

キャンセルポリシー

(1) 欠席の場合

【個別もしくは集団指導クラス・支援者向け個別相談について】

- ◆予約していた日時でご都合がつかなくなった場合、キャンセルは1週間前まで（例：火曜日に予約を入れていた場合は前週の火曜日中に）にご連絡ください。次回のご予約をお願いいたします。
- ◆1週間から前日までのキャンセルは利用者本人または保護者や付き添いの方の急なご病気の場合のみ無料でできます。それ以外の場合はキャンセル料が発生します。
 - ・キャンセル料として受講料の半額をいただきます。請求書を発行しますので銀行振込にてお支払いをお願いいたします。振込手数料はご負担いただきます。
 - ◆当日のキャンセルにつきましてはその理由にかかわらず受講料の全額をいただきます。
 - ・ご連絡のない場合は次回からのご予約ができません。
 - ・キャンセル料のお支払いが確認できない場合、次回のご予約を受けることが出来ませんので、予めご了承下さい。
 - ・キャンセル料のお支払いは請求書をお送りしますので、銀行振込にてお支払いをお願いいたします。お支払い後に次回の予約をお願いいたします。
 - ◆こと・える側の事情による当日休止の場合はキャンセル料の発生はございません。次回の日程につきましてはこと・えるより改めてご連絡申し上げます。

【集団学習基礎クラス、集団ライフスキルクラスについて】

- ・月2回、日程を予め決めて開催されます。当日欠席の場合必ずご連絡をお願いいたします。欠席による返金等の対応は致しかねます。
- ・欠席された場合は当日配布した資料を後日お渡しします。フォローは5週目のある月で実施予定です。日程は決まり次第お知らせします。
- ・こと・える側の事情による当日休止の場合はキャンセル料の発生はございません。次回の日程につきましてはこと・えるより改めてご連絡申し上げます。

【個別指導（構音指導）クラスについて】

- ・月2回、日程を予め決めて開催されます。当日欠席の場合必ずご連絡をお願いいたします。欠席による返金等の対応は致しかねます。
- ・欠席された場合のフォロー日程は決まり次第お知らせします。
- ・こと・える側の事情による当日休止の場合はキャンセル料の発生はございません。次回の日程につきましてはこと・えるより改めてご連絡申し上げます。

【幼稚園・保育園等への訪問支援について】

- ◆予約していた日時でご都合がつかなくなった場合、キャンセルは1週間前まで（例：火曜日に予約を入れていた場合は前週の火曜日中に）にご連絡の上、次のご予約をお願いいたします。なお保護者様から訪問先へのご連絡も必ずお願いいたします。
- ◆1週間から前日までのキャンセルは、利用者本人の急なご病気の場合のみ無料です。それ以外の場合はキャンセル料が発生しますので予めご了承下さい。
 - ・キャンセル料として本来発生する料金の半額(ただし交通費等実費分を除く)をいただきます。請求書を発行しますので銀行振込にてお支払いをお願いいたします。振込手数料はご負担いただきます。なお料金をお支払い後のキャンセルの場合、本来発生する料金の半額(ただし交通費等実費分を除く)を銀行振り込みでご指定の銀行口

座へ返金させていただきます。その際にかかる振込手数料を差し引かせていただきます。予めご了承下さい。

◆当日のキャンセルにつきましてはその理由にかかわらず料金の全額をいただきます。

・ご本人が不在の場合でも、訪問先とこと・えるとの情報共有等行うことは可能です。まずはご相談ください。
・当日ご連絡なくキャンセルされた場合、またはキャンセル料のお支払いが確認できない場合、次のご予約をいただくことが出来ませんので、予めご了承下さい。

・キャンセル料をお支払いいただく際は請求書をお送りしますので、銀行振込にてお支払いをお願いいたします。振込手数料はご負担いただきます。お支払い後に次回のご予約をお願いいたします。

◆こと・える側の事情による当日休止の場合は全額返金させていただきます。

・こと・える側の事情による遅刻により予定していた支援時間が確保できなかった場合、10分あたり1283円を減額とし、返金させていただきます。

◆訪問先の都合(感染症等による休園等)による訪問支援が実施出来なかった場合、次の訪問支援の日程を調整の上、ご予約をお願いいたします。

【有料の研修・イベントについて】

◆お支払いはHPより申し込み時にクレジットカード決済または銀行振込にてお願いいたします。

◆ご参加される方のご都合でのキャンセルにつきましてはお受けすることが出来ません。ご決済またはご入金後のキャンセルにつきましては返金・振替等はいたしません。施設側の都合による休止の場合は全額返金させていただきます。

(2) 遅刻の場合

【個別指導クラス、個別指導（構音指導）クラスについて】【支援者向け個別相談について】

遅刻された場合、公共交通機関の遅延が理由であっても、次の方のご予約が入っている可能性がありますので、原則的にご予約の時間内での対応となります。遅刻を理由とする振替や返金には応じられません。

次の方のご予約が入っていない場合に限り、通常的时间内で受けていただくことが可能です。

車をご利用の方の遅刻の場合も上記と同じ対応となります。予めご了承下さい。

【集団指導、集団学習基礎クラス、集団ライフスキルクラスについて】

遅刻された場合、原則的にご予約の時間内での対応となります。公共交通機関の遅延は必ずこと・えるまでご連絡ください。前後の予約状況をお伝えします。遅刻を理由とする振替や返金には応じることは難しいためご理解下さい。

