

服务使用条款

1. 行李定义

1. 一件行李定义为一个行李箱、背包或包括但不限于购物袋等形状不规则之行李，并符合顾客将搭乘航班规定之可托运行李或手提行李。
2. 行李箱、背包、箱子需外观完整并可紧闭所有开口、袋口、拉链。
3. 所有行李必须分开寄存，不可捆绑或彼此附加，且不可附加任何物品(装饰品、背包、竹制编织筐、网袋、绳子、草袋、塑料袋等不得缠绕于行李四周)。
4. 一件行李任一边长(长、宽、高)或直径不可超过 1 公尺，且不可重于 25 公斤(kg)。
5. 每件行李任一边或直径超过 1 公尺或重于 25 公斤(kg)即为超大型对象。
6. 行李内不可装入任何危险物品、航空禁运物品、动植物、易腐败、气味重或易碎物品、食物(榴莲、海鲜等)，AIRPORTELS 不负因不当使用造成之任何损失及衍生之法律责任。

2. 服务预订条款

1. 订单需于使用时间，或寄送时间前至少 2 小时预订并确认。
2. AIRPORTELS 不接受任何非法或第三方营利用途，且保留拒绝及取消提供服务的权利。
3. 顾客需确认订单讯息正确，且 AIRPORTELS 可使用顾客预留的联络方式联系。
4. 订单确认后，顾客可至 <https://app.airportels.asia/tracking> 输入订单号码(Booking Reference ID)查询。
5. 订单仅在付款确认后成立，且顾客需确认收到来自 AIRPORTELS 的 e-mail 确认信。

3. 服务变更条款

1. 顾客需在服务使用日期前一日午夜前(凌晨 12 點)发送 e-mail 要求变更服务。
2. 订单确认变更后，顾客需查收由 AIRPORTELS 发送的 e-mail 确认信。
3. 订单确认变更后，顾客可至 <https://app.airportels.asia/tracking> 输入订单号码查询。

4. 服务取消条款

1. 顾客需在服务使用日期前一日午夜前(凌晨 12 點)要求取消服务及全额退费。
2. 任何未在使用前一日午夜前(凌晨 12 點)取消的订单，将完全不退费。

5. 运送服务条款

1. 订单仅在付款确认后成立，且顾客需确认收到来自 AIRPORTELS 的 e-mail 确认信。
2. 若寄送出发地为有前台的酒店，AIRPORTELS 员工会在寄送当日和酒店确认，司机会在预订寄存前台的时间后 3 小时内前往酒店提取行李。
3. 若寄送出发地为无前台的 Condo/住家/B&B，AIRPORTELS 司机或员工会在您预订寄送时间提早或延后 30 分钟，在该建筑入口或大堂和顾客提取行李。
4. 若顾客在寄送处(如: 住家、酒店、商场或机场)迟到，AIRPORTELS 仅等待 30 分钟。
5. 若顾客迟到超过预订时间 30 分钟或 AIRPORTELS 无法联络顾客，订单将被取消且完全不退费。
6. 行李一旦拖运后无法中途将行李送回。
7. 若 AIRPORTELS 司机或员工无法在酒店找到顾客的行李，AIRPORTELS 仅使用 e-mail 或电话联络顾客。
8. AIRPORTELS 不保障行李内任何易碎、易腐败物品等状态(手提笔记本电脑、玻璃制品、食物密封包装等)。

