

## 旅行条件

この一般利用規約(「T&C」)はあなた(「あなた」または「お客様」)と予約ポータルwww.gotogate.jp (以下「ポータル」とします)の運用者であるGotogate International AB (「私たち」または「当社」)との間に適用されます。ポータルを使用する前に、このT&Cを慎重にお読みください。ポータルを使用することにより、お客様はこのT&Cに同意するものとします。このT&Cを受け入れない場合は、ポータルの使用を止めて、ウェブサイトを終了することをお勧めします。

あなたは少なくとも18歳以上で、ポータルでの予約を行うための個人消費者としての役割を果たす必要があります。民間消費者は、ビジネスとは対照的に、主に商業活動および/または自営業以外の目的のために法的取引を行う自然人です。

ポータルの運営者とポータルを使用するための契約パートナーは次のとおりです：

### Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

電子メール:[info@support.jp.gotogate.com](mailto:info@support.jp.gotogate.com)

電話:+81 3 4510 7594

T&Cは以下のように構成されています：

### 目次

1. サービスの範囲
2. 予約プロセスと連絡先情報
3. フライトの仲介
4. ホテル予約の仲介
5. レンタカー予約の仲介
6. 複数のサービスの予約のための特別条項
7. 旅券、ビザ、および健康規定に関する情報
8. 当社独自のサービス
9. 料金と支払い
10. 苦情
11. EU規則に基づく顧客の権利
12. 責任
13. 準拠法と紛争解決
14. データ保護

### 1. サービスの範囲

#### 1.1. 旅行サービスの仲介

**1.1.1.** ポータルで提供されているフライト、ホテル、保険、レンタカーサービス(総称して「トラベルサービス」といいます)については、当社は仲介業者としての能力の範囲内で排他的に行動します。その目的のために、私たちの役割と義務は、航空会社、旅行会社、ホテル、保険会社、レンタカー会社、または他のサービスプロバイダー(以下「サービスプロバイダー」という)のような第三者によって提供される旅行サービスの仲介に限定されます。

**1.1.2.** したがって、旅行サービスの実際の提供(輸送契約、保険契約、賃貸契約など)の合意は、お客様と関連サービスプロバイダーとの間で直接的に有効になります。私たちは旅行サービスの共同ベンダーではなく、お客様とサービスプロバイダーとの間の契約関係の当事者でもありません。

**1.1.3.** ポータルを使用してトラベルサービスを購入することにより、お客様は、お客様とサービスプロバイダーとの間の取引に注意するために、トラベルサービスの支払いの調停を含み、お客様に代わって当社が対応することを許可したことになります。実際の旅行サービスについて発行される価格には、当社がお客様と関連サービスプロバイダーとの間の契約を仲介するために行うサービスの手数料が含まれます。

**1.1.4.** ポータルを通じて仲介されるトラベルサービスの実際のパフォーマンスに対する責任は、関連するサービスプロバイダーによって排他的に保持されます。当社は、仲介者としての役割において、サービス提供者が提供する旅行サービスについて一切の責任を負いません。また、ポータルで仲介される旅行サービスの適性または質に関して、表明も保証も(表現も暗示もなし)しません。トラベルサービスのパフォーマンスまたは不履行に関連して生じる可能性があるクレームについては、サービスプロバイダーが責任を負います。

**1.1.5.** トラベルサービスを予約する際に特別な希望(特別食、障害施設、チャイルドシートなど)がある場合は、該当するサービスプロバイダーにご連絡いたします。ただし、サービスプロバイダーが実際にこのような希望を果たすことが

できるかどうかについては、一切責任を負いません。

## 1.2. 当社独自のサービス

上記1.1項に記載されている旅行サービスの仲介以外に、私たち自身が提供するポータルを通じて提供される追加サービス(旅行サービス以外)もあります。このような追加のサービスについては、お客様は当社との直接的な契約関係となります。いずれの場合も、第三者のサービスを仲介するのではなく、独自のサービスを提供するかどうか、またその範囲をどの程度までか明確に通知します。

当社のサービスのポートフォリオは、時間の経過と共に変化する可能性があります。私たち自身のサービスのいくつかはセクション8で説明されています。このT&Cに記載されていない追加のサービスについては、そのような追加サービスの詳細な説明、料金、追加の利用条件、予約および使用に関する情報が予約手続きの過程でお客様に提供されます。

