

よくある質問

サービス全般

Q	選べる体験は全て無料ですか？
A	基本的に対象商品の旅行代金に含まれておりますが、体験によっては追加料金が必要になる場合もございます（レンタサイクリングにて2,000円の車種以外をご利用される際は差額のお支払いが必要となります）。各体験注意事項を必ずご確認ください。 ※未使用の場合でも払い戻しはいたしません。
Q	誰でも利用できますか？
A	対象の旅行商品をご購入いただくことで、選べる体験クーポンが付与されます。 また、クーポンのご利用にはスマートフォンやタブレットなどのモバイル機器が必須となります。 ※スマートフォン・タブレット端末については旅行同行者の内1名以上がお持ちいただければご利用いただけます。どなたもお持ちでない場合はご利用になれません。 ※体験によっては年齢・身長制限等があるものがございます。各体験注意事項を必ずご確認ください。
Q	選べる体験の利用期限はありますか？
A	選べる体験クーポンは旅行期間中に限り有効となります。 ※体験によって提供期間の異なりや日時限定のものがございます。旅行日程と体験設定日をご確認のうえご利用ください。

体験の使い方・選び方

Q	選べる体験の使い方を教えてください。
A	<p>STEP1 対象の旅行商品を購入後旅行会社から「予約番号(お問合せ番号)」が届く ※「エンジョイ浜名湖 選べる体験」をご利用の際に必要ななります ※選べる体験クーポンのご利用には以下が必要となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンやタブレットなどモバイル機器 ・商品をご購入された旅行会社より通知される予約番号（お問合せ番号） <p>STEP2 「エンジョイ浜名湖 選べる体験」を1つ選ぶ。 ※一部、期間、数量限定や要事前予約など条件設定あり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浜名湖サイクリングレンタサイクル2,000円分(税込) 利用券 ・浜名湖サイクリングゆるチャレ満喫クーポン <p>STEP3 ①旅行当日、現地または事前引換場所にある「二次元コード」で入力画面を読み込みます。 ※「二次元コード」をご利用になれないお客様はこちらから必要事項を入力してください。 ②予約番号(お問合せ番号)を入力。 ③スマホ画面で「選べる体験クーポン」を係員に提示。 ※旅行期間中のみご利用可能</p> <p>STEP4 目的の体験を満喫！</p>
Q	当日、体験を利用する際の流れを教えてください。
A	商品ご購入の際、通知された予約番号（お問合せ番号）をお控えの上、体験施設内の受付場所へ直接お越しください。施設に設置されている二次元コードを読み取り、スマートフォンに必要事項を入力後、ご使用いただけます。 二次元コードをご利用になれないお客様は施設にて対応のフォームをご用意しておりますのでフォームに必要事項を入力してください。 ※ご利用にはスマートフォンやタブレットなどモバイル機器が必要となります。 ※選べる体験クーポンご利用画面はご旅行初日の朝4時頃より有効となります。 ※一部、事前にWEB予約が必要な体験や、お電話等で予約が必要な体験もございます。各詳細ページをよくご確認ください。
Q	旅行の同行者も、選べる体験は利用できますか？
A	旅行申し込み時に有額のお客様1名につき1枚の選べる体験クーポンが付与されます。クーポン1枚につき1つの体験をご利用いただくことができます。
Q	複数の体験を利用することはできますか？
A	1回のご旅行にあたり、お1人様1体験のご利用とさせていただきます。同行者様内で異なる体験を申し込むことは可能です。 (例：大人2名様でご旅行の場合、それぞれに異なる体験をご利用可能)
Q	予約番号（お問合せ番号）がわかりません/届きません。
A	商品をご購入された旅行会社より通知される購入メール、旅程表などをご確認ください。削除・紛失等の場合にはご購入された旅行会社へお問合せください。 ※予約番号（お問合せ番号）が不明の場合、如何なる理由でも体験をご利用いただくことはできません。
Q	現地で合流する人と一緒に選べる体験をしたいのですが、選べる体験は現地で代金を支払えば利用できますか？
A	「選べる体験」は、対象の旅行商品をご購入いただいた方のみご利用可能となっております。 弁天島サイクルゲートにて一般のお客様向けレンタサイクルの貸出、ゆるチャレ満喫クーポンの販売を行っております。選べる体験クーポンとは別にお申し込みください。
Q	選べる体験クーポンを使おうとするとエラーになります。
A	旅行会社の選択および旅行会社より通達された予約番号（お問合せ番号）にお間違いがないか今一度お確かめください。 ※選択する旅行会社は、「旅行企画・実施」の旅行会社をお選びください。ご不明の場合はご購入いただいた旅行会社へお問い合わせください。 ※予約番号（お問合せ番号）がご不明の場合はご購入いただいた旅行会社へお問い合わせください。 ※選べる体験クーポンは旅行期間中に限り有効となります。 ※体験によっては利用するにあたり事前予約が必要な体験もございます。
Q	施設に来ましたが選べる体験クーポンが使えません。
A	施設受付で旅行会社より通達された予約番号（お問合せ番号）・ご購入の旅行会社・人数をお伝えいただき、施設係員の指示に従ってください。

施設利用について

Q	二次元コードの場所が見当たりません。
A	施設受付にて「エンジョイ浜名湖 選べる体験クーポン」ご利用の旨をお伝えいただき、施設係員の指示に従ってください。
Q	施設の間い合わせ先を教えてください。
A	選べる体験の一覧より各詳細ページへお進みいただき、施設のお問合せ先をご確認ください。
Q	施設が営業していませんでした。
A	恐れ入りますが、ご利用されたい日時と各施設の営業時間等をご確認の上、その他ご利用可能な体験から再度お選びください。