

表一：20間航空公司有關航班取消及航班延誤的政策和安排

編號	航空公司	航班取消 / 因航班延誤導致乘客錯過接駁航班 [1]						聯營航班取消 / 延誤	因航班延誤或取消所引致的損失 [6]		
		補救方案			退款	補助方案					
		安排改乘其他航班繼續行程 [2]	容許乘客改期到相同目的地 [2]	退款		計算方法 [3]	等候候補班期間的膳食及飲品費用			等候候補班期間的住宿連來回交通費用 [4]	金錢補助
負責補救及/或賠償 [5]	會否作出賠償?										
亞太區											
1	全日空航空 All Nippon Airways	✓	—	✓	未使用航段的單程票價或來回機票半價或已付票價減去已使用航段票價 t	—	✓ [長時間延誤]	—	聯營航班營辦商	✗	
2	亞洲航空 AirAsia	✓	✓ [有效期90日](1次)	✓ △ j	未使用航段機票全額 u	—	—	—	—	—	
3	國泰航空 Cathay Pacific Airways	✓ (a)	✓ △	✓ △ g	已付票價減去已使用航段票價	—	✓ △	—	(國泰航空及聯營航班營辦商)	✗	
4	宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air	✓	✓ d [有效期30日]	✓ h	未使用航段機票全額 h u	—	—	—	— v	—	
5	中華航空 China Airlines	✓ (前後1天內)	—	✓	未使用航段的單程票價或已付票價減去已使用航段票價 t	—	✓ △ [必要時]	—	中華航空及聯營航班營辦商	✗	
6	中國東方航空 China Eastern Airlines	✓ (同日)	—	✓	全部票款減去已使用航段的票價或未使用航段的票價 t u	—	✓ △	✓ △ [延誤4至8小時：人民幣200元；延誤8小時或以上：人民幣400元]	聯營航班營辦商	— (x)	
7	香港航空 Hong Kong Airlines	✓ f	✓ [有效期14日]	✓ △ e	未使用航段的單程票價或已付票價減去已使用航段票價	—	—	—	聯營航班營辦商	✗	
8	大韓航空 Korean Air	✓ (a)	—	✓	來回機票半價或已付票價減去已使用航段票價	—	—	—	大韓航空	✗	
9	新加坡航空 Singapore Airlines	✓ (前後1天內)	—	✓	—	—	✓ [上限每日50美元]	—	聯營航班營辦商	—	
10	泰國國際航空 Thai Airways	✓ a	—	✓	已付票價減去已使用航段票價	—	—	—	泰國國際航空及聯營航班營辦商	✗	
中東											
11	阿聯酋航空 Emirates Airline	✓ a (之後7天內)	—	✓	已付票價減去已使用航段票價 u	—	—	—	聯營航班營辦商	— (x)	
12	卡塔爾航空 Qatar Airways	✓	—	✓	未使用航段的單程票價或已付票價減去已使用航段票價 t	—	✓	—	—	✗	
歐洲											
13	法國航空 Air France	✓	✓	✓	—	—	✓ [比原定航班出發時間延誤2小時或以上]	✓ p q r	法國航空及聯營航班營辦商 w	✗	
14	英國航空 British Airways	✓ (a)	✓	✓ i	已付票價減去已使用航段票價 u	—	✓ [必要時]	✓ p q	英國航空及聯營航班營辦商	✗	
15	芬蘭航空 Finnair	✓	—	✓ i	已付票價減去已使用航段票價	✓ s	✓ [預計延誤至翌日出發]	✓ △ p	芬蘭航空(出發前多於72小時通知)及聯營航班營辦商(出發前少於72小時通知)	✗	
16	德國漢莎航空 Lufthansa German Airlines	✓	— (1次)	✓ i	已付票價減去已使用航段票價	—	✓ s	✓ △ p	聯營航班營辦商	✓ [由航空公司的嚴重失誤所引致]	
北美洲											
17	加拿大航空 Air Canada	✓ a	✓ e [有效期7日]	✓ △ k	—	—	✓ △ [預計延誤4小時或以上]	✓ △ [預計延誤8小時或以上]	—	聯營航班營辦商	— (x)
18	美國聯合航空 United Airlines	✓ b f (前後7天內)	—	✓ △ c k	未使用航段的單程票價或來回機票半價或已付票價減去已使用航段票價	—	✓ △ [長時間延誤]	✓ △ o	—	美國聯合航空及聯營航班營辦商	✗
澳洲											
19	澳洲航空 Qantas Airways	✓ a	—	✓ △ l	全部票款減去已使用航段的票價 u	—	✓ △ m n [須要過夜：賠償住宿費用最高200澳元] m	—	聯營航班營辦商	— (x)	
非洲											
20	埃塞俄比亞航空 Ethiopian Airlines	— (✓)	— (✓)	— (✓)	—	—	—	—	—	聯營航班營辦商	— (x)

