

宿泊約款

※当ホテルを快適にご利用いただくため、必ずお読み下さい

第1条 (適用の範囲)

- 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します。
- 当ホテルが、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します。

第2条 (宿泊契約の申込み)

- 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。
 - 宿泊者名及び宿泊者のご連絡先
 - 宿泊日及び到着予定時刻
 - 宿泊料金(原則として別表第1の基本宿泊料による。)
 - その他当ホテルが必要と認める事項
- 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いたします。

第3条 (宿泊契約の成立等)

- 宿泊契約は、当ホテルが前条の申込みを承諾したときに成立するものとしします。ただし、宿泊プランによっては、前条の申込後、事前決済を行っていただき当館が入金を確認したときに成立するものとしします。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。
- 第3条1項の規定により宿泊契約が成立したときは、全宿泊期間の基本宿泊料を限度として宿泊開始前又は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。
- 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21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13条の規定による料金の支払いの際に返還いたします。
- 第3条第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)

- 第3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。
- 宿泊契約の申し込みを承諾するに当たり、当ホテルが第3条第2項の申込金の支払いを求めない場合及び当該申込金の支払期日を指定しない場合は、前項の特約に応じたものとして取り扱います。

第4条の2 (施設における感染防止対策への協力の求め)

1. 当ホテルは、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。

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。ただし、本項は、当ホテルが旅館業法第5条に掲げる場合以外の場合に宿泊を拒むことがあることを意味するものではありません。

(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) 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、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。)、同法第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暴力団員に該当する者があるもの

(5) 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。

(6) 宿泊しようとする者が、当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として旅館業法施行規則第5条の6で定めるカスタマーハラスメントの対象となる行為(別表第3)を行ったとき。

(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63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) 申込者又は宿泊しようとする者が、大量に宿泊予約を行いキャンセルする行為、又はそれに類似する行為。

(10) 宿泊しようとする者が、泥酔し、又は言動が著しく異常で、他の宿泊者に迷惑を及ぼす恐れがあると認められるとき、又は他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき、及び都道府県条例の規定する場合に該当するとき。

(11) 宿泊しようとする者が、著しく不潔な身体又は服装をしているため、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。

(12) 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。

(13) 埼玉県旅館業法施行条例第8条(第1・2号)の規定する場合に該当するとき。

第5条の2 (宿泊契約締結の拒否の説明)

1. 宿泊しようとする者は、当ホテルに対し、当ホテルが前条に基づいて宿泊契約の締結に応じない場合、その理由の説明を求めすることができます。

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、当ホテルが宿泊客に告知したときに限ります。
3. 当ホテルは、宿泊客が連絡をしないで宿泊日当日の午後9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。ただし、本項は、当ホテルが旅館業法第5条に掲げる場合以外の場合に宿泊を拒むことがあることを意味するものではありません。
 - (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暴力団員に該当する者があるもの
 - (3) 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。
 - (4) 宿泊客が、当ホテルに対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として旅館業法施行規則第5条の6で定めるカスタマーハラスメントの対象となる行為(別表第3)を行ったとき。
 - (5) 宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。
 - (6) 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(宿泊客が障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項に規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)。なお、かつて同様な行為があったときも含みます。
 - (7) 宿泊されるお客様が泥酔し、又は言動が著しく異常で、他の宿泊者に迷惑を及ぼす恐れがあると認められるとき、又は他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき、及びその他都道府県条例の規定する場合に該当するとき。
 - (8) 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。
 - (9) 埼玉県旅館業法施行条例第8条(第1・2号)の規定する場合に該当するとき。
 - (10) 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. 第2条第1号の事項の明告を求めた場合において、期限までにそれらの事項が明告されないとき。

3. 第3条第2号の予約金の支払いを請求した場合において、期限迄にその支払いがないとき。

4. 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7条の2 (宿泊契約解除の説明)

1. 宿泊客は、当ホテルに対し、当ホテルが第7条に基づいて宿泊契約を解除した場合、その理由の説明を求めることができます。

第8条 (宿泊の登録)

1. 宿泊客は、宿泊日当日、当ホテル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、住所及び電話番号（又は携帯電話の番号）と職業

(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、入国地及び入国年月日
(パスポートを呈示していただき、コピーを取らせていただきます。)

