

■ジェットスター 欠航時の対応について(海外航空券)

○ご出発前に欠航となった場合に取れる選択肢は次の2つです。

【① 振替便を利用する】

ジェットスターの空席のある後続便への振り替えが可能です。(他社便への振り替えはできません。)

振替便の確認/変更はジェットスターWEBサイトで行っていただけます。

[ジェットスター 予約の確認/変更\(次ページ「ログイン方法」ご参照下さい\)](#)

※「ジェットスター予約番号(旅程表に記載)」とお客様の姓(アルファベット)でログインできます。

基本的に振替便が翌日以降となった場合、宿泊、食事などの手配は、お客様で行っていただきます。

(原則、宿泊代、食事代はお客様負担となります。但し、航空会社の諸事情での欠航の場合、一部航空会社負担となる場合があります。当日、空港の航空会社カウンターにてご確認ください。)

【② 払い戻しを希望する】

弊社(ARC TRAVEL HOLIDAYS)よりご利用いただけなかった区間の航空運賃(航空券代金)を払い戻しさせていただきます。

一予約で往復の航空券をご予約いただいている場合、往路が欠航になった際は、「往路のみの払い戻し」もしくは、

「往復の払い戻し」のどちらかをお選びいただけます。

※ただし、往復払戻ご希望の方は復路のご予約便出発までに弊社にご連絡頂く事が必要となります。

(弊社営業時間外の場合は翌営業日にご連絡下さい)

復路便出発後の払戻は一切お受けできません。ご了承下さい。

払い戻しのご依頼は、6ヶ月以内に下記ARC TRAVEL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、振替便を利用せず、ご自身で新たにお手配された航空券の代金はお客様負担となります。予めご了承ください。

また、欠航が決定となる前にお客様の判断にてキャンセルされた場合の払い戻しは一切ございませんので、ご了承ください。

○ご出発後、帰りの航空機が欠航となった場合に取れる選択肢は次の2つです。

【① 振替便を利用して帰る】

ジェットスターの空席のある後続便への振り替えが可能です。(他社便への振り替えはできません。)

振替便の確認/変更はジェットスターWEBサイトで行っていただけます。

[ジェットスター 予約の確認/変更\(次ページ「ログイン方法」ご参照下さい\)](#)

※「ジェットスター予約番号(旅程表に記載)」とお客様の姓(アルファベット)でログインできます。

基本的に振替便が翌日以降となった場合、宿泊、食事などの手配は、基本的にはお客様ご自身で行っていただきます。

○原則、宿泊代、食事代はお客様負担となります。但し、航空会社の諸事情での欠航の場合、一部航空会社負担となる場合があります。当日、空港の航空会社カウンターにてご確認ください。

○航空会社負担時の立替請求の際に領収証の提出が必要となります。ご利用された領収証はご帰国まで保管下さい。

立替請求に関しましてはジェットスターホームページより直接請求が可能となっております。

弊社経由で申請ご希望の際はお手数ですが、ご利用の領収証の原本を弊社へ郵送下さい。

その際、お振込み先の情報(銀行名、支店(番号)、口座番号、名義者名)もご連絡下さい。

ジェットスター各社現地連絡先はジェットスターホームページ内お問合せ番号(次ページ)をご参考下さい。

【② ご自身で他の航空会社便を手配して帰る】

ご利用いただけなかった区間の航空運賃(航空券代金)は、後日弊社(ARC TRAVEL HOLIDAYS)より払い戻しさせていただきますので、

下記ARC TRAVELコールセンター、もしくはEメールにてご連絡ください。

他の航空会社の便を利用してお帰りになる場合はお客様ご自身でお手配していただくこととなり、

またその費用もお客様のご負担となります。ご了承下さい。

【ジェットスターWEBサイト ログイン方法】※パソコン以外の端末ご利用の際は「デスクトップ用サイトを表示」に切り替えご利用下さい。

<ジェットスタートップページ> <https://www.jetstar.com/jp/ja/home>



<ARC TRAVEL HOLIDAYS旅程表>



<ジェットスター 予約の確認/変更>



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

Eメール: holidays@arc3.co.jp

お問い合わせ番号

コールセンター／Skype

予約専用窓口（有料）

※24時間対応（英語）／日本語対応は9時～21時まで

※当窓口でのお支払いはクレジットカードもしくはジェットスターバウチャーでの決済のみとなります。

※バス・電車チケットに関するお問い合わせは音声ガイダンスに従って、2番をお選びください。

ライブチャット

（ライブチャットサービスは、9時～21時の間ご利用いただけます。）⇒ジェットスターホームページよりご利用下さい

ナビダイヤル

[0570-550-538](tel:0570-550-538)

