

よくあるご質問 Q&A

予約について

Q. ツアー・イベントの予約方法について

A. すべてWEB予約限定商品です。

お客さまご自身で予約サイト(JTB BÔKUN)よりお申込みください。ご予約時にはクレジットカード決済が必要です。

Q. 予約完了確認について

A. ご予約完了のご確認は、お申込み後に届く【予約完了メール】にてご確認ください。

Q. カレンダーで日付選択ができない

A. 商品発売前は「発売日時」が表示されます。

空きがない場合は「選択された条件ではご利用いただけません」と表示されます。

Q. キャンセル待ちについて

A. キャンセル待ちはできません。

予約の取消について

Q. 予約の取消方法について

A. お客さまご自身で取消のお手続きをお願いいたします。

ご予約完了後に届く2通のメールのうち、件名が「予約：〇〇」のメールを開いてお手続きください。

1. 「お問い合わせ(キャンセルや変更について)」を選択
2. 「詳細の表示」を選択
3. 「予約のキャンセル」を選択
4. 予約キャンセル完了のメールが届く

※取消料発生期間中は、システム上お客さまご自身による取消手続きはできません。取消をご希望の場合は、JR九州トラベルデスクまでご連絡ください。

※変更や取消により返金が発生する場合は、ご予約時にご利用のクレジットカードへ返金いたします。

カードにより締切日や返金タイミングが異なりますので、お客さまの口座への返金日についてはカード会社へお問い合わせください。

変更について

Q. 参加者変更について

※商品により、参加者変更ができない場合があります。変更不可の商品は、予約サイト(JTB BÔKUN)商品ページの【説明】欄に記載しています。

※取消料発生期間中は、規定の取消料が発生いたします。

【同行者さまが変更の場合】

A. お客さまご自身での変更はできません。JR九州トラベルデスクへご連絡ください。

【代表者さまが変更の場合】

A. 変更後のお名前で新規予約後、すでにご予約済みの不要な予約の取消手続きをお願いいたします。

※取消料発生期間中や空きがない場合は、JR九州トラベルデスクへご連絡ください。

Q. 人数変更について

A. 予約サイト(JTB BÔKUN)では、人数を増やす変更(増員)、減らす変更(減員)のいずれもできません。

お手数ですが、以下の方法にてお手続きをお願いいたします。

【増員の場合】①または②の方法でお手続きをお願いいたします。

※取消料発生期間中は、①の方法(追加予約)をご利用ください。

①追加人数分のみ新規予約する方法

追加のお客さまのみ、備考欄にすでにご予約済みの代表者さまのお名前をご入力の上、別途新規ご予約をお願いいたします。

②変更後の人数で予約を取り直す方法

変更後の人数で新規予約後、すでにご予約済みの不要な予約の取消手続きをお願いいたします。

【減員の場合】

変更後の人数で新規予約後、すでにご予約済みの不要な予約の取消手続きをお願いいたします。

※取消料発生期間中や空きがない場合は、JR九州トラベルデスクへご連絡ください。

※取消料発生期間中は、規定の取消料が発生いたします。

Q. 日程変更について

A. 日程変更は、ご予約のお取り直しが必要です。

新規ご予約後、すでにご予約済みの不要な予約の取消手続きをお願いいたします。

※取消料発生期間中は、規定の取消料が発生いたします。

ツアー・イベントに関する質問

Q. 当日の詳細について

A. ツアーの詳細は、予約サイト(JTB BÔKUN)および予約完了メール・3日前メールに添付の【ご旅行日程表】にてご確認ください。

イベントの詳細は、予約サイト(JTB BÔKUN)および3日前にお送りするメールにてご確認ください。

Q. 行程に記載のない発着時刻について

A. 行程に記載のない発着時刻については、ツアーの安全な運行のためご案内を控えさせていただいております。

係員が同行するツアーは、当日の係員または添乗員までお尋ねください。

Q. ツアー催行決定・中止について

A. 催行中止の場合のみ、日帰り旅行は4日前まで、国内宿泊旅行は14日前までにメールにてご連絡いたします。

催行決定については、JR九州トラベルデスクのホームページにてご確認ください。

Q. 復路の途中離団について

A. 基本的に可能です。ただし、一部のプランでは復路の放棄が認められていない場合もございますので、必ず事前にお申し出ください。

なお、離団後の運送・サービス等は権利放棄となり、払い戻しはございません。当日、弊社指定の「離団届」へのご署名をお願いいたします。

Q. 受付をしなくてもいいか

A. 受付を行う必要があるため、お受けできません。

Q. 座席のリクエストについて

A. 眺望や座席位置(窓側・通路側等)のリクエストはお受けできません。

別々にご予約された同行者さまとお近くの席をご希望の場合は、調整が可能です。ご予約の際に必ずお申し出ください。

その他

Q. 領収書発行について

A. 予約サイト(JTB BÔKUN)には領収書発行機能が備わっておりません。

ご希望の場合は、ツアー・イベント当日の受付時に手書きの領収書をお渡しいたしますので、下記①②の必要事項を事前にご確認ください。

①「宛名」(空欄や上様での発行はできません)

②金額と枚数

※但し書きは「ご旅行代金として」と記載いたします。出発日・ツアー・イベント名の記載が必要な場合は、但し書きに追記いたしますのでお知らせください。

「交通費として」「JR券代金として」の記載はできません

※領収書発行日は、決済日・出発日ではなく弊社での領収書発行日を記載いたします。また、クレジット決済である旨を記載します。

Q. 各種メールが届かない(予約完了メール、3日前メール)

A. 各種メールが届かない場合は、JR九州トラベルデスクへご連絡ください。

※自動返信メールが迷惑メールと判断されている場合があります。迷惑メールフォルダ・ゴミ箱のご確認をお願いいたします。

Q. JRキューポポイントについて

A. ご旅行代金をJQカードで決済いただいた場合、通常のお買い物ポイントが付与対象となります。

JR九州トラベルデスクは、JRキューポ加盟店ではなくJR九州Web会員と連携していないため、ご旅行代金はアプリポイントの付与対象外となります。

Q. パーク&ライドについて

A. 列車を利用するツアー(JR九州オリジナルツアー)にご参加の場合はご利用いただけます。

駅窓口へ【ご旅行日程表】をご提示いただき、駐車券を渡して割引処理を受けてください。必ずご乗車前にお手続きください。

対象駐車場や割引きについては、各種ホームページにてご確認ください。

※現地集合プランは対象外です。