



“×××航班的乘客您好,我们抱歉地通知您,您所乘坐的×××航班因为×××原因延误……”这句话对于经常乘坐飞机出差、旅行的人来说并不陌生。一个延误,耗费的不仅是时间,甚至还可能付出后续不应该出现的成本,如准备签约的合同、定好的酒店住宿等等。那么,面对航班延误,怎样才能把个人损失降到最低?

■ 据《新快报》

个人面对航班延误 如何把损失降到最低?

A 买机票看价格 也要看航空公司

有时候不要被低价机票所诱惑,尽量选择以出发机场为主要运营基地的航空公司,因为其在飞机调度上会有相对优势。比如广州白云国际机场是南方航空的基地机场,从这里出发的南航班机的准点率相对较高。同时,在购买机票的时候,选择可以办理退改签以及退款的机票。要知道,当你实在是经不起低价的诱惑,购买了廉价航空,然后在遭遇飞机延误时,其所能提供的免费服务非常有限,而且购买廉航机票时一定要仔细阅读飞机延误或取消时的处理条款。

B 出发前购买航班延误险

选择合适的保险,可以大大减少损失。当然,你可以事先查好航班的准点率,然后结合近期天气等因素决定是否购买航班延误险。

购买保险时,建议要仔细看清楚甚至打电话查询保险生效的具体规定,这些规定是非常严苛的。有时候部分航空公司并未被包括在内,机票价格也会有相关的上限,同时还要搞清楚如何判断具体延误时间是否达到了赔付标准以及赔付方式等。部分保险除了会对航班延误作出赔偿,还可能对延误期间的住宿、交通费以及餐饮费进行补贴,但是旅行者要看清楚适用范围,比如住宿的酒店需要是什么档次、每天的消费是否有上限、补贴的天数是否有限制等。

C 适当地了解航空法规 以便有“用武之地”

刚才说的其实都是出行前的准备,如果真的发生延误,之前的购票协议就很重要了,你可以根据协议了解航空公司的延误安排,包括是否会给你免费更改、签转航班甚至退票等。如果你无法转签至下一班起飞航班,只能原地坐等延误班机起飞时,视情况可以要求食宿安排。以下,是包括中国在内大家常会出发旅行的目的地,了解一下不同国家航空管理条例,将有助于你在延误发生时有更好的应对措施。

● 美国:航空公司没有强制赔偿的义务

当发生航班取消、长时间延误等情况时,美国运输安全管理局(DOT)并没有提供相应的法律法规和指导意见,也就是说航空公司并没有强制赔偿的义务。事实上,大部分航空公司都会以代金券和餐饮住宿补偿的形式进行赔偿。最好的情况也只会为旅客改签其他航班,并且免除改签的费用。

● 欧洲:欧盟 EU261 准则对不正常航班的索赔指导

根据欧盟的文件,EU261 准则是为帮助旅客在遇到航班不正常情况时建立可以依据的赔偿/协助准则,用来向航空公司索取定额的赔偿,保障了旅行者的权益。

EU261 所指的航班不正常情况是指航班拒载与航班取消。当发生航班取消时,乘客可以获得定额赔偿、退机票款或者由航空公司重新安排新的乘机方案及等候期间的餐饮、通信费,如需过夜还要提供住宿和交通费;而当航班长时间延误时[凡是航班出发晚于原定航班出发时间,导致最终到达时间(到达最终目的地)大于等于原航班到达时间三小时的情况定义为长时间延误],乘客可以获得定额赔偿、退机票款或者由航空公司重新安排新的乘机方案(延误时间超过五小时)及等候期间的餐饮、通信费,如需过夜还要提供住宿和交通费。

● 中国:协助旅客安排餐食和住宿

根据民航局发布的关于国内航空公司、机场实施《航班正常管理规定》,若是由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等原因造成航班在始发地出港延误或者取消,承运人应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。

发生机上延误后,承运人应制定并向社会公布机上延误应急预案。机上延误超过2小时(含)的,承运人应为机上旅客提供饮用水和食品;超过3个小时(含)且无明确起飞时间的,应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下,安排旅客下飞机等待。而在赔付标准方面,四大航空公司和大部分航空公司都是近似的标准。延误四小时和八小时,旅客可以分别获得“高达”200元和400元的补助。

D 事后如何索要赔偿?

