



## 販売一般条件 個人データ保護 キャンセルポリシー 免責同意書

貴社における**Cisnes River Lodge**のご利用を誠にありがとうございます。以下に、販売一般条件及び特別条件の詳細、並びに個人データ保護に関する法的枠組み（EU規則2016/679—一般データ保護規則（GDPR））をご案内いたします。

[cisnesriverlodge.com](https://cisnesriverlodge.com)



# 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

ご提供する各言語版は、シスネス・リバー・ロッジで主に使用される言語にて、皆様に最善の情報を提供することを目的としています。シスネス・リバー・ロッジは、個人データ保護に関する最も厳格な条件（EU規則 2016/679—GDPR）に準拠することにより、お客様に最高レベルの個人データ保護を保証することを選択しました。このため、単語、用語、頭字語、または文の意味の解釈に関する紛争が発生した場合、裁判所において唯一有効とされるのはこれらの文書のスペイン語版であることを強調いたします。

## 1. 予約及び契約の成立

宿泊サービスの予約は、本契約条件の全文を承諾し、添付の免責同意書に署名することにより成立します。サービス契約は、CISNES RIVER LODGE Spa（チリ共和国サンティアゴ市）が、頭金の受領及び署名済み書類の確認後、書面による確認書を発行した日に、顧客との間で成立します。認可販売代理店（AVA）を通じて予約された場合、AVAは予約の仲介及び/または代金回収の代理人として行動します。AVAに支払われた金額は、同日にCISNES RIVER LODGE Spaが受領したものとみなされます。特に記載がない限り、適用される本契約条件のバージョンは、確認書発行日のものとなります。

## 2. 価格、頭金、残金及び支払い方法

当社の料金は米ドル建てで表示され、以下の銀行口座への銀行振込によりお支払いいただきます： 口座名義：Cisnes River Lodge Spa 口座番号：013-01-14414-4 SWIFTコード：BICECLRM 銀行名：B.I.C.E 銀行住所：Calle Teatinos N°220 郵便番号：8320000 都市：サンティアゴ 国：チリ  
予約後8日以内に総額の50%の頭金をお支払いいただき、残金は到着の90日前までに完済してください。出発まで90日を切った予約の場合、予約時に総額の100%をお支払いいただきます。銀行手数料及び為替変動による差額は顧客の負担となります。料金にはチリ法に基づく適用税金が含まれますが、確認書に明記されたチップは含まれません。



# 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

## 3. キャンセル、変更及びノーショー

顧客によるキャンセル理由を問わず、すべての支払いは返金不可です。  
キャンセル保険の加入を強くお勧めします。

ノーショー（宿泊開始日の不在）は顧客によるキャンセルとみなします。  
確認後の変更は空室状況を確認の上、検討されますが、料金差額が発生する場合があります。CISNES RIVER LODGE Spaが安全上の理由、天候、不可抗力(\*)により変更またはキャンセルを行う場合、36ヶ月間有効な振替またはクレジットを提案します。現金での返金はいりません。

オンラインでの承諾時に、顧客は第3条（キャンセル、変更及び「ノーショー」）の規定を全文読み、完全に承諾し、キャンセルに伴う返金請求権を明示的かつ永久に放棄するものとします。

## 4. 旅行保険

安心してご旅行いただくため、キャンセル/中断、医療費・救援費用、遅延、荷物の紛失/破損をカバーする旅行保険への加入を強くお勧めします。未加入の場合、発生するリスクに対する全責任を負うものとします。

## 5. サービス内容

宿泊プランには、ロッジまたはビバークでの宿泊、食事、フライフィッシングガイド、活動に必要なボート及び燃料の使用、プログラムに明記された現地送迎が含まれます。特に記載がない限り、以下は含まれません：国際線・国内線航空券、ロッジ宿泊前後のホテル宿泊、ビザ・入国手続き、個人用装備、事前注文の飲料、保険、医療費、個人的支出、チップ。



# 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

## 6. 要件、安全及び行動規範

当社の活動は自然環境で行われ、適度な体力が必要です。16歳以上の方を対象とし、未成年の場合は保護者の責任の下で参加していただきます。保護者は免責同意書及び本契約条件に署名し、安全に関する項目にイニシャルを記入してください。全員の安全のため、ガイドのブリーフィング及び指（ボート移動、ウェーディング、不整地での移動等）に従ってください。状況により、CISNES RIVER LODGE Spaは活動の調整、中断、または拒否を行う場合がありますが、返金の対象とはなりません。

