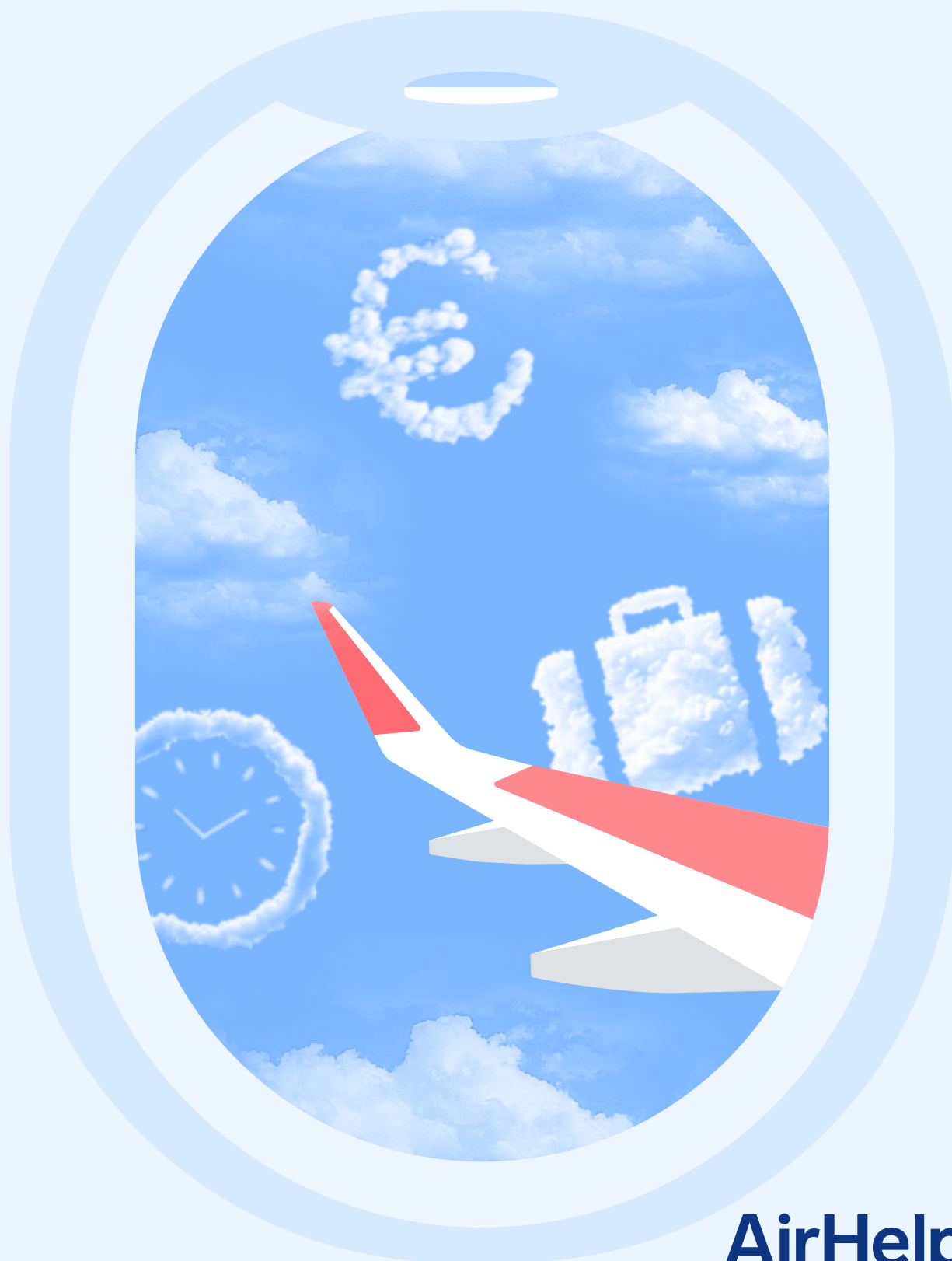


航空旅客权利指南

2025 版



AirHelp

了解发生航班延误或取消时您应享有的权利。

航班赔偿 #1

目录

	航班延误时您享有的权利	3
	您有资格享受的权益	4
	世界各地的赔偿情况	5
	进行索赔需要什么	6
	为什么选择 AirHelp?	7
	赔偿、退款和报销	8
	哪些罢工有资格获得赔偿?	9
	行李丢失或损坏赔偿	10
	残疾人士或有特殊需求人士的权利	11
	AirHelp+ 服务概览	12
	全球法规详情	13



您的航班延误或取消了

您拥有哪些权利？以及您有权做什么？

食品和饮料



延误几小时后

住宿



如果发生隔夜延误

备选航班



如果仍要继续行程

高达 600 欧元的 赔偿金额



航空公司对中断负有责任



始终主动向航空公司寻求协助并获取相关信息



您享有的权益

了解一下根据欧洲法律您能获得什么。



您还可以因**超售**和**罢工**获得赔偿。而且如果您是与他人一同出行——比如**朋友、同事或者孩子**——他们也有资格获得赔偿!



