宿 泊 約 款

(適用範囲)

第1条 当ホテル(館)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、法令等(法令又は法令に基づくものをいう。以下同じ。)又は一般に確立された慣習によるものとします。

2. 当ホテル(館)が、法令等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ます。

(宿泊契約の申込み)

第2条 当ホテル(館)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(館)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) 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(館)が必要と認める事項

2. 宿泊客が、宿泊中に前項第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(館)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。

(宿泊契約の成立等)

第3条 宿泊契約は、当ホテル(館)が前条の申し込みを承諾したときに成立するものとします。ただし、当ホテル(館)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(3日を超えるときは3日間)の基本宿泊料を限度として当ホテル(館)が定める申込金を、当ホテル(館)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18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(館)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ます。ただし、申込金の支払期日を指定するに当たり、当ホテル(館)がその旨を宿泊客に告知した場合に限ります。

(申込金の支払いを要しないこととする特約)

第4条 前条第2項の規定にかかわらず、当ホテル(館)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(館)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。

(施設における感染防止対策への協力の求め)

第4条の2 当ホテル(館)は、宿泊しようとする者に対し、旅館業法(昭和23年法律第138号)第4条の2第1項の規定による協力を求めることができます。

(宿泊契約締結の拒否)

第5条 当ホテル(館)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(員)により客室の余裕がないとき。

(3) 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若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。

(4)宿泊しようとする者が、カスタマーハラスメント行為(別表第3)をするおそれが認められるとき。

(5) 宿泊しようとする者が、次のイからハに該当すると認められるとき。

イ 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。)、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力

ロ 暴力団又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

ハ 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

(6) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。

(7) 宿泊しようとする者が、旅館業法第4条の2第1項第2号に規定する特定感染症の患者等(以下「特定感染症の患者等」という。)であるとき。

(8) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき(宿泊しようとする者が障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。)第7条第2項又は第8条第2項の規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)。

(9) 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。

(10) 三重県旅館業法施行条例第8条の規定する場合に該当するとき。

(宿泊客の契約解除権)

第6条 宿泊客は、当ホテル(館)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(館)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又は一部を解除した場合(第3条第2項の規定により当ホテル(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、当ホテル(館)が第4条第1項の特約に応じた場合にあっては、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(館)が宿泊客に告知したときに限ります。

3. 当ホテル(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。

(当ホテル(館)の契約解除権)

第7条 当ホテル(館)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)宿泊客が宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若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、又は同行為をしたと認められるとき。

(2)宿泊客が、宿泊に関し、カスタマーハラスメント行為(別表第3)をするおそれがあると認められるとき。

(3) 宿泊客が次のイからハに該当すると認められるとき。

イ 暴力団、暴力団員、暴力団準構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力

ロ 暴力団又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

ハ 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

(4) 宿泊客が、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。

(5) 宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。

(6) 天災等不可抗力に起因する事由により宿泊させることができないとき。

(7)三重県旅館業法施行条例第8条の規定する場合に該当するとき。

(8) 寝室での寝たばこ、消防用設備等に対するいたずら、その他当ホテル(館)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。

2. 当ホテル(館)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。

ただし、(2)のカスタマーハラスメント行為をするおそれがある場合又は同行為をしたと認められるときは違約金を支払うものとする。その金額については別表第2に準ずる。

(宿泊の登録)

第8条 宿泊客は、宿泊日当日、当ホテル(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、住所及び連絡先

(2) 日本国内に住所を有しない外国人にあっては、国籍及び旅券番号

(3) その他当ホテル(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、旅行小切手、宿泊券、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。

(客室の使用時間)

第9条 宿泊客が当ホテル(館)の客室を使用できる時間は、午後3時から翌朝10時までとします。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(館)は、前項の規定にかかわらず、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。この場合には次に掲げる追加料金を申し受けます。

(1) 南館、超過1時間までは、1室2,000円＋消費税。

(2) 嬉春亭、超過1時間までは、1室3,000円＋消費税。

(3) 前事項の部屋超過使用最終時間12時までとします。

(4) チェックイン15時以前のご利用は14時～15時まで南館1室2,000円＋消費税、嬉春亭1室3,000円+消費税を申し受けます。

(利用規則の遵守)

第10条 宿泊客は、当ホテル(館)内においては、当ホテル(館)が定めてホテル(館)内に掲示した利用規則に従っていただきます。

(営業時間)

第11条 当ホテル(館)の主な施設等の営業時間は次のとおりとし、その他の施設等の詳しい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トリー等で御案内いたします。

(1) フロント・キャッシャー等サービス時間:

イ.門限　午前0時00分

ロ.フロントサービス　午前 7 時 00分 ～ 午後10 時 00分

ハ.エクスチェンジサービス　午前7時00分 ～ 午後10時 00分

(2) 飲食等(施設)サービス時間:

イ.朝食　午前　7 時　00分　～　午前　9 時 00分

ロ.昼食　　午前 11 時 30分 ～ 午後 2 時 00分

ハ.夕食　　午後 5 時 30分 ～ 午後 9 時 30分

(ダイニング会場の入場時間は17時30分～ラストオーダーまで)

二.その他の飲食等

コーヒーショップ　午前 7時00分 ～ 午後 7時00分

カラオケスナック　午後 8時00分 ～ 午前 0時00分

(3) 附帯サービス施設時間:

売 店　　午前7時00分 ～ 午後10時00分

ゲームコーナー　午後2時00分 ～ 午後10時00分

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。

(料金の支払い)

