悪天候・台風・大雪など　欠航やその恐れがある際のご案内

お客様のご搭乗予定のフライトに欠航の恐れがある場合、もしくはすでに欠航が決まっている場合の対処方法についてのご案内をチャート表にしました。
該当する状況にお進みいただき、対処方法をご確認ください。当日の状況によってはチャート表以外のご対応となる場合もございます。予めご了承ください。

往路　ANA　ソラシドエア　スターフライヤー　AIRDO(エアドゥ)　をご利用の方

START　搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。
または各航空会社の案内センターへ電話確認も可能です。

●ANA　0570-029-222
（または 03-6741-8800）
受付時間　06:30 ～ 22:00

●ソラシドエア　0570-037-283
（または 06-7637-8817）
受付時間　08:00 ～ 20:00

●AIRDO(エアドゥ)　東京 03-6741-1122
（または札幌　011-707-1122）
受付時間　08:00 ～ 20:00

●スターフライヤー
0570-07-3200
受付時間　08:00 ～ 19:00

《Q1》搭乗予定のフライトが欠航している？

いいえ →

A3　ご旅行を催行いたしますので、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

a：空港到着後、欠航が決まった
b：欠航ではないが、旅行をキャンセルしたい

b →

A6　お客様都合によるキャンセルとなり、所定のキャンセル料が必要です。

※各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

●飛行機が予定通り運航する場合、弊社としてはツアーを催行いたします。
その為、運航予定でも取消をご希望される場合は「お客様都合による取消」となり、旅行業約款に定めるキャンセル料を申し受けます。
●お客様のご旅行取消後に、ご自身の搭乗予定の便が欠航した場合、さかのぼって取消料を免除することはできませんのでご了承ください。

はい ↓

A1　欠航が決まった時点でツアーキャンセル（催行中止）となります。

●ご自宅を出られてから欠航が決まる場合もございます。
その際の空港までの交通費等の諸経費はお客様ご負担となりますのでご了承願います。

a：キャンセルの手続きをする
b：あとのフライトで参加したい

a ↓

A2　ツアー代金は全額返金となります。

大変お手数ですが「欠航によりツアーキャンセル希望」の旨のご連絡を、ご出発当日に、弊社予約センターまでご連絡頂きますようお願い致します。
弊社営業時間外・休業日の場合は緊急連絡先エアサーブへお電話にてご連絡ください。（翌営業日に弊社よりご返金の流れ等について折り返しご連絡させて頂きます。）

●ご連絡が無い場合はご返金対応が出来かねる場合もございますので、ご留意ください。
※銀行振込頂いたお客様は、ご返金金額については返金事務手数料 (振込手数料含む）を除いた金額をご返金させていただきます。

b →

a ↓

A4　空港の各航空会社有人カウンターにて、フライトの振り替えをご相談ください。

⇒下記の場合に限り、あとに出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。

・あとの同一航空会社の同一区間に空席がある場合
・あとのフライトに空席が無い場合、キャンセル待ちをして空席が出た場合

●あとの便に振り替える場合、次の内容にご注意ください。
①旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間・日程などの変更が可能かどうか事前にご確認・ご連絡をお願いします。
②ご出発のフライト以外の行程は変更できません（復路フライト・ホテル・その他）。
③翌日の便への変更の場合、フライト割増料金の差額等の返金はございません。

《Q2》フライトの振り替えができた？

いいえ →　【A1】へ

はい ↓

A5　確保された代替フライトにて、お気を付けてご出発ください。

代替フライトも欠航した場合は【A1】へお戻りください。

復路　ANA　ソラシドエア　スターフライヤー　AIRDO(エアドゥ)　をご利用の方

START　搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。
または各航空会社の案内センターへ電話確認も可能です。

●ANA　0570-029-222
（または 03-6741-8800）
受付時間　06:30 ～ 22:00

●ソラシドエア　0570-037-283
（または 06-7637-8817）
受付時間　08:00 ～ 20:00

●AIRDO(エアドゥ)　東京 03-6741-1122
（または札幌　011-707-1122）
受付時間　08:00 ～ 20:00

●スターフライヤー
0570-07-3200
受付時間　08:00 ～ 19:00

《Q3》搭乗予定のフライトが欠航している？

いいえ ↑

A9　搭乗予定のフライトにて、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

欠航ではないが、当初の予定より早く帰りたい場合はこちらへ

A10　搭乗予定のフライトが「変更無料対象便」に該当するかをご確認ください。

欠航が決まる前でも、悪天候により運行への影響が予想される便は 航空会社の判断により、『条件付き運行』や『航空券の特別な取り扱い対象空港（便）』などの「変更無料対象便」として設定される場合がございます。
ご自身の搭乗する便が対象便かどうかを、各航空会社のウェブサイトや案内センターにてご確認ください。
※各航空会社の電話番号は【START】をご参照ください。
※対象便は前日または早くても出発 2 ～ 3 日前頃の決定となります。

