# 乗客の権利

EU 規則 261/2004（欧州議会 / 欧州連合理事会）の条項に準拠

本書に説明されている権利は特に以下の状況に適用されます:

- フライトのご予約が確定している、
- チェックイン済みで、記載のチェックイン締切時刻までに、またはチェックイン締切時刻が記載されていない場合、フライトの出発予定時刻の45分前までにお客様がチェックインカウンターにお越しになった、
- 一般利用料金で取得した航空券、またはマイレージプログラムの一環で発行された航空券をお持ちである、
- 欧州連合（EU）域内の空港から出発する。

ご注意 ： 第三国（EU外）にある空港からご出発の場合、本文に記述の権利は、欧州連合内の空港を目的地とし、欧州連合内の航空会社による運行便でご旅行され、かつ当該第三国出発に関し現地のいかなる規則も適用されることがない場合にのみ適用されます。

## 1. 欠航

### 1.1 欠航の場合のサポート

フライトが欠航になった場合、お客様は以下の措置からご選択いただけます:

- 航空会社記載の同等の運送条件にて、可能になり次第、または空席状況に応じて、後日ご都合の良い日に、最終目的地まで旅行を続行していただく、または
- ご旅行の続行を断念され、航空券に記載の出発地に戻ることをご希望の場合、未使用の旅行区間および使用済みの旅行区間についての払い戻しをお受けになる。

さらに、以下の対応を無料でお約束します：

- 待ち時間に応じて一回分のお食事または軽食および／またはお飲み物、
- 宿泊が必要な場合は宿泊費（ホテル・空港間の移動手段込み）
- プリペイド式テレホンカード（または2回の通話（各5分以内）またはFAX2通またはEメール2通を請求に応じて精算）。

### 1.2 欠航の場合の補償

フライトが欠航になった場合、お客様には以下の場合を除き、補償を受けとる権利があります。

- 欠航を回避できない特段の事情があり、当社は欠航を避けるためにあらゆる合理的な措置を講じた、
- 出発予定日の少なくとも2週間以上前に、お客様に欠航の通知があった、
- 出発予定日の2週間前から7日前までの間に欠航の通知があり、出発予定時刻より最大2時間早い出発および、最終目的地に到着予定時刻より最大4時間遅い到着が可能な代替輸送手段をご提案した、

- 出発予定日より7日前以降に欠航の通知があり、出発予定時刻より最大1時間早い出発および、最終目的地に到着予定時刻より最大2時間遅い到着が可能な代替輸送手段をご提案した。

この補償は空港で対応することができません。弊社カスタマーサービスまでご依頼ください（第5項参照）。払い戻し不可の旅行バウチャーか、補償金かのいずれかをお選びいただけます。

補償バウチャー（払い戻し不可）の金額：

- A - 1,500km 以下の便 :350 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :500 ユーロ*
- C - その他のすべての便：800ユーロ*

補償金額：

- A - 1,500km 以下の便 :250 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500 km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :400 ユーロ*
- C - その他のすべての便：600ユーロ*

**補償金額は代わりのフライトの到着時刻が元のフライトの予定到着時刻の2時間(A)、3時間(B) または4時間 (C)を超えない場合、50%減額される場合があります。* この補償制度は、欧州規則261/2004に基づいています。お客様のフライトがヨーロッパ以外の空港（ただし、目的地は欧州連合内）から出発する場合は、現地規制やその他の補償制度が適用される場合があります。詳細については、カスタマーサービスまでお問い合わせください（第5項参照）。

**2. 遅延**

**2.1 遅延の場合のサポート**

出発時刻が当初の予定より2時間を超える遅延があった場合、以下に関わる費用は弊社にて負担させていただきます ：

- 所要待機時間に応じてお食事または軽食および/またはお飲み物。
- 待機のため宿泊が必要な場合、宿泊施設（連絡輸送含む）。
- 電話2件またはEメール2件。
- ただし、当支援により遅延が悪化する場合は除きます。

5時間以上の遅延がありご旅行の続行を断念される場合は、未使用の旅行区間および使用済みの旅行区間の払い戻しを行い、状況に応じて、航空券に記載の出発地まで代替輸送手段を提供いたします。 2.2 遅延の場合の補償 最終目的地への3時間以上の遅延が生じた場合、かかる遅延が航空会社が予測しえない特別な状況により発生したものであり、航空会社が遅延を回避するためにあらゆる措置を講じた場合を除き、補償に応じさせていただきます。
この補償は空港で対応することができません。弊社カスタマーサービスまでご依頼ください

（第5項参照）。払い戻し不可の旅行バウチャーか、補償金のいずれかをお選びいただけます。

補償バウチャー(返金不可)の金額：

- A - 1,500km 以下の便 :350 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :500 ユーロ*
- C - その他のすべての便：800ユーロ*

補償金額：

- A - 1,500km 以下の便 :250 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :400 ユーロ*
- C - その他のすべての便：600ユーロ*

*補償金額は3500km以上の便については、元のフライトの到着予定時刻から3～4時間後に到着した場合、50%減額される場合があります。 この補償制度は、欧州規則261/2004に基づいています。お客様のフライトがヨーロッパ以外の空港（ただし、目的地は欧州連合内）から出発する場合は、現地規制やその他の補償制度が適用される場合があります。詳細については、カスタマーサービスまでお問い合わせください（第5項参照）。

