

HOTEL LANDMARK UMEDA

利用規則

当ホテルは、お客様に安全かつ快適にご利用いただくとともに、ホテルの公共性を保持するため、宿泊約款と一体となる以下の規則を定めております。本規則に違反した場合は、宿泊約款第8条の規定に基づき宿泊契約を解除することがあります。

1. 貴重品の預かりについて

貴重品は種類および価額を明示のうえフロントへお預けください。ただし、以下の物品はお預かりできません。

- ① 10万円を超える価値を有する物品および金銭
- ② 情報記録装置を有する機器（パソコン、携帯電話、タブレット端末、ゲーム機、その他IT機器）および記録媒体（HDD、SSD、USBメモリ、SDカード、CD-R、DVD-R、フロッピーディスク等）
- ③ 個人情報に関わる物品（顧客名簿など）
- ④ 冷蔵または冷凍保管を要する物品
- ⑤ 生花、盆栽、植栽など当ホテルでの保管管理が困難と判断されるもの

2. 客室の利用人数

契約人数を超えた客室利用は固く禁止します。無断で超過利用が判明した場合は、直ちに退去していただくか、空室があれば超過人数分の客室を追加でご購入いただきます。

3. 宿泊しようとする者が、次の①から③に該当すると認められるとき宿泊契約の締結を当ホテルは拒否します。

- 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）第2条第2号に規定する

暴力団（以下「暴力団」という。）、同条第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）、暴力団構成員又は暴力団関係者その他の反社会的勢力

- ② 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
- ③ 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

4. 禁止される行為

当ホテル内で、当ホテルの許可がない限り、以下の行為を禁止します。

- ① 宿泊を目的としない客室利用
- ② 外来者との客室内面会
- ③ 窓・壁などへの写真、ポスター等の貼付やホテル美観を損なう掲示物の掲示
- ④ 写真・動画の撮影および撮影物のインターネットやSNS等への公衆送信（録画配信、生配信含む）
- ⑤ 当ホテル又はスタッフに対する社会通念上許容される範囲を超えた要求、誹謗、中傷、威嚇、並びに炎上を目的としたSNSへの投稿等の嫌がらせ等により、当ホテルの運営の妨害又は当ホテルの信用及びブランドを毀損する行為、又はそれらに類似する行為
- ⑥ 宿泊者その他第三者、当ホテルの著作権、商標権その他の知的財産権、プライバシー、人格権その他の権利を侵害する行為、又はそれらの恐れがある行為

- ⑦ 暖房用・炊事用の火器や貸出以外のアイロン等電化製品の使用
- ⑧ 禁煙室での喫煙行為、ベッドや火災危険箇所での喫煙（電子タバコ、加熱式たばこ含む）※館内に共用の喫煙スペースはありません。
- ⑨ 放歌高吟や騒音、粗暴行為、異臭放散など迷惑行為
- ⑩ 他のお客様に不安感を抱かせ、あるいはご迷惑となるおそれがあると当ホテルが判断する風体でのご来館
- ⑪ 客室内での大声での会話、テレビ・音楽の音量の過度な上昇、第三者の招き入れ、複数名での飲酒宴会、パーティー、大きな振動を伴う行為、他の宿泊者に迷惑を及ぼす行為
- ⑫ 以下の物品の持込み
 - イ) 動物・鳥類（盲導犬等は除く）
 - ロ) 覚醒剤・麻薬等法令で所持禁止の薬物
 - ハ) 発火・引火性の火薬、揮発油、人体に害を及ぼす薬品
 - ニ) 無許可の銃砲・刀剣類及び類似品
 - ホ) 著しく多量または重い物品
 - ヘ) 悪臭を発する物品
 - ト) ごみや客室衛生を損なう物品
 - チ) ホテル内使用を目的とした電化製品、調理器具等
 - リ) 当ホテルが持込み禁止と指定した物品
- ⑬ 公序良俗に反する行為
- ⑭ 当ホテルの利用にあたり、虚偽の情報を登録又は提供する行為
- ⑮ クレジットカード等の決済手段を不正利用して当ホテルを利用する行為
- ⑯ 正当な理由なく宿泊予約とその取消しを繰り返す行為、又はそれに類似する行為、または大量に宿泊予約を行いキャンセルする行為、又はそれに類似する行為
- ⑰ システムその他のコンピューターに不正にアクセスする行為、又はそれに類似する行為、有害なコンピュータプログラム等を送信又は書き込む行為、又はそれに類似する行為
- ⑱ 広告物の配布行為
- ⑲ 館内設備や物品の移動、加工、持ち出し、用途外使用
- ⑳ 客室外での所持品放置
- ㉑ 客用以外施設への立入り、バックヤード・機械室・非常階段（非常時は除く）スタッフ専用の場所への不正立ち入り
- ㉒ 許可のない施設からの飲食物の出前注文
- ㉓ ユニットバス、大浴場内での染毛・漂白剤使用
- ㉔ 客室内でのお香焚き行為
- ㉕ ロビーでの宴会や睡眠
- ㉖ 品位をそこなうような品物を、人目につきやすい場所にお置く行為
- ㉗ 廊下やロビーなどに、所持品を放置する行為
- ㉘ ナイトウェア・スリッパ等のままで廊下・ロビー等の公共スペースの利用。
- ㉙ 営利目的の活動
- ㉚ 従業員に対するカスタマーハラスメント行為、攻撃、つきまとい、過剰要求、金品提供の強要
- ㉛ 許可を得た撮影であっても、他の宿泊客や関係者の承諾なく撮影する行為

