

国際運送約款（お客さま及び手荷物）

2024年12月28日発効

（日本語による運送約款は、参考のためのものであり英文によるものが正文となっております。）

目次

- 第1条 定義
- 第2条 約款の適用
- 第3条 一般
- 第4条 予約
- 第5条 運賃及び付帯サービス料金
- 第6条 変更及び払い戻し
- 第7条 航空便のスケジュール変更、欠航及び予約超過
- 第8条 手荷物
- 第9条 搭乗手続き
- 第10条 保安検査
- 第11条 運送拒否及び制限
- 第12条 入国拒否及び罰金
- 第13条 運送人の責任
- 第14条 損害賠償請求期限及び出訴期限

## 第1条 定義

「適用法令等」とは

法律、政令及び省令並びに官公署のその他の規制、規則、命令、要求及び要件で、会社が行うお客さま又は手荷物の運送に適用されるものをいいます。

「条約」とは

以下のいずれかのうち、本運送約款に適用されるものをいいます。

1929年10月12日ワルソーで署名された「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」（以下「ワルソー条約」といいます。）

1955年9月28日ヘーグで署名された「1955年にヘーグで改正されたワルソー条約」

1975年のモントリオール第一追加議定書で改正されたワルソー条約

1975年のモントリオール第二追加議定書で改正された1955年にヘーグで改正されたワルソー条約

1999年5月28日モントリオールで締結された「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」（以下「モントリオール条約」といいます。）

その他適用される議定書又は条約及び関連内国法の全て

「会社」とは

株式会社 ZIPAIR Tokyo をいいます。

「指定代理店」とは

会社の行う航空運送サービスについて、会社を代理して販売するよう指定された販売代理店をいいます。

「運送」とは

無償又は有償でのお客さま又は手荷物の航空運送をいいます。

「国際運送」とは

条約が適用される場合の他、運送契約上の出発地、及び到着地又は予定寄航地が2国以上にある運送をいいます。この定義で使用する「国」には、主権、宗主権、委任統治、権力又

は信託統治の下にある全地域を含みます。

「到達地」とは  
運送契約上の最終目的地をいいます。出発地に戻る旅程の場合は、到達地と出発地は同一です。

「会社規則」とは  
本運送約款以外のお客さま又は手荷物の国際運送に関する会社の規則及び規定をいいます。

会社規則は当社 Web サイトで確認いただけます。

「運賃規則」とは  
適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金に係る会社の規則をいいます。

「お客さま」とは  
会社の同意の下に航空機で運送される人をいいます。ただし、乗務員を除きます。

「幼児」とは  
旅行開始時に 2 才の誕生日を迎えていない人をいいます。会社の航空便では、幼児を含めすべてのお客さまに座席を使用いただきます。また、幼児のお客さまについてもチケットの購入が必要です。

「予約」とは  
お客さまの旅行に関する、必要な情報と旅程を会社又は会社の指定代理店が会社のシステムに入力した詳細をいいます。

「予約番号」とは  
会社又は指定代理店によって発行されるお客さまの旅程表及び領収書に記載する番号をいい、お客さまが会社との間で行った予約を特定するものです。

「チケット」とは  
会社とお客さまとの間に運送契約が成立した際に、会社又は指定代理店が電子的に発行する電子証票をいいます。

「旅程表」とは  
会社が発行するチケットの一部で、お客さまの氏名、予約に関する情報、予約番号、チケッ

ト認証コード及び運送契約の条件の一部及び諸通知が記載されており、会社とお客さまとの間の運送契約の証票をいいます。

「搭乗券」とは

会社が発行するチケットの一部で、搭乗手続き完了後に会社が発行する、お客さまが航空機に搭乗する際に必要な証票をいいます。

「チケット認証コード」とは

お客さまがチケットを保有していることを証明できる、旅程表に記載されたコードをいいます。

「手荷物」とは

旅行にあたりお客さまの着用、使用、娯楽又は便宜のために必要な、又は適当な、お客さまの物品、身廻品その他の携帯品をいい、特段の定めがない限り、機内持込手荷物及び受託手荷物の両方を含みます。

「受託手荷物」とは

会社が、運送のために航空機内にある貨物室に保管し、受託手荷物お預かり証又は受託手荷物お預かり証お客さま控えのいずれか又は両方を発行するお客さまの手荷物の一部をいいます。

