

# 土耳其航空

星空聯盟成員

## 乘客權利

親愛的乘客，

如果發生被拒載、航班取消或者航班延誤至少兩小時的情況，您可以享有土耳其航空公司依土耳其民航總局（ Directorate General of Civil Aviation ）「航空乘客權益法規」提供相對應的賠償和服務權益。

關於行動不便乘客或無人陪同之未成年人乘客，我們的工作人員將根據上述法規提供相對應的特殊服務。

在此提醒您，若我們的乘客在預訂時或於其後續沒有提供本公司要求的聯繫方式，或提供不準確的聯繫方式，本公司將不對此負責。

已經確認預訂的乘客，最遲於土耳其航空公司國際航班起飛前 60 分鐘和國內航班起飛前 45 分鐘抵達搭機櫃台（辦理報到手續）方可申請以下航班不正常情況之服務。

因醫療、安全、保安和不適當旅行文件等原因未被獲准登機的乘客，不在提供的服務範圍內。

因以下特殊情況（氣象條件、自然災害、安全風險、無預警飛行安全意外缺陷、罷工以及政治動蕩等情況）導致的不正常情況將不會對乘客進行任何補償。

您可以造訪本公司官網 [www.turkishairlines.com](http://www.turkishairlines.com)、官方應用程式，或透過以下聯繫方式填寫表單提供意見。您還可以在飛行中填寫我們機上娛樂系統中提供的意見表單與我們分享您的意見。

地址：Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası, Atatürk Havalimanı, Yesilköy, 34149 İstanbul Türkiye

電話/WhatsApp：+90 850 333 0 849

社群媒體：臉書和推特（@TK\_HelpDesk）之相關帳戶

欲了解更多相關資訊，請造訪 [www.turkishairlines.com](http://www.turkishairlines.com) 和 [www.shgm.gov.tr](http://www.shgm.gov.tr)



## 航班延誤

若有航班延誤，所有相關服務將依下表提供。

服務內容	15 分鐘至 1 小時 15 至 60 分鐘	1 至 2 小時 61 至 120 分鐘	2 至 3 小時 121 至 180 分鐘	3 至 5 小時 181 至 300 分鐘	5 小時以上 301 分鐘以上
廣播服務	✓	✓	✓	✓	✓
免費訂位/航線變更*			國內線 <sup>1</sup>	國內線 <sup>1</sup>	國內線-國際線 <sup>2</sup>
機票退費**					✓
免費無時間限制電話（兩次）及 免費傳真與電郵服務			✓	✓	✓
冷/熱飲			✓	✓	✓
輕食					✓
主食（依當地時間）				✓	✓
住宿及交通服務（機場住宿）	若航班延誤八小時或更久，本公司將提供乘客住宿服務。住宿地點與機場之間的交通服務將免費提供。若因相關邊境法規而不允許乘客入境，乘客將被安排在中轉區等待，或按機場酒店營運狀況提供住宿服務。				

\*若任何預訂更改影響了乘客的旅行計劃，則將免費為乘客同一張機票上的其他航班進行更改。

- 1.可在原始航班日期的前 1 天/後 3 天內免費變更一次；目的地相同，或選擇最接近原始目的地航班網絡中最近的 3 個機場之一。
- 2.可在原始機票的有效期內免費變更一次；目的地相同，或選擇最接近原始目的地航班網絡中最近的 3 個機場之一（只要替代機場距離 1000 公里內）。

\*\*任何索取賠償相關詳細資訊請洽購票處。

## 錯失續接/轉降

若同機票上多個目的地之旅行因各種原因中斷轉機，且因強制原因更改目的地在不同的機場降落，本公司將確保相關乘客能藉由最早航班繼續旅行。下表所有相關服務將依異動情況下航班實際到達時間與替代航班出發時間之間的等待時間提供。

服務內容	15 分鐘至 1 小時 15 至 60 分鐘	1 至 2 小時 61 至 120 分鐘	2 至 3 小時 121 至 180 分鐘	3 至 5 小時 181 至 300 分鐘	5 小時以上 301 分鐘以上
廣播服務	✓	✓	✓	✓	✓
免費訂位/航線變更*	✓	✓	✓	✓	✓
機票退費**	✓	✓	✓	✓	✓
免費無時間限制電話（兩次）及 免費傳真與電郵服務			✓	✓	✓
冷/熱飲			✓	✓	✓
輕食					✓

主食（依當地時間）				✓	✓
住宿及交通服務（機場住宿）	若航班延誤八小時或更久，本公司將提供乘客住宿服務。住宿地點與機場之間的交通服務將免費提供。若因相關邊境法規而不允許乘客入境，乘客將被安排在中轉區等待，或按機場酒店營運狀況提供住宿服務。				
交通費用補償（供替代交通方式）	若乘客決定不登機，則將依乘客需求支付替代交通工具之交通費用，確保將乘客從中途點運送到目的地。對於已支付替代交通方式費用的乘客，不會進行退款。				

\*將根據飛航距離區間適度提供免費訂位/航線變更，以最接近距離（0-1500 公里 / 1500-3500 公里 / 3500 公里及以上）為主。若任何預訂更改影響了乘客的旅行計劃，則將免費為乘客同一張機票上的其他航班進行更改。

