

服務使用條款

1. 行李定義

1. 一件行李定義為一個行李箱、背包或包括但不僅限於購物袋等形狀不規則之行李，並符合顧客將搭乘航班規定之可托運行李或手提行李。
2. 行李箱、背包、箱子需外觀完整並可緊閉所有開口、袋口、拉鍊。
3. 所有行李必須分開寄存，不可捆綁或彼此附加，且不可附加任何物品(裝飾品、背包、竹制編織筐、網袋、繩子、草袋、塑膠袋等不得纏繞於行李四周)。
4. 一件行李任一邊長(長、寬、高)或直徑不可超過 1 公尺，且不可重於 25 公斤(kg)。
5. 每件行李任一邊或直徑超過 1 公尺或重於 25 公斤(kg)即為超大型物件。
6. 行李內不可裝入任何危險物品、航空禁運物品、動植物、易腐敗、氣味重或易碎物品、食物(榴槤、海鮮等)，AIRPORTELS 不負因不當使用造成之任何損失及衍生之法律責任。

2. 服務預訂條款

1. 訂單需於使用時間，或寄送時間前至少 2 小時預訂並確認。
2. AIRPORTELS 不接受任何非法或第三方營利用途，且保留拒絕及取消提供服務的權利。
3. 顧客需確認訂單訊息正確，且 AIRPORTELS 可使用顧客預留的聯絡方式聯繫。
4. 訂單確認後，顧客可至 <https://app.airportels.asia/tracking> 輸入訂單號碼(Booking Reference ID)查詢。
5. 訂單僅在付款確認後成立，且顧客需確認收到來自 AIRPORTELS 的 e-mail 確認信。

3. 服務變更條款

1. 顧客需在服務使用日期前一日午夜前(凌晨 12 點)發送 e-mail 要求變更服務。
2. 訂單確認變更後，顧客需查收由 AIRPORTELS 發送的 e-mail 確認信。
3. 訂單確認變更後，顧客可至 <https://app.airportels.asia/tracking> 輸入訂單號碼查詢。

4. 服務取消條款

1. 顧客需在服務使用日期前一日午夜前(凌晨 12 點)要求取消服務及全額退費。
2. 任何未在使用前一日午夜前(凌晨 12 點)取消的訂單，將完全不退費。

5. 運送服務條款

1. 訂單僅在付款確認後成立，且顧客需確認收到來自 AIRPORTELS 的 e-mail 確認信。
2. 若寄送出發地為有前台的酒店，AIRPORTELS 員工會在寄送當日和酒店確認，司機會在預訂寄存前台的時間後 3 小時內前往酒店提取行李。
3. 若寄送出發地為無前台的 Condo/住家/B&B，AIRPORTELS 司機或員工會在您預訂寄送時間提早或延後 30 分鐘，在建築入口或大廳和顧客提取行李。
4. 若顧客在寄送處(如: 住家、酒店、商場或機場)遲到，AIRPORTELS 僅等待 30 分鐘。
5. 若顧客遲到超過預訂時間 30 分鐘或 AIRPORTELS 無法聯絡顧客，訂單將被取消且完全不退費。
6. 行李一旦拖運後無法中途將行李送回。
7. 若 AIRPORTELS 司機或員工無法在酒店找到顧客的行李，AIRPORTELS 僅使用 e-mail 或電話聯絡顧客。
8. AIRPORTELS 不保障行李內任何易碎、易腐敗物品等狀態(手提電腦、玻璃製品、食物密封包裝等)。

