

キャンセル特別事由の対応について

【キャンセル料免除および日程変更の特別対応について】

当館では、通常のキャンセルポリシーに基づきキャンセル料を申し受けておりますが、以下の特別事由に該当し、ご来館またはご宿泊が困難であると当館が判断した場合には、キャンセル料の免除、または日程変更にて対応させていただく場合がございます。

1. キャンセル料を免除する場合

以下のいずれかに該当する場合には、キャンセル料を免除させていただく場合がございます。

- ・チェックイン日において、当館所在地また島原温泉周辺地域に、気象庁による特別警報が発令された場合
- ・台風、豪雨、大雪、地震、土砂災害等により、当館までの主要道路が通行止めとなり、代替経路がない場合
- ・ご利用予定の主要な公共交通機関が運休し、代替手段がない場合
- ・災害、停電、断水、道路寸断、設備不具合等により、当館が安全に宿泊サービスを提供することが困難と判断した場合
- ・その他、法令・行政措置等により、ご来館またはご宿泊が困難と当館が判断した場合

2. 日程変更によりキャンセル料を免除する場合

以下の事由により当初のご宿泊が困難となった場合、日程変更を条件として、キャンセル料を免除させて頂く場合がございます。

- ・宿泊者ご本人または同行者の発熱、病気、入院、事故等により、ご宿泊が困難となった場合
- ・宿泊者ご本人または同行者のご親族に、逝去・危篤等のやむを得ない事情が生じた場合
- ・お客様のお住まいの地域または出発地において、特別警報、避難指示、大規模な交通遮断等が発生し、ご来館が著しく困難であると当館が判断した場合

日程変更によるキャンセル料免除は、原則として以下の条件を満たす場合に限ります。

- ・当初のチェックイン予定日から 90 日以内のご宿泊であること
- ・同泊数・同室数での変更であること。
- ・日程変更は 1 回限りであること
- ・変更後の日程に空室があること
- ・宿泊料金に変更となる場合は、変更後の料金を適用すること
- ・日程変更後に予約を取り消される場合は、変更後のご予約がキャンセル料発生期間外であっても、日程変更前の当初ご予約において発生していたキャンセル料と、変更後のご予約に基づき発生するキャンセル料を確認のうえ、いずれか高い金額を頂戴いたします。

なお、必要に応じて、診断書、入院証明、事故証明等のご提示をお願いする場合がございます。

3. 特別対応の対象外となる場合

以下の場合は、原則として通常のキャンセルポリシーを適用させていただきます。

- ・台風、大雨、降雪等の予報のみで、当館が通常営業しており、主要道路・公共交通機関に大きな支障がない場合
- ・お客様のお住まいの地域や出発地における通常の天候不良、または交通事情によるキャンセル
- ・ご予約の変更、仕事、学校行事、同行者の都合によるキャンセル
- ・予約日、人数、部屋タイプ等の予約内容の誤りによるキャンセル

・連絡なしの不泊

キャンセル料免除または日程変更の可否につきましては、個別の状況を確認のうえ、当館にて判断させていただきます。お困りの場合は、できるだけお早めに当館までご相談ください。

4.キャンセルポリシー

宿泊日の取消には、下記の通りキャンセル料が発生します。

契約解除の 通知を受け た日 不泊 当日 前日 2日前 3日前 5日前 6日前 7日前 8日前 14日前 15日前 20日前 30日前													
契約申込人数													
14名まで	100%	100%	90%	80%	80%								
15～30名まで	100%	100%	90%	80%	80%	50%	50%	30%					
31名～100名まで	100%	100%	90%	80%	80%	80%	50%	50%	10%	10%	10%	10%	10%
101名以上	100%	100%	90%	80%	80%	80%	50%	50%	15%	15%	15%	15%	15%

1. %は、基本宿泊料に対する違約金の比率です。
2. 契約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわらず、1日分(初日)の違約金を収受します。
3. 団体客(15名以上)の一部について契約の解除があった場合、宿泊の10日前(その日より後に申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、違約金はいただきません。