

## 一般條款

1.1 根據《航空服務法》(2012年《因航班取消或條件變更而提供的補償和援助法》)(以下稱為"法律"),特此向您提供本通知。本文件中的定義和術語具有該法律中所賦予的含義。

1.2 如果發生以下第 2-6 節所詳細說明的情況,並且符合適用法律的規定,您將有權獲得本通知中詳細說明的福利,前提是:

- a) 您的航班預定從以色列出發或抵達以色列;
- b) 您持有有效的機票;
- c) 您按時登機(航班取消情況除外)。

1.3 儘管第 1.2 節中規定的內容,您在以下情況下將無權獲得本通知中詳細說明的福利:

- a) 您收到關於轉乘其他航班的通知,並且按原機票上所述時間到達最終目的地;
- b) 您未支付機票費用,或者該機票是以非公開的特別價格購買的。

## 2. 航班延誤

2.1 如果航班延誤超過兩小時但少於五小時,從機票上指定的時間算起,您有權免費獲得以下服務(包括在呈交合理金額的收據後根據具體情況退款):

- a) 與等待時間合理相稱的食品和飲料
- b) 兩次電話通話以及通過傳真/電子郵件發送消息。

2.2 如果航班延誤超過五小時但少於八小時,除了第 2.1 節所列的服務外,您還有權選擇以下選項之一: 1) 獲得相當於相關航班段金額的憑證,以便未來購買機票(為方便起見,請參閱以下鏈接以發行憑證:

<https://www.elal.com/he/PassengersInfo/Pages/CreditSteps.aspx>); 2) 替代航班(依據法律的定義); 3) 放棄航班並提交書面申請以換取相關航班段的補償,所有這些均依據法律的規定。

2.3 如果您選擇了第二天起飛的替代航班,那麼除了獲得上述第 2.1 和 2.2 節中列出的福利外,您還有權免費獲得住宿安排以及從機場到酒店的地面交通和返回(包括在呈交合理金額的收據後根據具體情況退款)。

## 3. 航班取消

3.1 如果您的航班未能成行或延誤超過 8 小時起飛,您有權獲得第 2.1 和 2.2 節中列出的福利,以及免費的酒店住宿和酒店接送服務。

3.2 此外,您有權以書面形式向我們提出請求,根據《法律》第一附錄中規定的標準獲得金錢補償,但需遵守《法律》中詳細列明的例外情況。如果發生任何這些例外情況,您將無權獲得補償。法律中規定的例外情況包括但不限於:

- a) 航班取消是由於公司無法控制的特殊情況造成的,且公司已盡其所能防止航班取消。
- b) 航班因罷工或保護性停工而取消。
- c) 航班為避免褻瀆安息日或節日而被取消。

d) 如果您在法律規定的時間框架和條件下提前收到航班取消通知。

3.3 如果您選擇了替代航班，我們有權將第 3.3 節中列出的金錢補償金額減半，所有這些均需遵守並符合法律規定的條件和時間框架。

#### 4. 航班提前

4.1 如果您的航班提前了超過五小時但不超過八小時，並且您在飛行時間前少於 14 天收到此通知，您可以選擇以下選項之一：1) 獲得與相關航段金額相當的憑證，用於未來兌換機票（為了您的方便，如需憑證，請參考以下連結：

<https://www.elal.com/he/PassengersInfo/Pages/CreditSteps.aspx>）；2) 替代航班（根據法律定義）；3) 放棄該航班，並提交書面申請以獲得相關航段的付款，所有這些都應符合法律的規定。

4.2 如果您的航班提前了超過八小時，並且您在飛行時間前少於 14 天收到此通知，除了上面第 4.1 節中列出的福利外，您還有權以書面形式請求根據法律第一附錄規定的金錢補償，但需遵守上文第 3.2(a)和 3.2(b)節中的例外情況。如果發生任何這些例外情況，您將無權獲得補償。

#### 5. 乘客被拒登機

5.1 有時，即使乘客已經預訂並確認了座位，我們可能仍需拒絕乘客登機。我們將嘗試避免將乘客拒於航班之外，並通過提供自願放棄座位的選項來避免這種情況，乘客可以獲得雙方同意的補償。

5.2 如果您被拒絕登機且未同意自願放棄座位，則您有權獲得上文第 3.1 節中所述的福利。此外，您可以書面要求獲得法律第一附錄中規定的金錢補償（公司有權根據法律規定的時間和條件將該金額減半）。

5.3 明確指出，如果因為安全原因（除非符合法律規定的條件）、您的健康狀況、對飛行安全的擔憂，或者您沒有足夠的旅行證件而無法登機，您將無權獲得上述福利。

#### 6. 機票條件的變更

6.1 如果您被調整至比機票上規定的更高艙等，則無需支付額外費用。

6.2 如果您被調整至比機票上規定的更低艙等，您將根據法律的第二附錄規定獲得金錢補償；如果航班包括中途停留或機票是作為旅遊套餐的一部分購買的，則補償將根據法律規定的指示和條件進行計算。

有關您權利的更多詳細信息以及申請退票和/或法律規定的金錢補償的要求，請通過網站 [www.elal.co.il](http://www.elal.co.il) 的「聯繫我們」頁面與我們聯繫。

本通知為法律的摘要，並不包括法律的所有條款，包括所有權利和例外情況。在本通知與法律之間存在衝突的情況下，以法律的規定為準。

※ 更新資訊以 EL AL 官網英文公告為準