(3) 出発日及び出発予定時刻

(4) その他当ホテルが必要と認める事項

2. 宿泊客が第13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、午後3時から翌日午前10時までとします。(特別な宿泊プランを除く)ただし、連続して宿泊する場合には、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、同項に定める時間外の客室の便用に応じることがあります。この場合は規定の追加料金を申し受けます。料金は客室タイプ、延長時間により異なりますので、ご延長をご希望の場合は、フロントまでお問い合わせください。

※満室の場合等、規定時間外の客室利用に応じかねる場合があります。

第10条 (利用規則の遵守)

1. 宿泊客は、当ホテル内においては、「宿泊約款」に定める利用規則に従っていただきます。

なお、従っていただけない場合は、今後のご利用をお断りする場合があります。

第11条 (宿泊継続の拒絶)

1. 当ホテルは、お引受けした宿泊期間中といえども、次の場合には、宿泊の継続をお断りすることがあります。

(1) 第5条3号から11号までに該当することになったとき。

(2) 第10条に定めた利用規則に従わないとき。

(3) 寝室等での寝たばこ、消防用設備に対するいたずら、その他当施設が定める利用規則禁止事項に従わないとき。

第 12 条 (営業時間)

1. 当ホテル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リーフレット、各所の掲示、客室内のインフォメーションファイル等で御案内いたします。

① フロント営業時間

イ 門限はありません(ただし午前2時～午前5時までの間、安全面のため玄関を施錠しております)

ロ 営業時間：午前5時～翌午前1時。時間外の対応(チェックイン・チェックアウト及び、ホテル出入りによる鍵の受け渡し等)をご希望の際は、事前申告により対応をいたします。

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ございます。その場合には、適当な方法をもってお知らせをいたします。

第 13 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、日本通貨又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、チェックインの時に当ホテルのフロントにおいてお支払いいただきます。但し、個人小切手は取扱っておりません。

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。

4. 宿泊料金は前払い制になっております。

第 14 条 (当ホテルの責任)

1. 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、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 15 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あっ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 16 条 (寄託物等の取扱い)

1. 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、当ホテルは5万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、当ホテルの故意又は過失により滅失、毀損等の証明がなされたとき以外は、一切補償いたしません。

第 17 条 (宿泊客の手荷物又は携帯品の保管)

1. 宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当ホテルに到着した場合は、その到着前に当ホテル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、手荷物又は携帯品が当ホテルに置き忘れられている場合において、当ホテルは原則として所有者からの照会の連絡を待ちその指示を求めます。所有者の指示がない場合は、貴重品については発見日を含め 7 日以内に最寄りの警察署に届け、その他の物品については 3 ヶ月経過後処分いたします。ただし、飲食物・たばこ・雑誌および衛生環境を損なう懸念のある物品、その他廃棄物に相当する物品（明らかに壊れている物）は、保管期間内であっても、翌日に破棄させていただきます。
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の責任は、第 1 項の場合にあっては第 16 条第 1 項の規定に、第 2 項の場合にあっては第 16 条第 2 項の規定に準じるものとしします。
4. 当ホテルは、置き忘れられた手荷物又は携帯品について、内容物の性質に従い適切な処理を行うため、その中身を任意で点検することがあります。
5. 当ホテルでの拾得物を持ち主にお渡しするにあたり費用が発生した場合は、持ち主に費用を負担していただきます。
6. 粗大ゴミ等にあたる処理費用のかかる携行品を、宿泊客の故意または過失により客室、共有部その他の当ホテル館の敷地内に放置された場合、法令に準じた処理費用に加え、当ホテル館の代行費用として相当額を請求させていただきます。なお、意図的に放置されたことが客観的に推認される場合、またはチェックアウトの日から 1 週間が経過しても携行品に関するご連絡がない場合には、故意に放置され所有権が放棄されたものとみなす取り扱いとさせていただきます。

第 18 条 (駐車場の責任)

1. 宿泊客が当ホテル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。
2. 当ホテルは、次の事由によって生じた車輛または利用者の損害については一切の責任を負いません。
 - (1) 自然災害その他不可抗力による事故および故障
 - (2) 当該車輛の積載物または取付物が原因で生じた事故および故障
 - (3) 当ホテルの責に帰することのできない事由によって生じた衝突および接触、その他駐車場内における事故ならびに利用者間の一切のトラブル
 - (4) 車内における物品、貴重品の紛失および盗難
3. 宿泊客が駐車場の施設等を損傷したときは、その損害を弁償していただきます。
4. 当ホテルは、駐車場内において不正駐車を発見したときには、車輛の利用者から罰金を頂戴いたします。