《Q6》搭乗予定のフライトが対象だった？

はい ↓　　いいえ →

はい ↓

A7　フライトの振り替え（変更）手続きを行ってください。

⇒前後に出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。
※同一航空会社の同一区間のみ

【振り替え便の確保方法・連絡先】

①各航空会社サイトにて変更（ANA、ソラシドエアのみ）
■ANA
https://www.ana.co.jp/ja/jp/book-plan/refund/domestic/weather/transfer.html
※一般の方⇒検索方法を『確認番号』でご選択いただきご入力ください。
※ANA マイレージご登録済の方はマイレージ番号 (お客様番号) をご入力ください。

■ソラシドエア
https://www.solaseedair.jp/reservation/change-refund/snj.html
※[振り替え（予約変更はこちら）]⇒検索方法を『確認番号で検索』に切り替えていただきご入力ください。

②各航空会社の案内センターにて変更
※電話番号は【START】をご参照ください。
※悪天候の場合、お電話が混み合い繋がりにくい可能性がございますので、予めご了承ください。

③空港の各航空会社有人カウンターにて変更
各航空会社の有人カウンターへお越し頂き、M y ページ記載の『航空券の確認番号』をお伝えの上、お手続きください。
※欠航が多発するとカウンターが大変混雑する可能性がございますので、予めご了承ください。

《Q4》フライトの振り替えができた？

いいえ →

はい ↓

《Q5》振替便の搭乗日はいつですか？

a：本日
b：明日以降

a ↓

A8　安全を最優先して、お気を付けてお帰りください。

旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間変更等のご連絡を、お客様ご自身にて速やかにお願い致します。

b →

A11　無料でフライトの変更が可能です。
※変更方法は【A7】をご参照ください。

ツアーの途中離団となり、未使用部分につきましては権利放棄となります。
途中離団される際は必ず『悪天候に伴い、振替便にて前倒しで帰着するため利用しない』旨を、各施設までご連絡ください。
また、弊社営業日に上記についてご報告くださいますようお願い申し上げます。

尚、以下の条件を満たす場合は、ご返金対象になるケースもございます。
・1 泊以上利用されなかった宿泊代
・その後の行程で利用する予定だったオプショナルツアー
※ご返金の可否や金額について確認致しますので、ご旅行後で構いませんので弊社へご連絡ください。
　返金額は、弊社と施設との契約料金分の返金となり、現地価格とは異なります。

●以下の場合は返金対象外となります。
・ホテルへチェックアウトを前倒しする旨を伝えていない場合
・レンタカーを前倒しして返却された場合

A12　ご自身にて代替の交通手段をお手配ください。

代替の交通費用はお客様負担となります。
ツアーは途中離団となり、残りの行程は権利放棄となります。
恐れ入りますが、日程を前倒ししてお帰りいただいた場合でもご返金はございません。
何卒ご理解のほどお願い致します。

A13　空港でキャンセル待ちの手続きを行ってください。

※安全を最優先して、無理をせずに空港へ向かってください。

空港の各航空会社有人カウンターまたは自動チェックイン機にて「空席待ち整理券」をお受け取りください。
※手続きをされた順番に発行いたします。保安検査場を抜け、所定の「空席待ちカウンター」にてお呼び出しがあるまでお待ちください。

●以下の点にご注意ください。
①天候状況によっては空港閉鎖になっている場合がございますので、事前にご確認の上、空港へ向かってください。
②キャンセル待ちをしても当日中に搭乗できない場合がございますので予めご了承ください。

a：空便が取れず、翌日以降へ持ち越しになった
b：本日の便が用意出来た

a →

A14　宿泊先の確保をお願いします。

延泊の宿泊先はお客様ご自身でお手配が必要となります。
下記方法などでお早目にお手配ください。
・前日に宿泊したホテルへご相談（フロントにてご確認ください）
・上記以外でお客様各自で手配（WEB 予約、ホテルへ直接問合せなど）

※延泊分の宿泊代はお客様負担となります。宿泊先へ直接お支払いください。

《Q4》貸出中のレンタカーはありますか？

いいえ →

はい ↓

A15　レンタカー会社へご連絡頂き、返却希望日をご申告ください。

現在貸し出し中のレンタカーを延長してご利用希望の場合は、レンタカー会社へ直接ご連絡いただき、延長希望の旨をお伝え下さい。
空車がある場合は引き続きご利用いただけます。

