

Q&A

■予約内容の変更について

・利用人数が予約より増える場合は？

各拠点のルールに則り、追加で料金が発生する場合は現地にて追加分をご精算させていただきます。前日までに人数が増えることが分かった場合は、事前にご利用予定の拠点へご連絡ください。

・利用人数が予約より減る場合は？

各拠点のルールに則り、料金に変更となる場合は以下の内容でご対応させていただきます。前日まで・・・人数変更可能。予約画面にてご変更いただくか、ご利用予定の拠点へご連絡ください。

当日・・・人数変更不可。ご予約金額通りの料金となります。

※食材付きプランなど、一部のプランではキャンセル料金が異なる場合がございます。ご利用予定のプランの内容をご確認ください。

・車やテントを追加したい場合は？

各拠点のルールに則り、追加料金が発生する場合は現地にて追加分をご精算させていただきます。現金またはクレジットカードでのお支払いとなります。

・レンタル品を追加、または変更したい場合は？

各拠点のルールに則り、オンラインで受付を行っている拠点の場合は、当日朝 5 時までは予約画面にて追加・変更またはオプションを取り消した時点で決済金額が変更されます。5 時以降は、ご利用の拠点の営業時間内に事前にご連絡いただくか、チェックイン時にお申し出ください。現地にて変更後の料金でご精算させていただきます。

※食材付きプランなど、一部のプランでは対応条件が異なる場合がございます。ご利用予定のプラン内容をあらかじめご確認ください。

■キャンセル料金について

・悪天候の場合でもキャンセル料金は発生しますか？

キャンセルポリシーに則ったキャンセル料金が発生いたします。

台風や地震、大雪などの自然災害が発生した際、弊社が休業を判断した場合は、キャンセル料金は発生いたしません。その場合には、前日までに公式 HP および各キャンプ場の SNS などに対応についてお知らせいたしますとともに、ご予約のお客様へ個別でご連絡させて

いただきます。

■事前決済の方法について

・電子マネーで支払えますか？

申し訳ありませんが現在は電子マネーには対応しておりません。現時点では、クレジットカードのみでのお支払いが可能です。今後対応が可能になりましたら HP などでお知らせさせていただきます。

■各種ポイントについて

・事前決済でスノーピークポイントやライフバリューポイントは付与されますか？

はい。チェックイン終了後に各種ポイントが付与されます。

・決済時にスノーピークポイントの利用は可能ですか？

システムの関係上、事前決済ではスノーピークポイントをご利用いただけません。ポイントの利用をご希望の場合は、当日現地決済となります。当日チェックイン時に料金の支払いにポイントを使用したい旨をお知らせください。

お客様には予約時に事前決済の手続きをしていただきますが、当日チェックイン時にシステム側で事前決済の取り消しを行い、ご希望のポイント利用額を反映した金額にてご精算させていただきます。なお、現地決済の場合は現金またはクレジットカードでのお支払いとなります。

■その他

・2023年1月16日（または17日）以前に予約しているのですが、支払いを事前決済に変更できますか？

申し訳ございませんが、事前決済をご希望の場合は一度現在のご予約をキャンセルしていただく必要がございます。改めてご予約を取り直していただき、事前決済をお願いいたします。

・2023年1月16日（または17日）以前に予約しているのですが、キャンセル料金はどのようになりますか？

原則としては現行のキャンセルポリシーを適用させていただきますが、移行期間における特別措置として、キャンセル料金についてのみ下記の規約料を適用させていただきます。

予約金額を100%とし、

2日前：30%

1 日前：50%

当日、無連絡：100%

※ご利用のプランによっては、上記とは規定額が異なる場合もございます（手ぶらキャンププランや食材付きプランなど）。ご予約時にあらかじめプラン内容をご確認ください。

・2023年1月16日（または17日）以降に予約をしているのですが、当日行けなくなった場合は？

キャンセルポリシーに則り、下記の通りキャンセル料金が発生いたします。

予約金額を100%とし、

2 日前：30%

1 日前：50%

当日、無連絡：100%

※ご利用のプランによっては、上記とは規定額が異なる場合もございます（手ぶらキャンププランや食材付きプランなど）。ご予約時にあらかじめプラン内容をご確認ください。