## 1.3. 適用される契約条件

**1.3.1.** このT&Cは、第1.1項に従った旅行サービスの調停ならびに第1.2項に従った当社独自のサービスに適用されません。

**1.3.2.** お客様と関連サービスプロバイダー(第1.1.2項)との間の契約については、サービスプロバイダーが発行する関連サービスプロバイダーの一般利用規約(運送条件、乗換条件、保険条件など)が適用されます。該当するサービスプロバイダーの一般利用規約は、予約手続きの過程でお客様に通知されます。サービスプロバイダーの利用規約には、責任、取消、予約および払い戻しの変更(利用可能な場合)およびその他の制限に関する条項が含まれている場合があるため、この利用規約を注意深くお読みください。

## 2. 予約プロセスと連絡先情報

**2.1.** 予約プロセス中に、入力フォームのエラーを検出し、予約要求を提出する前に修正するために必要な技術的手段が提供されます。お客様は予約リクエストを完了する前に、すべてのデータの正確性をチェックするように求められます。その後の変更要求は、大幅な追加コストを招く可能性があります。

**2.2.** 購入したトラベルサービスのその後の変更がある場合など、お客様に連絡する必要がある場合があります。電話番号や電子メールアドレスなどの正確な連絡先情報を提出する必要があります。お客様は私たちからのメッセージを受け取ったかどうかを継続して確認する必要があります。

あなたが私たちのメッセージを受け取れるようにすることもあなたの責任です。当社は、以下のものを含むがこれに限定されない、当社が管理していない範囲で合理的に当社からのメッセージを受け取らない場合は、責任を負いません：(i)お客様が当社に正しくない電子メールアドレスを伝えた (ii)お客様の電子メール設定では、当社の電子メールがお客様に連絡することができない (iii)お客様の電子メール設定で当社の電子メールをスパムに設定した。

## 3. フライトの仲介

### 3.1. 連絡先および価格変更の結論

**3.1.1.** あなたが予約リクエストを送信した後、私たちはあなたのリクエストを電子メールで確認します。これは、あなたと私たちの間の仲介契約が生まれる瞬間です。お客様の予約要求を完了してから1時間以内にそのような確認が届かず、問題を示すために電子メールまたは電話で連絡したオペレーターがいない場合は、電話で当社に確認してください。

**3.1.2.** リクエストされたチケットが発行されるとすぐに、チケット番号の確認メールが届きます。これは、あなたと関連する航空会社との拘束力のある契約が締結された瞬間です。

**3.1.3.** フライトの価格と座席の空き状況は、該当する航空会社がポータルに直接追加します。当社の管理外にある航空会社によって変更があつて(価格変更、座席の空き状況など)、その変更が予約リクエストが行われた後、ただし、航空会社との契約が拘束力を持つ前に(上記のセクション3.1.2に記載)発生した場合、契約は発効せず、お支払いは全額返金されます。当社は、通常の営業時間内に変更された価格をあなたが受け入れるオプションを提供することができますが、これは価格変更を当社が認知した24時間後以内または24時間後の最初の終日までとします。

### 3.2. 予約および運送条件に関する情報

**3.2.1.** ポータルで提供されているフライトについては、私たちは仲介者としての私たちの能力内で独占的に行動します。フライトの運行に関する合意は、お客様と関連する航空会社との間で直接的に発効し、当社はフライトの運行または非運行に関連する契約上の責任は一切受け入れません。フライトの運行/非運行は航空会社に責任があります。

**3.2.2.** 予約を完了する前に、関連する航空会社の利用規約が利用可能になります。

**3.2.3.** 航空会社が提供する旅行サービスを仲介する場合、当社は航空会社の予約システムへのアクセスを保証するものではありません。この場合、当社はお客様と航空会社との間の契約を締結する際にお客様の代理を務めさせていただきます。ご予約、ご予約の変更、キャンセルについての質問は、関連する航空会社に直接ご連絡ください。フレキシブルチケット・サービスを購入された場合(セクション8を参照)、すべての予約変更のご依頼は、セクション8.1.4の記載の通り、当社のカスタマーサービスを介して行われる必要があります。お客様は2通の予約確認書を受け取られることになります。1つは当社からのもの、もう1つは関連航空会社からのものです。2通の予約確認書を受け取った場合は、チェックインの際に関連する航空会社の予約確認書をご利用ください。

