

私をネギーに連れてって2024 よくあるご質問Q&A

予約 ※予約前	Q	WILLER会員ではありませんが、予約できますか。
	A	本プランはWILLER会員（無料）の登録が必須となります。
予約 ※予約後	Q	予約をしたはずですが、メールが届きません。申込できていないのでしょうか？
	A	予約完了メール迷惑メールに入っていないか今一度ご確認ください。 本ツアーに関するご案内はWILLER ACROSS株式会社よりご案内します。 「live@willer.co.jp」のメール受信設定をお願いいたします。ご予約内容はマイページからもご確認ください。 https://travel.willer.co.jp/dy/3/common/pc/login/
	Q	予約をしましたが、期日までに支払いを忘れてしまいました。
	A	予約時に表示の決済期日までにご入金がない場合はキャンセル扱いとなります。 販売期間内であれば、再予約が可能です。販売期間後は当日に空きがある場合のみ、 現地ツアーデスクにて当日申込みが可能です（クレジット決済のみになります） 空きがない場合は予約できません。
プラン ・ 人数 の変更	Q	車で参加するので「宿泊のみ」で予約したいのですが、友人が「アクセス+宿泊プラン」で予約した場合、2人同室になることは可能ですか？
	A	それぞれ1名1室での予約になりますので、同室にすることはできません。 宿泊のみプランの2名1室でご予約いただき、アクセスはご自身でお手配ください。
プラン ・ 人数 の変更	Q	宿泊のみプランで予約をしたのですが、往復新幹線プランに変更をしたい。 1名で予約をしていましたが、2名に変更したい。
	A	販売期間中で、新たに予約したいプランに空きあれば変更が可能です。 お手続きはお客様ご自身でしていただきます。マイページより元のプランをキャンセルし、 新たに予約したいプランにて再度ご予約ください。
ホテル	Q	友人と別々に予約をしました。ホテルの部屋を隣同士にしてもらうことはできますか？
	A	ご希望の場合はお問い合わせ先までご連絡ください。 お近くになるよう配慮いたしますが、確約はできません。 双方ご予約後、ご本人様、ご友人様それぞれからお問い合わせ先までご連絡ください。
	Q	ホテルの客室からはゲレンデが見えますか？
	A	ゲレンデビュー確約プランにてお申込みください。
プラン	Q	当日の受付場所等の案内はどこを見れば良いですか？
	A	ご出発日の1週間前までに最終案内メールにてお知らせいたします。本ツアーに関するご案内は WILLER ACROSS株式会社よりご案内します。「live@willer.co.jp」のメール受信設定をお願い いたします。ご予約内容はマイページからもご確認ください https://travel.willer.co.jp/dy/3/common/pc/login/

プラン	Q	越後湯沢駅と会場間のアクセスは路線バスのみでしょうか？
	A	ホテルページに掲載の時刻表以外にも当日は臨時バスを出す予定にしております。 臨時バスのお時間は当日のご案内となります。
アクセス セット	Q	片道での利用が希望です。可能ですか？
	A	片道のみ利用は不可となります。
新幹線 セット		新幹線を途中の駅で下車したいのですが、良いですか？
	Q	2日目は早い時間の自由席に乗って帰りたいです。可能ですか？
		帰りの新幹線の時間を変更したいのですが、可能ですか？
	A	団体乗車券での利用のため、区間途中の下車や列車の変更はできません。
	Q	新幹線の時間はいつわかりますか？
	A	ご出発日の1週間前までに最終案内メールにてお知らせいたします。 乗車券（往復分）はご出発前の東京駅にてお渡しをいたします。
	Q	新幹線は自由席ですか？指定席ですか？
A	普通車指定席乗車券になります。	
子ども について	Q	添い寝の子供がいます。ベッドガードは貸してもらえますか？
	A	可能です。予約番号、添い寝の人数とご年齢を記載の上、お問い合わせ先までご連絡をお願いいたします。
	Q	宿泊ホテルの添い寝は可能でしょうか。 新幹線の座席を使用しない子供を新幹線セットプランを申込みしたい。
	A	大人おひとり様につき、6歳未満の乳幼児1名まで添い寝（無料）可能です。 なお、添い寝のお子様の寝具はつきません。新幹線はおとなの膝上乘車となります。 予約番号、添い寝の人数とお子様のご年齢をお問い合わせ先までご連絡ください。
	Q	バスの座席を使用しない子供を貸切バスプランで申込みしたい。
	A	大人おひとり様につき、6歳未満の乳幼児1名まで可能です。おとなの膝上乘車となります。 シートベルトを必ずご着用いただきます。ホテルも添い寝となります。 添い寝のお子様の寝具はつきません。 予約番号、添い寝の人数とお子様のご年齢をお問い合わせ先までご連絡ください。
<p>お問い合わせ先：WILLER ACROSS株式会社 カスタマーサポート：live@willer.co.jp</p> <p>※お問合せ時、件名に商品名、ご予約済みの方は予約番号と予約代表者名をお知らせください。 営業時間：10:00～18:00</p>		