

本カスタマーサービスプラン（以下、「本プラン」）は米国内の空港に離発着するすべての定期便およびチャーター便に適用されます。エアアジアXは、米国運輸省が公布する「カスタマーサービスプラン」に関する規制（14 C.F.R. Part 259.5）に準拠する形で、本プランを策定しています。

1	最安値運賃
	エアアジアXは、当社ウェブサイト、販売営業所、およびカウンター、またはコールセンターにて、当社が公表する最安値運賃が他の販売ルートにて入手可能である旨を公表いたします。
2	搭乗者への既知の遅延、キャンセル、振り替えの通知
	エアアジアXは、フライトの遅延、キャンセル、または振り替えが判明してから30分以内にご搭乗者にその旨を通知いたします。この情報は、米国内の空港で当社が管理するフライト表示システム、および当社ウェブサイト、搭乗ゲートエリア、電話予約システム上で更新されることがあります。
3	手荷物の運送
	エアアジアXは、受託手荷物をご搭乗者と同じフライトで運送するよう最大限の努力を払います。ただし、ご搭乗者の手荷物が特定できない場合、当社はあらゆる合理的な手段を講じて、24時間以内に手違いがあった手荷物をお届けできるよう全力を尽くします。万一、手荷物が紛失した場合は手荷物取扱手数料を払い戻しいたします。
4	指定時間内の未決済のご予約の留保または違約金なしのキャンセル
	予定されている出発時刻から7日前までにフライトを予約されている限り、予約後24時間以内に違約金なしでご予約をキャンセルいただけます。ご予約のキャンセルの手続きは、当社ウェブサイトの電子フォームから行っていただく必要がございます。
5	フライトご予約の即時払い戻し
	お客様より航空券の払い戻しの申請があった場合、エアアジアXは、払い戻しの申請をお受け付けした時点でお客様がご予約時に使用されたクレジットカードに即時に払い戻しいたします。現金または小切手で決済されたお客様の場合は、払い戻しの申請をお受け付けてから20日以内に払い戻しいたします。払い戻しには、オーバーセルまたはフライトのキャンセルによりお客様がご利用にならなかったオプションサービスの料金が含まれます。銀行側のお取り引きが処理された後に、払い戻しの記録を銀行口座の明細書でご確認いただけます。
6	障害または特別な要件をお持ちのご搭乗者への適切な手段の提供
	14 CFR Part 382の規定に基づき、かつ当社の方針および手順（大幅な遅延時の手続きを含む）の規定に従い、当社は障害およびその他の特別な要件をお持ちのご搭乗者にご対応いたします。
7	大幅な遅延が生じた場合のご搭乗者への対応
	エアアジアXは、米国内の空港の大幅な遅延に対する緊急対策の規定に基づき、大幅な遅延が発生した場合のお客様のご要望に応じます。
8	オーバーセルとなったフライトでの優先搭乗
	エアアジアXは、米国を離発着するフライトの座席をオーバーセルいたしません。ただし、座席をオーバーセルする必要がある場合は、14 CFR Part 250、および優先搭乗の判断に関する当社の方針および手順に従って、公正かつ一貫性をもって、お座席が重複するご搭乗者のお座席を決定いたします。
9	旅程、キャンセル方針、フリークエントフライヤー規則、航空機の座席配置の開示

	<p>エアアジアXは、当社ウェブサイト、販売営業所、およびカウンター、またはご要望がある場合はコールセンターにて、キャンセル方針、フリークエントフライヤー規則、航空機の座席配置、洗面設備に関する情報を開示いたします。</p>
10	<p>ご搭乗者の予約変更内容の適時通知</p> <p>当社は、お客様のフライトのご予約内容に変更があった場合、適時に通知いたします。代理店を通じて予約された場合は、同様の変更点を代理店より通知いたします。</p>
11	<p>ご搭乗者からのクレームへの対応</p> <p>エアアジアXは、30日以内に書面によるクレームをお受け付けいたします。クレームをお受け付けした日より60日以内に当社より正式にご回答いたします。ソーシャルメディアネットワーキングサイト上に投稿されたコメントやご意見に対しては正式な回答はできません。カスタマーサポート部門は、ウェブサイト（ https://eform.airasia.com ）からご連絡いただけます。</p>
12	<p>フライトのキャンセルおよび遅延によるご搭乗者の不便を軽減するサービス</p> <p>フライトのキャンセル、振り替え、または遅延が生じた場合、当社は最大限の努力を払って代替サービスを提供いたします。これには、米国内における当社運送約款の規定に基づいてご搭乗者の不便を軽減するための空席が確保された次の便の再予約が含まれます。</p>