

# Quyền của hành khách EU Air



Trang chủ > Pháp lý > **Quyền của hành khách EU Air**

Khi du lịch bằng đường hàng không tại Châu Âu, bạn sẽ được hưởng một số quyền nhất định theo Quy định EC 261/2004 của EU.

**Quyền của bạn trong các trường hợp từ chối lên máy bay, trì hoãn chuyến bay, huỷ chuyến bay và nâng cấp hoặc hạ cấp chuyến bay**

Nếu bạn bị từ chối lên máy bay hoặc chuyến bay của bạn bị huỷ hoặc bị trì hoãn ít nhất 2 tiếng, hãy yêu cầu văn bản về quyền của bạn tại quầy làm thủ tục hoặc cổng lên máy bay, đặc biệt là vấn đề bồi thường và hỗ trợ.

## Trì hoãn chuyến bay

Nếu chuyến bay của bạn bị trì hoãn 2 tiếng tại điểm khởi hành, bạn có quyền được hỗ trợ (nước uống, bữa ăn, thông tin) và phòng khách sạn nếu cần thiết (bao gồm di chuyển giữa sân bay và khách sạn) tùy thuộc vào khoảng cách bay và thời lượng trì hoãn.

Nếu chuyến bay của bạn bị trì hoãn từ 5 tiếng trở lên tại điểm khởi hành, bạn có quyền được hoàn tiền. Nếu bạn chấp nhận lựa chọn này, hãng hàng không Qatar Airways sẽ không chịu trách nhiệm cung cấp bất kỳ chuyến bay hoặc hỗ trợ nào khác.

Nếu chuyến bay của bạn bị trì hoãn và hạ cánh muộn hơn 3 tiếng tại điểm đến cuối cùng, ngoài các hỗ trợ theo quy định, bạn có quyền được nhận bồi thường tài chính (xem bảng sau).

## Bồi thường (trì hoãn chuyến bay) - Trong phạm vi Châu Âu

Hạ cánh muộn	Khoảng cách	Bồi thường
2 tiếng	Dưới 1.500 km	125 EUR
Từ 3 tiếng trở lên nhưng không quá 4 tiếng	1.500 km đến 3.500 km	200 EUR
Từ 3 tiếng trở lên nhưng không quá 4 tiếng	Trên 3.500 km	300 EUR

## Bồi thường cho chuyến bay khởi hành (bị trì hoãn) từ sân bay EU tới sân bay không thuộc EU

Hạ cánh muộn	Khoảng cách	Bồi thường
--------------	-------------	------------

Hơn 2 tiếng	Dưới 1.500 km	250 EUR
Từ 4 tiếng trở lên	1.500 km đến 3.500 km	400 EUR
Từ 4 tiếng trở lên	Trên 3.500 km	600 EUR

## Hủy chuyến bay hoặc từ chối lên máy bay

Nếu chuyến bay của bạn bị hủy và bạn nhận được thông báo ít hơn 2 tuần trước ngày dự kiến hoặc bạn bị từ chối lên máy bay, bạn có quyền:

- Hỗ trợ di chuyển đến điểm đến cuối cùng bằng các phương tiện vận chuyển thay thế tương đương hoặc
- Hoàn tiền cho vé của bạn hoặc
- Vận chuyển miễn phí đến điểm khởi hành ban đầu nếu bạn có chuyến bay nối chuyến, và
- Bồi thường tài chính từ 250 EUR đến 600 EUR tùy thuộc vào khoảng cách bay. Nếu hãng hàng không đề nghị chuyển bay thay thế và bạn hạ cánh tại điểm đến cuối cùng nhưng bị muộn 2, 3 hoặc 4 tiếng tùy theo thời lượng chuyến bay, khoản bồi thường có thể giảm 50% (xem bảng bên dưới).
- Trong trường hợp thay đổi hành trình, bạn có quyền được hỗ trợ (đồ uống, bữa ăn, thông tin) và phòng khách sạn nếu cần thiết (bao gồm hỗ trợ di chuyển) tùy theo thời gian trì hoãn.

## Bồi thường (hủy chuyến/thay đổi hành trình) - trong phạm vi EU

Hạ cánh muộn	Khoảng cách	Bồi thường
2 tiếng	Dưới 1.500 km	125 EUR
3 tiếng	Trên 1.500 km	200 EUR

## Bồi thường cho chuyến bay khởi hành (bị trì hoãn) từ sân bay EU tới sân bay không thuộc EU

Hạ cánh muộn	Khoảng cách	Bồi thường
Từ 3 tiếng trở lên nhưng không quá 4 tiếng	1.500 km đến 3.500 km	200 EUR
Từ 3 tiếng trở lên nhưng không quá 4 tiếng	Trên 3.500 km	300 EUR
Từ 4 tiếng trở lên	1.500 km đến 3.500 km	400 EUR
Từ 4 tiếng trở lên	Trên 3.500 km	600 EUR

## Nâng cấp hoặc hạ cấp chuyến bay

Nếu bạn được nâng cấp chuyến bay lên hạng cao hơn hạng ghi trong vé của bạn (nâng hạng chuyến bay), hãng hàng không không được phép yêu cầu bất kỳ khoản thanh toán bổ sung nào.

