

## 華信航空班機異常處理機制

華信航空以維護旅客權益為首要原則，確實履行航班時刻，但為避免因不可抗力因素（天候變化、屬不可歸責於航空公司之機件故障、民航主管機關命令約束或其他必要等情況），導致班機延誤、取消，而影響已受理旅客之行程，本公司將盡力協助旅客，使其不便減至最低，並訂有班機異常處理機制如下：

### 一、因機位超賣而需拒絕旅客登機：

#### 1. 協調旅客順序：

本公司若有機位超賣而無法提供已訂位旅客劃位或登機時，將優先尋求自願之旅客配合放棄該班次機位，如未能覓得自願旅客時，將依旅客之報到順序協調旅客配合放棄該班次機位，並不會因旅客之宗教、種族、性別、年齡而有差別待遇，直至搭機人數與可提供機位數相符為止。

#### 2. 補償旅客措施：

本公司對於自願或原非自願放棄機位之旅客，均依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」相關規定協助妥善安排替代航班及必要服務，並給予適當之服務彌補：

- (1). 安排轉乘本公司或友航替代航班，若當日無航班返回目的地時，則提供替代交通工具或住宿及協助更改訂位。
- (2). 視旅客實際需要適當給予折價券做為服務彌補。
- (3). 依旅客需求開立相關之班機延誤證明。
- (4). 旅客非自願退票不扣手續費。
- (5). 在等候機位時，若逢用餐時間，則提供輕便餐點做為服務彌補。

#### 3. 處理時機：

本公司原則上於機場報到櫃檯處理機位超賣之旅客安排與協調事宜，至遲於旅客登機前完成處理，非特殊原因，不致有旅客上機後因機位超賣而要求旅客下機情事。

### 二、可歸責於航空公司之班機延誤處理：

1. 起飛時間超過表訂 15 分鐘於櫃檯及候機室之電子看板上告示班機延誤，或張貼班機動態表於報到櫃檯上及(或)候機室櫃檯上。
2. 班次無法於表訂時間起飛，候機室將廣播旅客知悉，並詳實說明原因及處理方式。
3. 延誤超過 30 分鐘以上提供飲料服務；延誤超過一小時以上則提供點心。
4. 早、午、晚用餐時段依實際需求及各機場備餐時間提供輕便餐點
5. 視延誤狀況安排轉乘本公司或簽轉至友航替代航班。
6. 依旅客需求開立相關之班機延誤證明單。
7. 旅客非自願退票不扣退票手續費。

### **三、非不可抗力因素之班機取消處理(不含機械故障)：**

1. 安排轉乘本公司或友航替代航班，若當日無航班返回目的地時，則提供替代交通工具或住宿及協助更改訂位。
2. 視旅客實際需要適當給予折價券做為服務彌補。
3. 等候超過 30 分鐘以上提供飲料服務；等候超過一小時以上則提供點心。
4. 班機取消，候機室將廣播旅客知悉，並詳實說明原因及處理方式。
5. 依旅客需求開立相關之班機取消證明。
6. 旅客非自願退票不扣退票手續費。

### **四、不可抗力因素導致班機異常之旅客處理：**

1. 視實際情況儘可能適時提供滯留機場旅客必要之飲食及通訊服務，另依旅客需求協助提供當地合適之飯店資訊。
2. 候機室將廣播旅客知悉，並詳實說明原因及處理方式。
3. 依旅客需求開立相關之班機延誤證明。
4. 旅客非自願退票不扣手續費。

### **五、不可抗力因素導致班機轉降之旅客處理：**

1. 若旅客已知目的地天候不佳或關場仍同意搭乘航班，後續航班轉降則不提供服務彌補。
2. 因不可抗力因素臨時通知轉降，視實際情況儘可能提供替代交通工具或另依旅客需求協助提供當地合適之飯店資訊。
3. 視實際情況儘可能適時提供旅客必要之飲料及點心服務。