※延長時の追加料金もレンタカー会社へご確認いただき、返却時にご精算ください。

手続きを終えた →

b ↓

A16　確保された代替フライトにて、お気を付けてお帰りください。

代替フライトも欠航した場合は【A7】へお戻りください。

悪天候・台風・大雪など

欠航やその恐れがある際のご案内

お客様のご搭乗予定のフライトに欠航の恐れがある場合、もしくはすでに欠航が決まっている場合の対処方法についてのご案内をチャート表にしました。
該当する状況にお進みいただき、対処方法をご確認ください。当日の状況によってはチャート表以外のご対応となる場合もございます。予めご了承ください。

往路 JAL・JAC・RAC・JTA JAPAN AIRLINES スカイマーク SKY をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。
または各航空会社の案内センターへ電話確認も可能です。

●JAL　0570-025-071
受付時間：07:00 ～ 20:00
※JTA、RAC、JAC、J-AIR、HAC 共通

●スカイマーク
0570-039-283
受付時間：08:00 ～ 20:30

《Q1》搭乗予定のフライトが欠航している？

いいえ →

A3 ご旅行を催行いたしますので、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

a：空港到着後、欠航が決まった
b：欠航ではないが、旅行をキャンセルしたい

b →

A6 お客様都合によるキャンセルとなり、所定のキャンセル料が必要です。

※各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

●飛行機が予定通り運航する場合、弊社としてはツアーを催行いたします。
その為、運航予定でも取消をご希望される場合は「お客様都合による取消」となり、旅行業約款に定めるキャンセル料を申し受けます。
●お客様のご旅行取消後に、ご自身の搭乗予定の便が欠航した場合、さかのぼって取消料を免除することはできませんのでご了承ください。

はい ↓

A1 欠航が決まった時点でツアーキャンセル（催行中止）となります。

●ご自宅を出られてから欠航が決まる場合もございます。
その際の空港までの交通費等の諸経費はお客様ご負担となりますのでご了承願います

a：キャンセルの手続きをする
b：あとのフライトで参加したい

a ↓

A2 ツアー代金は全額返金となります。

大変お手数ですが「欠航によりツアーキャンセル希望」の旨のご連絡を、ご出発当日に、
弊社予約センターまでご連絡頂きますようお願い致します。
弊社営業時間外・休業日の場合は緊急連絡先エアサーブへお電話にてご連絡ください。（翌営業日に弊社よりご返金の流れ等について折り返しご連絡させて頂きます。）

●ご連絡が無い場合はご返金対応が出来かねる場合もございますので、ご留意ください。
※銀行振込頂いたお客様は、ご返金金額については返金事務手数料 (振込手数料含む）を除いた金額をご返金させていただきます。

b →

a ↓

A4 空港の各航空会社有人カウンターにて、フライトの振り替えをご相談ください。

⇒下記の場合に限り、あとに出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。

・あとの同一航空会社の同一区間に空席がある場合
・あとのフライトに空席が無い場合、キャンセル待ちをして空席が出た場合

●あとの便に振り替える場合、次の内容にご注意ください。
①旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間・日程などの変更が可能かどうか事前にご確認・ご連絡をお願いします。
②ご出発のフライト以外の行程は変更できません（復路フライト・ホテル・その他）。
③翌日の便への変更の場合、フライト割増料金の差額等の返金はございません。

《Q2》フライトの振り替えができた？

いいえ → 【A1】へ

はい ↓

A5 確保された代替フライトにて、お気を付けてご出発ください。

代替フライトも欠航した場合は【A1】へお戻りください。

復路 JAL・JAC・RAC・JTA JAPAN AIRLINES スカイマーク SKY をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。
または各航空会社の案内センターへ電話確認も可能です。

●JAL　0570-025-071
受付時間：07:00 ～ 20:00
※JTA、RAC、JAC、J-AIR、HAC 共通

●スカイマーク
0570-039-283
受付時間：08:00 ～ 20:30

《Q3》搭乗予定のフライトが欠航している？

いいえ ↑

A9 搭乗予定のフライトにて、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

欠航ではないが、当初の予定より早く帰りたい場合はこちらへ

A10 搭乗予定のフライトが「変更無料対象便」に該当するかをご確認ください。

欠航が決まる前でも、悪天候により運行への影響が予想される便は 航空会社の判断により、『条件付き運行』や『航空券の特別な取り扱い対象空港（便）』などの「変更無料対象便」として設定される場合がございます。
ご自身の搭乗する便が対象便かどうかを、各航空会社のウェブサイトや案内センターにてご確認ください。
※各航空会社の電話番号は【START】をご参照ください。
※対象便は前日または早くても出発 2 ～ 3 日前頃の決定となります。

《Q6》搭乗予定のフライトが対象だった？

はい ↓

A11 無料でフライトの変更が可能です。
※変更方法は【A7】をご参照ください。

ツアーの途中離団となり、未使用部分につきましては権利放棄となります。
途中離団される際は必ず『悪天候に伴い、振替便にて前倒しで帰着するため利用しない』旨を、各施設までご連絡ください。
また、弊社営業日に上記についてご報告くださいますようお願い申し上げます。

