

航班延誤或取消的協助及賠償

本通知載有根據歐洲議會及歐盟理事會 EC 261/2004 號規定與您的權利有關的重大資訊，該等權利乃有關您向美國達美航空公司 (Delta Air Lines) 運營已確認預訂的航班，且航班從歐盟其中一個機場起飛，而您的航班延誤超出下述預定起飛時間，或您的航班取消的情況。

航班延誤。當我們合理預計航班將延誤至少四小時時，您可享有下列若干權利。

航班取消。航班取消時，您可享有下列權利。我們亦會通知您可能的替代交通方式。但若出現以下情況，我們並無義務向您提供賠償：

- 1) 於預定起飛時間前至少二週，已通知您航班取消事宜；或
- 2) 於預定起飛時間前二週至七天內，已通知您航班取消事宜，及為您提供另一路線，讓您能在預定起飛時間前最多二小時起飛，以及能在預定到達時間後最多四小時內抵達您的最終目的地；或
- 3) 於預定起飛時間之前七天內，已通知您航班取消事宜，及為您提供另一路線，讓您能在預定起飛時間前最多一小時起飛，以及能在預定到達時間後最多二小時內抵達您的最終目的地；或
- 4) 由不可避免的特別情況（即使已採取所有合理措施）所引起的航班取消。

您的權利說明

賠償權利。如果您的航班被取消，且上述賠償豁免不適用，您將有權獲得 600 歐元。然而，若我們為您重新安排替代航班，且此航班在您原來預訂航班所預定到達時間四小時內抵達，則您的賠償將會降至 300 歐元。我們將用現金、電子銀行轉帳、銀行匯票或銀行支票，或以旅遊代金券及 / 或其他服務的形式（需獲您書面同意），向您支付賠償金。運輸折價券金額將高於現金金額。

退款或航線變更的權利

- 1) 如果您的航班被取消，您將有權選擇以下選項之一：
 - a) 在類似的運輸條件下盡早抵達您的最終目的地的航線變更；或
 - b) 在類似的運輸條件下，在您方便的時間，較晚的日期抵達最終目的地（視座位供應情況）的航線變更，或
 - c) 考慮到最初的航班計劃，如果航班不再適合，則以上文「賠償權利」部分所述之方式，七天內退款，以當時購票的全部費用為準，對您尚未進行的一段或幾段旅程，以及已進行的一段或幾段旅程進行退款，您也可選擇返回機票上所述的最初起飛地點的盡早返程航班(若適用)。

若我們向您提供前往替代機場的航班（預訂機票所在的城鎮、市區或區域擁有多個機場服務），我們將支付您從替代機場到預訂所在地或與您協議的另一就近目的地的轉機費用。

- 2) 如果您的航班延誤至少五小時的情況下，則考慮到最初的航班計劃，如果此航班不再適合，您將有權在七天內獲得退款，方式如上文「賠償權利」部分所述，以當時購票的全部費用為準，對您尚未進行的一段或幾段旅程，以及已進行的一段或幾段旅程進行退款，您也可選擇返回機票上所述的最初起飛地點的盡早返程航班(若適用)。

關顧權利

1) 航班延誤

- a) 若您的航班較預訂起飛時間延誤至少四小時，我們將免費向您提供以下服務：
 - i) 與候機時間相應的餐飲和茶點；及
 - ii) 撥打二次電話，或發送電傳或傳真訊息，或電子郵件訊息。
- b) 若您航班的合理預期起飛時間是之前通知的起飛時間至少一天後，我們將免費向您提供以下服務：
 - i) 若需要停留一晚或幾晚或乘客預期必需停留額外時間，則提供酒店住宿；及
 - ii) 機場和住宿處（酒店或其他地方）之間的交通。

2) 航班取消。若您的航班被取消，我們將免費向您提供以下服務：

- a) 與候機時間相應的餐飲和茶點，及撥打二個電話，或發送電傳或傳真訊息，或電子郵件訊息；及
- b) 在航線變更的情況下，若新航班的合理預期起飛時間在所取消航班計劃起飛時間至少一天後，若需要停留一晚或幾晚或乘客預期必需停留額外時間，則提供酒店住宿，及機場和住宿處（酒店或其他地方）之間的交通。

賠償或退款申請：

- 如本通知所概述，持電子機票及合資格獲賠償或機票退款的乘客，應透過電子郵件聯絡達美航空客戶關懷部。聯絡詳情請參閱：www.delta.com（前往 >需要幫助嗎？>客戶關懷）。
- 各歐盟成員國已指定負責執行該等規則的機構：<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>。