

# TURKISH AIRLINES

## 一般運輸條款

### 第一條

#### 定義

「約定停留點」：是指除了出發地及目的地以外，於機票上所列或於航空公司時刻表中所顯示，在旅客航線上預定的停留點。

「授權代理」：由航空公司指定，代表其銷售航空公司之航空旅客運輸服務的銷售代理，並且在獲得授權的情況下，包括其他航空公司的服務。

「行李」：屬旅客所有的旅行所需衣物及個人物品。除另有規定，否則均包括屬於旅客所有託運及非託運行李。

「行李票」：機票中與旅客託運行李運送相關的部分。

「行李識別標籤」：航空公司開立用於識別託運行李的文件。

「航空公司」：包括開票的各航空公司及載運或承諾載運旅客及/或其行李之各航空公司。

「航空公司規定」：在本條件外的規則，由航空公司公告並於開票當日生效，用以管理旅客及/或行李載運，其中包括任何適用的現行費率規章。

「託運行李」置於機艙內，並由航空公司負責載運。

「非託運行李」由旅客負責，且為置於客艙內之免收費手提行李。

「聯營航班」：由機票所列航空公司識別碼以外的航空公司所營運之航班，由一家或多家航空公司達成協議之其他航空公司營運，且此航班在銷售時，如航空公司自營航班一樣，使用航空公司所擁有的航班代碼及號碼。請注意，若選擇由與航空公司聯營之合夥方所營運之航班，則該營運方自身之契約條件可能與本一般運輸條款不符，特別是本運輸條款第 2.4 條規定之相關內容。

「聯票」：係只一張與其他機票合併開立給旅客的機票，並整套機票共同構成一份單一運輸契約。

「公約」：是指以下任何一項公約適用於運輸契約規定：

- 1929 年 10 月 12 日於華沙簽署之「統一國際航空公司特定規章公約」(以下簡稱為「華沙公約」)

- 1955 年 9 月 28 日於海牙修訂之「華沙公約」

- 1955 年於海牙修訂之「華沙公約」及 1975 年蒙特婁第三號附加議定書

- 1975 年於海牙修訂之「華沙公約」及 1975 年蒙特婁第四號附加議定書

- 1999 年 5 月 28 日「統一國際航空公司特定規章公約」(以下簡稱為「蒙特婁公約」)

「損害」：因飛機事故或任何起降程序所引起的旅客死亡或人身傷害；於載運途中或於航空公司管控下對行李造成之損失、部分或完全損壞或任何其他損害；旅客或行李延誤而造成之損害。

「天數」：日曆計算天數，一週七天/日，包括公定假日。如為通知，則通知發佈的當天不列入天數計算；若為計算機票效期，則機票開立日及航班啟程日都不算入。

「電子機票」：由航空公司或航空公司代表開立之行程表/文件、電子憑證及登機證 (如適用)。

「電子憑證」：於航空公司資料庫中可查詢之電子航班憑證 (或其他有價文件)。

「不可抗力」：超過航空公司控制範圍的意外情況，採取所有合理措施處理之下，仍不可避免其後果之發生。

「航班憑證」：根據航空公司規定所開立附有「有效運輸」標記的機票部分，並指明旅客有權接受載運之特定內容。憑證應採用航空公司資料庫中之印刷文件或電子紀錄形式，並載明旅客將乘坐之特定航班。

「旅客行程表」：航空公司或其授權代理根據航空公司規定發出之載有旅客姓名、航班詳細資訊及任何相關通知之文件，並依航空公司規定透過電子郵件、傳真或任何其他方式發送，於航班期間應由旅客留存，並應其要求提供。

「Miles&Smiles 飛行常客計畫及獎勵」：由航空公司 (所有權利擁有者) 營運的飛行常客計畫，和獎勵機票、同行機票、艙等升級以及航空公司根據其計畫規則發布之任何其他福利。

「最短報到期間」：旅客應完成登機手續並取得登機證之最短時間區間。

「旅客」：除機組人員外，經航空公司同意以飛機載運或將載運，並列入航空公司開立機票記錄的任何人員。

「旅客存根聯或旅客收據」：由航空公司或其代理開立機票，其中標記並最終由旅客留存之部分。

「SDR」：特別提款權為國際貨幣基金組織認定官方交換單位，是貨幣的綜合單位，包括歐元、日圓、英鎊和美元在內的貨幣組合。

「旅客權利」：由民航總局發布之「航空公司旅客權利條例」。

「停留點」：事先經航空公司同意，中繼位在旅客由出發點至最終目的行程中的特意停留點。

「中途停留點」：根據航空公司及政府規定，旅客可於出發點至最終目的行程間，安排 24 小時或以上時間的停留點。

「費率規章」：除符合規則的航班費用以外，其他經主管機構核准之費用。

「機票」：由航空公司或航空公司授權代理開立的旅客機票及行李託運文件或電子機票，其中包含運輸條款、警語以及航班憑證和旅客存根聯。

「非託運行李」：屬託運行李以外的任何旅客行李。

## **第二條**

### **2.1 總則**

2.1.1 除本條第 2.2 至 2.5 項規定之情況外，本運輸條款適用於所有由航空公司收費進行的旅客及行李空運運輸。

2.1.2 此條款亦適用於免費及降價運輸，但航空公司在其規則或相關契約、通行證或機票中另有規定者除外。

### **2.2 進出美國及加拿大之載運**

2.2.1 進出加拿大之載運：此條款適用於加拿大各據點間或加拿大境內據點與境外任何據點間之載運，惟僅限於加拿大境內有效的費率規章引用此條款。

2.2.2 進出美國之載運：此條款不適用於 1958 年美國聯邦航空法所規範之航空運輸。

### **2.3 私人客機包機 (包機)**

若於私人客機包機 (「包機」) 協議範圍內提供載運，則私人客機包機協議中之條款應優先於本運輸條款之規定。針對行李運送，除非私人客機包機協議另有規定，否則應適用於定期航班的一般行李運輸條款。