**3.2.4.** 以下では、一般的な概観によって、航空会社によって通常適用される予約または運送に関連する条件について、または少なくとも同様の方法で情報を提供します。ただし、関連する航空会社の逸脱した条項は、この第3.2.4項に規定する一般情報に優先します。したがって、いずれの場合も、ご予約の前に該当する航空会社の利用規約をご確認ください。

**a. フライト時間/チェックイン**

フライトの時間は現地時間で表示されます。翌日のご到着の場合、スケジュール表には「+1」と表記されます。記載された飛行時間は暫定的であり、チケットが発行された後に短期間で変更されることがあります。例えば、飛行制御、天気、または航空会社による機能制限などによります。フライトよりもずっと前に、現在の時間を覚えておいてください。

航空会社が定めたチェックイン時間を守ってください。チェックインに遅れた場合、航空会社は搭乗を拒否する権利があります。航空会社によっては、空港で人手入力によるチェックインをする搭乗者からチェックイン手数料を請求するため、当該航空会社のウェブサイトを通じてチェックインするよう促す航空会社もあります。

**b. 個別チケットの組み合わせ**

往復航空券の代わりに2つの別々の一方通行の航空券の組み合わせは、予約手続き中にそのように明記されています。チケットは、キャンセル、変更、ストライキなどの航空交通の混乱や飛行スケジュールの変更の場合、互いに独立して扱われます。各航空会社が定める規則が適用されます。

異なる予約番号の航空券は、常に互いに独立した旅行とみなされます。

**c. 複数の区間を持つ航空券/使用の順序**

往復航空券または一方通行の航空券は、複数の区間で構成されています。大部分の航空会社の条件によれば、そのような飛行区間は順番に使用されます。そうでない場合、多くの航空会社は後続の飛行区間での輸送を拒否します(例えば、旅の1つのセグメントを使用しないと、残りの航空券が無効になる可能性があります)。往復航空券の場合、往路時に復路を示さなければ、それが航空会社によってキャンセルされる場合があります。

**d. 妊娠**

一部の航空会社は、往路または復路のフライト時に妊娠28週を過ぎた女性を輸送することを拒否しています。あなたが妊娠している場合は、あなたが旅を始めることができるかどうか、航空会社と医師に確認にしなければなりません。

**e. 乳児および幼児のチケット**

別の座席を持たない子供と一緒に旅行するための条件を得るために、航空会社に連絡してください。通常、2歳以上の子供は別途の座席が必要ですが、0歳から2歳までのお子様は乳幼児として移動し、その座席は割り当てられません。旅行の終了前に乳幼児の年齢が2歳になる場合は、旅行全体について子供のチケットを予約する必要があります。正しい名前と生年月日がパスポートに記載されているものと一致する必要があるため、出生前に幼児航空券を予約することはできません。間違ったタイプのチケットが最初から予約されている場合は、発生した費用は払い戻しいたしません。

**f. 同伴なしの未成年者**

私たちは、同伴なしの未成年者のチケットの予約を仲介することはありません。18歳未満のお子様は、大人が同伴する旅行として予約する必要があります。法的な保護者の同伴がない限り、18歳未満の子供への入国を拒否する国や航空会社もあります。I部の航空会社では、18歳未満の子供の出生証明書を持参する必要があります。

**g. 紛失/破損手荷物**

仲介業者としての能力の範囲内で、荷物の紛失や破損の責任は負いません。問題が生じた場合は、速やかに空港の航空会社の責任者に報告してください。

**h. 交通機関と宿泊施設**

一般に、陸上交通機関やご旅行中の宿泊施設は、航空券の価格に含まれていません。地上の運行時間と料金の確認は旅行者に責任があります。

**i. フライト間の接続時間**

ポータルで予約された標準チケットは接続時間が確認されています。フライト間の接続に必要な時間は、航空会社によって計算されます。フライトセグメントが遅れて接続ができない場合、航空会社は最終目的地に到着するようお客様を支援する義務があります(第11.1項を参照)。

別々の航空券が予約されている場合は、航空会社は遅れによる接続不能について一切責任を負いません。したがって、接続時間が航空会社および空港に依りて十分であることを確認することは、お客様の責任です。接続ができないために発生した追加費用は返還されません。

