

予約取消・変更規程

第1条 定義

当社	株式会社セラヴィリゾート泉郷
相手方	当社との間で宿泊の予約が成立している人または法人もしくはこれに準ずる団体
利用施設	予約の成立している施設
予約の取消	成立している予約を全て取り消すこと
予約の変更	成立している予約につき、予約の取消以外の変更（宿泊人数の減少による予約の一部取り消し等も含む）を加えること
予約のキャンセル	予約の取消と予約の変更の総称
団体利用	同時に利用される人数が15名以上で、かつ、1泊2食付きプランでのご利用
取消料	予約の取消によって生じる料金
変更料	予約の変更によって生じる料金
キャンセル料	取消料と変更料の総称
基本宿泊料	成立した予約に係る室料と飲食料の合計額
取消日	予約の取消が行われた日
変更日	予約の変更が行われた日
キャンセル日	取消日と変更日の総称
利用開始日	1泊の場合は利用を予定している日、連泊の場合は利用を予定している最初の日

第2条 予約のキャンセル

- (1) 予約のキャンセルは、相手方が当社に対し申し入れ、これを当社が承諾した時点で成立します。
- (2) 予約のキャンセルは、原則として予約センターにて受け付けます。ただし、予約センターの休業日および営業時間外は、利用施設にて直接受け付けます。
- (3) キャンセル日は歴日によらず午後6時をもって区分し、午後6時より後に予約のキャンセルがなされた場合は、翌日がキャンセル日となります。
- (4) 利用開始日の午後8時(あらかじめ到着予定時刻が明示されている場合は、その時刻を2時間経過した時刻)になっても到着しないときは、その宿泊契約は宿泊客により解除されたものとみなし処理することがあります。なお、連泊の予約の場合、全ての予約につき、当該時点で予約の取消がなされたとみなします。
- (5) 団体利用の予約が変更により団体利用の要件を満たさなくなった場合には、当該時点で予約の取消がなされたとみなします。

第3条 キャンセル料

- (1) 予約の取消または予約の変更時には、次条以下の規定に従いキャンセル料が発生します。

- (2) 天災等により幹線道路および幹線鉄道が不通になり、利用施設への移動が物理的に不可能な場合、キャンセル料は発生しません。但し、予約センターまたは利用施設に連絡した場合には限りません。

第4条 取消料

- (1) 取消日が以下に該当する場合には、取消された宿泊に係る1泊目(初日)の予約人数1人あたり以下の取消料が発生します。

取消日	取消料
利用開始日の1週間前から2日前まで	基本宿泊料の20%相当額
利用開始日の前日	基本宿泊料の50%相当額
利用開始日当日	基本宿泊料の70%相当額
連絡のない場合	基本宿泊料の100%相当額

- (2) 団体利用による予約につき、取消日が以下に該当する場合には、前項に加えて、1人あたり以下の取消料が発生します。

取消日	取消料
利用開始日の3週間前から8日前まで	基本宿泊料の20%相当額

- (3) 特別営業期間における団体利用以外の予約につき、取消日が以下に該当する場合には、本条第1項に加えて、1人あたり以下の取消料が発生します。

取消日	取消料
利用開始日の2週間前から8日前まで	基本宿泊料の20%相当額

第5条 変更料

- (1) 予約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわらず、短縮に係る日の1日分(初日)の予約人数1人あたり以下の変更料が発生いたします。または予約人数が減少した場合は、減少した人数1人あたり1日分(初日)に係る以下の変更料が発生します。

変更日	変更料
利用開始日の1週間前から2日前まで	基本宿泊料の20%相当額
利用開始日の前日	基本宿泊料の50%相当額
利用開始日当日	基本宿泊料の70%相当額

- (2) 団体利用による予約につき、予約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわらず短縮に係る日数の1日分(初日)の予約人数1人あたり以下の変更料が、予約人数が減少した場合は、減少した人数1人あたり1日分(初日)に係る以下の変更料がそれぞれ発生いたします。ただし、宿泊の3週間前の同日(その日より後に申し込みをお引き受けした場合にはそのお引き受けした日)における宿泊人数の10%(端数が出た場合には切り上げる)にあたる人数については、変更料はいただきません。

変更日	変更料
利用開始日の3週間前から2日前まで	基本宿泊料の20%相当額
利用開始日の前日	基本宿泊料の50%相当額
利用開始日当日	基本宿泊料の70%相当額

(3) 特別営業期間における団体利用以外の予約につき、変更日が以下に該当する場合には、本条第1項に加えて、1人あたり以下の変更料が発生します。

変更日	変更料
利用開始日の2週間前から8日前まで	基本宿泊料の20%相当額

第6条 予約センター

(1) 予約センターは、原則として、日曜日と祝日が休業日となります。また、年末年始の一定期間も休業日となります。当該利用年度における休業日については当社が別途指定します。

(2) 予約センターの営業時間は、午前10時から午後6時までとなります。

以上

平成22年4月1日制定

平成24年4月1日改訂

平成26年4月1日改訂

平成27年1月1日改訂