

●予約時の注意点

ご予約の前に、キャンセルポリシーを必ずご確認ください。

「キャンセル可能」という表示でも、予約と同時にチャージがかかる場合があります。

例) キャンセル可能

当ウェブサイトの予約キャンセル / 変更手数料は無料です。ただし、このホテル (XXXXXXX) 所定のキャンセル / 変更手数料が適用されます: 2018/01/13 の 16:00 ((GMT+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo) **前**にキャンセルまたは変更した場合は、1 泊分の客室料金および税金がかかります。2018/01/13 の 16:00 ((GMT+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo) **後**にキャンセルまたは変更した場合は、2 泊分の客室料金および税金がかかります。このホテルは不泊またはチェックイン後に減泊する場合、返金は適用されません。

>> このような場合、キャンセル可能と表示されていますが、予約と同時にチャージがかかります。

●予約を一部 CXL または 変更したい場合

減泊・延泊など宿泊期間の変更、宿泊人数の変更など記録の一部変更はできません。

一度現在の予約を全てキャンセルし、再度新たに予約を取り直して頂く必要があります。※空き状況等により、新たな予約が出来ない場合もあります。予めご了承下さいませ。※延泊・増室の場合は、追加分のみ新たにご予約頂き、オリジナルの予約と合わせてヘルプデスクにご連絡頂いても結構です。同じ記録である旨、ホテルにメッセージを流します(リクエストベース)。

5 部屋→4 部屋にする等の減室変更に関しましては、**仮予約時のみ** WEB サイトからお手続きできます。※**ファイナル後は減室できないため、変更が想定される場合は部屋毎の予約作成をお勧め致します。**

●予約をキャンセルしたい場合 (ALL CXL)

『ご予約記録検索』から、旅程番号等で該当記録を検索し、一番右の「CXL」ボタンをクリックして下さい。※1 記録単位でのキャンセルとなり、その記録が全てキャンセルされます。※キャンセルチャージがかかる場合は、「CXL」ボタンをクリックした後にメッセージが表示されます。

●仮予約記録を減室したい場合 (ALL CXL)

『ご予約記録検索』から、旅程番号等で該当記録を検索し、から、旅程番号等で該当記録を検索し、減室したい部屋の詳細ボタンをクリックした後、その部屋だけをキャンセルできます。

※**仮予約記録の一番上の CXL ボタンをクリックすると ALL CXL となりますのでご注意ください。**

●各記録のキャンセルポリシーを確認したい、又は予約確認書を再発行したい場合

『ご予約記録検索』から、旅程番号等で該当記録を検索して下さい。

*キャンセルポリシー … 「詳細」ボタン、又はご予約記録検索一覧の「FNL 期限日」の日付の上をクリックして頂くとご確認頂けます。

*予約確認書 … 「確認書」ボタンをクリックすると再発行できます。

●各記録の担当者を変更したい場合

予約後の担当者名は後から変更できません。ログイン時の担当者 ID = 該当記録の担当者になります。

●自社で担当者を増やしたい場合

管理者 ID でログイン頂き、登録情報変更ページから担当者の追加・編集・削除が可能です。Rikisha Easy REZ ヘルプデスクでは一切対応できませんのでご了承下さい。

●エキストラベッドのリクエスト及び料金

エキストラベッドは、原則合計金額に含まれておらず、確約出来ないためリクエスト対応となります。ご用意できた場合、現地精算となります。但し、稀に Extra Person Charge に含まれる場合があります。

●朝食付きプランの部屋を1室3名利用で予約をした場合に含まれる朝食について

ツインのトリプル利用の場合、通常2名様分の朝食代が含まれ、3名様目以降は現地払いとなりますが、稀に Extra Person Charge に含まれる場合があります。

●チェックイン後に宿泊者様が予定日程より早くチェックアウトすることになったので、宿泊しない残りの泊数分の料金を返金して頂けますか？

チェックイン後の変更に関しましては、如何なる場合においても一切返金対応できませんのでご了承下さい。

●宿泊者様が宿泊当日、予約記録の人数の間違い(増減)があった。対応はどのようにしたらよいか？

不足金額等が発生する可能性が高いので、如何なる場合においても宿泊者様ご自身での現地精算をお願い致します。弊社といたしましては、一切対応できません。

●宿泊者様がチェックイン後、インターネット環境設定がわからないと連絡を受けた。どのように案内を行えばいいのか？

チェックイン時に Front や Reception のスタッフに確認をするように宿泊者にお伝え下さい。又、宿泊者ご自身にてホテルの Front や Reception に行き、自室にてインターネットを使用したい旨をお伝えの上、インターネットの設定方法をご確認下さい。

●現地でトラブルにあった時の問い合わせ先はありますか？

宿泊者様が現地でトラブルに巻き込まれた際は、世界中にある緊急連絡電話番号がご対応を賜ります。予約確認書に記載されている電話番号に連絡して頂くようご案内下さい。ホテルスタッフが関わっている場合は、必ずその担当者の名前を控えて頂き、メモに残して頂くようお願い致します。(2重クレームを避けるため)

●チェックイン時、フロントで「予約がない」と言われたが、対応はどのようにすればよいか？

予約を入れているにも関わらずこのような問題が発生することが稀にございます。その場合は、お持ちいただいている予約確認書を提示して頂き、フロントスタッフに姓と名が逆になっていないか確認してもらって下さい。それでも予約が見つからない場合、オーバーブッキングの可能性もあります。その際は通常ホテル側で代替りのホテルをご用意しますが、もし解決しない場合はお手数ですが予約確認書に記載されている緊急連絡先までご連絡下さい。