32 客室内の設備を著しく不自然かつ不合理な方法で使用した場合、または施設の維持管理に著しい支障を及ぼす行為を行った場合には、当ホテルは当該行為を迷惑行為とみなし、以下の対応を取ります。

- ・当該客室の宿泊契約を即時に解除すること
- ・浪費または損害にかかる実費相当額のご請求

33 客室内通信設備の配線変更や無許可機器の接続、過度な電気使用によるブレーカーを落とす行為。

34 その他安全・衛星を妨げる全ての行為

35 その他当ホテルが不適切であると判断する行為、その他施設利用規則等の定めに違反する行為、本約款等のその他の条項に違反する行為

5. ルームキー紛失時の対応
ルームキー紛失の場合は、鍵交換に要した費用全額を請求いたします。

6. 設備の破損等について
客室内の什器備品、内外壁、窓、床、天井等を故意または過失により損傷・汚損・滅失した場合、修繕費用を全額ご負担いただきます。

7. 備品の持ち帰り禁止
アメニティバー設置物以外の客室内物品や什器備品の持ち帰りはご遠慮ください。万一持ち帰りがあった場合は、購入費用全額を請求します。

8. 精算について
宿泊料金や延長料金は、事後払いは受けつけません。全て前払いになっております。なお、お勘定は請求のご提示申し上げた時にお支払いいただくことになっております。

9. 未成年者の宿泊について
未成年者が成年の同伴者と宿泊する場合でも、保護者の同意確認のため、チェックイン時までに当ホテル所定の同意書の提出をお願いする場合があります。

10. 救急搬送について
お客様の健康、生命等に深刻な影響があると当ホテルが判断した場合、お客様の意思に拘らず、救急搬送を要請する場合があります。

11. 外部マッサージ等のご利用について
当ホテルでは、お客様の安全および快適なご滞在環境の維持を最優先に考え、外部からのマッサージサービス、デリバリーヘルス等のご利用・手配は一切お断りしております。これらの行為が確認された場合は、ご宿泊契約を直ちに解除させて頂き、ご宿泊料金の返金には応じかねますので、予めご了承下さい。全てのお客様に安心してお過ごし頂ける空間の維持のため、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

12. 前項1～11により当ホテルに損害が生じた場合、当ホテルはお客様に対してその損害賠償を請求できるものとします。

HOTEL LANDMARK UMEDA

宿泊約款

第1条

(1) 当ホテルがお客様と締結する宿泊契約およびこれに付随する一切の契約は、本約款に基づくものとし、本約款に定めのない事項については、関係法令および社会通念上妥当とされる慣行によるものといたします。

(2) 当ホテルが、法令や一般的慣行に反しない範囲で、個別に特別な取り決め（特約）をお客様と合意した場合には、その特約は本約款に優先して適用されるものとします。

第2条（宿泊予約のお申込み）

(1) 当ホテルにご宿泊のご予約をされる際は、旅館業法第6条および同施行規則第4条の2、ならびに当ホテルの所在する都道府県等が定める条例・規則（以下「関係法令等」といいます）に基づき、下記の事項について当ホテルにご申告いただきます。

- ① 宿泊されるお客様の氏名
- ② 宿泊予定日および到着予定時刻
- ③ 宿泊されるお客様の連絡先
- ④ ご予約された方と実際に宿泊される方が異なる場合には、予約された方の氏名および連絡先
- ⑤ その他、当ホテルが必要と判断する事項

(2) 上記申告内容に変更が生じた場合には、速やかに当ホテルへ変更内容をご連絡ください。

(3) ご宿泊中に、予め予定されていた宿泊日を超えて引き続きご宿泊を希望される場合は、その時点で新たな宿泊予約がなされたものとして取り扱わせていただきます。

第3条（宿泊契約の成立と取り扱い）

(1) 宿泊契約は、当ホテルが前条による宿泊予約のお申込み（インターネット予約含む）を受諾した時点で、正式に成立するものといたします。

(2) 前項に基づき契約が成立した際は、宿泊料金（全宿泊期間分）を、宿泊開始前または当ホテルがあらかじめ指定した期日までにお支払いいただく必要があります。

(3) 次のいずれかの事由に該当する場合、当ホテルは、お客様が実際に宿泊の意思を有しないまま予約されたものと判断し、該当の申込みを事務上のキャンセルとして処理することができるものとします。この処理がなされた時点で、宿泊契約は効力を失うものといたします。

- ① 宿泊料金が、前項に定めた期日までにお支払いいただけなかった場合
- ② 前条第1項に基づいて届出のあった連絡先へ当ホテルが連絡を試みたにもかかわらず、最初の連絡日から10日以内（ただし宿泊日当日までの日数がそれより短い場合は、宿泊日当日の午後3時まで）に連絡が取れない場合
- ③ お客様から当ホテルからの連絡を明示的に拒否された場合

(4) 前項により、当ホテルが宿泊契約を効力喪失として処理した際には、その日をもってお客様が本契約を解除したものとみなし、第6条第2項の規定に従い、所定の違約金（キャンセル料）を申し受けます。