## 7. リスクの承認、免責及び補償

釣り及びアウトドア活動には、転倒、怪我、低体温症、水難、孤立、気象変動、野生動物によるリスクが伴います。これらのリスクを理解した上で自発的に参加するものとします。顧客は、CISNES RIVER LODGE SpA（及びその役員、従業員、ガイド、保険会社）に対し、活動及びサービスに関連するすべての請求（単純過失によるものを含む）を放棄します。ただし、故意または重過失による場合を除きます。顧客は、自身の行為または不作為により第三者から請求された場合、弁護士費用及び訴訟費用を含め、CISNES RIVER LODGE SpAを補償するものとします。

## 8. 責任の限定

CISNES RIVER LODGE SpAの顧客に対する総責任は、宿泊代金の総額を上限とします。間接損害、結果的損害、懲罰的損害、機会損失、個人所有物の紛失・盗難・破損については責任を負いません。また、天候、不可抗力、第三者による遅延や妨害についても責任を負いません。



## 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

### 9) 不可抗力

不可抗力とは、当社の合理的な管理を超える事象（自然災害、戦争、テロ、ストライキ、パンデミック、電力障害、IT障害、事故、社会的紛争、行政命令、労働力・資材・装備・交通手段の不足等）を指します。

### 10. クレーム及び和解

問題が発生した場合は、現地のロッジ責任者に即座にお知らせください。宿泊終了後30日以内に書面でご連絡ください。訴訟前に、両当事者は誠実に和解を試みるものとします。連絡先： CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502 - AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650 7500000 SANTIAGO - CHILE

または

[info@cisnesriverlodge.com](mailto:info@cisnesriverlodge.com)

### 11. チリ専属管轄及びチリ外での訴訟放棄

本契約条件及び契約関係はチリ共和国法に準拠し、すべての紛争はサンティアゴ（チリ）の通常裁判所の専属管轄とします。当事者は、「不適切な裁判所」の異議申立て及び管轄権の争いを放棄します。顧客は、チリ以外での個人または集団訴訟（宿泊、活動、事故、本契約条件、契約前のコミュニケーションに関連するもの）を起こさないことを約束します。万一チリ外で訴訟が提起された場合、CISNES RIVER LODGE SpAは、訴訟の取り下げ、移送、または終了に要したすべての費用（弁護士費用、訴訟費用、罰金、強制執行費用等）を顧客に請求する権利を有します。契約はサンティアゴで成立し、チリで完全に履行されたものとみなされます。通知は確認書に記載されたメールアドレスに送信することで有効とします。本契約書はスペイン語、英語、フランス語で提供されており、解釈に相違がある場合はスペイン語版が優先されます。オンラインでの承諾時に、顧客は第11条（チリ専属管轄及びチリ外での訴訟放棄）を全文読み、完全に承諾し、チリ法以外の権利に基づく救済手段（特に米国法の大陪審制度）を明示的かつ永久に放棄するものとしてします。



# 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

## 12. 個人データの保護

CISNES RIVER LODGE SpAは、予約管理、サービス提供、法的義務の履行のために個人データを処理します。必要最小限のデータは、宿泊サービスの実施に關与するサブコントラクター（ガイド、物流業者、ITプロバイダー）と共有される場合があります。顧客は、チリ法に基づき、以下の連絡先にアクセス権及び訂正権を行使できます： CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502 - AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650 7500000 SANTIAGO - CHILE

または

[info@cisnesriverlodge.com](mailto:info@cisnesriverlodge.com)

## 13. 最終規定

本契約条件は、CISNES RIVER LODGE SpAが提供する宿泊サービスに関する顧客との全契約内容を構成し、以前の提案または情報に優先します。いずれかの条項が無効または適用不能と判断された場合でも、他の条項の効力には影響しません。顧客は、CISNES RIVER LODGE SpAの書面による同意なく、権利及び義務を譲渡できません。電子/デジタル署名（「同意する」チェックボックス）は手書き署名と同等の効力を持ち、チリ時間帯のサーバー時刻が証拠となります。



