



航空機利用旅客の権利について

トルコ航空総局の「航空機を利用する旅客の権利に関する規則（SHY-Passenger）」に基づく権利に関するお客様への情報提供

お客様 各位

ご予約便が欠航または大幅に遅れた場合、もしくは、予約確定済みの便への搭乗を拒否された場合、お客様は、トルコ民間航空総局の「航空機を利用する旅客の権利に関する規則（SHY-Passenger）」に基づく権利を取得し、当該便を運航した航空会社は、お客様の権利行使に対し、責任を負います。

適用範囲

SHY-Passenger は、以下の全てに該当する場合に、適用されます。

- トルコの空港を出発し、トルコで便宜または補償 および 支援を受けていない場合。
- 当該便の予約が確定済みであること。
- 欠航の場合を除き、お客様が、所定の時刻までに、または、所定の時刻が書面で示されていない場合には公表された出発時刻の遅くとも 45 分前までに、搭乗手続場所に到着していること。

満席等の理由により座席が提供できない場合

ご予約便について、満席等の理由により座席が不足してご搭乗頂けない場合、お客様には以下のいずれかを選択する権利が発生します。

- 未使用区間の航空運賃の 7 日以内の払い戻し。また、渡航目的が果たせなくなった場合は、既に使用された区間の航空運賃の払い戻し。状況によっては、お客様が出発地に戻ることのできる便の手配。
- ご予約便の最終目的地までの代替便の提供。極力ご予約便に近い条件で、可能な限り早く出発する便、または、お客様のご希望と空席状況に応じて後日の便をご提供します。

ご予約便のご搭乗をお断りせざるを得ない場合、お客様には更に、状況により飲食、ホテルの宿泊 並びにホテル・空港間の送迎の提供を受ける権利、および、補償を受ける権利が発生します。(詳細につきましては、下記「**遅延**」並びに、「**補償**」をご参照下さい。)

搭乗便変更に自主的にご協力頂けた場合には、追加の便宜について、お客様と個別に取決めさせて頂きます。なお、健康上の理由、一般的保安対策、運航上の安全確保、もしくは渡航のための必要書類の不備等の合理的な理由によりご予約便にご搭乗頂けなかった場合には、上記の権利は発生しません。詳細につきましては、弊社運送約款をご参照下さい。



欠航

ご予約便が欠航となった場合、お客様には以下のいずれかを選択する権利が発生します。

- ・未使用区間の航空運賃の 7 日以内の払い戻し。また、渡航目的が果たせなくなった場合は、既に使用された区間の航空運賃の払い戻し。状況によっては、お客様が出発地に戻ることのできる便の手配。
- ・ご予約便の最終目的地までの代替便の提供。極力ご予約便に近い条件で、可能な限り早く出発する便、または、お客様のご希望と空席状況に応じて後日の便をご提供します。

状況により、お客様には更に、飲食、ホテルの宿泊並びにホテル・空港間の送迎の提供を受ける権利が発生します。(詳細につきましては、下記「[遅延](#)」をご参照下さい。) また、お客様には、別途補償を受ける権利も発生します。(詳細につきましては、下記「[補償](#)」をご参照下さい。)

遅延

ご予約便に、以下のいずれかの遅延が発生した場合には、待ち時間に応じて合理的な範囲で飲食物を提供することに加え、2 回の電話による通話、テレックス、ファックス、または E メール メッセージの利用を提供致します。

- ・搭乗距離 1,500km 以下の便 (1,500km を含む) 、およびトルコ国内線の場合は、2 時間以上の遅延。
- ・1,500km 超から 3,500km 以下の便 (3,500km を含む) については、3 時間以上の遅延。
- ・その他全ての便では、4 時間以上の遅延。

ご予約便に 5 時間以上の遅延が発生した場合には、上記サービスの提供に加えて、未使用区間の航空運賃の 7 日以内の払い戻しを受ける権利が発生します。また、5 時間以上の遅延のために渡航目的が果たせない場合には、既に使用された区間の航空運賃の払い戻しを受ける権利が発生するとともに、状況によっては、お客様が出発地に戻ることのできる便の手配を受ける権利が発生します。

ご予約便が一晩遅れる場合には、上記サービスの提供に加えて、必要に応じ、ホテルの宿泊 およびホテルと空港間の送迎を提供致します。

なお、お客様には、別途補償を受ける権利も発生します。(詳細につきましては、下記「[補償](#)」をご参照下さい。)

補償

ご予約便について、満席等の理由により座席が不足してご搭乗頂けない場合、欠航となった場合、もしくは、お客様の最終目的地への到着が 3 時間以上遅延した場合、お客様には、以下の補償を受ける権利も発生します。



- ・搭乗距離 1,500km 以下の便（1,500km を含む）については、250 ユーロ。
- ・1,500km 超から 3,500km 以下の便（3,500km を含む）については、400 ユーロ。
- ・その他全ての便については、600 ユーロ。

但し、欠航または遅延が、あらゆる合理的な措置をとっても回避できない特別な事情により発生した場合には、補償を受けることはできません。特別な事情の例には、悪天候、政情不安、ストライキ、保安上の危険および予期せぬ飛行安全上の問題が含まれます。

また、お客様が以下のいずれかに該当する場合も、補償を受けることはできません。

- ・出発予定時刻の少なくとも 14 日前より以前に、欠航の通知を受けていた場合。
- ・出発予定時刻の 7 日前から 14 日前に欠航の通知を受け、かつ、提供される代替便について、新しい出発時刻が当時の出発予定時刻より 2 時間以上早まらない、かつ、最終目的地への新しい到着時刻が当時の到着予定時刻より 4 時間以上遅くならない場合。
- ・出発予定時刻の 7 日前を過ぎて欠航の通知を受けた場合で、提供される代替便について、新しい出発時刻が当時の出発予定時刻より 1 時間以上早まらない、かつ、最終目的地への新しい到着時刻が当時の到着予定時刻より 2 時間以上遅くならない場合。

なお、ご予約便について、満席等の理由により座席が不足してご搭乗頂けない場合、もしくは、欠航となった場合で、お客様に提供された代替便の到着遅延が、ご予約便の当時の到着予定時刻から計算して、以下の時間内である場合、補償金額は、50%減額されます。

- ・搭乗距離 1,500km 以下の便（1,500km を含む）については、2 時間以内。
- ・1,500km 超から 3,500km 以下の便（3,500km を含む）については、3 時間以内。
- ・その他全ての便については、4 時間以内。

また、遅延については、搭乗距離が 3,500km 超で、到着時刻の遅延が、到着予定時刻から 3 時間以上 4 時間以内であった場合には、50%減額されます。

補償金は、現金、小切手、銀行振込・送金でお支払いします。ただし、お客様の書面による同意がある場合は、その他のサービスによる支払いも可能です。

ご不明な点がございましたら、以下までお問い合わせください。

ANA ウェブサイト

- メールでのお問い合わせ：<https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/contact/wws/>