世界各地的赔偿标准

航空公司应赔偿您多少取决于多个因素。

您从哪里起飞以及飞往何地

延误有多严重

航空公司是否应承担 responsibility

您提前多久获得了通知

您的航班适用哪项旅客权利规定



支持提供赔偿的关键法规

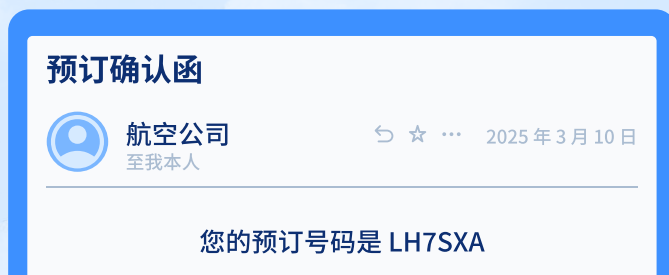
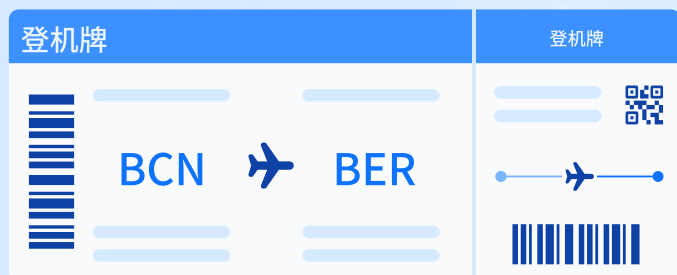


我们正在努力推动全球范围内法律法规的完善



进行索赔需要什么

生活必需品



☒ 登机牌

千万别将登机牌弄丢了（以及任何其他备选航班的登机牌）。

☒ 预订确认函

保存您预订时所使用的电子邮件或收据，作为您预订的证明。

为支持您的索赔采取更多行动

☒ 咨询造成您航班中断的原因

☒ 留存额外费用的收据以便备查

☒ 记下您所乘航班的最终抵达时间

☒ 保存航空公司发送的任何电子邮件或通知信息

☒ 拍摄航班信息板照片



航空公司可能会给您提供代金券或者航空里程作为补偿，而非现金赔偿。
除非您确信自己能得到公平实惠的待遇，否则**不要接受代金券**。



为什么选择 AirHelp?

通过 AirHelp 进行索赔非常简便，还能为您省去所有麻烦。

如何使用

1

两分钟内提出索赔

我们确保一切操作迅速、
简便且安全可靠。

2

帮您打理一切

我们会拿出有力的证据
材料，然后与航空公司
协商，这样您就不必亲自
去处理此事了。

3

您赢得了赔偿

航空公司给我们付款，
我们会直接把款项转入
您的账户。

😊 只有在您获得赔偿后，我们才收取费用

我们的标准收费为 35%，这笔费用始终只来自于您所获得的赔偿金——
绝不会让您私掏腰包。



赔偿、退款和报销



赔偿

为补偿航班问题和造成的不便而支付的赔偿金。您可以在 airhelp.com 上查看您的应得款项



退款

索回您已购买但并未使用的机票的票款。如果您仍想乘坐飞机出行，您可以改乘备选航班。直接联系航空公司办理退款事宜。



报销

退换因航班中断而产生的任何必需品费用。这包括食物、衣物、药品以及其他必需品。



赔偿和退款有所不同。
有时您能同时享受两项权利！



哪些罢工有资格获得赔偿？

根据罢工的原因不同，您可能有资格获得赔偿，也可能没有资格获得赔偿。以下是所有可能原因的详细分析。

符合赔偿条件

飞行员罢工 

机组人员罢工 

飞机机械师罢工 

航空公司员工罢工 

 机场或边境安全原因停飞

 行李搬运工罢工

 航空管制原因停飞

 非航空公司
员工罢工

不符合赔偿条件



行李丢失或损坏赔偿

您最高可以获赔

1900 欧元

根据《蒙特利尔公约》规定，航空公司通常必须承担相应责任，该公约已被 140 多个国家所认可。

您能索赔些什么？



行李损坏

航空公司必须对损坏进行修复、更换或承担赔偿责任。
7 天内提出索赔。



行李延误

生活必需品退款。
21 天内提出索赔。



行李丢失

行李内物品赔偿。
2 年内提出索赔。

怎么做

- 1 立即向行李服务台**报告这个问题**。
- 2 获取《行李事故报告》(PIR)——这份报告非常重要，请勿在离开机场时忘了带上。
- 3 请**保留**您因行李延误而购买物品时所取得的**任何收据**。





