

旅客權利

依據歐洲第261/2004（歐洲議會/歐盟理事會）法令規定

本文件中所述之權利，生效範圍如下：

- 您擁有該航班已經確認的預訂；
- 您已辦理登機手續，並且在指定的辦理登機手續截止時間前抵達機場，或在沒有指定的辦理登機手續截止時間的情況下在航班預定出發時間前45分鐘抵達機場；
- 您持有以公開票價購買的機票，或由忠誠計劃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：

- 在承運航空公司指示的同等運輸條件下，盡快繼續前往您的旅行最終目的地，或依據您的安排延期旅行，具體情況視訂位情況而定。或；
- 如果您決定放棄原定旅行，並返回機票上顯示的旅行出發地，您可獲得未實現旅程部分以及已實現旅程部分的退款。

此外，我們會免費為您提供：

- 一頓餐食或一份小食和/或一杯飲品，取決於等待時間；
- 住宿（含酒店往/返機場接駁交通），取決於是否需要過夜；
- 一張預付電話卡（或因應要求報銷兩次語音通話（每次限時5分鐘）或兩份傳真或兩封電子郵件的費用）。

1.2 航班取消情況下的賠償措施

如果您的航班被取消，您有權獲得賠償，

但以下情況除外：

- 因無法避免的特殊情況導致航班取消，而航空公司已採取一切合理措施避免航班取消；
- 如果在航班預計出發時間的14天前，您已被通知航班取消；
- 如果您在航班預計出發前的7至14天內收到航班取消通知，而我們已向您提出了重新運投方案，讓您在航班預定出發時間前的2小時內出發並在航班預定抵達時間後的4小時內抵達最終目的地；
- 如果您在航班預計出發前的7天內收到航班取消通知，而我們已向您提出了重新運投方案，讓您在航班預定出發時間前的1小時內出發並在航班預定抵達時間後的2小時內抵達最終目的地。

賠償不會在機場支付，您必須向客戶服務部提出申請（請參閱第5部分）。您可選擇以不可退款之補償券或賠償金的形式獲得賠償。

補償券金額（不可退款）：

- A - 等於和少於1 500公里的航班：350歐元*
- B - 歐盟內超過1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：500歐元*
- C - 所有其他航班：800歐元*

賠償金額：

- A - 等於和少於1 500公里的航班：250歐元*
- B - 歐盟內超過1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：400歐元*
- C - 所有其他航班：600歐元*

**如果替代航班的抵達時間不遲於原定航班抵達時間後的2小時(A)、3小時(B)或4小時(C)，補償金額可能會減少50%。*

此賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的出發機場起飛（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，請聯絡客戶服務部（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

如果抵達最終目的地的時間延遲超過3小時，您將有權獲得賠償，除非延誤是由承運航空公司無法預計的特殊情況導致，而該航空公司已採取一切措施避免航班延誤。賠償不會在機場支付，您必須向客戶服務部提出申請（請參閱第5部分）。您可選擇以不可退款之補償券或賠償金的形式獲得賠償。

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 - 所有其他航班：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 - 所有其他航班：600歐元*

**對於航程相等於3500公里或以上的航班，如果您的航班在預定抵達時間的3至4小時後降落，補償金額可能會減少50%。*

此賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的出發機場起飛（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，請聯絡客戶服務部（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，我們會免費為您提供：

- 一頓餐食或一份小食和/或一杯飲品，取決於等待時間；
- 住宿（含酒店往/返機場接駁交通），取決於是否需要過夜；
- 一張預付電話卡（或因應要求報銷兩次語音通話（每次限時5分鐘）或兩份傳真或兩封電子郵件的費用）。

3.2被拒絕登機情況下的賠償措施 如果您被拒

絕登機，您將有權獲得賠償，除非您是因衛生、安檢、邊檢手續或旅行證件不足等原因被拒登機。

賠償將在機場支付。您可選擇以不可退款之補償券或賠償金的形式獲得賠償。

補償券金額（不可退款）：

- A - 等于或少于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 - 所有其他航班：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 - 所有其他航班：600歐元*

*如果替代航班的到達時間不遲於原定航班抵達時間後的2小時 (A)、3小時(B)或4小時(C) , 賠償金額可能會減少50%。

此賠償方案基於歐盟第261/2004號法規。如果航班從歐盟境外的出發機場起飛（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，請聯絡客戶服務部（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%；
- 所有其他航班票價的75%。

5.退款、取消/延誤賠償申請以及其他要求

如本文件以上所指明的，如果您因以下情況而無意繼續行程：

- 您的航班被取消，或；
- 您的航班延誤超過5小時，或；
- 您被強制拒絕登機；

您可透過法航網站的“聯絡我們”欄目找到客戶服務部的詳細聯絡方法，以提出獲取未實現旅程部分以及已實現旅程部分的退款申請。

退款申請、取消/延誤賠償申請應向航班承運航空公司或本應承運的航空公司提出。

如針對退款申請、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繫，請聯絡我們的客戶服務部，詳細資訊請參閱法航網站的“聯絡我們”欄目。

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：

[National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

但是，我們建議您首先與航空公司的售後服務部聯系，因為航空公司是造成航班違規行爲的直接負責人（聯系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](#)

最後更新日期2024年9月