

新型コロナ感染拡大に伴う特例（取消し料金免除措置）

有限会社 自然と文化の旅

2020 年初頭以来の新型コロナウイルス感染拡大に伴う旅行の制限は、海外旅行が一般化してから初めての事態でした。そのため、従来の規定にはない特例としてお客様の日付変更や取消し料金免除措置などに対応をさせていただきました。

今後、お客様がお申込みされた後にまた感染拡大したどうなるのか？旅行に行けないような状況になっても取り消し料金を取られてしまうことがあるのでしょうか？

旅行手配のパーツごとにご説明いたします。

※日本などマレーシア外からの、マレーシアへ観光入国するケースを対象としています。

現地ツアー（登山など宿泊付き現地ツアーも含む）：

今後、マレーシアへの観光入国が停止される措置が取られれば、規定にかかわらず特例として無料でお取消しに応じます。

2020 年春コロナ禍初め頃は、これほど長引くという想定されておらず入国停止措置までは取られていなかったのもその段階で取り消しされた一部お客様からは料金を頂戴したお客様もありましたが、入国停止措置になって以降のお客様はどんな先のお客様でも全て無料でお取消しに対応いたしました。

今後また感染拡大が起こり再び観光入国が停止された場合には同様に無料取り消しに応じることをお約束いたします。日本の一部地域在住者が対象となった場合、日本以外の国が対象になった場合も該当者であれば同じ特例の対象となります。

ただし気を付けていただきたいこととしては、国や州政府レベルでの公式な入国停止措置の発表があった場合にのみ対応できる、ということです。公式な発表がない時点でのお取消しは取り消し料金の対象となります。

ホテル宿泊手配：

弊社が扱うホテル宿泊手配は、原則として前項目同様のケースは特例として無料取り消しに応じます。

例外として、弊社を通じて外部ホテル予約サイト(○×ドットコム、のような)を通じて予約した場合、これは安価にご提供できるというメリットはあるのですが管理会社に規定から取り消し料金は融通きかず理由に関わらず取り消し料金がかかることがあります。このケースは事前にお客様にその旨をお知らせいたします。

航空券手配：

対応は利用航空会社と航空券のタイプにより異なります、お客様からご依頼があった都度、その時のケースごとにご案内いたします。

弊社のお勧めは、出発 35 日前頃まで取り消し料金かからない状態で予約しておけるタイプの券種です。この券種でしたらその期限までは情勢を見極める猶予がもてます。

ちなみに、2020 年コロナ禍の際に弊社通じ航空券手配されていたお客様は、皆様料金かか

らず取り消し措置をいたしました。

※お客様ご自身が別途ネット等で手配される航空券は多くが早期確定・発券するタイプの航空券が多いようですからご注意ください。このタイプは発券後は無料取り消しに応じないケースや、日付変更のみできるというケースも多いようです、日付変更しようにもいつなら次行けるか先が見えない事態にお困りのお客様が多くみられました。

弊社はコロナ禍においては極力柔軟に対応し、かつ極力取り消し料金避ける or やむを得ずかかってしまう場合にも最低限の額となるようにとおお客様の側に立った対応をしてきたと自負しております。この先も弊社の姿勢は変わりません。