

宿泊約款

適応範囲

第1条

- 1 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、前項の規定に関わらず、その特約が優先するものとします。

宿泊契約の申し込み

第2条

- 1 当ホテルに宿泊契約の申し込みをしようとする宿泊客は、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、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の宿泊基本料金による。）
 - (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

- 1 宿泊契約は、当ホテル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。
- 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）の宿泊基本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あたり、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

- 1 前条第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。

- 2 宿泊契約の申し込みを承諾するにあたり、当ホテルが前条第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。

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、当ホテル従業員、他の宿泊客に暴力的な言動を行う、当ホテル従業員を長時間拘束する、または当ホテル従業員の業務の妨げとなる行為をする等、当ホテル内の平穏な運営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に次の事由に該当するものがあるとき。
 - (1) 「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）による指定暴力団及び指定暴力団員等又はその関係者、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」という。）
 - (2) 暴力団等が事業活動を支配する法人その他の団体又はその構成員
 - (3) 暴力団等に該当するものが役員となっている法人又はその構成員
- 6 宿泊しようとする者が、感染症であると明らかに認められるとき。
- 7 宿泊しようとする者による暴力的要求行為が行われ、または以下のような過剰な要求行為を求められたとき。
 - (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) 正当な理由のない契約後の値引き要求
 - (4) 正当な理由のない客室のアップグレード、契約に含まない食事等の提供
 - (5) その他合理的な範囲を超える負担
- 8 当ホテル従業員、他の宿泊客に対し、暴言、暴行、脅迫、恐喝、詐欺行為があったとき。
- 9 SNSや掲示板等に事実と異なる内容や当ホテル従業員、他の宿泊客に対する誹謗中傷等、悪意のある書き込みを行ったとき。
- 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者等で他の宿泊者、当ホテル従業員に著しく迷惑を及ぼすおそれがあるとき、又は他の宿泊者、当ホテル従業員に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき（都道府県条例にもとづく）。
- 12 宿泊しようとする者が、過去に当ホテルに対してトラブルがあったとき。

宿泊客の契約解除権

第6条

- 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、違約金を請求します。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みなし処理することがあります。

当ホテルの契約解除権

第7条

- 1 当ホテルは、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。
 - (1) 宿泊客が宿泊に関し、法令の規定、官公署等の要請、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) 宿泊客が当ホテル従業員に暴言暴力をふるう、当ホテル従業員を長時間拘束する、または当ホテル従業員の業務の妨げとなる行為をする等、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。
 - (3) 宿泊約款及びこれに関連する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 暴力団、またはその関係者その他暴力団等であるとき。
 - ② 暴力団等が事業活動を支配する法人その他の団体又は構成員
 - ③ 暴力団等に該当するものが役員となっている法人又はその構成員
 - ④ 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をした場合
 - (4) 宿泊客が感染症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、または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。なお、かつて同様な行為があったときも含みます。
 - 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 正当な理由のない契約後の値引き要求
 - ④ 正当な理由のない客室のアップグレード、契約に含まない食事等の提供
 - ⑤ 当ホテル従業員に対し、脅迫、恐喝、詐欺行為があったとき
 - 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過去に当ホテル又は三井不動産ホテルマネジメントが運営するホ

テルで行なったと認められるとき。

⑧ 上記①から⑦に類する行為があったとき。

(6) 天災等、不可抗力に起因する事由により宿泊できなくなったとき。

(7) 宿泊しようとする者が泥酔者等で他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼすおそれがあるとき、又は他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼす言動をしたとき（都道府県条例にもとづく）。

(8) 当ホテルが指定した場所以外での喫煙、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。

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

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) 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) 日本国内に住所を有しない外国人にあっては、前号の定めに加え、旅券の写し

(4) 出発日及び出発予定時刻

(5) 同伴者の氏名

(6) その他当ホテル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。

客室の使用時間

第9条

1 宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は、当日午後3時から翌日10時までとします。

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。この場合は次に掲げる追加料金を申し受けます。

(1) 午後1時までは、1時間につき1人1000円(税別)

(2) 午後1時以降は、室料金の100%

利用規則の遵守

第10条

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。

営業時間

第11条

1 当ホテルの主な施設等の営業内容及び営業時間は備え付けパンフレット、各所の掲示、客室内のインフォメーション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

- | | | |
|---|-------------|------|
| ① | 門限 | なし |
| ② | フロント・キャッシャー | 24時間 |

(2) 飲食等（施設）サービス時間

- | | | |
|---|------------------|------------------|
| ① | レストラン（かごしま黒豚六白亭） | 午後5時30分～午後10時30分 |
| ② | 屋上（天空ビアテラス） | 午後5時30分～午後10時 |