「機内持込手荷物」とは

受託手荷物以外のお客さまの手荷物をいいます。

「受託手荷物お預かり証」とは

受託手荷物の識別のために会社が発行する証票で、受託手荷物の受託時に会社が個々の受託手荷物に取付ける証票をいいます。

「受託手荷物お預かり証お客さま控え」とは

受託手荷物の識別のために会社が発行する証票で、受託手荷物の受託時に会社が個々の受託手荷物ごとにお客さまに交付する証票をいいます。

「搭乗手続締切り時刻」とは

お客さまが搭乗手続を完了し、お客さまの搭乗券を受け取らなければならない時刻として、会社が指定した時間をいいます。

「日」とは

暦日をいい、全ての曜日を含みます。ただし、通知のための日数計算にあたっては、通知を  
発した日を算入しません。

「SDR」とは

国際通貨基金の定める特別引出権をいいます。SDR 建てで示された額の各国通貨への換算は、  
訴訟の場合には、最終口頭弁論終結の日の当該通貨の SDR 価値により、また、訴訟以外の  
場合には、支払うべき損害賠償金額の確定した日、又は手荷物の価額を申告した日の当該通  
貨の SDR 価値により行なうものとします。

「付帯サービス」とは

手荷物の受託、事前座席指定、機内の食事及び軽食など航空機による運送に付随するサービ  
スをいいます。

## 第2条 約款の適用

### 1. 総則

本運送約款、会社規則もしくは運賃規則の定めは、条約で認められ、かつ、本運送約款上明  
文の規定がある場合を除き、条約上のいかなる規定をも修正し、又はいかなる権利をも放棄  
するものではありません。

### 2. 適用

本運送約款は会社の航空便による運送に関連して責任を負う場合、第2条5項及び6項に  
定める場合を除き、条約と抵触しない範囲において、本運送約款に関連して公示された適用  
運賃、付帯サービス料金及びその他料金等により会社が行うお客さま又は手荷物の全ての  
運送及びこれに付随する全ての業務に対して適用されます。お客さま又は手荷物の運送は、  
運送の開始日に有効な本運送約款及び会社規則の定めに従います。

### 3. 貸切運送

会社による運送が貸切運送契約に従ってなされる場合には、特段の定めがない限り、本運送  
約款が適用されます。

### 4. 法令違反条項

本運送約款、会社規則もしくは運賃規則に定める規定が適用法令等に違反し無効とされる

場合でも、当該規定は、それらと抵触しない範囲内において依然として有効です。ある規定が無効となっても、その他の条項に影響を与えるものではありません。

## 5. 変更及び権利放棄

会社の役員、従業員又は代理人は、本運送約款及び会社規則のいかなる規定をも変更もしくは改訂し又はいかなる権利をも放棄する権限を有しません。適用法令等により禁止される場合を除き、会社は、運送約款及びそれに基づいて定められた会社規則を変更できるものとし、変更する際は相応の期間をもって、ホームページへ掲示等の適切な方法により、運送約款の変更内容等を告知するものとします。ただし、当該変更は、運送開始後においては当該運送に関わる契約条件を変更するものではありません。

## 第3条 一般

### 1. 旅行準備

お客さまは、出発国、到達国又は通過国等関係国の適用法令等並びに会社規則及び会社の指示に従わなければなりません。出入国手続書類その他の必要書類の取得又は適用法令等の遵守に関連して、会社の役員、従業員又は代理人が口頭、書面その他の方法によりお客さまに対して行った援助又は案内等については、会社は一切責任を負いません。また当該援助又は案内等の結果として、お客さまが当該書類を取得できなかったこと又は当該適用法令等に従わなかったことについても、会社は一切責任を負いません。

### 2. お客さまについての情報

お客さまは、お客さまについての情報が、運送の予約、付随的なサービス提供、出入国手続の簡素化、官公署の用又は旅行の便宜を図るうえで会社が必要と認めるその他の目的のために、お客さま又はその代理人によって会社に提供されること、会社によって保管されること、及び会社が必要と判断する場合に会社の営業所又は事務所、出発国、到達国、通過国又は経由国のサービスの提供者、官公署その他に対し伝達されることに同意するものとします。

## 第4条 予約

### 1. 予約成立

航空便の予約は、会社又は指定代理店が、その予約を記録し、会社規則もしくは運賃規則に定めのある場合を除き、会社が適用運賃、付帯サービス料金、その他料金、手数料及び税金全額の支払いを受け、会社はその支払いを確認できた時点でチケットを発行し、予約及び契約の成立とします。お客さまから要請があれば、会社又は指定代理店は、お客さまの予約に

ついて、書面による旅程表をお渡しします。会社は、会社又は指定代理店以外の第三者によってなされた会社による旅行のための手配の結果、お客さまに生じる可能性のある損失に対しては、一切責任を負いません。

## 2. 支払い

お客さまは適用運賃、付帯サービス料金、その他料金、手数料及び税金を会社によって定められた支払い方法で支払う必要があります。

## 3. 支払いがない場合

会社がお客さまから支払いを受けていない場合、会社はお客さまを運送しません。支払いは、会社規則もしくは運賃規則に定めのある場合を除き、お客さまが支払い方法を選択した後速やかに行う必要があります。支払い方法により、会社が支払いまでに一定の猶予を設ける場合は、お客さまの予約内容を仮予約として扱い、会社又は指定代理店は支払い期日を設定し、通知します。支払い期日までに全額支払いがない場合、会社は全ての仮予約をキャンセルします。

