

## 由于时刻表变更（除不可抗力外）引起的运输变更

1. 应通知乘客期望航班延误的相关情况。
2. 如果由于内部情况（缺少备用飞机），航空公司
  - 于航班时刻表或机票上注明的合理条件情况下取消航班，不执行飞行，或者
  - 根据之前的确定订舱，航班不提供座位，或者
  - 不在约定机场或目的点停留，或者
  - 造成迟来的乘客乘坐其确定订舱航班的下一班中转航班，是与之前航班相同的机票上所指的那班；

之后，航空公司有义务（按乘客选择）：

- 1) 让乘客乘坐下一航班，或者
- 2) 用航班另一条航线或其他航空公司的航班运送乘客到目的点，或者
- 3) 安排乘客乘坐其他交通工具，出租车除外，或者
- 4) 按照规定方式退还所有费用。如果乘客在等交通工具，根据18.3.3条为其安排服务。

**2.1** 如果因时刻表变更引起运输变更（除不可抗力情况外），航空公司将为乘客提供服务，直到能按机票规定的路线进行运输。

**2.2** 提供给乘客的服务清单将取决于航班延误时间：

- 如果航班延误2至5个小时，将为乘客提供零食和冷饮、通信服务（2次本地或长途电话、邮件、电传或传真）。乘客如欲取消行程，将全额退还机票费用，不作任何扣除。
- 如果航班延误超过5小时且在夜间，将安排乘客入住酒店，并提供交通运输工具用于机场和酒店之间的交通，以及提供饮食。应根据当时情况提供餐食（早餐、晚餐、晚餐）。将免费提供本条规定的服务。对在航班延误地有永久居留权的乘客，不提供住宿，直至决定第二天的航班时刻表相关事项。不会偿还乘客的任何额外费用。

**2.3** 如果由于航空公司失误引起航班转机损失或延迟，将在经停点或转机点根据下一航段预订的确定来服务乘客。