

平成 29 年 8 月 18 日

旅行会社ご担当者様 各位

GTA 個人旅行本部

バルセロナにおけるテロ事件に伴うお客様の対応について

日本時間の 2017 年 8 月 18 日未明(現地時間 8 月 17 日夕方)、バルセロナ市中心部のランブラス通り及びボケリア市場付近において歩行者に対する車両突入テロ事件が発生しました。本日、弊社では現地へ連絡し GTA の予約サイトにて個人旅行のホテルやサービスを予約され現在バルセロナにご滞在中のお客様の安否確認および状況把握に努めておりますが、幸い、現時点ではお客様が事件に巻き込まれたという情報はございません。

この事件を踏まえ、外務省より「スペイン:バルセロナでの車両突入テロ事件の発生に伴う注意喚起」の海外安全情報(スポット情報)ならびに「欧州でのテロ等に対する注意喚起(再々更新)」の広域情報が发出されておりますが、現在のところ危険情報は出ておりません。

現地をご旅行中のお客様ならびに出発間際のお客様におかれてはご旅行の継続またはご出発をご心配されていらっしゃる方々も多いことと存じます。弊社コールセンター、グローバルサポートチームでは、ご旅行中のお客様ならびに旅行会社のご担当者様からご連絡をいただきましたご相談事項に関しましてはお客様側に寄り添って可能な限りの対応をさせていただきますが、本日 8 月 18 日(金)~8 月 20 日(日)にバルセロナに到着・チェックインされるお客様のホテル予約ならびに同期間に利用開始される定期観光、送迎専用車等のご予約につきましては原則下記の対応とさせていただきます。

1. 本日 8 月 18 日(金)~8 月 20 日(日)にバルセロナに到着・チェックインされるお客様のホテル予約の取消しと変更について

GTA にご連絡のうえご予約の取り消しおよびご変更をされる場合に限り、個別にホテル側に対し取消料、変更手数料の免除申請をいたします。旅行会社様が GTA 予約サイトにて同期間に該当の取消・変更をされる場合は、リマークス欄に“Barcelona terror attack”とご記入をお願いします。GTA にご連絡なく当日“No Show”となった場合、取消料、変更手数料の免除申請をいたしかねます。必ず GTA までご連絡をお願いします。

2. 本日 8 月 18 日(金)~8 月 20 日(日)にバルセロナにてご利用開始される定期観光、送迎専用車等のご予約
定期観光ならびに送迎専用車等を運行する事業者がその運行を中止した場合、全額を払戻しいたします。

8 月 21 日(月)以降の対応につきましては、事態の推移をモニターしたうえで、必要の都度 RBS ニュース等でご連絡申し上げます。

ご質問やご不明な点がございました場合は、お手数ですが、GTA までご連絡をいただきますようお願い申し上げます。

8 月 18 日(金)~8 月 20 日(日) 営業時間外における緊急連絡先 Tel.03-5791-8289

お問い合わせは GTA へ (月~金 09:30-18:00)	東京営業部	Tel:	03-5791-8100	Email:	cs.jp@gta.co.jp
	大阪営業部	Tel:	06-6459-3311	Email:	cs.jp@gta.co.jp
	中部エリア専用	Tel:	052-259-2880	Email:	cs.jp@gta.co.jp
	福岡エリア専用	Tel:	092-720-1234	Email:	cs.jp@gta.co.jp