



# 帮助和补偿

如果取消、延误、降级和拒绝登机



本公告是欧洲议会和欧盟理事会 261/2004 号规定的必备文件。

# 本手册内所述的权利适用于下列情况：

- 您已确认预订航班；
- 您已在指定的时间内办理登机手续，如果没有指定时间，则是不迟于出发前 45 分钟；
- 您的旅行机票是直接或间接向公众开放，或是根据常旅客计划签发的机票；
- 您要搭乘的是从欧盟境内机场起飞的航班，或由欧盟航空公司运营的从第三方国家机场（除非当地法律条例适用于第三方国家）飞往欧盟境内机场的航班。

## 1 取消

### 1.1 航班取消帮助

如果您的航班被取消，您可选择下列行为之一：

- 视座位供应情况，根据运营航空公司的说明尽早按照相似的运输条件转机至您的最终目的地，或在您方便的时候完成转机；以及
- 考虑到最初的航班计划，如果航班不再适合，则申请对您尚未进行的一段或几段旅程进行退款，或申请对已进行的一段或几段旅程进行退款，也可选择返回机票上所述的最初起飞地点的返程航班（若适用）。

此外，您还可免费享用：

- 与候机时间相应的餐饮和茶点；
- 除您最初指定的服务外，在需要过夜或住宿时享用酒店住宿（包括接送）；
- 一张预付费电话卡或两次通话费（每次限 5 分钟）或 2 份传真费或 2 封电子邮件的费用。

### 1.2 航班取消补偿

如果您在距离预订起飞日期不足两周内收到取消通知，只要新航班的出发和抵达时间与最初的出发和抵达时间接近，您就无权享受补偿，此接近时间指：

- 如果您在起飞前的两周至七天内收到通知，则是预订起飞时间前最多两小时及预订抵达时间后最多四小时内；
- 如果您在起飞前的七天内收到通知，则是预订起飞时间前最多一小时及预订抵达时间后最多两小时内。

这种航班取消补偿不在机场支付，因此您需要联系客户关怀部（请参阅第 5 章）。您可以在不可退还的机票折价券和可退还的信用凭证（现金）提供的补偿之间进行选择。

不可退还的机票折价券金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	350 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	500 欧元*
C	不属于 A 或 B 项的航班	800 欧元*

可退还的信用凭证（现金）金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	250 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	400 欧元*
C	不属于 A 或 B 项的航班	600 欧元*

\* 如果替代航班的到达时间未超过原航班的预订到达时间两小时（属于 A 项的航班）、三小时（属于 B 项的航班）或四小时（属于 C 项的航班），则这种补偿可能减少 50%。

如果由于航空公司无法预料的特殊情况导致航班被取消，且如果航空公司已经采取所有合理措施以避免航班取消，则运营航班的航空公司无须支付补偿。

实施此补偿计划的依据是欧盟法规 261/2004 号规定。如果您从欧盟以外的机场出发（但将抵达欧盟某国目的地），可能会受到当地规定或其他补偿计划的约束。如欲了解详情，请与客户关怀部门联系（第 5 章）。

## 2 延误

### 2.1 航班延误帮助

本章说明在航班延误时间超过预订起飞时间 2 小时或以上时所能提供的帮助。

将免费为您提供：

- 与候机时间相应的餐饮和/或茶点；
- 除您最初指定的服务外，在需要过夜或住宿时享用酒店住宿（包括接送）；
- 一张预付费电话卡或两次通话（每次限 5 分钟）、传真或电子邮件的费用。

如果您在航班延误至少五小时的情况下不愿继续您最初的旅程计划，则考虑到最初的航班计划，如果此航班不再适合，您可选择对您尚未进行的一段或几段旅程，以及已进行的一段或几段旅程申请退款。此外，您还可选择返回机票上所述的最初出发地点的返程航班（若适用）。

## 2.2 延误补偿

如果您在抵达时的延误时间超过预计抵达时间后 3 小时（包括 3 小时），那么您有权获得补偿，除非延误是由于航空公司无法预料的特殊情况导致，且航空公司已经采取所有合理措施以避免延误。这种补偿不在机场支付，因此您需要联系客户关怀部（请参阅第 5 章）。您可以在不可退还的机票折价券和可退还的信用凭证（现金）提供的补偿之间进行选择。

不可退还的机票折价券金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	350 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	500 欧元*
C	不属于 A 或 B 项航班延误超过 4 小时	800 欧元*

以及可退还的信用凭证（现金）金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	250 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	400 欧元*
C	不属于 A 或 B 项的航班延误超过 4 小时	600 欧元*