当真的那么不幸,真遇到需要赔偿的时候,千万不要慌乱,反正已然发生,准备好对策总是好的。如果你不赶时间的话,听从航空公司的安排,等着拿赔偿就好。若实在是赶时间,且航空公司有其他解决方案,可以要求航空公司改签到你想要的解决方案之后再领取赔偿。如果赶时间,且航空公司安排的解决方案并不能满足你的需求,可以自行购买机票,然后去联系航空公司退票并索取赔偿。但此时新产生的机票费和交通费用,航空公司都没有义务报销,只能退回原本票价和得到规定的赔偿。

荐读

谁的人生会一帆风顺 不过是不动声色地坚强

1

我们平常所受的教育,有的是在焦虑中生活的教育。

经常有人告诉你,如果考不上好的学校,人生就会没有选择;如果超过三十岁嫁不出去,就很难找到对象;如果赚不到很多钱,你的人生就一败涂地……社会上有多种多样的成功标准,似乎达不到这些标准,我们的人生就会低人一等。

可是,我们活在这个世上,本来就要接受各种各样的失败和不如意的撞击。正所谓,人生在世,不如意事十常八九。

记得当年大学毕业时,宿舍同学除了我之外,几个姑娘都找到不错的工作。而我投了上百份简历,也没找到合适的工作。

后来,我到了一个培训公司上班,很苦很累,朝九晚十是家常便饭,工资也低。

现在回想那段幽暗的时光,其实也没什么大不了的。你吃的苦、被包裹的黑暗时光,是有定期的。有不卑不亢熬下去的勇气,有不畏挫折的耐性,才最重要。

2

好友近日跟我聊天,说到工作的问题,她很焦虑。原因是,她的工作稳定有余但活力不足。

她觉得很苦恼,一边是外人眼中的稳定工作,但是压抑、不快乐,未来一眼看到头;一边是不够稳定的创业,但是更有创造力,也需要自己承担风险。

人生哪有完美的选择呢?无论你作出怎样的选择,都不可能一直风顺水地发展,总会有各种各样的问题等你解决。

所有的选择都要付出机会成本,只要有魄力承担任何一种选择的勇气就可以了。一味地焦虑,并没有什么用。

3

有一次,我跟先生的外婆聊天,她老人家年轻时先是过得挺顺,后来又经历了很多人生的起伏。我问她,在那些不顺的日子里,难道你不恐惧不爽气吗?

外婆说,留得青山在,不怕无柴烧。只要把目光看得足够远,你就不会被眼前的困境拦住。

人的一生会经历很多的风风雨雨、高高低低,彷徨和焦虑并不会让挫折减少一分一毫。除了从容面对,别无他法。

曾听过这样一句话,人间没有单纯的快乐,快乐总是夹杂着烦恼和忧虑,人间没有永远。

是啊,人生哪有那么多心想事成。我们常常要在逆境里苦中作乐,这就是人生常态。

但愿,我们每个人都能有罗曼·罗兰所说的英雄主义,在认清生活真相之后依然热爱生活,在承受压力和困难时还有一颗赤子之心。

生活也许有时如洪水猛兽一样可怕,但我们不怕,因为无论它多张牙舞爪,总会有苦尽甘来的一天。

人生不可能总是一帆风顺的,你期待的事情常常在曲折中徘徊前进,焦虑和恐惧时不时会向你偷袭。心态这东西也是物竞天择的。有克服负面情绪的心理素质,才能在漫长的人生里不惧浮沉,好好活下去。

■ 据《人民日报》