## 2.4 聯營航班

如果選擇到由任一航空公司聯營夥伴所營運的航班，則該航班可能由開票航空公司以外的航空公司營運。若該航班由另一航空公司營運，則該航班適用的營運相關條款將以該航空公司服務條款為基礎，若負責營運航空公司的服務條款與本運輸條款間存有任何差異，則優先適用負責營運航空公司的服務條款。所有負責營運航空公司的營運條款可於「聯營協議」(Codeshare Agreements) 頁面或相關營運航空公司網站中查詢。特別有關服務相關資訊，如最短報到期間、無同行者之未成年人、醫療需求協助旅客、懷孕旅客、登機、攜帶動物、拒絕入境、需求機上氧氣瓶、異常事件、拒絕登機賠償、行李託運、免費行李限額及與行李遺失相關之責任限制，均應仔細詳查且加以遵守。

若預定由一家或多家航空公司營運的航班，則負責營運航空公司將於預定時公布。若負責營運航空公司在預定時尚未確定，或在預定後變更，負責營運航空公司一經確認後，應立即對旅客公布。針對相關預定係透過非航空公司直接控管之銷售代理管道(如旅行社及航空公司官方網站以外的網站)，相關旅行社及網站營運商與旅客簽訂之協議應依循歐盟執委會法規第 2111/2005 號第 2.3 條及第 11 條，承擔通知旅客負責營運航空公司身份及任何變更之相關責任。旅客應於預定時提供正確聯繫方式，以便進行此類通知。

## 2.5 法律競合

本文包含或提及的任何條款，若與適用公約中的任何內容，及無法經雙方協議規避的任何適用法律、政府規定、命令或要求相違背，則此類條款即不適用。任何條款的無效並不影響其他條款的效力。

## 2.6 運輸條款優於航空公司規定

除本文另有規定外，若本條件與航空公司規定有不一致，則應以本條件為準，除非美國或加拿大有適用之費率規章，於此情況下應以此類費率規章為優先。

## 2.7 土耳其境內運輸規則

作為第 2.6 條規定之例外，僅適用於土耳其境內國內航班，旅客機票上規定或航空公司規定中所規範的國內運輸條款將優先於本運輸條款。除非違反國內運輸相關條件及規定，否則本運輸條款亦適用於土耳其國內航班。

# 第三條

## 機票

### 3.1 機票視同契約表見證據

3.1.1 機票是航空公司與機票上指定的旅客之間運輸契約的證明文件。機票所載契約條款為該運輸條款的特定條文摘要。

3.1.2 出示機票：除非該人士出示根據航空公司規定正式開立的有效機票，且該機票包含該航班的航班憑證及所有其他未使用的航班憑證和旅客存根聯；或使用電子預訂的情況下，出示預訂資料庫中有效旅客行程表的紀錄，否則該人士無權乘坐航班。此外，若出示的機票有毀損或經航空公司或其授權代理以外的人員以任何其他方式變造，旅客即無權搭載。

3.1.3 機票遺失或毀損：若機票或部分機票遺失或毀損，或未出示包含旅客存根聯及所有未使用航班憑證的機票，開票航空公司可根據旅客要求並根據航空公司規定，在收到足以向航空公司證明原已正式開立有效航班機票的證據後，即應開立新的機票，以替換上述機票或其中部分。

3.1.4 機票的不可轉讓性：機票不可轉讓他人。若機票由有權搭乘者以外人士出示或進行相關退款，而航空公司出於善意向出示機票者提供載運服務或退款，則航空公司恕不對姓名載於機票上之人士負責。

3.1.5 不可退款的機票：範圍涵蓋各類預訂變更的限制及不可退款之折扣機票。針對適用於該類機票的退款及變更規則，可查詢機票的票價規定。

### 3.2 有效期

機票自啟程當日起一年內有效，若機票任何部分均未使用，除機票載明、本運輸條款或航空公司規定另有說明，則為開票日起一年。

#### 3.2.1.有效期延長

3.2.1.1 若旅客在機票有效期內不能搭機，係因航空公司：

3.2.1.1 (a) 取消旅客訂妥機位的航班；或

3.2.1.1 (b) 無法執行航班時刻表上的停留點，此點或為旅客的出發地、目的地，或中途停留點；或

3.2.1.1 (c) 無法按航班時刻表飛行航班；或

3.2.1.1 (d) 造成旅客錯失轉接航班；或

3.2.1.1 (e) 替換為不同艙等之服務；或

3.2.1.1 (f) 無法提供已確認的機位；此類旅客機票之有效期應延長至航空公司第一班可提供原已支付票價艙等之航班。

3.2.1.2 當旅客於持有機票有效期內預訂機位時，若航空公司無法於航班上提供所需機位以致無法啟程，此類旅客機票的有效期可根據航空公司的規定進行延長。

3.2.1.3 如果旅客於啟程後，因患病而無法於機票有效期內旅行，航空公司得延長該旅客機票有效期 (延長效期前提乃應符合航空公司該旅客已支付票價之機票規則) 至醫療證明其適於旅行的日期為止，或延長至航空公司在重新啟程地排有第一班具有與旅客已支付機票艙等機位的班機之日期為止。當機票的剩餘航班憑證涉及一個或多個中途停留點時，根據航空公司規定，該機票有效期延期不得超過醫療證明書所列日期算起三個月。於此情況下，航空公司亦應延長旅客直系親屬與無行為能力旅客機票的有效期。

