

## トラ BELL キャンセルポリシー

### 【キャンセル規定】

- JR 新幹線・特急券キャンセル料について
  - ・21 日目に当たる日以前のキャンセル：無料
  - ・20 日目～8 日目に当たる日のキャンセル：20%
  - ・7 日目～2 日目に当たる日のキャンセル：30%
  - ・前日のキャンセル：50%
  - ・当日以降のキャンセル及び無断キャンセル：100%
- ANA/JAL 航空券キャンセル料について
  - ・搭乗予定日の前営業日まで：1,540 円（税込）
  - ・当日以降のキャンセル及び無断キャンセル：100%

### 【キャンセルについてのご注意事項】

- ・キャンセル依頼は取消できません。
- ・ご入力内容に誤りがありましたら、キャンセルはできません。
- ・購入済みのチケットのキャンセルには上記、キャンセル料が掛かります。
- ・発行された QR コードから原券（乗車券）を発券済みの場合、キャンセルはできません。
- ・当ページからのキャンセル依頼は依頼送信であり、処理が完了した時点でのキャンセル料が掛かります。
- ・当サービスからのチケットキャンセル完了のお知らせをもって、キャンセル完了となります。
- ・弊社休業日（土日祝祭日等）でのキャンセル依頼及びキャンセルのに関するお問合せについては、翌営業日以降の受付となります。キャンセル処理日によって、上記キャンセル料がかかります。
- ・弊社休業日（土日祝祭日等）は上記キャンセル規定の日数に含まれません。

### 【例外について】

#### 《航空機利用の場合》

##### ① 運行状況が不確定な場合

当日の運航状況が不確定な場合はお客様ご自身で判断せず、航空会社ホームページ又は、空港に向かっていただきご確認をお願いいたします。お客様の搭乗予定便の欠航が決まってない段階でご旅行を中止される場合は「お客様都合での取消」となるため所定の取消料の対象となります。ただし、「途中引き返し」「他空港着陸」等の可能性がある条件で運航する「条件付フライト」の場合は取消料の対象となりません。その場合は、以降のご旅行全ての予約の取消手続きが必要です。

ツアー用航空券（各航空会社 e チケット控/お客様支払情報控等）をお持ちの場合、搭乗予定の各航空会社の搭乗手続きカウンターにて運航スケジュールの確認を行ってください。乗り継ぎをされて離島へ出発のお客様はあわせて乗り継ぎ便の運航状況確認もお願いいたします。

##### ② 往路便が欠航の場合

###### ア、ご旅行を続ける場合

欠航になったご予約便の航空券を利用し、後続便への振替対応が可能です。ご予約便の航空会社カウンターでご相談ください。ただし、運航状況により、後続便が満席の場合や振り替えた後続便も欠航となる場合があります。また、改めて航空券（又は JR 券等）を予約・購入の上、目的地へご出発いただくことも可能です。その際、「欠航証明書」または「欠航証明印」（ご搭乗後の欠航の場合は、航空会社の発行する「搭乗券引換証」）を航空会社より受け取り、帰着後速やかにお申込みの販売店へご提出ください。欠航になった区間の航空券代金は、帰着後、お申込みの販売店にて払戻しいたします。（払戻し金額は、新たに購入された航空券・JR 券等と同額とは限りません。）

###### イ、ご旅行を取りやめる場合

「欠航証明書」または「欠航証明印」（ご搭乗後の欠航の場合は、航空会社の発行する「搭乗券引換証」）を航空会社より受け取り、速や

かにお申込みの販売店へご提出ください。ご旅行代金総額を払戻しいたします。欠航証明書は各航空会社ホームページより取得可能です。お申込みの販売店が休業や営業開始前等の理由で連絡できない場合は、お客様ご自身にてサービス提供機関（宿泊施設等）への取消手続きをお願いします。

