

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」の場を提供するマッチングサービスです。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[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:体験サービス料金(消費税を含む。以下同じ。)100%をご請求させていただきます。

② キャンセル料[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:体験サービス料金100%をご請求させていただきます。

支払期限

体験サービス料金はリクエスト・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)までにお支払いください。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。体験商品に応じて、予約した体験日の前日まで、又は3日前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。なおキャンセル料については、キャンセル条件が適用されません。

➤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。(例:電車の遅れ、怪我や病気の場合など)

➤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)

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に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、ご不明点は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。体験サービス料金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。体験サービス料金全額を返金いたします。