3.2.1.4 若旅客於旅途中死亡，旅客同行人員的機票得排除其最短停留期限要求之規定，或延長效期。若旅客啟程後，其直系親屬死亡，則該旅客機票及同行者機票有效性亦得修改。任何此類修改均需於收到適當的死亡證明之後辦理，且其延期自死亡之日起算不得超過 45 天。

### **3.3 航班憑證使用順序**

3.3.1 航空公司僅按機票上顯示的啟程點依序順序履行航班憑證。

3.3.2 機票僅適用於憑證上所列運輸服務，自出發地至任何約定停留點，再至最終目的地。航班憑證/行李票僅可按順序履行。若所有憑證未按所提供的順序使用，則該機票應不予履行並失效。

3.3.3.各航班憑證將根據預訂的載送日期和航班，依航班指定艙等用於履行載運服務。若開立航班憑證時無指定機位，則於申請預訂時保留機位，但仍會根據票價相關的規定及欲搭乘班機的機位狀況提供預訂。

### **3.4 航空公司名稱及地址**

航空公司的名稱可以航空公司指定代碼縮寫於機票上。於機票上「航空公司」欄中與航空公司名稱之第一個縮寫相對的起飛機場，應視為航空公司之地址。

## **第四條**

### **中途停留點**

根據政府要求及航空公司規定，可於協議停留地點允許中途停留。

## **第五條**

### **票價及收費**

## 5.1 總則

票價僅適用於自起飛機場至目的地機場之載運。票價並不包含機場之間或與市區往來的地面交通，除非航空公司免費提供。

## 5.2 適用票價

適用票價為航空公司或航空公司代理所公佈之票價，或若無公佈時，則應根據航空公司規定所公佈之。適用票價為機票上第一航班憑證所涵蓋載運啟程當日起生效的航班票價。當收取金額不等於適用票價時，差額應由旅客支付，或視情況而定，由航空公司根據航空公司規定予以退還。

## 5.3 航線

除航空公司規章另有規定，票價僅適用於與其相關之航線。若同一票價中有多條航線，則旅客可於開票前指定航線。若未指定航線，則航空公司可以決定航線。

## 5.4 稅金及收費

政府或其他主管機構，或機場營運者對旅客加徵之任何稅金，或旅客對任何服務或設施之使用，應為公佈票價及費用之補充項目。除非航空公司規定另有說明，則旅客應自行支付。

## 5.5 幣別

票價及費用以航空公司接受之任何幣別支付。若以票價公佈使用幣別以外的幣別進行支付，則應按航空公司規定的規範匯率進行支付。

# 第六條

## 預訂機位

### 6.1 預訂要求

6.1.1 在航空公司或其授權代理記錄顯示為「已接受」前，代表預訂機位尚未確認。

6.1.2 依航空公司規定，特定票價可能具有限制，或具有排除旅客變更或取消預訂權利之條件。

## **6.2 開票時限**

若旅客於開票期間內未依票價支付款項 (或未使用信用卡向航空公司完成購票)，航空公司得取消其預訂機位。

## **6.3 個人資料**

旅客認可其個人資料提供給航空公司，以便預訂載運服務並取得輔助服務、執行移民及入境要求，並向政府機構提供此類資料。基於上述目的，旅客授權航空公司保留此類資料，並將其傳輸至其所在國家/地區的任何國家/地區辦事處、他航或其他相關服務供應商。

## **6.4 座位**

航空公司不保證提供班機上某一特定座位，而旅客亦同意接受航空公司安排與其所開立機票上記載之相同艙等的任何座位。基於安全或營運因素，航空公司得保留航班起飛前或飛行期間更換旅客座位之權利。

## **6.5 未使用之已預訂機位**

依航空公司規定，對於已預訂但是未搭乘使用之機位，旅客需支付服務費。

## **6.6 確認預訂機位**

航空公司如對續程或回程之訂位可提出機位再確認之規定。旅客應於其規定的時間內，再確認其續程或回程訂位。不遵守任何此類要求則可能導致取消續程或回程訂位。

## **6.7 航空公司取消續程訂位**

若旅客不使用訂妥之機位而且未通知航空公司，航空公司得自行取消或要求旅客取消其續程或回程機位。

# **第七條**

## **報到**

旅客應準時於航班起飛時間前抵達航空公司登機地點及登機口，以便完成任何法定手續並辦理登機手續，且務必抵達報到櫃檯，完成辦理登機手續，並於航空公司指定之最短報到期限內取得登機證。若旅客未能抵達報到櫃檯完成登機手續的辦理，並於最短報到期限內取得登機證或抵達時未備有適當文件或未準備好旅行，航空公司得取消其訂位，且不延誤航班。因旅客未能遵守本條規定，航空公司對旅客的損失或費用概不負責。



