

航班延误权益（3个航段） 服务条款与细则

在使用本服务前，请您务必仔细阅读并确保已充分理解并接受本产品服务条款与细则（“条款与细则”）的所有全部内容。如不同意本条款与细则以及思评科技服务（上海）有限公司（下称“本公司”）随时对其的修改或补充内容，您应当立即主动停止使用本服务。如您确认使用本服务即视为您已经阅读并同意本条款与细则的全部内容，并接受本公司单方对本条款与细则随时所做的任何修改和补充。

本条款与细则的调整内容会通过网站或其他相关渠道公示，并自通知中载明的“本版本生效日期”起生效，敬请会员留意。本条款与细则的确认即在您与本公司之间产生法律效力，成为双方均具有约束力的法律文件。若对本条款与细则有疑问，敬请拨打 4006 321 123 或通过“飞偿值”小程序联系在线客服进行咨询。

【定义】：

本公司：指思评科技服务（上海）有限公司

本产品：指《航班延误权益（3个航段）》

会员：指接受本须知、并已成功购买本产品的用户

您、您的：指会员本人

享权人：指会员本人

服务有效期：自生效日起 1 年内有效

指定航班：指您在服务期中所指定的享受服务的航班

航班延误：指航班因自然灾害、恶劣天气、机械故障、被劫持、航班承运人的雇员罢工或临时性抗议活动、恐怖主义行为、航空管制、航空公司超售机票以及其它非旅客自身原因导致起飞时发生的延误

航班取消：指享权人的指定航班在原订航班起飞时间后，

航空公司宣布取消该航段

航班预定起飞时间：指按照规定对外公布的班期时刻表进行的航班起飞时间

航班实际起飞时间：指飞机主轮离地、由于主起落架减震支柱不再受到飞机的重力而伸出的瞬间

空管局预测延误起飞时间：指由空管协同放行系统计算并分配的航班预计起飞时间，可供机组参考开展组织旅客登机航班准备工作

航班延误时间：指航班承运人发布的定期航班时刻表的航班预定起飞时间和空管局预测延误起飞时间之间的差（以航班承运人实际发布的起飞时间为准）

A. 会籍权益：

1. 购买本产品的会员可以作为享权人在服务期间兑换三次单航段的航班延误保障服务。
2. 如您的指定航班发生了延误或航班取消，且延误时间达到 2 小时（含 2 小时）及以上，随着航班延误时间增加，您可以在满足航班延误时长标准的服务选项内，选择其中 1 项权益兑付

航班延误时长	服务选项
2 小时或以上	<ol style="list-style-type: none">1. 全球机场贵宾厅 1 次2. 境内机场餐饮代金券 50 元×4 张3. 全球景点玩乐代金券 100 元×2 张4. 《生活权益礼包一》1 份
2 小时至 3 小时（含）	<ol style="list-style-type: none">1. 全球景点玩乐代金券 100 元×3 张2. 境内机场餐饮代金券 50 元×6 张3. 《生活权益礼包二》1 份
4 小时或以上	<ol style="list-style-type: none">1. 《酒店权益包》1 份2. 全球景点玩乐代金券 100 元×4 张，3. 境内机场餐饮代金券 50 元×8 张，

	4. 《生活权益礼包三》1份
航班取消	《生活权益礼包四》1份

服务选项内容和相关供应商可能随季节或其他原因发生变化，最终服务内容及使用方式以小程序“飞偿值”前端展现为准，本公司拥有最终解释权。

3. 如您达到某一航班延误时长标准后立即选择兑付了该标准下的对应服务选项，随着延误时间的增加，您将不再享受更高层次的服务选项。（比如航班延误起飞满足 2 小时后，客户选择兑付服务内容，飞机继续延误至 4 小时，该客户将不再享受兑付其他服务选项的权益，仅支持兑付一次。）
4. 当航班延误时间情况达到航班延误时长标准时，相对应服务选项会开通。请您在服务选项开通后的 7 天内完成兑付。如您未在 7 天内兑付，视为自动放弃服务，同时该服务选项权益将自动失效。
5. 如您乘坐的航班在原定航班起飞时间前被取消，将不能享受以上任何一种服务选项。但您可致电本公司 4006 321 123 客服热线申请取消该指定航班航段的航班延误权益服务，本公司将向您返还一次航班延误权益兑换机会，但不予退费。您需在该航班被取消前任何时间或被取消后 72 小时内申请返还兑换机会，如超过申请时间，本公司有权不予受理

B. 权益须知：

B1. 兑换航班延误保障服务

B1.1 当您订购服务后，用于服务订购时预留的手机号将会收到小程序绑定的通知短信，请立即使用该手机号绑定“飞偿值”小程序并按照指引使用服务

B1.2 您需要在您所乘坐的航班原定起飞时间至少 24 小时前，登录微信小程序“飞偿值”并输入个人信息、航班出发日期和航班号来兑换航班延误保障服务，如未按以上要求提供资料，本公司将无法提供航班延误保障服务。同时视为会员自动放弃该航段延误产生的权益，本公司将不承担任何后续责任

