



展笙國際旅行社代理浙江長龍航空股份有限公司(LOONG AIR)

消費者保護措施說明

- 一、 本公司展笙國際旅行社為浙江長龍航空股份有限公司在臺經營定期國際客運航線之總代理。 2026/07/28 起由台中國際機場—成都天府國際機場之國際客運定期航班。依外籍民用航空運輸業管理規則第 4 條之 1 第 2 項「定期客運航線者，準用前項第一款及第二款規定」，檢附前開第 4 條之 1 第 1 項第 1 款「建立航班異常處理機制」及第 2 款「提供在中華民國境內之中文服務專線電話」之消費者保護措施文件如後。
- 二、 航班異常（延誤和取消）處理機制：
 1. 長龍航空航班因故取消，台灣總代理展笙國際旅行社將協助處理所有相關事宜，並於第一時間與旅客取得聯繫，協助旅客辦理更改或退票，並依民用航空法及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辦理。
 2. 長龍航空台灣總代理展笙國際旅行社應依民用航空法第 91 條規定辦理。當乘客因航空器運送人之遲延或取消，以致旅客起程或返程時間受影響時，航空器運送人有責任妥善安置旅客。若因航班延誤、變更航線或起、降地點等情形影響旅客權益，總代理展笙國際旅行社將於第一時間妥善安置旅客，派員與旅客進行溝通和協調，並視當時實際情況及旅客需求，適時提供免費必要之通訊、交通、飲食及膳宿等服務。如受限於當地條件無法提供相關服務，必向旅客說明原因，並妥善安排旅客及後續處理事宜。凡涉及乘客權益之事項，總代理展笙國際旅行社皆應依主管機關規定辦理，確保消費者權益不受損害。



如遇班機延誤，長龍航空在台總代理展笙國際旅行社採取處理措施如下：

班機延誤超過 2 小時以上：總代理展笙國際旅行社將提供飲品予該航班旅客。

班機延誤超過 4 小時以上：總代理展笙國際旅行社將提供飲品及餐食予該航班旅客。

班機延誤超過 8 小時以上：總代理展笙國際旅行社將提供飲品、餐食及安排飯店休息或住宿等服務。

班機延誤超過 8 小時以上，視旅客需求提供協助辦理更改日期或退票。(免收手續費)

備註：上述如與民用航空法及其子法規定抵觸，則依民用航空法及其子法規定辦理。
若有旅遊特殊情況（如外交部發布旅遊警示等），將配合主管機關規定辦理。

三、設立台灣境內中文服務專線電話

長龍航空台灣總代理展笙國際旅行社免付費旅客服務專線：0809-070-909。

營業時間：每週一至週五，上午 09:00~12:30 及下午 14:00~18:00。

中 華 民 國 115 年 06 月 12 日