

2025年5月18日出発まで	2025年5月19日出発以降
スプリング・ジャパン 搭乗後の遅延に対する緊急対策 - 遅延緊急対策 スプリング・ジャパン株式会社が運航する中国発の航空便では、中国当局が定める「航班正常管理規定」に基づき、お客さまが搭乗された後に発生した遅延に対する弊社の対応を明確にするため、この遅延緊急対策を設定しています。 1. 定義 「搭乗後の遅延」とは、「飛行機の乗降口が閉ざされた後から離陸まで」あるいは「着陸後、乗降口が開放されるまで」の間に、お客さまに機内で待機いただく時間が発生することを指します。 2.搭乗後の遅延に関する対応 (1) 搭乗後に遅延が発生した場合、お客さまへ、遅延の原因や予想遅延時間などの運航状況を30分間おきにお知らせします。 (2) お客さまのご希望に応じて「遅延証明書」を発行します。 (3) 搭乗後に遅延が発生した場合、安全上の問題がない場合に限り、お客さまが機内のお手洗いをご利用いただけるよう対応します。 (4) 搭乗後に遅延が発生した場合、必要に応じて、お身体が不自由なお客さま、妊娠中のお客さま、その他お手伝いをご希望されるお客さまを優先してお手伝いします。 (5) お客さまの機内待機時間が2時間以上となる場合、運航の安全に影響がなく、さらなる遅延を招かないことを前提に、お客さまへ飲料水と食べ物をご用意します。 3.降機する条件および制限 1) 降機条件 お客さまの機内待機時間が3時間以上となり、出発予定時刻が明確でない場合、かつ安全上の問題がなければ、お客さまに降機いただき、旅客ターミナルなどにてお待ちいただきます。 2) 降機制限 お客さまの機内待機時間が3時間以上となっても、以下の場合は降機いただくことができません。 ・ 降機に必要な地上機材を準備できない場合 ・ 空港、税関当局等から降機の許可が得られない場合 ・ 空港運営上の制限がある場合 ・ 空港に緊急事態が発生して安全が担保できない場合 2023年10月2日改訂	スプリング・ジャパン 中国発便における搭乗後の遅延に対する緊急対策 スプリング・ジャパンが運航する中国発の航空便では、中国当局が定める「航班正常管理規定」に基づき、お客さまが機内に搭乗後、離陸前もしくは、着陸後のドアが閉まった状態で発生した遅延に対する弊社の対応を以下の通り設定しています。 (1) お客さまへ、遅延の原因や予想遅延時間などの運航状況を30分間おきにお知らせします。 (2) お客さまのご希望に応じて「遅延証明書」を発行します。 (3) 安全上の問題がない場合に限り、お客さまが機内の化粧室をご利用いただけるよう対応します。 (4) 機内待機時間が2時間以上となる場合、安全上の問題がなければ、さらなる遅延を招かないことを前提に、お客さまへ飲みものと軽食をご用意します。 (5) 離陸前に限り、ドアが閉まった状態での機内待機時間が3時間以上となり、出発予定時刻が明確でない場合、安全上の問題がなければ、お客さまに降機いただき旅客ターミナルなどにてお待ちいただきます。 なお、以下の場合は降機いただくことができません。 ・ 降機に必要な地上機材を準備できない場合 ・ 空港、税関当局などから降機の許可が得られない場合 ・ 空港運営上の制限がある場合 ・ 空港において緊急事態が発生するなど、降機後の安全が担保できない場合 2025年5月19日改訂