

# 旅客權利

依據歐洲第261/2004 ( 歐洲議會 / 歐盟理事會 ) 法令規定

本通告中所述權利，生效範圍如下。

- 您的承運公司為： - 法國航空、荷蘭皇家航空或 - 達美航空公司或肯尼亞航空公司 ( 從歐盟境內機場出發 ) ；
- 您擁有該航班已經確認的預訂；
- 您已經辦理登機手續，並且您在指定的辦理登機手續截止時間前抵達機場，或沒有指定的辦理登機手續截止時間，您在航班起飛前45分鐘抵達機場；
- 您持有普通公眾機票，或由積分活動贏取的機票旅行；
- 您從歐盟境內機場出發。

**請注意：**如果您從第三國 ( 非歐盟國家 ) 機場出發，該文件所述權利只在以下條件共同具備時生效：乘坐歐盟航空公司承運的航班旅行，並飛往歐盟境內機場，並且當地立法對第三國無特別限制。

## 1. 航班取消

### 1.1 航班取消情況下的援助措施

如果您的航班被取消，您可選擇以下援助措施：

- 同等運輸條件下，一旦運輸條件可行，繼續前往您的旅行目的地，或在座位允許的情況下，依據您的安排，延期旅行。或
- 如果您決定放棄原定旅行，返回機票顯示的旅行出發地，您可獲得未實現旅程部分的退款，和已實現旅程部分的退款。

此外，我們會提供：

- 一頓餐食或一份小吃和 / 或一份飲料，取決於等待時間；
- 住宿 ( 含接駁交通 ) ，取決於是否需要過夜；
- 兩次通話或兩封電郵。

### 1.2 航班取消情況下的賠償措施

如果航班被取消，您有權獲得賠償，但以下情況除外：

由於避免的特殊情況導致取消，並且航空公司已採取一切合理措施予以避免。

- 無法避免的特殊情況導致取消，並且航空公司已採取一切合理措施予以避免；
- 如果在航班預計出發時間2周前，您已經被通知航班取消；
- 如果您在航班預計出發前7天至14天內，接到航班取消通知，並且我們已經向您推薦了另外的行程方案，並保證較原旅行時刻，新方案出發時間不提早2小時以上，新方案抵達時間不遲于4小時以上。
- 如果您在航班預計出發前7天內接到航班取消通知，並且我們已經向您推薦了另外的行程方案，並保證較原旅行時刻，新方案出發時間不提早1小時以上，新方案抵達時間不遲于2小時以上。

賠償將透過支票或銀行轉帳的支付；經您同意，亦可以透過補償券發放。賠償不會在機場支付，必須向客戶服務中心申請（請參閱第5段）。

補償券金額（不可退款）

- A - 等于和少于1 500公裏的航班：350歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：500歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班：800歐元\*

賠償金額

- A - 等于和少于1 500公裏的航班：250歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：400歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班：600歐元\*

賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的機場起飛（但目的地在歐盟內），則可能適用當地法規和其他賠償方案。有關更多資訊，請聯絡客戶服務中心（請參閱第5段）。

## 2. 航班晚點

### 2.1 延誤支援

航班如果比原定起飛時間延誤2小時以上，我們將提供以下支援：

- 餐食或小吃和/或飲料，具體取決於等待時間；
- 住宿（包括接駁交通），如果需要過夜；
- 兩個電話或兩封電郵；
- 上述支援會引致更大延誤的情況除外。

如果航班晚點超過5小時，您決定放棄原旅行計劃，您可獲得未實現旅程部分的退款，和已實現旅程部分的退款，如果合適的話，我們將為您妥善安排航班以便返回機票指定的原出發地。

## 2.2 航班晚點情況下的賠償措施

如果抵達時刻晚點超過3小時，賠償金將以支票、或銀行轉賬形式返還給您，如您同意，也可以賠償券形式返還，但以下情況除外：由于無法事前預料的極端因素導致航班晚點，並且如果航空公司已經採取一切措施避免航班晚點。

賠償金不經過機場返還，您需要向售後服務部提出申請（詳見第5節）。

賠償券金額（不可退款）

- A - 等于和少于1 500公裏的航班：350歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：500歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班，且晚點超過4小時：800歐元\*

賠償金額

- A - 等于和少于1 500公裏的航班：250歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：400歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班，且晚點超過4小時：600歐元\*

賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的機場起飛（但目的地在歐盟內），則可能適用當地法規和其他賠償方案。有關更多資訊，請聯絡客戶服務中心（請參閱第5段）。

## 3. 被拒絕登機

如果航班超售，航空公司將尋找自願放棄已確認座位的旅客；作為交換，旅客將獲得補償券。法航/荷航亦將為旅客提供適當支援（請參閱下方第3.1段）。

如果法航/荷蘭皇家航空公司預計在某一航班上拒絕部分乘客登機，自願下機的乘客，可憑借已經確認的機票，兌換賠償券形式的合同補償。法航/荷蘭皇家航空公司對此類乘客同樣提供援助措施（詳見下文3.1條）。

如果自願下機的人數不夠，您被強行拒絕登機，如果您已經遵守了以上所述登機條款規定，您將獲得援助和賠償。

如果您被拒絕登機的理由與衛生、安全或缺少旅行文件原因有關，您將不能享有該援助和賠償。

### 3.1被拒絕登機情況下的援助措施

如果您被拒登機，您可選擇以下援助措施：

- 同等運輸條件下，一旦運輸條件恢復，繼續前往您的旅行目的地，或在座位允許的情況下，依據您方便的時間，延期旅行。或
- 如果您決定放棄原定旅行，返回機票顯示的旅行出發地，您可獲得未實現旅程部分的退款，和已實現旅程部分的退款。

此外，我們會提供：

- 一頓餐食或一份小吃和/或一份飲料，取決於等待時間；
- 住宿（含接駁交通），取決於是否需要過夜；
- 兩次通話或兩封電郵。

### 3.2被拒絕登機情況下的賠償措施

如果您被拒登機的原因與衛生、安全、缺少旅行文件原因無關，您將獲得被拒登機賠償，賠償通過支票或銀行轉賬返還，如果您同意，也可以賠償券形式返還。

賠償券金額（不可退款）

- A - 等於或少於1 500公裏的航班：350歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：500歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班：800歐元\*

## 賠償金額

- A - 等于和少于1 500公裏的航班：250歐元\*
- B - 歐盟內超過1 500公裏航班，和所有1 500-3 500公裏的航班：400歐元\*
- C - 歐盟以外超過3 500公裏的航班：600歐元\*

賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的機場起飛（但目的地在歐盟內），則可能適用當地法規和其他賠償方案。有關更多資訊，請聯絡客戶服務中心（請參閱第5段）。

## 4.降級

如果您的座位較機票顯示艙等降級安排，而且您不同意此降級安排，您可以申請退款：

- 任何1500公里或以下的航班，退款金額為票價的30%；
- 歐盟境內1500公里以上以及其他任何1500公里-3500公里的航班，退款金額為票價的50%；
- 任何3500公里以上的非歐盟境內航班，退款金額為票價的75%。

此外，依據降級差異，法航/荷蘭皇家航空公司還將贈送您一份不可退款的商務補償。

## 5.退款、取消/延誤賠償申請以及其他要求

如本文件所指明的，如果。

- 您的航班被取消，或
- 您的航班晚點超過5小時，或
- 您被強行拒絕登機，

並且，您決定放棄原旅行計劃，您可獲得未實現旅程部分的退款，和已實現旅程部分的退款。請向售後服務部提出申請，查詢最近的銷售服務部聯系方式，請訪問[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)或[www.klm.com](http://www.klm.com)。

退款、取消/延誤賠償申請應向航班承運人或本應承運的航空公司提出。

針對退款申請、賠償申請或其他各類請求，您希望與法航/荷蘭皇家航空公司取得聯系，請聯系與您最近的法航/荷蘭皇家航空公司售後服務部，最好是通過電子郵件聯系。聯系方式在[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)或[www.klm.com](http://www.klm.com)注明。

## 6.行政主管機構

每個歐盟成員國都有指定行政主管機構，負責針對本文件所述違規行為的援助、賠償法規的實施。有關這些機構的相關信息，可查詢以下網址：

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)  
([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf))

但是，我們建議您首先與航空公司的售後服務部聯繫，因為航空公司是造成航班違規行為的直接負責人（聯繫方式可在該航空公司的網站上查到）。

如果希望對不正常航班進行投訴並獲得賠償而不必向第三方支付手續費，歐盟委員會建議旅客直接與航空公司聯絡，而**不經過**投訴機構（聯絡方式可在承運航空公司的網站上查詢）。

填寫表格

2021年2月更新

**PDF格式**

旅客權利

