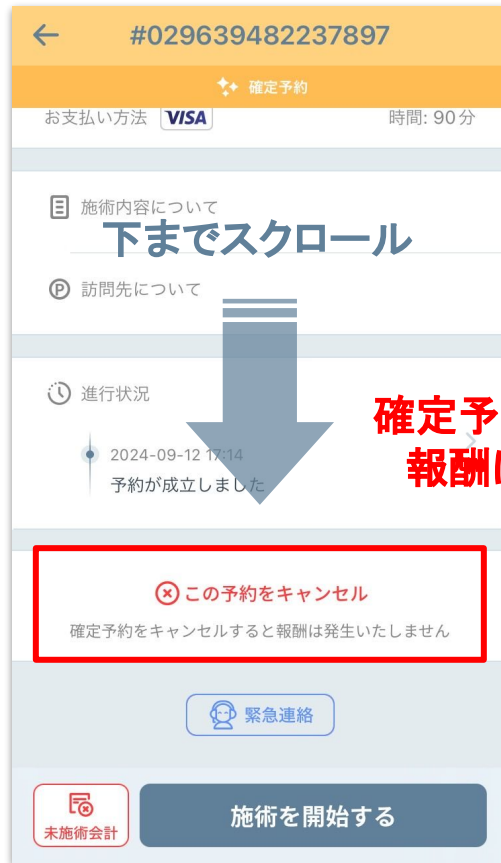


# 確定予約キャンセルの操作方法

# 確定予約キャンセルの方法

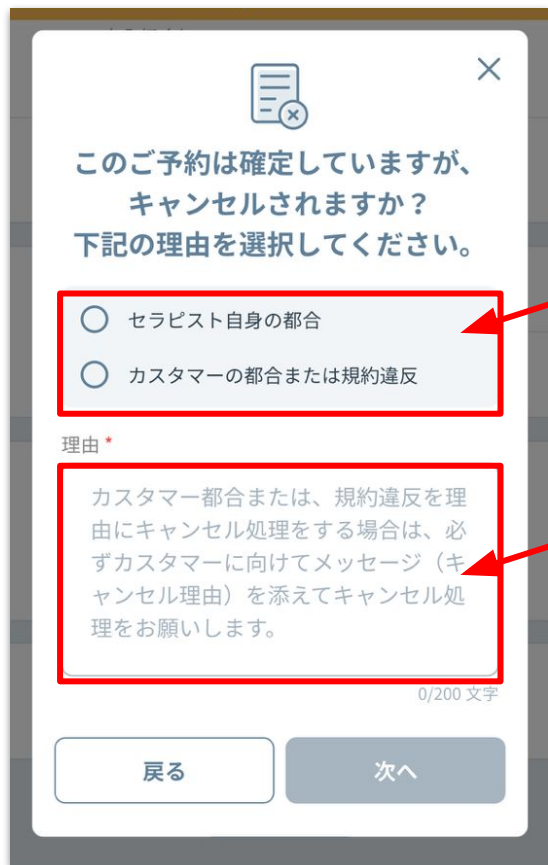


確定予約をタップ



確定予約をキャンセルすると  
報酬は発生いたしません

# 確定予約キャンセルの操作方法



このご予約は確定していますが、キャンセルされますか？  
下記の理由を選択してください。

☐ セラピスト自身の都合

☐ カスタマーの都合または規約違反

理由 \*

カスタマー都合または、規約違反を理由にキャンセル処理をする場合は、必ずカスタマーに向けてメッセージ（キャンセル理由）を添えてキャンセル処理をお願いします。

0/200 文字

戻る 次へ

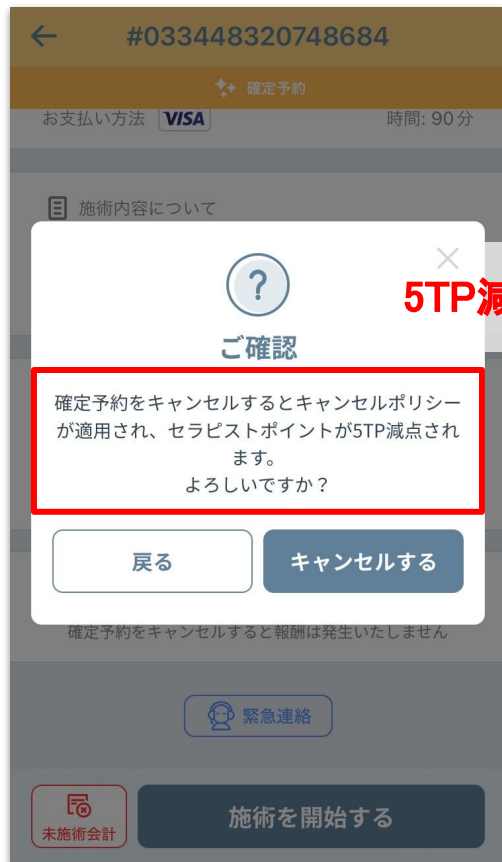
## キャンセル理由を選択します

- 1)セラピスト自身の都合
- 2)カスタマーの都合または規約違反

## お客様に送るメッセージを入力

セラピスト都合でやむを得ずキャンセルする場合は、メッセージにキャンセルする理由及び、次の予約可能日時や、あなた専用のセラピストクーポンを添えると再リクエスト率はアップします。

