

# サポートと補償について

欠航、遅延、ダウングレード、オーバーブッキングの場合



この通知は、欧州議会・理事会規則261/2004（オーバーブッキング、欠航、遅延の際の航空旅客に対する補償に関する規則）に基づくものです。

## 本冊子に記載の権利が適用されるのは、以下の状況に該当する場合は：

- ・ 当該便の運航会社が：
  - エールフランス航空およびKLMオランダ航空または
  - シティジェットおよびHOP!もしくはJONNまたは
  - デルタ航空およびケニア航空（EU内の空港を出発）である場合；
- ・ 当該便のご予約が確定している場合；
- ・ 所定の時間にチェックインを完了している、または時間の指示がない場合、出発時間の45分前までにチェックインを済ませている場合；
- ・ 一般の人々に直接または間接的に提供される運賃、またはフリーエージェント・フライヤー・プログラムにより発券された航空券で旅行する場合；
- ・ EU内の空港を出発する場合、または第三国の空港を出発し、EU内の空港に到着するEU加盟国の航空会社の運航便に搭乗する場合、ただし第三国の法的規制が適用される場合を除きます。

## 1 欠航

### 1.1 欠航時のサポート

ご予約便が欠航となった場合、お客様には以下の選択肢がございます：

- ・ 最終目的地までの経路を変更し、同等の運送条件にてできるだけ早く、あるいはお客様の都合の良い後日に空席状況に応じて運送します；または
- ・ 未搭乗区間、および当初の旅行計画に照らして、もはや有用な目的を果たしていない場合は搭乗済み区間を払い戻しし、さらに、（該当する場合は）航空券に記載されている最初の出発地までの帰路便を手

配します。

加えて、以下のサービスを無料で提供いたします：

- ・ 待ち時間に照らして妥当と思われるお食事とお飲み物；
- ・ ホテルの宿泊（空港－ホテル間の交通輸送も含む）1泊分、またはお客様の当初の宿泊予定よりも長い宿泊が必要になった場合は追加1泊分；
- ・ プリペイドのテレホンカードを1枚、もしくは電話での通話2回分の費用（1回当たり5分以内に限る）、もしくはファックスでの通信2回分または電子メール2回分の費用。

### 1.2 欠航時の補償

欠航が出発前の2週間以内に通知されており、代替便の出発時刻と到着時刻が当初のご予約便の出発予定時刻と到着予定時刻に近い場合、補償は適用されません：

- ・ 欠航が出発予定日の2週間前から7日前までに通知された場合は、新しい出発時刻が当初の出発予定時刻より2時間以上早まらず、新しい到着時刻が当初の到着予定時刻より4時間以上遅くならないければ、補償は適用されません；
- ・ 欠航が出発予定日の7日前を過ぎてから通知された場合は、新しい出発時刻が当初の出発予定時刻より1時間以上早まらず、新しい到着時刻が当初の到着予定時刻より2時間以上遅くならないければ、補償は適用されません。

欠航時の補償は空港ではお支払いできませんので、恐れ入りますが、カスタマーケアまでご連絡ください（セクション5をご参照ください）。補償は、払い戻し不可のトランスポート・クレジット・バウチャーおよび返金可能なクレジット・バウチャー（現金）からお選びいただけます。

払い戻し不可のトランスポート・クレジット・バウチャーによる補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	350ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	500ユーロ*
C	AにもBにも該当しないフライト	800ユーロ*

返金可能なクレジット・バウチャー（現金）による補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	250ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	400ユーロ*
C	AにもBにも該当しないフライト	600ユーロ*

\* 代替便の到着時刻の遅れが、当初のご予約便の到着予定時刻の2時間以内（Aに該当するフライト）、3時間以内（Bに該当するフライト）、4時間以内（Cに該当するフライト）の場合は、補償金が50%減額される可能性があります。

