

宿泊約款            こちらの約款は2024年7月より適用されます

#### 第1条 (適用範囲)

- 1.当ホテルが宿泊客との間で締結する宿泊契約及びこれに関連する契約は、この約款の定めるところによるものとし、この約款に定めのない事項については、法令または一般に確立された慣習によるものとし、
2. 当ホテルが、法令及び慣習に反しない範囲で特約に応じたときは、前項の規定にかかわらず、その特約が優先するものとし、

#### 第2条 (宿泊契約の申込み)

- 1.当ホテルに宿泊契約の申込みをしようとする者は、次の事項を当ホテルに申し出ていただきます。
  - ①宿泊者名
  - ②宿泊日及び到着予定時刻
  - ③宿泊料金 (原則として別表第1の基本宿泊料による。)
  - ④その他当ホテルが必要と認める事項
- 2.前項に基づき当ホテルに申出のあった内容に変更を生じたときは、変更後の内容を速やかに当ホテルに申し出ていただきます。
- 3.宿泊客が宿泊中に第1項第2号の宿泊日を超えて宿泊の継続を申し入れた場合、当ホテルは、その申し出がなされた時点で新たな宿泊契約の申し込みがあったものとして処理します。

#### 第3条 (宿泊契約の成立等)

- 1.宿泊契約は、当ホテルが前条の申し込みを承諾したときに成立するものとし、ただし、当ホテルが承諾をしなかったことを証明したときはこの限りではありません。
- 2.前項の規定により宿泊契約が成立したときは、宿泊期間の基本宿泊料を限度として当ホテルが定める申込金を、当ホテルが指定する日までに、お支払いいただきます。
- 3.申込金は、まず、宿泊客が最終的に支払うべき宿泊料金に充当し、第6条及び第17条の規定を適用する事態が生じたときは、違約金に次いで賠償金の順序で充当し、残額があれば、第12条の規定による料金の支払いの際に返還します。
- 4.第2項の申込金を同項の規定により当ホテルが指定した日までにお支払いいただけない場合は、宿泊契約はその効力を失うものとし、ただし、申込金の支払期日を指定するに当たり、当ホテルがその旨を宿泊客に告知した場合に限ります。

#### 第4条 (申込金の支払いを要しないこととする特約)

- 1.前条第2項の規定にかかわらず、当ホテルは、契約の成立後同項の申込金の支払いを要しないこととする特約に応じることがあります。
- 2.宿泊契約の申し込みを承諾するに当たり、当ホテルが前条第2項の申込金の支払いを求めなかった場合及び当該申込金の支払期日を指定しなかった場合は、前項の特約に応じたものとして取り扱います。

#### 第5条 (宿泊契約締結の拒否)

- 1.当ホテルは、次に掲げる場合において、宿泊契約の締結に応じないことがあります。
  - ①宿泊の申し込みが、この約款によらないとき。
  - ②満室により客室の余裕がないとき。

- ③災害その他の緊急事態の発生等により、被災者及び災害復旧担当者等のため優先的に客室を提供すべきことが現実に予定されるなど、前号に準ずる事由のあるとき。
- ④宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序もしくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき。
- ⑤宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
- ⑥宿泊しようとする者が、他の宿泊客または当ホテルの従業員に迷惑をカスタマーハラスメント行為（別表3）をおそれがあると認められたとき。
- ⑦宿泊しようとするものが、明らかに支払い能力がないと認められたとき。
- ⑧宿泊しようとする者が、当ホテル内で合理的な理由のない苦情や要求を申し立てた等、当ホテルの秩序を乱す恐れがあると認められるとき。
- ⑨宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、または合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- ⑩天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき。
- ⑪宿泊しようとする者が、次の(1)から(3)に該当すると認められるとき。
  - (1)暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）、同条第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）、暴力団準構成員または暴力団関係者その他の反社会的勢力
  - (2)暴力団または暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき
  - (3)法人でその役員のうち暴力団員に該当する者があるもの
- ⑫保護者の許可のない未成年者のみが宿泊するとき。
- ⑬宿泊する権利を他に譲渡する目的で宿泊の申込みをしたとき。
- ⑭実際には宿泊する意思がないにもかかわらず宿泊の申込みをしたとき。
- ⑮宿泊しようとする者が、過去に当旅館に対してこの約款の違反や代金支払い遅延などトラブルがあったとき。
- ⑯その他、各種法令または都道府県条例等の規定する宿泊を拒むことができる場合に該当するとき。

