

## キャンセルポリシー

『MASARU HILLS 那須烏山』(以下、「当施設」といいます)の予約にあたり、下記に示すキャンセル規程・個人情報保護規程に同意いただいた上での予約であるとみなします。

当施設は、仮予約、仮押さえを一切お受けしておりません。不測の事態を除き、当日に必ずお越し頂ける本予約の方のみ受け付けております。また、ご夫婦・お連れの方などお名前を変えての仮押さえ、重複予約も固くお断りさせて頂いております。他の方が円滑にご予約頂けるようにご協力をお願いいたします。

お客様の都合によるキャンセルにつきましては全て、下記キャンセル規定に準じて対応させていただきます。

ただし、感染症の状況を考慮して、発熱などの体調不良により、急に当施設のご利用が難しくなった際には、直前でもご連絡下さい。その場合、別の日にご利用のご予約を変更していただくこともご相談させていただきますので、ご遠慮なく、当施設までお問い合わせ下さい。

### 1. キャンセル規定

#### (1) キャンセル、変更のご連絡は、原則として1週間前までにお願いいたします。

急なご病気などでやむを得ずキャンセルされる場合は、ご利用日の前日までには必ずキャンセルのご連絡をお願いいたします。

- ① 予約の譲渡はできません。
- ② 空きをお待ちのお客様がいらっしゃいますので、キャンセル料発生の有無に関わらずキャンセル・ご変更のお手続きは、決まり次第速やかにお願いいたします。

#### ◆キャンセル料を頂く場合(例)

- ・お客様都合のキャンセル(ケガ・病気・急な発熱等含む)
- ・雨などの天候不良によるお客様都合のキャンセル
- ・無連絡で当日ご利用がなかった場合

#### ◆キャンセル料を頂かない場合(例)

- ・台風・大雪などの自然災害等で安全第一に当施設が営業停止を決定した場合
- ・行政から当施設へ営業停止要請があった場合

#### (2) キャンセル、変更のご連絡方法

キャンセル、変更の連絡は、次の方法をもって行うものとします。

- ① インターネットでご予約・クレジットカード決済をされたお客様及び電話でご予約・現地決済を予定されておりましたお客様のキャンセルに関するご連絡は、電話のみでの受付となります。メールでのお問い合わせは受付しておりませんので、下記の当施設の電話番号までご連絡下さい。

※ なお、営業時間終了後は、翌日扱いとなります。

#### 【ご予約のキャンセル・変更の連絡先】

ご宿泊・日帰りご利用ご予約のお客様

MASARU HILLS 那須烏山

TEL 0287-82-7712

TEL 03-6322-7482 (本社)

(3) キャンセル料・返金のお支払い方法

- ① インターネットでご予約され、クレジットカード決済がお済みのお客様で、キャンセル料が発生しない場合は、キャンセル受付後、ご利用のクレジットカード会社を通じて全額返金いたします。
- ② インターネットでご予約され、クレジットカード決済がお済みのお客様で、キャンセル料が発生する場合は、キャンセル料を差し引いた金額を、キャンセル後、ご利用のクレジットカード会社を通じて返金いたします。(注)
- ③ お電話でご予約をされ、当施設ご利用日当日、現地でのお支払いをご予定されていたお客様で、キャンセル料が発生する場合は、メールまたは郵送にてキャンセル料をご請求させていただきます。  
(銀行振込みにてお願いします。)

(注) ご宿泊の予約の場合は、予約日当日～3日前までのキャンセルや連絡なしの宿泊の場合はキャンセル料は宿泊料金の100%となりますので返金はありません。

(4) 返金時期について

- ① ご予約時にインターネットでご予約されクレジットカード決済を選択されたご予約に関しては、キャンセル受付後、返金が発生するキャンセルの場合、ご利用のクレジットカードに対し返金処理が行われます。
- ② 実際のご返金または引き落としは、各クレジットカード会社の締日により、当月内に相殺される場合と、一旦、予約成約料金が請求され、約1～2ヶ月後に返金される場合があります。  
ご予約後すぐのキャンセルであっても、処理のタイミングによりましては、一旦請求がされた後、返金される場合がありますのでご了承下さい。
- ③ 返金日や請求日などご不明な点、詳細につきましては、ご利用のクレジットカード会社へご確認ください。

(5) キャンセル料

宿泊・レンタルのご予約のキャンセル料

キャンセルの連絡を受けた日	連絡なしのキャンセル	当日～2日前	3日前
宿泊・レンタル料金に対する 違約金の比率 (キャンセル料)	100%	100%	なし

(6) 台風・悪天候の場合について

- ① 台風や集中豪雨などでテント宿泊、キャンプが危険であり、安全な施設運営が不可能と判断した場合は、当施設全体の営業を停止する場合がございます。その際には、当施設からご連絡を差し上げます。ご宿泊日の前日の気象庁の発表に従って、判断させていただきます。
- ② ご利用日前日に営業休止の決定がなされた場合、前日の17時までにお客様にご連絡いたします。
- ③ ただし、それ以降でも、お客様の安全を考え、天候の急変などによりご利用日当日にご利用をお断りすることがあります。
- ④ 当施設の判断により営業を停止した場合は、ご利用料金は頂戴いたしません。キャンセル料も発生いたしません。同時に、当施設からのお客様への賠償対応はいたしません。現地までの交通費等、当施設のご利用料金以外の費用(他施設のキャンセル料金やレン

タカー代など)につきましてはお支払いできませんので予めご了承ください。

- ⑤ 当施設よりの営業休止の連絡前のキャンセルに関しましては、規定のキャンセル料が発生いたしますのでご注意ください。

(注)当施設が通常営業する場合のキャンセルや変更には、規定のキャンセル料が発生いたしますのでご了承ください。

(注)キャンセルに関するお問い合わせ、連絡は、電話のみでの受付となります。メールでのお問い合わせは受付しておりませんので、下記の当施設の電話番号までお問い合わせ下さい。

**【ご予約のキャンセル、変更のお手続きに関するお問い合わせ先】**

ご宿泊・ご利用ご予約のお客様  
MASARU HILLS 那須烏山  
TEL 0287-82-7712  
TEL 03-6322-7482 (本社)

**2. 個人情報保護規定**

ご予約時、当施設のご利用時に登録された個人情報は、予約システム及び電話を含めたその他の方法による予約方法においても使用されるものとし、利用者は、これに同意するものとします。なお、当該個人情報は MASARU HILLS 那須烏山のご利用に必要な範囲内で第三者に提供することがあること、及び利用者の利益を保護する目的(利用者が怪我をした場合に病院に提供する場合を含むがこれに限らない)で第三者に提供することがあることに利用者は同意するものとします。

『MASARU HILLS 那須烏山』の ホームページにおける個人の情報取扱いにつきましては、[プライバシーポリシー](#)に記載いたしておりますので、あわせてご確認ください。

MASARU HILLS 那須烏山