●ホテル付随無料シャトルバスやホテル空港間におけるホテル送迎の手配代行は可能でしょうか？

あいにく、弊社では一切対応不可となります。御社から直接ホテルにご連絡下さいますようお願い致します。

●FINAL 後に Extra Guest Charge 代金を知りたいが、どのように行えばわかりますか？

FINAL 後の Extra Guest Charge 代金の再確認はできません。よって、ご予約の際に確認の上、お控え頂くようお願い致します。

●予約/キャンセルした記録を確認したい。

『ご予約記録検索』から、各検索項目で絞込みの上、ご検索頂けます。

旅程番号、ご担当者名、チェックイン/アウト日、キャンセル日、ファイナル日等の条件指定、あるいは、未ファイナル、キャンセル済み等のステータスでも絞込み頂けます。

●検索結果に希望のホテルが表示されない。

検索結果で表示されない = 当日程・条件では在庫がない(空きがない)ということになります。Rikisha Easy REZ では予約可能な在庫しか表示されません。

●Expedia.co.jp では検索結果が表示されるのに、Rikisha Easy REZ には表示されない。

Expedia.co.jp は、予約時にカード garan ティーのみで、最終決済が「現地払い(現地通貨決済)」となる予約タイプも存在します。

しかし Rikisha Easy REZ では現地払いのホテルはお取り扱いがございませんので、表示されません。(Expedia の現地払いプランは、画面上、最初は日本円で表示されますが、予約の詳細に入ると料金が現地通貨に変わるなど、暫定である旨表示されます。= 現地払いとなります。)

●アーリーチェックイン/レイトチェックアウト がある場合

どちらも追加手配はできません。それぞれ 1 泊分を追加して予約をして頂く必要がございます。アーリーチェックインの場合は、予約をお取り頂いた後、ヘルプデスクにお電話または E-mail でその旨をご連絡下さい。その際に、9 ケタの旅程番号 (Itinerary Number) をお知らせ下さい。ヘルプデスクより、EAN を通してホテルにお伝えします。

フライト情報やホテルご到着予定時間もお分かりであれば合わせてご連絡下さい。**※お部屋タイプや各条件が違う場合など、承れない場合がございますので、予めご了承下さい。**

●レイトチェックイン の場合

ご到着が遅くなること(深夜 23 時以降)が予めお分かりの場合は、ヘルプデスクにお電話または E-mail でその旨ご連絡下さい。ヘルプデスクより、EAN を通してホテルにお伝えします。

※日本時間でチェックイン当日の場合は、ヘルプデスクではなく直接ホテル又は予約確認書に記載されている緊急連絡先まで連絡をして頂きますようお願い致します。

●パスワードの変更

* 各ご担当者

Rikisha Easy REZ ! の Web site よりご担当者様ご自身で行ってください。ログイン後、「パスワード変更」ページから、現在のパスワード/新しいパスワードを入力の上、変更ボタンをクリックすれば完了です。

●パスワードをお忘れの場合

* 各ご担当者

各ご担当者のパスワードはヘルプデスクではお調べできないため、お忘れの場合はリセットのうえ再度設定していただく必要があります。リセットの権限は管理者 (admin) にありますので、管理者の方にお知らせ下さい。管理者の方に admin でログインいただき、「ご登録情報」ページの一番下、「担当者一覧」より該当担当者のパスワードリセットボタンを押して頂くと、再度初期パスワードが担当者のメールアドレスに届きますので、担当者ご自身で初期パスワードにてログインの上、新しいパスワード設定を行って下さい。

●ご請求とコミッション返金

【ご請求】

「ファイナル日ベース」となります。

ファイナルされた記録について、コミッションを差し引いたネット全額をご登録頂いたカードにご請求致します。ファイナル後にキャンセルされた記録については、キャンセル日付けにて、所定のチャージを差し引いた金額をご返金致します。(ノンリファンドタイプ等返金対象外を除く)

【COM 返金】

コミッション対象となるのは、税およびサービス料を除く宿泊費です。

Rikisha Easy REZ ではあらかじめコミッションを差し引いたネット金額を表示しておりますので、後日のコミッション返金はありません。

●ヘルプデスクで対応可能 / 対応不可なこと

予約後の代表者名訂正、ホテルへのリクエスト、チェックイン時間の事前連絡など是对应可能です。朝食の追加、アーリーチェックイン、レイトチェックアウト、ご日程、人数の変更等是对应不可です。

その他、お気軽に下記までお問い合わせ下さい。

※既にご予約済の記録についてご連絡いただく際は、9ケタの旅程番号 (Itinerary Number) をお知らせ下さい。

Rikisha Easy REZ ヘルプデスク

(営業時間 / 平日 9:30~19:00、土・日・祝は休業)

電話: 06-6231-6606、E-mail : easyrez_help@rikisha.jp

■その他、9 部屋以上のホテルお問い合わせや、ホテル以外の LAND (送迎など) のアレンジも受け付けております。ご入用の際は、E-mail : land@rikisha.jp までご連絡下さいませ。

※お問い合わせの内容により回答までお時間を頂く場合や、お取り扱いできない方面・地域の場合もございます。あらかじめご了承下さい。