

宿泊約款

(適用範囲)

- 第1条 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、法令又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、

(宿泊契約の申し込み)

- 第2条 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) 宿泊者の連絡先
 - (3) 宿泊日及び到着予定時刻
 - (4) 宿泊料金（原則として別表第1の基本宿泊料による。）
 - (5) その他当ホテルが必要と認める事項
2. 宿泊契約の申込みをした者は、当ホテルが宿泊者の氏名、住所、連絡先等を記載した宿泊名簿の提出を依頼したときは、宿泊契約成立後であっても、直ちに提出するものとし、
3. 宿泊客が、宿泊中に第1項第3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。
4. 宿泊契約の申込みの際し、特別な配慮を必要とする宿泊者は、契約の申込時に申し出てください。このとき、当ホテルは可能な範囲内でこれに応じます。
5. 前項の申出に基づき、当ホテルが宿泊客のために講じた特別な措置に要する費用は、宿泊客の負担とします。

(宿泊契約の成立等)

- 第3条 宿泊契約は、当ホテルが前条の申し込みを承諾した時に成立するものとし、
2. 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、又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、宿泊契約の申し込みをされ、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又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、宿泊契約を取り消すことがあります。
3. 当ホテルは、宿泊予定日前の任意の日に、宿泊客からいただいた連絡先に予約の確認の電話を差し上げることがあります。
4. 第1項の規定により宿泊契約が成立した時は、宿泊期間（3日を超えるときは3日間）の基本宿泊料金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、お支払いいただくことがあります。
5. 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7条及び第19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

13 条の規定による料金の支払いの際に返還します。

6. 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。

7. 当ホテルは、宿泊客のチェックイン時に宿泊料金を請求し、連泊の場合は任意の時期に、既に宿泊された分の精算を請求することがあります。

(宿泊契約締結の拒否)

第 4 条 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) 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、繰り返し当ホテル内で合理的な理由のない苦情、要求を申し立てた等、当ホテル内の平穏な秩序を乱す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、次のイからハのいずれか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 2 号に定める特定感染症の患者等（以下、特定感染症の患者等といいます）であるとき
- (8) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われたとき。
- (9) 天災、施設の故障、人員の不足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) 宿泊しようとする者が、旅館業法第 5 条 1 項 3 号にあたる時。
- (11) 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。
- (12) 当ホテルが、官公署の命令、指示又は勧告等により法令上又は事実上休業せざるを得ないと判断したとき。
- (13) 発熱又は咳き込む宿泊者等につき、官公署の命令、指示又は勧告等により、法令上又は事実上求められる感染予防のための措置を行う、物理的又は人的な余裕が当ホテルにならないとき。
- (14) 山梨県旅館業法施行条例第 6 条の規定する場合に該当するとき。

(感染予防対策への協力要請)

第 5 条 当ホテルは、旅館業法第 4 条の 2 の定めにしたが、宿泊しようとする者に対し、特定感染症の感染予防のために必要な協力を求めることがあります。

2. 宿泊しようとする者は、正当な理由のない限り、前項の協力の求めを拒否することはできず、正当な理由なく前項の協力の求めに応じず、後に当該者が特定感染症の患者等に該当したときは、当該者の使用により必要となった施設の消毒等の感染予防の措置を行うのに要した費用、その間使用できなくなった施設による逸失利益等一切の当ホテルの損害については、当該者が負担するものとします。

（損害賠償の予定）

第6条 禁煙の客室において喫煙（電子タバコを含む）した宿泊客は、当該客室の消臭措置のために要する費用等違約金として金二万円をお支払いいただきます。

2. 前項の場合に、消臭措置等のために当該客室を販売できない期間を生じたときは、その期間の宿泊代相当額を違約金に加算してお支払いいただきます。

（宿泊客の契約解除権）

第7条 宿泊客は、いつでも別紙第2に記載の取消料を当ホテルに支払うことにより、宿泊契約の全部または一部を解除することができます。

2. 当ホテルは、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。その場合、当ホテルは別表第2記載の取消料を申し受けます。

（当ホテルの契約解除権）

第8条 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） 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、旅館業法第5条1項3号にあたるとき。
- （3） 宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。
- （4） 宿泊客が次のイからハのいずれか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
- （5） 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。
- （6） 宿泊に関し暴力的要求行為が行われたとき。
- （7） 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。
- （8） 山梨県旅館業法施行条例第6条の規定する場合に該当するとき。
- （9） 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に従わないとき。
- （10） 宿泊契約成立後に第4条（11）に定めることが判明したとき。
- （11） 宿泊の申し込みをした者が、第2条2項に基づく当ホテルの依頼に対し、直ちに応じなかったとき。
- （12） 当ホテルが、官公署の命令、指示または勧告等により法令上又は事実上休業せざるを得ないと判断したとき。

(13) 発熱又は咳き込む宿泊者等につき、官公署の命令、指示または勧告等により、法令上または事実上求められる感染予防のための措置を行う、物理的又は人的な余裕が当ホテルにないとき。

(14) 宿泊契約に違反する行為があり、是正を求めたにもかかわらず、是正しないとき。

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、宿泊客の宿泊中の行為が解除事由に該当することを理由とするときは、いまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金も、違約料としてお支払いいただくことがあります。

(宿泊の登録)

第9条 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、住所及び連絡先

(2) 外国人にあっては、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、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くことがあります。

(客室の使用時間)

