MCL
日本MediCare Link株式会社

東京都知事登録旅行業 第3-8920号
ホームページ掲載用資料

キャンセルポリシー

取消・変更時の取扱い

本ポリシーは、当社の手配旅行および同行介助・外出同行・コンシェルジュ等の独自サービスについて、取消・変更時の取扱いを定めます。旅行手配と独自サービスでは、取消条件が異なります。

1. 基本方針

お客様都合による取消・変更の場合は、本ポリシーおよび契約時に提示した旅行業務取扱料金表に基づき精算します。外部事業者に支払う取消料・変更料・払戻手数料等は、発生した場合に別途ご負担となります。

本ポリシーは、契約前に提示し、合意した契約に適用します。既に成立している契約の条件を一方的に変更するものではありません。適用約款・法令および有効な個別特約に従って取り扱います。

2. 旅行手配の取消・変更

複合手配の取消時負担額

お客様都合の取消時期	当社複合手配料金に対する割合
契約成立・手配着手後〜旅行開始日の前日	50%
旅行開始日当日・無連絡不参加	100%

算定対象は旅行費用実費ではなく、契約時に合意した当社複合手配料金です。複合手配に係る特別配慮加算を別途合意した場合は、その加算額を含めて算定します。通常取扱料金の全額を、この取消時負担額に重ねて請求しません。

「手配着手」とは、契約成立後、お客様の正式な依頼に基づき予約依頼・空室照会・個別調整等を開始した時点です。契約前の無料相談は含みません。上記50%・100%は、契約成立・手配着手前には適用しません。

個別手配・外部事業者への費用・変更手続

別途個別手配したサービスは、料金表に定める手配料金および取消手続料金を申し受けます。個別手配に係る合意済みの特別配慮加算は、その手配料金に含めます。複合手配の対象内には、個別取消手続料金を重複加算しません。

宿泊・航空・鉄道・レンタカー・飲食店等の取消料は各事業者の規定に従います。変更時は、当社料金表の変更手続料金と、外部事業者の変更料・差額等を精算します。一部取消・人数変更は対象部分と費用を確認し、内訳をご案内します。

3. 同行介助等の独自サービスの取消料

本項は同行介助・外出同行・コンシェルジュ等の独自サービスに適用します。第2項の旅行手配料金には適用しません。

お客様都合の取消日	独自サービスの取消料
実施日の8日前まで	無料※
実施日の7日前〜3日前	サービス料金の30%
実施日の2日前〜前日	サービス料金の50%
実施日当日・無連絡不参加	サービス料金の100%

※ 別途有料で合意した実施済み業務および外部事業者への返金不能な実費は、第4項に基づき精算します。

算定対象は、見積書等で事前に合意したサービス料金です。介助者の人数、時間帯加算および予定する追加介助料は、合意した範囲を基準とします。旅行手配料金や外部実費を本項の算定対象に含めません。

4. 実施済み業務・返金と精算

複合手配料金に含まれる相談・行程作成・施設確認等は、第2項の取消時負担額に重ねて請求しません。別途有料で依頼を受けた相談・書面作成等は、事前に合意した料金のうち実施済み分を精算します。無料相談や事前に料金を提示していない業務を、取消後に有料扱いにはしません。

受領済みの金額を取消時の負担額に充当し、差額を返金・精算します。受領済みの手配料金等を重複請求することはありません。精算額は外部事業者の取消・返金額の確認後にご案内します。

割合計算には、契約時に提示した税込の料金額を用い、算出額に消費税を重ねて加算しません。外部事業者の取消料等は、課税対象外のものを含め実際の負担額で精算します。

5. 取消・変更のご連絡

メール・LINE等の記録が残る方法でご連絡ください。電話でご連絡いただいた場合も、内容を記録に残して確認します。当社への取消連絡の到達日時（日本時間）を基準とし、当社の返信日時を基準にはしません。取消日の計算は実施日を含めず、前日を1日前とします。

外部事業者の営業時間・受付条件により、取消料等が異なる場合があります。直前の取消は、お早めにご連絡ください。

6. 当社都合・欠航や運休等の取扱い

当社都合による取消や、欠航・運休等については、お客様都合の取消条件を一律に適用せず、契約内容・適用約款・各事業者の規定に基づいて取り扱います。企画旅行を契約する場合は、その契約に適用される旅行条件・約款によります。