尚、以下の条件を満たす場合は、ご返金対象になるケースもございます。
・1 泊以上利用されなかった宿泊代
・その後の行程で利用する予定だったオプショナルツアー
※ご返金の可否や金額について確認致しますので、ご旅行後で構いませんので弊社へご連絡ください。
　返金額は、弊社と施設との契約料金分の返金となり、現地価格とは異なります。

●以下の場合は返金対象外となります。
・ホテルへチェックアウトを前倒しする旨を伝えていない場合
・レンタカーを前倒しして返却された場合

いいえ ↓

A12 ご自身にて代替の交通手段をお手配ください。

代替の交通費用はお客様負担となります。
ツアーは途中離団となり、残りの行程は権利放棄となります。
恐れ入りますが、日程を前倒ししてお帰りいただいた場合でもご返金はございません。
何卒ご理解のほどお願い致します。

はい ↓

A7 フライトの振り替え（変更）手続きを行ってください。

⇒前後に出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。
※同一航空会社の同一区間のみ

【振り替え便の確保方法・連絡先】

①各航空会社サイトにて変更（JAL、JTA、RAC のみ）
■JAL、JTA、RAC 共通
https://www.jal.co.jp/domtour/change/transfer/
※サイトのご案内に沿ってお手続きください。

②各航空会社の案内センターにて変更
※電話番号は【START】をご参照ください。
※悪天候の場合、お電話が混み合い繋がりにくい可能性がございますので、予めご了承ください。

③空港の各航空会社有人カウンターにて変更
各航空会社の有人カウンターへお越し頂き、M y ページ記載の『航空券の確認番号』をお伝えの上、お手続きください。
※欠航が多発するとカウンターが大変混雑する可能性がございますので、予めご了承ください。

《Q4》フライトの振り替えができた？

いいえ →

A13 空港でキャンセル待ちの手続きを行ってください。

※安全を最優先して、無理をせずに空港へ向かってください。

空港の各航空会社有人カウンターまたは自動チェックイン機にて「空席待ち整理券」をお受け取りください。
※手続きをされた順番に発行いたします。保安検査場を抜け、所定の「空席待ちカウンター」にてお呼び出しがあるまでお待ちください。

●以下の点にご注意ください。
①天候状況によっては空港閉鎖になっている場合がございますので、事前にご確認の上、空港へ向かってください。
②キャンセル待ちをしても当日中に搭乗できない場合がございますので予めご了承ください。

a：空便が取れず、翌日以降へ持ち越しになった
b：本日の便が用意出来た

a ↑

b ↓

はい ↓

《Q5》振替便の搭乗日はいつですか？

a：本日
b：明日以降

b →

A14 宿泊先の確保をお願いします。

延泊の宿泊先はお客様ご自身でお手配が必要となります。
下記方法などでお早目にお手配ください。
・前日に宿泊したホテルへご相談（フロントにてご確認ください）
・上記以外でお客様各自で手配（WEB 予約、ホテルへ直接問合せなど）

※延泊分の宿泊代はお客様負担となります。宿泊先へ直接お支払いください。

《Q4》貸出中のレンタカーはありますか？

いいえ →

a ↓

A8 安全を最優先して、お気を付けてお帰りください。

旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間変更等のご連絡を、お客様ご自身にて速やかにお願い致します。

はい ↓

A15 レンタカー会社へご連絡頂き、返却希望日をご申告ください。

現在貸し出し中のレンタカーを延長してご利用希望の場合は、レンタカー会社へ直接ご連絡いただき、延長希望の旨をお伝え下さい。
空車がある場合は引き続きご利用いただけます。
※延長時の追加料金もレンタカー会社へご確認いただき、返却時にご精算ください。

手続きを終えた →

A16 確保された代替フライトにて、お気を付けてお帰りください。

代替フライトも欠航した場合は【A7】へお戻りください。

悪天候・台風・大雪など

欠航やその恐れがある際のご案内

お客様のご搭乗予定のフライトに欠航の恐れがある場合、もしくはすでに欠航が決まっている場合の対処方法についてのご案内をチャート表にしました。
該当する状況にお進みいただき、対処方法をご確認ください。当日の状況によってはチャート表以外のご対応となる場合もございます。予めご了承ください。

往路 Peach peach Jetstar Jetstar をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。