## 第八條

### 拒絕及限制載運

#### 8.1 拒載權

若旅客於先前航班有違反第 8 或第 12 條規定，或出現可能需拒絕其登機之意外狀況，航空公司得自行決定拒絕旅客登機。於此類情況下，航空公司將不會售出機票給該旅客。若違反禁止旅行之決定，旅客自行以某種方式購買機票並被允許登機，只要機票有效並按航空公司之規定開立，則僅向該旅客退還機票之費用。該旅客無權獲得任何其他賠償。

此外，航空公司可以基於安全理由或有權依其合理酌情之判斷，航空公司確認有以下情況，得拒絕載運任何旅客或旅客行李：

8.1.1 為遵守任何州或國家之任何適用法規或命令，而必須採取此類行動；或

8.1.2 旅客之行為、年齡、精神或身體狀態，或酒精或毒品對旅客造成以下影響：

8.1.2.1 旅客需航空公司之特別協助；或

8.1.2.2 旅客對自身造成不適，使其他旅客感到不滿，或擾亂飛行艙內秩序；或

8.1.2.3 飛行將對旅客或其他人員或財產造成任何危險或風險；或

8.1.2.4 旅客於登機時或登機前，或於起飛前之客艙內虐待、威脅或不當侮辱機組人員或地勤人員；

8.1.2.5 旅客違反第 12 條之規定或忽視機組人員之指示。

8.1.3 因旅客不遵守航空公司之指示、曾於先前航班不遵守航空公司之指示，或有任何情況或其他原因導致航空公司認為旅客可能無法遵守指示時，該行動即有所必要；

或

8.1.4 旅客拒絕接受安全檢查；或

8.1.5 未支付適用票價或任何應付費用或稅金，或未遵守航空公司與旅客 (或支付機票者) 之間約定的信貸協定；或

8.1.6.1 旅客疑似無適當文件；或

8.1.6.2 旅客在過境國家試圖入境；或

8.1.6.3 旅客於飛行期間銷毀其文件；或

8.1.6.4 當航空公司提出要求時，旅客不願交出應由機組人員持有 (以換取收據) 的旅行證件。

8.1.7 旅客出示之機票：

8.1.7.1 是非法取得或購買自開票航空公司或其授權代理以外的實體；或

8.1.7.2 已通報遺失或遭竊；或

8.1.7.3 為偽造機票；或

8.1.7.4 其任何航班憑證已遭航空公司或其授權代理以外之其他人士變造或毀損 (航空公司保留留置此類機票之權利)。

8.1.8 出示機票人員無法證明其為「旅客姓名」欄中指定的人員 (航空公司保留留置此類機票之權利)；或

8.1.9 旅客出示的獎勵機票違反 Miles & Smiles 計畫規則。

## **8.2 載運限制**

依航空公司規定，接受無人同行之兒童、無行為能力人、孕婦或患病者的載運，需先向航空公司進行安排。

載運此類旅客時，上述旅客健康衛生狀況如有何惡化，均非航空公司的責任。

## **第九條**

### **行李**

#### **9.1 不得以行李載運之物品**

9.1.1 旅客行李不得包括以下物品：

9.1.1.1 在第 1.1 條定義中非屬行李之物品；

9.1.1.2 所有可能危及飛機、機上人員或財產的物品，如國際民用航空組織 (ICAO) 航空危險物品安全運輸技術指示、國際航空運輸協會 (IATA) 危險物品規定，及航空公司規定中所規範的特定物品 (可向航空公司要求提供進一步之資訊)；

9.1.1.3 航班飛離、飛往或飛經任何國家之適用法規或命令禁止運送的物品；

9.1.1.4 因物品重量、大小尺寸或性質，依航空公司認定不適合載運的物品，如易碎或易腐敗的物品；

9.1.1.5 除第 9.10 條規定以外的活體動物，

9.1.2 除狩獵及運動用的槍械及彈藥之外，不得作為行李運送。根據航空公司規定，可接受用於狩獵及運動的槍械及彈藥作為託運行李。槍械必需取出彈藥，拉上保險栓並妥善包裝。彈藥的運送應遵守第 9.1.1.2 條規定所列之 ICAO 及 IATA 規定。

9.1.3 旅客不得將易碎或易腐敗的物品放在託運行李中，如電子設備、金錢、珠寶、貴金屬、銀器、可轉讓票、證券或其他貴重物品、商業文件、護照或其他身份證明文件或樣品。

9.1.4 依航空公司規定，如古董槍械、劍、刀及類似物品等武器得作為託運行李，但不得攜入客艙。

9.1.5 若攜帶第 9.1 條所述之任何物品，不論是否為禁止以行李載運之物品，均應受本運輸條款中適用於行李載運的收費、責任限制及其他規範之約束。

## 9.2 拒載權

9.2.1 航空公司得拒絕運送第 9.1 條中所列禁止作為行李載運的物品，並得於發現任何此類物品時拒絕後續載運。

9.2.2 航空公司得因物品的尺寸、重量、品質或營運為由，拒載該行李。

9.2.3 若無與航空公司達成載運前協議，航空公司不需發出任何通知且不需給予任何賠償，得將超出免費載運限額的行李移至下班飛機運送。若有延誤，旅客不得要求任何賠償。