車をご利用の方の遅刻の場合も上記と同じ対応となります。予めご了承下さい。

【幼稚園・保育園等への訪問支援について】

お子さまの登園が遅れるなど、利用者ご本人の事情により支援の開始時間が遅れた場合、原則としてご予約での時間内での対応となります。開始時間の遅れを理由とする振替や返金には応じられません。予めご了承下さい。

【有料の研修・イベントについて】

遅刻された場合、公共交通機関の遅延が理由であっても、予定されていた時間内での受講・入場となります。車をご利用の場合も上記と同じ対応となりますので、予めご了承下さい。

(3) 悪天候その他緊急時の対応について

【集団指導もしくは個別指導クラスについて】【支援者向け個別相談について】

台風大雪その他気象警報発令時、公共交通機関の全面運休時、通信回線の途絶、感染症の発生、これらに準じた事態で通所の安全や適正なサービス提供を確保できないと判断した時、サービスの提供を中止する場合があります。施設から当日のご予約のある方宛にご連絡致します。

またレッスン中に大雪や風雨に関する警報等が発令された場合は、状況により切り上げて終了する場合がございます。切り上げて終了した場合にはレッスンの振替、返金等はありません。予めご了承下さい。

【個別指導（構音指導）クラス、集団学習基礎クラス、集団ライフスキルクラスについて】

台風大雪その他気象警報発令時、公共交通機関の全面運休時、通信回線の途絶、感染症の発生、これらに準じた事態で通所の安全や適正なサービス提供を確保できないと判断した時、サービスの提供を中止する場合があります。施設から当日のご予約のある方宛にご連絡致します。改めてクラス開催日程をお知らせいたします。

またレッスン中に大雪や風雨に関する警報等が発令された場合は、状況により切り上げて終了する場合がございます。切り上げて終了した場合にはレッスンの振替、返金等はありません。予めご了承下さい。

【幼稚園・保育園等への訪問支援について】【有料の研修・イベントについて】

台風大雪その他気象警報発令時、公共交通機関の全面運休時、通信回線の途絶、感染症の発生、これらに準じた事態で通所の安全や適正なサービス提供を確保できないと判断した時、中止する場合があります。施設から当日ご予約の入っている方宛にご連絡致します。既にお支払いいただいている受講料・入場料がある場合には、後日手続きについてご案内いたします。

また訪問支援・研修・イベントの実施中に大雪や風雨に関する警報等が発令された場合は、状況により切り上げて終了する場合がございます。切り上げて終了した場合には振替、返金等はありません。予めご了承下さい。

(4) 体調不良時の対応について

【集団指導もしくは個別指導クラスについて】【支援者向け個別相談について】

利用者ご本人に 24 時間以内に 38 度以上の発熱があった場合や、呼吸器症状(のどの痛み、あるいはそれに伴う食欲不振、呼吸苦など)がある場合、37.5 度以上の発熱に加えて全身状態が不良である場合、解熱剤を使用している場合などは当日のご利用は出来ません。当日のキャンセル扱いとなり受講料の全額をいただくこととなりますので、予めご了承ください。

保護者や同居のご家族、付き添いの方に上記症状がある場合は当日のご利用が出来ません。当日のキャンセル扱いとなり受講料の全額をいただくこととなりますので、予めご了承ください。

【個別指導（構音指導）クラス、集団学習基礎クラス、集団ライフスキルクラスについて】

利用者ご本人に 24 時間以内に 38 度以上の発熱があった場合や、呼吸器症状(のどの痛み、あるいはそれに伴う食欲不振、呼吸苦など)がある場合、37.5 度以上の発熱に加えて全身状態が不良である場合、解熱剤を使用している場合などは当日のご利用は出来ません。ご返金の対応は致しかねます。予めご了承ください。

保護者や同居のご家族、付き添いの方に上記症状がある場合は当日のご利用が出来ません。ご返金の対応は致しかねますので、予めご了承ください。当日配布した資料を後日お渡しします。フォローは 5 週目のある月などで実施予定です。日程は決まり次第お知らせします。

【幼稚園・保育園等への訪問支援について】

訪問支援の当日に急遽利用者ご本人が登園等出来ない状態の場合、ご本人の普段の様子を見ることは出来ませんが、訪問先の幼稚園・保育園等の方、保護者様にお話をお聞きしながら、こと・えるでの支援の内容や配慮事項

等共有させていただくことが可能です。ご相談下さい。

【有料の研修・イベントについて】

ご参加される方に 24 時間以内に 38 度以上の発熱があった場合や、呼吸器症状(のどの痛み、あるいはそれに伴う食欲不振、呼吸苦など)がある場合、37.5 度以上の発熱に加えて全身状態が不良である場合、解熱剤を使用している場合などは当日のご利用は出来ません。ご入金後の返金・振替等はいたしませんので予めご了承ください。

(5) 本ポリシーと異なる定めと本ポリシーの適用関係

各予約ページ(販売ページ)に本ポリシーと異なるキャンセル・返品・返金の定めがある場合、異なる部分について各予約ページ(販売ページ)の定めを適用し、その他については本ポリシーを適用します。