

旅客权利

依据欧洲第261/2004（欧洲议会/欧盟理事会）法令规定

本通告中所述权利，生效范围如下。

- 您的承运公司为： - 法国航空、荷兰皇家航空或 - 达美航空公司或肯尼亚航空公司（从欧盟境内机场出发）；
- 您拥有该航班已经确认的预订；
- 您已经办理登机手续，并且您在指定的办理登机手续截止时间前抵达机场，或没有指定的办理登机手续截止时间，您在航班起飞前45分钟抵达机场；
- 您持有普通公众机票，或由积分活动赢取的机票旅行；
- 您从欧盟境内机场出发。

请注意：如果您从第三国（非欧盟国家）机场出发，该文件所述权利只在以下条件共同具备时生效：乘坐欧盟航空公司承运的航班旅行，并飞往欧盟境内机场，并且当地立法对第三国无特别限制。

1. 航班取消

1.1 航班取消情况下的援助措施

如果您的航班被取消，您可选择以下援助措施：

- 同等运输条件下，一旦运输条件可行，继续前往您的旅行目的地，或在座位允许的情况下，依据您的安排，延期旅行。或
- 如果您决定放弃原定旅行，返回机票显示的旅行出发地，您可获得未实现旅程部分的退款，和已实现旅程部分的退款。

此外，我们会提供：

- 一顿餐食或一份小吃和/或一份饮料，取决于等待时间；
- 住宿（含接驳交通），取决于是否需要过夜；
- 两次通话或两封电子邮件。

1.2 航班取消情况下的赔偿措施

如果航班被取消，您有权获得赔偿，但以下情况除外：

以下情况的特殊情况且致取消，并且航空公司可立即一切合理措施予以避免。

- 无法避免的特殊情况导致取消，并且航空公司已采取一切合理措施予以避免；
- 如果在航班预计出发时间2周前，您已经被通知航班取消；
- 如果您在航班预计出发前7天至14天内，接到航班取消通知，并且我们已经向您推荐了另外的行程方案，并保证较原旅行时刻，新方案出发时间不提早2小时以上，新方案抵达时间不迟于4小时以上。
- 如果您在航班预计出发前7天内接到航班取消通知，并且我们已经向您推荐了另外的行程方案，并保证较原旅行时刻，新方案出发时间不提早1小时以上，新方案抵达时间不迟于2小时以上。

赔偿将通过支票或银行转账的支付；经您同意，亦可以补偿券的形式发放。赔偿不会在机场支付，必须向客户服务中心申请（请参阅第5段）。

补偿券金额（不可退款）

- A - 等于和少于1 500公里的航班：350欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：500欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班：800欧元*

赔偿金额

- A - 等于和少于1 500公里的航班：250欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：400欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班：600欧元*

赔偿方案基于欧盟第261/2004号法规。如果航班从欧盟境外的机场起飞（但目的地在欧盟内），则可能适用当地法规和其他赔偿方案。有关更多信息，请联系客户服务中心（请参阅第5段）。

2. 航班晚点

2.1 延误帮助

航班如果比原定起飞时间延误2小时以上，我们将提供以下帮助：

- 餐食或小吃和/或饮料，具体取决于等待时间；
- 住宿（包括接驳交通），如果需要过夜；
- 两个电话或两封电子邮件；
- 上述帮助会导致更大延误的情况除外。

如果航班晚点超过5小时，您决定放弃原旅行计划，您可获得未实现旅程部分的退款，和已实现旅程部分的退款，如果合适的话，我们将为您妥善安排航班以便返回机票指定的原出发地。

2.2 航班晚点情况下的赔偿措施

如果抵达时刻晚点超过3小时，赔偿金将以支票、或银行转账形式返还给您，如您同意，也可以赔偿券形式返还，但以下情况除外：由于无法事前预料的极端因素导致航班晚点，并且如果航空公司已经采取一切措施避免航班晚点。

赔偿金不经过机场返还，您需要向售后服务部提出申请（详见第5节）。

赔偿券金额（不可退款）

- A - 等于和少于1 500公里的航班：350欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：500欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班，且晚点超过4小时：800欧元*

赔偿金额

- A - 等于和少于1 500公里的航班：250欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：400欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班，且晚点超过4小时：600欧元*