●Peach（ピーチ）
https://www.flypeach.com/lm/flightstatus

●Jetstar（ジェットスター）
https://booking.jetstar.com/flight-status/?culture=ja-jp

《Q1》搭乗予定のフライトが欠航している？

はい → **A1** 欠航が決まった時点でツアーキャンセル（催行中止）となります。

●ご自宅を出られてから欠航が決まる場合もございます。
その際の空港までの交通費等の諸経費はお客様ご負担となりますのでご了承願います。

a：キャンセルの手続きをする
b：あとのフライトで参加したい

a → **A2** ツアー代金は全額返金となります。

大変お手数ですが「欠航によりツアーキャンセル希望」の旨のご連絡を、ご出発当日に、弊社予約センターまでご連絡頂きますようお願い致します。
弊社営業時間外・休業日の場合は緊急連絡先エアサーブへお電話にてご連絡ください。（翌営業日に弊社よりご返金の流れ等について折り返しご連絡させて頂きます。）

●ご連絡が無い場合はご返金対応が出来かねる場合もございますので、ご留意ください。
※銀行振込頂いたお客様は、ご返金金額については返金事務手数料 (振込手数料含む）を除いた金額をご返金させていただきます。

b → **A4** 空港の各航空会社有人カウンターにて、フライトの振り替えをご相談ください。

⇒下記の場合に限り、あとに出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。

・あとの同一航空会社の同一区間に空席がある場合
・あとのフライトに空席が無い場合、キャンセル待ちをして空席が出た場合

●あとの便に振り替える場合、次の内容にご注意ください。
①旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間・日程などの変更が可能かどうか事前にご確認・ご連絡をお願いします。
②ご出発のフライト以外の行程は変更できません（復路フライト・ホテル・その他）。
③翌日の便への変更の場合、フライト割増料金の差額等の返金はございません。

《Q2》フライトの振り替えができた？

いいえ → 【A1】へ

はい → **A5** 確保された代替フライトにて、お気を付けてご出発ください。

代替フライトも欠航した場合は【A1】へお戻りください。

いいえ → **A3** ご旅行を催行いたしますので、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

a：空港到着後、欠航が決まった
b：欠航ではないが、旅行をキャンセルしたい

b → **A6** お客様都合によるキャンセルとなり、所定のキャンセル料が必要です。

※各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

●飛行機が予定通り運航する場合、弊社としてはツアーを催行いたします。
その為、運航予定でも取消をご希望される場合は「お客様都合による取消」となり、旅行業約款に定めるキャンセル料を申し受けます。
●お客様のご旅行取消後に、ご自身の搭乗予定の便が欠航した場合、さかのぼって取消料を免除することはできませんのでご了承ください。

a → **A4**

復路 Peach peach Jetstar Jetstar をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運行状況をご確認ください。

運行状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。

●Peach（ピーチ）
https://www.flypeach.com/lm/flightstatus

●Jetstar（ジェットスター）
https://booking.jetstar.com/flight-status/?culture=ja-jp

《Q3》搭乗予定のフライトが欠航している？

はい → **A7** フライトの振り替え（変更）手続きを行ってください。

⇒前後に出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。
※同一航空会社の同一区間のみ

【振り替え便の確保方法・連絡先】
①営業時間内に弊社予約センターまでご相談ください。
※ご旅行先によりお問合せ営業所が異なりますので、おかけ間違いのないよう十分ご注意ください。
※弊社休業日や営業時間外の場合は、恐れ入りますが下記②にてご対応ください。
■沖縄方面へのご旅行
大阪本社：050-3533-9040
■奄美諸島方面（奄美・与論・徳之島など）へのご旅行
大阪本社：06-6371-6910
■北海道、関東、関西、四国、九州、屋久島方面へのご旅行
東京支店：050-3625-4045
②空港の各航空会社有人カウンターにて変更
各航空会社の有人カウンターへお越し頂き、M y ページ記載の『航空券の確認番号』をお伝えの上、お手続きください。
また、欠航が多発するとカウンターが大変混雑する可能性がございますので、予めご了承ください。
※カウンターにて対応が出来ない場合は下記緊急連絡先までご相談ください。
■エアーサーブ　ホワイト・ベアーファミリー緊急窓口
TEL：090-5646-1622
受付時間：月～金 /07：00 ～ 10：00　土日祝 /07：00 ～ 18：00
※弊社休業日および弊社営業時間外に関してのみ対応可能となります。

《Q4》フライトの振り替えができた？

はい → 《Q5》振替便の搭乗日はいつですか？

a：本日
b：明日以降

a → **A8** 安全を最優先して、お気を付けてお帰りください。

旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間変更等のご連絡を、お客様ご自身にて速やかにお願い致します。

b → **A14** 宿泊先の確保をお願いします。

延泊の宿泊先はお客様ご自身でお手配が必要となります。
下記方法などでお早目にお手配ください。
・前日に宿泊したホテルへご相談（フロントにてご確認ください）
・上記以外でお客様各自で手配（WEB 予約、ホテルへ直接問合せなど）