## 4. 座席指定

お客さまが事前の座席指定をご希望の場合でありかつ、ご希望対象の座席が空席の場合、お客さまが会社規則で定められた付帯サービス料金を支払うことで、座席指定が可能です。会社規則で定められた付帯サービス料金について、お客さまが支払い方法を選択した後速やかに支払いを行い、会社はその支払いを確認した時点で事前の座席指定が成立します。お客さまが事前の座席指定を行った場合でも、使用予定航空機の変更等、その他やむを得ない場合などにより、会社はお客さまの事前の承諾なしに座席を変更する場合があります。会社が座席を変更する場合、お客さまが指定された座席と同等の座席を確保するよう最大限努力しますが、同等の席を再度確保することを保証するものではありません。

お客さまが事前の座席指定をされていない場合、お客さまの座席はお客さまが航空機に搭乗するまでに会社が適宜割り当てるものとします。

## 5. 通信費

予約を行う又は取り消すにあたり使用した電話、ファックス、その他の通信手段（インターネット等）に関わる費用については、会社が負担すると定めた場合を除き、お客さまの負担とします。

## 6. 予約番号及びチケット認証コード

お客さまは、第三者が予約番号及びチケット認証コードを悪用してお客さまの予約を照会

したり変更したりすることがないように、ご自身の旅程表、予約番号及びチケット認証コードを安全に管理する必要があります。

## 第5条 運賃及び付帯サービス料金

### 1. 適用運賃

適用運賃とは、会社により公示された運賃又は会社規則に従い算出された運賃で、適用法令等に特段の定めのある場合を除き、チケットの発行時に有効な運賃とします。収受した金額が適用運賃でない場合には、会社は、各場合に応じ、差額をお客さまから申し受けるか又はお客さまに払い戻します。

### 2. 運賃の対象

お客さまの運賃は、お客さまの予約に特定された出発地の空港から、お客さまの予約に特定された到着地の空港までのお客さまの航空機による運送を対象とします。

お客さまの運賃には、ある空港から他の空港へ又は空港からその他の場所への地上輸送は含まれません。運賃規則に特段の定めのある場合を除き、お客さまの運賃には、手荷物の受託、座席指定、食事及び軽食は含まれません。

### 3. 付帯サービス料金

付帯サービスは会社規則で定められた付帯サービス料金をお支払いいただくことで提供します。

### 4. 料金及び税金

官公署又は空港の管理者が、お客さまについて又はお客さまがサービスもしくは施設を利用することについて課す税金もしくは料金は、公示された運賃及び料金には含まれず、お客さまは別途これを支払わなければなりません。

### 5. 通貨

お客さまは、会社が指定する通貨で、お客さまの予約に対して支払う必要があります。

## 第6条 変更及び払い戻し

### 1. 予約の変更

お客さまの都合による予約の変更は、本条、会社規則及び運賃規則に従います。

運賃規則上、予約の変更を制限、禁止する場合や手数料の支払いを求める場合があります。

## 2. オープン予約

運賃規則に特段の定めのある場合を除き、お客さまは日時便名など具体的な指定のない予約（オープン予約）をすることはできません。

## 3. 払い戻し

お客さまの都合による払い戻しは、本条、会社規則及び運賃規則に従います。

運賃規則上、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等の払い戻しができない場合や手数料の支払いを求める場合があります。払い戻しの方法は以下の通りとします。

会社は、航空券上に旅客として記名されている人又は十分な証拠が提出されることを条件に当該航空券を購入した人のいずれかに払い戻します。

会社は、航空券の支払いが行われた国及び払い戻しが行われる国の適用法令等に従って払い戻しを行います。会社は、通常、運賃の支払通貨によって払い戻しを行います。会社規則によりその他の通貨によって行うこともあります。

お客さまが旅行せず、運賃規則上、運賃が払い戻しできない場合でも、お客さまは一部の施設利用料又は税金の払い戻しを請求することができる場合があります。会社がお客さま一人あたりを基準として空港又は税務当局に支払いをするために徴収する使用料又は税金がある場合であって、お客さまが旅行をしない結果として会社はその額を支払う必要がない場合、会社はお客さまにその額を払い戻します。