#### j. ダブル予約

ダブル予約とは、同じ航空会社で同じ名前の複数の予約が行われたことを意味します。ダブル予約をしている場合、航空会社は旅行をキャンセルすることがあります。これは、異なる旅行会社との予約が行われた場合にも発生する可能性があります。当社は、航空会社のキャンセルや航空会社からの払い戻しの拒否に関し、二重の予約が疑われる場合には責任を負いません。

### 3.3. EU(ブラックリスト)での運航が禁止されている航空会社

一部の航空会社は、EU内での運航が禁止されていることに注意してください。これは、全米航空輸送当局と緊密に協議した欧州委員会の決定によります。このような航空会社は、安全でないか、またはその国の当局による適切に従わないため、禁止されています。

次のリンクから、運航禁止の対象となっている航空会社を確認することができます：

[ブラックリスト \(EUでの運航が許可されていない航空会社のリスト\)](#)

### 3.4. 航空会社の時刻表の変更とキャンセル

**3.4.1.** 該当する航空会社との契約では航空会社はお客様の予約をキャンセルまたは変更することができます。私たちは航空会社から通知を受けた後、変更を通知します。

**3.4.2.** 予約確認書に記載されているフライト時間は、予約日と実際に旅行した日付の間で変更される場合があります。フライト(および乗り継ぎ便)の予定出発時刻の72時間前までに最新情報を入手し、航空会社に連絡して、フライトがスケジュールどおりに出発することを確認することをお勧めします。当社は、航空会社のスケジュールの変更を管理することはできず、そのような変更の結果として発生する可能性のある費用については一切責任を負いません。

### 3.5. お客様から要求される変更とキャンセル

**3.5.1.** フライト予約の変更(旅客名、目的地、および旅行日の変更を含む)およびキャンセル払い戻しの提供条件は、フライトを提供する契約パートナーである関連する航空会社によって設定されます。私たちは、仲介者として、そのような条件に影響を与えません。

**3.5.2.** ご予約の変更またはキャンセルと払い戻しをご希望の場合は、航空会社の規定によりこのような変更やキャンセルの払い戻しが可能な場合は、当社は追加の独自サービスとしてお客様に代わってこのような要求を処理いたします。このような追加サービスを予約するときに、当社はそのようなサービスにさらに条件あればまたは何か手数料が掛かる場合はその旨をお客様に通知いたします。もちろん、関連する航空会社にお客様が直接ご連絡することもできます。

**3.5.3.** 私たちがお客様から要求された変更を処理できるようにするためには、ご旅行の開始24時間前(電話のみ)に変更依頼を受け取る必要があります。フレキシブルチケットサービスをご購入された場合は、セクション8をご覧ください。

短期間の変更要求の場合は、関連する航空会社に直接お問い合わせいただくことをお勧めします。

### 3.6. フライトへの未手続または不搭乗

お客様が未手続または不搭乗の場合に、当社はお客様のために未使用のフライトをキャンセルし、お客様に代わって航空会社から払い戻しを請求することができます。この件について、当社は義務ではなく権利を有するものとします。お客様が航空会社に対して払い戻しを直接要求する権利は、本条項の影響を受けません。

## 4. ホテル予約の仲介

ポータルを通じて予約されたホテルサービスは、EAN.com L.P.(「Hotels.com」)が仲介します。

したがって、予約や変更またはキャンセルのリクエストに関連するすべてのクエリは、Hotels.comに直接送信する必要があります。Hotels.comの連絡先詳細は、ここをご覧ください：

電話番号:0081 345 107 594

Hotels.comの利用規約には、ウェブサイトでアクセスできます。

## 5. レンタカー予約の仲介

ポータル経由で予約されたレンタカーサービスは、Traveljigsaw Limited(以下「Rentalcars.com」)が仲介します。

したがって、予約および変更またはキャンセルのリクエストに関連するすべてのクエリは、Rentalcars.comに直接行う必要があります。Rentalcars.comの連絡先詳細は、ここをご覧ください：

その地域の連絡先の詳細については、Rentalcarsのウェブサイト参照してください。

Rentalcars.comの利用規約には、ウェブサイトでアクセスできます。

## 6. 複数のサービスの予約のための特別条項

ポータルは、お客様が望む複数の個別のサービスを組み合わせる可能性を提供します。この場合、お客様は、様々なサプライヤーからの様々な旅行サービスの予約の仲介者として行動するよう当社に指示する必要があります。関連するサプライヤーは、予約が完了する前に、予約手続き中に明確に提示されます。お客様が個々のサービスを組み合わせる場合、お客様と当社との間で旅行契約は締結されません。代わりに、個々のサプライヤーごとに個々のサービスを提供するためのいくつかの契約を締結します。この場合、当社は個々の旅行サービスに関連して、仲介者としての能力の範囲内でのみ運営しています。

