

よくある質問

■ 検索・予約に関して

Q：空席表示がある場合は必ず予約は出来るのですか？

⇒A：いいえ、必ずとは限りません。表示される空席・空室状況は現時点での状況ではありません。商品更新時の空席・空室状況の為、更新後空き状況が変動している場合には予約完了いたしません。

Q：上記にて予約が完了しない場合はどのようになりますか？

⇒A：【リクエスト受付】という自動メールが届きますので、その後の弊社からの回答をお待ちください。予約可否及び予約不可の場合に代案がある場合にはご案内をさせていただきます。

Q：リクエスト受付の場合はどうなりますか？

⇒A：お申し込み内容をリクエストとしてお預かりし、改めて予約可否をご回答いたします。
※満席等で予約不可の場合もありますので予めご了承ください。

Q：「フライト選択可能」というツアーだが、フライトはどこで選択できますか？

⇒A：お申込み画面を進んで頂けますと選択可能便が表示されます。但し、フライト表示が無い場合はリクエスト受付となりますので、申込完了後に空席確認及びご回答となります。

Q：パスポートが申請中や申請前で取得前でも予約できますか？

⇒A：予約可能です。 旅券番号や有効期限の入力は予約時は不要ですが、取得予定のパスポートネーム（スペル）と同じ名前で必ず予約ください。

1文字でもスペル相違があると飛行機の搭乗が出来ません。その場合の補償は一切出来ません。

また、出発前であってもスペルや性別変更は出来ませんので予約の取り直しが必要となり、

その際に取消料対象の場合は所定の取消料が必要となります。

また予約取り直しは確約出来るものではなく、料金アップする場合や予約の取り直しが出来ない場合もございます。

Q：婚姻等の関係で、戸籍上の名前が変わっている場合はどうすればいいですか？

⇒A：出発時にお持ち頂くパスポート通りのお名前にて予約が必要です。

上述の通り基本的には婚姻等が理由でも予約後のスペル変更も承れないことがございますので予めご了承ください。

■ 支払いに関して

Q：予約完了後のクレジットカード決済画面が消えてしまったがどうしたらいいですか？

⇒A：弊社からのマイページ登録通知をお待ちください。マイページ内にてクレジットカード決済が可能です。

Q：支払いは代表者一括ではなく、別々で支払い可能ですか？

⇒A：可能です。ご希望の場合は、お申込み画面の備考欄に支払いを希望される方のメールアドレスとその旨をお申し付けください。それぞれの方にマイページ登録案内をお送りいたします。その場合、予約完了後のクレジットカード決済画面での決済処理は行わないようにしてください。（決済を行うと代表者一括決済となります）、

Q：予約は出来ましたが、カード決済画面しか出てきません。振込はできますか？

⇒A：可能です。クレジット決済画面はそのまま閉じて頂いて問題ありませんので、弊社からのマイページ登録案内をお待ちください。マイページ内にてクレジットカード決済を行って頂くかマイページ内記載の振込先口座にお振込みをしてください。

■ マイページに関して

Q：マイページ登録 URL が届きませんが、どうしたらいいですか？

⇒A：マイページ登録通知は自動送付ではございませんので、ご予約日に送付させていただきます。但し、営業時間外のご予約に対するマイページ通知は翌営業日以降の送付となります。

Q：マイページの登録はどのようにすればいいですか？

⇒A：予約後に届くメールにて登録手順を記載しておりますのでご確認ください。

Q：マイページは登録したが、どこからログインしたらいいですか？

⇒A：本登録を完了頂いた方は下記 URL よりログインください。

<https://www.iace.co.jp/mypage/accounts/login>

Q：参加者情報を登録したが、登録した情報の確認をしたい場合どうしたらいいですか？

⇒A：参加者情報は登録後の確認や変更はマイページでは出来ませんので、確認したい情報を担当部署宛にメール又はお電話にて確認くださいませ。

個人情報保護の観点から弊社から登録内容をお送りすることは出来ませんので、お客様よりメールまたはお電話にて確認したい情報を頂ければマイページの登録内容と相違がないか確認させていただきます。

Q：参加者情報登録時に未取得でしたが、パスポートを取得したのですがどうしたらいいですか？

⇒A：担当部署宛にメール又はお電話にて必要情報（スペル・旅券番号・有効期限）をご連絡ください。

■ 最終書類に関して

Q：最終書類（E チケットや日程表等）はいつ、どのように届きますか？

⇒A：最終書類は原則ご出発の 7～10 日前頃までにマイページ内にてダウンロードして頂けるようになります。

※マイページ内の最下部に「ダウンロード」という項目が表示されます。

※間際出発のご予約の際等はお案内のタイミングが異なります。

Q：最終書類は印刷しないといけないですか？

⇒A：ダウンロードした書類を表示できるようにしていただければ印刷する必要はございません。

当日表示できるかどうか不明な場合は印刷してお持ち頂くことをオススメいたします。

Q：搭乗当日は空港のどこに向かえばいいですか？

⇒A：E チケットをご案内済みの場合には、直接航空会社のチェックインカウンターへお越し頂き搭乗手続きを行ってください。

チェックイン時間の目安は下記となります。（航空会社によりチェックイン開始時間は異なります）

閑散期：出発時間の 2 時間半～2 時間前

繁忙期：出発時間の 3 時間～2 時間半前