

表紙: 乗客の権利

内部タイトル: 搭乗拒否、便のキャンセルおよび遅延における乗客の権利

欧州議会および理事会(CE) 規則261/2004は、EU諸国の空港を出発する便および、適用できる現地法がない場合にEU諸国外の国を出発する便に適用される乗客の権利を定めています。

当社のウェブサイトwww.iberia.comでは、同規則の全文を掲載しています。共同で適用される搭乗拒否、便のキャンセルあるいは遅延に関する規則のほかに、Iberiaが追加する一人旅のお子様および身体の障害やお体の不自由なお客様に対する優先保護条項もご覧いただけます。

航空会社はいつでも必要なサービスおよび賠償の対応を行う義務がございます(ただし、異常事態あるいは正当な理由による搭乗拒否を除きます)。

異常事態による事由は航空会社による一切の責任義務を除外します。これは、同事由が弊社の制御を超えた範囲に基づく事態であり、事前に知りえる場合においても、排除することが不可能な状況であることがその理由です(悪天候、政治不安定、ストライキ、保安上の問題など)。また、健康あるいは保安上の事由、および搭乗者自身の旅行に必要な書類の不適切な提示などに基づく搭乗拒否は正当であると考慮されます。

1. 援助サービス

選択により、一般的に以下を示します。

- 空席の状況に応じてあるいはお客様に都合のよい後日にできる限り早急に、類似する運送条件による目的地までの運送。

または

- 未使用の区間あるいは複数区間の払い戻し(**) (7日間以内)。発生した事態によりご旅行の目的が達成されなくなった場合に、払い戻し対象となるご利用済航空券の出発地点までの往路便。

(**) 払い戻しは、対象となる航空券を購入した店舗、代理店あるいはカウンターにて

購入者が手続きを行う必要があります。また、無料で次のサービスを提供いたします。

- 電話通信2回、またはテレックス、ファックスあるいは電子メール送信2回。また、発生時に提供不可能な場合でお申し出があるときには、2回分の電話通信(各上限5分まで)の対価を領収書提出を条件として払い戻しいたします。
- 宿泊が必要となる場合には、宿泊施設および宿泊先までの往復は弊社が手配いたします。また、必要な飲食類に関しては、状況と待ち時間に応じて対処させていただきます。

便の遅延においては、1500kmまでの便では2時間以上の遅延、1500から3500kmまでの便では3時間以上の遅延、そしてその他の便では4時間以上の遅延が見込まれる場合に援助サービスの手続きを開始します。

2. 補償

申請していただく権利がある賠償あるいは補償は、事態および予定されていた便の出発地から到着地までの距離に応じて異なります。航空券やその他のサービスのご購入にご利用いただけるIberiaの旅行クーポンを選択される場合には、賠償額の20%を追加させていただきます。

3. 搭乗拒否

1500 km 未満の便	250 €
EU加盟国間の1500km以上の便、およびそれ以外の目的地の1500kmから3500kmまでの便	400 €
3500km以上のその他の便	600 €

本賠償は即座に適用され、最初の事案では代替便が2時間以内、2番目の事案では3時間以内、その他の3500km以上の便では4時間以内に到着した場合には50%減となります。上述の即座適用は事前に定められた額のクーポンの受領によって実施されます。この額は、Iberiaの販売事務所での換金の際に特定の場において調整されることがございます。

4. 便の欠航

1500kmまでの便 *到着が予定時刻より2時間以上の場合	125€ 250€
EU加盟国間の1500km以上の便、およびそれ以外の目的地の1500kmから3500kmまでの便 *到着が予定時刻より3時間以上の場合	200€ 400€
3500km以上のその他の便 *到着が予定時刻より3時間以上の場合	300€ 600€

欠航の少なくとも15日前にお知らせする場合、あるいは7日前にお知らせして予定時刻より出発が2時間前まで、到着が4時間後までの代替交通手段を提供させていただく場合には、賠償は発生しません。また、7日前を過ぎてからの欠航のお知らせでも、ご予約便の予定時刻より出発が1時間前まで、到着が2時間後までの代替案をご提示する場合には賠償は発生しません。

5. 便の遅延

便の遅延が5時間を超える場合、乗客は航空券の全額あるいは一部の払い戻しを選択いただけます。また、異常事態の要因を除き、欧州司法裁判所の判例は、最終目的地への到着が3時間以上遅れた場合の欠航の事案に類似する内容における補償の権利を認めています。

6. 座席クラスの変更

同要因あるいはその他の要因によって、お客様の意思に反してご契約された座席クラスよりダウングレードしたお座席をご提供する場合には、7日以内に1500km以内の便ではお支払い額の30%、1500km以上の欧州諸国間便および1500kmから3500kmまでのその他の便では50%、上記以外のすべての便では75%を払い戻しさせていただきます。お客様の意思に反するご契約座席クラスのアップグレードは、お客様に無料で提供させていただきます。

お知らせ

ご予約に変更が生じた場合にそのすべてをお客様にお知らせすることが当社の目的です。

電話番号あるいは電子メールアドレスをお伝えいただいた際には、当社のCONNECTAシステムを利用して、お客様に最新の情報をお知らせいたします。

弊社カスタマーサービスセンターまでお問い合わせください。

<https://www.iberia.com/jp/ja/customer-relations/>

また、当社のウェブサイト、www.iberia.comからもご連絡いただけます。同サイトでは、乗客の権利の全文もご覧いただけます。

同様に、以下のアドレスより欧州連合各国に該当する規制監督機関にご連絡いただけます。https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Iberiaをお選びいただきまして、誠にありがとうございます。