

Auberge de Senvie 宿泊約款

第1条 適用範囲

- (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 宿泊契約の申し込み

1. 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。

第3条 宿泊契約の成立等

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。
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、残高があれば、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。

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. 宿泊契約の申込みを承諾するに当たり、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。

第5条 宿泊契約締結の拒否

1. 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はあります。
 - (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、「暴力団による不当な行為の防止等に関する法律」（平成4年3月1日施行）による指定暴力団および指定暴力団員等（以下「暴力団」および「暴力団員」とする）またはその関係者、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および暴力団員が事業活動を支配する法人、その他団体であるとき。
 - (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、奈良県旅館業の業務の適正な運営の確保等に関する条例第5条の規定する場合に該当するとき。
 - (8) 宿泊しようとする者が法人で、その役員の中に暴力団員に該当する者がいるとき。
 - (9) 宿泊しようとする者が他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき、またそのおそれがあるとき。
 - (10) 宿泊しようとする者が宿泊施設もしくは宿泊施設職員（従業員）に対し、暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求を行い、あるいは、合理的範囲を超える負担を要求したとき、またはかつて同様な行為を行ったと認められるとき。
 - (11) 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。
 - (12) 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。

第6条 宿泊客の契約解除権

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は除きます）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 当ホテルの契約解除権

1. 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) 宿泊客が伝染病者であると明らかに認められるとき。
 - (3) 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。
 - (4) 奈良県旅館業の業務の適正な運営の確保等に関する条例第5条の規定する場合に該当するとき。
 - (5) 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。
 - (6) 「暴力団による不当な行為の防止等に関する法律」（平成4年3月1日施行）による定暴力団および指定暴力団員等（以下「暴力団」および「暴力団員」とする）またはその関係者、その他反社会的勢力であるとき。
 - (7) 暴力団および暴力団員が事業活動を支配する法人、その他団体であるとき。
 - (8) 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。
 - (9) 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき、またそのおそれがあるとき。
 - (10) 宿泊施設もしくは宿泊施設職員（従業員）に対し、暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求を行い、あるいは、合理的範囲を超える負担を要求したとき、またはかつて同様な行為を行ったと認められるとき。
 - (11) 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（火災予防上必要なものに限る）に従わないとき。
 - (12) 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。
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。

第8条 宿泊の登録

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. 宿泊客が当ホテルの客室を使用できる時間は、午後3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、室料相当額の30%
 - (2) 超過6時間までは、室料相当額の50%
 - (3) 超過6時間以上は、室料相当額の100%

第10条 利用規則の遵守

- 1. 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。

第11条 営業時間

- 1. 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客室内のサービスディレクター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、正面玄関 07:00 ~ 24:00
 - ロ. フロントサービス 24時間
 - ハ. エクスチェンジサービス なし
 - (2) 飲食等（施設サービス）
 - イ. 朝食 07:30~10:00 ラストオーダー (09:00)
 - ロ. 昼食 12:00~15:00 ラストオーダー (13:30)
 - ハ. 夕食 18:00~22:00 ラストオーダー (20:00)
 - ニ. その他の飲食等
 - ラウンジ利用 19:00~24:00 ラストオーダー (23:30)
- 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。

第 12 条 料金の支払い

1. 宿泊客は支払うべき宿泊料均等の内訳およびその算定方法は、別表第 1 に掲げるところによります。
2. 前項の宿泊料均等の支払いは、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。

第 13 条 当ホテルの責任

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、消防機関から防火自社点検制度における点検済証を受領しておりますが、万一の火災等に対処するため、損害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り扱い

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。

第 15 条 委託物等の取り扱い

1. 宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金なら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。
2. 宿泊客が、当ホテル内にお持込になった物品又は現金なら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およ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。

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、宿泊に先立って当ホテルに到着した場合は、その到着前に当ホテルが丁

解したときに限って責任を持って保管し、宿泊客が客室等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7日間保管し、その後最寄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項の場合にあつては前条第1項の規定に、前項の場合にあつては前条第2項の規定に準じるものとします。

第17条 駐車の責任

1. 宿泊客が当ホテルの駐車場をご利用になる場合、車両のキーの委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。

第18条 宿泊の責任

1. 宿泊客の故意又は過失により当ホテルが損害を蒙ったときは、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。

第19条 免責事項

1. 当ホテル内からのコンピューター通信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。コンピューター通信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、当社は一切の責任を負いません。また、コンピューター通信のご利用に当社が不適切と判断した行為により、当社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

宿泊料金等の算定方法（第 2 条第 1 項及び第 12 条第 1 項関係）

宿泊客が支払うべき総額	宿泊料金	①基本宿泊料金（室料+夕食料+朝食料）
	追加料金	②追加飲食料金 ③その他の利用料金
	税金	④消費税（①～③×10%） （税法が改定された場合は、その改正された規定によるものとします。）

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 3 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者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的行為（長時間の電話を含みます。）
- ・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。）
- ・大声、暴言などで従業員を責める行為
- ・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

別表第3

違約金（第6条第2項関係）

	不泊	当日	前日	2日前
一般（14名まで）	100%	100%	50%	50%

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）の一部については申し込みをお引き受けする時点で別途違約金の設定をいたします。