## 販売一般条件及び特別条件 (以下「本契約条件」という)

### 14) 承諾の効力および仮予約の失効

基本的な安全指示を含み、CISNES RIVER LODGE SpAが提供する活動への参加条件を明確にします。署名により、お客様は責任を負い、金銭的義務を負うこととなります。そのため、署名前に十分にお読みください。本契約条件に同意できない場合、または滞在を辞退される場合は、速やかにご連絡ください。仮予約後8日以内に署名済み書類を返送しない場合、参加を黙示的に辞退されたものとみなします。



# 個人データの取り扱いに関する通知 — EU一般データ保護規則（GDPR）

## 本通知について

本通知では、当社がどのような個人データを利用し、その目的、保存期間、共有先について説明します。また、顧客の権利と当社への連絡方法についても記載しています。当社は、適用される法規制に応じた説明を提供します：

- **EU一般データ保護規則（GDPR）が適用される場合（セクションA）：**  
EU/EEA域内に居住する顧客に対し、強化された保護措置が適用されます。
- **GDPRが適用されない場合（セクションB）：**チリ法が適用されます。  
宿泊契約自体はチリ法に準拠しますが、個人データの保護は顧客の居住地及び適用される法規制によります。

## GDPRが適用される場合

GDPRは、以下の場合に適用されます：

- 予約時にEU/EEA域内に居住している場合
- 当社のサービスがEU/EEA域内の顧客を明示的に対象としている場合  
(例：ユーロ建ての料金表示、欧州顧客向けのプログラム提供)

上記以外の場合、チリ法（セクションB）が適用されます。

## セクションA — EU/EEA在住の顧客（GDPR適用）

### 1) 個人データ処理の責任者及び連絡先

責任者： CISNES RIVER LODGE SpA（チリ共和国に所在） 連絡先：

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502 - AVENIDA PROVIDENCIA N°  
1650 7500000 SANTIAGO - CHILE

または

[info@cisnesriverlodge.com](mailto:info@cisnesriverlodge.com)



# 個人データの取り扱いに関する通知 — EU一般データ保護規則 (GDPR)

## 2) 当社が利用するデータ及びその目的

当社は、以下のデータを利用します：

- 識別情報：氏名、国籍、生年月日
- 連絡先：メールアドレス、電話番号、住所
- 予約情報：宿泊日程、グループ構成、特別な要望
- 支払い情報：取引ID（カード番号は保存しません）
- 安全・快適性情報：アレルギー、食事制限、健康情報（任意提供）
- 技術情報：IPアドレス、ブラウザ、アクセスログ
- 

**利用目的：** (i) 予約対応及び宿泊契約の履行 (ii) 会計文書の発行及び法的義務の遵守 (iii) システムの安全性確保及び詐欺防止 (iv) 宿泊に関する有用な情報の提供 (v) 同意を得た場合のニュース・オファーの送付

健康情報は、安全確保（例：アクティビティの調整、食事の提供）のためにのみ利用し、明示的な同意を得た上で収集します。

## 3) 法的根拠 (GDPR)

- 契約履行：予約管理及び宿泊サービスの提供
- 法的義務：会計・税務上の義務
- 正当な利益：システムの安全性確保及び詐欺防止（顧客の権利・自由を優先）
- 同意：マーケティング及び健康情報の処理（いつでも撤回可能）



# 個人データの取り扱いに関する通知 — EU一般データ保護規則（GDPR）

## 4) データの共有先

データへのアクセスは、業務上必要な者に限定されます：

- 運営チーム（ロッジ、ガイド）
- 技術プロバイダー（ウェブホスティング、メール配信、決済システム）
- 認可販売代理店（予約代行を通じて予約された場合）

各プロバイダーは、機密保持契約及びセキュリティ義務の下に置かれ、必要最小限の情報のみアクセスできます。

## 5) データの処理場所及び国際転送時の保護措置

データは主にチリで処理されます。EU/EEAからチリへの転送時には、以下の保護措置を講じます：

- **契約上の保護：** EU標準契約条項（SCC）の適用
- **技術・組織的措置：** 暗号化、アクセス制御、データ最小化

## 6) データの保存期間

- **予約・宿泊管理：** 目的達成まで
- **法的義務：** 会計・税務上の義務期間（例：7年）
- **セキュリティ・インシデント：** 顧客及び当社の利益保護のため、必要に応じて延長
- **マーケティング：** オプトアウトまで、または5年間（活動がない場合）