#### 第6条（宿泊客の契約解除権）

- 1. 宿泊客は、当ホテルに申し出て、宿泊契約を解除することができます。
- 2. 当ホテルは、宿泊客がその責めに帰すべき事由により宿泊契約の全部または一部を解除した場合（第3条第2項の規定により当旅館が申込金の支払期日を指定してその支払いを求めた場合であって、その支払いより前に宿泊客が宿泊契約を解除したときを除きます。）は、別表第2に掲げるところにより、違約金を申し受けます。ただし、当旅館が第4条第1項の特約に応じた場合にあつては、その特約に応じるに当たって、宿泊客が宿泊契約を解除したときの違約金支払義務について、当ホテルが宿泊客に告知したときに限ります。
- 3. 当旅館は、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後8時（あらかじめ到着予定時刻が明示されている場合は、その時刻を2時間経過した時刻）になっても到着しないときは、その宿泊契約は宿泊客により解除されたものとみなし処理することがあります。

#### 第7条（当ホテルの契約解除権）

- 1. 当ホテルは、次に掲げる場合においては、宿泊契約を解除することがあります。
  - ①この約款又は当ホテルの利用規則に違反したとき。
  - ②宿泊客が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序もしくは善良の風俗に反する行為をするおそれがあると認められるとき、または同行為をしたと認められるとき。

- ③宿泊客が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
- ④宿泊客が、他の宿泊客または当ホテルの従業員に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- ⑤宿泊客が、明らかに支払い能力がないと認められたとき。
- ⑥宿泊客が、当ホテル内で合理的な理由のない苦情や要求を申し立てた等、当ホテルの秩序を乱す恐れがあると認められるとき。
- ⑦宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、または合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
- ⑧天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宿泊させることができないとき。
- ⑨宿泊客が、次の(1)から(3)に該当すると認められるとき。

(1)暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団(以下「暴力団」という。)、同条第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。)、暴力団準構成員または暴力団関係者その他の反社会的勢力

(2)暴力団または暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体であるとき

(3)法人でその役員のうちに暴力団員に該当する者があるもの

- ⑩指定場所以外での禁煙、消防用設備等に対するいたずら、その他当ホテルが定める利用規則の禁止事項(火災予防上必要なものに限る。)に従わないとき。
- ⑪宿泊する権利を譲渡または譲渡しようとしたとき。
- ⑫宿泊料金のお支払いが確認されないとき。なお、宿泊料金の支払いが確認されない場合とは、支払いが金融機関の窓口営業時間終了の間際に振込の方法によって、または金融機関の営業時間の如何にかかわらずインターネットを介した銀行取引の方法等によってなされたものの、翌日が金融機関の休業日となっているため、宿泊開始前までに振込の事実が確認されない場合を含みます。
- ⑬その他、各種法令または都道府県条例等の規定する宿泊を拒むことができる場合に該当するとき。

2.当ホテルが前項の規定に基づいて宿泊契約を解除したときは、宿泊客がいまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金はいただきません。

#### 第8条 (宿泊の登録)

1.宿泊客は、宿泊日当日、当旅館のフロントにおいて、次の事項を登録していただきます。

- ①宿泊客の氏名、年令、性別、住所及び職業
- ②外国人にあつては、国籍、旅券番号、入国地及び入国年月日
- ③出発日及び出発予定時刻
- ④その他当旅館が必要と認める事項

2.宿泊客が第12条の料金の支払いを、クレジットカード等通貨に代わり得る方法により行おうとするときは、あらかじめ、前項の登録時にそれらを呈示していただきます。

#### 第9条 (客室の使用時間)

1.宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は、当ホテルが定めるチェックイン時刻からチェックアウト時刻までとします。ただし、連続して宿泊する場合においては、到着日及び出発日を除き、終日使用することができます。