B1.3 您可兑换的航班出行日期必须在服务有效期内。同一出行日期，您最多只能兑换三个航段的航班延误保障服务。且当天同一航段只能兑换一次航班延误保障服务

B1.4 本产品享权人必须是航班延误保障中您所指定的航班乘客

B1.5 涉及六盘水机场、神农架机场、昆明长水机场出发或到达的航班无法兑换航班延误保障服务

B1.6 本服务无法为春秋航空、九元航空等廉航航班提供服务

B2. 兑付航班延误服务选项

B2.1 当您兑换航班延误保障服务后，若指定航班达到延误时长标准且不早于航班原定计划起飞前 40 分钟，系统将会通过短信、微信通知的方式主动向您推送延误通知，并开启航班延误保障的服务选项兑付。

B2.2 在收到通知后，您需要前往小程序填写您乘坐指定航班的 13 位电子客票号码 (E-TICKET NO.)

B2.2.1 客票号码通常可由如下途径获知：

- 打印出来的登机牌（通常为 ETKT 或 ETKD+（三位数航司编号+十位数机票信息）/1）
- 电子行程单
- 购买机票后的订单页面
- 购买后收到的订单短信
- 致电航空公司查询

B2.2.2 在兑付服务选项的节点，您的机票状态需在中航信反馈的数据中显示为：客票有效、正在办理登机、客票已使用、已登机，方可通过系统验证后进入兑付服务选项页面；

B2.2.3 若您的机票状态在该节点中航信反馈的数据为：已作废、已退票、挂起状态、换开，本公司将无法为您提供

服务选项兑付服务

B2.3 您需要在指定航班发生延误后 7 天内前往小程序完成航班延误服务兑付，如您未在 7 天内领用，则视为自动放弃服务，同时该服务权益将自动失效

B2.4 本产品购买人、享权人必须是同一个人，您必须本人使用所兑付的航班延误服务选项

B2.5 会籍有效期外，本公司不再提供服务

B3. 不诚实的权益请求

如果您的权益或兑换服务请求有任何的不实，本公司有权拒绝向您提供会籍的权益。本同时保留有关的法律权利，包括但不限于立即终止您的会籍以及就因此所遭受的所有损失向您索偿

B4. 退订与改签规则

B4.1 若您在航班起飞时间 24 小时以前退订或改签机票，您可通过小程序退订该次航班的航班延误保障服务；

B4.2 若您在航班起飞时间前 24 小时之内退订或改签机票，则该次的航班延误服务将自动失效

C. 一般规定

C1. 责任免除

C1.1 任何下列情形而导致的损失、费用，本服务将不承担任何赔偿责任和补偿服务：

- 您预订的航班在起飞前被取消
- 您非以乘客身份搭乘航班
- 您的故意或重大过失行为
- 您未能按预定行程办理登机手续
- 当您因自身原因抵达机场时，已超过原定搭乘航班办理登机的时间；您办理完登机手续后，未能准时登乘原计划乘搭的航班（责任免除情况之外而导致您未能准时登乘除外）您未能登乘原计划搭乘的承运人安排的最早便利的替代航班
- 您为该次旅程预订航班时已知存在可能导致旅程延误的情况或条件，包括但不限于当时已经发生的任何恶劣天气或自然灾害
- 核子辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染
- 行政行为或司法行为
- 您搭乘的航班所属的航空公司破产
- 因使用本服务时产生之非本公司原因所导致的其他损失或责任
- 战争、敌对行动、军事行动、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、劫机、恐怖活动

C1.2 本服务不承担本条款与细则所定义服务以外的其他责任

C1.3 根据民航机场实际运营情况，本公司将对相关覆盖机场范围进行不定期调整，具体详情请以飞偿值小程序页面展示为准

C1.4 本服务规则如有不清楚之处，将由本公司根据法律规定、诚实信用原则和双方约定、行业习惯以及具体情形进行必要的解释

C1.5 您前往的国家违反中国、欧盟、英国、美国指定的国际经济制裁条款、法律或法规，则无法兑换本服务权益

C1.6 本产品为会员乘坐飞机出发时产生的延误提供服务，如会员在航班延误时间或取消达到服务启动时未持有该航班有效机票，即不属于本产品服务范围

C1.7 会员产品与延误服务仅限享权人使用，如享权人给予他人使用或出现售卖、获利及任何欺诈行为，本公司有权采取一种或多种管控措施，包括但不限于停止享权人所有服务使用权、限制或停止会员资格。对于经查实涉及售卖、