## 4. 予約及びチケットの譲渡について

チケットは、旅程表に記載された航空便に限り有効です。

お客さまの予約及びチケットは譲渡できません。運送を受ける権利を有する人又は払い戻しを受ける権利を有する人以外の方が提示した旅程表により会社が運送を引受け又はこれを払い戻ししても、会社は、当該運送又は払い戻しに関わる真の権利者に対し責任を負いません。当該運送を受ける権利を有する人の認諾のいかんにかかわらず、予約もしくはチケットが当該権利者以外の人により現に使用された場合には、会社は、当該不法使用に起因する不法使用者の死傷又は不法使用者の手荷物その他の携帯品の紛失、滅失、毀損もしくは延着に対し責任を負いません。

## 第7条 航空便のスケジュール変更、欠航及び予約超過

### 1. スケジュール

会社は、合理的な範囲内で、お客さま又は手荷物を旅行日において有効なスケジュール通りに運送することに最大限努力を払いますが、時刻表その他に表示されている時刻は、予定であって保証されたものではなく、また運送契約の一部を構成するものではありません。運航予定は予告なしに変更されることがあります。また、適用法令等に特段の定めのある場合を除き、航空便の遅延又は欠航により生じた費用などに対し、会社は責任を負いません。

## 2. 乗り継ぎ

会社は、お客さま又はその手荷物の他の便への接続は行わないとともに、お客さま又はその手荷物の他の便への接続に支障が出たとしてもその一切の責任を負いません。

お客さまは、それぞれの航空便の到着地にて受託手荷物を引き取らなければなりません。お客さまの責任において乗り継ぎの航空便を予約する場合は、受託手荷物の引き取り及びチェックインに要する時間に、十分余裕を持って、予約してください。

## 3. やむを得ない事情による変更

以下のやむを得ない事情による場合は、会社は予告なしに、航空便又はその後の運送の権利もしくは運送に関わる予約を取り消し、打切り、迂回させ、延期させ又は延着させ、また離着陸すべきかどうかを決定することがあります。

会社の管理不能な事実（気象条件、天災地変、ストライキ、暴動、騒擾、出入港停止、戦争、敵対行為、動乱又は国際関係の不安定等の不可抗力をいいますが、これらに限定されるものではありません。）で、現実に発生し、発生のおそれがありもしくは発生が報告されているもの、又はその事実にもしくは間接に起因する延着、要求、条件、事態もしくは要件。予測、予期又は予知し得ない事実。

適用法令等。

労働力、燃料もしくは設備の不足又は会社その他の者の労働問題。

この場合、会社規則に基づき、会社の運航する空席のある便への変更を可能とします。もしくは、第7条6項の通り、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。特段の定めがある場合を除き、会社の航空便以外への振り替えは実施いたしません。

## 4. 会社の都合による変更

会社はやむを得ない事情による場合以外にも、予告なしに、航空便の遅延、欠航又は離着陸すべきかどうかを決定することがあります。

この場合、会社規則に基づき、会社の運航する空席のある便への変更を可能とします。もし

くは、第7条6項の通り、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。特段の定めがある場合を除き、会社の航空便以外への振り替えは実施いたしません。

## 5. 予約超過

お客さまの予約が確定している場合であっても、予約している航空便が予約超過しており、お客さまの座席を確保できない場合があります。この場合、会社は会社規則により、お客さまに、代替的な交通手段、宿泊施設、食事その他の補償を提供します。また、お客さまが旅行を中止する場合、第7条6項の通り、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。

## 6. 第7条3項、第7条4項、第7条5項における払い戻しについて

旅行が全く行われていない場合で旅行を中止する場合、支払い済みの適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。

旅行が一部行われている場合でそれ以降の旅行を中止する場合、未使用分の航空便の予約に対する適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。

変更となった航空便の次の航空便から旅行を再開する場合、変更となった航空便に関わる適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等を払い戻します。ただし、その遅延や欠航等の結果生じるあらゆる費用等に対して責任を一切負いません。

払い戻しはチケットに記載または記録された変更となった航空便の搭乗日から90日以内に払い戻し請求がなされた場合に限りです。

会社は、航空券上に旅客として記名されている人又は十分な証拠が提出されることを条件に当該航空券を購入した人のいずれかに払い戻します。

会社は、航空券の支払いが行われた国及び払い戻しが行われる国の適用法令等に従って払い戻しを行います。会社は、通常、運賃の支払通貨によって払い戻しを行います。会社規則によりその他の通貨によって行うこともあります。

## 第8条 手荷物

### 1. 禁止制限品

会社は、以下の物品を手荷物として受け付けません。

会社は、手荷物として運送することを禁じられた物品を発見次第、運送を拒否し、適宜必要な措置を取ることができます。

第1条で定義された手荷物に該当しない物品。

国際民間航空機関（I C A O）及び国際航空運送協会（I A T A）の危険物取扱規則及び会社規則で定められた物品等、航空機、人命又は財産に危険を及ぼすおそれのあるもの。