9.2.4 除非將行李妥善包裝於行李箱或其他適當容器中，確保在處理過程中可安全運送，否則航空公司得拒絕接受行李作為託運行李載運。

### 9.3 搜索權

出於安全及保護理由，航空公司得要求旅客允許對其人身及行李進行搜查，若旅客不在場，亦得於其不在場的情況下搜查其行李，以確定該旅客是否持有或行李中是否含有第 9.1.1 條中所述任何物品，或未按第 9.1.2 條提交予航空公司的任何武器或彈藥。若旅客不願意遵守此類要求，航空公司得拒絕載運旅客或行李。

### 9.4 託運行李

9.4.1 航空公司接受行李託運之後，應保管託運行李，並為每件託運行李開立行李識別標籤。

9.4.2 若行李無姓名、姓名縮寫或其他個人身份識別標記，旅客應於交運行李前，在行李上加註此類身分識別標記。

9.4.3 託運行李將與旅客同班機載運，若因營運、安全、維安等因素，航空公司將於次一營運班機具足夠空位時運送該託運行李。如遇上述情況，行李將依照旅客意願載送至機場或送至旅客指定之地址。如相關國家之海關規則未指定要求送至旅客，同時旅客指定之地址若無法送達，行李將只送達至機場。本條款第十六條〔損害賠償責任〕羅列之旅客權益仍不受影響。

### 9.5 免費行李限額

旅客得按規定免費攜帶行李，並遵守航空公司規定之條件及限制。針對聯營航班，由於營運航班的航空公司規則可能與本運輸條款規則不同，應於其網站查閱該公司行李規則。

### 9.6 超重行李

旅客應按航空公司規定的費率及方式，支付超過免費行李限額的行李運費。由於容量限制或技術性要求，航空公司得拒絕載運超過免費行李限額的額外行李。縱使旅客已支付超量行李之費用，航空公司仍有權基於營運考量拒絕載運超過免費行李限額的超量行李。於此情況下，航空公司應將旅客支付之相關費用退還給該旅客。

### 9.7 超值申報及費用

9.7.1 若航空公司依據其規定提供有超值申報之服務，則旅客得針對其行李超過適用責任限額之部分，進行超值申報。若旅客作出此類申報，則該旅客應支付任何適用之費用。

9.7.2 若託運行李的部分載運過程將由不提供該超值申報服務之其他航空公司進行，則航空公司將拒絕接受該託運行李之超值申報。

## **9.8 非託運行李 (手提行李/客艙行李)**

9.8.1 託運行李 (手提行李/客艙行李) 乃旅客攜入客艙內之行李，而旅客對於該行李應負完全之責任。此類行李應必須能夠容納於旅客前方座位底下之空間或上方置物櫃之中。經航空公司判定為超重或尺寸過大之物品，不得攜入客艙內。

9.8.2 不適合放置於貨艙運送之物品 (如精密的樂器等) 得放置於客艙中，但需事先通知航空公司並獲其同意。此類物品之運費需另計。

## **9.9 行李領取及交付**

9.9.1 旅客應於目的地或中途停留點盡快領取其行李。

9.9.2 持有與行李相對應之行李票及行李識別標籤的旅客方有權領取其行李，而此行李票及行李識別標籤僅會在旅客登記其行李時交付給旅客。若行李票已經核發且行李已透過其他程序加以識別，則即便無法提交行李識別標籤，該行李之交付亦不會因此受限。

9.9.3 若旅客要求領取行李，但無法出示託運行李票，且無法利用行李識別標籤來辨識該行李，則航空公司僅會在旅客向航空公司充分證明其行李之所有權，並且充分承諾補償航空公司放行該行李後可能遭受之任何損害、損失或支出時，交付該行李給旅客。

9.9.4 行李票持有人若於交付時接受行李且未提出投訴，則代表該行李已依照運輸契約交付，且交付時該行李之狀態良好。

## **9.10 動物**

9.10.1 旅客若將其狗、貓等寵物適當地放入保存裝置內，並為其備妥健康及接種證明書、入境許可和其他入境、過境國家所需之證件，則該旅客可在取得航空公司的事前同意後，按其規定委託載運。若旅客欲將活體動物攜入客艙內或安置於飛機貨艙內，相關之預訂必須最晚於航班預定起飛時間前六小時完成。若事前未完成活體動物之相關預訂，則旅客僅可於航班出發點取得授權人員批准之後，在符合相關航班載運量之情況下，於該航班將活體動物攜入客艙或請求予以安置於貨艙。

9.10.2 若動物被當作行李予以載運，該動物及其保存裝置和食物將被視為超量行李，不得計入免費行李限額，而旅客亦將須給付相關適用之費用。

9.10.3 視覺/聽覺障礙者之導盲犬或導聾犬以及其包存裝置與食物可依據航空公司之規定予以免費載運，且不計入免費行李限額。

9.10.4 航空公司載運動物之先決條件為旅客必須為其動物負起完全的責任。若在進入或通過任何國家或地區時該動物之通行遭拒，則對於因此情況而導致之動物傷害、損失、延誤、疾病或死亡，航空公司概不負責。

## **第十條 航班時刻表及航班取消 10.1 時刻表**

航空公司將盡最大努力依照當日發佈的航班時刻表，以合理的方式載運旅客及其行李。

### **10.2 預定航班之取消、變更等**

若航空公司因其無法控制之情況而授權及批准變更機型或航線，則：

10.2.1 導致航班異常之營運航空公司應負責為旅客提供應對之服務。

10.2.2 任何由於航班異常而進行之機票交易，應依非自願交易之規範進行處理。

10.2.3 根據「飛航旅客旅行時之權利規定 (SHYPASSENGERS)」所載內容，

若完成旅客所計劃之旅行已不具任何意義，則該機票應在取得公司主管人員之裁決及批准之後予以「完整」退還。

10.2.4 若機票為透過現金、電子銀行轉帳、銀行付款委託書、銀行支票或旅客簽署協議進行購買支付，則航空公司應在 7 天內將等值的旅遊代金券及/或其他服務 (里程數、獎勵機票等) 退還給旅客。此外，應根據旅客的旅程起點，儘早提供免費回程航班。