**3.搭乗の拒否**

フライトでオーバーブッキングが発生した場合、確定した座席をバウチャーで補償することを希望されるお客様にお声掛けします。エールフランス航空／KLMオランダ航空は、これらの乗客に対しても適切な支援を提供します（下記3.1項参照）。

エールフランス航空 / KLM オランダ航空がやむを得ずフライトへの搭乗を拒否しなければならない場合、予約が確定しているお座席を、クーポン券の形による契約上の補償金と交換することを自主的に同意していただくお客様をお呼びかけすることになります。エールフランス航空 / KLM オランダ航空はこれらのお客様に対しては、適切な支援も提供いたします（下記第3.1段落参照）。 搭乗を自主的に辞退する乗客数が足りず、お客様のご意向に反してご搭乗を拒否された場合、上記に記載の搭乗規定に従われたことを条件とし、支援および補償を提供させていただきます。 お客様の搭乗拒否が健康衛生または安全・保安上の理由、または渡航文書の不備に起因する場合、当支援および補償はご提供できません。

**3.1 搭乗拒否の場合のサポート**

ご搭乗が拒否された場合、以下の措置からご選択いただけます ：

- できるだけ早く、または空席状況に応じて後日都合の良い日に、運送人記載の同等の運送条件にて、最終目的地まで旅行を続行していただくか、あるいは
- ご旅行の続行を断念され、航空券に記載の出発地に戻られる場合、未使用の旅行区間および既に使用済みの旅行区間の払い戻しをお受けになります。

さらに、以下の対応を無料でお約束します：

- 待ち時間に応じてお食事または軽食および／またはお飲み物、
- 宿泊が必要な場合は宿泊費（ホテル・空港間の移動手段込み）
- プリペイド式テレホンカード（または2回の通話（各5分以内）またはFAX2通またはEメール2通を請求に応じて精算）。

**3.2 搭乗拒否の場合の補償**

ご搭乗が拒否された場合、補償に応じさせていただきます。ただし、衛生、安全、保安上の理由により搭乗が拒否された場合、または渡航書類の不備に起因するに場合を除きます。補償は空港でご提供いたします。払い戻し不可のバウチャーか、補償金のいずれかをお選びいただけます。

補償バウチャーの金額：

- A - 1,500km 以下の便 :350 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :500 ユーロ*
- C - その他のすべての便：800ユーロ*

補償金額：

- A - 1,500km 以下の便 :250 ユーロ*
- B - EU 域内では 1,500km を超える便およびその他の 1,500km から 3,500km までの全便 :400 ユーロ*
- C - その他のすべての便：600ユーロ*

**補償金額は代わりのフライトの到着時刻が元のフライトの到着予定時刻の2時間（A）、3時間（B）または4時間（C）を超えない場合、50%減額される場合があります。* この補償制度は、欧州規則261/2004に基づいています。お客様のフライトがヨーロッパ以外の空港（ただし、目的地はEU内）から出発する場合は、現地規制やその他の補償制度が適用される場合があります。詳細については、カスタマーサービスまでお問い合わせください（第5項参照）。

**4. ダウングレード**

お客様のご意向に反して航空券に記載の輸送クラスより下位のクラスの座席に割り当てられた場合、下記の払い戻しが請求できます ：

- 1500km以下のフライトの場合、航空券代金の30%、または·
- EU域内の1500km以上のフライトおよび1500km～3500kmのその他のフライトの航空券代金の50%、または
- その他のすべてのフライトについては、航空券代金の75%。

**5. 払い戻し請求、キャンセル・遅延時の補償金請求、その他の請求**

上記の通り、以下の理由でご旅行の続行を断念される場合：

- フライトが欠航になった、または
- フライトに最低5時間の遅延があった、または
- お客様の意思に反して搭乗を拒否された、

お客様は弊社カスタマーサービスにおいて、未使用の旅行区間および使用済みの旅行区間についての払い戻しを受けられます。お問い合わせ先は弊社ウェブサイトの「お問い合わせ」欄内に記載されています。 払い戻しおよび補償の請求は、そのフライトを運航した航空会社または運航するはずであった航空会社に対して行う必要があります。 払い戻し請求、補償に関する申請、その他のご要請に関して、エールフランス航空／KLMに情報をお求めの際、弊社カスタマーサービスまでお問い合わせください。お問い合わせ先は弊社ウェブサイトの「お問合せ」欄内に記載されています。

**6. 管轄行政組織**

欧州連合の各加盟国は本書で述べる不具合に対して定められた支援および補償の規則の適用を任務とする組織を指定しています。これらの組織に関する情報は下記のウェブサイトでご覧いただけます ： National Enforcement Bodies (NEB) (europa.eu)

いずれの場合もまず第一に、不具合が生じた便を実際に運行した航空会社のアフターサービス（連絡先は当該航空会社のウェブサイト上でご覧いただけます）にお問い合わせいただくよう、お奨めいたします。 第三者に手数料を支払うことなく、不正があった場合に苦情を申し立てて補償を受けたい場合、欧州委員会は、乗客に対して苦情処理機関を介さずに直接航空会社に連絡することを勧めています。(連絡先は運航している航空会社のホームページに掲載されています)。

フォームに記入

2024年9月更新