

Torchbearers Yamanakako

利用規定書 / Policy Document

(利用規定書)

お支払い・予約金について

- グループ登録用紙とご予約金は、ご予約された日にちから2週間以内にトーチベアラーズの方にお送りください。もしご予約金の確認が出来ない場合は、他のグループで希望される方に予約権利が移りますのでご了承ください。
- グループ確定用紙はグループの最終的な詳細をご記入頂きたいと思います。またこちらの用紙は**到着日より1週間前**に必ず提出する様にしてください。こちらの用紙をもとにお支払い金額などを精算するのでご協力ください。
- 合計金額のお支払い(グループ確定用紙に記載されている人数)はトーチベアラーズ到着直後、オリエンテーション前にさせていただきます。またお支払いは**お振替**もご利用頂けます。振替にてのお支払いをご希望の方はトーチベアラーズにお越しになる前までに、全金額の送金が完了するようにお願いします。(※振替送金に2-3営業日かかる事があるのでご注意ください。)
- その他、到着後に料金が発生した場合は発生した時にお支払いお願いします。

利用建物の確保について

- トーチベアラーズ山中湖には本館とアネックス(Annex)の2つの施設を完備しています。
- 特別な申し出が無い限り、26名以下のグループはアネックスの建物の利用を保証されます。また特別な申し出が無い限り、27名から40名のグループは本館の建物の利用を保証されます。41名以上のグループは両方の建物の利用を保証されます。
- 施設利用にあたり少人数のグループでの両方の建物の利用を希望される方は追加料金が発生する場合がありますのでご了承ください。また追加料金は人数、グループのタイプ、宿泊される時期、そして使用目的によって異なりますので、利用希望の場合はお申し出ください。
- 特別な要請・問い合わせなどはトーチベアラーズ山中湖のオフィスにて受け付けています。

キャンセル料について

- ご予約金はいかなる場合でも返金不可となっています。
- キャンセル料は以下の様になります：
 - 宿泊のご予約を全キャンセルする際、**宿泊予定日より3ヶ月以上前の場合**：一人一泊につき1500円で宿泊日数分を頂戴いたします。（登録用紙に記載された人数に基づき精算させていただきます。）
 - 宿泊のご予約を全キャンセルする際、**宿泊予定日より3ヶ月から48時間前の場合**：一人一泊につき3000円で宿泊日数分を頂戴いたします。こちらは登録用紙又は確定用紙に記載された人数に基づき精算させていただきます。
 - 宿泊のご予約を全キャンセルする際、**宿泊予定日より48時間以内の場合**：宿泊費、食費などの全額をお支払いいただきます。こちらも登録用紙又は確定用紙に記載された人数に基づき精算させていただきます。
 - グループ確定用紙は宿泊日の**一週間前まで**に人数とグループの詳細をトーチベアラーズのオフィスに送って頂きます。この用紙を送って頂いてからのキャンセルは、宿泊の48時間前まではグループの人数の10%までのキャンセル料はかかりません。
 - しかし10%以上のキャンセルは全額負担とさせていただきます。また、48時間以内にキャンセルをされた場合にも全額負担とさせていただきます。
 - なお、人数を追加される場合にはグループの担当者がオフィスの方に連絡してください。私たちの方で出来る限り宿泊出来るよう力を尽くしますが、ご希望に添えない事もありますのでご了承ください。
 - 施設到着後のキャンセル、突然の不参加、お食事を抜かれた場合の払い戻しはありません。
 - 自然災害でのキャンセルの場合はこちらの方で検討させていただきます。このような状況になった場合、担当者様とトーチベアラーズのコミュニケーションが大切になってきます。キャンセル料を最低限にするためにも、連絡を密接して頂けたらと思います。

器物・建物破損について

- 宿泊されるお客様の不適切な行動（雨が降っているにも関わらず、窓を開けておくなど）により、施設のもの又は建物に損害を与える事がありましたら、責任を取って頂きます。早急の処置をするためにも、もし建物の損傷を見つけたら直ちにスタッフの方にお申し付けください。破損がお客様の不適切な行動によるものだったのか、それともトーチベアラーズの不備だったのかを公平に見極めるためです。よろしくおねがいします。

