

## 旅行代理店向けストップオーバー利用規約

本利用規約は、ストップオーバー・プログラムを通じたホテル予約に適用されます。

本利用規約においては、以下の語句を使用します。

- 「弊社」とは、首長令により設立され、アラブ首長国連邦アブダビ首長国で法人登記された公開株式会社、エティハド航空 PJSC を指します。
- 「エティハド・ホリデイズ」とは、アラブ首長国連邦アブダビ首長国の登録企業である Capital Holidays – Sole Proprietorship LLC(エティハド・ホリデイズとして商取引)を指します。商業ライセンス番号は 3897160 であり、主たる事業所は Abu Dhabi National Exhibition Center, Khaleej Al Arabi Street, P.O. Box 5546, Abu Dhabi, United Arab Emirates にあります。
- 「対象となるご搭乗者様」とは、アブダビでの 24 時間以上の乗り継ぎ時間を含む、弊社の確定済み航空券を保有する個人を指します。
- 「お客様」とは、ストップオーバー・プログラムを通じてホテル滞在を予約される「対象となるご搭乗者様」を指します。旅行代理店が他の対象となるご搭乗者様に代わって予約を行う場合、旅行代理店には、これらの予約条件を当該ご搭乗者様に周知し、必ずお読みいただくよう確認する責任があります。このような対象となるご搭乗者様に代わって予約を行う際、旅行代理店はその旨を承諾したものとみなします。

### 1. 一般条項

1.1 ストップオーバー・プログラムでホテルの宿泊を弊社から購入された場合、フライトは弊社が運航しますが、ホテル予約の手配および管理はエティハド・ホリデイズが行います。ホテル予約に関連する問題(変更やキャンセルを含む)はすべて弊社にお問い合わせいただく必要がありますが、ホテル予約の発行、変更、キャンセルに関する責任はすべてエティハド・ホリデイズにあります。

1.2 下記第 7 条に定める条件、またはお客様に適用される消費者法で定められる範囲を除き、弊社はホテル提供事業者、その従業員、代理人、使用人、代表者の行為または不作為について責任を負わず、弊社を通じて予約されたホテル滞在に関して、発生の経緯や継続、被害の状況にかかわらず、いかなる損失、損害、傷害、事故、遅延、または不規則事象に対しても、一切の責任を負いません。

## 2. 旅行の手配

2.1 アラブ首長国連邦アブダビ首長国への入国は、管轄の入国審査当局が課す要件の対象となります。お客様は、アラブ首長国連邦アブダビ首長国に入国するために必要なビザを含む渡航書類を確実に所持しているものとします。弊社は、お客様による入国条件の不遵守および／またはお客様のアラブ首長国連邦アブダビ首長国への入国に関して管轄の入国審査当局が下した決定について、責任を負わないものとします。

2.2 アブダビを訪問する前に、ウェブサイト：<https://www.etihad.com/en-ae/fly-etihad/visas> でビザ情報をご覧ください。

2.3 ホテルへの往復送迎は、お客様自身でご手配ください。このホテル送迎費用は、お客様が弊社に支払う料金には含まれません。

## 3. ホテル予約

3.1 ストップオーバー・プログラムで提供されるすべてのホテルの空室状況は、各ホテルの収容能力により異なります。

3.2 ホテルにチェックインする日は、アブダビにフライトが到着する日と一致している必要があります。この予約を進めることにより、お客様は、エティハド・ホリデイズが提供する個々のホテル、ツアー、サービスに関する特定条件に加え、ストップオーバー・オファーに関連するすべての利用規約に同意したものとみなされます。

3.3 エティハド・ホリデイズが契約しているホテルの空室状況により、ホテルの選択肢がご利用いただけない場合がございます。

### 3.4 ホテルの滞在期間

#### a) 一般規則：

- ・ストップオーバーの最低滞在時間は 24 時間です。
- ・ホテルの宿泊日数がフライト日程と一致している必要があります
- ・ホテルまたはストップオーバー・パッケージ（無料およびプレミアム）の併用はできません
- ・合意された滞在期間を超えた場合、ホテルが追加料金を請求することがあります。

