

INFORMATION (お客様用)



〈全プラン〉共通インフォメーション

リフト券について

- 各宿泊プランのリフト券は、現地宿泊開始日より連続しての利用を基準としています。当社の事前の承諾なく利用日の変更はできません。又、特に記載のない限り、リフト券にはナイターは含まれません。又、ナイターが含まれている場合でも、日程により営業を行わない場合がありますので、各スキー場のホームページ等でご確認ください。
- 積雪や天候状況等により期間中急遽営業時間の短縮、リフトの一部連休又はナイター営業を中止する等の場合がありますが、それに伴う返金はございません。
- お客様のご都合による、リフト券未使用の場合の払い戻しはございません。又、年齢やスキー場独自のキャンペーンにより、リフト券が無料・割引になるスキー場がありますが、それらに該当する場合でも、返金・割引等はございません。

宿泊施設について

- 部屋：宿泊施設によっては、1部屋のルームタイプでご予約いただいた場合でも、現地で2部屋以上のご案内をさせていただく場合があります。又、お部屋割りはおひとり様1.5畳程度となる場合もございます。連泊で1泊ごとに宿泊人数が異なる場合、お部屋が移動になることがあります。この際は、一度チェックアウト時間までに退室していただき、チェックイン時間からの客室移動となる場合がございます。全室禁煙の施設以外でお申し出がない限り、お部屋の喫煙、禁煙はお約束できません。滞在中のルームクリーニング・布団の上げ下ろしは、原則的に省かせていただきます。アメニティ(タオル・歯ブラシ等)は、ご提供の施設においても原則的に滞在中は交換いたしません。交換を希望される際は、有料となります。お部屋数おまかせでお申し込みの場合には、基本的に男女混合でのお部屋割りになります。
- 食事：食事メニューの**バイキング料理は、宿泊人数によりセットメニューに変更される場合がございますのでご了承ください。**掲載の料理写真等に記載がない場合は、原則的に1名分の内容となります。掲載の料理内容等の写真は一例です。料理写真内の飲み物は別途となります。又、掲載の施設以外の写真はイメージです。
- 宿泊施設では**新型コロナウイルス感染予防対策として、ご予約時のサービス内容(お食事の提供方法等)を予告なく変更させていただく場合がございます。予めご了承ください。**詳しくは、お客様ご自身で各宿泊施設にご確認をお願いします。
- 風呂：到着時、チェックアウト後、24時間入浴OKにつきましては、お風呂清掃時・団体貸切時間の入浴を除かせていただきます。清掃時間・団体貸切状況等についてはフロントにてご確認ください。**各宿泊施設に記載の入浴時間は、団体貸切・宿泊人数・新型コロナウイルス感染予防対策等により変更になる場合がございます。**到着時、チェックアウト後の入浴サービスは、団体貸切・宿泊人数・送迎バスの時間等によりご利用できない場合がございます。
- 荷物置：施設内の荷物置場が無料で提供されている場合、荷物の盗難、紛失、破損等がございまして、当社及び施設では一切責任を負いかねます。特に貴重品等の管理には充分お気をつけください。
- チェックイン・チェックアウト時間について：宿泊施設のチェックイン時間は原則15:00～16:00、チェックアウト時間は9:00～10:00となります。詳細は宿泊施設決定後に施設へご確認ください。
- チェックイン前、チェックアウト後の施設の利用について：現地でかかる施設使用料(お部屋使用前・使用後の館内の着替え場所・洗面所・トイレの施設使用料)が含まれています。特に記載がない限り、入浴代、ロッカー利用代等は含まれておりません。
- 送迎・シャトルについて：スキー場まで送迎・シャトル利用の場合の利用時間は、各宿泊施設又はスキー場設定の時間限定となりますので、ご了承ください。**送迎・シャトル対応の施設で、マイカープランでのご参加のお客様のスキー場までのご移動は、各自にて行っていただきます。**
- 宿泊先のご案内：宿泊施設おまかせプランは別紙ホテルリストからのご案内となり、原則として宿泊日の5日前までにお申し込み販売店にご連絡いたします。但し、出発の6日前を切った予約については出発前日までのご案内となります。