出発国、到達国又は通過国の適用法令等によりその運送が禁止されている物品。

重量、寸法、形状上壊れやすい、もしくは変質・腐敗するおそれがある等会社が運送に適さないと判断した物品。

ペットを含む生きている動物。

銃砲刀剣類等。

## 2. 機内持込手荷物

以下の通り、全ての機内持込手荷物は、会社規則に従う必要があります。

お客さまが無償で機内に持ち込むことができる機内持込手荷物は、合計2個までとし、1つ目の機内持込手荷物は40 X 25 X 55センチメートル、2つ目の機内持込手荷物は35 X 25 X 45センチメートルのスペースに納まるものとし、それらの合計重量が7キログラム以下のものとし、この重量を超えた手荷物を持ち込む場合は、会社規則で定められた料金が発生します。料金收受の方法は会社規則の定めによります。なお、以上に限らず会社が機内に安全に収納できないと判断した手荷物を機内に持ち込むことはできません。

材質、種類、長さにかかわらず、鋭利な刃物や切ることを目的とした物品、スポーツ用具は、機内持込手荷物にせず、受託手荷物に入れてください。これらの品目をお客さまが所持していた場合、通知なしに処分され、返却されません。

注射器・注射針を所持している場合は、保安検査場にてその旨を申告する必要があります。その際には医師による診断証明書などの健康状態を確認することができる書類を提示してください。

会社は、運送を拒否したのもや受託手荷物として運送しないものに対して一切の責任を負いません。

## 3. 受託手荷物

受託手荷物の運送は、会社規則で定められた付帯サービス料金をお支払いいただいた場合もしくは運賃規則に特段の定めのある場合に受け付けます。料金收受の方法は会社規則の定めによります。以下のものは受託手荷物として受け付けできません。

長さ、高さ、幅の三辺の和が203センチメートル（80インチ）を超えるもの

重さが32キログラム（70ポンド）を超えるもの

壊れやすいもの、変質・腐敗するおそれのあるもの（カメラなどの電子機器含む）

貨幣、宝石、貴金属などの貴重品

証券、株券又はその他の重要書類

商品見本

パスポートや渡航書類など旅行に必要な身分を証する文書  
適切に梱包されていない物品

お客さまが受託手荷物の制限を無視して以上のものをお預けされた場合、破損などのいかなる不都合においても会社は責任を負いません。なお、受託手荷物は一つ目から料金が発生します。

ただし、お客さまが旅行において利用するベビーカー、チャイルドシート、車いす、その他の移動補助具は会社規則に従い、無料で受託します。

また、対象の受託手荷物を会社の航空便で運送できない場合、他の航空便で運送又は他の輸送機関で輸送することがあります。

#### 4. 到着後の受託手荷物の引き取り

受託手荷物の返却が始まり、引き取ることができるようになり次第、受託手荷物お預かり証と受託手荷物お預かり証お客さま控えの番号を照合の上、お客さまご自身の責任で受託手荷物をお引き取りください。受託手荷物お預かり証お客さま控えをお持ちのお客さまが、引き渡しの時に書面により異議を述べないで手荷物を受け取ったときは、その手荷物は、反証がない限り、良好な状態で、かつ、本運送約款に従って引き渡されたものと推定します。お客さまの受託手荷物が見つからない場合は、受託手荷物お預かり証お客さま控えを会社にできるだけお早めに提出する必要があります。適用法令等による規制がなく、また諸般の状況よりして可能な場合、受託手荷物お預かり証お客さま控えをお持ちのお客さまの申し出により、出発地又は予定外の寄港地で受託手荷物を引き渡すことがありますが、会社は、当該手荷物につき支払われないかなる料金をも払い戻しません。

#### 5. 受託手荷物に対する会社の免責

お客さまが受託手荷物お預かり証お客さま控えをお持ちでなく、会社がお客さまが所有する受託手荷物であることが確認できない場合は、当該受託手荷物を返却できません。ただし、以下の場合を除きます。

手荷物を引き取るための資格として十分な証明を提示する場合

引き渡したことにより発生するいかなる損失、損害又は費用に対し、会社を補償する等、会社規則及び指示に従う場合(手荷物の滅失、毀損等に関しては「14. 運送人の責任」をご参照ください。)

なお、会社は受託手荷物お預かり証お客さま控えの所持者がその手荷物の引き渡しを受け

る正当な権利者であるかどうかを確認する義務を負いません。会社が正当な権利者かどうかを確認しなかったことに起因する損害については、一切責任を負いません。

#### 6. 会社による受託手荷物の処分

お客さまが受託手荷物を引き取らず、お客さまの搭乗便の到着日から30日以内に請求しない場合は、現地規則に定めがない限り、会社はお客さまに通知することなく、当該荷物を処分します。また、会社が当該荷物を保管及び配送した場合、保管及び配送にかかる費用はお客さまの負担となります。また、会社の過失で損失が生じた場合でない限り、お客さまが機内又は空港ターミナル内に物品を置き忘れた結果、お客さまが被る損失に対しては責任を負いません。