- 布団、枕、マット、カーペット等を汚した場合クリーニング代を請求させていただきます。
- もし水漏れ、虫の大量発生などを発見した場合は直ちにスタッフにお申し付けください。これらは施設の損傷を最小限するためです。ご協力お願いします。

Fee Payment Policy

- The Group Booking Form and Deposit payment (26 000 for groups up to 26 people, 40 000 for groups up to 40 people and 55 000 for groups of 41 or more) must be received within 2 weeks of the booking inquiry. If your deposit is not received within 2 weeks of your booking inquiry your desired booking dates will be made available to other groups.
- The completed Group Confirmation form with final information about your group must be received by our office no later than **1 week prior to your scheduled arrival**. This form will be used to confirm fees due at time of arrival.
- The full payment (for the full number of guests indicated on the Group Confirmation Form) will be paid upon arrival to the Center, prior to orientation. Groups may also send their payment in advance by Postal bank transfer (Furikae) provided that the funds are received prior to their arrival at the Center (please note that it can take 2 – 3 business days to process a Furikae payment after it is sent).
- Any additional charges incurred by the group during their stay with us will be paid for at the time of request.

Building Guarantee Policy

- Torchbearers Yamanakako is equipped with two buildings in which to accommodate your guests; the Main Hall and the Annex.
- Groups of 26 or under will be guaranteed the use of the Annex building only except by special request/arrangement. Groups of 27-40 will be guaranteed the use of the Main Hall building only, except by special request/arrangement. Groups of 41 and over will be guaranteed the use of both buildings.
- Additional fees may apply for smaller groups desiring to use parts or all of both buildings. Fees will depend on the amount of guests, type of group, season of stay, and desired use of the buildings.
- Please direct all special requests and inquiries to the Torchbearers Yamanakako office.

Cancellation Policy

- **Deposits are non-refundable** at any time
- Cancellations will be charged at the following rates:

Entire Group Cancellation made between the date of original booking and 3 months prior to your expected arrival time will result in a per person, per night charge of ¥1500 (based on the numbers of registered guests indicated on your Booking form).

Entire Group Cancellation made between 3 months and 48 hours prior to your expected arrival time will result in a per person, per night charge of ¥3000 based on the number of registered guests indicated on your Group Detail Confirmation Form or Booking form.

Entire Group Cancellation made within 48 hours of your expected arrival time will be charged at the full amount for your stay including both accommodation and dining fees based on the number of guests indicated on your Group Detail Confirmation Form or Booking form.

The Group Details Confirmation Form with final numbers and information about your group must be received by our office a **minimum of one week prior** to your arrival to the Center. Once this form has been received, partial **cancellations of up to 10% of your group will be accepted up to 48 hours prior** to your group's scheduled arrival at no charge.

Any more than 10% of your group or any members that are **cancelled within 48 hours of your arrival time will be charged the full rate** including meals and accommodations.

The group's contact person may contact the office in order to **add additional guests to their group at any time**. We will do our best to accommodate the extra guests, but cannot guarantee that we will be able to do so.

No refunds will be given for any cancellations, no shows, or missed meals on or after the scheduled arrival time.

Cancellation due to natural Disasters will be assessed on an individual basis. In cases such as this, frequent and clear communication between the contact person and Torchbearers Yamanakako are most helpful in reducing any unnecessary cancellation fees. We will do our best to accommodate necessary changes.

Damage Policy

- Guests will be responsible for any and all damages that are a result of inappropriate use or negligence, including damage due to windows being left open when it is raining. Please report any damage immediately so that the appropriate repairs can be made as soon as possible. It is our desire to be fair in assessing whether or not the damage is a result of the guests negligence or because of a deficiency on the part of Torchbearers Yamanakako.
- A cleaning fee will be charged for the cost of cleaning in the event that a guest soils any futon, pillow, mattress, or carpet.
- In addition please report any water leaks or bug infestations immediately, as either of these can cause major damage and it is our desire to keep the property clean and in good repair.