日帰り利用施設について

- 各スキー場掲載の利用施設は、集客状況、利用施設の団体貸切り等により、予告なく変更させていただく場合がございますので、予めご了承ください。
- 日帰り利用施設・入浴施設では、**新型コロナウイルス感染予防対策として、ご予約時のサービス内容を予告なく変更させていただく場合がございます。予めご了承ください。**詳しくは、お客様ご自身で各利用施設にご確認をお願いします。

安心のトラベルインサポート体制(緊急連絡先)

TEL.050-3176-7990

 (受付時間8:00～22:40)

- 旅行中のサポートダイヤル：ご旅行中のお困りなことをその場で解消!クーポンの使い方がわからない、内容に変更が生じた等の後回しにできないご相談ごとを弊社スタッフがご対応いたします。
※ご旅行前・ご旅行後のお問い合わせにはお応えできません。営業時間中に予約センター(050-3176-7977)へお問い合わせください。
- 忘れ物の問い合わせ：宿泊先及びご利用のお客様でバス車内に忘れ物をした際はこちらの番号にご連絡ください。忘れ物はお手元に届くまで数日間かかる場合がございます。また、送料などはお客様のご負担となりますので、予めご了承ください。
- 早朝出発のキャンセルのご連絡：**早朝の緊急連絡先はありません。(朝発バスプランを除く)**
当日早朝の旅行キャンセルは、当日8:00～12:00の時間内にご連絡いただいた場合に限り旅行開始日の取消料にて対応させていただきます。(但し、JRプランは別途手続きが必要となりますので、書面にてご確認ください。)

トラベルインの安全・安心・快適への取り組み

- 新型コロナウイルス感染症に関して、「宿泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」に準じて対策を講じている宿泊施設をご案内いたします。
- 当社のバス(SNOW EXPRESS)の新型コロナウイルス対策につきましては、「新型コロナウイルス対策ガイドライン」に準じて対策を講じているバス会社を利用いたします。(日本バス協会、日本旅行業協会、全国旅行業協会でご合同公表)詳しくは宿泊パンフレットP6または日帰りパンフレットP8をご参照ください。
- 感染リスクを避けて安心して楽しい旅行のために「新しい旅のエチケット」をご覧ください、ご協力いただきますようお願いいたします。
(旅行連絡会 協力:国土交通省・観光庁)

※必ずお読みください。

レンタルについて

- 当商品は一部のプランを除き、基本レンタル付コースとなります。基本レンタルの内容についてはパンフレット又はホームページに記載のレンタルメニューをご確認ください。
- 弊社のパンフレット又はホームページに記載のレンタルのうち「行程中付」「1日付」となっているものは、事前予約となっており、料金等の条件は、トラベルインツアー専用のものとなります。通常レンタル及びグレードアップレンタルのお申込みはご出発後には適用できず、現地施設の料金での取り扱いとなりますのでご注意ください。

●レンタル商品を破損・紛失・盗難された場合には、別途費用がかかります。

- レンタルの基本対応サイズは次の通りとなります。

| おとなサイズ | ボード | スキー | ブーツ | ウェア |
|--------|-----------|-----------|-------------|------|
| | 140~160cm | 160~185cm | 22.0~29.0cm | S~LL |

| こどもサイズ | ボード | スキー | ブーツ | ウェア |
|--------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | 100~120cm | 100~130cm | 18.0~21.0cm | 身長100~130cm |

※お子様でサイズの大きい方は、おとな用にて対応が可能です。
 ※特に記載のない限り、レンタル商品はおとな用のため、お子様には適用されません。又、記載のない場合お子様用のボードのレンタルはございません。

- 上記サイズ以外でも事前連絡不要で対応できる地区がございます。詳しいサイズはパンフレット又はホームページの各スキー場のページでご確認ください。

レンタルチェンジ

- ボード⇄スキーの途中交換は貸出のレンタルショップにて1回¥500にて対応いたします。
 ※有料レンタル施設及び軽井沢プリンスホテル・軽井沢スノーパーク・しらかば2in1・富士見パノラマリゾート・野沢温泉(日帰り)・白馬八方尾根・神立・苗場(朝発日帰り・JR日帰り)・湯沢高原・岩原・アルツ磐梯・猫魔・猪苗代・グランデコのプランを除く