第 19 条 (宿泊以外のサービス利用契約締結の拒否)

1. 当ホテルは、次に掲げる場合において、宿泊以外のサービス利用契約に応じないことがあります。当該サービスの契約の申込みをなさる方又は当ホテルを利用される方に次の事由に該当するものがあるとき。

- (1) 第5条第4項にて定める暴力団等に該当するもの
 - (2) 法令、官公署等の要請又は公序良俗に反する行為をする恐れがあると判断されるもの
2. 当ホテルの他の利用客に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
 3. 当ホテルもしくは当ホテル従業員に対し、以下のような合理的な範囲を超える負担を求められたとき。
 - (1) 当ホテルで提供していないサービスの提供
 - (2) 法令や公序良俗に反するサービスの提供
 - (3) 正当な理由のない値引き要求
 - (4) 正当な理由のない事項への強要、契約に含まないサービス等の提供
 - (5) 当ホテル従業員に対し、暴言、暴行、遅延行為（長時間拘束）、脅迫、恐喝等の行為があったとき
 - (6) SNS や掲示板等に事実と異なる内容やホテル従業員に対する誹謗中傷等、悪意のある書き込みを行ったとき
 - (7) 威圧的な不当要求を行い、且つ合理的な範囲を超える負担を求められたとき。またはかつて同様な行為をグループホテル内で行なったと認められるとき。（ご予約後、あるいはご利用中にその事実が判明した場合には、その時点でご利用をお断りします。）
 4. 当ホテルの利用規則に違反したとき。（違反する恐れがあると、当ホテル側が判断した場合を含む）
 5. 当ホテル利用にあたり、その利用を容認できないと当ホテルが合理的な理由に基づき判断したとき。

第20条（客室の清掃）

1. 連続して宿泊する場合においては、到着日及び出発日または客室清掃の時間帯を除き終日客室を使用することが出来ますが、衛生環境保全のため2週間以上の長期滞在利用の場合、2週間(14日)ごとにお部屋移動をお願いいたします。
2. 滞在中の客室清掃に関して特に申告がない場合、宿泊者が外出中（10：00～13：00の間）に行きます。（シーツ交換は2日に1回）清掃が不要のお客様はDo not Disturb・「起こさないで」カードをドアに掛けていただくか、事前にフロントまでご連絡下さい。清掃を希望される場合は事前にフロントまでご連絡下さい。（注：お部屋の清掃最終受付は13時とさせていただきますのでご注意ください。）
3. 前項2に基づき宿泊者から清掃希望の申告を受けた場合であっても、当館管理責任者により客室内が清掃困難な状態と判断された場合は清掃をお断りする場合がございます。また清掃不要の申し出を受けた場合であっても、法令及び都道府県条例の趣旨に鑑み3泊経過(4日目)ごとに1度の客室清掃を行うものとし、清掃時間帯に関しては10：00～13：00の間に行きます。
4. 前項1,2に基づき宿泊者が客室を使用できる時間内であっても、安全・防災及び衛生管理その他当ホテルの運営管理上の必要があると判断した場合は、客室に立ち入り必要な措置をとることが出来るものとし、宿泊者はこれを拒否出来ないものとします。

第21条（宿泊客の責任）

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

第22条（免責事項）

1. 当ホテル内のインターネット通信の利用は、お客様自身の責任において行うものとします。

2. システム障害その他の理由により予告なくサービスが中断または終了することがあります。
3. インターネット通信利用中のシステム障害その他の理由によりサービスが中断し、その結果、お客様にいかなる損害が生じても、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、当ホテルは一切責任を負いかねます。
4. インターネット通信の利用に際し当ホテルが不適切と判断した行為により、当ホテル及び第三者に損害が見込まれる場合また実際に生じた場合は、当該サービスの利用中止を求め、生じた損害については賠償していただきます。

第 23 条 (準拠法及び合意管轄)

1. 本約款に関して生じる一切の紛争については、当ホテルの所在地を管轄する日本の裁判所において、日本の法令に従い解決されるものとします。また、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並びに約款等に起因する一切の紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 24 条 (言語)

1. 約款等は、日本語を正文として作成され、成立するものとします。お客様の参考のために提示された翻訳文がある場合でも、日本語の正文のみが効力を有するものとし、翻訳文は当事者を拘束するものではありません。