10.2.5 該旅程將於旅客出發點或距離出發點最近之站點，以及旅客抵達點或距離抵達點最近之站點提供。

10.2.6 若取消的航班與新提供的航班出發時間差距超過 8 小時以上，則應免費提供住宿。並應提供往返住宿地及機場間的交通運輸服務。如因邊境規定而使旅客無法入境的情況下，旅客應於過境休息室等候，或依情況入住機場飯店內。

## **第十一條**

### **退票**

### **11.1 總則**

若航空公司未能按運輸契約提供載運，或旅客自願要求變更安排，則航空公司應按本條及航空公司規定，退還已開立而未使用的機票或部分機票費用。

### **11.2 退票之對象**

11.2.1 除本條另有規定者外，航空公司有權將機票款退給機票上所記載姓名的旅客或退給提出充份證明其支付票款之購票者。

11.2.2 若機票付款人不是機票上所記載姓名的旅客且航空公司在票上已註明退票限制，則航空公司只退款予該機票付款人，或依付款人指示進行退款。

11.2.3 除遺失機票外，僅有將機票旅客存根聯或旅客收據，及所有未使用的機票航班憑證交給航空公司，才會退款。

11.2.4 航空公司退票予持旅客存根聯或旅客收據及未使用的機票航班憑證，並且證明其身份合於 11.2.1 或 11.2.2 條款退票規定者，即視為正當的退票，退票後航空公司即免除其責任及任何其他退款之要求。

### **11.3 非自願退票**

若航空公司取消航班，不能依照表訂時刻正常載運旅客到旅行目的地或中途停留點，不能提供已確認的機位或造成旅客無法轉接已訂妥機位的班機時，其退票額如下：

11.3.1 若機票全未使用，其退票額即為旅客付予航空公司的票款；

11.3.2 若機票已部份使用，其退票額則按下列兩項中，擇其高者計算：

11.3.2.1 自中斷點至目的地或下一中途停留地的單程票價 (須扣除適用的折扣及費用)；或

11.3.2.2 已付票款與已用航段票價間之差額。

### **11.4.自願退票**

若旅客因本條件規定以外之原因要求退票，則退票額應為：

11.4.1 若機票全未使用，其退票額即為所付票款減去適用服務費或取消手續費；

11.4.2 若已使用部分機票，其退票額為已付票款與已使用航段票價之差額，減去適用服務費或取消手續費。

## **11.5 遺失機票之退款**

11.5.1 若機票或部份航段機票遺失，應於足以讓航空公司認可的損失證明，且支付適用服務費用，且須符合下列條件後，才可獲退款：

11.5.1.1 所遺失的機票或部分航段機票確未曾使用、未曾申請過退款或未曾另開新票；

11.5.1.2 以航空公司規定之形式，聲明若遺失之機票已被他人全部或部份使用，或已由持有遺失機票之人辦理退款時，願依航空公司規定歸還航，願歸還航空公司所退之票款。

## **11.6 拒絕退票權**

11.6.1 於機票有效期屆滿後，航空公司得拒絕超過航空公司規定申請時間後才提出的退票申請。

11.6.2 對於已交給航空公司或政府機關作為離境證明的機票，航空公司得拒絕辦理退票。除非旅客能提出合於航空公司規定的證明其已獲准留該國，或將搭乘其他航空公司或其他交通工具離境，始可辦理退票。

## **11.7 幣別**

所有退票均受最初購機國家/地區以及退款核發國家/地區政府法規、規則或命令之約束。

依上述規定，退款通常以購票幣別支付，但得根據航空公司規定以其他幣別支付。

## **11.8 有權辦理退票者**

自願退票僅可由最初開票航空公司或其授權代理辦理。

# **第十二條**

## **機上行為**

12.1 若旅客在飛機上的行為有危害飛機、人員或財物安全，或妨礙組員執行勤務，或不遵守組員的指示，或其行為會引起其他旅客之抗議，航空公司可採取其認為必要的措施以阻止其行為之繼續，包括對該旅客之禁制措施，或要求其離機。



12.2 旅客應遵守有關使用攜帶式收音機、無線電遙控玩具、對講機、行動電話、筆記型電腦、平板電腦、PDA 以及 CD、DVD 及 MP3 播放器的說明。未經航空公司許可，旅客不得於機上操作任何其他裝置，但助聽器及心律調節器除外。

12.3 於「請繫妥安全帶」標誌亮起時，旅客應繫妥安全帶並保持坐姿。據此，旅客有義務遵守機組人員及警務人員之指示。

## **第十三條**

### **航空公司提供之安排**

若於簽訂航空運輸契約的過程中，航空公司同意安排提供額外服務，除非航空公司就服務安排有過失外，航空公司對旅客無其他責任。

## **第十四條**

### **行政規範**

#### **14.1 總則**

旅客應全權負責遵守旅行中所有飛離、飛經與飛抵國家的法規、命令、要求，以及航空公司規定及指示中所列出之要求。針對航空公司代理或員工以書面或其他形式，向旅客提供與取得必要文件或簽證，或遵守此類法律、法規、命令、要求及要件的相關協助或資訊；或因任何旅客未能取得此類文件或簽證，或遵守此類法律、法規、命令、要求、要件、規則或指示所造成的後果，航空公司均不承擔任何責任。