# 個人データの取り扱いに関する通知 — EU一般データ保護規則 (GDPR)

## 7) 顧客の権利 (GDPR)

顧客は、以下の権利を行使できます：

- **アクセス権**：自身のデータへのアクセス
- **訂正権**：データの誤りの訂正
- **削除権**：データが不要となった場合の削除
- **処理制限権**：特定の処理の制限
- **データポータビリティ**：データの移転（適用可能な場合）
- **異議申立権**：マーケティング目的への反対
- **同意撤回権**：同意に基づく処理の撤回（既に行われた処理の適法性には影響しません）

権利が侵害されたと考える場合、顧客は居住国のデータ保護監督機関に申立てを行うことができます。

## 8) クッキー及び同意の選択

- **必須クッキー**：サイトの基本機能のために自動設置
- **分析・マーケティングクッキー**：バナーを通じた同意に基づき設置
- **選択の変更**：フッターの「クッキー管理」からいつでも変更可能

## 9) セキュリティ及び通知

当社は、お客様の個人データの機密性および完全性を確保するため、以下のような技術的および組織的措置を講じています。

通信時の暗号化。

アクセス権限の管理。

バックアップおよび活動ログの保存。

お客様の権利に影響を及ぼす可能性のあるセキュリティインシデントが発生した場合、当社は所轄当局に通知し、必要に応じて、不当な遅滞なく、かつ当該事実を認識してから72時間以内にお客様へ通知いたします。

## 10) 未成年者

当社のサービスは、未成年者に直接提供されるものではありません。オンライン上の同意が必要な場合、居住国の法定最低年齢を遵守します。



## セクションB — GDPR非適用の場合：チリ法

### 1) 原則及び法的根拠

チリにおいて、当社は以下の原則に基づき個人データを処理します：

- **公正・透明性**：明確かつ正当な目的のため、必要最小限のデータのみを収集
- **法的根拠**：
  - **同意**：法令が要求する場合
  - **契約履行**：宿泊サービスの提供
  - **法的義務**：会計・税務上の義務
  - **正当な利益**：セキュリティ確保及び詐欺防止

### 2) 目的及びデータの受領者

データは以下の目的で利用されます：

- 宿泊手配、適切な受け入れ、安全の確保 共有先：
- 運営チーム
- システムホスティングや決済処理などのサービスプロバイダー
- 認可代理店（予約代行を通じて予約された場合）

これらの受領者は、機密保持義務の下に置かれます。

### 3) 国際的なデータ移転及びセキュリティ

国際的なデータ移転時には、以下の保護措置を講じます：

- 契約上、技術上、組織上の適切な保護措置（暗号化、アクセス制御、受領者の制限、合理的な監査）

### 4) データの保存

データは、目的達成に必要な期間保存されます。その後、法令に基づき削除、匿名化、またはアーカイブされます。保存期間は、チリの会計・安全上の要件により異なります。



# 個人情報取り扱いおよびGDPR通知

## 5) チリにおける顧客の権利

顧客は、以下の権利を行使できます：

- **アクセス権**：自身のデータへのアクセス
- **訂正権**：データの誤りの訂正
- **削除権**：法令が許容する場合の削除
- **処理制限権**：特定の処理の制限
- **反対権**：マーケティング目的への反対
- **同意撤回権**：同意に基づく処理の撤回

## 6) 権利の行使方法及び連絡先

権利を行使し、または質問がある場合は、以下の連絡先までご連絡ください：

CISNES RIVER LODGE - OFFICINA 1502 - AVENIDA  
PROVIDENCIA N° 1650 7500000 SANTIAGO - CHILE

または

[info@cisnesriverlodge.com](mailto:info@cisnesriverlodge.com)

ご連絡の際には、お名前、ご連絡先、および身元確認に必要な情報をご記入ください。当社は、合理的な期間内、または法令が定める期間内に回答いたします。

## 7) 本通知の更新

当社は、サービスや規制の変更を反映するため、本通知を更新する場合があります。適用されるバージョンは、常に予約時に公開・日付が記載された最新版となります。





追加の情報が必要な場合は、以下までご連絡ください

Luca Matteotti

携帯電話: +39 3495195727

メール: [info@cisnesriverlodge.com](mailto:info@cisnesriverlodge.com)

[cisnesriverlodge.com](http://cisnesriverlodge.com)