第4条（表示誤りによる宿泊契約の取消し）

(1) 当ホテルが、公式ウェブサイトや外部予約サイト、アプリケーション等において、誤って宿泊料金を表示し、その誤表示に基づいて宿泊契約が成立した場合であっても、以下のいずれかに該

当する場合には、当ホテルは当該契約を錯誤に基づく無効または取消しとして扱うことができるものとします。

- ① 宿泊料金が、1泊1名あたり税込・サービス料込で3,000円以下という著しく低額である場合
- ② その料金が、特別なイベントや記念企画、または数量限定の特別料金など、合理的な理由に基づく価格である旨の表示がなく、または表示があっても、社会通念上、不自然かつ明らかに誤表示であると判断されるような極端な低額である場合

なお、これらの場合には、誤表示が当ホテルの重大な過失によるものであっても、宿泊契約の取消しをお願いすることがございます。その際は、速やかにお客様へご連絡を差し上げます。

(2) 前項のご連絡は、お申し込み時に登録された連絡先（第2条第1項に基づき申告された電話番号、電子メールアドレス、または住所など）を通じて、口頭・電話・電子メール・書面のいずれかの方法により行うものとします。ご連絡が取れなかった場合であっても、通常その通知が到達すべきと考えられる時点をもって、お客様に通知が届いたものとして取り扱うことができるものとします。

第5条（宿泊契約の締結をお断りする場合）

(1) 当ホテルでは、下記のいずれかに該当する場合には、宿泊契約の締結をお断りさせていただくことがあります。

- ① 宿泊契約のお申込みが、本約款に基づかない場合
- ② 客室が満室で、宿泊の受け入れが不可能な場合
- ③ 自然災害や突発的な緊急事態の発生等により、被災者・復旧作業関係者への優先的な客室提供が見込まれるなど、やむを得ない事情がある場合

- ④ お申込みいただいた方、または宿泊される方が、暴力団、暴力団関係団体、その他反社会的勢力の構成員または関係者であると認められる場合（暴力団排除条例等に基づく）
- ⑤ 法令、公序良俗に反する行為を行うおそれがあると認められる場合
- ⑥ 宿泊希望者が、旅館業法において定められた特定感染症の患者等である場合
- ⑦ 宿泊に関して、当ホテルに過度の負担を強いる要求を繰り返し、他のお客様へのサービス提供を著しく妨げるおそれがあると判断される場合
- ⑧ 天災、設備の故障その他のやむを得ない事情により、安全かつ適切な宿泊提供が困難である場合
- ⑨ 他のお客様または当ホテルの従業員に対し、迷惑行為・威圧的言動等を行った、またはそのおそれがあると判断される場合
- ⑩ 明らかに心身の不調が認められ、適切な宿泊サービスの提供が困難と判断される場合
- ⑪ 宿泊しようとする者が、泥酔し、若しくはその言動が著しく異常で、又はその身体、衣服等が著しく不潔で、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれのあるとき。
- ⑫ 宿泊料等費用の支払能力がないと認められるとき。
- ⑬ 宿泊名簿の記載に応ぜず、又はその記載事項について虚偽の申告をしたとき。
- ⑭ 保護者（親権者・未成年後見人・監護者など）の同意がない未成年者のみでの宿泊希望である場合
- ⑮ 宿泊権利を第三者に宿泊の申し込みをした者が、予約した部屋につき経済的利益を図る目的を秘して申し込みをしたとき。
- ⑯ 譲渡または転売する目的で申し込みが行われた場合

- (17) 実際に宿泊する意思がないと認められる申込みがなされた場合
- (18) 大阪府旅館業法施行条例第 5 条およびその他関係法令や地方自治体の定めにより、宿泊の受け入れを拒否することが適法であると認められる場合

第 6 条（お客様による宿泊契約の解除）

- (1) お客様は、当ホテルにお申し出いただくことで、宿泊契約を解除することができます。
- (2) 前項により宿泊契約の全部または一部をキャンセルされた場合には、当ホテルが定めるキャンセルポリシー（別表第 2 記載）に従い、違約金（キャンセル料）をお支払いいただきます。
- (3) ただし、宿泊契約の内容が、割引や特典などを含む特別条件付きの宿泊プランであり、通常プランと比較して特に有利な条件が設定されている場合には、当ホテルは、当該契約についてキャンセル不可（不取消）とする旨をあらかじめ定めることができます。この場合には、実際にご宿泊されなかった場合であっても、税込の宿泊料金全額をお支払いいただくものとします。
- (4) 前項のようにキャンセル不可の条件が適用される宿泊プランについては、当ホテルは契約成立前にその旨を明示し、公式ホームページや提携予約サイト等（以下「提携事業者」といいます）を通じてご案内いたします。または、別途ご説明を差し上げます。
- (5) お客様が、通常の宿泊内容とは別に、オプションサービス（以下「オプション契約」といいます）のご利用を希望され、当ホテルがこれを承諾した場合は、オプション契約が成立したものとみなします。このオプション契約をお客様が解除される場合についても、第 2 項の規定を準用し、違