#### **14.2 旅行文件**

旅客必須根據相關國家之法律、規定、命令或要求，出示出境、入境、健康和其他文件，並允許航空公司取得並保留副本。對於任何不遵守適用法律、規定、命令或要求或要件，或文件疑似不符規定，或不允許航空公司取得並保留旅行文件副本之旅客，航空公司保留拒絕搭載之權利。

#### **14.3 拒絕入境**

若旅客在中途停留地或在目的地被拒絕入境，而航空公司被當地政府要求遣送旅客回出發地或其他地方時，旅客同意支付適用票價。航空公司得以旅客已支付航空公司但未使用載運服務的票款，或任何已交付

予航空公司的款項來支付此票款。從出發地到被拒入境或遞解出境地點的費用，即該旅客已支付的費用，航空公司不予退還。

#### **14.4 罰款、留置費用等旅客應負責任**

若因旅客未能遵循相關國家之法律、規章、命令、要求及旅行規定，或未能提出必要文件，致使航空公司必須支付任何罰金或保證金，或因此產生任何支出，旅客須應要求就已付金額或保證金及因此產生的任何支出補償航空公司。航空公司得以旅客未使用運輸但已支付予航空公司的任何款項，或是旅客已交付予航空公司的任何款項來支付上述費用。

#### **14.5 海關檢查**

必要時，旅客須隨其託運行李或非託運行李接受海關人員或政府官員的檢查。旅客因未遵守此要求而造成的任何損失或損害，航空公司不負責任。

#### **14.6 安全檢查**

旅客應接受政府或機場官員或航空公司人員的任何安全檢查。

### **第十五條**

#### **航空公司之相繼運輸**

若僅使用一張機票或一張機票及其聯票，但由數家航空公司相繼運輸時，視為單一運輸。

### **第十六條**

#### **損害賠償責任**

16.1 本條款之運輸受公約規定之責任相關規則及限制約束，除非該運輸不是適用公約的國際運輸。

16.2 非適用公約的國際運輸：

16.2.1 在土耳其法律適用的範圍內，航空公司的責任受「土耳其民用航空法」第 2920 號的條文約束。

16.2.2 對於旅客或其托運行李之損害，航空公司僅針對由航空公司之過失所造成的損害承擔責任。若旅客與有過失，航空公司之責任應受與有過失相關適用法律的約束。

16.2.3 除故意或明知可能造成損害而輕率地作為或不作為外：

16.2.3.1 航空公司就每一旅客死亡或人身傷害的責任應限於適用於該航班之公約所提及的責任總額。但若規章規定有不同的責任限制，則應適用該責任限制。

16.2.3.2 除本運送條款之規定外，航空公司對延誤概不負責。

16.3 只要不違反上述規定，且不論公約是否適用：

16.3.1 航空公司僅對發生於其所擁有航班的損害負責。一航空公司為他航之航班開立機票或託運行李，係僅以該他航之代理人的身分為之。就託運行李而言，旅客亦應有權向第一或最終航空公司採取行動；

16.3.2 對於非托運行李之損害，航空公司僅針對由航空公司之過失所造成的損害承擔責任。若旅客與有過失，航空公司之責任應受與有過失相關適用法律的約束；

16.3.3 因航空公司遵循任何法律或政府規章、命令或要求，或因旅客未能遵循上述法律或政府規章、命令或要求而造成的任何損害，航空公司概不負責；

16.3.4 除故意或明知可能造成損害而輕率地作為或不作為外，航空公司針對托運行李損害的責任應限於：

- a) 若航班受海牙議定書修訂之「華沙公約」規則約束：托運行李每公斤 250 Poincare Francs，非托運行李每一旅客最多 5,000 Poincare Francs (在大多數國家/地區法規中，250 Poincare Francs 等同於 20 美金，5,000 Poincare Francs 等同於 400 美金 (或等值之當地貨幣)；
- b) 若航班受「蒙特婁公約」規則約束：針對托運行李遺失、延遲或損壞，每一乘客 1,131 SDR。

若法律有替代的責任限制，則適用該些替代限制。若行李票上未記載行李重量，則可接受託運行李總重量不超過航空公司規定中就相關艙等規定的免費行李限額。若已依第 9.7 條之規定對託運行李發出超值通知，航空公司按通知中所述之價值支付金額。

16.3.5 航空公司之責任應不超過已證明之損害的金額。航空公司對間接或衍生性損害亦概不負責；

16.3.6 對於旅客本人行李內財產造成的旅客人身傷害或旅客行李受損，航空公司概不負責。若旅客的財產造成他人人身傷害或他人財產受損，或造成航空公司之財產受損，應針對航空公司因此而遭受的所有損失及支出負賠償責任。

16.3.7 針對旅客托運行李中易碎或易腐物品、電子設備、金錢、珠寶、貴金屬、銀器、可流通票據、證券，或是其他貴重物品、商業文件、護照及其他識別文件，或是樣品損害，航空公司概不負責。針對進出美國任何目的地的航班，行李經航空公司檢查並接受後，本條款之限制即應不適用。但所有航班仍應受適用法律規定之航空公司責任限制的約束。