### ③ 復路便が欠航の場合

上記「②ーア、ご旅行を続ける場合」と同様になります。

## 《JR 利用の場合》

### ● 往路の JR が運休の場合

ア. ご旅行を取りやめる場合（※販売店が休業又は営業時間外の場合は、お客様ご自身でサービス提供機関（宿泊施設等）への取消手続きが必要です）。必ず最寄りの駅において往復ともに証明を受け、ご出発日より 1 週間以内にお申込みの販売店へご連絡ください。ご旅行代金総額を払戻しいたします。

### イ. ご旅行を続ける場合

運休となった乗車票は原則使用できません。但し、場合によっては JR の判断でお手持ちの乗車票で他の列車の自由席等に乗車できる場合があります。駅窓口又は車掌に直接ご相談ください。

運休になった乗車票券面に必ず駅又は車掌の証明を受け、お申込みの販売店へお持ちください。改札出口では自動改札ではなく有人改札をご利用の上、乗車券類を渡さず全てお持ち帰りください。

証明がない場合や全ての券面が揃っていない場合、ご返金できないことがありますのでご注意ください。（払戻金額は、普通運賃・特急料金と同額ではありません）

改めて JR 券をご購入いただいた場合も同様となります。払戻しには新たに購入された JR 券と運休になった乗車票の全てが必要となります。

（払戻金額は、新たに購入された乗車券・特急券と同額ではありません。）

### ● 復路の JR が運休の場合

上記 イ. ご旅行を続ける場合と同様になります。

### ● 列車遅延の場合

指定列車が 2 時間以上遅延した場合は、必ず駅において証明を受け、乗車票をお持ち帰りいただき、ご出発日より 1 週間以内にお買い求めいただいた販売店へお持ちください。また、駅で新たに乗車券及び特急券を購入された場合も、改札出口では乗車券類を渡さず必ず全てお持ち帰りください。証明がない場合や全ての券片が揃っていない場合、ご返金ができない場合があります。（払戻金額は、普通運賃・特急料金又は、新たに購入された乗車券及び特急券と同額ではありません）

## 【ご返金について】

- ・キャンセル料が発生しない場合は、キャンセル後クレジット・カード経由でご返金致します。
- ・キャンセル料が発生する場合は、返金手数料を差し引いた金額を、クレジット・カード経由でご返金致します。
- ・実際のご返金または引き落としは、各クレジット・カード会社の締日により、当月内に相殺される場合と、一旦、予約成約料金が請求され、約 1～2 ヶ月後に返金される場合があります。予約後すぐのキャンセルであっても、処理のタイミングによりましては、一旦請求がされた後、返金される場合がありますのでご了承下さい。また、カード明細上、同月内に同じサービスで「別予約の請求額」がある場合、クレジット・カード会社によってはその別予約と差し引き（相殺）し、ご返金を行う場合がございます。返金日や請求日など詳細につきましてはクレジット・カード会社へご確認ください。

## 【注意事項】

- ・注文後のチケットの日程変更はできません。日程変更を希望される場合、一度購入済みのチケットをキャンセルし、再度チケットを購入していただく必要があります。
- ・券売機でチケットを発券された場合、チケットを使用したものとみなし、キャンセルはできません。できるだけ旅行開始日の前日又は当日に発券ください。

- ・新幹線+ホテルプランの無料宿泊ホテルの宿泊日は旅行日初日となり、宿泊日の変更はできません。注文後、左記理由でキャンセルをされる場合、キャンセル料が発生します。
- ・チケットのご注文・ご利用は会員ご本人様のみ可能となります。同工程、日程が重なる場合などのチケットのご注文が発覚した場合、強制取消となり、最初にご注文いただいたチケットのみ手配させていただきます。強制取消となったチケットについてキャンセル料は発生いたしません、お客様都合による注文の取消はその限りではありません。
- ・キャンセルは往復分一括のキャンセルとなります。
- ・キャンセル料は税込価格となります。

【令和4年1月28日 制定】

【令和4年3月17日 改定】

【令和4年3月22日 改定】

【令和4年3月28日 改定】

【令和4年4月1日 改定】