6. 寄存服務條款

1. 顧客僅可於 AIRPORTELS 各服務台營業時間寄存行李。
2. 行李可寄存至多 6 個月(180 天)。如需延長時間，顧客需使用 e-mail 發送請求服務變更，並確實查收 AIRPORTELS 發送的確認變更 e-mail。
3. 若行李超過預計提取時間(ETP, estimated time pick-up)30 日未領取，且顧客未要求延長寄存期限，該物品將由 AIRPORTELS 處置。
4. 顧客需確實在寄存行李後收取由 AIRPORTELS 提供的提取憑證。
5. 若顧客需提取行李內物品，顧客需結清訂單並提取所有行李。AIRPORTELS 不接受提取部分物品。
6. AIRPORTELS 及其員工不自行或依任何顧客要求開啟行李或協助顧客提取私人物品。AIRPORTELS 僅會在泰國警方或官方單位協助調查下開啟顧客行李查驗。
7. AIRPORTELS 不保障行李內任何易碎、易腐敗物品等狀態(手提電腦、玻璃製品、食物密封包裝等)。
8. 在 AIRPORTELS(包含但不僅限於素萬納普、廊曼機場)機場櫃台，寄存時間由訂單起始時間起算 24 小時為 1 日。
9. 在 AIRPORTELS(包含但不僅限於 MBK、Terminal 21、Central World)商場櫃台，寄存時間由每天晚上 10 點到隔日晚上 10 點為 1 日。

7. 提取服務條款

1. 顧客需提供有效提取憑證(AIRPORTELS 提供的打印憑證或由 AIRPORTELS 發送的 e-mail)和對應護照在 AIRPORTELS 服務台提取行李。
2. 若顧客無法提供有效提取憑證和對應護照，AIRPORTELS 保留拒絕顧客提取行李的權利。
3. 若顧客無要求寄送行李，顧客僅可在寄存的服務台提取行李。
4. 顧客僅可於 AIRPORTELS 各服務台營業時間提取行李。
5. 若顧客需提取行李內物品，顧客需結清訂單並提取所有行李，AIRPORTELS 不接受提取部分物品。
6. 領件時請檢查確認行李是否無誤，若發現任何問題請當場拍照並向客服人員反映。行李一經確認即視為服務已完成，AIRPORTELS 無需再承擔任何責任。
7. 若顧客要求讓任一第三方代理人提取行李，顧客需於寄存時提供第三方代表人之護照或泰國身分證訊息，或將其訊息 e-mail 給 AIRPORTELS 備查。第三方代表人提取行李時需提供有效憑證副本、寄存人護照或泰國身分證訊息及收件人之護照正本或泰國身分證正本。AIRPORTELS 不接受第三方代表人使用護照影本或泰國身分證影本或正本外任一形式確認身分。
8. 若訂單符合寄送規則，且 AIRPORTELS 沒有將行李在指定時間準時送達，AIRPORTELS 將 100%全額退還已支付的訂單費用。
9. 若托運之行李未于顧客指定時間前或顧客航班起飛至少 2 小時前送達機場，AIRPORTELS 將全額退費並負責將顧客行李使用航空快遞寄送至顧客最終指定目的地，並全額負擔國際空運寄送費用(含清關等衍生費用，但不包含因違禁品所產生之無法寄件或衍生之法律責任)，若顧客堅決于機場等待，AIRPORTELS 不負責顧客航班及其他衍生費用。

8. 於營業時間外提取行李

1. AIRPORTELS 素萬納普機場櫃台營業時間為每天早上 8 點至當日凌晨 12 點。
2. AIRPORTELS 廊曼機場櫃台營業時間為 24 小時。
3. AIRPORTELS 曼谷各商場櫃台營業時間為每天早上 10 點至當日晚上 10 點。
4. 若顧客需於營業時間外提取行李，顧客必須在提取當日晚上 9 點前(泰國時間)以 e-mail 告知 AIRPORTELS。
5. 若提取地點在素萬納普 BKK 機場，AIRPORTELS 會將行李轉移至素萬納普機場的 24 小時服務處。提取時的額外費用以該服務處為準。
6. 行李轉移至機場 24 小時寄存處後，AIRPORTELS 將透過 e-mail 發送確認憑證，顧客需確實確認查收。
7. 若顧客要求於 AIRPORTELS 服務台營業時間外提取行李，或未於提取當天晚上 9 點前告知轉移行李，每筆訂單將加收 500 泰銖/30 分鐘的超時費用，超時不滿 30 分鐘以 30 分鐘計。
8. 超過營業時間後，AIRPORTELS 服務台延長等候時間以 2 小時為限。
9. 若顧客要求延長時間後未提取，500 泰銖/30 分鐘的超時費用需於提取行李時結算。