\*\*任何索取賠償相關詳細資訊請洽購票處。

## 航班取消

若有航班取消，所有相關服務將依下表提供。

服務內容	15 分鐘至 1 小時 15 至 60 分鐘	1 至 2 小時 61 至 120 分鐘	2 至 3 小時 121 至 180 分鐘	3 至 5 小時 181 至 300 分鐘	5 小時以上 301 分鐘以上
廣播服務	✓	✓	✓	✓	✓
免費訂位/航線變更*	✓	✓	✓	✓	✓
機票退費**	✓	✓	✓	✓	✓
免費無時間限制電話（兩次）及 免費傳真與電郵服務			✓	✓	✓
冷/熱飲			✓	✓	✓
輕食					✓
主食（依當地時間）				✓	✓
住宿及交通服務（機場住宿）	若航班取消後，新的替代航班起飛前的時間超過八個小時，本公司將提供乘客住宿服務。住宿地點與機場之間的交通服務將免費提供。若因相關邊境法規而不允許乘客入境，乘客將被安排在中轉區等待，或按機場酒店營運狀況提供住宿服務。				
交通費用補償（供替代交通方式）	將提供原乘客機票上指定出發/到達站和替代航班出發/到達站之間的替代交通選擇。				
相關賠償	請參閱「賠償服務」。				

\*將根據飛航距離區間適度提供免費訂位/航線變更，以最接近距離（0-1500 公里 / 1500-3500 公里 / 3500 公里及以上）為主。

\*\*任何索取賠償相關詳細資訊請洽購票處。

## 航班超賣

下表中規定的任何服務都將提供給因盡管持有已確認並適用的機票而因航班超賣而未能確保行程的乘客，或因等待期而被降級至較低艙等以確保行程的乘客。

服務內容	15 分鐘至 1 小時 15 至 60 分鐘	1 至 2 小時 61 至 120 分鐘	2 至 3 小時 121 至 180 分鐘	3 至 5 小時 181 至 300 分鐘	5 小時以上 301 分鐘以上
廣播服務	✓	✓	✓	✓	✓
免費訂位/航線變更*	✓	✓	✓	✓	✓
機票退費**	✓	✓	✓	✓	✓
免費無時間限制電話（兩次）及 免費傳真與電郵服務			✓	✓	✓
冷/熱飲			✓	✓	✓
輕食					✓
主食（依當地時間）				✓	✓

住宿及交通服務（機場住宿）	將提供原乘客機票上指定出發/到達站和替代航班出發/到達站之間的替代交通選擇。 若新的替代航班起飛前的時間超過八個小時，本公司將提供乘客住宿服務。住宿地點與機場之間的交通服務將免費提供。若因相關邊境法規而不允許乘客入境，乘客將被安排在中轉區等待，或按機場酒店營運狀況提供住宿服務。
相關賠償 (若被拒絕登機或降級至較低艙等)	請參閱「賠償服務」。

\*將根據飛航距離區間適度提供免費訂位/航線變更，以最接近距離（0-1500 公里 / 1500-3500 公里 / 3500 公里及以上）為主。

\*\*任何索取賠償相關詳細資訊請洽購票處。若機票因航班超賣或機型更改而升級到比原先購買機票更高的艙等，則不會向乘客收取額外費用。若乘客因上述原因降級到較低艙等，則將支付差額票價給該乘客，並將退還獎勵機票路線類別相關之里程差額。

## 賠償金額

根據土耳其航空公司之航空乘客權益規定 ( SHY-PASSENGERS )，若航班因非特殊情況取消、乘客因超賣而被拒絕登機，或發生以下任何一種情況，將進行賠償 ( 包含土耳其航空產品及服務 ) 評估，並根據評估結果通知乘客：

- 若乘客在預計起飛時間至少兩周前沒有收到航班取消通知，
- 若乘客沒有在預計起飛時間的兩周到七天之間收到取消通知，並且收到一條航線變更，使乘客至少可在原起飛時間的兩小時前出發並最多可在原訂抵達時間的四小時內到達目的地，
- 若乘客沒有在預計起飛時間不到七天之前收到取消通知，並且收到了一條航線變更，使乘客至少可在原起飛時間前一小時出發並最多在原訂抵達時間的兩小時內到達目的地。

在拒絕登機或航班取消的情況下，距離計算將基於原先預計最終目的地。

若向乘客提供了前往最終目的地的替代航班，及其：對於 1,500 公里 ( 含 1,500 公里 ) 或更短的飛行，到達時間不超過 2 小時；對於 1,500 公里至 3,500 公里 ( 含 3,500 公里 ) 之間的飛行，到達時間不超過 3 小時；對於超過 3,500 公里的飛行，到達時間不超過 4 小時，向乘客提供的其他賠償可能會因此有所變更。

上述服務也適用於使用免費機票的乘客。

在降等的情況下，乘客將獲得土耳其航空公司的價差賠償以及產品和服務賠償。

使用免費機票 ( 以飛航里程兌換的機票 ) 的情況下；將對 0-1500 公里的航程支付 3,000 里程、1500-3500 公里的航程支付 5,000 里程、超過 3500 公里的航程支付 10,000 里程。

特殊情況 ( 如氣象條件、自然災害、安全風險、意外飛行安全缺陷、罷工、政治動蕩等情況 ) 引起的航班不正常情況不在賠償條件內。

計算與賠償金相等的土耳其里拉時，將以土耳其共和國中央銀行在購票日期 ( 即購票付款日期 ) 的銷售匯率為基礎計算。