※延泊分の宿泊代はお客様負担となります。宿泊先へ直接お支払いください。

《Q4》貸出中のレンタカーはありますか？

はい → **A15** レンタカー会社へご連絡頂き、返却希望日をご申告ください。

現在貸し出し中のレンタカーを延長してご利用希望の場合は、レンタカー会社へ直接ご連絡いただき、延長希望の旨をお伝え下さい。
空車がある場合は引き続きご利用いただけます。

※延長時の追加料金もレンタカー会社へご確認いただき、返却時にご精算ください。

手続きを終えた → **A16** 確保された代替フライトにて、お気を付けてお帰りください。

代替フライトも欠航した場合は【A7】へお戻りください。

いいえ → **A16**

いいえ → **A13** 空港でキャンセル待ちの手続きを行ってください。

※安全を最優先して、無理をせずに空港へ向かってください。

空港の各航空会社有人カウンターまたは自動チェックイン機にて「空席待ち整理券」をお受け取りください。
※手続きをされた順番に発行いたします。保安検査場を抜け、所定の「空席待ちカウンター」にてお呼び出しがあるまでお待ちください。

●以下の点にご注意ください。
①天候状況によっては空港閉鎖になっている場合がございますので、事前にご確認の上、空港へ向かってください。
②キャンセル待ちをしても当日中に搭乗できない場合がございますので予めご了承ください。

a：空便が取れず、翌日以降へ持ち越しになった
b：本日の便が用意出来た

a → **A14**

b → **A16**

はい → **A11** 無料でフライトの変更が可能です。
※変更方法は【A7】をご参照ください。

ツアーの途中離団となり、未使用部分につきましては権利放棄となります。
途中離団される際は必ず『悪天候に伴い、振替便にて前倒しで帰着するため利用しない』旨を、各施設までご連絡ください。
また、弊社営業日に上記についてご報告くださいますようお願い申し上げます。

尚、以下の条件を満たす場合は、ご返金対象になるケースもございます。
・1 泊以上利用されなかった宿泊代
・その後の行程で利用する予定だったオプショナルツアー
※ご返金の可否や金額について確認致しますので、ご旅行後で構いませんので弊社へご連絡ください。
　返金額は、弊社と施設との契約料金分の返金となり、現地価格とは異なります。

●以下の場合は返金対象外となります。
・ホテルへチェックアウトを前倒しする旨を伝えていない場合
・レンタカーを前倒しして返却された場合

いいえ → **A12** ご自身にて代替の交通手段をお手配ください。

代替の交通費用はお客様負担となります。
ツアーは途中離団となり、残りの行程は権利放棄となります。
恐れ入りますが、日程を前倒ししてお帰りいただいた場合でもご返金はございません。
何卒ご理解のほどお願い致します。

A10 搭乗予定のフライトが「変更無料対象便」に該当するかをご確認ください。

欠航が決まる前でも、悪天候により運行への影響が予想される便は 航空会社の判断により、『条件付き運行』や『航空券の特別な取り扱い対象空港（便）』などの「変更無料対象便」として設定される場合がございます。
ご自身の搭乗する便が対象便かどうかを、各航空会社のウェブサイトや案内センターにてご確認ください。
※各航空会社の電話番号は【START】をご参照ください。
※対象便は前日または早くても出発 2 ～ 3 日前頃の決定となります。

《Q6》搭乗予定のフライトが対象だった？

はい → **A11**

いいえ → **A12**

A9 搭乗予定のフライトにて、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

欠航ではないが、当初の予定より早く帰りたい場合はこちらへ

いいえ → **A10**

悪天候・台風・大雪など

欠航やその恐れがある際のご案内

お客様のご搭乗予定のフライトに欠航の恐れがある場合、もしくはすでに欠航が決まっている場合の対処方法についてのご案内をチャート表にしました。
該当する状況にお進みいただき、対処方法をご確認ください。当日の状況によってはチャート表以外のご対応となる場合もございます。予めご了承ください。

[往路] SPRING JAPAN をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運航状況をご確認ください。

運航状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。

●SPRING JAPAN（スプリングジャパン）
https://jp.ch.com/flights/flight-info

《Q1》搭乗予定のフライトが欠航している？

- いいえ → **A3**
- はい ↓

A1 欠航が決まった時点でツアーキャンセル（催行中止）となります。

●ご自宅を出られてから欠航が決まる場合もございます。
その際の空港までの交通費等の諸経費はお客様ご負担となりますのでご了承願います。

a：キャンセルの手続きをする
b：あとのフライトで参加したい

- a → **A2**
- b → **A4**

A2 ツアー代金は全額返金となります。

大変お手数ですが「欠航によりツアーキャンセル希望」の旨のご連絡を、ご出発当日に、弊社予約センターまでご連絡頂きますようお願い致します。
弊社営業時間外・休業日の場合は緊急連絡先エアサーブへお電話にてご連絡ください。（翌営業日に弊社よりご返金の流れ等について折り返しご連絡させて頂きます。）