## 7. 旅券、ビザ、および健康規定に関する情報

**7.1.** パスポート、ビザ、および/または健康に関する要件が変更される可能性があります。したがって、関連する機関(大使館、領事館など)旅行に先立ってチェックする必要があります。有効なパスポートを持ち、必要に応じてビザを所有するのはお客様の責任です。旅行にすべての通過ポイントを含めることを覚えておくことが重要です。このためには、ビザ取得が必要な場合もあります。ビザ取得にはしばらく時間がかかることがありますので、十分事前にお申し込みください。当社は適切な書類を所有していないお客様の責任を負いません。

**7.2.** 入国手続、ワクチン接種などの各目的地は独自の要件を持ち、これは乗客の国籍によって異なる場合があります。その情報を収集するのはお客様の責任です。そのような公式規制を遵守しなかったことに起因する事故は、当社の責任とみなされません。したがって、選択された目的地または通過国の様々な手続き、および関連するすべての手順を実行するために必要とする時間を必ず確認することをお勧めします。

## 8. 当社独自のサービス

### 8.1. フレキシブルチケット

**8.1.1.** フレキシブルチケットでは、予約手続き中に購入された場合、このセクションに記載されている条件に基づいて、フライト予約の日付および/または時刻を変更することができます。フレキシブルチケットサービスを提供する場合、お客様と関連する航空会社との間の運送契約のみを仲介します。フレキシブルチケットは当社独自のサービスです(即ち、お客様が航空会社に直接連絡してフレキシブルチケットサービスを利用することはできません)。フレキシブルチケットサービスを利用するすべての再予約リクエストは、当社のカスタマーサービス(セクション8.1.4を参照)を介して行われなければなりません。

**8.1.2.** フレキシブルチケットでは、以下の条件のもとでフライトを再予約することができます：

- すべての再予約は、セクション8.1.4に従って行い、出発の元の時刻の少なくとも24時間前に行わなければなりません。
- 再予約は同じ航空会社内でのみ可能です。つまり、最初に予約した航空券を運用している航空会社と同じ航空会社にのみフライトを再予約することができます。
- フライトセグメントは、最初に予約された順序と同じ順序で使用する必要があります。
- 同じフライトで異なるクラスの客室や予約へのアップグレードはできません。
- いわゆる「乗り換え」のためにチケットを再予約する(つまり、最初に予約された都市よりも長い接続都市に滞在すること)はできません。
- 出発地や目的地の変更はできません。また、出発便や帰り便のいずれでも変更できません。
- フレキシブルチケットでは、名前を変更または修正することはできません。
- 旅は一度のみ再予約することができます。変更が確認されると、フレキシブルチケットが使い尽くされたことになります。
- 予約変更した場合は、当初のご予約の日から1年以内に渡航する必要があります。変更後のご旅行は、変更をリクエストした時点から24時間以内に開始することはできません。
- フレキシブルチケットサービスを利用すると、予約は払い戻しできません。

**8.1.3.** フレキシブルチケットは、予約手続き中に予約および支払いをしなければならず、後で追加することはできません。

**8.1.4.** チケットを再予約する場合は、弊社の通常の営業時間内に電話または電子メールでカスタマーサービスにご連絡ください。弊社カスタマーサービスの電話番号は「お問い合わせ-電話」([Contact Us - Phone])にあります。

私たちは電話と電子メールで英語でコミュニケーションを取っています。

**8.1.5.** 電子メールで一度確認した場合のみ再予約は完了します。確認が届かない場合は、当社カスタマーサービスにご連絡ください。

**8.1.6.** フレキシブルチケットサービスを利用したフライトの再予約は、利用可能な場合があります。変更を希望した結果、より高価な航空券になった場合、または変更により乗客がもはや特別価格(例：小さな子供の場合)を得ることができなくなった場合は、追加料金をご自分で負担する必要があります。私たちは航空会社によって直接行われた追加のサービス(追加の荷物または座席予約の予約など)に再予約が及ぼす影響については責任を負いません。

