

予約変更・キャンセルポリシー同意書

本同意書は、日時を指定して商品またはサービスを予約する者（以下「利用者」といいます。）が、当該予約を受け付ける事業者、団体または個人（以下「事業者」といいます。）から、予約変更、キャンセル、遅刻、無断不来店および返金等の条件について説明を受け、その内容を理解したうえで予約することに同意するためのものです。

第1条（適用範囲および個別予約条件）

- 1 本同意書は、施術、相談、レッスン、撮影、イベント、施設利用、出張・訪問サービス、物品の受渡しその他日時または枠を指定して受ける商品もしくはサービスの予約（以下「本予約」といいます。）に適用します。
- 2 本予約の内容、日時、場所または実施方法、担当者、人数、所要時間、料金、支払方法、変更期限、キャンセル料その他の個別条件は、予約画面、申込ページ、確認メール、メッセージ、見積書または予約確定時の案内に表示された内容によるものとします。
- 3 個別条件と本同意書の内容が異なる場合は、法令に反しない範囲で、利用者が本予約を確定する前に確認できた個別条件が優先します。利用者に不利な重要変更は、変更前または判明後速やかに説明され、必要な承諾を得た場合に限り適用されます。

第2条（予約の成立および確認）

- 1 本予約は、事業者が予約受付を完了し、予約確定画面、電子メール、メッセージその他の方法で確定を通知した時点で成立します。申込送信のみでは予約が成立しない旨が案内されている場合、その案内に従います。
- 2 利用者は、予約確定後、サービス内容、日時、場所、人数、料金、準備事項および連絡先を確認し、誤りまたは不足を発見した場合は速やかに事業者へ知らせます。
- 3 事業者は、予約内容を識別できる番号、日時、申込内容または連絡記録を保存し、利用者から求められた場合、合理的な範囲で予約状況を確認します。

第3条（利用者による予約変更）

- 1 利用者が日時、内容、人数、担当者、場所その他の予約条件の変更を希望する場合、予約時に案内された期限および連絡方法により申し出ます。事業者が変更を確認し、変更後の内容を通知した時点で変更が成立します。
- 2 空き枠、担当者、設備、材料、移動時間その他の事情により、希望どおりの変更ができない場合があります。この場合、事業者は、可能な代替日時、内容変更またはキャンセルの取扱いを案内します。
- 3 変更により料金、所要時間、準備費用またはキャンセル条件が変わる場合、事業者は変更確定前にその内容を案内し、利用者の承諾を得ます。利用者の承諾なく有償の変更を確定しません。

第4条（利用者によるキャンセル）

- 1 利用者が本予約を取り消す場合、予約時に案内された期限および連絡方法により事業者へ知らせます。連絡が事業者に到達し、キャンセル受付が確認された時点で手続きが完了します。
- 2 キャンセル期限および連絡方法は、利用者が予約時に通常確認できる方法で表示された内容によります。事業者は、解約またはキャンセルの手続きを不必要に複雑にし、申込方法と比べて著しく困難な方法に限定しません。
- 3 利用者は、連絡後にキャンセル完了の表示または通知を確認します。通知が確認できない場合、重複請求または無断不来店の扱いを避けるため、合理的な方法で事業者へ再確認します。

第5条（キャンセル料および無断不来店）

- 1 キャンセル料は、予約確定前に表示された条件に基づき、キャンセルの時期、確保した時間・席・人員、既に手配した材料・交通・会場その他事業者通常生じる損害を考慮した合理的な範囲で適用されます。

- 2 消費者契約におけるキャンセル料は、当該種類の予約解除に伴い事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分について適用されません。利用者から求められた場合、事業者は、算定の考慮要素または根拠を説明するよう努めます。
- 3 利用者が連絡なく来店、参加、接続または訪問対応をしなかった場合は、無断不来店として予約時に明示された条件が適用されることがあります。ただし、事故、急病、災害、通信障害その他やむを得ない事情がある場合、事業者は状況を確認し、過度な証明を求めず可能な対応を検討します。

第6条(事業者による変更または中止)

- 1 担当者の急病、設備故障、材料不足、天候、災害、交通・通信障害、会場都合その他本予約を安全または適切に実施できない事情がある場合、事業者は、内容、担当者、実施方法または日時を変更し、または中止することがあります。
- 2 事業者は、変更または中止が判明した後できるだけ速やかに利用者へ連絡し、代替日時、同等サービス、支払済み金額の返金その他状況に応じた選択肢を案内します。利用者が重要な変更に同意しない場合、利用者は追加のキャンセル料を負担せず予約を取り消すことができます。
- 3 事業者の都合または責任により実施できなかった場合、未提供分の料金は請求せず、受領済みの場合は返金その他合理的方法で精算します。本条は、事業者の故意または過失により利用者に生じた損害について法令上負う責任を免除するものではありません。

