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する契約は、この宿泊約款(以下、「本約款」といいます。)の定めるとこによるものとし、本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。

宿泊契約の申込み

第２条 当ホテルに宿泊契約の申し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　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します。

宿泊契約の成立等

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

2　宿泊者が未成年であり当ホテルが必要であると認めた場合は、親権者その他の法定代理人の同意を得たうえで同意書を提出し宿泊されるものとします。

3　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。

4　前項の規定により宿泊契約が成立したときには、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。

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６条及び第１９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。

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４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４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。

宿泊契約締結の拒否

第５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、本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旅館業法(昭和２３年法律第１３８号。その後の改正を含む。)第２条第６項に規定する特定感染症(以下「特定感染症」という。)の患者等(旅館業法第４条の２第１項第２号に規定される。以下同じ。)であるとき。

（４） 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。

（５） 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。

（６） 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２)をするおそれがあると認められるとき。

（７） 宿泊しようとする者が、賭博その他の違法行為をするおそれがあると認められるとき。

（８） 宿泊しようとする者が、喧騒な行為を行ったとき、また、危険、不安等を感じさせるなど、宿泊又は利用する他のお客様に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき。

（９） 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に暴力団員に該当する者があるもの

（10） 宿泊しようとする者が泥酔者で、他の宿泊客に著しく迷惑を及ぼすおそれがあると認められたとき。

（11） 宿泊しようとする者が当ホテルの定める利用規則に従わないとき。

宿泊客の契約解除権

第６条 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４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３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あたって、宿泊客が宿泊契約を解除したときの違約金支払い義務について、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10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処理することがあります。

当ホテルの契約解除権

第７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。なお、本条による契約の解除により生じた損害については、当ホテルは一切責任を負いません。

（1） 宿泊客が、特定感染症の患者等であるとき。

（2） 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。

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

（5） 宿泊客が、宿泊に関し、賭博その他の違法行為をするおそれがあると認められるとき。

（6） 宿泊客が、喧騒な行為を行ったとき、また、危険、不安等を感じさせるなど、宿泊又は利用する他のお客様に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき。

（7） 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
（8） 宿泊客が泥酔者で、他の宿泊客に著しく迷惑を及ぼすおそれがあると認められたとき。
（9） 未成年の宿泊者が、親権者その他法定代理人の同意がないにもかかわらず同意があると偽ったこと、あるいは年齢を成年と偽ったことが判明した場合のとき。
（10） 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。

宿泊の登録

第８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、住所、連絡先
（2） 宿泊者が日本国内に住所を有しない外国人であるときは、その国籍及び旅券番号
（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、電子マネー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、第１項の登録時にそれらを呈示して当ホテルでの支払いに利用できることの確認を受けていただく必要があります。

宿泊定員数

第９条 客室の宿泊定員数は、最大７名です。
お子様の添い寝は、１ベッドに対して１名までとなり、12歳以下のお子様が添い寝の対象となります。

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時から翌日午前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１時間あたり５００円（税サ込）/１名様（10:00～13:00）
（2） 13時以降の場合は、基本室料の全額

利用規則の遵守

第11条 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。

営業時間

第12条 当ホテルのフロント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え付けパンフレット、ホームページ、各所の掲示、客室内で御案内いたします。
フロント・キャッシャー当サービス時間
イ 門限 …… なし
ロ フロント …… 24時間
ハ キャッシャー …… 24時間

ニ　レストラン営業（下記の通りになります）
16階スカイレストラン白馬 朝食時間…6：30～9：30（最終入店 9時10分）
２階中国料理「美麗華」　ランチ　…11:30～14:00 (L.O 13:30)
(日曜定休)　ディナー…17:30～21:30 (L.O 20:30)

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 宿泊客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、電子マネー等これに代わり得る方法により、宿泊客の到着の際、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、万一の火災や事故等に対処するため、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、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。

寄託物等の取扱い

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17条 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。

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。

宿泊約款・利用規則の変更

第20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」と言います。)を変更することができます。利用者はこれに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　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か月前までに、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ウェブサイトに掲示いたします。

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21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。

言語及び準拠法

第22条 本約款は日本語と英語で作成されますが、約款の両文の間に不一致又は相違があるときは、日本文がすべての点について優先するものとします。

2　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。

別表第１ 宿泊料金の内訳(第２条第１項及び第13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）
		②サービス料（①×10%）
	追加料金	③飲食料又は追加飲食料
		④その他の利用料金
	税金	消費税 宿泊税

備考１．④その他の料金:電話代、ランドリー代、エキストラベッド代等

別表第２ 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

別表第３　違約金（第6条第2項関係）

契約申込室数 ＼ 契約解除の通知を受けた日		不泊	当日午後	当日午前	前日	10日前	20日前	30日前
一般予約	9室まで	100%	100%	80%	20%	10%	-	-
団体予約	10～30室	100%	100%	80%	50%	20%	10%	-
	31室以上	100%	100%	100%	80%	30%	20%	10%

（備考）

1　%は基本宿泊料（室料）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（10室以上）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）における宿泊室数の10%（端数が出た場合には切り上げる。)にあたる室数については、違約金はいただきません。

4　ただし、別途個別の違約金契約を結んだ場合は、その取り決めを優先します。

2026年6月1日　最終改定