**8.1.7.** フライトをキャンセルした場合、フレキシブルチケットサービスの料金は返金されません。

**8.1.8.** 旅程の一部に出かけることができない場合、フレキシブルチケットサービスによる再予約オプションは有効になりません。

## 8.2. キャンセル保証

**8.2.1.** Cancellation Protectionは、ご予約の際にお申込みの上、料金をお支払いいただく必要があります。この保険の補償範囲は、ご予約時に効力を発し、ご予約された当初のご出発日から換算しご搭乗が開始した時点で失効します。予約がキャンセルされた場合に保険金を受け取るには、ご予約時にCancellation Protectionに申し込まれている必要があります。

**8.2.2.** ご出発の2時間前までにキャンセルが発生した場合に、このCancellation Protectionが有効となります。Cancellation Protectionは、一度ご搭乗を開始すると失効します。当社の営業時間外にキャンセルが生じた場合は、航空会社およびホテルまたはレンタカー会社に直接通知されます。

**8.2.3.** 有効な診断書のご提示によって渡航をキャンセルした場合、ご予約の全額からお1人50 JPYの手数料を差し引いた金額が返金されます。当社は、Cancellation Protectionの料金またはすでにお支払済みの手数料および保険証書(旅行保険以外)の費用の払い戻しはいたしません。Cancellation Protectionに対してキャンセルの場合に支払われる最大額は、1人につき\$ {com.price.cancellation.against.cancellation.insurance.max.amount} \$ {com.price.currency}および/または1旅行につき4,600 JPYです。

### 8.2.4. 払い戻し可能な事故

予期せぬ以下の事故により計画された旅行をすることができない場合は、払い戻しが行われます：

- 渡航者ご本人、同伴者または親近者の急な疾病または事故、および診療した医師が渡航不能と判断し診断書を発行した場合。
- 渡航者ご本人、同伴者または親近者が死亡した場合。

本件の「親近者」は、被保険者の夫、妻、子供、孫、兄弟姉妹、両親、祖父母または義父母、もしくは婚姻関係になくとも被保険者がカップルとして生活する人物を意味します。

### 8.2.5. Cancellation Protectionには次は含まれません。

- その他のCancellation Protectionや保険などの第三者から受け取ると考えられる補償金。
- 当該Cancellation Protectionお申込みの際にすでに認識していた疾病、事故または怪我(診断されていた場合)。
- 持病/感染症/精神疾患。但し、ご旅行を予約した日から過去6か月以上、完全に症状/問題がない場合を除く。当該キャンセルが上記の症状に関連する場合は、専門医が当該診断を確認する必要があります。
- 妊娠または出産による疾病、事故またはその他の影響。
- アルコール、その他の薬物、鎮静薬または麻薬による合併症。
- 被保険者による旅行手配のキャンセルが遅れたために生じる費用。
- 渡航目的がすでに存在しない場合。
- 美容整形などの個人が選択した手術や治療が原因の合併症。
- 映画チケットなど、予約確認時に含まれない追加手配。
- 飛行恐怖症/飛行恐怖。

### 8.2.6. 必要書類は？

Cancellation Protectionは、有効な医師の診断書がある場合のみ適用されます。診断書はキャンセルが発生した日から5営業日以内に当社から受取る必要があります。医師の診断書は、診療した医師が作成し、医師の氏名、連絡先詳細および印鑑を付す必要があります。印鑑がない場合は、医師の身分証明書のコピーを同封してください。

### 8.2.7. 診断書には次の情報もご記入ください。

- 診察日
- 診察の結果
- 診断結果
- 保険請求額を判断するために重要なその他診断書の原本/書類
- 疾病が緊急を要し、この疾病が患者の渡航を妨げるものであるという事実

診断書はこちらからダウンロードできます

あなたの健康診断書で送信するには、ここをクリックしてください。

## 8.3. 自己移転保証

**8.3.1.** このセクション8.3に記載されている乗り継ぎ保証アシスタントサービス（以下「乗り継ぎ保証」という）がお客様の予約に含まれている場合、予約手続き中および予約の確認時に明示されます。

**8.3.2.** 以下を除き、乗り継ぎ保証は以下の場合に適用されます(それぞれ「変更」):

- フライトがそれぞれの航空会社によってスケジュール変更、遅延、またはキャンセルされ、お客様が目的地へのフ

ライトに乗れなかった場合；

- お客様の合理的支配が及ばない手荷物の遅延や損失のために乗り継ぎ便に乗り遅れた場合；および
- お客様の合理的支配が及ばない税関または入国手続きのために乗り継ぎ便に乗り遅れた場合。