第12条 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、通貨又は当ホテル(館)が認めた旅行小切手、宿泊券、クレジットカード等これに代わり得る方法により、宿泊客の出発の際又は当ホテル(館)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(館)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。

(当ホテル(館)の責任)

第13条 当ホテル(館)は、宿泊契約及びこれに関連する契約の履行に当たり、又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(館)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。

2. 当ホテル(館)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。

(契約した客室の提供ができないときの取扱い)

第14条 当ホテル(館)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あっ旋するものとします。

2. 当ホテル(館)は、前項の規定にかかわらず他の宿泊施設のあっ旋ができないときは、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(館)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。

(寄託物等の取扱い)

第15条 宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について、滅失、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(館)は、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品については、当ホテル(館)がその種類及び価額の明告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当ホテル(館)は15万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当ホテル(館)内にお持込みになった物品又は現金並びに貴重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、当ホテル(館)の故意又は過失により滅失、毀損等の損害が生じたときは、当ホテル(館)は、その損害を賠償します。ただし、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の明告のなかったものについては、当ホテル(館)に故意又は重大な過失がある場合を除き、15万円を限度として当ホテル(館)はその損害を賠償します。

(宿泊客の手荷物又は携帯品の保管)

第16条 宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当ホテル(館)に到着した場合は、その到着前に当ホテル(館)が了解したときに限って責任をもって保管し、宿泊客がフロントにおいてチェックインする際お渡しします。

2. 宿泊客がチェックアウトしたのち、宿泊客の手荷物又は携帯品が当ホテル(館)に置き忘れられていた場合において、その所有者が判明したときは、当ホテル(館)は、当該所有者に連絡をするとともにその指示を求めるものとします。ただし、所有者の指示がない揚合又は所有者が判明しないときは、発見日を含め7日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。

3. 前2項の場合における宿泊客の手荷物又は携帯品の保管についての当ホテル(館)の責任は、第1項の場合にあっては前条第1項の規定に、前項の場合にあっては同条第2項の規定に準じるものとします。

(駐車の責任)

第17条 宿泊客が当ホテル(館)の駐車場をご利用になる場合、車両のキーの寄託の如何にかかわらず、当ホテル(館)は場所をお貸しするものであって、車両の管理責任まで負うものではありません。ただし、駐車場の管理に当たり、当ホテル(館)の故意又は過失によって損害を与えたときは、その賠償の責めに任じます。

(宿泊客の責任)

第18条 宿泊客の故意又は過失により当ホテル(館)が損害を被ったときは、当該宿泊客は当ホテル(館)に対し、その損害を賠償していただきます。

(1) 嬉春亭6階以外の全ての客室、宴会場および会室での喫煙はお断りいたします。喫煙の場合は、指定喫煙場所をご利用ください。

客室での喫煙及び吸い殻等がお部屋から発見された場合は、客室の売り止め費用(1日55,000円)の他、寝具・カーテン・絨毯・クロス等のクリーニング費用その他補修等にかかる実費を請求させていただきます。また、エレベーターホール、廊下、非常口、避難バルコニー等、館内での喫煙は指定喫煙場所以外はお断りし、クリーニング費用その他補修等にかかる実費を請求させていただきます。

【客室内喫煙によるクリーニング代】 実費

【客室内喫煙による客室売止め費用】 客室売止日数×55,000円

(注)客室売止日数は当ホテルの判断により実際に販売を差控えた日数とします。ただし、上限を10日分とします。

(準拠法、合意管轄裁判所)

第19条 宿泊契約に関する紛争は、日本法を準拠法とし、当ホテル(館)の所在する地を管轄する地方裁判所を専属合意管轄裁判所とします。

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)

			内訳
宿泊客が支払うべき総額	宿泊料金	①	基本宿泊料（室料（及び室料+朝食等の飲食料））
		②	サービス料（①×15%）
	追加料金	③	追加飲食（①に含まれるものを除く）
		④	サービス料（③×15%）
	税金	イ	消費税
		ロ	入湯税

備考 1.基本宿泊料はご予約時の料金です。

2.子供料金は小学生以下に適用し、大人に準じる食事と寝具等を提供したときは大人料金の70%、子供用食事と寝具を提供したときは50%、寝具のみを提供したときは30%をいただきます。寝具及び食事を提供しない3歳以上の幼児については、施設使用料2,500円＋消費税をいただきます。また、夕食ダイニングご利用の場合は夕食代として別途2,000円＋消費税、朝食バイキングご利用の場合は朝食代として別途1,500円＋消費税が必要です。

別表第2　違約金(第6条第2項関係)……旅館用

契約解除の通知を受けた日 / 契約申込人数	不泊	当日	前日	2日前	3日前	5日前	6日前	7日前	8日前	14日前	15日前	20日前	30日前
14名まで	100%	50%	20%	20%	20%								
15～30名まで	100%	50%	20%	20%	20%	20%							
31～100名まで	100%	70%	50%	20%	20%	20%	20%	20%	10%	10%			
101名以上	100%	70%	50%	25%	25%	25%	25%	25%	15%	15%	10%	10%	10%

(注) 1. %は、基本宿泊料に対する違約金の比率です。

2. 契約日数が短縮した場合は、その短縮日数にかかわりなく、1日分(初日)の違約金を収受します。

3. 団体客(15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。

別表第3　カスタマーハラスメント行為(第5条第4項及び第7条第2項関係)

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、商品交換や金銭補填等の過剰要求行為(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