

(別紙1)

キャンセルポリシー

本サービス「旅は人まかせ」は、“人”に会いに行くことを旅の目的とする「新しい旅のカタチ」を提供するマッチングサービスです。

四国（愛媛県と高知県）にまたがる石鎚山系の麓「西条市」「久万高原町」「いの町」「大川村」の“人”が“キャスト”となり、ゲスト（皆さん）をお迎えします。

そのため、キャストとの交流（体験商品）を提供するにあたりキャンセルポリシーを設けております。以下、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、キャンセルポリシーの用語は、旅は人まかせ利用規約の用語に従うものとします。

▼キャンセル条件（ゲストのみ）

① キャンセル料金 [通常]

支払期限：体験日の2日前まで

予約した体験日の2日前まで：キャンセル料は発生しません。

予約した体験日の前日以降：予約金額（体験商品料金及び別途本サイト等で定められたサービス手数料、消費税を含む。）（以下「予約金額」といいます。）100%をご請求させていただきます。

② キャンセル料金 [例外]（食材など事前に仕入れが発生する体験商品）

支払期限：体験日の4日前まで

予約した体験日の4日前まで：キャンセル料は発生しません。

予約した体験日の3日前以降：予約金額100%をご請求させていただきます。

▼支払期限

予約金額はリクエスト・承諾通知後、指定の支払期限（上記、キャンセル条件①②により異なる）までにお支払ください。期日までに支払いが確認できない場合、予約はキャンセルされることがありますのでご注意ください。

なお、キャンセル料が発生する日付を過ぎてからのリクエスト・承諾通知後の支払期限については、上記の限りではありません。

▼キャンセル方法

キャンセルのご連絡は、本サービス内でお願いいたします。予約した体験日の前日までキャンセルのお手続きは可能です。該当者は下記方法をご確認の上、お手続きをお願いいたします。

ます。なおキャンセル料金については、キャンセル条件が適用されます。

▶体験日当日のキャンセル

原則としてキャンセルは受け付けておりませんが、特別な事情がある場合には、運営会社（以下、記載）にご連絡ください。併せて速やかにキャストおよびゲストへサービス内チャットにてご連絡ください。

▶キャスト都合のキャンセル

速やかにサービス内でのキャンセル手続きおよびゲストへサイト内メッセージ機能を使用してご連絡ください。併せて運営会社へもご連絡ください。（例：予定していた野菜の収穫体験ができない、身内の不幸の場合など）

▶ゲスト都合のキャンセル

原則としてキャンセルは受け付けておりませんが、特別な事情がある場合には、速やかにサービス内でのキャンセル手続きおよびキャストへサイト内メッセージ機能を使用してご連絡ください。（例：電車の遅れ、怪我や病気の場合など）

▶その他のキャンセル

特例の取り扱い（以下、記載）をご確認ください。

▼返金方法

ご予約がキャンセルされた時点（ユーザーによるサービス内でのキャンセル手続きが完了した日時）より、キャンセルポリシーに則りキャンセル手続きをいたします。キャンセルされた料金のご利用のクレジットカードへカード会社の規定に基づき、返金いたします。

クレジットカードによる返金はカード会社により異なりますので、ご不明点のご利用のカード会社へご相談ください。

▼特例の取り扱い

以下の特別な状況においてはキャンセルポリシーを柔軟に適用いたします。該当する場合は、速やかに運営会社にご連絡ください。なお、事実確認のため証明可能な資料の提出をお願いする場合があります。

▶自然災害

地震、台風、大雪などの自然災害により予約のキャンセルが必要な場合、

キャンセル料は発生いたしません。予約金額全額を返金いたします。

▶政府の指示

政府による旅行制限や緊急事態宣言によりキャンセルされる場合、キャンセル料は発生しません。予約金額全額を返金いたします。

▼運営会社

「旅は人まかせ」運営窓口 株式会社ソラヤマいしづち

〒793-0030 愛媛県西条市大町 798 番地 1

TEL： 0897-47-6030 FAX： 0897-47-6031

MAIL： info@sorayamaishizuchi.co.jp

営業時間 9:30～17:30 (平日)

休業日 土・日・祝日

お問い合わせフォーム <https://forms.gle/FHs1ujMyaPwCmQEm6>