残疾人士或有特殊需求人士的航空旅客权利



**您的权利受到各国法律法规的保护，
这些法规旨在确保您能够便捷且
有尊严地出行。**

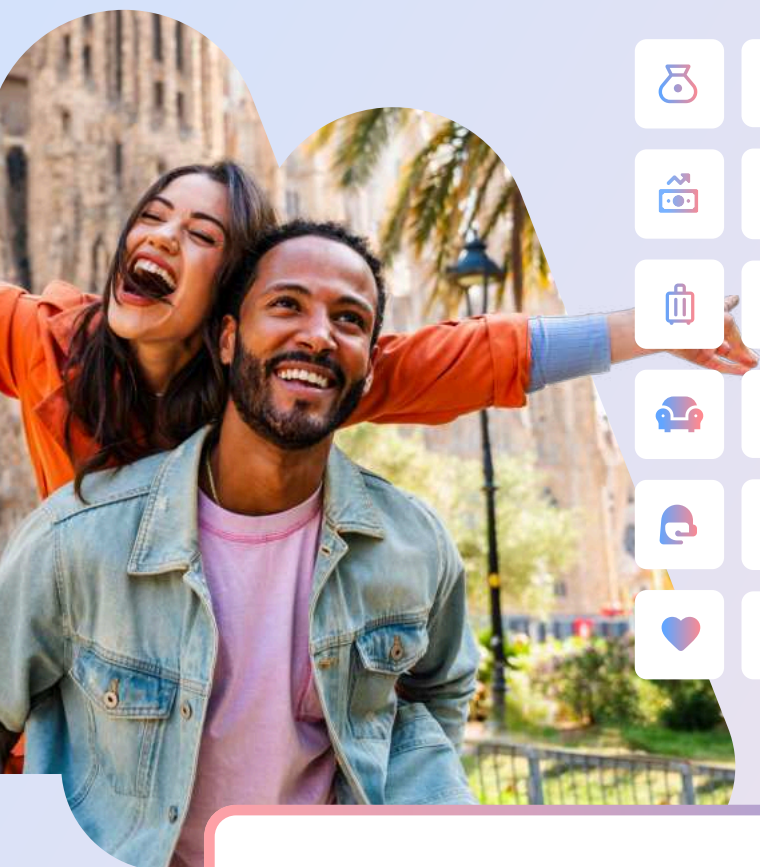
有些法律为机场和飞机设定了无障碍通行标准，而另一些法律则保障您在出行时获得所需协助的权利。

通常情况下，法律赋予您获得特殊协助的权利，比如轮椅协助或其他形式的行动辅助，或者允许为携带导盲犬的旅客提供服务。

在您搭乘航班前，请提前与您的航空公司或机场取得联系，并请他们为您安排专门的协助服务。

访问 airhelp.com 获取更多信息

放轻松。AirHelp+ 将在未来时刻为您的航班提供保障。



最高获赔 600 欧元，免收服务费



中断航班快速理赔 100 欧元



行李丢失或延误快速理赔 100 欧元



航班延误超过 1 小时，获享休息室使用权



全天候专业支持



超值折扣和旅行优惠

- ✓ 您是环球旅行者吗？AirHelp+ Pro 提供 9 次行程保障
- ✓ 享受定期休假吗？AirHelp+ Smart 提供 3 次行程保障



已有超过 900 万旅客选择
通过 AirHelp+ 享受无忧飞行。立即加入。

成为会员



全球法规详情

想了解详情吗？查阅保障您航班正常运行的相关法规。



在中国境内、从中国出发或在中国经停的航班的补偿

延误

超过 4 小时
高达 200 元人民币*

延误

超过 8 小时
高达 400 元人民币*

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照



受监管的航空公司必须提供的住宿安排**



航班状态如有变更，应在 30 分钟内通知



受监管的航空公司必须提供的食品饮料**



停机坪延误

旅客在飞机起飞后 2 小时应有权使用卫生间并获得食物和饮用水，3 小时后有权下机。

* 金额和条款由各航空公司自行设定，可能会有所不同。有些航空公司不提供赔偿。

** 对于国际航班，航空公司将帮助旅客安排住宿，但是只在中断因航空公司导致时才负责支付相关费用。



欧洲《EC 261 准则》

欧洲议会和欧盟理事会“第 261/2004 号准则”