約金を申し受けます。また、第 3 項および第 4 項の内容は、必要に応じてオプション契約にも準用されます。

第 7 条（無断キャンセル（不泊）への対応）

- (1) お客様がご宿泊予定日に当ホテルをご利用されず、かつ当日中（翌日 0 時まで）に宿泊契約を解除する旨のご連絡がなかった場合、当ホテルでは、お客様のご到着に備えて宿泊サービスの提供準備を整え、その状態を継続してお待ちしております。従って、その場合は宿泊契約上のサービス提供義務は履行されたものとみなし、宿泊料金（消費税相当額を含む全額）を請求させていただきます。
- (2) お客様が 2 泊以上の連泊をご予約されている場合で、初日が無断キャンセル（不泊）となったときには、当ホテルは 2 泊目以降の予約についても前項の規定を準用し、宿泊契約を解除し、該当分の料金を請求することができるものとします。
- (3) 前項の連泊予約において、後日お客様から不泊に至った事情についてご説明があり、その内容がお客様の責めに帰すことができない正当な理由と当ホテルが判断した場合、または不泊によって当ホテルの営業に実質的な支障がなかったと判断される場合には、請求額を一部減額することができます。また、連泊予定のお客様が連絡なしで初日を不泊とされた後に、宿泊契約の一部解除（途中キャンセル）を申し出た場合には、当ホテルは第 3 条第 4 項の規定に準じ、違約金（キャンセル料）を請求させていただくことがあります。
- (4) 上記各項の規定は、**宿泊契約に付随するオプション契約（サービス予約など）**についても同様に適用されます。すなわち、サービス利用予定期刻までにキャンセルのご連絡がなく、実際にサービスが利用されなかった場合には、契約が履行

されたものとみなし、所定の料金をご請求いたします。

第8条（当ホテルによる宿泊契約の解除）

（1）当ホテルは、以下のいずれかに該当する場合には、宿泊契約を解除させていただくことがあります。

- ① お客様、若しくは申込者が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律、または暴力団排除に関する都道府県等の条例に定められた暴力団、暴力団関係団体、その他反社会的勢力の構成員またはその関係者であると認められるとき。
- ② お客様が当ホテル内で以下の様な行為を行った場合、またはその恐れがある時。暴行、脅迫、恐喝、不当な要求、賭博行為、違法薬物・銃器・刃物その他の危険物の所持や使用、業務妨害、他の利用客への迷惑行為、法令・公序良俗に反する行為等。
- ③ お客様が、旅館業法に定められた特定感染症の患者等であるとき。
- ④ 客室の定員を超えての入室・宿泊が判明したとき。
シングルルームは1名、セミダブル・ツインルームは2名までを上限とします。定員超過は理由のいかんや、ごく短い時間等の理由を問わず固くお断りいたします。
チェックイン時には、すべての同伴者を正確に申告し、宿泊者名簿に記載していただきます。無断での同伴者の入室や宿泊が判明した場合は「不正宿泊」とみなし、退去をお願いし、以後のご利用をお断りする場合があります。返金は行いません。また、詐欺に該当する場合は警察や関係機関へ通報することがあります。
- ⑤ お客様が、当ホテルに対して、他のお客様

へのサービス提供に重大な支障をきたすような過度な要求を繰り返した場合、または合理的な範囲を超える負担を求められたとき。以下に該当する場合を含みます（過去に同様の行為があった場合を含みます）：

- ①. 提供していないサービスの強要
- ②. 法令や公序良俗に反するサービスの要求
- ③. 正当な理由のない料金の値引き交渉
- ④. 無償アップグレードや契約外の食事等の提供要求
- ⑤. 当ホテル従業員に対する脅迫・恐喝・詐欺的言動
- ⑥. SNS や掲示板等への事実に反する悪意ある投稿、従業員に対する誹謗中傷
- ⑦. 威圧的な態度により不当な要求を繰り返す行為
- ⑧. 上記①～⑦に類するその他の迷惑・不当行為
- ⑨. 天災、施設故障、その他やむを得ない事情により、宿泊の提供が困難となった場合。
- ⑩. 客室内での寝たばこや、消防設備のいたずら等、防火・安全上の支障を及ぼす行為をされた場合。
- ⑪. 宿泊権利の譲渡・転売、または譲渡・転売を試みた場合。
- ⑫. 宿泊料金の支払いが期日までに確認できない場合。

【例】金融機関の営業時間外や休業日による未確認、またはネットバンキング振込で確認不能なケース等を含む。

- ⑬. 客室内での大声での会話、テレビ・音楽の音量の過度な上昇、複数名での飲酒宴会、パーティー、第三者の招き入れ、他の宿泊者に迷惑を及ぼす行為は一切禁止いたします。これらが確認され後に改善を要望し

ても聞き入れられない場合。

- ⑪ 禁煙客室での喫煙（電子タバコ、加熱式タバコ等による喫煙を含む）、をされた場合。
- ⑫ 過度な電気使用でブレーカーを落とす行為があった場合。
- ⑬ 実際には宿泊する意思がないにもかかわらず、宿泊の申込みをしたとき。
- ⑭ お客様がこの宿泊約款またはホテルの利用規則に違反したとき。
- ⑮ その他、法令または都道府県条例等により、宿泊を拒否できると定められた場合。