註

按航空公司的英文名稱排序。表內資料為各航空公司的網上公開資料。

() 內資料為根據各航空公司客戶服務員提供的補充資料。
 — 表示有關航空公司沒有列出或提供相關資料。
 ✓ 明確表示適用。 ✗ 明確表示不適用。

[1] △ 一切合理措施都無法避免的特殊情況下，例如惡劣天氣、航空交通控制、罷工或騷亂，此補救/補助方案不適用。
 a 預定航班中最早有空餘座位的下一個航班。
 b 安排原定航段出發日期7日內的航班。
 c 延誤30分鐘或以上適用。
 d 延誤1小時或以上適用。
 e 延誤2小時或以上適用。
 f 延誤3小時或以上適用。
 g 如航班從歐盟機場起飛或降落在歐盟機場，而且已乘坐的航班未能達到原計劃旅程的任何目的，航空公司可為已乘坐的航段作出退款。
 h 以帳戶結餘還未使用航段的機票全額，有效期1年。
 i 延誤5小時或以上，乘客可要求航空公司為未使用航段的機票退款，亦可要求航空公司免費提供機位返回出發地點。如乘客可證明已乘坐的航班未能達到原計劃旅程的任何目的，航空公司亦須為已乘坐的航段作出退款。
 j 航空公司可控制的原因下導致乘客錯過接駁航班；乘客方可要求退款，否則航空公司只會以帳戶結餘還未使用航段的機票全額，獲得帳戶結餘日起計有效期90日。
 k 航空公司可控制的原因下導致乘客錯過接駁航段，乘客方可要求退款，否則乘客只可保留未乘坐的航段，於原定出發日起計的12個月內使用。
 l 退款須符合以下其中一個條件：(1) 航空公司未能提供補救方案；(2) 乘客須因此取消整個旅程；(3) 補救方案與原定航班的時間表有重大落差；或(4) 時間改動將導致乘客錯過同一張機票合約上的接駁航班。
 m 須提供單據佐證。
 n 比原定航班出發時間：(1) 預計延誤2至12小時內：機場內使用的餐券或賠償膳食費用最高30澳元；(2) 預計延誤12小時以上：機場內使用的餐券或賠償膳食費用最高50澳元。
 o 只補助1晚+延誤必須4小時或以上及於當地時間晚上10時至早上6時期間發生。
 p 航班延誤：延誤3小時或以上可獲金錢補助，除非延誤由航空公司不可控制的特殊情況所導致。
 q 航班取消：除非(1) 由航空公司不可控制的特殊情況所導致；或(2) 航空公司在出發前不少於14日或更早的時間通知乘客原定航班已取消；或(3) 如獲提供改乘航班而(a) 乘客在出發前7至14日被通知原定航班已取消；乘客只須要比原定航班提早最多2小時上機及到達最終目的地時間比原定航班遲不多於4小時；或(b) 乘客在出發前7日內才被通知原定航班已取消；乘客只須要比原定航班提早最多1小時上機及到達最終目的地時間比原定航班遲不多於2小時。
 r 及受影響航班飛行里數：
 (1) 1500公里以內：250歐羅
 (2) 歐盟境內1500公里以上或歐盟以外地方1500至3500公里：400歐羅
 (3) 歐盟以外地方3500公里以上：600歐羅
 s 下列情況補償減半：(1) 受影響航班飛行里數1500公里以內 + 到達最終目的地時間比原定航班遲不超過2小時或(2) 受影響航班飛行里數1500至3500公里 + 到達最終目的地時間比原定航班遲不超過3小時或(3) 受影響航班飛行里數3500公里以上 + 到達最終目的地時間比原定航班遲不超過4小時。
 t 乘客選擇以帳戶結餘方式接受補償，受影響航班飛行里數1500公里以內可獲350歐羅、1500至3500公里可獲500歐羅、3500公里以上可獲800歐羅。
 u 受影響航班飛行里數1500公里以內 + 比原定航班出發時間延誤2小時或以上；或受影響航班飛行里數1500至3500公里 + 比原定航班出發時間延誤3小時或以上；或受影響航班飛行里數3500公里以上 + 比原定航班出發時間延誤4小時或以上。
 v 乘客不得要求更改路線；改乘/改期不會產生額外費用，如改乘/改期的票價低於乘客所付的票價，乘客將可獲退還差額。
 w 「票價」不包括附加費、其他適用費用和稅款。
 x 乘客可選擇較高者作為退款額。
 y 未使用的附加費、其他適用費用和稅款將退還旅客。
 z 滯留地點非乘客居住地才可獲住宿補助。
 aa 航空公司不提供與其他航空公司聯營的服務。
 ab 若聯營航班因取消或延誤導致乘客有所損失，賠償責任在聯營航班營辦商。

[6] 例如錯過了預先購買的住宿、租車、門票等。