PHSのお客様

[050-3163-8538](tel:050-3163-8538)

Skype はどこからでも無料でご利用いただけます。⇒SKYPE NAME：Jetstar-Japan（無料）

国・地域ごとのお問い合わせ先

オーストラリア	
131-538	コールセンター 年中無休 24時間対応 ※131-538 はオーストラリア国内でのみご利用可能な番号です。日本からはご利用いただけませんのでご注意ください。
1800-687-374	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ 通話料無料
カンボジア	
ブノンペン	
+855-23-220-909	コールセンター 月～土 現地時間 8:00～18:00
+613-9645-5999	コールセンター 24時間対応
アンコールワット	
+855-63-964-388	コールセンター 月～土 現地時間 8:00～18:00
+613-9645-5999	コールセンター 24時間対応
中国	
中国大陸	
4001-201-260	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
+613-9645-5999	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
4001-201-451	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ
香港特別行政区	
+852-3192-7451	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
+613-9645-5999	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
台湾	
00801-852-015	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
+613-9645-5999	コールセンター 24時間対応（英語）／中国語（広東・北京語）対応は年中無休 8時～23時まで（中国標準時）
00801-856-694	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ
フィジー	
008-002-171	コールセンター 年中無休 24時間対応
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24時間対応
インドネシア	
+62-803-852-9779	コールセンター 年中無休 24時間対応（英語）（インドネシア以外のSIMカード使用時）
001-803-852-9779	コールセンター 年中無休 24時間対応（英語）（インドネシア以外のSIMカード使用時）
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24時間対応（英語）
021-2555-6333	コールセンター 月～金 インドネシア西部時間 8:30～17:00（マレー語）（インドネシアSIMカード使用時）
+62-21-2555-6333	コールセンター 月～金 インドネシア西部時間 8:30～17:00（マレー語）（インドネシア以外のSIMカード使用時）
001-803-852-9778	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ

マレーシア	
1800-81-3090	コールセンター 年中無休 24 時間対応
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24 時間対応
ミャンマー	
+95-9-42111-6662	コールセンター 月～金 現地時間 9:00～17:00
+95-9-42111-6663	コールセンター 月～金 現地時間 9:00～17:00
ニュージーランド	
+64-9975-9426	コールセンター 年中無休 24 時間対応
0800-800-995	コールセンター 年中無休 24 時間対応
0800-700-730	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ 通話料無料
フィリピン	
1800-1611-0280	コールセンター 年中無休 24 時間対応
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24 時間対応
シンガポール	
+65-6499-9702	コールセンター 年中無休 24 時間対応
800-852-3632	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ 通話料無料
タイ	
+66-2267-5125	コールセンター 月～金 現地時間 8:30～17:30 / 土 現地時間 8:30～12:30
001800-611-2957	コールセンター 24 時間対応
+613-9645-5999	コールセンター 24 時間対応
001800-611-2961	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ ※タイ国内のみご利用可能な番号です。
アメリカ	
1866-397-8170	コールセンター 年中無休 24 時間対応
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24 時間対応
1866-397-8171	団体予約専用ダイヤル 月～金 オーストラリア東部標準時間 8:00～18:00
+61-3-8628-3999	団体予約専用ダイヤル 月～金 オーストラリア東部標準時間 8:00～18:00
1866-562-4240	遺失物・荷物の破損に関するお問い合わせ 通話料無料
ベトナム	
1900-1550	コールセンター 年中無休 24 時間対応
+84-8-35473550	コールセンター 年中無休 24 時間対応
+84-8-62878550	コールセンター 年中無休 24 時間対応
Email	servicecomments@jetstarpacific.com.vn
その他	
+613-9645-5999	コールセンター 年中無休 24 時間対応