### 8.3.3. 自己移転保証は以下の場合には適用されません。

- 変更が同一のチケットに記載されたフライトにのみ影響が発生する場合（1枚のeチケット（PNR）として発行）。これらのフライトを提供する航空会社は、いかなる問題およびフライト変更を管理する責任を負います（アシスタントおよび/またはご質問は該当する航空会社に直接お問い合わせください）；
- 政治的混乱、異常気象、セキュリティ上のリスク、ストライキ、空港運営および/または航空会社の破産/支払不能など（この限りではありません）、航空会社の合理的支配が及ばない状況での不可抗力に起因するフライト変更の場合；
- 以下の例を含む、合理的にお客様の支配の範囲内にある行動（または行動の欠如）のため、(i)お客様が適切なビザ、旅行書類、またはお客様の旅行に必要なその他の書類を持っていないために；または(ii)お客様が、航空会社の規則および制限に違反するためにフライトに乗れなかった場合；または
- 「受託手荷物なし」と記されたセルフトランスファー旅行、つまり接続時間が短いセルフトランスファーの場合、お預け手荷物をお持ちで旅行する場合。または
- お客様が当社による事前の承認なしに予約を変更した場合。

### 8.3.4. 速やかに当社にお知らせください。

乗り継ぎ保証の使用をご希望される場合、変更を認識した後、お電話で速やかに当社までご連絡いただく必要があります。詳細は、前文を参照してください。遅滞なく当社までご連絡いただけない場合は、乗り継ぎ保証をご利用頂けなくなります。

### 8.3.5. 乗り継ぎ保証アシスタンスー代替便または返金。

変更についてご報告いただいた後、当社は次のいずれかのオプションをご提供いたします：

- a) 当社の費用による最終目的地への代替便（当社が提供するフライトの正確な情報は、お客様に通知されます）；
- b) ご搭乗されなかったフライトに対し、予約時にお支払いいただいた価格の払い戻し；または
- c) お客様が出発した空港に戻るための当社の費用によるフライト（当社が提供するフライトの正確な情報は、お客様に通知されます）。

当社がお客様に最終目的地まで適切なフライトを提供できない場合は、代替空港をお客様にご紹介する場合があります。その場合、代替空港への交通費をお支払いいたします。

該当するフライトの出発時刻まで48時間以上ある場合は、当社の単独裁量で8.3.5に記載されている1つのオプションが選択されます。

### 8.3.6. アシスタントサービスの受諾

上記のサブセクション5(a)～(c)で定めたオプションに関する詳細情報を受け取った後、できるだけ早く選択してご返信いただく必要があります。妥当な時間内（いずれの場合も24時間以内）にご返信をいただけない場合、乗り継ぎ保証のご利用権は喪失されます。

### 8.3.7. その他の補償

このセクション8.3に詳述されているお客様の権利に加えて、乗り継ぎ保証は、お客様に以下の権利を付与します：

- 宿泊施設：- 変更が突然起こり、当夜（22:00～08:00）の宿泊をご用意できなかった場合、当社は1泊または数泊の宿泊費をお支払いいたします。補償は、乗り継ぎ保証の対象となる旅客お1人につき合計100米ドルまでに制限されています。航空会社から受け取られた宿泊施設に対する補償は、乗り継ぎ保証の払い戻しから差し引かれます。
- お食事とお飲み物 - 変更によりお客様のフライトが4時間より遅れる場合は、乗り継ぎ保証の対象となる旅客お1人につき合計10米ドルまでのお食事とお飲み物の代金をお支払いします。航空会社から受け取られたお食事とお飲み物に対する補償は、乗り継ぎ保証の払い戻しから差し引かれます。

お客様は、これらの費用を負担し、お支払いになった費用の領収書を当社に提供していただく必要があることにご注意ください。

## 9. 料金と支払い

### 9.1. 支払い

9.1.1. 旅行サービスの支払いは、当社または関連会社が当社の企業グループの一部（支払処理機能を提供する当社の支払いサービスプロバイダーと協力して）、またはサービスプロバイダーによって処理されます。当社の顧客に属するすべての支払い情報は、当社の決済サービスプロバイダーと共有する際に安全なサーバーで暗号化されています。

