

■よくあるご質問(Q&A)

Q. 支払い方法は何か利用できますか？

A. クレジットカード決済のみご利用可能です。

Q. メールが届きません。予約できていますか？

A. ARC TRAVEL STYLEの『予約情報の確認』ページより、「1.予約番号」、「2.メールアドレス」、「3.パスワード」を入力し、予約内容をご確認いただければ、予約は完了しております。

予約番号が分からない、もしくは別のメールアドレスへメールの再送をご希望の場合は、下記ARC TRAVELコールセンターまでご連絡ください。

※弊社休業日及び営業時間外の場合は、直接ジェットスター航空までご予約の有無をご確認ください。

Q. 航空券の受け取り方法はありますか？

A. 『予約内容確認』ページよりログインし、【旅程表発行】ボタンをクリック、旅程表内の「ジェットスター予約番号」をご確認いただき、空港での搭乗手続き(チェックイン)時にご提示ください。

※【旅程表発行】ボタンは、取消料発生日以降に表示されます。

Q. 旅程表が印刷できません。どうすればいいですか？

A. スマートフォンやタブレットのスクリーンショット等で画像保存し、ご提示いただいても結構です。

Q. ARC TRAVEL STYLEの予約番号で搭乗できますか？

A. できません。旅程表に記載の「ジェットスター予約番号」が必要です。

必ず『予約内容確認』ページにログインし、旅程表を発行してください。

※【旅程表発行】ボタンは、取消料発生日以降に表示されます。

Q. 取消料はいつからかかりますか？

A. 取消料発生日は『予約内容確認』ページへログインいただきご確認ください。

取消料発生日以降は、取扱手数料を含む100%の取消料が掛かります。(払い戻し不可となります。)

Q. 予約後、追加購入した受託手荷物のみ取消はできますか？

A. できません。

取消料発生日前であれば一旦ご予約をキャンセルし、再度お取り直し下さい。

※その際、航空券代金が異なる可能性がございます旨ご了承下さい。

Q. 利用ターミナルはどこですか？

A. 東京(成田空港)は第3旅客ターミナルでのチェックインとなります。

大阪(関西空港)は第1旅客ターミナルでのチェックインとなります。

その他の空港はジェットスターホームページにてご確認ください。【メニュー内の「空港情報」】

Q. WEBチェックインはできますか？

A. できます。

詳細はジェットスターホームページにてご確認ください。【メニュー内の「チェックイン」】

Q. 空港には何分前に到着すればいいですか？

A. ジェットスター・ジャパンのご搭乗手続き(チェックイン)締め切り時刻は、ご出発の30分前です。

いかなる理由においても30分前を過ぎるとご搭乗いただけませんので、お時間には余裕を持ってお出かけください。

その他国際線に関しましては行き先により異なります。

詳細はジェットスターホームページにてご確認ください【メニュー内「チェックイン」】

Q. ○○は機内に持ち込めますか？

A. 詳細はジェットスターホームページにてご確認ください【メニュー内「お手荷物」】

Q. ペットは連れて行けますか？

A. 与圧調整設備を備えていないため、ジェットスターでは、ペットのお預かりはできません。

Q. ベビーカーは預けられますか？

A. お子様とご一緒に搭乗される場合は、ベビーカーは無料でお預けいただけます。

Q. 車椅子を利用していますが、事前に何か手続きが必要ですか？

A. 車椅子のご利用にあたっては、予め航空会社(ジェットスター)に書類を提出する必要があります。

メールにて書類をお送りいたしますので、トラベル専用コールセンター、もしくはEメールにてご連絡ください。

尚、ご自身の車椅子をご持参の場合、チェックインカウンターにてお預けいただき、

航空会社の用意した車椅子へ乗り換えて搭乗口までご移動いただくこととなりますので、予めご了承ください。

Q. 妊娠中です。搭乗の際に何か手続きが必要でしょうか？

A. ジェットスターでは、妊娠36週以降(国際線をご利用の場合は29週以降)のお客様には、医師の診断書の携帯をお願いしております。

詳細はジェットスターホームページにてご確認ください【メニュー内「ご搭乗時の健康状態」】

また、Tトラベルでは下記5項目をお伺いし、ジェットスターへ事前に連絡しております。

- ①主治医様からご旅行参加の了承を得ていらっしゃいますでしょうか？ ②ご出産予定日はいつでしょうか？
③ご出発日の時点で妊娠何週目でしょうか？ ④単胎妊娠でしょうか？それとも多胎妊娠でしょうか？
⑤通常妊娠でしょうか？

Q. 機内バウチャーを利用しなかった場合は返金してもらえますか？(国内線のみ)

A. できません。機内バウチャーは、ご予約便で1回のみご利用が可能で、未使用分は無効となり、換金や払い戻しはされませんので、予めご了承ください。

Q. 1名だけキャンセルできますか？

A. できません。

詳細は「変更について」をご参照下さい

Q. 予約完了後、受託手荷物を追加で購入できますか？

A. ジェットスター航空のWEBサイトにログインし、追加でご購入いただけます。

詳細は「変更について」をご参照下さい

Q. 便を変更できますか？

A. ご予約内容により異なります。詳細は「変更について」をご参照下さい

Q. 搭乗者の名前を変更できますか？

A. ご予約内容により異なります。詳細は「変更について」をご参照下さい

Q. 欠航になった場合はどうなりますか？

A. ご予約内容により異なります。詳細は「欠航について」をご参照下さい

Q. 電車が遅延していて飛行機の出発時間に間に合わないのに払戻できますか？

A. 公共交通機関やお車等で搭乗時間に間に合わない場合でも、ご予約便が通常運航であれば払戻の対象外となります。ご予約便の変更受付可能時間であれば、変更は可能です。

但し、変更手数料+運賃差額が別途必要となります。変更に関する詳細は「変更について」をご参照ください。

連絡先

ARC TRAVELコールセンター

【営業時間】月～金(土・日・祝祭日、年末年始を除く) 10:00～17:00

TEL: 0120-331-544

ジェットスターコールセンター

【営業時間】日本語対応 09:00～21:00

TEL: 0570-550-538 SKYPE NAME: Jetstar-Japan (無料)