（2）上記に基づき当ホテルが宿泊契約を解除する場合は、第4条第2項の規定に準じて、お客様の登録された連絡先に対して電話・メール・書面などにより通知を行います。通知が届かない場合でも、通常到達すべき時点をもって、通知が届いたものとして取り扱います。

（3）本条により宿泊契約が解除された場合、**第6条第2項に準じて違約金（キャンセル料）**を申し受けます。

ただし、宿泊開始後に契約が解除された場合には、解除当日の宿泊料金は全額ご負担いただきます。

（4）前項の定めにかかわらず、上記第（1）項⑥（やむを得ない事情による解除）に該当する場合には、解除日を含む未経過分の宿泊料金は返金し、未払いの料金や違約金の請求は行いません。

第9条（チェックイン時の手続）

（1）お客様が当ホテルにご宿泊される際には、旅館業法第6条、同施行規則第4条の2、および当ホテルの所在する都道府県等の条例に基づき、チェックイン時にフロントにて以下の手続をお願いしております。

- ① ご宿泊者様の氏名・年齢・性別・ご住所・

ご連絡先の登録

- ② 日本国に住所をお持ちでない外国人のお客様は、パスポートの提示および写しの提出

※なお、日本に住所を有するかどうかの確認のため、在留カード・マイナンバーカード・運転免許証など、国内住所が確認できる書類のご提示をお願いする場合がございます。

- ③ ご出発予定日および出発予定時刻の登録
- ④ 前泊地および次の目的地（行き先）の登録
- ⑤ その他、当ホテルが必要と認める事項

（2）お客様のご宿泊が長期にわたる場合や、当ホテルでの滞在実態が実質的に生活の本拠であると認められる状況である場合、またはその他当ホテルが必要と判断した場合には、チェックインの前後を問わず、以下の本人確認書類の写しをご提出いただく場合がございます。

- ① 住民票の写し
- ② マイナンバーカード
- ③ 運転免許証
- ④ その他、当ホテルが認める身分証明書

この場合、お客様は速やかにご提出にご協力いただくものとします。

第10条（客室のご利用時間）

（1）お客様が当ホテルの客室をご利用いただける時間は、当ホテルが定めるチェックイン時刻からチェックアウト時刻までといたします。

※通常プランは 15:00～11:00

※ショートステイプランは 18:00～9:00（1泊限定プランで連泊は不可）

ただし、連泊の場合は、到着日および出発日を除き、滞在中の日については終日ご利用いただけます。

- （2）当ホテルでは、前項に定めるご利用時間を

超えてのご利用(以下「時間外使用」といいます。)について、追加料金をお支払いいただくことを条件に、可能な範囲で対応することができます。

なお、時間外使用の可否は当日の予約状況により判断され、出発日が満室予定の場合は、当日のチェックイン時刻の1時間前までのご利用に限りさせていただきます。

(3) 時間外使用の追加料金は、以下のとおりです(いずれも消費税・サービス料込)：

- ・ シングルルーム … 1時間辺り 1,000 円
- ・ セミダブルルーム… 1時間辺り 1,500 円
- ・ ツインルーム … 1時間辺り 2,000 円

ただし、当ホテル周辺で**花火大会・コンサート・スポーツ大会・博覧会・展示会等の大規模イベント(以下「催事」) **が開催される期間中や、他の特別な事情がある場合には、上記とは異なる料金を適用することがございます。

(4) お客様が出発予定日に時間外使用をされ、チェックイン時刻の1時間前を過ぎてもご利用を継続されている場合には、追加料金に代えて、1泊分の宿泊料金をご請求させていただきます。

この場合の宿泊料金は、当日適用のスタンダードプランの料金といたします。

(5) 同様に、お客様が到着日にチェックアウト時刻前から時間外使用を希望される場合にも、前日分の1泊料金を申し受けがございます。この場合の宿泊料金は、前日適用のスタンダードプランの料金を基準といたします。

第11条(客室内への立入り)

(1) 当ホテルは、お客様が客室を利用できる時間内であっても、以下の場合には、事前の通知なく客室に立ち入ることができるものとします。

- ① お客様ご本人または他の宿泊者の生命・身体・財産に危険が及ぶおそれがある場合

② 当ホテルの防災管理、安全管理、衛生管理、その他ホテル運営上必要と認められる場合

当該立入りは、お客様の安否確認、手荷物の内容確認、危険防止および必要な措置の実施を目的として行います。

第12条(営業時間)

(1) 当ホテル内の営業時間は、24時間です。

(2) なお、前項の施設の営業時間は、臨時に変更または休業する場合がございます。あらかじめご了承ください。

第13条(料金のお支払いおよび返金)

(1) お客様が支払う宿泊料金等の内訳は、別表第1に定めるとおりといたします。

(2) 宿泊料金等のお支払いは、チェックイン時、または当ホテルが請求した際、もしくは指定する支払期限までに、以下の方法で行っていただきます。

・支払場所：フロントまたは当ホテルが指定する場所

・支払方法：日本円現金、当ホテルが承認したクレジットカード、その他当ホテルが認める決済手段

(3) 当ホテルでは、トラベルギフト券、旅行券、百貨店商品券、各種金券類等はご利用いただけません。当ホテルはそれらの発行会社・団体の加入店ではないため、金券による宿泊代金の精算は一切お断りしております。