获利及欺诈的行为，本公司保留向享权人追回其所获利益及采取法律措施的权利

C1.8 除法律法规另有规定外，不论是否预见，本公司仅对我们提供的服务承担法律允许的最大范围的责任，因服务导致的任何间接、附带、衍生或惩罚性的损失和/或损害及利润损失、商业信誉、业务机会、数据或其他有形或无形损失，本公司不承担任何责任。本公司亦不对任何第三方的诽谤、犯罪或其他非法行为承担责任，亦不赔偿因此造成的您的任何损失

C2 会籍期限

C2.1 会籍于在会籍信息上载明的开始日生效并在会籍期内有效

C2.2.2 会籍权益一旦生效后，如会员主动取消会籍，不予退费

C2.2.3 本公司有权不时以批注形式修订或更改本条款及细则，详情以小程序飞偿值平台页面展示为准

C3 会籍取消

C3.1 下列任何情况，本公司有权自动取消您的会籍，且不予通知及不退还会费：

C3.1.1 您提供虚假或不实资料

C3.1.2 您协助其他人通过欺骗方式，获得本会籍权益

C3.1.3 您对本公司或提供任何权益的第三方作出不诚实行为

C3.1.4 您未能遵守此会籍条款及细则

C3.2 一旦取消会籍，您将不再享有会籍权益。

C4 个人信息授权

C4.1 作为会员，您须向本公司提供有关您自己的个人信息以使本公司有效地向您提供服务权益、处理航班延误服务和您的任何查询或投诉。

C4.2 您将同意，授权您的个人信息用于以下目的：

1. 处理您的会籍及续期申请
2. 执行航班、票号等有关事宜的查询
3. 提供会籍内权益服务
4. 进行身份核对程序
5. 所有用于提供此会籍服务相关的其他用途（商业用途除外）

C5 个人信息共享

C5.1 本公司不会与本公司以外的任何公司、组织和个人分享您的个人信息，但以下情况除外：

1. 本公司可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息
2. 与本公司的关联公司共享：您购买本服务即表示同意并授权本公司可能将您的个人信息与我们的关联公司共享。我们只会共享必要的个人信息，且关联公司如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。我们的关联公司包括本公司现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构以及上述公司或机构的合法继承人。其中“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式
3. 与本公司授权合作伙伴（第三方服务公司）共享：您购买本服务即表示同意并授权本公司可能将您的个人信息与我们的授权合作公司共享。我们的某些服务将由授权合作伙伴提供。我们可能会与合作伙伴共享您的某些个人信息（您的姓名、手机号等），以提供更好的客户服务和用户体验。我们仅会出于合法、正当、必要、特定、

明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。我们的合作伙伴对您的个人信息负有保密义务，无权将共享的个人信息用于任何其他用途

C5.2 【个人信息保护】 本公司会严格按照《网络安全法》、《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》（工业和信息化部令第 24 号）、《电话用户真实身份信息登记规定》（工业和信息化部令第 25 号）等法律法规的相关要求，建立信息安全保障制度，采取技术措施和其他必要措施保护您的个人信息安全

C5.3 请您理解：互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保或担保您发送给我们的任何信息的安全性，但由于技术的限制及可能存在的各种恶意手段，即便竭尽所能加强安全措施，也不可能始终保证信息百分之百安全。在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等

C6 服务期的中断与终止

C6.1 本服务的中断或终止包括如下情况：

C6.1.1 会籍有效期终止

C6.1.2 在服务使用过程中，如您频繁出现由于个人原因最终未能乘坐指定航班而导致无法得到补偿服务的情况

C6.1.3 您存在或本公司经独立判断后认为您存在任何违反国家法律法规或监管政策、违反本协议或有损本公司或关联公司的声誉、利益的行为的

C6.1.4 根据法律法规、监管政策的规定或有关机关的要求

C6.1.5 不可抗力（鉴于互联网之特殊性质，不可抗力亦包括黑客攻击、电信部门技术调整导致之重大影响、因政府管制而造成之暂时关闭、病毒侵袭等影响互联网正常运行之情形）

C6.1.6 其他本公司无法抗拒的情况

C6.2 当发生前述中断与终止的情况时，您与本公司均认可如下处理方式

C6.2.1 已经产生但未使用的会员权益自动清除且不折现

C6.2.2 除法律法规另有规定或本公司另有说明外，已收取的会员费用不予退还

C6.2.3 如您在本公司存在正在进行中的权益，本公司届时将视情况进行合理处理

C6.2.4 如因您违反本条款与细则而导致终止的，本公司有权视情况要求您承担相应的违约责任

C6.2.5 除法律法规另有规定或本公司另有说明外，本公司无需向您和第三人承担任何责任

C7. 管辖法律

本条款及细则受中国司法管辖，适用中国法律（不包括港澳台地区法律）并据其予以解释。