レンタルリストについて

- 1グループのレンタルご利用人数が15名様以上の場合は、ご出発一週間前までに本マニュアルP26のレンタルリストをご記入の上お送りください。

こどもの取り扱いについて

- こども代金の適用は小学生となります。又、6歳未満のお子様で、宿泊施設での寝具・食事等が必要でない場合は幼児扱いとなり、旅行代金はいただきません。但し、その場合でも宿泊施設において施設使用料がかかる場合がございます。又、幼児対応の場合、リフト、レンタル等のイベントメニューは利用できません。
- バスの座席が必要でない3歳未満のお子様は旅行代金をいただきません(高速路線バスの白馬、志賀高原、赤倉妙高、蔵王温泉のルートを除く)が、3~5歳のお子様は安全運行のため、往復の直通バス代として、おひとり様につき¥7,000(朝発日帰りプランは¥4,500)が別途必要となります。高速路線バスの白馬、志賀高原、赤倉妙高、蔵王温泉のルートは年齢に関わらず、往復おひとり様につき¥9,000が別途必要となります。
- おとな1名+こども1名(2名1室)の場合、基本お子様はおとな代金の適応となります。但し、宿泊施設によりこども代金の適応となる場合がございます。詳しくは、各プランをご参照ください。
- JRプランは、おとな・こどもの構成人数により、こども料金が異なる宿泊施設があります。詳しくは各ページをご参照ください。
- おとな代金1名様につき、こどもは3名様まで、幼児は2名様(バスプランは1名様)まで適用となります。
- 6歳未満の幼児で新幹線・特急の座席が必要な場合にはこども代金の適用となります。JRの無料幼児はおとな又はこども1名様につき、幼児2名様までです。

スクール・ホテルメニューについて

- 積雪状況・団体貸切等により、メニューのボード・スキースクールは、予告なく開校しない場合もありますので、予めご了承ください。又、特に記載のない場合、スクールはおとな・こどもともに一般レッスンとなります。
- 〔要予約〕以外の割引等のメニューは、休業・貸切等でご利用できない場合でも、返金や代替サービス等の対応は行いませんのでご了承ください。
- 表示価格に関しましては、特別な記載のない限り原則的におひとり様の価格となります。

積雪が充分でない時のツアーの実施について

- スキー場のリフトが1本以上運行されている場合、原則的にツアーは行われます。但し、当社の判断で、積雪状況の理由によりツアーを中止させていただく場合がございます。その場合は出発の2日前までにご連絡いたします。(往復バス&リフト券プランも含む)
- 予定ゲレンデが滑走不可能な場合は、他のゲレンデへ送迎する方法でツアーを行う場合もございます。
- 天災・雪不足等でツアーが中止になった場合、いただいたツアー代金は全額ご返金させていただきます。

小物レンタル

- 小物レンタルのご予約は事前予約で承っておりません。ご利用は現地申込み、現地支払いとなります。詳しくはパンフレット又はホームページのレンタルメニューをご確認ください。
- 小物の販売を併用して行っているスキー場もございます。

※重要 ※物損免責補償制度について

- 物損免責補償とは：レンタルメニューが「行程中付」「1日付」の場合又は「レンタル付」にする場合(グランデコスキー場のプラン)に、事前にご加入頂くことで万が一の物品の破損に対してお客様の自己負担分が免除となる制度です。(盗難・紛失には適用されません)
- 補償料の取り扱いについて
 スキー場により【必須】でご加入いただく場合と【任意】でご加入を判断いただく場合がございます。補償料の取り扱いの詳細は各スキー場のページをご覧ください。(現地払い)
 ※各補償料はあくまでもレンタル物品に対する補償制度のため、対人には適用しません。

お子様のおとなサイズレンタル対応について

- お子様でサイズの大きい方は、おとな用にて対応が可能です。あくまでもおとな用となりますので保護者の方の責任にてご希望・ご使用をお願いいたします。

サイズ事前登録のご案内

- グレードアップレンタルをお申し込みのお客様は宿泊または利用日の3日前までにQRコードからサイズ等レンタル詳細のご登録をお願い致します。尚、ご登録されていない場合は現地にてお待たせをする、またはサイズにより対応できない場合がありますのでご了承ください。

グレードアップレンタル
 ご利用のお客様の予約
 QRコード(事前予約)

