

ホテルのトラブル対処法

Powered by
アップルワールド

CASE1 「予約がない」と言われたら？

◆ 次の点をご確認ください。

・ホテルバウチャーと全員のパスポートを提示し、「姓と名が逆になっていないか？」「代表者が違ってないか？」をご確認ください。

・ホテルバウチャーの「**Booking & Payment By**」に記載された手配会社へ、フロントスタッフから直接電話をして確認してもらってください。

※お時間がかかる場合は、一旦クレジットカードを提示してお部屋を用意してもらい、追って確認・精算するの1つの方法です。

CASE4 「オーバーブック」と言われたら？

◆ 落ち着いて相手の話を聞きましょう。

オーバーブックの場合は、ホテル側が、すぐ近くのホテルか同等クラスのホテル、またはよりランクの高いホテルの部屋を手配してくれますのでご安心ください。まずは落ち着いて相手のオファーを聞きましょう。

※場合によっては「オーバーブック」と言われずに単に「予約がないのでホテルを移動して欲しい」とだけ言われることがあります。そのような場合でも、移動先のホテルを紹介され、宿泊代もホテルが負担している場合は「オーバーブック」とお考えいただいても間違いありません。

CASE2 「宿泊代が払われていない」と言われた！

◆ ホテルから手配会社に確認してもらってください。

ホテルバウチャーを見せて、「**プリペイド（支払い済み）**」である旨を説明してください。それでもダメな場合は、ホテルバウチャーの「**Booking & Payment By**」に記載された手配会社に、ホテルから直接電話して確認してもらうようにしてください。

CASE5 不測の事態でホテル到着が遅くなる！

◆ 必ずホテルにご連絡を！

フライト遅延などで当日チェックインが大幅に遅れる場合には、お客様ご自身で直接ホテルにご連絡ください。連絡がない場合はご予約が取り消されることがありますのでご注意ください。

CASE3 「デポジット」を請求されたら？

◆ 最後に精算されますのでご安心を。

「**デポジット**」とはバウチャーに含まれていない食事代等の支払保証のために、チェックイン時にクレジットカードの提示を求められたり、一定額の現金を預ける「**預り金**」のことです。追加支払が生じた場合はここから精算され差額の徴収や返金がなされますが、何も使わなければ追加請求はありません。

なお、全く使用しなかった場合はクレジットカードのコピーは破棄されますが、明細は必ずその場で内容を確認し、帰国後も半年程度は保管するようにしましょう。

CASE6 部屋代を二重請求された!?

◆ その場ですぐに訂正を！

チェックアウトの際は必ず請求明細が出ますので、十分に確認し、万一間違いがある場合は「**その場ですぐに**」訂正してもらってください。

※もし間違いがあっても、一度サインしてしまうと「お客様の責任において了承した」ことになり、ご返金は非常に難しくなりますのでご注意ください。

※チェックアウト時の明細は、たとえ追加請求がゼロでも必ず受け取り、半年程度保管するようにしましょう。後になつて思わぬ誤請求があった場合でも証拠があるので安心です。

海外ホテル緊急コールセンターのご案内

日本ご出発後、海外ホテルでトラブルがあった場合、下記「**海外ホテル緊急コールセンター**」までご連絡ください。日本語を話すスタッフが、あなたに代わってホテルと確認・交渉いたします。24時間/年中無休です。

日本ご出発後のトラブルは、 海外ホテル緊急コールセンターへ

※日本ご出発前は、お申込みの旅行会社へご連絡ください。

※お電話いただきますと、最初にご案内のアナウンスが流れ、その後スタッフが対応させていただきます。
混雑している場合はお待たせしてしまう場合がございますが、そのままお待ち頂くか、改めてご連絡頂けますようお願いいたします。

※なお、当コールセンターはアップルワールドの予約センターではございません。「**アップルワールド**」のお客様である旨お伝えの上、ご用件をお申し付けください。

※また当コールセンターは、ご予約いただきました**ホテルに関するお問い合わせ窓口**となります。ツアーや送迎など、ホテル以外の内容につきましてはお手伝いいたしかねますので予めご了承ください。

※通話には別途、通話料がかかります。**通話料金はお客様のご負担となりますので予めご了承ください。**

24時間受付・年中無休

TEL : 81-92-284-6220