欠航が不可抗力に起因するものであり、対象便の運航航空会社が欠航を避けるためのあらゆる妥当な措置を講じていた場合は、当該航空会社は補償を支払う義務を負いません。

上の補償内容はEU理事会規則261/2004に基づいています。EU域外の空港から（EU域内の目的地に向けて）出発する場合は、当該国の規則やその他の補償に関する取り決めが適用される場合もございます。詳しくは、カスタマーケアまでお問い合わせください（セクション5をご参照ください）。

## 2 遅延

### 2.1 遅延時のサポート

ご予約便の出発予定時刻が2時間以上遅れた場合、このセクションに記載されたサポートを提供いたします。

以下のサービスを無料で提供いたします：

- ・ 待ち時間に照らして妥当と思われるお食事やお飲み物；
- ・ ホテルの宿泊（空港－ホテル間の交通輸送も含む）1泊分、またはお客様の当初の宿泊予定よりも長い宿泊が必要になった場合は追加1泊分；
- ・ プリペイドのテレホンカードを1枚、もしくは電話での通話2回分の費用（1回当たり5分以内に限る）、またはファックスまたは電子メールでの通信2回分の費用。

少なくとも5時間以上の遅延が発生し、当初の旅行計画の継続を希望されないお客様は、未搭乗区間、および当初の旅行計画に照らして、

もはや有用な目的を果たしていない場合は搭乗済み区間の払い戻しを受けることができます。（該当する場合は）航空券に記載された最初の出発地への帰路便の手配も承ります。

## 2.2 遅延時の補償

ご搭乗便の到着が当初の到着予定時刻より3時間以上遅延した場合は、補償が適用されます。ただし、遅延が不可抗力に起因するものであり、対象便の運航航空会社が遅延を避けるためのあらゆる妥当な措置を講じていた場合は、補償が適用されません。補償は空港ではお支払いできませんので、恐れ入りますが、カスタマーケアまでご連絡ください（セクション5をご参照ください）。補償は、払い戻し不可のトランスポーターション・クレジット・バウチャーおよび返金可能なクレジット・バウチャー（現金）からお選びいただけます。

払い戻し不可のトランスポーターション・クレジット・バウチャーによる補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	350ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	500ユーロ*
C	上記のA、Bに該当しないフライトで4時間以上の遅延があった場合	800ユーロ*

また、返金可能なクレジット・バウチャー（現金）による補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	250ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	400ユーロ*
C	上記のA、Bに該当しないフライトで4時間以上の遅延があった場合	600ユーロ*

\* 3500 km以上のフライトで、当初の到着予定時刻より3時間以上4時間以内遅延した場合は、補償額が50%減額される可能性があります。

上の補償内容はEU理事会規則261/2004に基づいています。EU域外の空港から（EU域内の目的地に向けて）出発する場合は、当該国の規則やその他の補償に関する取り決めが適用される場合もございます。詳しくは、カスタマーケアまでお問い合わせください（セクション5をご参照ください）。

## 3 オーバーブッキング

オーバーブッキング（超過予約）が発生した場合、当該航空会社は予約確定済の座席とトランスポーターション・クレジット・バウチャーによる補償との交換に自発的に同意する有志を募ります。また、当該航空会社は3.1に明記されている適切なサポートを提供します。

十分な数の有志が見つからない場合、ご自身の意思に反して搭乗を拒否されたお客様には、所定の時間内にチェックインを完了していることを条件に、搭乗拒否時のサポートと補償を受ける資格が発生しま

す。健康上、安全上、治安上の理由、または渡航書類の不備など、搭乗を拒否される合理的な根拠がある場合は、この資格はありません。

### 3.1 オーバーブッキング時のサポート

お客様には次の選択肢がございます：

- ・ 最終目的地までの経路を変更し、同等の運送条件にてできるだけ早く、またはお客様の都合の良い後日に空席状況に応じて運送します；そして
- ・ 未搭乗区間、および当初の旅行計画に照らして、もはや有用な目的を果たしていない場合は搭乗済み区間を払い戻しし、さらに、（該当する場合は）航空券に記載されている最初の出発地までの帰路便を手配します。