赔偿方案基于欧盟第261/2004号法规。如果航班从欧盟境外的机场起飞（但目的地在欧盟内），则可能适用当地法规和其他赔偿方案。有关更多信息，请联系客户服务中心（请参阅第5段）。

3.被拒绝登机

如果航班超售，航空公司将寻找自愿放弃已确认座位的旅客；作为交换，旅客将获得补偿券。法航/荷航亦将为旅客提供适当帮助（请参阅下方第3.1段）。

如果法航/荷兰皇家航空公司预计在某一航班上拒绝部分乘客登机，自愿下机的乘客，可凭借已经确认的机票，兑换赔偿券形式的合同补偿。法航/荷兰皇家航空公司对此类乘客同样提供援助措施（详见下文3.1条）。

如果自愿下机的人数不够，您被强行拒绝登机，如果您已经遵守了以上所述登机条款规定，您将获得援助和赔偿。

如果您被拒绝登机的理由与卫生、安全或缺少旅行文件原因有关，您将不能享有该援助和赔偿。

3.1被拒绝登机情况下的援助措施

如果您被拒登机，您可选择以下援助措施：

- 同等运输条件下，一旦运输条件恢复，继续前往您的旅行目的地，或在座位允许的情况下，依据您方便的时间，延期旅行。或
- 如果您决定放弃原定旅行，返回机票显示的旅行出发地，您可获得未实现旅程部分的退款，和已实现旅程部分的退款。

此外，我们会提供：

- 一顿餐食或一份小吃和/或一份饮料，取决于等待时间；
- 住宿（含接驳交通），取决于是否需要过夜；
- 两次通话或两封电子邮件。

3.2被拒绝登机情况下的赔偿措施

如果您被拒登机的原因与卫生、安全、缺少旅行文件原因无关，您将获得被拒登机赔偿，赔偿通过支票或银行转账返还，如果您同意，也可以赔偿券形式返还。

赔偿券金额（不可退款）

- A - 等于或少于1 500公里的航班：350欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：500欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班：800欧元*

赔偿金额

- A - 等于和少于1 500公里的航班：250欧元*
- B - 欧盟内超过1 500公里航班，和所有1 500-3 500公里的航班：400欧元*
- C - 欧盟以外超过3 500公里的航班：600欧元*

赔偿方案基于欧盟第261/2004号法规。如果航班从欧盟境外的机场起飞（但目的地在欧盟内），则可能适用当地法规和其他赔偿方案。有关更多信息，请联系客户服务中心（请参阅第5段）。

4. 降级

如果您的座位较机票显示舱等降级安排，而且您不同意此降级安排，您可以申请退款：

- 任何1500公里或以下的航班，退款金额为票价的30%；
- 欧盟境内1500公里以上以及其他任何1500公里-3500公里的航班，退款金额为票价的50%；
- 任何3500公里以上的非欧盟境内航班，退款金额为票价的75%。

此外，依据降级差异，法航/荷兰皇家航空公司还将赠送您一份不可退款的商务补偿。

5. 退款、取消/延误赔偿申请以及其他要求

如本文件所指明的，如果。

- 您的航班被取消，或
- 您的航班晚点超过5小时，或
- 您被强行拒绝登机，

并且，您决定放弃原旅行计划，您可获得未实现旅程部分的退款，和已实现旅程部分的退款。请向售后服务部提出申请，查询最近的销售服务部联系方式，请访问www.airfrance.com或www.klm.com。

退款、取消/延误赔偿申请应向航班承运人或本应承运的航空公司提出。

针对退款申请、赔偿申请或其他各类请求，您希望与法航/荷兰皇家航空公司取得联系，请联系与您最近的法航/荷兰皇家航空公司售后服务部，最好是通过电子邮件联系。联系方式在www.airfrance.com或www.klm.com注明。

6. 行政主管机构

每个欧盟成员国都有指定行政主管机构，负责针对本文件所述违规行为的援助、赔偿法规的实施。有关这些机构的相关信息，可查询以下网址：

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)

但是，我们建议您首先与航空公司的售后服务部联系，因为航空公司是造成航班违规行为的直接负责人（联系方式可在该航空公司的网站上查到）。

如果希望对不正常航班进行投诉并获得赔偿而不必向第三方支付手续费，欧盟委员会建议旅客直接与航空公司联系，而**不经过**投诉机构（联系方式可在承运航空公司的网站上查询）。

填写表格

2021年2月更新

PDF格式

旅客权利