9.1.2. 予約基準と追加サービスに応じて、支払いは2つの別々の取引に分割されます。1つは当社からの請求、もう1つはサービスプロバイダーからのものです。お客様は当社のサイトに表示されている実際の合計金額を超えて請求されません。同じセキュリティ対策が適用されます。

**9.1.3.** 当社がお支払いを処理できるようにするには、十分な資金があることを確認する必要があります。お支払いの処理に関連して問題が発生した場合は、当社の支払いサービスプロバイダーと協力してお支払いの処理を再試行します。これによりお客様からの資金の払い戻しが行われない場合は、可能な限り早急にお客様に連絡して、他の支払い手段についての指示を行います。そのような詳細な指示の後にお支払いを受け取らない場合、未払いの支払いは債務回収会社に照会されます。

## 9.2. 支払詐欺

詐欺行為が行われているという疑いを当社が持つ理由がある場合、当社はそのような支払いの処理を拒否する権利を留保します。犯罪が疑われた場合、支払の合法化を求めることができます。すべてのタイプの支払い詐欺は警察に報告されます。

## 10. 苦情

### 10.1. 旅行サービスのパフォーマンスに関するクレーム

旅行サービスの実際のパフォーマンスに関する問題、発言または申し立ては、旅行サービスの契約を結んでいる関連サービスプロバイダー(旅行会社、航空会社、保険会社、レンタカー会社、ホテル)に直接お問い合わせくださいEU規則に基づくあなたの権利については、第11節も参照してください。

### 10.2. 当社のサービスに関する苦情

当社のサービスに関する苦情は、書面でのみ処理され、旅行の終了日から2ヶ月以内に、ここにある苦情申立書で提出されるものとします。

苦情申立書は、通常の郵送または電子メールで次の住所に送付しなければなりません：

郵便アドレス :Etraveli AB

FAO:Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

Email address:[customer.relations.jp@support.etraveli.com](mailto:customer.relations.jp@support.etraveli.com)

## 11. EU規則に基づく顧客の権利

### 11.1. フライトのキャンセルまたは遅延

EUを出入りする旅行またはEUの飛行機により旅行する場合、お客様のフライトがキャンセル、遅れ、または拒否された場合に、関連する航空会社に対して直接宣言できる費用の払い戻しを要求する権利があります。EC規則261/2004の詳細については、ここをクリックしてください。

### 11.2. 運送業者責任

事故が発生した場合の航空会社責任に関するEC規制(889/2002)。規則はここにあります。

## 12. 責任

**12.1.** お客様は、当社がお客様とサービスプロバイダーとの間の仲介者として行動することに同意するものとします。当社はあなたが1つ以上のサービスプロバイダーと予約した旅行サービスに関して一切の責任を負いませんし、当社はそれぞれのサービスプロバイダーによって提供されたポータルに表示された情報の不正確さについて一切の責任を負いません。

**12.2.** サービスプロバイダーが倒産を宣言する場合を含め、何らかの理由でサービス提供者が旅行サービスを提供できない場合、当社は仲介業者としてのみ機能し、該当するサービスプロバイダーから既に受領し支払いを払い戻すことができます。

**12.3.** 当社のサービスに関して、当社は本T&Cの規定に基づく制限の対象となる法的に許容される範囲で損害賠償責任を負います。当社のサービスに関する当社の義務の欠点に起因する実際に苦しんでいる、支払った、または被った直接的損害についてのみ、最大お客様の予約の総額(一件または複数の接続されたイベント)まで当社に責任があります。

**12.4.** 第12.3項に規定されている責任の制限は、法的規定に基づいて当社が責任を負っている者の責任の不履行にも適用されます。

## 13. 準拠法と紛争解決

### 13.1. 準拠法

この契約条項及び貴方と弊社との契約にはスウェーデンの法律が排他的に適用するものとします。



消費者としては、あなたが住んでいる国の法律の強制的な規定の恩恵を受けることになります。この第13.1条を含み本T & Cのいかなるものも、消費者が地域の規則の強制的な規定に依存するお客様の権利に影響しません。

### 13.2. オンラインによる紛争解決

欧州委員会は、オンライン紛争解決(ODS)のプラットフォームを<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>で提供しています。

## 14. データ保護

当社はおお客様の個人情報を真剣に保護します。個人情報の収集、処理、使用に関する詳細情報は、プライバシーポリシーでご覧いただけます。

2018-09-10 時点