2.当ホテルは、前項の規定にかかわらず、追加料金をお支払いいただくことを条件として、同項に定める時間外の客室の使用に応じることがあります。

#### 第10条 (利用規則の遵守)

宿泊客は、当ホテル内においては、当ホテルが定めてホテル内に掲示した利用規則に従っていただ

きます。

#### 第11条(営業時間)

- 1.当ホテルの主な施設等の営業時間は備付けパンフレット、各所の掲示、客室内のサービスディレクター等でご案内いたします。
- 2.前項の時間は、必要やむを得ない場合には臨時に変更することがあります。その場合には、適当な方法をもってお知らせします。

#### 第12条(料金の支払い)

- 1.宿泊者が支払うべき宿泊料金等の内訳は、別表第1に掲げるところによります。
- 2.前項の宿泊料金等の支払いは、通貨または当ホテルが認めたクレジットカード等これに代わり得る方法により、宿泊客の出発の際または当ホテルが請求した時、フロントにおいて行っていただきます。
- 3.当ホテルが宿泊客に客室を提供し、使用が可能になったのち、宿泊客が任意に宿泊しなかった場合においても、宿泊料金は申し受けます。

#### 第13条(当ホテルの責任)

- 1.当ホテルの宿泊に関する責任は、宿泊客が当ホテルのフロントにおいて宿泊の登録を行なったとき又は客室に入ったときのうち、いずれか早いときに始まり、宿泊客が出発するため客室を空けたとき又は出発日のチェックアウト時刻(第9条第2項に基づき利用時間を延長した場合は、延長利用時間の終了時刻)のいずれか早いときに終わります。
- 2.当ホテルは、宿泊契約及びこれに関連する契約の履行に当たり、またはそれらの不履行により宿泊客に損害を与えたときは、その損害を賠償します。ただし、それが当ホテルの責めに帰すべき事由によるものでないときは、この限りではありません。
- 3.当ホテルは、万一の火災等に対処するため、旅館賠償責任保険に加入しております。

#### 第14条(契約した客室の提供ができないときの取扱い)

- 1.当ホテルは、宿泊客に契約した客室を提供できないときは、宿泊客の了解を得て、できる限り同一の条件による他の宿泊施設を斡旋するものとします。
- 2.当ホテルは、前項の規定にかかわらず他の宿泊施設の斡旋ができないときは、別表第二に掲げるところによる違約金相当額の補償料を宿泊客に支払い、その補償料は損害賠償額に充当します。ただし、客室が提供できないことについて、当ホテルの責めに帰すべき事由がないときは、補償料を支払いません。

#### 第15条(寄託物等の取扱い)

- 1.当ホテルは、当ホテルが了解したときに限って当ホテル内にお持込みになった物品をフロントにてお預けいただけます。
- 2.宿泊客がフロントにお預けになった物品について、滅失や毀損等の損害が生じたときは、それが不可抗力である場合を除き、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、お預けになった物品が現金または貴重品である場合であって宿泊客がその種類及び価額の明告を行わなかったときは、当ホテルは一切その損害を賠償いたしません。
- 3.宿泊客が当ホテル内にお持込みになった物品であってフロントにお預けにならなかったものについては、当ホテルの故意または過失により滅失、毀損等の損害が生じた場合以外は、当ホテルは、



2. 宿泊客から清掃は不要である旨のお申出を受けた場合であっても、法令及び都道府県条例等の趣旨に鑑み、少なくとも3日経過ごとに1回、客室の清掃を行わせていただくものとします。ただし、当ホテルが必要と認める場合には、随時客室の清掃ができるものとします。
3. 前項の客室清掃について、宿泊客は、これを拒否できないものとします。

#### 第20条(免責事項)

当ホテル内におけるコンピューター(電子機器等)通信の利用にあたっては、宿泊客自身の責任にて行うこととし、コンピューター通信の利用中にシステム障害により利用者がいかなる損害を受けた場合においても、当ホテルは一切の責任を負いません。