#### b) 無料のストップオーバー・パッケージ：

- ・対象となる 3 つ星または 4 つ星ホテルの標準客室での、1～2 泊(24～48 時間)の無料宿泊が含まれます。
- ・3 泊以上(48 時間以上)滞在が必要となる旅程ではご利用いただけません。
- ・宿泊費には朝食および追加サービスは含まれません。

c) プレミアム・ストップオーバー・パッケージ:

- ・対象となる 5 つ星ホテルにおける、3～4 泊の有料宿泊が含まれます。
- ・3 泊以上滞在が必要となる旅程でご利用いただけます。
- ・宿泊費には朝食が含まれます。・追加サービスは含まれません。

3.5 ホテルのご予約は客室のみが対象であり、追加のアメニティおよび付随的な料金(朝食、ランドリー、ミニバー、ルームサービスなど)は含まれません。お客様は、該当する費用および料金をホテルに直接お支払いになる責任を負います。

3.6 ホテル客室の最大収容人数は、既存の寝具を使用する場合、大人 2 名および 11 歳未満のお子様 1 名です。18 歳未満の方は大人の同伴が必要です。

3.7 ストップオーバー宿泊サービスは、往復航空券でのみご利用いただけます。また、往路便および復路便の両方が同一航空券である必要があります。この無料宿泊は、往路または復路のいずれかで 1 回のみご利用いただけます。

3.8 アブダビでのストップオーバーは、オマーン発着便をご利用のお客様には適用されません。

3.9 無料またはプレミアムのストップオーバーで提供されるホテルの宿泊は、基本的にダブルルームの相部屋となります。

3.10 ウェブサイト上で「アブダビでのストップオーバー」の選択肢を選択されたすべてのご予約には、予約手続き時にホテルを選定された場合でも、後日選定された場合でも、少額の手数料がかかります。

3.11 Etihad.com、エティハド航空のコールセンター、または一部の市場における指定の承認済み旅行代理店を通じて発行された航空券でのみ、アブダビでのストップオーバーをご利用いただけます。現在承認されている旅行代理店の対象市場は、オーストラリア、インドネシア、インド、ロシア、韓国、中国、日本です。

3.12 アブダビでのストップオーバーは、エティハド航空運航便でのみご利用いただけます。

3.13 ホテルのご予約は、アブダビ予定到着時刻の 72 時間前までに行う必要があります。

3.14 主要なイベントや会議期間中の除外日を除く旅行およびホテル宿泊でご利用いただけます。

開始日	終了日	イベント
2025/12/8	2026/1/3	ホテル完売
2026/2/6	2026/2/15	マスターズゲーム
2026/11/2	2026/11/5	ADIPEC
2026/12/2	2026/12/6	F1 2026
2026/12/28	2027/1/3	新年

3.15 寝具のお好み、喫煙／禁煙ルーム、コネクティングルーム／隣接ルームなどの特別なご要望はホテルの空室状況によりご利用いただけない場合があります、確約はできかねます。

3.16 レイトチェックアウトは客室の空き状況に依存するため確約できません。また、ホテルにより追加料金が発生する場合があります。

3.17 アブダビのホテルのご予約には、1室1泊につき15ディルハムの観光税は含まれておりません。お客様は、これらの適用料金をホテルに直接お支払いいただく責任があります。

3.18 ご予約の客室をご利用いただくには、ホテルでのチェックイン時に、有効なエティハド航空の搭乗券と、エティハド・ホリデイズから受け取ったホテル予約確認書をご提示いただく必要があります。ホテル予約のお名前は、搭乗券に記載されている名前と一致する必要があります。

#### 4. ホテル予約に影響するキャンセルおよびその他のポリシー

4.1 このセクションで規定されているポリシーは、ホテル予約にのみ適用されます。航空券のキャンセル／変更／払い戻しに関するポリシーには、航空券に適用される運賃規則が適用されます。