# 1)セラピスト自身の都合の場合

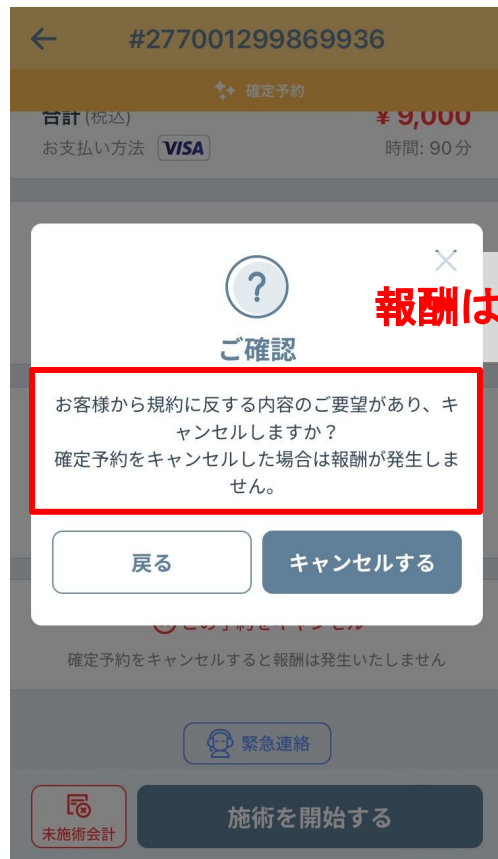


5TP減点されます



キャンセル完了  
お客様へ通知します

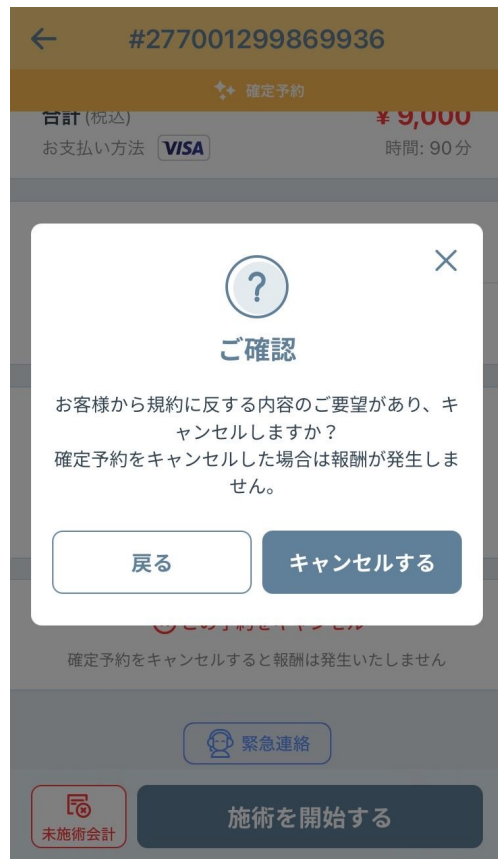
## 2) カスタマーの都合または規約違反



報酬は発生しません



キャンセル完了  
お客様へ通知します



予約日時の45分を切っている場合は  
「未施術会計」処理をしてください

あくまで  
・カスタマー都合でのキャンセルのお申し出  
・カスタマーの規約違反  
があった場合での処理方法となります。  
寝落ちフローとは異なります。

# ※セラピストアプリ規約内容の一部追加

## 第23条 (キャンセル)

1. 本会員とセラピストとの間で契約が成立した場合であっても、以下の各号のいずれかの事由が生じたときは、当該契約は自動的に解約になります。この場合、当社が本会員から解約料等を受領する場合を除き、セラピストは、当社に対してサービス料、交通費、通信費その他一切の損害等の請求をすることができないものとします。
  1. 本会員が料金の決済を行わなかったとき
  2. 本会員が第三者のクレジットカードを使用する等、クレジットカードを不正に使用したと当社が判断したとき
  3. クレジットカード会社その他の決済サービス事業者から当社に料金が支払われな  
い、又はそのおそれがあると当社が判断したとき
  4. 当該契約に関して本規約に違反する行為があったと当社が判断したとき又は当該契  
約が不適當であると当社が判断したとき
2. 本会員とセラピストとの間で契約が成立した場合であっても、セラピストからキャンセ  
ル代行処理の申し出があり、当社でキャンセル処理を行なった場合は、当社は本会員へ  
解約料等の請求は行わず、セラピストから契約成立分に対し、一律5,000円の請求がで  