#### 第21条(支配する言語)

この約款は、日本語で作成されたものを正文とします。この約款につき翻訳が作成される場合においても、日本語のみが約款としての効力を有するものとし、翻訳は何らの効力を有しないものとします。

#### 第22条(裁判管轄及び準拠法等)

1. 宿泊客と当ホテルとの宿泊契約に関連して発生した全ての紛争に関する裁判管轄は、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
2. 宿泊客と当ホテルとの宿泊契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
3. 宿泊約款が複数の言語で作成されている場合に、各宿泊約款での記載に相違や矛盾その他の齟齬があるときは、日本語表記の宿泊約款の記載内容が優先するものとします。

#### 第23条(約款の改定)

1. この約款は、必要に応じて随時改定することができるものとします。この約款が改定された場合、当ホテルは、改定後の約款の内容及び効力発生日を当ホテルのホームページもしくは客室内に掲出するものとします。
2. 前項にかかわらず、この約款の変更前に成立した宿泊契約については、変更前の規定が適用されるものとします。

#### 別表第1 宿泊料金等の内訳(第2条第1項及び第12条第1項関係)

-----  
<宿泊客が支払うべき総額>

宿泊料金 ①基本宿泊料(室料) ②サービス料(①×10%)  
追加料金 ③飲食料又は追加飲食料 ④サービス料(③×10%) ⑤その他利用料金  
税金 ⑥消費税

-----  
(注)

1. 宿泊料金は、店舗内、パンフレット及びホームページ等に掲示する料金表によります。ただし、限定的に割引料金を設定している場合は、当該割引料金が適用されるものとします。
2. 当ホテルは、前各項に定めるほか、違約金について、宿泊契約の内容等に応じて特約を定めることができるものとします。

#### 別表第2 違約金(第6条第2項関係)

契約申込人数                      契約解除の通知を受けた日

-----  
一般 9名まで……………不泊:100%、当日:100%、前日:80%、3日前:30%  
団体 10名以上……………不泊:100%、当日:100%、前日:80%、3日前:30%、7日前:10%、9日前:  
10%  
-----

(注)

- 1.%は、基本宿泊料に対する違約金の比率です。ただし、食事付等の宿泊パッケージは、その公示額を取消料として収受します。
2. 契約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわらず、1日分(初日)の違約金を収受します。
3. 団体客(10名以上)の一部について契約の解除があった場合、宿泊の10日前(その日より後に申込みをお引き受けした場合にはそのお引き受けした日)における宿泊人数の10%(端数が出た場合には切り上げる)にあたる人数については、違約金はいただきません。
4. 当ホテルが定める特別日は1週間前から20%のキャンセル料をいただきます。

#### 別表第3

宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求(宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第2条第2号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除きます。)又は粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動(営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条第1項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他これに準ずる合理的な理由があるものを除きます。)を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなる行為(以下に例示します。)を繰り返した場合に、当該行為をカスタマーハラスメント行為とします。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害など)、精神的な攻撃(脅迫、暴言、中傷など)にあたる行為
- ・土下座の要求行為
- ・居座り、監禁等一定時間を超える拘束的行為(長時間の電話を含みます。)
- ・大声、暴言などで従業員を責める行為
- ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求、商品交換や金銭補償等の過剰要求行為

(他の宿泊者と比較して、合理的な範囲を超えた過剰なサービスを要求し、宿泊料に不当な割引を要求する行為を繰り返す行為等の不当な要求を行う行為がこれに含まれます。)

- ・同じ質問の繰り返し、社会的相当性を欠く方法による謝罪の要求やクレーム等の責任追及行為
- ・運用ルールや制度上対応できないことへの過剰要求やクレーム行為
- ・SNSやマスコミへの暴露(従業員の氏名公開など)をほのめかした脅迫行為
- ・特定の従業員へのつきまとい行為

2024年6月6日作成

港屋マネジメント株式会社 hotel nansui