#### 7. お客さまが誤った手荷物を引き取った場合

お客さまが受託手荷物返却回転台からご自身のものではない手荷物を引き取った場合、会社へ直ちに返却してください。その際に発生する諸費用等は全てお客さま負担となります。

#### 8. 補助犬

会社は、身体に障害のある旅客を補助するために、当該旅客が同伴する補助を目的とする犬を、会社規則に従い、その容器及び餌とともに、機内にて無料で運送します。

会社は、旅客が会社規則に従うとともにその動物についてすべての責任を負うという条件のもとで動物の運送を引受けます。会社は、その動物の固有の性質に起因して生じる傷害、病気又は死亡について一切の責任を負いません。

#### 第9条 搭乗手続き

お客さまは、運送を受けようとする際に、お客さまの有効な旅程表及び身分証明書もしくは会社が定める本人確認の書類の提示が必要です。また、航空機への搭乗時、搭乗ゲートにおいて、お客さまの有効な搭乗券及び会社の定める書類の提示が必要です。これらの提示がない場合、会社はお客さまの運送を拒否することができるものとします。

お客さまは、会社が指定する時刻までに（時刻を特に指定していないときは搭乗便の出発までに搭乗手続及び出国手続を完了できるよう十分な時間の余裕をもって）、会社の搭乗手続カウンター及び搭乗ゲートに到着しなければなりません。

お客さまが定められた時刻までに会社の搭乗手続カウンターもしくは搭乗ゲートに到着しない場合、又は到着しても出入国手続書類その他の必要書類が不備で旅行に出発できない場合には、会社は、そのお客さまの予約を取り消すことができ、当該便の出発を遅らせることはありません。適用法令等に特段の定めのある場合を除き、以上の定められた時刻に間に合わず、お客さまが搭乗できなかった場合、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等

は払い戻しされません。本条の定めに旅客が従わなかったことによる損害については、会社は旅客に対して責任を負いません。

## 第10条 保安検査

お客さまは、官公署、空港係員又は会社による保安検査を受けなければなりません。ただし、官公署、空港係員又は会社が特に不要と認めた場合は、この限りではありません。

会社は、航空保安上（航空機の不法な奪取、管理又は破壊の行為の防止を含みます。）その他の事由により、お客さま又は第三者の立会いを求めて、開被点検その他の方法により手荷物の検査を行います。また、会社は、お客さま又は第三者の立会いがない場合でも、本条(A)項第(1)号に定める手荷物の禁止制限品目に該当する物品をお客さまが所持し又はお客さまの手荷物に入っていないかを検査することができます。

会社は、航空保安上（航空機の不法な奪取、管理若しくは破壊の行為の防止を含みます。）その他の事由によりお客さまの着衣又は着具の上からの接触、金属探知器等の使用によりお客さまの装着等する物品の検査を行います。

会社は、お客さまが本項第(2)号の検査に応じない場合には、当該手荷物の搭載を拒絶します。

会社は、お客さまが本項第(3)号の検査に応じない場合には、当該のお客さまの搭乗を拒絶します。

会社は、本項第(2)号又は第(3)号の検査の結果として本条(A)項第(1)号に定める手荷物の禁止制限品目に該当する物品が発見された場合には、当該物品の持込み若しくは搭載を拒絶し、又は処分をすることがあります。

## 第11条 運送拒否及び制限

### 1. 運送拒否

会社は、以下のいずれかに該当すると判断した場合、当該お客さま及びお客さまの手荷物の運送を拒否し、降機させることができます。このような場合、会社規則により、適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等は払い戻ししません。なお、本項(10)、(11)、(12)又は(13)の場合においては、以上の措置に加えて、当該行為の継続を防止するため必要と認める措置をとることができます。その措置には、当該行為者を拘束することを含みます。また、会社がお客さまを降機させた場合、会社はお客さまのそれ以後の運送を拒否し、搭乗中に行った犯罪により会社は当局に身柄を引き渡す可能性があります。

また、お客さまの不適切な行為によりダイバート（目的地外着陸）を行う場合は、会社はお客さまを降機させ、お客さまは会社に対し、それに関する全ての費用を支払わなければなりません。