4.2 法律の強行規定（消費者保護法を含む）に別段の定めがある場合を除き、ストップオーバー・プログラムに基づき弊社がお客様に販売する内容に適用されます。

4.2.1 お客様の選択内容に正確に従ってホテル予約を確定するためにあらゆる努力を払いますが、ホテル予約を確定できない場合、弊社は類似の代替案を提示する権利を留保します。

4.2.2 アブダビへの入国が管轄の入国審査当局によって拒否された場合、お客様には、確認済みのホテル予約をキャンセルし、ホテル予約の返金を受ける権利があります。

4.2.3 確定済みのホテル予約は譲渡できません。

4.2.4 ホテル料金は払い戻し不可となります。

4.2.5 アブダビでのストップオーバー手数料は払い戻し不可です。

4.2.6 以下の場合、弊社はホテル予約をキャンセルする権利を有します。

a) お客様による本利用規約の違反がある場合。

b) クレジットカードやデビットカードの不正使用、詐欺、盗難などの犯罪行為が疑われる場合。

c) サプライヤーが商品やサービスを提供できない、あるいは提供を中止した場合、または商品やサービスに関して不正確な価格や情報を提供した場合。

d) お客様が不正確、誤り、または誤解を招く情報を提供した場合。

e) クレジットカードの電子通信、情報、または取引に関する問題がある場合。

f) 一部の状況においては、本人確認やご予約の確定に際し、弊社が追加の情報や身元確認をお願いする場合。必要な追加情報の提供を行わない場合、ご予約は完了せず、無効とみなされます。

g) 不可抗力(戦争や戦争の脅威、テロ活動、悪天候、労働争議、空港閉鎖、技術的困難など、弊社の管理の及ばない異常な状況を含むがこれらに限定されない)の結果として、弊社またはホテルが宿泊予約を履行できない場合。

4.2.7 旅程の開始後にお客様がキャンセルした場合、一部利用済みのツアーや未使用のパッケージについても、いかなる返金も行われません。パッケージまたはツアーの未使用部分は払い戻し不可となります。また、サービスのキャンセルには 100%の料金がかかります。弊社都合によるキャンセル(上記第 4.2.5 項に定める理由以外で、弊社またはホテルによって行われるキャンセル)の場合、お客様はホテル予約の未使用分について返金を受ける権利があります。

## 5. データ保護

5.1 お客様が弊社でホテルを予約される場合、弊社はお客様の個人データ、ならびにお客様が他の方の代理で予約を行う場合にはその方の個人データを収集および処理する必要があります。

5.2 予約手続き中に収集された個人データは、お客様が選択した宿泊施設の予約を処理するためにエティハド・ホリデイズへ転送されます。なお、弊社とエティハド・ホリデイズは独立した管理者として業務を行います。弊社による個人情報の取り扱い方に関する詳細は、弊社のプライバシーポリシーをご覧ください。エティハド・ホリデイズのプライバシーポリシーは、プライバシーポリシー | ADNEC グループをご覧ください。

5.3 弊社はまた、国境管理、政府および執行機関、税関および入国審査当局などの関係官庁にも、お客様の個人データを開示する必要がある可能性があります。

## 6. お問い合わせ方法

a. ストップオーバーの予約を行うには、PNR を [backoffice.stopover@etihad.ae](mailto:backoffice.stopover@etihad.ae) までメールでお送りください。担当チームが依頼者と調整の上、必要な料金を徴収し、上記の空室状況に基づき、確定したホテル予約内容をご連絡いたします。

b. バックオフィスチームは、メール受信後 5 営業日以内に予約の申し込み、その他のお問い合わせに対応いたします。

c. フライト運航に乱れまたは変更が生じた場合は、弊社のバックオフィスサポート部門（詳細は下記）にご連絡いただき、ホテル予約を変更する必要があります。ホテルのご予約に関する懸念、ご要望、お問い合わせはすべて [backoffice.stopover@etihad.ae](mailto:backoffice.stopover@etihad.ae) までご連絡ください。