2 営業時間は必要やむを得ない場合には、臨時に変更する場合があります。その場合は適当な方法をもってお知らせいたします。

料金の支払い

第12条

- 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、通貨又は当ホテルが認めた宿泊券、クレジットカード等これに代わり得る方法により、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13条

- 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あたり、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14条

- 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、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。

寄託物等の取り扱い

第15条

- 1 宿泊客がフロントにお預けになった物品について、滅失、毀損等が生じたときは、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。但し、現金および貴重品については、宿泊客からあらかじめ種類および価額の申告が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）その損害を賠償します。
- 2 宿泊客が、当ホテル内にお持ち込みになった物品または現金並びに貴重品をフロントにお預けにな

らなかった場合について、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。但し、宿泊客からあらかじめ種類および価額の明告が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）その損害を賠償します。

3 当ホテルでは、美術品、骨董品ならびに楽器等はお預かり致しかねます。

宿泊客の手荷物又は携帯品の保管

第16条

- 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前条第1項の規定に、第2項の場合にあっては前条第2項の規定に準じるものとします。
- 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 当館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。

駐車場の責任

第17条

- 1 宿泊客が当ホテルの管理する駐車場（以下「ホテル駐車場」という。）や当ホテルが管理していない駐車場（以下「提携駐車場」という。）内での事故や盗難等につきましては、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一切責任を負いません。

宿泊客の責任

第18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。

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）

		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）
	追加料金	②飲食料及びその他の利用料金
	税金	消費税等法令により規定される諸税

《備考》基本宿泊料はフロント・パンフレットに提示する料金表によります。

別表第2 違約金（第6条第2項関係）

契約申込人数\契約解除の通知を受けた日		不泊	当日	前日	2日前	9日前
一般	14名まで	100%	80%	20%		
団体	15～49名まで	100%	80%	60%	40%	10%
	50名以上	100%	100%	80%	60%	10%

- 注1 %は、予約申込時の宿泊料金に対する違約金の比率です。
- 注2 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）の違約金を収受します。
- 注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（その日より後に申し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。

宿泊以外のサービス利用契約締結の拒否

第19条

- 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。
- 1 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5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、詐欺行為があったとき
 - (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。

準拠法と管轄裁判所

第20条

- 1 当ホテルと宿泊客との間の宿泊等の利用契約に関する紛争は、日本法を準拠法とし、鹿児島地方裁判所または鹿児島簡易裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

宿泊約款の変更

第21条

- 1 当ホテルは以下の場合に、当社の裁量により、宿泊約款を変更することがあります。
 - (1) 宿泊約款の変更が、宿泊客の一般の利益に適合するとき。
 - (2) 宿泊約款の変更が、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 当ホテルは前項による宿泊約款の変更にあたり、変更後の宿泊約款の効力発生日の2週間前までに、宿泊約款を変更する旨及び変更後の宿泊約款の内容とその効力発生日を当ホテルウェブサイト等に掲示します。

インターネット通信

第22条

- ¹ 当ホテル内のインターネット通信の利用に当たっては、お客様自身の責任において行うものとし、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。
- 2 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ません。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。

カスタマーハラスメントに対する行動指針

第23条

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。さらに当社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

その他

第24条

- 1 当ホテルでは消防法の定めにより火災報知器を館内各所に設置しており、火災、その他の理由により報知器が感知した場合、館内放送が流れることがあります。館内放送によりお客様が損害を被った場合であっても、当ホテルは一切の責任を負いません。
- 2 お客様の安全上の観点から、客室のドアに「Do not disturb/起こさないでください」のカードを提示されている場合、もしくは、ボタンにより点灯されている場合であっても、長時間に渡ってお客様と連絡が取れていない場合には、ホテル従業員が客室への電話連絡や客室前での呼び出しを行います。また、応答がない場合や緊急時など、当ホテルが必要と判断した場合は、やむを得ず客室に入室を行いますのでご了承ください。
- 3 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およ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なさないでください。(ライブ配信も含みます) 場合により法的措置の対象となることがあります。
- 4 ご来館客と客室内でのご面会をご遠慮願います。
- 5 宿泊約款第2条により登録された宿泊客(同伴者を含む)以外の客室内での面会、及び宿泊させることはお断り申し上げます。
- 6 お客様宛に届いた品物をホテルが代わりに受け取る場合、その品物の滅失・毀損等についてホテルでは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、一切の責任を負いません。

- 7 当ホテル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。
- 8 セルフクロークスペースにおけるトラブルや事故に対し、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、一切責任を負いません。