●ご連絡が無い場合はご返金対応が出来かねる場合もございますので、ご留意ください。
※銀行振込頂いたお客様は、ご返金金額については返金事務手数料 (振込手数料含む）を除いた金額をご返金させていただきます。

A3 ご旅行を催行いたしますので、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

a：空港到着後、欠航が決まった
b：欠航ではないが、旅行をキャンセルしたい

- b → **A6**
- a ↓

A6 お客様都合によるキャンセルとなり、所定のキャンセル料が必要です。

※各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

●飛行機が予定通り運航する場合、弊社としてはツアーを催行いたします。
その為、運航予定でも取消をご希望される場合は「お客様都合による取消」となり、旅行業約款に定めるキャンセル料を申し受けます。
●お客様のご旅行取消後に、ご自身の搭乗予定の便が欠航した場合、さかのぼって取消料を免除することはできませんのでご了承ください。

A4 弊社または航空会社コールセンターにて、フライトの振り替えをご相談ください。

あとに出発する便に空席があれば、無料で振り替え（変更）が可能です。

※同一航空会社の同一区間のみ
※問合せ先は右記をご確認ください。

●あとの便に振り替える場合、次の内容にご注意ください。
①旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間・日程などの変更が可能かどうか事前にご確認・ご連絡をお願いします。
②ご出発のフライト以外の行程は変更できません（復路フライト・ホテル・その他）。
③翌日の便への変更の場合、フライト割増料金の差額等の返金はございません。

《Q2》フライトの振り替えができた？

- いいえ → 【A1】へ
- はい ↓

A5 確保された代替フライトにて、お気を付けてご出発ください。

代替フライトも欠航した場合は【A1】へお戻りください。

【振り替え便の確保方法・連絡先】
①営業時間内に弊社予約センターまでご相談ください。
※ご旅行先によりお問合せ営業所が異なりますので、おかけ間違いのないよう十分ご注意ください。
※弊社休業日や営業時間外の場合は、恐れ入りますが下記②にてご対応ください。
■北海道、本州、四国、九州
（屋久島方面・奄美諸島方面含む）へのご旅行
東京支店：050-3625-4045
■沖縄方面へのご旅行
大阪本社：050-3533-9040

②航空会社のコールセンターにて変更
下記の窓口までお電話いただき、M y ページ記載の『航空券の確認番号（英数字 7 桁）』をお伝えの上、お手続きください。
■SPRIG JAPAN コールセンター　0570-666-118
受付時間　09:00 ～ 17:30
※空港カウンターでは振替手続きが出来かねますのでご注意ください。
※欠航が多発するとお電話が大変混雑する可能性がございますので、予めご了承ください。

[復路] SPRING JAPAN をご利用の方

START 搭乗予定のフライトの運航状況をご確認ください。

運航状況は各航空会社のホームページよりご覧いただけます。
ただ、欠航の判断はほとんどのケースで搭乗日当日となります。

●SPRING JAPAN（スプリングジャパン）
https://jp.ch.com/flights/flight-info

《Q3》搭乗予定のフライトが欠航している？

- いいえ → **A9**
- はい ↓

A7 フライトの振り替え（変更）手続きを行ってください。

⇒前後に出発する便へ無料で振り替え（変更）が可能です。
※同一航空会社の同一区間のみ

【振り替え便の確保方法・連絡先】
①営業時間内に弊社予約センターまでご相談ください。
※ご旅行先によりお問合せ営業所が異なりますので、おかけ間違いのないよう十分ご注意ください。
※弊社休業日や営業時間外の場合は、恐れ入りますが下記②にてご対応ください。
■北海道、本州、四国、九州（屋久島方面・奄美諸島方面含む）へのご旅行
東京支店：050-3625-4045
■沖縄方面へのご旅行
大阪本社：050-3533-9040

②航空会社のコールセンターにて変更
下記の窓口までお電話いただき、M y ページ記載の『航空券の確認番号（英数字 7 桁）』をお伝えの上、お手続きください。
■SPRIG JAPAN コールセンター　0570-666-118
受付時間　09:00 ～ 17:30
※空港カウンターでは振替手続きが出来かねますのでご注意ください。
※欠航が多発するとお電話が大変混雑する可能性がございますので、予めご了承ください。

※SPRIG JAPAN コールセンターにて対応が出来ない場合は下記緊急連絡先までご相談ください。
■エアーサーブ　ホワイト・ベアーファミリー緊急窓口
TEL：090-5646-1622
受付時間：月～金 /07：00 ～ 10：00　土日祝 /07：00 ～ 18：00
※弊社休業日および弊社営業時間外に関してのみ対応可能となります。