16.3.8 若旅客之年齡或精神或身體狀況對其自身造成任何危險或風險，對可歸因於此等狀況的任何疾病、人身傷害或殘疾 (包括死亡)，或是此等狀況的惡化，航空公司概不負責。

16.3.9 航空公司之任何責任排除或限制應適用於航空公司之代理人、員工及代表，以及其飛機由航空公司使用之任何人員及該人員之代理人、員工及代表，並為上述人員之利益著想。可從航空公司及此等代理人、員工和代表及個人獲得之補償的總金額應不超過航空公司的責任限額。

16.4 除另有明確規定外，本條款中之任何內容不應代表航空公司放棄其依據公約或適用法律所得的任何除外或限制責任。

## 16.5 特別協議

### 16.5.1. 一般

航空公司應利用 1929 年 10 月 12 日於華沙簽署

之「國際航空運送統一若干規則公約」、於海牙簽署之修正議定書及「蒙特婁公約」中規定的責任限制。但 Turkish Airlines 土耳其航空 (依公約第 22(1) 條為 IATA InterCarrier Agreement (IIA) 及/或 Measures to Implement IATA InterCarrier Agreement (MIA) 之一方，且/或適用 EEC 理事會規章 2027/97) 針對本身執飛或適用於「華沙公約」的所有國際運輸，就不超過 113,100 SDR 的索賠部分，不得援引公約第 20(1) 條規定的責任限制，亦不得依公約第 20(1) 條規定提出抗辯。

Turkish Airlines 土耳其航空應僅針對本身執飛或代表其執飛之運輸，接受本條所述之責任規定，且不對負責部分運輸的他航施加任何責任，亦不對他航執飛的運輸部分產生任何責任。

Turkish Airlines 土耳其航空依 IIA 及 MIA 和及 ECC 規章 2027/97 適用於旅客的責任規定如下所述。針對下述規則、其釋義或其適用間的任何及所有衝突，上述文書將為解決所有衝突之基礎。

### 16.5.2 航空公司之責任

A. 若旅客死亡或遭受人身傷害，針對至高 113,100 SDR 的損害，航空公司不得以其已採取一切必要措施避免損害，或其採取了此類的措施也不可能避免而為抗辯。

B. 儘管有上項 (A) 規定；若航空公司證明損害係由死者或傷者之過失而引起或促成，則航空公司根據適用法律全部或部分免除其責任。

C. 針對此等索賠，除上項 (A) 及 (B) 中指明之權利外 (航空公司放棄責任限制及放棄對至高 113,100 SDR 的責任抗辯外，航空公司保留公約所述之所有其他抗辯權利。航空公司保留對任何第三方的追索權，包括補償權或分攤權。

D. 對於公共社會保險或類似團體提出之索賠，不論如何主張，均不適用限制或抗辯的放棄。若航班受海牙議定書修訂之「華沙公約」規則約束，則此等索賠應受公約第 22(1) 條之限制，並依第 20(1) 條進行抗辯；若航班受「蒙特利爾公約」約束，則此等索賠應受公約第 21 條限制並依第 20 條進行抗辯。航空公司將就可獲得補償之損害補償旅客或其受撫養眷屬，但必須扣除其已從任何公共或社會保險或類似公共團體收到的金額。(此條文不適用於美國的社會保險或類似的公共團體。)

E. 旅客住所當地的法律不適用於依此私人協議提出的索賠，且第五管轄權亦不獲得承認。

### 16.5.3 預付款

A. 在有權獲得補償之自然人身分確立後的十五天內，Turkish Airlines 土耳其航空應支付預付款以因應所述人員的立即經濟需求，金額應與其所遭受之危難程度成比例。

B. 於不損害 (A) 項之情況下，如遇旅客死亡，預付款金額不得低於每一旅客 15,000 SDR。

C. 預付款不應構成承認責任，並應抵消航空公司後續基於責任而支付的任何金額。

D. 若證明損害係由受傷或死亡旅客之過失而引起或促成；損害係由收到預付款之人員的過失而引起或促成；或收到預付款之人員並非有權獲得賠償者；航空公司將依據適用法律免除其全部或部分責任。於此類情況下，應退還預付款。於任何其他情況下，預付款應不退還。

## 第十七條

### 索賠及訴訟之時間限制

### **17.1 索賠通知**

如遇托運行李受損，除非有權提出申訴之人員於發現損害後立即向航空公司提出申訴，且最遲於收到行李之日起七天內提出，否則沒有提起訴訟的合理依據；如遇延誤，則應於行李送達之日起最遲二十一天內提出申訴。每一申訴應以書面提出，並於上述時限內發送。

### **17.2 訴訟之限制**

若於到達目的地之日起，或自飛機應到達之日起，或自運送終了之日起兩年內未提起訴訟，則應失其任何損害賠償之權利。

旅客若未於抵達目的地之日起兩年內，或於航班應抵達之日或運輸停止之日起兩年內提起訴訟，則應放棄損害賠償請求權。

## **第十八條**

### **修改與放棄**

航空公司之代理人、員工或代表均無權更改、修改或放棄本運送條件的任何條文。

### **參考語言**

本運輸條款以多種語言提供。若土耳其語與非土耳其語之版本間有任何不一致之處，除非適用的當地法律另有規定，否則應以土耳其語版本為準。

**航空公司名稱：**Turkish Airlines **土耳其航空 名稱縮寫：**TK **發佈日期：**2019 年 7 月 24 日