十津川温泉ホテル昴　宿泊約款

最 終 改 正　2025 年 2 月 1 日

宿泊約款

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およ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。)または、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ます。

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)①申込者名および宿泊者名とその連絡先

②宿泊料金の支払者名およびその連絡先

(5)その他当ホテルが必要と認める事項

2.宿泊の申込みをした者は、当ホテルが宿泊者の氏名、住所、電話番号等を記載した宿泊者名簿の提出を依頼した時は、宿泊契約成立後であっても直ちに提出するものとします。

3.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.宿泊者は、本約款、ならびに各利用規則に同意の上、宿泊されるものとします。

2.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ます。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。

3.当ホテルが、インターネットサイトに誤った宿泊料金を提示し、または電話で誤った宿泊料金をご案内し、当該宿泊料金に基づき、宿泊契約の申込みをされ、当ホテルが承諾した場合は、当該料金がその前後の期日の宿泊料金に比べて著しく低廉であるときは、当該料金につき、「限定」、「特別」、「キャンペーン」等の低廉である理由の表示またはご案内のない限りは、民法上の錯誤による承諾であることから、宿泊契約は無効とさせていただき、速やかにその旨の通知をいたします。

4.当ホテルは、宿泊予定日前の任意の日に電話または E メールにて予約内容の確認をすることがあります。

5.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。

6.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 8 条および第 20 条の規定を適用する事態が生じたときは、取消料に次いで賠償金の順序で充当し、残額があれば、第 15 条の規定による料金の支払いの際に返還します。

7.第４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

1.前条第 5 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.宿泊契約の申込みを承諾するにあたり、当ホテルが前条第 5 項の申込金の支払いを求めなかった場合およ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　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６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。

(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

(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、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。

(7)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）をするおそれがあると認められるとき。

(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)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 で定めるものを繰り返したとき。

(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、泥酔し、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれのあるとき。

(12)通常の時間外に宿泊を申し込まれたとき。

(13)宿泊料等費用の支払能力がないと認められるとき。

(14)宿泊名簿の記載に応ぜず、またはその記載事項について虚偽の申告をしたとき。

(15)宿泊の申し込みをした者が、自己の商業目的を秘して申し込みをしたとき。

(16)宿泊客が当ホテルの定める利用規則に従わないとき。

第７条　宿泊契約締結の拒否の説明

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ることができます。

第８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 5 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、取消料を申し受けます。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あたって、宿泊客が宿泊契約を解除したときの取消料または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 7 時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９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に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)宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。
(5)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。
(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 項規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。)。
(7)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 で定めるものを繰り返したとき。
(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)宿泊しようとする者が、泥酔し、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれのあるとき。
(10)常の時間外に宿泊を申し込まれたとき。
(11)宿泊料等費用の支払能力がないと認められるとき。
(12)宿泊名簿の記載に応ぜず、またはその記載事項について虚偽の申告をしたとき。
(13)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。
(14)宿泊客が当ホテルの定める利用規則に従わないとき。
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 10 条　宿泊契約解除の説明

宿泊客は、当ホテルに対し、当ホテル(館)が前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 11 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、住所および連絡先
(2)日本国内に住所を有しない宿泊者にあっては、国籍及び旅券番号
(3)その他当ホテルが必要と認める事項
2.宿泊客が第 15 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。

第 12 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、到着日および出発日を除き、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)12 時までの超過：　1 室 1 時間あたり　1,760 円（税込）　※特別室については、フロントまでお問い合わせください。
(2)15 時以降の超過：　お部屋の 1 泊分の宿泊料金を申し受けます。

第 13 条　利用規則の遵守

1.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館内に掲示した利用規則に従っていただきます。

第 14 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ご案内いたします。
(1)フロント・キャッシャー等サービス時間:
イ.門限：23:00　※23:00～翌 6:00 まで玄関の自動ドアは防犯上施錠いたします。
ロ.フロントサービス：6:00～22:00
(2)飲食等(施設)サービス時間:
◆レストラン石楠花（シャクナゲ）
　昼食：11:30～13:30　※木曜日定休
(3)附帯サービス施設時間:
◆売店：7:30~21:00
◆温泉保養館「星の湯」：6:00~9:00 / 12:00～23:00
◆温水プール：9:00～20:00
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 15 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、通貨又は当ホテル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 16 条　当ホテルの責任

