

## CASE1 「予約がない」と言われたら？

### ① 次の点をご確認ください。

- ① 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。
- ② ホテルバウチャーの「**Booking and Payment By**」に記載された手配会社に、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。
- ③ 言葉に不安がある方は、下記「**緊急コールセンター**」へご連絡ください。

※お調べするのに時間がかかる場合は、一旦クレジットカード提示等でお部屋を用意してもらうのも1つの方法です。②、③でご連絡いただいた後、ご清算は弊社で確認いたしますのでご安心ください。

## CASE4 「オーバーブック」と言われたら？

### ① 落ち着いて相手の話を聞きましょう。

この場合にはホテル側が、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「お部屋がない(予約がない)のでホテルを移動してほしい」とだけ言われることもあります。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には、「オーバーブック」とお考えいただいて、ほぼ間違いありません。

## CASE2 「宿泊代が支払われていない」と言われたら？

### ① 手配会社に確認を。

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。それでもダメなら、ホテルバウチャーの「**Booking and Payment By**」のところ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ってください。

## CASE5 不測の事態でホテル到着が遅くなる!

### ① お客様ご自身でホテルにご連絡ください。

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連絡してください。連絡がない場合は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？

### ① 最後に清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「預かり金」のことです。追加支払が生じた場合にはここから精算され差額の徴収や返金などがなされますが、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には、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存するようにしましょう。

## CASE6 部屋代を二重請求された!?

### ① 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。

※どんなにシステム化が進んでも最終的には人間のすること。「何か間違いがあるかもしれない」という心構えでチェックすることが肝心です。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」ことと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。後になっ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。

## 緊急コールセンターのご案内

日本ご出発後ホテルや海外でトラブルがあった場合、下記「**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、緊急コールセンターへ

(日本ご出発前は、当社またはお申し込みの旅行会社へご連絡ください。)

### 📞 緊急コールセンター **24時間受付** **年中無休**

**TEL: 81-92-284-6220**

※当コールセンターは当社の予約センターではございません。

「**アップルワールド**」のおお客様である旨をお伝えの上、ご用件をお伝えください。

※当コールセンターで手配されたご宿泊は、当社料金の適用外となりますので予めご了承ください。

※通話料金に関しましてはお客様のご負担となります。予めご了承ください。