



## ツアー・アクティビティ・サービスのご予約・お申し込みについて

1. ご希望のツアー、アクティビティ、サービスの「お問い合わせ」フォームから受付しております。必要事項を入力して送信してください
2. 弊社より自動返信メールが届きますので送信内容の確認をお願いいたします。この段階では予約は確定しておりません
3. ツアー料金や希望日のご予約の可否を確認し、通常3営業日以内に「予約詳細メール」をお送りいたします。この「予約詳細メール」をご確認いただき、必ずご返信ください。お客さまからの返信が届いた時点で仮予約確定になります。
4. ご予約確定後に「予約完了メール」で代金のお支払い方法と「予約番号や旅行行程等を記載したバウチャー」をお送りいたします。また、医療上でガイドに配慮して欲しいことや、ランチ手配等で注意しなければならない食物アレルギー等がございましたら、ご連絡ください。
5. 代金は指定日までにお支払いください。代金が支払われた段階で予約が確定します。バウチャーはアクティビティ当日に必要なになります。

- 
- ✓ 予約受付と確認には2～3日間ほどお時間をいただきます。余裕を持ってお問い合わせください。
  - ✓ 自動返信メールは通常5分以内、「予約詳細メール」は最長でも3営業日以内にご連絡いたします。もし、これらの予定日数を過ぎてもメールが来ない場合は、念のため「迷惑メール」フォルダをご確認ください。それでも届いていない場合は、お手数ですが [info@tankentours.nz](mailto:info@tankentours.nz) までご連絡ください

## 代金のお支払い方法

- 「予約詳細メール」をご返信される際、ご希望の支払い方法をお教えてください。① 弊社のニュージーランド銀行口座への送金、② 現地ツアー参加当日の現金での支払い、③ Stripe を使用したクレジットカード決済の三種類がございます。
- 現地旅行中にサービスを追加される場合は、ニュージーランド・ドル、日本円のどちらでもお支払いいただけます。

### 1. 弊社のニュージーランド銀行口座への送金

予約確定時に弊社の銀行口座番号をお送りいたします。日本の銀行より、ニュージーランドの弊社口座（ニュージーランド銀行 Bank of New Zealand）への電信為替送金にてお振り込みいただきます。送金手数料が5千円前後発生します。送金手数料に関してはお客様負担になります。（手数料は各銀行により異なります）。送金手数料も一定額以上発生しないため、高額のお支払いの場合には有利かつ安全なお支払方法です

### 2. クレジットカード

予約確定時にお送りするリンク先（Stripe）からお支払いいただけます。お支払い金額全体の 3.0% の取り扱い手数料がかかります。

- ・ 一般的にレートも有利なので、最も安全かつ簡単なお支払い方法です
- ・ Visa、Master Card、Amex、JCB カードなどの大手主要クレジットカードに対応しております
- ・ クレジットカードのご利用残高をご確認ください
- ・ 一括払いのみになります
- ・ 決済通貨はニュージーランド・ドルです

## ご予約の変更・キャンセルについて

ご予約確定後のお客さま都合によるキャンセルについては、以下の通りキャンセル料をお申し受けますのでご確認ください。ご同意いただけない場合はご予約を受け付けることができません。ご理解ご協力ほどよろしくお願いいたします。

ご出発日から 10 営業日以前のキャンセル 予約料金全体の 5%

ご出発日から 10 営業日から 4 営業日以前のキャンセル 予約料金全体の 50%

ご出発日の 4 日前（NZ 時間午後 6 時）以降、もしくは出発後のキャンセル 予約料金全体の 100%

- ・ カード取扱手数料・お客さまご負担の銀行振込手数料は返金できません
- ・ キャンセル期限を過ぎた直前のご予約は、お申込み時点でキャンセル不可となります。あらかじめご了承ください
- ・ ご旅行中に気象障害などの不可避または安全上の理由により予定の行程をこなすことができない場合、催行できない内容などに関わる返金をお約束することはできません（日本からの航空便接続が気象条件で遅れた場合、降雪による道路通行止めなどもこれに含みます。）また、お客さまのご都合（交通機関の遅延を含む）によってツアー参加ができなかった場合等のツアー・アクティビティ料金の補償および返金は一切できません

## 予約変更・キャンセルの流れ

1. ご予約完了後の「変更」「キャンセル」は「メール」もしくは「お電話」にてご連絡ください。メールは、それまでの履歴に返信の形でご連絡ください
2. 変更処理、キャンセル処理を完了後、弊社から「変更完了メール」もしくは「キャンセル処理完了メール」をメールでお送りいたします。このメールが届くまで処理は完了しておりませんので、ご了承ください

## 免責事項

日本ご出発前に必ず海外旅行保険にご加入ください！ クレジットカード付帯保険は海外旅行保険適用に条件があったり、補償限度額に限りがある場合がありますので、各クレジットカード発行会社にお問い合わせください。

ツアー代金には保険代は含まれておりません。NZ 国内では、事故に起因するあらゆる損害は ACC（事故補填公社：Accident Compensation Corporation）法の定める範囲で ACC が補填します。このため、ツアー主催会社は、お客さまの傷害を補償する任意保険に加入しておりません。事故・問題・損害が発生した場合、ACC 補償範囲外の全費用はお客さまのご負担もしくは、ご加入の海外旅行保険にてご対応いただきます。ツアー催行中に発生するあらゆる病気・事故・問題・損害・盗難等に対し、その事故原因・責任に関わらず、弊社は一切の補償・賠償責任を負いません。危険を伴うスポーツ（パラグライダー、スカイダイビングなど）は通常の海外旅行保険ではカバーしていないものもありますので、ご加入の際に保険代理店にてご確認ください。

2022 年 10 月改訂

Tanken Tours Limited / Queenstown Wilderness Adventures Limited