

## 【Go To トラベル キャンペーンについて】

### 【農園の中のキャンプ場】

農園の中のキャンプ場についてはGo To トラベルキャンペーンの適用外となっております。

### 【グランピング・コテージ】

【9月13日更新】9月13日までにGoTo トラベル事務局責任者と下記のやり取りを行いましたのでご報告いたします。

- ① ザファーム 給付額の通知が届いたが、あまりに少なく、既にご予約いただいているお客様に平等に活用することが難しい。また、なぜ給付額がこの様な額になったのか、算出方法を教えていただきたい。
- ① 事務局 算出方法については開示していない。状況は理解したので給付額を拡張できるか確認する。【9月13日更新】給付枠の拡張については現段階で出来ない。
- ② ザファーム Go To トラベルキャンペーンがスタートできていないことを理由にお客様が宿泊をキャンセルした場合、キャンセル料はどうなるのか。
- ② 事務局 施設のキャンセルポリシーに従ってキャンセル料を支払っていただく。理由としては予約の際にGoTo トラベルキャンペーンプランの場合、事務局が発行しているロゴを添付する必要があると明記している。ザファームの場合は予約時に該当のロゴを添付していないため、キャンペーンが開始しているとは言えない。お客様の勘違いのため、GoTo トラベル事務局からご案内できることはな

い。(お客様には大変失礼な言い方になっておりますが、この様に言われております)

- ③ ザファームお客様からいつスタートできるのか、キャンペーンスタート前に宿泊した方はどの様な形で救済措置が取られるのか、との問い合わせが急増している。この様なお問い合わせにはどの様にお答えすれば良いのか。
- ③ 事務局現段階では確認中のため答えられない。
- ④ ザファームお客様から事務局に問い合わせると「ザファームに聞いてほしいと言われた。」との問い合わせが急増している。GoTo トラベルキャンペーンについてはザファームのキャンペーンではないので勝手にお答えできないことが多いはずだがどういったことになっているのか。
- ④ 事務局今後その様なことがない様に努める。

9月13日現在ではお客様に平等に行えるサービスではないため、スタートできない状況に変わりはありません。引き続き折り返しの連絡を待つことしか出来ずお客様へは大変なご迷惑をおかけしております。

【9月3日更新】9月2日、給付枠決定通知が届き内容を確認したところ給付額が非常に少なく、9月中に既にご予約いただいておりますお客様に平等に活用して頂くことが難しくなっております。これらの状況からGo To トラベルキャンペーンについては、引き続きGoTo トラベル事務局と活用方法について協議中です。

【9月1日更新】

9月1日以降のご宿泊について現段階で THE FARM は給付枠決定通知が届いていないため、適用開始ができない状況です。

キャンペーンに関するお問い合わせは、大変恐れ入りますが、下記事務局の電話相談窓口へお問い合わせください。

【Go To トラベルキャンペーン事務局】

0570-002-442 受付時間：10：00～19：00