お客さまが出発地、経由地又は到着地において適用される法令、規則、命令もしくは本運送約款に従わない場合。

お客さまが、出入国手続書類その他の必要書類を破棄するなど乗継地の国へ不正に入国しようと試みるおそれのある場合。

会社が不正な入国を防止するため受領証と引換えに乗務員に出入国手続書類その他の必要書類を預けるよう要請したときに、旅客がその要請に応じなかった場合。

お客さまにより以前、搭乗手続き中もしくは搭乗中に違法行為又は犯罪行為が行われ会社が違法行為又は犯罪行為が再発しないことに確信が持てない場合。

お客さまの手荷物のなかに、第8条1項に定める禁止制限品に該当するものが発見された場合、またお客さまが手荷物及び身体の保安検査を受けることを拒否した場合。

重傷病者又は、感染症及び感染の疑いがある場合。

お客さま又はお客さまの手荷物の運送が、他のお客さまに不快感を与える、又は迷惑を及ぼすおそれがあると会社が判断した場合。

お客さまが搭乗手続きの締め切り時刻までに搭乗手続きを完了しない場合、又は搭乗の締め切り時刻までに搭乗ゲートに到着しない場合。

お客さま又はお客さまの手荷物の運送において、出入国手続書類その他の必要書類に不備のある場合。

お客さまがお客さま自身、他のお客さま、航空機又は物品に危害を及ぼすおそれのある行為を行う場合。

お客さまが会社の地上係員又は乗務員の業務の遂行を妨げる場合。

お客さまが会社の地上係員又は乗務員の指示に従わない場合。

お客さまが会社の地上係員又は乗務員に対し、脅迫的、虐待的、侮辱的な発言又はその他脅迫的な行動をする場合。

お客さまがアルコール又は薬物の影響を受けていると会社が判断した場合。

お客さまが会社の定める病気又は疾患等に関する条件を満たしていない場合。

お客さまの年齢、精神的又は身体的状態がお客さま自身、航空機又は航空機内の人にとって危険又は危険の恐れがある場合。

機内で紙巻きたばこ、電子たばこ、加熱式たばこその他の喫煙器具を使用する場合。

お客さまが会社の要請した適用運賃、料金、手数料及び税金の支払いを拒否する場合。

お客さまの予約及びチケットが予約された本人のものであることを証明できない場合。

お客さまの予約及びチケットが確認できない場合。

お客さまの予約及びチケットが不正に取得された場合。

お客さまの予約及びチケットが会社又は指定代理店以外から購入された場合。

お客さまの予約及びチケットが捏造された又は無効である場合。

## 2. 条件付運送引受

その状況、年齢又は精神的もしくは身体的状態から判断して、自身に危険又は危害をもたらすおそれがあるようなお客さまを運送する場合には、当該状況、年齢又は精神的もしくは身体的状態に起因する死傷、病気もしくは傷害又はそれらの悪化もしくは結果に対して、会社は一切責任を負いません。

## 3. 運送制限

同伴者のいない15歳未満のお客さまもしくは幼児、心身障害のある人、妊婦又は病人の運送引受けは、会社規則に従うことを条件とし、かつ、会社との事前の取り決めが必要となる場合があります。同伴者とは、同伴するお客さまの介助や監督を適切に行うことのできる、15歳以上のお客さまをいいます。

航空機への搭載量はその許容搭載量を超えるおそれがある場合には、会社は、運送するお客さま又は手荷物を会社規則に従い制限することがあります。

## 第12条 入国拒否及び罰金

### 1. 入国拒否

お客さまは、出発国・到着国等関係国の適用法令等によって必要とされる全ての出入国手続書類その他の必要書類を、会社に対して提示しなければなりません。ただし、会社が書類の提示を受けたうえで運送を行なったとしても、当該書類が適用法令等に適合していることをお客さまに対して保証するものではなく、以下の通り、会社は一切の責任を負いません。

お客さまが出発国・到着国等関係国の適用法令等に従わず会社に損害を与えた場合には、お客さまは当該損害を会社に賠償するものとします。

通過国又は到達国へのお客さまの入国不許可により、会社が適用法令等に従いお客さまを出発地又はその他の地点へ送還する場合には、お客さまはこれにかかる費用を支払わなければなりません。

会社は、費用の支払いに対し、お客さまが会社に支払済の未搭乗区間の適用運賃、付帯サービス料金及びその他料金等又は会社が保有するお客さまの資金をもって充当することができます。

入国拒否又は国外退去の処置がとられた地点までの運送につき、お客さまから収受した運賃等は払い戻しません。

### 2. 費用の償還

お客さまの法令や命令等の不遵守又はお客さまの言動や健康状態などにおいて、いつの時点でも会社が出発国、到達国、通過国又は経由国のサービスの提供者、官公署その他に罰金や費用の支払い又は損害や損失を負担するよう命じられた場合、お客さまは会社に対して全ての費用及び損失を償還しなければなりません。会社は、会社の裁量によって、これら費

