

悪天候・台風・大雪など

欠航やその恐れがある際の対応マニュアル

ご自身のご旅行期間中に、台風や大雪など悪天候の天気予報が出ていたら心配になるかと思えます。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、対処方法をご確認下さいませ。

START

悪天候が影響しそうなご自身のフライトは、ご出発のフライト(往路)?お帰りのフライト(復路)?

ご出発のフライト

お帰りのフライト

A1

★搭乗予定のフライト運行状況をご確認下さい。
※運航状況はANA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。
OANA運航状況
<http://www.ana.co.jp/fs/dom/jp/>
OANA音声自動応答 フライトガイド
電話番号: 0570-029-075
東京: 03-6741-8801
受付時間: 24時間

A6

★搭乗予定のフライト運行状況をご確認下さい。
※運航状況はANA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。
OANA運航状況
<http://www.ana.co.jp/fs/dom/jp/>
OANA音声自動応答 フライトガイド
電話番号: 0570-029-075
東京: 03-6741-8801
受付時間: 24時間

便が欠航していた

欠航の情報は無かった

すでに便の欠航が決定していた

欠航の情報は無かったが当初の予定より早く帰りたい

A2

★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。
⇒ツアー代金は全額返金となります
※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。
※大変お手数ですが「欠航により出発できなかった」旨のご連絡を弊社まで頂きますようお願いいたします。銀行振込のお客様は返金口座も併せてお知らせ下さい(振込手数料はお客様負担)
しろくまツアーセンター
【TEL】
03-5444-4690(北海道・九州)
03-5444-4691
(沖縄・関西・中四国・東北陸)
【E-Mail】tyo@wbf.co.jp
【営業時間】平日10:00~19:00
土曜10:00~18:00
日祝休業

A4

★ご旅行を催行いたしますので、出発の準備をお進め下さい。
※全日空ではあらゆる情報をもとに安全第一に運航状況を決めます。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。
自宅を出る前は大丈夫だったが、空港へ着いたら欠航していた
欠航の情報は無いがキャンセルしたい

A7

★便の振り替え(変更)の手続きを行って下さい。
⇒あと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(ANA⇄AIRDOは不可)
◇振り替え便の確保方法・連絡先
1) ANA国内線予約・案内センター (6:30~22:00)
電話番号: 0570-029-222 東京: 03-6741-8800
2) ANAホームページ変更画面
<https://aswbe-d.ana.co.jp/9File48/rsvp/dyc/ASWChange.do>
3) 空港のANA有人カウンター
4) しろくまツアーセンター
【TEL】 03-5444-4690(北海道・九州)
03-5444-4691(沖縄・関西・中四国・東北陸)
【E-Mail】 tyo@wbf.co.jp
【営業時間】 平日10:00~19:00 土曜10:00~18:00 日祝休業
※お電話での連絡の場合、欠航が多発すると繋がりがつらくなる場合がございますので予めご了承ください。

A9

★基本的に欠航した場合のみ無料で変更可能となりますが、例外的に対応いただける場合がございます。
お客様の航空券は、便の変更ができない航空券の種類となっております。しかし欠航が決まる前でも、悪天候の影響が予想される便は全日空の判断により「変更無料対象便」として設定される場合がございます。対象便に設定されたフライトは無料で変更が可能です。ご自身の搭乗する便が対象便かどうかをご確認ください。
※対象便は前日又は早くて出発2~3日前の決定となります。
OANA運航状況
<http://www.ana.co.jp/fs/dom/jp/>
OANA音声自動応答 フライトガイド
電話番号: 0570-029-075

A2へ

A5

★お客様のご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。
※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、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。
銀行振込のお客様は返金口座も併せてお知らせ下さい(振込手数料はお客様負担)
しろくまツアーセンター
【TEL】
03-5444-4690(北海道・九州)
03-5444-4691
(沖縄・関西・中四国・東北陸)
【E-Mail】 tyo@wbf.co.jp
【営業時間】 平日10:00~19:00
土曜10:00~18:00
日祝休業

空港に行かずに電話で振替便が手配できた

振替便が手配できず、空港でキャンセル待ちをするこになった

自分の利用する便が変更無料対象便だった

自分が利用する便は変更無料対象便では無かった

当日

翌日以降

A3

★空港のANA有人カウンターにてご相談下さい。
⇒下記の条件に限り、あとに出発する便へ無料で振り替え(変更)が可能です。
1) あとの同一航空会社の同一区間に空席がある場合(ANA⇄AIRDOは不可)
2) 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、旅程期間の短縮分やフライト割増料金の差額等の返金はございません。

A8

★安全を最優先して、お気を付けてお帰り下さい。
旅程に含まれる交通機関(JR・バス・レンタカー)がある場合、利用時間の変更等事前のご連絡をお願いします。
★安全を最優先して、お気を付けてお帰り下さい。
旅行に含まれる交通機関(JR・バス・レンタカー)がある場合、利用時間の変更等事前のご連絡をお願いします。

A10

★宿泊先の確保をお願いします。
他のお客様も含め当日中に帰れなくなりました方が大勢いらっしゃいます。その方々が一斉に宿泊先を探すこととなりますので、お早目のホテルの確保が必要となります。
※宿泊代はお客様負担となり、宿泊先で直接お支払いいただくこととなります。
お探しする方法としては以下の方法がございます。
1) 前日に宿泊したホテル(フロントにてご確認ください)
2) (新千歳空港の場合)案内カウンターにて予約を依頼
代表TEL: 0123-23-0111 (音声ガイダンス)
3) 弊社にて手配(営業時間内のみ)
4) 上記以外でお客様各自で手配
※欠航便が多数の場合、通常閉館する時間帯でも空港の会議室等を解放し、毛布等を配布してくれる場合がございます。

A13

★安全を最優先して、無理をせずに空港へ向かって下さい。
空港ANAの所定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」をお受け取り下さい。
※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。
◇以下の点にご注意下さい。
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、空港へ向かって下さい。
2) キャンセル待ちをして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。

A14

★無料で便の変更が可能です。変更方法はA7をご参照下さい。
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が、以下の条件を満たす場合はご返金させていただきます。
1) 1泊以上利用されなかった宿泊代
2) その後の行程で利用する予定だったオプションツアー
※返金額は、弊社と施設との契約料金の返金となります。
ご旅行後で構いませんので弊社へご連絡下さい。
◇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に持ち越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

A15

★ご自身にて交通手段をご手配下さい。
※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の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。

振替ができた

振替できなかった

レンタカーをまだ使用中

レンタカーは使用していない、又は返却済み

キャンセル待ちの順番が回ってきて搭乗できる

その日は搭乗できず、翌日に持ち越した

★お気を付けてご出発下さい。

A2へ

A11

★レンタカー会社へご連絡いただき、返却方法をご相談下さい。
現在貸出し中のレンタカーを、翌日の代替フライトに合わせて期間延長されるのか、元の返却日にあわせて返却されるのか、レンタカー会社にご相談いただき決定してください。
延長される場合の追加料金もレンタカー会社の係員にご確認いただき、返却時にご精算ください。
★確保された代替フライトにてお気を付けてお帰り下さい。

A12

★確保された代替フライトにてお気を付けてお帰り下さい。

★お気を付けてご出発下さい。

A10へ