1.当ホテルは、宿泊約款および、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。

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 17 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、取消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 18 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また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およ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 15 万円を限度としてその損害を賠償します。

2.当ホテルは 15 万円以上の現金または時価 15 万円相当以上の物品はお預かりできません。

3.宿泊客が、当ホテル内にお持込みになった物品または現金なら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、当ホテルの故意または過失により滅失、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および価額の明告のなかったものについては、当ホテルに故意また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はその損害を賠償します。

4.当ホテルは第 1 項から第 3 項に基づく損害賠償責任のあるときであっても、次に定める物品については、その責任を負いません。

(1)稿本、設計書、図案、帳簿その他これらに準ずるもの（磁気テープ、磁気ディスク、CD ロム、光ディスク等情報機器（コンピュータおよびその端末装置等の周辺機器）で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます。）

第 19 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、宿泊客の手荷物または携帯品が当ホテル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また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また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。

第 20 条　駐車の責任

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、駐車場の管理にあたり、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。

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。

2.宿泊客は、宿泊契約に基づく宿泊サービスを円滑に受領するため、万が一宿泊契約の内容と異なる宿泊サービスが提供されたと認識した時は、当ホテルにおいて速やかにその旨を申し出なければなりません。

第 22 条　宿泊約款・利用規則の変更

1.当ホテルは次の各号の場合に、本約款ならびに利用規則（以下、「約款等」と言います。）を変更することができるものとします。利用者は異議なく承諾するものとします。

(1)約款等の変更が、利用者の一般の利益に適合するとき。

(2)約款等の変更が、契約をした目的に反せず、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.本約款を変更する場合、当ホテルはあらかじめ利用者に対して、ホームページへの掲載その他当ホテル所定の方法により変更内容および変更後の約款の効力発生時期を告知するものとします。

3.変更後の約款等の効力発生日以降に宿泊客が本サービスを利用したときは、宿泊客は、約款等の変更に同意したものとみなします。

第 23 条　管轄裁判所と準拠法

1.当ホテルと宿泊客との間の宿泊約款に関する紛争は、日本法を準拠法とし、当ホテルの所在地を管轄する日本の裁判所において、解決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 15 条第１項関係)

宿泊客が支払うべき総額	内訳
宿泊料金	① 基本宿泊料（室料（または室料＋朝食等の飲食料）） ② サービス料（①×10%）
追加料金	③ 飲食料または、追加飲食料（①に含まれるものを除く） ④ サービス料（③×10%） ⑤ その他利用料金
税金	イ 消費税

備考

1.基本宿泊料はフロントまたは、当ホテルホームページに掲示する料金表によります。

2.子供料金は 12 才以下に適用とします。

①小児料金（大人に準じる食事と寝具等を提供）

・10 歳～12 歳 大人料金の 70%

・4 歳 ～ 9 歳 大人料金の 50%

②幼児料金

・1 歳 ～ 3 歳

寝具および、食事を提供しない場合　無料

子供用の食事を提供した場合　4,400 円

寝具、浴衣、タオルのみを提供した場合　2,200 円

別表第２　取消料

(第８条第２項関係)

契約解除の通知を受けた日 契約申込人数	不泊 (無連絡)	当日	前日	2 日前	3 日前	4 日前	5 日前	6 日前	7 日前	14 日前
14 名以下	100%	100%	60%	30%	30%	30%	30%	0%	0%	0%
15 名以上	100%	100%	60%	30%	30%	30%	30%	20%	20%	20%

(注)

1.%は、基本宿泊料に対する取消料の比率です。

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)の取消料を収受します。

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 15 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)にあたる人数については、取消料はいただきません。

4.ただし、別途個別の違約金（取消料）契約を結んだ場合は、その取り決めを優先します。

別表第３ カスタマーハラスメント行為

（第６条第７項 および第９条第５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。）また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