第7条(遅刻、途中参加および時間短縮)

- 1 利用者は、案内された開始時刻までに準備を整え、来店、集合またはオンライン接続を行います。遅れる可能性がある場合は、判明後速やかに事業者へ連絡します。
- 2 遅刻した場合、後の予約、安全、会場、担当者または内容の連続性に影響するときは、終了時刻を延長せず、内容を短縮し、途中参加を断り、または別日時を案内することがあります。事業者は、可能な範囲で実施方法を説明します。
- 3 遅刻に伴う料金または振替の取扱い、予約時に明示された条件、実際に提供された内容および双方の事情に基づき判断されます。事業者は、提供していない内容を一律に全額請求するのではなく、法令および合理性に従って取り扱います。

第8条(前払金、回数券および継続予約)

- 1 前払金、予約金、回数券、月額契約、コースまたは継続予約がある場合、その有効期間、充当方法、更新、休止、解約、未利用分および返金の条件は、申込前に案内された内容によります。
- 2 一部利用後の解約または未利用分の返金は、既に提供されたサービス、使用済み特典、決済手数料、法令上認められる費用その他の事情を確認して精算します。利用者の解除権を一律に放棄させ、または法令上の上限を超える違約金を課しません。
- 3 自動更新を行う場合、事業者は、更新周期、金額、停止方法および停止期限を申込前に分かりやすく表示し、利用者が通常利用できる方法で停止を受け付けます。

第9条(災害、急病その他やむを得ない事情)

- 1 災害、警報、交通機関の大幅な停止、感染症、急病、事故、介護・育児上の緊急事態その他当事者の責めによらない事情が生じた場合、利用者および事業者は、安全を優先し、判明後速やかに相手方へ連絡します。
- 2 前項の場合、振替、オンラインへの変更、予約枠の繰越し、未提供分の返金その他実施可能な方法を、予約の性質、準備済み費用、発生時期および双方の事情に応じて協議または案内します。
- 3 やむを得ない事情の確認に必要な情報は、取扱いの判断に必要な範囲に限ります。事業者は、診断書その他負担の大きい証明を常に求めるのではなく、金額および事情に応じた合理的な確認方法を用います。

第10条(返金および決済)

- 1 返金が生じる場合、事業者は、返金対象額、控除される費用があるときはその内容、返金方法および通常の利用時期を利用者へ案内します。
- 2 クレジットカード、決済サービス、金融機関その他第三者の処理を利用する場合、返金の表示または着金まで合理的な期間を要することがあります。事業者は返金手続を行った記録を保存し、利用者からの照会に対応します。
- 3 二重決済、金額相違または返金漏れが疑われる場合、利用者および事業者は、予約番号、決済日時、金額その他必要最小限の情報を確認し、誤りが判明したときは速やかに訂正します。

第11条(連絡および個人情報)

- 1 事業者は、氏名、連絡先、予約内容、変更・キャンセル履歴、決済状況その他の情報を、予約管理、本人確認、連絡、サービス提供、返金、問い合わせおよび紛争対応に必要な範囲で利用します。
- 2 予約・決済システム、連絡サービスその他外部事業者へ取扱いを委託する場合、事業者は必要な範囲に限って情報を取り扱わせ、適切な委託先の選定、契約および監督を行います。法令に基づく場合を除き、予約情報を無関係な第三者へ提供しません。
- 3 利用者は、予約時に登録した連絡先を最新の状態に保ち、受信制限または通信環境を確認します。事業者は、予約時に指定された連絡手段を基本として、重要な変更または中止を通知します。

第12条(法令上の権利および同意の確認)

- 1 本予約が訪問販売、通信販売、特定継続的役務提供その他法令上の規制対象となる場合、契約書面、表示、クーリング・オフ、中途解約、返品または損害賠償額の上限等について、当該法令上の権利および手続が本同意書または個別条件に優先します。
- 2 本同意書は、事業者の故意または過失、債務不履行その他事業者が法令または契約上負う責任を免除するものではなく、消費者契約法その他の法令により認められる利用者の権利を制限するものでもありません。
- 3 利用者は、本予約、個別条件および事業者からの説明を確認し、不明点を質問する機会を得たうえで、予約変更、キャンセル、遅刻、無断不来店、キャンセル料および返金の内容を理解し、自らの意思により同意します。
- 4 電子的に同意する場合、事業者は、同意者の氏名、連絡先、同意日時、本予約を識別する情報、対象文書の版および同意操作に関する記録を保存します。

以上

私は、上記各条項および予約時に案内された個別条件を確認し、本予約の変更・キャンセルポリシーに同意します。

同意日: ____年 ____月 ____日

利用者氏名(署名): _____