《Q4》フライトの振り替えができた？

- いいえ → **A13**
- はい ↓

《Q5》振替便の搭乗日はいつですか？

a：本日
b：明日以降

- b → **A14**
- a ↓

A8 安全を最優先して、お気を付けてお帰りください。

旅程に含まれる交通機関（JR・バス・レンタカー）がある場合、利用時間変更等のご連絡を、お客様ご自身にて速やかにお願い致します。

A9 搭乗予定のフライトにて、出発の準備をお進めください。

各航空会社ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決定します。
弊社ではその判断を最重視し、ツアー催行を決定致します。

欠航ではないが、当初の予定より早く帰りたい場合はこちらへ

A10 搭乗予定のフライトが「変更無料対象便」に該当するかをご確認ください。

欠航が決まる前でも、悪天候により運行への影響が予想される便は 航空会社の判断により、『条件付き運行』や『航空券の特別な取り扱い対象空港（便）』などの「変更無料対象便」として設定される場合がございます。
ご自身の搭乗する便が対象便かどうかを、各航空会社のウェブサイトや案内センターにてご確認ください。
※各航空会社の電話番号は【START】をご参照ください。
※対象便は前日または早くても出発 2 ～ 3 日前頃の決定となります。

《Q6》搭乗予定のフライトが対象だった？

- はい ↓
- いいえ → **A12**

A11 無料でフライトの変更が可能です。
※変更方法は【A7】をご参照ください。

ツアーの途中離団となり、未使用部分につきましては権利放棄となります。
途中離団される際は必ず『悪天候に伴い、振替便にて前倒しで帰着するため利用しない』旨を、各施設までご連絡ください。
また、弊社営業日に上記についてご報告くださいますようお願い申し上げます。

尚、以下の条件を満たす場合は、ご返金対象になるケースもございます。
・1 泊以上利用されなかった宿泊代
・その後の行程で利用する予定だったオプショナルツアー
※ご返金の可否や金額について確認致しますので、ご旅行後で構いませんので弊社へご連絡ください。
返金額は、弊社と施設との契約料金分の返金となり、現地価格とは異なります。

●以下の場合は返金対象外となります。
・ホテルへチェックアウトを前倒しする旨を伝えていない場合
・レンタカーを前倒しして返却された場合

A12 ご自身にて代替の交通手段をお手配ください。

代替の交通費用はお客様負担となります。
ツアーは途中離団となり、残りの行程は権利放棄となります。
恐れ入りますが、日程を前倒ししてお帰りいただいた場合でもご返金はございません。
何卒ご理解のほどお願い致します。

A13 翌日以降のフライトで振替便のご用意が可能かご確認ください。

翌日以降に出発する便に空席があれば、無料で振り替え（変更）が可能です。
※同一航空会社の同一区間のみ
※安全を最優先して、無理をせずに空港へ向かってください。
※変更方法は【A7】をご参照ください。

3 日後までの運航便に空席が無く、お客様のご都合により当日中やお早目のご帰着が必要な場合は、お客様ご自身にて代替交通をお手配ください。
※代替交通機関の運賃はお客様負担となりますので、予めご了承ください。また、振替をせず代替交通でご帰着される場合は、代替交通をお手配後に弊社へご一報ください。
●以下の点にご注意ください。
①天候状況によっては空港閉鎖になっている場合がございますので、事前にご確認の上、空港へ向かってください。
②代替交通機関でも当日中に空席が無い・搭乗できない場合がございますので予めご了承ください。

a：翌日以降の振替便または代替交通を手配した
b：当日の代替交通が用意出来た

- a → **A14**
- b ↓

A14 宿泊先の確保をお願いします。

延泊の宿泊先はお客様ご自身でお手配が必要となります。
下記方法などでお早目にお手配ください。
・前日に宿泊したホテルへご相談（フロントにてご確認ください）
・上記以外でお客様各自で手配（WEB 予約、ホテルへ直接問合せなど）

※延泊分の宿泊代はお客様負担となります。宿泊先へ直接お支払いください。

《Q4》貸出中のレンタカーはありますか？

- いいえ → **A16**
- はい ↓

A15 レンタカー会社へご連絡頂き、返却希望日をご申告ください。

現在貸し出し中のレンタカーを延長してご利用希望の場合は、レンタカー会社へ直接ご連絡いただき、延長希望の旨をお伝え下さい。
空車がある場合は引き続きご利用いただけます。

※延長時の追加料金もレンタカー会社へご確認いただき、返却時にご精算ください。

手続きを終えた → **A16**

A16 確保された代替フライトにて、お気を付けてお帰りください。

代替フライトも欠航した場合は【A7】へお戻りください。