

機材故障時（当社都合の事由）による変更・払い戻しについて

取扱いの対象となる遅延・欠航について

● 機材故障・システム障害などに起因する遅延・欠航

※ 落雷・鳥の衝突などによる機材整備については、基本的に対象となりません。

1. 予約便の変更（予約便と同一区間への変更）

①便変更

運賃種別に関係なく、同一路線であれば便の変更をいたします。

※ご変更期間は30日以内に限ります。

（1）予約変更ができる運賃

航空券の有効期限の方が長い場合は、有効期限満了日までご利用いただけます。

（2）予約変更ができない運賃

1 回に限り予約変更が可能です。（変更後の便が遅延・欠航となった場合は、再度予約変更を承ります。）

②手数料

弊社直売の運賃については、払戻手数料および取消手数料はいただきません。

※航空券比較サイトが個別に設定している手数料等は対象外となります。

2. 他航空会社にお乗継のお客様

弊社にて欠航証明書、遅延証明書を発行しますので、お乗継の航空会社の便（同一区間）に空席があれば、当初ご利用予定の運賃にて次便以降へ変更が可能です。

※ LCC（ジェットスター・ジャパン、ピーチアビエーション、バニラエア等）及び国際線は変更できません。予め、ご了承下さい。

※欠航証明書は、公式ホームページからも取得が可能です。（コードシェア便は対象外）

3. 払い戻し

①受付場所

（1）天草空港カウンター

※福岡空港・熊本空港・大阪国際（伊丹）空港は、当社指定の時間のみ承ります。

（2）天草エアライン予約センター

②払い戻し額

未搭乗区間分の運賃・料金全額を払い戻しいたします。

※旅行代理店販売のパッケージ旅行は、購入された旅行代理店のみでのお手続きとなります。

※航空券比較サイトが個別に設定している手数料等は対象外となります。

③手数料

払い戻しに際し、払戻手数料および取消手数料は適用しません。

※航空運賃とは別に、旅行代理店や航空券比較サイトなどで別途発生した手数料は、弊社では関与致しません。予め、ご了承ください。

4. 会社都合による遅延・欠航に伴う負担について

①地上交通費

弊社都合の遅延・欠航等により、陸路による交通手段でのご移動となった場合、航空券代金とご利用になった地上公共交通機関（路線バス、新幹線）による移動費との差額を弊社が負担いたします。

※航空券代金により地上交通費を補える場合は、航空券代金の全額払い戻しのみとなります。

例：差額を弊社が負担する場合（天草空港-福岡空港間の欠航）

3 日前からのユース割：円 6,800 円

路線バス（本渡バスセンター～熊本駅）：2,500 円

新幹線（熊本駅～博多駅）：5,310 円（自由席）

差額負担（AMX）：1,010 円

※航空運賃、路線バス、新幹線の料金は 2025 年 7 月時点のものです。

例：航空券代金の払戻しの場合（天草空港-福岡空港間の欠航）

航空券代金（普通運賃）：17,200 円

路線バス（本渡バスセンター～熊本駅）：2,500 円

新幹線（熊本駅～博多駅）：5,310 円（自由席）

差額負担：航空券代金により補えるため、航空券代金の全額払い戻しのみとなります。

※航空運賃、路線バス、新幹線の料金は 2025 年 7 月時点のものです。

また、以下の場合は弊社による負担対象外となります。

（1）タクシー、レンタカー等の公共交通機関以外の地上交通費

（2）移動予定であった空港間に等しい、主要な駅またはバス停以外の移動費

（イ）自宅やホテル、職場等から駅やバス停までの移動等

（ロ）船舶による移動

（ハ）自家用車、タクシー、レンタカーの移動に伴う費用（ガソリン代、高速料金、飲食代等）

②貸し切りバス等の手配

天草-福岡間、天草-熊本間の欠航においては、路線バスのない時間帯など地上交通の利便性を考慮し、当日に限り貸し切りバス等を手配することがございます。

原則として、貸し切りバス等は欠航便の発着空港間にて配車を行い、出発時刻は

欠航となった便の出発時刻となります。

※必ず手配をお約束するものではありません。欠航が決定した時間帯や、バス等の空車状況によっては、手配ができないこともございます。

また、お乗り継ぎの時間に間に合わないなどの理由により、貸し切りバス等をご利用にならずご自身でご移動をされる場合は、上記①地上交通費負担のご案内となります、以下③の弊社による宿泊費負担の対象とはなりません。

③宿泊費

弊社都合の遅延・欠航等により、当日中の最終目的地までの代替手段が確保できず翌日に変更になる場合は、弊社が定める限度額内にて宿泊費を弊社が負担いたします。

なお、宿泊以外の飲食等の費用は負担対象外となります。

※宿泊費限度額・・・7,500 円

④領収書について

宿泊日および交通費のご精算の際には、領収書が必要となりますので大切に保管願います。