第 25 条 (災害対策)

1. 火災、地震等の災害予防にご協力いただくとともに、緊急事態発生時には係員の指示に従い、冷静に対処をお願いします。また、不測の事態に備えて、非常口、消火設備、避難方法を事前にご確認ください。

第 26 条 (分離可能性)

1. この約款その他当ホテルの定める利用規則等（以下「約款等」といいます）の一部が法に基づいて無効と判断された場合でも、当該部分を除くその余の規定の有効性に影響を与えないものとします。
2. 約款等の一部が、ある宿泊客との関係で無効とされ又は取り消しされた場合でも、当該宿泊客を除く宿泊客との関係における有効性に影響を与えないものとします。

第 27 条 (約款変更条項)

1. 当ホテルは、以下の場合に、当社の裁量により、約款等を変更することができます。
約款等の変更が、宿泊客の一般の利益に適合するとき。約款等の変更が、宿泊契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 約款等の変更は、変更後の規定の内容を、当ホテルのホームページその他に掲載又は掲示し、掲載又は掲示の際に定める効力発生日から適用されるものとします。

付則 この宿泊約款は令和 8 年 4 月 1 日(以下、「運用開始日」といいます)から適用します。

【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	追加料金	税金
	①基本宿泊料（室料(及び室料+朝夕食等の飲食料)）	②追加飲食料その他の利用料金（①に含まれるものを除く）	消費税（宿泊料金①及び追加料金②にかかるもの）

(注)1. 税法が改正された場合は、その改正された規定によるものとします。

【別表第2】 違約金(第6条第2項関係)

契約解除の通知を受けた日		不泊	当日	前日	9日前	20日前
一般	9名まで	100%	100%	50%		
	10名～19名まで	100%	100%	50%	10%	
団体	20名～49名まで	100%	100%	50%	20%	10%

- (注) 1. 違約金は、宿泊客から契約解除の通知を受けたその日から起算します
2. 表中の％は、宿泊契約成立時に確定した宿泊料金（別表第1に定める基本宿泊料をいい室料及び朝食等の飲食料を含みます。以下同じ）に対する比率を示します。
3. 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）の違約金を収受いたします。
4. 9名様までの取消料は、別途宿泊契約および特定 Web サイトなどの取消料規定が優先される場合があります。
5. また10名様以上の団体利用の場合は、上記取消料が基本取消料となり、50名様以上のご予約は上記取消料と異なります。ご不明な点がございましたらお問い合わせ下さい。
6. 双方の合意の下で、違約金の設定について別途合意した場合は、本約款6条に記載の違約金が適用されず、別途合意した違約金が優先的に適用されます。
- 7.** 当ホテルは、宿泊予約の申込者が、宿泊予約の全部または一部を解除したときは、次に掲げるところにより違約金を申し受けます。ただし、団体客（ペイニングメンバー20名以上のものをいう。以下同じ）の一部について、宿泊予約の解除があった場合には、宿泊日の10日前の日（その日より後に当ホテルが宿泊予約の申込みをお受けした日）における宿泊予約人数の10%にあたる人数（端数がでた場合には切り上げる）についてはこの限りではありません。

【別表第3】 カスタマーハラスメント行為（第5条第6項 及び第7条第4項関係）

宿泊料の減額その他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員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、名誉棄損、侮辱など）、差別的な言動、性的な言動にあたる行為
- ・土下座等の社会的相当性を欠く方法による謝罪を繰り返し求める行為
- ・不退去、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。）
- ・対面や電話、メール等、長時間にわたって、又は叱責しながら、不当な要求を繰り返し行う行為
- ・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。）またはかつて同様な行為を過去に当ホテルで行なったと認められるとき。
- ・宿泊料の不当な割引や不当な感謝料、不当な部屋のアップグレード、不当なレイトチェックアウト、不当なアーリーチェックイン、時間外の送迎・清掃等、契約に含まない駐車場利用・食事等の提供、他の宿泊者に対するサービスと比較して過剰なサービスを行うよう繰り返し求める行為
- ・自身の泊まる部屋の上下左右の部屋に宿泊客を入れないことを繰り返し求める行為
- ・特定の者にのみ自身の対応をさせること又は特定の者を出勤させないことを繰り返し求める行為
- ・泥酔し、他の宿泊者に迷惑を及ぼすおそれがある宿泊者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、長時間にわたる介抱を繰り返し求める行為
- ・法令や公序良俗に反するサービスの提供
- ・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
- ・その他上記の各行為に準じる行為

