

2026 年 7 月 31 日

Peach Aviation 株式会社

推出因本公司原因造成航班嚴重延誤或取消時的補償機制

～同步啟用專屬申請平台，進一步提升申請便利性與旅客保障體驗～

- ・ 我們已建立一套新的補償機制，用於補償因本公司原因造成的重大延誤或取消而產生的住宿和交通費用。
- ・ 該機制將於 2026 年 8 月 19 日開始實施。
- ・ 我們同時推出了專用的“申請表”，以加快處理流程。
- ・ 除了在正常情況下不斷提升服務品質外，我們還建立了完善的客戶支援體系，以確保客戶安心無憂。

Peach Aviation 株式会社（以下：Peach 樂桃航空、代表執行董事 CEO：大橋 一成）將於 2026 年 8 月 19 日起實施一項新制度，在公司設定的限額內，對因公司原因造成的重大延誤或取消而導致乘客住宿和交通費用的補償進行補償。

Peach 樂桃航空始終以提升旅客出行體驗為目標，持續優化各項營運管理及服務品質，包括提高航班準點率等措施。儘管如此，受各種突發及難以預測因素影響，仍有可能發生重大延誤或航班取消的情況，為旅客造成不便。基於「即使在非預期情況下也能讓旅客安心出行」的理念，除了不斷提升日常營運品質外，我們亦認為有必要建立更完善的支援機制。因此，Peach 樂桃航空決定推出相關補償制度，希望在突發狀況發生時，為旅客提供更貼心及可靠的保障。

根據本制度，如因本公司原因導致航班發生重大延誤或取消，旅客可就因此產生的住宿及交通費用提出補償申請。經確認符合條件後，日本國內線每位旅客最高可獲 10,000 日圓補償，國際線每位旅客最高可獲 20,000 日圓補償。同時，為簡化申請流程並提升服務便利性，我們將於官方網站設立專屬申請平台。旅客只需透過智能手機或電腦上傳相關收據，即可輕鬆完成申請。補償款項預計於申請獲批後約三週內發放，讓旅客在面對突發狀況時獲得更即時及安心的支援。

有關補償制度的詳細信息，請參見下一頁。

Peach 樂桃航空始終以安全為營運的最高優先事項，並持續提升基礎服務品質及獨有價值。在平時致力維持高水準的航班準點率與服務品質之餘，亦力求在突發情況發生時，提供及時且貼心的旅客支援。未來，我們將繼續精進各項服務與營運水平，努力成為深受旅客信賴與支持的航空公司。

<關於因本公司原因造成重大延誤或取消的賠償事宜>

【制度開始日期】 2026 年 8 月 19 日

• 賠償涵蓋的航班

— 以下情況由我方負擔費用（由賠償金支付）：

因我方原因（例如設備維護或我方管理的系統故障）導致航班在預定起飛時間前 24 小時或更短時間內（直至起飛前一天）發生重大延誤或取消。

— 客戶需承擔費用（保險不涵蓋）的情況：

因超出我們控制範圍的「不可抗力」因素（例如惡劣天氣、自然災害或空中交通管制指令）導致的航班延誤或取消，以及在預定起飛時間前 24 小時內決定更改或取消的航班均包括在內。

• 主要承保範圍及最高賠償金額（每人/含稅）

如果因本公司原因造成重大延誤或取消，我們將根據收據並在我公司規定的限額內（追溯適用）向您報銷以下費用。

— 國內航班：最高 10,000 日圓

— 國際航班：最高限額 20,000 日圓

— 主要費用涵蓋範圍：

1. 深夜抵達目的地且常規公共交通已停止營運時產生的計程車費等費用（僅適用於國內航班）
2. 因更改至隔天或之後的航班而產生的住宿費用、機場與住宿地點之間的往返交通費用，以及因更改至其他航空公司航班或新幹線（子彈頭列車）等而產生的交通費用差額。
3. 若更改航班在深夜抵達且常規公共交通已停止運行，需要入住機場附近的飯店，則飯店費用（僅適用於國內航班）將予以報銷。

• 申請及繳費流程（線上申請）

1. 個別通知：已預訂符合賠償條件的航班之乘客將收到有關「賠償程序」的通知，該通知將發送到其註冊的電子郵件地址。
2. 線上申請：請在預定出發日期前 30 天內，造訪 Peach 官網新推出的“申請表”，填寫您的預訂資訊（出發日期、航班號碼、預訂號碼），並上傳您的收據資料（PDF 或 PNG 圖片）提交申請。每次您最多可以一起申請 9 人。
3. 付款：付款將在申請被接受後約 3 週內完成（日本居民將收到一封包含付款說明的電子郵件；日本以外的居民將把款項轉入其指定的銀行帳戶）。

關於 Peach 樂桃航空 (www.flypeach.com/hk)

Peach 樂桃航空以新千歲、成田、中部、關西、福岡和那霸六個機場為營運基地，提供 25 條國內航線和 15 條國際航線。秉持著「做昨天做不到的事」的全新企業理念，我們將繼續挑戰自我，不斷發展，在保持熟悉便捷的基礎上，為旅客提供新的價值。我們將安全營運放在首位，進一步提升基本品質和獨特價值，力求成為眾多旅客信賴的航空公司。