



フィンエアー 旅客権利に関するお知らせ

この文書は欧州議会および委員会の規制(EC) No 261/2004に基づくものです。搭乗ができなかった場合、またフライトの長時間にわたる遅延およびキャンセルがあった場合、フィンエアーは以下のように旅客のみなさまを支援いたします。

ご搭乗いただけない場合

旅客数がフライトの空席数を上まわる場合、フィンエアーはまず、補償と引き換えにご予約をすすんで放棄いただける方を募ります。

すすんでご放棄いただける方が必要な人数に達しない場合、フィンエアーではご自身の意思に反してご搭乗をお断りすることになるお客様には、最大でつぎの補償をご提供いたします：

- 1,500km以下のフライトについては250ユーロ
- 1,500kmを超える国内線・EU域内フライト、およびその他の1,500kmから3,500kmまでのフライトについては400ユーロ
- 国内線・EU域内フライト以外の3,500kmを超えるフライトについては600ユーロ

代替交通手段を使用した場合の到着時刻が当初予約されていたフライトの到着時刻より2時間（最初の例）、3時間（2番目の例）あるいは4時間（3番目の例）以上遅延しない場合、上記の補償は半分に縮小されます。

健康上の理由や安全・セキュリティについての理由、旅行に必要な書類が整わない場合などご搭乗をお断りするに値する理由がある場合は、補償は支払われません。

補償が支払われる場合、フィンエアーはさらに以下をご提供いたします：

- お飲物および/あるいはお食事と通信の手段。宿泊が必要となる場合は宿泊施設の手配と、空港と宿泊施設間の輸送手段、および
- 最終目的地にもっとも早く到着できる、あるいは後日、お客様のご都合のよい日時での代替交通手段（座席が利用可能な場合）、あるいは
- お客様のご旅行予定においてフライトが不要となり、お客様のご旅行をキャンセルされる場合は、航空券の払い戻し。すでにご旅行がはじまっている場合は、フィンエアーは航空券に示された出発点までお客様を輸送いたします。

長時間の遅延

フィンエアーは以下に述べられるフライトの遅延が予想される場合、お飲物あるいは/およびお食事をご提供いたします：

- 1,500km以下のフライトの場合2時間以上の遅延
- 1,500kmを超えるEU域内のフライト、および1,500kmから3,500kmのフライトの場合3時間以上の遅延
- EU域内のフライト以外で3,500kmを超える場合4時間以上の遅延

フライトが翌日まで遅延される場合、フィンエアーは必要に応じて宿泊施設を手配いたします。5時間を超える遅延の場合、お客様のご旅行予定においてフライトが不要となり、キャンセルをする権利をお持ちの場合は、フィンエアーは航空券を払い戻しいたします。すでにご旅行がはじまっている場合は、フィンエアーは航空券に示された出発点までお客様を輸送いたします。

3時間を超える遅延の場合、遅延がやむを得ない理由によるものでない限り、ご搭乗いただけない場合と同様の補償をお支払いします。

フライトのキャンセル

フライトがキャンセルされた場合、フィンエアーは航空券の払い戻しあるいは最終目的地までの他のルートでの輸送のどちらかを手配いたします。この場合、先述のご搭乗いただけない場合と同様のサポートをお手伝いをいたします。

キャンセルの理由がやむを得ない事情によらない場合、あるいは十分な時間的余裕をもってお客様にキャンセルのご連絡がされなかった場合、フィンエアーにはお客様にご搭乗いただけない場合と同額の補償をお支払いする義務が生じることがあります。

以下の場合には補償をお支払いできません：

- 便の出発時刻より2週間以上前にキャンセルのご連絡をした場合
- キャンセルのご連絡を出発日より7日以上2週間未満先だてて差しあげた場合で、出発の時刻より2時間以上早くなく、到着予定時刻より4時間以上の遅延がない条件の別ルートの便をご提供できる場合
- キャンセルのご連絡を7日未満先だてて差しあげた場合で、出発の時刻より1時間以上早くなく、到着予定時刻より2時間以上の遅延がない条件の別ルートの便をご提供できる場合
- キャンセルの理由が、あらゆる手段を尽くしても防ぐことのできないやむを得ない事情によるものである場合。これにはストライキや天候・気候条件による事情、予想できない安全面での不備や航空交通管理に関する決断が含まれます。

上述のすべての場合において、補償は現金、電子送金、銀行送金、小切手、あるいはお客様の署名を伴う合意が得られる場合は旅行券にてお支払いいたします。航空券の払い戻しは7日以内に行います。

このお知らせに記載されるような状況を経験されたお客様で、フィンエアーがお知らせに記載される処理をしなかったと感じられた場合は、フィンエアーカスタマー関係部までご連絡ください。お問い合わせ先の詳細およびお問い合わせ用紙はwww.finnair.com/contactsにてご確認ください。あるいは文書にて、Finnair Plc, Customer Relations, SL/08, 01053 FINNAIR, FINLANDまでご連絡ください。

フィンエアーカスタマー関係部と合意に達することができなかった場合は各地の消費者団体までお問い合わせください。フィンランド国内では、消費者紛争委員会までご連絡ください：

Consumer Disputes Board
P.O. Box 306
00531 HELSINKI FINLAND
Tel. +358 29 566 5200
E-mail: kril@oikeus.fi

フィンランドでは、消費者機構およびフィンランド交通安全機構が責任をもつてこのお知らせを実施いたします。

Finnish Competition and
Consumer Authority /
the Consumer Ombudsman
P.O. Box 5
FI-00531 HELSINKI, FINLAND
Tel. +358 (0)29 505 3000
Email: kirjaamo@kkv.fi

Finnish Transport and
Communications Agency
(Traficom)
P.O. Box 320
FI-000590 TRAFICOM
Switchboard: +358 29 534 5000
Registry: kirjaamo@traficom.fi

Japanese 07/2022