

【グアム現地緊急対応サービス】 *** 現地で対応するメニュー項目、及び手数料一覧**

GUAM

【深夜割増：22:00～5:00は、手数料のみ20%アップとなります。】

【1件とは、1家族単位、1パーティ単位等の記録毎になります。】

◆ホテル関連

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・予約したホテルと違う問合せ	一件	無料	お客様、又は旅行会社がどのような条件下で予約したか、調査、及び購入先への調査	あくまでも予約状況をお伝えする
・予約したカテゴリと違う問合せ	一件	無料	お客様、又は旅行会社がどのような条件下で予約したか、調査、及び購入先への調査	あくまでも予約状況をお伝えする
・ホテル滞在中の問い合わせ	一件	無料	ホテルへつなぐ、又は適切な対応方法をアドバイス	ホテル側に対応して頂く
・新ホテル手配	一件/1H	\$25	お客様にとっては変更、現地としては新規手配と考える	手配先ホテルのご案内（ホテル代は直払い）
・新カテゴリ手配	一件/1H	\$25	お客様にとっては変更、現地としては新規手配と考える	新カテゴリのご案内（差額 又は ホテル代は直払い）

* ホテルにより、ご予約先以外にはホテル情報を提供しない場合が御座います。その際はホテルご予約先と連携を取り、予約の詳細をお客様へお伝えして対応策をご相談致します。当社では情報共有が導く結果となります。

◆レストラン関連

※他社で予約されたレストランの変更、キャンセル、来店の遅れなどは対応出来ません。

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お勤めレストランの相談・対応	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・シートリザーブ	一件	無料	お客様のオーダー、又は情報提供によるシートリザーブ	お客様へ予約完了の報告
・コースリザーブ	一件	無料	お客様のオーダー、又は情報提供によるコースリザーブ	お客様へ予約完了の報告、又はバウチャー渡し
・レストラン関連のクレーム	一件	無料	レストラン側へつなぐ。基本対応不要	レストラン側に対応して頂く

* レストランの混み具合、休業等によりご希望に添えない事が御座います。

◆オプションツアー関連

※他社で予約されたオプションツアーの変更、キャンセル、集合の遅れなどは対応出来ません。

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お勤めOPの相談・対応	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・オプションツアーの申込み	一件	無料	お客様のオーダー、又は情報提供によるOPの予約	予約完了まで（バウチャー渡し 又は ベンダー紹介）

* オプションツアーの催行日、混み具合によりご希望に添えない事が御座います。

◆お土産関連

※他社で購入されたお土産に関する対応は出来ません。

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お勤めのお土産の相談・対応	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・お土産の申込	一件	無料	お客様のオーダーによるお土産の販売	清算・お渡しまで

* オプションツアーの催行日、混み具合によりご希望に添えない事が御座います。

◆事件・事故等 関連

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お客様からの事件・事故等の対応相談	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・警察への電話対応	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、警察へ電話、対応内容をお客様へ回答	代理電話対応、質問、ご依頼の警察回答
・ポリスレポート発行依頼 * 事案により発行不可の場合あり	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、ポリスレポート発行依頼（取得は要10日間以上）	警察へ要請、レポート取得まで（状況説明含）

* 事件・事故の案件により、第三者に情報を提供しない場合があります。その場合は同行の方にご説明の上、ご家族（ご同行者）より情報を収集して対応方法などをお手伝い致します。

* 緊急を要する場合は第一報は、お客様ご自身で警察へご連絡下さい。現地係員は、その後の対応のお手伝いとなります。

* 当サービスは警察対応へのお手伝いとなりますので当社が補償するものではありません。海外旅行傷害保険の適用可否はお申込みされている保険会社の判断となります。

◆病気・怪我等 関連

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お客様からの病気・怪我等の対応相談	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応（病気・怪我の状態判断は出来ません）	情報提供
・病院への電話対応	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、病院へ電話、対応内容をお客様へ回答	代理電話対応、質問、ご依頼の警察回答
・診断書、医療証明書発行依頼	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、病院へ発行依頼（発行不可の場合もあり）	病院へ要請、書類取得まで（状況説明含）

* 病院によっては、第三者を入館させない場合があります。その場合は同行の方にご説明の上、ご家族のみ入館頂き、対応方法をご家族と協議、相談致します。

* 緊急を要する場合は第一報は、お客様ご自身で救急要請をお願いいたします。現地係員は、その後の対応のお手伝いとなります。

* 当サービスは病院へのお手伝いとなりますので当社が補償するものではありません。海外旅行傷害保険の適用可否はお申込みされている保険会社の判断となります。

◆フライト関連

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・お客様からのフライトに関する相談・ご質問	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・航空券の新規手配代行	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、航空座席の予約代行	航空券の発券、お渡し
・航空会社からの遅延、キャンセル証明書発行依頼	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、航空会社へ発行依頼（発行不可の場合もあり）	航空会社へ要請、書類取得まで（状況説明含）
・航空会社のフライトキャンセルによるお手伝い	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、エンドースメントの代理交渉、対応	対応結果の報告、エンドース出来た際の案内
・災害等のフライトキャンセルによるお手伝い	一件/1H	\$25	お客様のオーダーを受けて、エンドースメントの代理交渉、対応、代替情報提供	対応結果の報告、エンドース出来た際の案内

* エンドースメントのお手伝いは、航空会社側、災害等によりフライトキャンセルになった場合に限ります。お客様の都合により帰国便を変更する場合には対応出来ません。

お手伝いの対応内容は、あくまでも航空会社への代理交渉、通訳などになり、券種・空席状況・発券元の事由によりご希望に添えない事が御座います。

* 本サービスは、あくまでもお客様の対応補助となります。手数料は代替フライトを確保するものではありません。旅行会社様とも連携させて頂きお手伝いさせていただきます。

◆その他想定外の対応

対応例	単位	手数料	対応内容	導く結果想定
・旅のアレンジメントの相談など	一件	無料	お客様のご質問に対する適切な情報提供、対応	情報提供
・想定外事項	一件	時価	お取扱いの旅行会社様へフィードバックして対応を考えます。	旅行会社様ご判断

* 手数料の詳細は、対応内容によって変わりますので、現地にてご依頼前にご確認頂きます。旅行会社様へも報告させていただきます。