

封面：乘客权利

内部标题：乘客在拒绝登机、航班取消或延误情况下的权利

欧盟指令 CE/261/2004 规定了乘客的权利, 这些权利适用于 始发地是欧盟机场的航班, 并且在没有当地立法的情况下, 适用于从欧盟之外的任何其他国家出发的航班。

我们的网站 www.iberia.com 列出了该指令的完整内容, 我们在此摘录了其关于拒绝登机、航班取消或延误的共同标准, 以及 Iberia 为此向其无人陪伴的未成年乘客和因残疾和/或行动不便而有特殊需要的乘客提供的优先保护。

航空公司应当提供援助措施甚至赔偿, 只要事件的发生不归结于特殊原因或不只归结于拒绝登机。

特殊原因使航空公司免于承担任何责任, 因为它们源自我们无法控制的事件, 而且即使我们事先知道, 我们也无法避免, 因为它们伴随天气条件、政治不稳定、罢工或安全问题发生的。另一方面, 如果拒绝登机是由乘客自身的健康原因、安全原因 或缺少旅行证件引起的, 则该拒绝登机是合理合法的。

1. 援助

由您自行选择, 通常由以下方面构成:

- 通过具有可比性的运输条件前往乘客的最终目的地, 基于 可供使用的座位, 尽快或在乘客方便的其他日期出发。

或

- 机票尚未飞行的航段在 7 天内退票 (**)。如果事件导致旅行没有理由继续进行, 我们将赔偿已使用航段的机票费用 以及返回出发地的机票费用。

(**) 退票必须由机票购买者在其购买机票的营业部、代理处或销售点处进行。

此外, 我们免费提供:

- 两次电话通话, 或者发送两份电报、或两份传真、或两封电子邮件。如果当时我们无法提供两次电话通话并且乘客 有要求我们提供, 我们将根据账单补偿两次电话通话 (每次 通话仅限 5 分钟) 的成本。
- 如果需要过夜, 我们将负责安排住宿和往返酒店的运输。如果需要提供餐食, 我们将基于时刻和必要的等候时间提供。

如果发生航班延误, 援助程序将在预见到航程在 1500 公里以内的航班延误 2 小时或以上时启动; 航程为 1500~3500 公里的航班则为 3 小时或以上, 其余航班为 4 小时或以上。

2. 赔偿

乘客可能有权要求的赔偿或补偿因事件的严重程度和计划航班的始发地与目的地之间的距离而异。如果乘客选择使用可以用来获取机票或其他服务的 Iberia 旅行券, 我们将增加 20% 的赔偿额。

3. 拒绝登机

航程少于 1500 公里的航班	250 €
航程在 1500 公里以上的欧盟境内的航班, 以及航程在 1500~3500 公里之间的其他目的地的航班	400 €
航程超过 3500 公里的其他航班	600 €

这种赔偿将会立即支付, 如果替代航班的到达时间在第一种情况下不超过 2 小时, 在第二种情况下不超过 3 小时, 或者在超过 3500 公里的其他航班中不超过 4 小时, 则赔偿将会减少 50%。赔偿将通过预定价值的旅行券即时支付, 其金额将在您 前往 Iberia 的营业部领取旅行券的时候根据您的具体情况进行调整。

4. 航班取消

航程 1500 公里以内的航班 *如果抵达目的地的时间晚于预期时间 2 小时	125€ 250€
航程在 1500 公里以上的欧盟境内的航班, 以及航程在 1500~3500 公里之间的其他目的地的航班 *如果抵达目的地的时间晚于预期时间 3 小时	200€ 400€
航程超过 3500 公里的其他航班 *如果抵达目的地的时间晚于预期时间 3 小时	300€ 600€

如果我们至少提前 15 天通知航班取消, 或者如果我们提前 7 天通知并提供了出发时间和抵达时间分别不早于计划时刻 2 小时和不晚于计划时刻 4 小时的备用交通工具, 赔偿将不适用。如果我们没有提前 7 天通知航班取消, 但我们提供的解决方案的出发时刻不早于原航班时刻 1 小时且抵达时间不晚于 原航班时刻 2 小时, 赔偿也将不适用。

5. 航班延误

当航班延误时间超过 5 小时, 乘客可以选择全部或部分航段 退票。此外, 除特殊原因外, 在推迟 3 小时或更长时间达到最终目的地的情况下, 欧盟法院的判例认可了类似于航班取消的 赔偿权。

6. 舱位变更

如果因此原因或您无法控制的其他原因, 我们最终安排给您的 舱位等级低于您预订的舱位, 对于航程在 1500 公里以内的航 班, 我们将在 7 天内退还您的支付价格的 30%; 对于航程超过 1500 公里的欧盟境内航班、航程在 1500 ~ 3500 公里 的其他航班, 退还比例为 50%; 对于上述部分未包含的所有航班, 退还比例为 75%。如果您非自愿地升级您预订的舱位, 则您 无需支付任何费用。

信息-

我们的目标是让您及时获悉您预订的航班的任何变化。

如果您已经向我们提供了电话号码或电子邮件地址, 我们将能够通过我们的 CONECTA 系统及时通知您。

您可以联系我们的客户服务中心, 地址:

<https://www.iberia.com/cn/zh/customer-relations/>

我们的网站 www.iberia.com 列出了关于乘客权利的完整内容。

同样, 您可以通过以下网址联系负责监督欧盟各个国家执行对应标准的机构 https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

感谢您选择我们。