第10条 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（東館客室は午後2時から翌朝11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) 超過3時間までは、室料金の3分の1（又は室料相当額の30%）

(2) 超過6時間までは、室料金の2分の1（又は室料相当額の50%）

(3) 超過6時間以上は、室料金の全額（又は室料相当額の100%）

(3. 前項の室料相当額は、基本宿泊料の70%とします)

(利用規則の遵守)

第11条 宿泊客は、当ホテル内において、当ホテルが定めた利用規則に従っていただきます。

(営業時間)

第12条 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、モバイルコンシェルジュ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 門限なし

ロ. フロントサービス 終日

(2) 飲食等（施設）サービス

イ. 朝食 午前7時00分～午前9時30分（午前9時00分 最終入場）

ロ. 昼食 午前11時30分～午後2時00分（午後1時30分 最終入場）

ハ、夕食 午後 6 時 00 分～午後 9 時 00 分（午後 7 時 30 分 最終入場）

(3) 附帯サービス施設時間：

イ、売店 午前 8 時 00 分～午後 8 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 13 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. 前項の宿泊料金の支払いには、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、宿泊客の出発の際又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。

(当ホテルの責任)

第 14 条 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。

(契約した客室の提供ができないときの取り扱い)

第 15 条 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、取消料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。

(寄託物等の取り扱い)

第 16 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、当ホテルに故意または重大な過失がある場合を除き、30 万円を限度として、当ホテルはその損害を賠償します。

2. 当ホテルは、50 万円以上の現金又は時価 30 万円相当以上の物品はお預かりできません。

3. 宿泊客が、当ホテル内にお持ち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及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、10 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 項及び第 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（コンピュータ及びその端末装置等の周辺機器）で直接処理を行なえる記録媒体に記録されたものを含みます。）

（宿泊客の手荷物又は携帯品の保管および処分）

第17条 宿泊客の手荷物が、宿泊に先だ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、宿泊客の手荷物又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場合又は所有者が判明しないときは、発見日を含めて7日間保管し、その後最寄りの警察署に届ける場合があります。

所有者の指示がない場合、又は所有者が判明しないまま3か月を経過した手荷物又は携帯品については遺失物法37条に基づき処分します。

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項の場合にあつては前条1項の規定に、前項の場合にあつては同条3項の規定に準ずるものとします。

（駐車責任）

第18条 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つて、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。

（宿泊客の責任）

第19条 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ときは、当ホテルにおいて速やかにその旨を当ホテルに申し出なければなりません。

（管轄裁判所と準拠法）

第20条 当ホテルと宿泊客との間の宿泊契約に関する紛争は、日本法を準拠法とし、当ホテルの所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所をもって専属管轄裁判所とします。

（宿泊約款・利用規則の変更）

第21条 当ホテルは次の各号の場合に、当ホテルの裁量により、本約款ならびに利用規則（以下、「約款等」と言う。）を変更することができます。利用客はこれを異議なく承諾するものとします。

（1） 約款等の変更が、宿泊客の一般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. 当ホテルは前項による約款等の変更にあたり、変更後の約款等の効力発生日の1ヶ月前までに約款等を変更する旨及び変更後の内容と、その効力発生日を当ホテルのホームページに掲載します。

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。

(免責事項)

第22条 当ホテル内からのインターネット接続サービスのご利用にあたりましては、お客様ご自身での責任にて行うものといたします。インターネット接続サービスのご利用中に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。また、インターネット接続サービスのご利用に当ホテルが不適切と判断した行為により、当ホテルおよび第三者に損害が生じた場合、その損害を賠償していただきます。

別表第1 宿泊料金の算定方法（第2条第1項及び第13条第1項関係）

		内容
宿泊客が 支払うべき 総額	宿泊料金	①基本宿泊料（室料+夕・朝食料） ②サービス料（①×10%）
	追加料金	③追加飲食（夕・朝食以外の飲食料）及びその他の利用料金 ④サービス料（③×10%） ⑤その他の利用料金
	税金	イ 消費税（地方消費税含） ロ 入湯税 150 円

備考1. 基本宿泊料はホームページに提示する料金表によります。

備考2. 子供料金は小学生以下に適用し、小学生は大人に準ずる食事と寝具を提供したときは大人料金の70%、小学生未満で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6,000円（消費税別）をいただきます。

寝具及び食事を提供しない幼児については、施設使用料3,000円（消費税別）をいただきます。

寝具及び食事を提供しない2歳以下の幼児については、料金はいただきません。

備考3. ⑤その他の利用料金：電話代、貸切風呂利用代等

別表第2 取消料（第7条第1項関係）

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	30日前
14名まで	100%	100%	50%	30%	30%	20%	20%	20%				
15~30名まで	100%	100%	50%	30%	30%	30%	20%	20%				
31~100名まで	100%	100%	80%	50%	30%	30%	20%	20%	10%	10%		
101名以上	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	15%	15%	10%	10%

別表第3 カスタマーハラスメント行為（第4条1項10号及び第8条1項2号関係）

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）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な行動
- ・土下座の要求、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
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・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
- ・従業員個人への攻撃、要求

付則

- 第 1 条 当ホテルは、令和 5 年 12 月 13 日国土交通省の公示するモデル宿泊約款と同一の約款を当ホテルの宿泊約款と定め、同日施行する。
- 第 2 条 当ホテルは、令和 7 年 3 月 1 日、宿泊約款の各一部を改正し、同日施行する。