当部門の業務時間は、アブダビ時間で平日の午前 9 時から午後 5 時までです。

## 7. ストップオーバー・プログラムに基づく契約締結時に英国に居住している対象となるご搭乗者様への通知

### 7.1 一般

7.1.1 お客様に提供される旅行サービスの組み合わせは、2018 年パッケージ旅行および連動型旅行手配に関する規則におけるパッケージに該当します。

7.1.2 したがって、お客様は、パッケージに適用されるすべての EU の権利を享受することができます。弊社は、パッケージの適切な履行に全責任を負います。

7.1.3 さらに、法律で義務付けられている通り、弊社は、倒産した場合にお客様がお支払いになった代金の返金を行い、パッケージに交通機関が含まれる場合にはご帰国を保証する保護措置を講じています。

## 7.2 2018 年パッケージ旅行および連動型旅行手配に関する規則に基づく主な権利

7.2.1 旅行者は、パッケージ旅行契約を締結する前に、パッケージに関するすべての重要な情報を受け取ります。

7.2.2 契約に含まれるすべての旅行サービスの適切な履行に責任を負う事業者が、必ず少なくとも 1 社存在します。

7.2.3 旅行者には、緊急連絡先や、主催者または旅行代理店と連絡を取るための情報が提供されます。

7.2.4 旅行者は、合理的な通知を行い、場合によっては追加費用を負担することで、パッケージを他の人に譲渡できます。

7.2.5 パッケージの価格は、契約に明示的に規定されており、かつ特定のコスト(例:燃料価格)が上昇した場合に限り、引き上げることができます。ただし、いかなる場合もパッケージ開始の 20 日前までに限られます。価格の引き上げがパッケージ価格の 8%を超える場合、旅行者は契約を解除することができます。主催者が値上げの権利を保有する場合、旅行者は関連費用が減額される場合に値下げの権利を有します。

7.2.6 パッケージの価格以外の必須要素が著しく変更された場合、旅行者は解約手数料を支払うことなく契約を解除でき、お支払い済みの金額全額の返金を受けることができます。パッケージの開始前に、パッケージを担当する業者がパッケージをキャンセルした場合、旅行者は払い戻しと、必要に応じて補償を受ける権利があります。

7.2.7 旅行者は、パッケージの開始前に、例外的な状況(目的地でパッケージに影響を与える可能性のある重大な保安上の問題が発生した場合など)において、解約手数料を支払うことなく契約を解除することができます。

7.2.8 さらに、旅行者は、適切かつ正当な解約手数料と引き換えに、パッケージの開始前にいつでも契約を解除することができます。

7.2.9 パッケージの開始後、パッケージの重要な要素が合意通りに提供できない場合、旅行者には追加料金を課すことなく、適切な代替の手配が提供されなければなりません。旅行者は、契約に従ってサービスが履行されず、パッケージの遂行に重大な影響を及ぼし、主催者が問題を是正しなかった場合、解約手数料を支払うことなく契約を解除することができます。

7.2.10 また、旅行者は、旅行サービスが履行されない、あるいは不適切に履行された場合に、料金の引き下げ、損害賠償、またはその両方を受ける権利があります。

7.2.11 旅行者にトラブルが発生した場合、主催者は支援を提供する必要があります。

7.2.12 主催者または小売業者が破産した場合、支払い済みの金額は返金されます。パッケージ開始後に、主催者または該当する場合は小売業者が破産した場合で、かつパッケージに交通手段が含まれる場合には、旅行者の本国への帰還が確保されます。エティハド航空（商号：エティハド航空 PJSC）は、国際旅客保護有限会社（IPP）が提供する倒産保険に加入しています。引受保険会社は、リバティ相互保険グループの一員であるリバティ相互保険ヨーロッパ SE（LMIE、商号：リバティ・スペシャルティ・マーケット）です。旅行者は、弊社の破産を理由にサービスが拒否された場合、この事業体または該当する場合は所轄官庁に連絡することができます。