

## お客様各位

私どもが提供しておりますサービスに関しまして、申し立てがございましたらこのフォームに記入後、必要な書類を添えて居住国のカスタマーリレーションへ E-mail にてお送りいただきますよう御願ひ申し上げます。

Email(日本在住のお客様): [customer.relations.japan@alitalia.it](mailto:customer.relations.japan@alitalia.it)

日本以外にお住いのお客様は、ホームページにて連絡先をご確認ください。

[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)

イタリアにお住まいの CFA 会員もしくは CFA Plus 会員のお客さまには専用の窓口をご用意しております。

お客様から頂きましたお申し立てを精査し、順次回答させていただきます。

運航便の遅延、オーバーブッキング、ダウングレードにつきましては、ヨーロッパレギュレーション 261/04 に従いましてサービスと補償をさせていただきます。(このレギュレーションはヨーロッパ外の一部の国では適用されておられません。)

受託手荷物につきまして問題がある場合は、直ちに空港内の航空会社カウンター(Lost and Found)にて申告頂く必要があります。航空会社からお荷物に関する事故報告書(PIR:Property Irregularity Report)を発行させていただきます。

お荷物が未着の場合は、[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)にて照会頂けます。

お荷物の捜索は 45 日間行いますが、その間に見つからない場合は紛失したものとさせていただきます。

空港到着時にお荷物をお受け取り頂けず、最小限必要なものを購入された場合は、その証明となる領収書を保管して頂きますようお願い致します。

いずれにしましてもお客様の申し立てには、次項の申し立て書にご記入、ご署名頂き、搭乗券半券、到着空港で発行されたお荷物に関する事故報告書(PIR)、お荷物タグ、超過荷物料金の領収書(お持ちの場合)その他必要と思われる書類をお送り頂きますようお願い致します。

お荷物事故に関する航空会社の責任限度については、以下の法律にて定義されております。

- \* モントリオール条約 1999
- \* EC レギュレーション 2027/97 (EC レギュレーション 889/02 からの変更)
- \* イタリア航空法
- \* 運送約款

お申し立てや補償についてのご依頼は、法律で定められた期限内に提出されなければなりません。

航空会社はお客様から提供された個人情報をイタリア法 196/03 に基づいて取り扱います。そのために、個人情報の取り扱いに関する情報(以下\*)をお読み頂いたうえ、次項の申立書に同意の署名を頂きますよう御願ひ致します。

更なる情報が必要な場合は [www.alitalia.com](http://www.alitalia.com) をご参照下さい。

ご協力ありがとうございました。

Alitalia-Società Aerea Italiana S.p.A.

### \* 個人情報使用に関する情報と合意 適用法 Dec.N196 of 30/06/2003

お客様各位

アリタリアは個人情報の取扱者として、お客様の個人情報を、プライバシー保護、透明性の原則に従い、データ処理の目的で利用させていただきます。従いましてお客様の個人情報をこの申し立てにお応えするために、利用することに同意頂きますようお願い致します。お客様の個人情報は申し立ての取り扱いに必要な期間、アリタリアの事務所にて保管いたします。更に、お客様の個人情報の提供は任意であることを確認いたします。**しかしながら、個人情報の提供を頂けない場合、また取り扱いの同意が無い場合、アリタリアは、お客様の申し立てに対する手続きを行なうことが出来ない可能性があります。**個人情報の取り扱いの保護と責任に関しては法律 Legislative Decree 196/2003 7 条に制定されていますようにお客様の権利行使のために必要なときはいつでもアリタリアの本社に照会することが出来ます。

## 個人情報及び、その他の情報

\*印のある項目は入力必須です

フリガナ\*:

お名前\*:

ご住所\*:

都市\*:

郵便番号\*:

国\*:

お電話番号\*:

自宅

勤務先

携帯電話

e-mail:

ミレミアカード番号:

ミレミア  ウリッセ会員  CFA 会員  CFA Plus 会員

ご搭乗便名\*  ご搭乗日\*  区間\*

e-Ticket 番号\*

遅延  キャンセル  オーバーブッキング  お荷物紛失  お荷物破損

お荷物遅配  お荷物盗難  空港内サービス  機内サービス

その他

必要な場合、弊社からの連絡を許可する

お客様の申し立て内容を正確に評価するために、詳細をご記入頂きますようお願い致します。

---

---

---

---

---

---

---

---

日付

署名

### 個人情報取り扱いについての同意

個人情報の取り扱いについて全ての情報を確認しました。私が提供した個人情報を、この申し立ての取り扱いに利用されることに同意致します。

日付

署名