

宿泊約款

Staying stipulation

第1条 適用範囲

- 当高砂屋旅館(以降当館とする)が宿泊客との間で宿泊契約及びこれに関連する契約は、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。
- 当旅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

- 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いただきます。
 - 宿泊者名、連絡先
 - 宿泊日及び到着予定時刻
 - 宿泊料金(原則として別表第1の基本宿泊料による。)または、利用宿泊プラン料金
 - その他当旅館が必要と認める事項
- 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

- 宿泊契約は当館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。
- 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。
- 申込金は、まず、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。
- 第2項の申込金を同行規定により当旅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

- 前条第2項の規定にかかわらず、当館は、契約の成立後同行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。
- 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核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4条の2 施設における感染防止対策への協力の求め

- 当館は、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5条 宿泊契約締結の拒否

- 1.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、宿泊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、次のイからハに該当するとき認められるとき
 - 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の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。)
 - (8)宿泊しようとする者が、当旅館に対し、その実施に伴う負担が過重であつてほか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
 - (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)山形県旅館業法施行条例第5条の規定する場合に該当するとき

第5条の2 宿泊契約締結の拒否の説明

- 1.宿泊しようとする者は、当館に対し、当旅館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額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支払期日を指定してその支払いを求めた場合であつて、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。ただし、当館が第4条第1項の特約に応じた場合にあつては、その特約に応じるに当たって、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、当館が宿泊客に告知したときに限ります。
- 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)になつ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 当旅館の契約解除権

- 1.当館は、次に掲げる場合において、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き認められるとき
 - 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項に規定による社会的障壁の除去を求める場合は除く。）
 - (6)宿泊客が、当館に対し、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の6で定めるものを繰り返したとき
 - (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)山形県旅館業法施行条例第5条の規定する場合に該当するとき
 - (9)寝室で寝たばこ、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7条の2 宿泊契約解除の説明

- 1.宿泊客は、当館に対し、当旅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、住所及び電話番号(又は携帯番号)と職業
 - (2)日本国内に住所を有しない外国人にあつては、国籍及び旅券番号の写し
 - (3)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提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。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。この場合には追加料金を申し上げます。

第10条 利用規則の遵守

1. 宿泊客は、当館においては、当旅館が定めて旅館内に掲示した利用規則に従っていただきます。

第11条 営業時間

1. 当館の主な施設等の営業時間は備付けパンフレット、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。
2. 営業時間は、必要やむを得ない場合には、臨時に変更することがあります。その場合は適当な方法を持ってお知らせします。

第12条 料金の支払い

1. 宿泊客が支払うべき宿泊料金の内訳は、以下のとおりとします。
宿泊料金、追加料金、税金、サービス料（その定めがある施設に限ります）
2. 宿泊料金の支払いは、通貨又は当館が認めた宿泊券、クレジットカード等これに代わり得る方法により、宿泊契約の成立時からチェックアウトの時まで又は当館が請求したとき、フロントにおいてお支払いいただきます。
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た場合においても宿泊料金を申し受けます。

第13条 当旅館の責任

1. 当館は、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、それが当旅館の責めに帰すべき事由によるものではないときは、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、宿泊客の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、出来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. 当館は、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、違約金相当額の補償料を宿泊客に支払い、その保証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、保証料を支払いません。

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、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、当館は15万円を限度としてその損害を賠償します。

2. 宿泊客が、当館にお持込みになった物品又は現金並びに貴重品であつて、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告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、当館は15万円を限度としてその損害を賠償します。
3. 当館では、美術品、骨董品ならびに楽器等はお預かり致しかねます。

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旅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、手荷物又は携帯品等の携行品が当館の承諾なく置き忘れられていた場合において、当館は原則として所有者からの照合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もの)は、保管期間内であっても、翌日目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、第2項の場合にあつては前条第2項の規定に準ずるものとします。
4. 当館は、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当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。

第17条 客室への入室について

1. 当館は、次に掲げる場合において、宿泊者のチェックイン後であっても宿泊者の許可なく客室へ入室することがあります。
 - (1) 清掃、ルームサービス等サービスを提供するとき
 - (2) 法令の規定、利用規則、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、または同行為をしたと認められたとき
 - (3) 警察・消防の指導に従い、入室が必要と判断されたとき
 - (4) 建物・設備の保全上必要があると判断されたとき
 - (5) 宿泊者の安否確認・安全確保のため必要と当館が判断したとき

第18条 駐車責任

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、当館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19条 宿泊者の責任

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、当館宿泊者は当館に対し、その損害を賠償していただきます。

第20条 準拠法と管轄裁判所

1. 当館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、山形地方裁判所または山形簡易裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。

第21条 宿泊約款の変更

1. 当館は以下の場合に、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、宿泊約款の目的に反せず、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. 宿泊約款の変更は、宿泊約款の変更内容がウェブサイト上で公表された後、指定された効力発生日から適用されます。

第22条 カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 当従業員等に対して、カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの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応を行います。

(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

- (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、その他の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

上記の記載は例示でありこれに限られるものではありません。

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
宿泊者が支払うべき総額	宿泊料金	① 基本宿泊料 (室料 (及び室料+朝・夕食等の飲食料)) ② サービス料 (①×消費税等法令により規定される諸税)
	追加料金	③ 追加飲食料 (①に含まれるものを除く) ④ サービス料 (③×消費税等法令により規定される諸税)
	税金	イ 消費税 ロ 入湯税

- 備考 1 基本宿泊料は 当館インフォメーションに提示する料金表によります。
2 税法が改正された場合はその後改正された規定によるものとします。

別表第2 違約金(第6条第2項関係)

	不泊	当日	前日	3日前	4日前
一般 14名まで	100%	100%	50%	30%	—
団体 15名～99名まで	100%	100%	50%	30%	—

- (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らず、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。