您最高可获赔 **600 欧元**，适用于往返欧盟以及在欧盟境内飞行的航班



延误

超过 3 小时



取消

提前时间不足 14 天



登机遭拒

超售



时刻表更改

提前时间不足 14 天



错过中转航班

抵达目的地时延误 3 小时



因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

在登机遭拒、航班取消或错过中转航班时。



隔夜延误提供住宿及接送服务



必须告知旅客所享有的权利



拨打两通电话或者发送两封电子邮件



延误几小时后提供食品和饮料



UK 261 准则

2019 年航空旅客权利和航空旅行组织者许可（修订）（脱欧）条例

高达 520 英镑，适用于往来英国以及英国境内的航班

延误

超过 3 小时

登机遭拒

超售

取消

提前时间不足 14 天

错过中转航班

抵达目的地时延误 3 小时

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

在登机遭拒、航班取消或错过中转航班时。

隔夜延误提供住宿及接送服务

必须告知旅客所享有的权利

拨打两通电话或者发送两封电子邮件

延误几小时后提供食品和饮料



针对您往来美国以及美国境内的航班的赔偿

登机遭拒

提前时间不足 14 天

高达 2150 美元

行李

高达 4700 美元

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

发生登机遭拒、取消和包括延误在内的重大航班变更的所有情况。

停机坪延误

旅客在飞机上等待超过 2 小时，应可免费使用卫生间、获得医疗照顾以及食物和饮料，并有权下机，除非有正当理由阻止。对于国内航班，超过 3 小时后旅客有权下机；对于国际航班，超过 4 小时后旅客有权下机。

进一步协助

航空公司可能会为候机旅客提供协助，但是这并非联邦政府的强制要求。

加拿大《航空旅客保护条例》

加拿大运输局的《航空旅客保护条例》

针对您往来加拿大以及加拿大境内的航班的赔偿

延误

超过 3 小时
高达 1000 加元

登机遭拒

超售
高达 2400 加元

取消

提前时间不足 14 天
高达 1000 加元

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 2800 加元

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

备选航班

发生登机遭拒、航班取消或延误超过 3 小时的所有情况。仅在特定情况下提供**退款**。

停机坪延误

旅客在候机期间应能使用卫生间、拨打电话，并能享用食物和饮料。延误 3 小时后，旅客有权下飞机，除非有特殊原因。

隔夜延误提供住宿及接送服务*

延误 2 小时后可拨打电话或通过 Wi-Fi 查阅电子邮件*

必须告知旅客所享有的权利

每隔 30 分钟更新一次航班状态。

应免费为不足 14 周岁儿童安排紧靠父母或监护人的座位

2 小时后提供食品饮料*

* 如果发生超出航空公司控制能力的中断，或中断出于保障安全所需，或航空公司提前 12 小时告知，则航空公司不必提供此项赔偿。



土耳其 SHY 旅客

航空旅客权利条例 (SHY 旅客)