加えて、以下のサービスを無料で提供いたします：

- ・ 待ち時間に照らして妥当と思われるお食事とお飲み物；
- ・ ホテルの宿泊（空港－ホテル間の交通輸送も含む）1泊分、またはお客様の当初の宿泊予定よりも長い宿泊が必要になった場合は追加1泊分；
- ・ プリペイドのテレホンカードを1枚、もしくは電話での通話2回分の費用（1回当たり5分以内に限り）、またはファックスまたは電子メールでの通信2回分の費用。

### 3.2 オーバーブッキング時の補償

お客様の意思に反して搭乗をお断りする場合は、空港で補償金をお支払いいたします。払い戻し不可のトランスポートーション・クレジット・バウチャーおよび、返金可能なクレジット・バウチャー（現金）からお選びいただけます。

払い戻し不可のトランスポートーション・クレジット・バウチャーによる補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	350ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	500ユーロ*
C	AにもBにも該当しないフライト	800ユーロ*

また、返金可能なクレジット・バウチャー（現金）による補償額は、以下の通りです：

A	1500 km以下のフライト	250ユーロ*
B	1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライト	400ユーロ*
C	AにもBにも該当しないフライト	600ユーロ*

\* 代替便の到着時刻の遅れが、当初のご予約便の到着予定時刻の2時間以内（Aに該当するフライト）、3時間以内（Bに該当するフライト）、4時間以内（Cに該当するフライト）の場合は、補償金が50%減額される可能性があります。

上の補償内容はEU理事会規則261/2004に基づいています。EU域外の空

港から（EU域内の目的地に向けて）出発する場合は、当該国の規則やその他の補償に関する取り決めが適用される場合もございます。詳しくは、カスタマーケアまでお問い合わせください（セクション5をご参照ください）。

## 4 ダウングレード

ご自身の意思に反して、ご搭乗クラスが予約された座席よりもダウングレードされたお客様は、以下の払い戻しを申請することができます：

- A. 1500 km以下のフライトは、航空券代金の30%、または
- B. 1500 kmを超えるEU内のフライト、1500 ~3500 kmのその他のフライトは、航空券代金の50%、または
- C. AにもBにも該当しないフライトは、航空券代金の75%。

上に加えて、エールフランス航空およびKLMオランダ航空は、お客様のフライト時間とご搭乗クラスに応じて、空港で払い戻し不可のクレジット・バウチャーを（お詫びとして）ご提供します。

## 5 払い戻しの申請、欠航・遅延時の補償請求、その他のお問い合わせ

上記の通り、当初の旅行予定の継続を希望されない理由が：

- ・ ご予約便の欠航、または
- ・ ご予約便に少なくとも5時間以上の遅延が発生、または
- ・ ご自身の意思に反して搭乗を拒否されたこと、にある場合

これに該当するお客様は、未搭乗区間、および当初の旅行計画に照らして、もはや有用な目的を果たしていない場合は搭乗済み区間の払い戻しを受けることができます。

すべての払い戻しおよび補償請求は、必ずフライトを運航した航空会社または運航する予定だった航空会社に申請してください。

エールフランス航空およびKLMオランダ航空に払い戻しの申請、補償の請求、その他ご不明な点についてお問い合わせをご希望の方は、お近くのエールフランス/KLMカスタマーケアまでお問い合わせください（可能な場合にはEメールをご利用ください）。お問い合わせ先詳細は[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)または[www.klm.com](http://www.klm.com)をご覧ください。

## 6 国の指定団体

EU加盟各国は、この通知で説明されている補償とサポートの実施に責任を持つ団体をそれぞれ指定しています。

お問い合わせ先詳細：

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

第三者機関への手数料を支払わずに、フライトの乱れに関して補償を請求されたい方には、欧州委員会（EC）は請求代行機関を通さずに直接航空会社へお問い合わせすることを推奨しています。（お問い合わせ先詳細は、フライトの運航航空会社のウェブサイトでご覧になれます。）