

キャンセルポリシー

(2019年4月以降のご予約のお客さまが対象となります)

第1条 キャンセルのお手続きについて

(1) 電話でご予約されたお客さま

お電話にてキャンセルを承っております。

キャンセル専用電話：080-1987-0300 受付時間 8:45 ~ 17:00 (火・水曜日 不定休)

(2) オンラインでご予約されたお客さま

必ずオンラインでのキャンセルをお願いします。

トラブル防止の為、オンラインでご予約されたお客様のキャンセルを当施設でキャンセル処理をすることは原則お断りしています。但し、当日12時以降のキャンセルはオンラインではできませんので必ずお電話にてご連絡ください。

第2条 キャンセル料金について

(1) キャンセル料率は以下の通りです。

8日前まで	無料
7日～4日前まで	サイト料の40%
3日～前日まで	サイト料の60%
当日12:00まで	サイト料の100%
当日12:00以降・無断キャンセル	サイト料の100%

(2) 定休日も日数として計上されます。

(3) 日程の変更、宿泊・サイト数の減少は、キャンセル料金の対象です。

(4) サイトのグレードダウンも、キャンセル料金の対象です。

変更(キャンセル)料=変更による差額金額×サイト料の〇〇% (上記表に伴う)

(5) 宿泊→日帰りへの変更や利用人数の減少は、キャンセル料の対象にはなりません。

第3条 振替割引券について

- (1) 振替割引券とは、期日までにキャンセル料金をお振込みいただいた場合にのみ還元率 55%で発行され、次回利用時に充当できる割引券のことです。但し、500円単位は切り捨てとなります。
- (2) 入金日より10日以内に「クロネコDM便」にて発送します。窓口でのお渡しは対応していません。
- (3) 有効期間はご来場予定日より1年間となります。
- (4) 当日12:00以降のキャンセル・無断キャンセルの方は、割引券は発行いたしません。
- (5) 督促状を発行した場合は、振替割引券の発行はいたしかねます。

第4条 お支払い手続きについて

- (1) キャンセル受付日より1週間程度で請求書を郵送いたします。受付窓口で請求書の手渡しをすることはできません。
- (2) お支払いは請求書発行日より10日以内に指定口座にお振込みください。その際、必ずご本人名義でお支払ください。請求書をご持参いただければ、窓口でのお支払いも可能です。(期日以内に限り)
- (3) 上記のキャンセルフローや期日・期間を変更してご対応することはできかねます。
- (4) お振込み先は下記の通りです
銀行名：ジャパンネット銀行 支店名：ビジネス営業部 支店コード：005
番号：普通 1059597 名義：鳥居観光株式会社ケニーズキャンセル口座

第5条 ご入金の確認が取れないとき

- (1) 期日までに規定のキャンセル料金をお支払いいただけない場合、10日以内に催促状をお送りいたします。
- (2) 催促状の期日までにお支払いが無い場合、10日以内に「督促状」をお送りいたします。
- (3) 督促状の期日までにお支払いが無い場合、やむを得ず法的手段をとるほか、遅延損害金、延滞利息、請求手数料を加算させていただくこともございます。また以降のご予約があった場合、予告なくそのご予約を抹消する場合があります。
- (4) 第3条(4)を除き、催促状にてお支払いいただいたお客様には振替割引券を発行しますが、督促状でのお支払いについては割引券の発行対象外となります。
- (5) ご請求が行き違いになる場合もありますので予めご了承ください。

第6条 キャンセル料金が発生しない場合について

以下の気象条件下においてキャンセル料は不要です

- (1) 台風・増水等の自然災害により当施設の判断で施設を封鎖する場合、または施設の一部を封鎖しその該当するエリア

をご予約されているお客様。

- (2) 気象庁により当該地域（埼玉県飯能市）が台風の防風警戒域に入ると予想されたとき。ご利用日の2日前の午前中の気象情報により判断します。当施設の判断前は通常のキャンセル料が発生します。また予報の変化により暴風警戒域を外れた場合は通常のキャンセル対応となります。
- (3) ご利用当日、気象庁から当該地域へ気象警報が発令された場合、またはご利用日前に気象警報が発令され、ご利用当日まで状況が改善されないと判断できる場合。
- (4) 緊急情報やキャンセル料の有無についてはfacebook で随時お知らせいたします。