\*如果延误航班的抵达时间在预计抵达时间后 3 至 4 小时，那么对于超过 3500 公里的航班，此补偿可能会减少 50%。

实施此补偿计划的依据是欧盟法规 261/2004 号规定。如果您从欧盟以外的机场出发（但将抵达欧盟某国目的地），可能会受到当地规定或其他补偿计划的约束。如欲了解详情，请与客户关怀部门联系（第 5 章）。

## 3 拒绝登机的条件

如果发生超额预订航班的情况，航空公司会以机票折价券形式的议定补偿作为交换条件，而寻找准备放弃其已确认预订的志愿者。我们也会提供如下文第 3.1 章节所述的适当帮助。

如果未找到足够的志愿者且您在非自愿的情况下被拒绝登机，只要您符合最新的办理登机手续的时间要求，您依然有权享受拒绝登机的帮助和补偿。如果有合理的理由拒绝您登机（如健康、安全、保障或旅行证件不充分等原因），则您无权享受此补偿。

### 3.1 拒绝登机帮助

您可选择：

视座位供应情况，根据航空公司的说明尽早按照相似的运输条件转机至您的最终目的地，或在您方便的时候完成转机；以及

- 考虑到最初的航班计划，如果航班不再适合，则申请对您尚未进行的一段或几段旅程进行退款，或申请对已进行的一段或几段旅程进行退款，也可选择返回机票上所述的最初起飞地点的返程航班（若适用）。

此外，您还可免费享用：

- 与候机时间相应的餐饮和茶点；
- 除您最初指定的服务外，在需要过夜或住宿时享用酒店住宿（包括接送）；
- 一张预付费电话卡或两次通话（每次限 5 分钟）、传真或电子邮件的费用。

### 3.2 拒绝登机补偿

如果您在非自愿的情况下被拒绝登机，将在机场为您提供补偿。您可以在不可退还的机票折价券和可退还的信用凭证（现金）之间进行选择。

不可退还的机票折价券金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	350 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	500 欧元*
C	不属于 A 或 B 项的航班	800 欧元*

以及可退还的信用凭证（现金）金额如下：

A	航程为 1500 公里或以内的航班	250 欧元*
B	欧盟境内航程超过 1500 公里的航班，以及航程在 1500 至 3500 公里之内的所有其它航班	400 欧元*
C	不属于 A 或 B 项的航班	600 欧元*

\* 如果替代航班的到达时间未超过原航班的预订到达时间两小时（属于 A 项的航班）、三小时（属于 B 项的航班）或四小时（属于 C 项的航班），则这种补偿可能减少 50%。

实施此补偿计划的依据是欧盟法规 261/2004 号规定。如果您从欧盟以外的机场出发（但将抵达欧盟某国目的地），可能会受到当地规定或其他补偿计划的约束。如欲了解详情，请与客户关怀部门联系（第 5 章）。

## 4 会员等级降级

如果您在非自愿的情况下被安置在比您所购买的机票价格低的舱位，您可要求退还下述金额：

- A. 航程为 1500 公里或以内的航班为机票价格的 30%，或者
- B. 航程超过 1500 公里的欧盟境内的所有航班，以及航程在 1500 至 3500 公里以内的所有其它航班为机票价格的 50%，或者
- C. 不属于 A 或 B 项的所有航班为机票价格的 75%。

## 5 申请退款、取消及延误补偿申请及其它疑问

如上所述，如果您由于以下原因而不愿继续最初的旅行计划：

- 您的航班被取消，或
- 您的航班延误至少五小时，或
- 您在非自愿的情况下被拒绝登机，

考虑到最初的航班计划，如果航班不再适合，则您可要求对您未进行的一段或几段旅程，以及已进行的一段或几段旅程申请退款。

所有退款申请和补偿申请都必须提交给实际运营航班或本应该运营航班的航空公司。

如果您希望针对退款申请、补偿申请或任何其它查询而联系法航/荷航，请首先通过电子邮件联系当地的法航/荷航客户关怀部。联系方式可以在 [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) 或 [www.klm.com](http://www.klm.com) 上查找。

## 6 指定机构

欧盟各成员国已指定专门机构负责执行本公告所规定的补偿和帮助规则。

此处为联系方式：

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

如果您要申请补偿您的航班中断费用，不必向第三方支付手续费，欧盟委员会建议乘客直接与航空公司联系，而不是与索赔代理商联系。（可通过运营航班的航空公司网站查找联系方式）。