(4) 宿泊契約の解除等により返金が発生する場合、当ホテルからお客様への返金は、現金、銀行振込、または当ホテルが選択するその他の適切な方

法により行います。

第14条（契約客室の提供ができない場合の対応）

（1）当ホテルは、お客様に契約された客室を提供できない場合、可能な限り同等の条件を満たす他の宿泊施設を斡旋いたします。

（2）斡旋した他の宿泊施設の宿泊料金が当ホテルの宿泊料金を上回る場合、その差額は当ホテルが負担いたします。ただし、お客様は当該差額を超える金額について、当ホテルに対して一切の請求を行うことはできません。

（3）当ホテルが前項の斡旋に努めたにもかかわらず他の宿泊施設の斡旋ができなかった場合、またはお客様が斡旋された施設での宿泊を拒否された場合、当ホテルは宿泊契約を解除することができます。この解除の通知については、第4条第2項の規定を準用します。

（4）なお、契約客室の提供ができないことが当ホテルの責に帰すべき事由による場合（故意または重過失を除く）には、当日のスタンダードレートとなる客室料の1.5倍を上限として、補償料としてお支払いし、これをもって損害賠償といたします。

第15条（寄託物等の取り扱い）

（1）お客様がフロントにお預けになった物品、貴重品または現金（以下「寄託物等」といいます。）について、当ホテルは原則としてお預かりする日はチェックイン日からチェックアウトまでの期間を保管しますが、ご滞在が長期にわたる場合は、1週間を上限に保管いたします。この期間内にお客様から返還の申し出がない場合、当ホテルは寄託物等をお客様が第9条第（1）項①に基づき登録された住所宛に宅配便等の適切な方法で送付し返還いたします。なお、受取拒否や宛先不明等により

返送された場合、当ホテルは寄託物等を廃棄または適宜処分することができ、お客様はこれに対して異議や請求を行うことはできません。これらの返還および処分にかかる費用はお客様のご負担となります。

（2）当ホテルは、客室内に金庫を設置していないため、失ってお困りになる大切な寄託物等はフロントにお預けください。お預けされていない寄託物等の紛失・盗難については当ホテルでは責任を負いません。

（3）寄託物等について滅失または毀損等の損害が生じた場合、不可抗力による場合を除き、当ホテルはその損害を賠償いたします。ただし、事前に種類および価額の明告がない場合の賠償額は、上限3万円とします。

（4）お客様が当ホテル内に持ち込まれ、フロントに預けていない寄託物等について、当ホテルの責に帰すべき事由により滅失または毀損等の損害が生じた場合、故意または重過失を除き、賠償額は上限3万円とします。

（5）当ホテルは第15条（1）～（4）に基づく損害賠償責任のあるときであっても、次に定める物品については、その責任を負いません。

- 稿本、設計書、図案、帳簿その他これらに準ずるもの（磁気テープ、磁気ディスク、CD ロム、光ディスク等情報機器（コンピュータおよびその端末装置等の周辺機器）で直接処理を行える記録媒体に記録されたものを含みます）
- 美術品・骨董品

（6）前項および前々項の責任制限規定は、債務不履行責任および不法行為責任を問わず適用されるものとします。

第 16 条（事前送付されたお客様の手荷物の取扱い）

（1）お客様の手荷物が宿泊に先立って当ホテルに到着した場合、事前に宿泊予定者から当ホテルへの連絡および了承があった場合に限り、当ホテルはこれを保管いたします。

（2）前項により当ホテルが保管する手荷物については、チェックイン日の前日から取り扱います。また、第 16 条第（1）項の規定に基づき、返還の際の送付先は当該手荷物に記載された送り主の住所とします。

（3）事前連絡なく当ホテルに到着した手荷物については、当ホテルは保管責任を負いません。また、当該手荷物は受領しないか、万が一受領した場合でも送り主の住所へ返送するか、任意の方法で処分することができます。

（4）手荷物が到着時に破損している場合、当ホテルは速やかにお客様へ通知し、その状況を記録いたします。

（5）クール便、着払い、代金引換、特殊梱包物などは一部お取扱いできないサービスがございます。ただし、破損の原因が当ホテルの故意または重大な過失による場合を除き、当ホテルは責任を負いかねます。

第 17 条（忘れ物の取扱い）

（1）お客様がチェックアウト後に置き忘れた手荷物または携帯品（以下「忘れ物」といいます）が当ホテルで発見された場合、原則として発見日を含めて 7 日間保管いたします。期間内にお客様から返還の申出がない場合、当ホテルは忘れ物を最寄りの警察署へ届けます。ただし、高価品および貴重品については発見後直ちに警察署へ届けます。

また、飲食物、雑誌その他廃棄物に類する物品は、チェックアウト日の 0 時までに保管し連絡がない場合、衛生環境の観点より当ホテルの判断で即日処分させていただきます。なお、忘れ物の性質により直ちに処分が適切と判断される場合は、即時処分することができます。

（2）当ホテルは忘れ物の適切な保管および速やかな返還を目的として、内容物の点検を任意に行い、必要に応じて前項の措置を講じることができます。

（3）チェックアウト後に警察署で遺失物として取り扱われない忘れ物については、当ホテルは任意の方法で処分することができます。

（4）お客様から当ホテルに対し、忘れ物の処分を依頼された場合、原則として対応いたしません。ただし、お客様のご都合や忘れ物の種類等によりやむを得ず対応する場合は、当ホテルが契約する廃棄物処理業者との契約条件に基づき、相当な処理費用をお支払いいただきます。