高达 600 欧元*，适用于往来土耳其以及土耳其境内的所有航班



延误

超过 3 小时



取消

提前时间不足 14 天



登机遭拒

超售

❗ 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

在登机遭拒、航班取消或错过中转航班时。



隔夜延误提供住宿及接送服务



必须告知旅客所享有的权利

登机遭拒或航班取消必须书面确认。



目的地更改

航空公司必须将乘客送达其原定目的地



延误几小时后提供食品和饮料



拨打两通电话或者发送两封电子邮件

* 赔偿金可用欧元或土耳其里拉支付



airhelp.com



印度

民航局《航空乘客约章》

针对您往来印度以及印度境内的所有航班的赔偿

取消

提前时间不足 24 小时
高达 10000 卢比

错过中转航班

高达 10000 卢比

登机遭拒

对于超售延误 1 小时以上
高达 20000 卢比

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 20000 卢比

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

发生航班取消、登机遭拒或延误超过 6 小时的所有情况。

隔夜延误提供住宿及接送服务

2 小时后提供食品饮料

只有在旅客在机场等候时。



巴西 ANAC 400

巴西国家民航局《第 400 号决议》

高达 10,000 巴西雷亚尔*，适用于往来巴西以及巴西境内的所有航班

延误

超过 2 小时

登机遭拒

超售

错过中转航班

抵达目的地时延误 2 小时

取消

提前时间不足 72 小时

时刻表更改

提前时间不足 72 小时

行李

为行李延误、丢失或损坏提供赔偿

*法律并未规定具体赔偿金额，但是我们发现旅客可依据《巴西消费者法典》进行索赔。

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

在航班取消、登机遭拒、时间更改、错过中转航班或延误超过 4 小时的情况下。

隔夜延误提供住宿

必须告知旅客所享有的权利

每隔 30 分钟更新一次航班状态。

1 小时后拨打电话或发送邮件

2 小时后提供食品饮料

墨西哥《民用航空法》

Ley Federal de Protección al Consumidor (《民用航空法》)

对于往返墨西哥以及墨西哥境内航班，可获得至少相当于机票价值 25% 的赔偿

延误

超过 4 小时

登机遭拒

超售

取消

错过中转航班

抵达目的地时延误 4 小时

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

所有因登机遭拒、航班取消以及延误超过 4 小时的情况。

隔夜延误提供住宿及接送服务

必须迅速将行程变更情况告知旅客

所有延误均需通过拨打电话和发送电子邮件告知

1 小时后可提供食品饮料



沙特阿拉伯《旅客权利保护法规》

民航总局《旅客权益保护条例》

针对您往来沙特阿拉伯以及沙特阿拉伯境内的所有航班的赔偿

延误

超过 3 小时
高达 700 沙特里亚尔 (SAR)

登机遭拒

超售
最高可达机票的 200%

时刻表更改

超过 3 小时
高达 700 沙特里亚尔 (SAR)

取消

提前时间不足 14 天
最高可达机票的 150%

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿
高达 6200 沙特里亚尔 (SAR)

其他中转

预订中未显示
高达 470 沙特里亚尔 (SAR)

 因特殊情况导致航班中断时不提供任何赔偿。

您有权获得的格外关照

提供备选航班或全额退款

发生登机遭拒和取消的所有情况
如果旅客决定不继续旅行，航班延误超过 2 小时
或在停机坪上延误超过 3 小时，将予以退款。

停机坪延误

旅客在候机期间应能使用卫生间、拨打电话，
并能享用食物和饮料。延误 3 小时后，旅客有
权下飞机，除非有特殊情况。

隔夜延误提供住宿及接送服务

旅客应被告知有关航班中断、赔偿以及关 照方面的信息

延误超过 1 小时，提供饮料和零食

延误超过 3 小时，提供餐食。

针对您往来阿曼以及阿曼境内的航班的赔偿

延误

超过 6 小时

高达 260 阿曼里亚尔 (OMR)

取消

国际航班

少于 14 天通知

高达 260 阿曼里亚尔 (OMR)

国内航班

少于 7 天通知

高达机票价值的 100%

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿

高达 750 阿曼里亚尔 (OMR)

登机遭拒

因航班超售而造成延误 2 到 6 小时

高达机票价值的 50%

因航班超售而造成延误超过 6 小时

高达 260 阿曼里亚尔 (OMR)

 因特殊情况导致航班中断时**不提供任何赔偿**。

您有权获得的格外关照



提供备选航班或全额退款

发生登机遭拒和取消的所有情况。



延误超过 6 小时提供住宿及 接送服务



必须告知旅客可获得的关照和支持



2 小时后提供饮品，3 小时后提供食物



对行动不便或有特殊需求的旅客提供 额外赔偿

在登机遭拒或航班取消的情况下，您可能有资格获得**相当于机票价值两倍的赔偿**。



全球适用的 MC99

1999 年《蒙特利尔公约》

针对已采纳该公约的 140 多个国家之间的所有国际航班的赔偿

延误

追索费用

高达 8200 美元

取消

追索费用

高达 8200 美元

行李

为箱包延误、丢失或损坏提供补偿

高达 1950 美元

⚠ 只要航空公司能证明中断超出其控制能力且他们采取了合理的措施避免中断，则**无须进行赔偿**。

您有权获得的格外关照

《蒙特利尔公约》支持旅客就“损坏”进行索赔，但并无航空公司必须提供哪些照护的规定。

AirHelp。为您提供帮助。

1.2 万 ✈️

每天查询的航班

20.5 万 ☆

Trustpilot 上“优秀”评级

270 万 💰

已获赔偿的顾客



airhelp.com

版权所有 © AirHelp 2025 年。价格和数字在出版之日正确无误。