与野第一ホテル利用規則

ホテルの公共性と安全性を維持するため、当ホテルをご利用のお客様には宿泊約款にもとづき、下記の規則をおまもりいただくことになっております。この規則をおまもりいただけない時は、宿泊約款第 11 条により宿泊のご継続をおことわりさせていただきます。

記

1. 安全と保安上お守りいただきたいことについて

- (1) 客室からの避難経路図は、各客室ドア設置の案内板に表示しておりますのでご確認ください。
- (2) 18 歳未満の方の単独または該当者同士のご宿泊は、お断りさせていただきます。宿泊日の前までに保護者(法定代理人)の方から「宿泊同意書」をご提出いただいた場合に限り認めております。
- (3) 心身耗弱、薬物、飲酒等により理性を失うなどして、他のお客様に不安と迷惑をおよぼす行為はご遠慮ください。
- (4) モバイルバッテリーなどの充電は、安全確保のためお客様の目の届く場所で行ってください。異常が認められた場合は、直ちに使用を中止してください。保管はカバンや引き出し等を避け、直射日光や高温となる場所を除き、目の届く場所に置いてください。客室を不在にされる際は、モバイルバッテリーの充電はお控えください。離室中に充電が行われていることが確認された場合は、スタッフが充電を中止することがあります。
- (5) 客室内で暖房用、炊事用、プレス用などの火器およびアイロン、キャンドル等などをご使用にならないこと。但し、ホテル備えつけの器具を除きます。客室内での調理は固くお断りいたします。
- (6) 客室内火災になりやすい場所(特にベッド)及び禁煙室での喫煙(電子タバコを含む)はお断りいたします。禁煙室で喫煙が判明した場合、寝具・カーテン・絨毯などのクリーニング費用と壁紙などの補修に係る費用として 33,000 円(税込)及び原状回復に伴う売止め期間の逸失売上を全額ご負担いただきます。喫煙室で寝たばこ等で寝具、絨毯などに焦げができた際には実費をご負担いただきます。
- (7) 宿泊客は、利用する客室の鍵をチェックインの際に受け取りチェックアウトの際に責任をもって返却する事とし、滞在中に外出する際にもフロント従業員に客室の鍵をお預け下さい。客室でキーホルダーを差さないと部屋の電源が通電しない、環境に配慮した「省エネスイッチ」を採用しています。故障の原因となりますので、キーホルダー以外の物は差し込まないで下さい。清掃時にキーホルダー以外の物の差し込みが確認された場合、スタッフが回収させていただきます。
万一、ルームキーを破損・紛失された場合、故意・過失問わず修繕費及び客室販売売り止めに伴う営業費として 33,000 円(税込)をご負担いただきます。

2. 貴重品・お預かり品等のお取り扱いについて

- (1) 貴重品は、その種類及び価額を明示したうえで、フロントにお預けください。それ以外での現金・貴重品の紛失に関しては、ホテルは責任を負いかねます。
但し、以下の物品のお預かりは致しかねますので、ご了承ください。
 - ア. 50 万円を超える価値を有する物品又は金銭等
 - イ. 美術品や骨董品等、損壊しやすい品物
 - ウ. 情報記録装置を有する機器(パソコン・携帯電話・その他 IT 機器等)
 - エ. 個人情報に関わる物品(顧客名簿等)

(2) お預かりのお洗濯物やお忘れ物の保管は、ご出発後3ヵ月までとさせていただきます。
飲食物・たばこ・雑誌および衛生環境を損なう懸念のある物品、その他廃棄物に相当する物品(壊れている物)は、保管期間内であっても翌日に破棄させていただきます。