（5）当ホテルは、置き忘れた手荷物又は携帯品について、適切な処理を行うため、その中身を点検できるものといたします。

（6）当ホテルが保管する忘れ物に滅失・毀損等の損害が発生した場合、不可抗力を除き、当ホテルは損害賠償の責を負います。ただし、故意または重過失がある場合を除き、賠償額は 3 万円を上限とし、ホテル側の責任が明確に証明されない限り賠償には応じません。

第 18 条（ルームキーの取り扱い）

（1）当ホテルでは、お客様の安全と館内の防犯管理を最優先に考え、外出の際には必ずフロントにルームキーをお預けいただくようお願いしてお

ります。

これにより、不審者の侵入防止や緊急時の迅速な対応が可能となり、すべてのお客様に安心してご滞在いただける環境を維持しております。

（2）お客様が外出される際は、必ずルームキーをフロントにお預けいただくものとします。

（3）前項の定めに従わずルームキーをお預けいただけなかった場合に発生した盗難や第三者による不正使用による損害について、当ホテルは一切の責任を負いかねます。ただし、当ホテルに故意または重過失がある場合を除き、当ホテルの責に帰すべき事由が認められた場合は、上限 3 万円を限度に賠償いたします。

第 19 条（提携駐車場の責任）

（1）お客様が当ホテル提携の駐車場をご利用される場合、当ホテルはあくまでも提携駐車場のご紹介を行うものであり、車両の保管や事故等に関する責任は負いかねます。
また、提携駐車場内での車両や車内の金品の盗難、滅失、毀損、及び駐車場内で発生した自動車事故についても、当ホテルは一切の責任を負いません。

第 20 条（当ホテルの責任）

（1）当ホテルは、宿泊契約およびこれに関連する契約の履行に際し、当ホテルの故意または重大な過失が認められる場合を除き、一切の損害賠償責任を負わないものとします。また、当ホテルが損害賠償責任を負う場合でも、その賠償額は直接かつ現実に発生した通常の損害の範囲内に限定され、逸失利益、精神的損害その他の間接的・特別な損害については賠償の責任を負いません。さらに、当ホテルが加入する旅館賠償責任保険に基づく保険金の支払限度額を当ホテルの賠償責任の上限とし、これを超える負担義務は生じないものとします。なお、天災地変、感染症の流行、停電や断水、

近隣での騒音や工事、交通機関の遅延・欠航、インターネットなど通信障害、その他当ホテルの責に帰さない事由によってお客様に生じた損害については、当ホテルは一切の責任を負いません。

第 21 条（お客様の責任）

（1）お客様が本約款または利用規則に違反した行為、もしくはお客様の責任に帰すべき事由により、当ホテルが客室の清掃や修繕費用の支出、販売機会の損失その他の損害を被った場合、お客様にはその損害を賠償していただきます。

（2）また、お客様の責任によって他のお客様に損害が生じ、当ホテルが被害を受けたお客様に対してその損害賠償金の全部または一部を支払った場合、当ホテルは損害賠償義務者であるお客様に対し、支払った金額の求償を行うことができます。

第 22 条（客室の清掃）

（1）お客様が同一の客室に連泊される場合、当該客室の清掃は、当ホテルが指定する日のおおむね午前 10 時から午後 1 時 30 分までの間に実施いたします。

- ① お客様から清掃不要の申し出があった場合でも、衛生管理上または法令・条例の趣旨に照らし、当ホテルが必要と判断した場合には、適宜客室に立ち入り清掃を行うことがあります。その際、お客様はこれを拒否できないものとします。
- ② お客様が前項の清掃時間帯に客室内に滞在されており、清掃作業が困難であると当ホテルが判断した場合には、その日の清掃は実施いたしません。
- ③ 客室の清掃にあたっては、当ホテルは、当ホテルのスタッフが宿泊客の私物に触れることのないよう、宿泊客に協力を求めることができるものとします。なお、当ホテルが安全・衛生管理上必要と認める場合に

は、宿泊者に客室の移動（変更）を求める
ことができるものとし、宿泊客はこれを拒
否できないものとします。

④ 【客室内の私物に関するご注意】

- ①. 当ホテルでは、客室清掃時に明らかに不要と判断される物品（ゴミ箱内の物、明確に廃棄目的で放置された包装紙・空き容器等）を除き、お客様の所有物と思われる物品については、勝手に廃棄することはございません。ただし、以下に該当する場合には、誤って廃棄される可能性があることをあらかじめご了承願います。
- ②. 明確な指示（「捨ててください」と書かれたメモ等）がないまま、ゴミと判別しにくい場所・状態で置かれている物品
- ③. ビニール袋・紙袋・箱などに入った状態で、ゴミと混在して置かれている物品
- ④. 一見して消費済みと判断される食品・飲料等
- ⑤. つきましては、清掃時に誤廃棄を防ぐため、「不要物はゴミ箱に入れる」「保管したい物にはメモを貼る」などのご対応をお願い申し上げます。誤って廃棄された物品についての補償は、原則として致しかねますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。
- ⑥. なお、万一誤廃棄が生じた場合でも、当ホテルの賠償責任は、1室に付き上限1万円までとさせていただきます（高額な私物や重要書類などの保管には十分ご注意ください）