Nếu bạn bị hạ cấp chuyến bay xuống hạng vé thấp hơn (hạ hạng chuyến bay), bạn có quyền được hoàn tiền theo tỉ lệ phần trăm 30%, 50% hoặc 75% giá vé tùy theo khoảng cách chuyến bay.

Trong trường hợp có từ hai chuyến bay nối chuyến trở lên trong một vé, khoản hoàn trả chỉ được thanh toán cho chuyến bay bị hạ hạng chứ không phải cho toàn bộ hành trình.

## Quyền của bạn trong những trường hợp đặc biệt

Nếu chuyến bay của bạn bị huỷ trong những "trường hợp đặc biệt", ví dụ như thời tiết xấu hoặc nhân viên kiểm soát không lưu đình công thì hãng hàng không Qatar Airways sẽ không thực hiện bất kỳ khoản bồi thường nào. Tuy nhiên, Qatar Airways sẽ cung cấp hỗ trợ đầy đủ trong khi bạn chờ phương tiện vận chuyển thay thế. Bạn có quyền:

- Nhận được hoàn tiền cho vé trong vòng 7 ngày hoặc
- Vận chuyển bằng các phương tiện vận chuyển thay thế tới điểm đến cuối cùng trong thời gian sớm nhất hoặc
- Đặt lại vé vào ngày bạn chọn hoặc
- Vận chuyển tới hoặc từ sân bay, nếu chuyến bay đến hoặc khởi hành từ một sân bay khác với sân bay trong đặt vé của bạn

## Khiếu nại



Nếu bạn tin rằng bạn bị từ chối lên máy bay hoặc chuyến bay của bạn bị trì hoãn hoặc bị huỷ và bạn cho rằng quyền hành khách khi bay tại Châu Âu không được tôn trọng thì bạn có thể gửi khiếu nại tới:

<https://www.qatarairways.com/en/help.html#feedback>

Bạn sẽ tìm thấy danh sách các cơ quan có thẩm quyền chịu trách nhiệm đảm bảo quyền hợp pháp của hành khách bằng cách nhấp vào nút bên dưới hoặc [ở đây đối với Cơ quan Hàng không Dân dụng Anh](#).

Danh sách cơ quan có thẩm quyền

## Ủy ban trọng tài



Nền tảng [Giải quyết tranh chấp trực tuyến \(ODR\)](#) đã được thiết lập bởi Ủy ban Châu Âu để cho phép dễ dàng liên hệ với các nhà cung cấp giải pháp tranh chấp thay thế (ADR) được phê duyệt.

Tuy nhiên, vui lòng lưu ý rằng ngoại trừ Đức, hiện tại Qatar Airways không bắt buộc hoặc có nghĩa vụ gửi ADR và do đó, nền tảng ODR cũng như bất kỳ nhà cung cấp ADR nào được Cơ quan Hàng không Dân dụng (CAA) phê duyệt sẽ không thể chấp nhận khiếu nại của bạn nếu không có thỏa thuận trước của Qatar Airways.

Nếu chuyến bay của bạn đã cất cánh từ sân bay tại Đức, bạn có quyền liên hệ với 'Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.' (SÖP), uỷ ban trọng tài độc lập của Đức về vận tải hành khách công cộng để giám sát tất cả các hãng hàng không, nếu chuyến bay của bạn là chuyến bay tư nhân, vui lòng kiểm tra <https://soep-online.de>

Bạn có thể xem nền tảng Giải pháp tranh chấp trực tuyến của Ủy ban Châu Âu tại trang <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nếu chuyến bay của bạn đã cất cánh từ sân bay tại Anh, bạn có thể gửi khiếu nại tới Đội ngũ Tư vấn và Khiếu nại của CAA (PACT) bằng cách hoàn thành biểu mẫu khiếu nại trực tuyến tại website của CAA: <https://www.caa.co.uk/Passengers/Resolving-travel-problems/How-the-CAA-can-help/How-the-CAA-can-help/>

Qatar Airways

Công ty

Cho doanh nghiệp

Đối tác kinh doanh

Liên hệ chúng tôi

[Về chúng tôi](#)  
[Giải thưởng](#)  
[Nghề nghiệp](#)  
[Thông cáo báo chí](#)  
[Tài trợ](#)  
[Thông báo du lịch](#)  
[Al Darb](#)  
[Qatarisation](#)  
[Nhận thức về môi trường](#)

Công ty

Cho doanh nghiệp

Đối tác kinh doanh

Liên hệ chúng tôi

Download Qatar Airways App

Hãy kết nối



Hãng Hàng Không  
Tốt Nhất Thế Giới

[Nhấn vào đây để tìm hiểu thêm về các giải thưởng của chúng tôi](#)

Hạng Thương gia  
Tốt nhất Thế giới

[Nhấn vào đây để tìm hiểu thêm về các giải thưởng của chúng tôi](#)

Phòng chờ Thương  
Gia Tốt nhất Thế  
giới

[Nhấn vào đây để tìm hiểu thêm về các giải thưởng của chúng tôi](#)

Hãng Hàng không  
Tốt nhất Trung Đông

[Chính sách Cookie](#)

[Pháp luật](#)

[Riêng tư](#)

[Trợ năng](#)

[Các dịch vụ và phí tùy chọn](#)

[Cookie Consent](#)

Qatar Airways. Đã đăng ký Bản quyền