

# ホテル南風楼 宿泊約款

## 第1条 適用範囲

1. 当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、この約款に定めるものとし、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ます。
2. 当館が、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、次の事項を当館に申し出ていただきます。
  - (1) 宿泊者名、登録住所及び電話番号（又は携帯電話番号）
  - (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、当館は、その申し入れ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。

## 第3条 宿泊契約の成立等

1. 宿泊契約は、当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館が定める申込金を、当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条の規定が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、当館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2項の規定にかかわらず、当館は、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。

## 第5条 宿泊契約締結の拒否

当館は、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、暴力団、暴力団員、暴力団関係団体又は関係者、その他反社会的勢力であるとき。
5. 宿泊しようとする者が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。
6. 宿泊しようとする者が法人で、その役員のうち暴力団員に該当する者がいるとき。
7. 宿泊しようとする者が当館もしくは当館従業員に対して暴力的要求行為を行い、あるいは、合理的

範囲を超える負担を要求したとき。

8. 宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき。
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. 宿泊しようとする者が泥酔等により他のお客様に迷惑を及ぼすおそれのあるとき。他のお客様に著しい迷惑を及ぼす言動のあるとき。(長崎県 旅館業法施行条例第 7 条の規定に該当するとき。)

#### 第 6 条 宿泊客の契約解除権

1. 宿泊客は、当館に申し出て、宿泊契約を解除することができます。
2. 当館は、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 項の規定により当館が申込金の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。
3. 当館は、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。

#### 第 7 条 当館の契約解除権

1. 当館は、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) 宿泊客が伝染病者であると明らかに認められるとき。
  - (5) 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。
  - (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) 長崎県旅館業法施行条例第 7 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、宿泊客は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 8 条 宿泊の登録

1. 宿泊客は、宿泊日当日、当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、年令、性別、住所及び職業
  - (2) 外国人にあつては、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。

#### 第 9 条 客室の使用時間

1. 宿泊客が当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。(宿泊プランに準ずる)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。この場合はフロントが提示する追加料金を申し受けます。なお、満室の場合はお断りさせていただくことがあります。

## 第 10 条 利用規則の遵守

1. 宿泊客は、当館内においては、当館が定めた利用規則に従っていただきます。

## 第 11 条 営業時間

1. 当館の主な施設の営業時間は次のとおりとします。
  1. 門限 0 時 00 分
  2. フロントサービス 7 時 00 分～22 時 00 分
  3. 食事提供時間
    - イ 朝食 7 時 00 分～9 時 30 分（受付時間 7 時 00 分～9 時 00 分）
    - ロ 夕食 18 時 00 分～21 時 00 分（受付時間 18 時 00 分～19 時 30 分）
  4. 付帯サービス施設時間
    - イ 貸切風呂 15 時 00 分～22 時 00 分（貸切風呂の種類によって異なる）
    - ロ 喫茶 15 時 00 分～21 時 00 分（提供内容によって異なる）
    - ハ 売店 7 時 30 分～10 時 00 分 17 時 00 分～21 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。

## 第 12 条 料金の支払

1. 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. 前項の宿泊料金等の支払いは、通貨又は当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変わり得る方法により、宿泊客の出発の際又は当館が請求した時、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。

## 第 13 条 当館の責任

1. 当館は、宿泊約款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。

## 第 14 条 契約した客室の提供ができないときの取扱い

1. 当館は、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斡旋するものとします。
2. 当館は、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。

## 第 15 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は、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、当館がその種類及び価額の明示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、当館は 10 万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当館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示のなかったものについては、当館に故意又は重大な過失がある場合を除き、10万円を限度として当館はその損害を賠償します。

#### 第16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、宿泊に先立って当館に到着した場合は、その到着前に当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館の責任は、第1項の場合にあつては前条第1項の規定に、前項の場合にあつては同条第2項の規定に準じるものとします。

#### 第17条 駐車場の責任

1. 宿泊客が当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、当館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。

#### 第18条 宿泊客

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

#### 第19条 カスタマーハラスメントに対する行動指針

当社従業員等に対して、カスタマーハラスメントが行われた場合には、サービス提供をお断りさせていただきます。さらに当館が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等に連絡の上、法的措置等含めた厳正な対処を行います。

##### 1. カスタマーハラスメントの定義

要求内容の妥当性が認められないもの、要求を実現するための手段・様態として、社会通念上相当な範囲を超える言動・行動

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1) 合理的理由のない謝罪の要求
- (2) 過剰または不合理な要求
- (3) 社会通念上、過剰なサービスの提供の要求
- (4) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (5) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (6) 威圧的な言動
- (7) 継続的な、執拗な言動
- (8) 拘束的な言動（長時間の拘束（居座り、電話、その他業務に支障を及ぼす行為））
- (9) 差別的な言動
- (10) 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- (11) 従業員個人への攻撃、要求
- (12) 正当な理由なく合意を得ずに行う録音・録画
- (13) SNSやインターネットでの誹謗中傷、虚偽の情報提供や拡散
- (14) 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

別表第1 宿泊料金の算定方法(第2条第1項及び第12条第1項関係)

内容

		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+朝・夕食料) 2.サービス料
	追加料金	3.追加飲食(朝・夕食以外の飲食料)及びその他の利用料金 4.サービス料
	税金	イ 消費税 ロ 入湯税(温泉地のみ)

備考 基本宿泊料は、プランごとに異なりますのでホームページ等の料金表でご確認下さい。

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	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
契約申込人数													
14名まで	100%	100%	90%	80%	80%	%	%	%	%	%	%	%	%
15～30名まで	100%	100%	90%	80%	80%	50%	50%	30%	%	%	%	%	%
31名～100名まで	100%	100%	90%	80%	80%	80%	50%	50%	10%	10%	10%	10%	10%
101名以上	100%	100%	90%	80%	80%	80%	50%	50%	15%	15%	15%	15%	15%

(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。