きるものとします。また、

セラピストが、本会員との契約成立後、セラピストの都合により45分を切ってキャンセ  
ル処理を行った場合も同じく、一律5,000円の請求ができるものとします。

・カスタマーから、メニューor時間変更があった場合は、カスタマーに対し、キャンセル処理を依頼し、再度リクエストをお願いしていましたが、ユーザー都合でセラピストがキャンセル処理をしてもいいのでしょうか？

はい、規約違反ではないですが、セラピストからキャンセル処理を行い、再リクエストをお願いしても問題ございません。※ポイントは減りません

・セラピストの体調が悪くなり、予約日時に伺えません、セラピストキャンセルをしても良いのでしょうか？

はい、これまではカスタマーにキャンセル処理を依頼し、キャンセルをお願いするか、運営にご連絡をしていただき、キャンセル代行処理を行って参りましたが、セラピスト都合のキャンセルで処理を行って下さい。

但し、45分前であってもセラピストポイントはマイナスされます。

また、45分を切ってしまった場合は、キャンセル料(一律5,000円)のご請求を行います。



セラピスト都合にも関わらず、カスタマー都合で処理した場合は、カスタマーにも通知されますので、クレームに繋がる可能性がある為、申告は素直に行うようお願い申し上げます。

キャンセルメッセージに「マイクーポンコード」を添えると、再リクエストの確率は高くなると思われます。

・予約成立後にチャットで規約違反に抵触する施術を要望されました、お断りしたいのですが、どうすれば良いでしょうか？

セラピストアプリから、カスタマー都合のキャンセルの処理をお願いします。  
セラピストポイントは減りません。  
また、運営にご報告いただければ該当のカスタマーに注意喚起を行います。

セラピストアプリからキャンセル処理を行う場合は、必ずメッセージの記載を忘れないようお願い申し上げます。