6. 寄存服务条款

1. 顾客仅可于 AIRPORTELS 各服务台营业时间寄存行李。
2. 行李可寄存至多 6 个月(180 天)。如需延长时问，顾客需使用 e-mail 发送请求服务变更，并确实查收 AIRPORTELS 发送的确认变更 e-mail。
3. 若行李超过预计提取时间(ETP, estimated time pick-up)30 日未领取，且顾客未要求延长寄存期限，该物品将由 AIRPORTELS 处置。
4. 顾客需确实在寄存行李后收取由 AIRPORTELS 提供的提取凭证。
5. 若顾客需提取行李内物品，顾客需结清订单并提取所有行李。AIRPORTELS 不接受提取部分物品。
6. AIRPORTELS 及其员工不自行或依任何顾客要求开启行李或协助顾客提取私人物品。AIRPORTELS 仅会在泰国警方或官方单位协助调查下开启顾客行李查验。
7. AIRPORTELS 不保障行李内任何易碎、易腐败物品等状态(手提笔记本电脑、玻璃制品、食物密封包装等)。
8. 在 AIRPORTELS(包含但不限于素万纳普、廊曼机场)机场柜台，寄存时问由订单起始时问起算 24 小时为 1 日。
9. 在 AIRPORTELS(包含但不限于 MBK、Terminal 21、Central World)商场柜台，寄存时问由每天晚上 10 点到隔日晚上 10 点为 1 日。

7. 提取服务条款

1. 顾客需提供有效提取凭证(AIRPORTELS 提供的打印凭证或由 AIRPORTELS 发送的 e-mail)和对应护照在 AIRPORTELS 服务台提取行李。
2. 若顾客无法提供有效提取凭证和对应护照, AIRPORTELS 保留拒绝顾客提取行李的权利。
3. 若顾客无要求寄送行李, 顾客仅可在寄存的服务台提取行李。
4. 顾客仅可于 AIRPORTELS 各服务台营业时间提取行李。
5. 若顾客需提取行李内物品, 顾客需结清订单并提取所有行李, AIRPORTELS 不接受提取部分物品。
6. 领件时请检查确认行李是否无误, 若发现任何问题请当场拍照并向客服人员反映。行李一经确认即视为服务已完成, AIRPORTELS 无需再承担任何责任。
7. 若顾客要求让任一第三方代理人提取行李, 顾客需于寄存时提供第三方代表人之护照或泰国身分证讯息, 或将其讯息 e-mail 给 AIRPORTELS 备查。第三方代表人提取行李时需提有效凭证副本、寄存人护照或泰国身分证讯息及收件人之护照正本或泰国身分证正本。AIRPORTELS 不接受第三方代表人使用护照复印件或泰国身分证复印件或正本外任一形式确认身分。
8. 若订单符合寄送规则, 且 AIRPORTELS 没有将行李在指定时间准时送达, AIRPORTELS 将 100%全额退还已支付的订单费用。
9. 若托运之行李未于顾客指定时间前或顾客航班起飞至少 2 小时前送达机场, AIRPORTELS 将全额退费并负责将顾客行李使用航空快递寄送至顾客最终指定目的地, 并全额负担国际空运寄送费用(含清关等衍生费用, 但不包含因违禁品所产生之无法寄件或衍生之法律责任), 若顾客坚决于机场等待, AIRPORTELS 不负责顾客航班及其他衍生费用。

8. 于营业时间外提取行李

1. AIRPORTELS 素万纳普机场柜台营业时间为每天早上 8 点至当日凌晨 12 点。
2. AIRPORTELS 廊曼机场柜台营业时间为 24 小时。
3. AIRPORTELS 曼谷各商场柜台营业时间为每天早上 10 点至当日晚上 10 点。
4. 若顾客需于营业时间外提取行李, 顾客必须在提取当日晚上 9 点前(泰国时间)以 e-mail 告知 AIRPORTELS。
5. 若提取地点在素万纳普 BKK 机场, AIRPORTELS 会将行李转移至素万纳普机场的 24 小时服务处。提取时的额外费用以该服务处为准。
6. 行李转移至机场 24 小时寄存处后, AIRPORTELS 将透过 e-mail 发送确认凭证, 顾客需确实确认查收。
7. 若顾客要求于 AIRPORTELS 服务台营业时间外提取行李, 或未于提取当天晚上 9 点前告知转移行李, 每笔订单将加收 500 泰铢/30 分钟的超时费用, 超时不满 30 分钟以 30 分钟计。
8. 超过营业时间后, AIRPORTELS 服务台延长等候时间以 2 小时为限。
9. 若顾客要求延长时间后未提取, 500 泰铢/30 分钟的超时费用需于提取行李时结算。