(3) お忘れ物のお客様からご連絡を受けたお預かり品の保管期限は、特にご指定のない限りご連絡を受けた日から3ヶ月までとさせていただきます。

3. ご宿泊・お支払い等について

(1) 原則として、ご宿泊代金はチェックイン時にお支払いをお願い申し上げます。ご入金を確認できない場合は、ご予約の取り消し及び宿泊中の延泊はお受けできません。

(2) 契約人数を超えての客室利用はできません。万一、申し出なく契約人数を超えての利用が発覚した場合は、その超過利用分を請求致します。

(3) ご宿泊日数を変更する場合は、ホテルフロントに予めご連絡ください。

(4) ご宿泊日数を延長する場合は、延長分の宿泊料金等を事前に申し受けます。

4. 駐車場の利用

(1) 駐車場のご利用に際しては、ホテルの係員の誘導・指示に従ってください。

(2) 駐車中の車の事故(破損、盗難等)について、当ホテルは一切の責任を負いかねます。

(3) 駐車場利用のご連絡が無く満車の際は、駐車場利用をお断りさせていただくこともあります。

(4) 駐車台数は原則お一人様一台、普通乗用車のご利用とさせていただきます。

(5) 観光バス及び特別医療車両を除き1台枠を越える中・大型車の駐車は、原則お断り致します。

(6) 宿泊客のご利用時間は、原則としてご到着時から当ホテルが定めるチェックアウト時刻までとさせていただきます。先着順の為、事前に駐車スペースの確保は出来かねます。

5. 当ホテル内では次に定める行為は固く禁止しておりますのでお守りください。

以下の事項に該当すると認められるときは、それに伴う返金・補償はいたしません。また、トラブル、危険等の防止のため、警察・消防等関係諸機関に通報・相談する場合もございます。

(1) 廊下および客室内に次のようなものをお持ち込みにならないこと。

(イ) 鳥類、爬虫類その他の動物ペット類全般(同伴許可の犬はこの限りではありません)

(ロ) 著しく悪臭を発するもの(強い臭いを発するアロマ、お香、香水類)使用が確認された場合、
寝具・カーテン・絨毯などのクリーニング費用と壁紙などの補修に係る費用として33,000円(税込)
及び原状回復に伴う売止め期間の逸失売上を全額ご負担いただきます。

(ハ) 著しく多量もしくは重量のある物品

(ニ) 火薬や揮発油など発火あるいは引火しやすいもの

(ホ) 適法に所持を許可されていない鉄砲、刀剣類

(2) 廊下および客室内で、賭博および公序良俗に反する行為をなさらないこと。

(3) 廊下および客室内の設備品、諸物品をその目的以外の用途に使用しないこと。

(4) 廊下およびロビーなどに靴やその他の所持品を放置なさらないこと。

(5) 高声放歌や楽器演奏など喧騒な行為、その他で他のお客様に迷惑をかけたりなさらないこと。

(6) 客室内の諸物品をホテルの外へ持ち出し、ホテル内の他の場所に移動したりしないこと。

(7) ホテルの建築物や諸設備に異物を取り付けたり、現状を変更するような加工をなさらない

こと。破損された場合は実費を頂きます。

(8) ホテルの外観をそこなうような物品を窓にお掛けにならないこと。

(9) ホテル内で他のお客様に広告物を配布するような行為をなさらないこと。

(10) 客室やロビーを事務所、営業所がわりに使用なさらないこと。

(11) ユニットバス内及び客室における染毛・漂白剤等の使用。

(12) 造物、備品、その他の物品を損傷、汚染、紛失させた場合は相当額を弁償していただきます。

(13) 客室内や敷地内で許可なく営業上の目的で写真やビデオ・DVD等あらゆる機器による撮影及び録音はご遠慮願います。また、私的に撮影及び録音されたものであっても、許可なく営業上の目的でインターネット上に掲載する行為や各種 SNS を使用した配信行為等はやささないでください。(ライブ配信も含まれます) 場合により法的措置の対象となることがあります。

(14) 当宿泊施設の住所を住民登録として居所申請を行うことはお断りいたします。なお、滞在の証明は「宿泊証明書」の発行をもって行い、「居住証明書」の発行はいたしません。

(15) **ご宿泊登録者以外の方のご宿泊は固くお断りいたします。外来者を客室内に引き入れ、諸設備、諸物品などを使用させないこと。面会、デリバリーサービスの受取りはロビーでお願いいたします。**

注：宿泊者以外の宿泊スペースへの入室は御遠慮下さい。消防法および旅館業法に基づき、客室の定員（契約人数）を超えてのご利用は、安全管理上の観点から固くお断りしております。申し出なく契約人数を超えての利用が発覚した場合は、直ちに退去していただくほか、その超過利用分を請求いたします。

付則 この宿泊規則は令和8年4月1日(以下、「運用開始日」といいます)から適用します。