用及び損失について、会社に支払済の未搭乗区間の適用運賃、付帯サービス料金及びその他の料金等と相殺することができます。

## 第 13 条 運送人の責任

### 1. 適用法令等

条約の適用を受けない国際運送の場合を除き、会社が行う運送には、当該運送に適用になる、条約に定められた責任に関する規定及び制限が適用されます。

前号の定めと抵触しない範囲内において、会社が行う全ての運送及びその他の業務は、以下の定めに従います。

### 2. 責任の限度

運送又はそれに付随して会社が行う他の業務に起因するお客さまの死亡もしくは身体の傷害、お客さまもしくはその手荷物の延着、又はお客さまの手荷物の滅失もしくは毀損（以下総称して「損害」といいます。）に関する会社の責任は、条約又は適用法令等に特段の定めのある場合を除き、以下のとおりとします。なお、お客さまの側に故意又は過失があった場合には適用法令等に従うものとします。

会社は、会社の過失に因らない持込手荷物に対する損害については一切責任を負いません。持込手荷物の搭載、取卸又は積替にあたって会社の役員、従業員又は代理人がお客さまに与えた援助は、単なるサービスにすぎません。

会社は、会社が適用法令等に従ったことによりもしくはお客さまがこれらに従わなかったことにより、又は会社の管理できない事由により直接又は間接に生じた損害については、一切責任を負いません。

会社の手荷物責任限度は、お客さま 1 人当たり 1,519SDR を限度とします。いかなる場合にも会社の責任は、お客さまが受けた実損額を超えることはありません。

損害賠償請求にあたっては、お客さまが損害額を証明しなければなりません。

アメリカ合衆国、カナダ又は会社規則で定めるその他の国の国内地点を発地又は着地とする受託手荷物の場合にも、会社の責任は前号の規定に従います。この場合、個々の受託手荷物の重量は、会社が第 8.3 項の規定に基づき 32 キログラム（70 ポンド）を超える重量の物品につき事前の取り決めを行ったうえで運送を引受けた受託手荷物を除き、32 キログラム（70 ポンド）を超えないものとみなします。

会社は、お客さまの手荷物の内容品に起因したお客さまの手荷物に対する損害については、責任を負いません。お客さまが自己の物品により他のお客さまの手荷物又は会社の財産に損害を与えた場合には、当該のお客さまは、それによって会社が受けた一切の損失及び費用を会社に賠償しなければなりません。

お客さまの受託手荷物に含まれている物品に対する損害については、その物品の固有の欠陥、又は性質から生じたものである場合には、会社は、それが含まれていることを会社が了知していたかどうかを問わず、責任を負いません。

会社は、本運送約款の規定上手荷物とはならない物品の引受を拒否することがあります。ただし、当該物品を会社が受領したときは、当該物品は、手荷物価額及び責任限度の適用を受け、また会社の公示料率及び料金の適用を受けます。

会社は、本運送約款及び会社規則に従う運送から生じた間接損害もしくは特別損害又は懲罰的損害賠償に対しては、会社がその損害の発生を予知していたかどうかを問わず、一切責任を負いません。

本運送約款に定める場合を除き、会社は条約上認められる全ての抗弁権を留保します。第三加害者について、会社は全ての支払いに関して、その一部又は全部につき、全ての求償権を留保します。

本運送約款及び会社規則に定める会社の責任の免除又は制限に関する一切の規定は、自己の職務を遂行中の会社の役員、従業員又は代理人及び運送のために会社が使用する航空機の所有者及び自己の職務を遂行中のその役員、従業員又は代理人に対しても適用します。会社の役員、従業員又は代理人に対して請求できる賠償総額は会社の約款上の限度額を越えないものとします。

## 第 14 条 損害賠償請求期限及び出訴期限

### 1. 損害賠償請求期限

手荷物に毀損があった場合には毀損の発見後直ちに（遅くともその受取の日から 7 日以内に）、延着又は紛失もしくは滅失があった場合には手荷物を受け取った日（延着の場合）又は手荷物を受け取ることができたであろう日（紛失又は滅失の場合）から 21 日以内に、それぞれ当該手荷物の引渡を受ける権利を有する人が会社の事務所に対し異議を述べなければ、いかなる損害賠償も認められません。全ての異議は、書面で、以上に定められた期間内に発送することにより述べなければなりません。運送が条約の適用を受ける国際運送でない場合には、損害賠償請求者が以下の事項を証明するときは、当該異議通知をしなかった場合にも、訴訟を提起することができます。

正当な理由で当該通知をすることができなかったこと。

会社側の作為により当該通知がなされなかったこと。

会社がお客さまの手荷物に対する損害を知っていたこと。

### 2. 出訴期限

会社に対する責任に関する訴は、到着地への到達の日、航空機が到達すべきであった日又は運送の中止の日から起算して 2 年以内に提起しなければならず、その期間の経過後は提起することができません。