第23条（客室の変更）

（1）当ホテルは、運営上の都合により、お客様にご利用いただく客室を変更（移動）していただくことがあります。

（2）お客様は、前項に基づく客室の変更（移動）を拒否することはできません。

第24条（客室内電話の利用および外線の取次ぎ）

（1）当ホテルの客室内に設置された電話機は、館内内線通話専用とし、外線への発信にはご利用いただけません。フロントへのご連絡は「8番」の内線にて承っております。

（2）外部からお客様宛にお電話があった場合、当ホテルは当該発信者から申告されたお客様の氏名およびご宿泊部屋番号が一致した場合に限り、客室へのお取次ぎを行います。申告内容が一致しない場合や、迷惑・悪質と判断される場合には、お取次ぎをお断りさせていただくことがあります。

（3）電話の取次ぎに関して特別なご希望（例：取次ぎ拒否、特定者からのみ取次ぎ可など）がある場合は、必ず事前にフロントへお申し出ください。

（4）お客様の安全およびプライバシー保護の観点から、当ホテルは必要に応じて電話の取次ぎを制限・拒否することができるものとします。

第25条（Wi-Fi・コンピューター通信）

（1）当ホテル内の WIFI・コンピューター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ます。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。WIFI・コンピューター通信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、当ホテルは一切責任を負いません。

- 接続方法は LAN ケーブル方式ではなく、WIFI 方式のみになります。
- 当ホテルは、館内及び客室に無線インターネット接続環境（Wi-Fi）を提供してお

りますが、以下の点についてあらかじめご了承いただきます。

- ①当該サービスは無償提供であり、その通信品質、速度、接続安定性、及びすべての端末での動作を保証するものではありません。
②お客様ご自身の端末設定、セキュリティポリシー、ソフトウェアの影響等により接続ができない場合がございます。
③当ホテルでは、個別の機器設定やソフトウェア調整等の技術的サポートは行っておりません。
④通信障害や接続不能に起因する損害について、当ホテルは一切の責任を負いかねます。
- コンピューター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。

第26条（ランドリーサービスの取扱い）

(1) 当ホテルでは、クリーニング（ランドリー）サービスを外部業者へ委託して提供しております。

ご利用をご希望のお客様は、当日の午前9時までにフロントまでお申し出ください。通常、仕上がりは当日18時～19時頃を予定しておりますが、業者の都合・天候・交通事情・繁忙期等により、仕上がり時間が前後する場合がございます。

(2) 当該サービスは、原則として日曜日は休業となっております。また、年末年始・お盆・祝日等の特定日には業務が停止または変更される場合がございます。

(3) クリーニング料金は、品物の種類・素材・状態等により異なります。お客様ご自身の判断と、業者による実際の取扱区分に相違がある場合には、業者の判断に基づいた料金が適用されます。そのため、当ホテルでは事前の料金保証はいたしかねます。

※料金に関して不明な点がある場合は、必ず事前にご確認ください。

(4) お預かり品の取り扱い・仕上がり等につきましては、当該業者の業務範囲および基準に準拠するものとし、当ホテルは一切の責任を負いかねます。万が一、仕上がりに不備等があった場合は、当該業者との対応となり、当ホテルでは仲介以外の補償・対応義務を負いません。

(5) ランドリーサービスの性質上、染み抜きや特殊素材への対応には日数を要する場合や、お取り扱いをお断りする場合がございます。あらかじめご了承のうえご利用ください。

第27条（カスタマーハラスメントへの対応）

(1) 当ホテルの従業員等に対して、カスタマーハラスメントが行われた場合、当ホテルはサービスの提供をお断りすることがあります。さらに、当ホテルがその行為を悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の関係機関に連絡し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

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、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超える言動・行動

を指します。

以下は例示であり、これらに限られません。

- ② 合理的理由のない謝罪の要求
- ③ 過剰または不合理な要求
- ④ 社会通念上過剰なサービスの提供の要求
- ⑤ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ⑥ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ⑦ 威圧的な言動
- ⑧ 繼続的かつ執拗な言動
- ⑨ 拘束的な言動（長時間の居座り、電話連絡、その他業務妨害行為）
- ⑩ 差別的な言動
- ⑪ 性的な言動（セクシャルハラスメント）
- ⑫ 従業員個人への攻撃や要求
- ⑬ 正当な理由なく合意を得ずに行う録音・録画
- ⑭ SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の提供や拡散
- ⑮ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

第 28 条（その他）

（1）当ホテルでは消防法の定めにより、館内各所に火災報知器を設置しております。火災やその他の事由で報知器が作動した場合、館内放送が流れることができます。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。

- ① お客様の安全確保のため、客室ドアに「Do not disturb (起こさないでください)」カードが提示されている場合でも、長時間お客様と連絡が取れないときは、ホテル従業員が客室への電話連絡や呼び出しを行います。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には、やむを得ず客室に入室することができますので、ご了承

ください。

- ② 客室内および敷地内において、許可なく営業目的での写真撮影、ビデオ・DVD 等の録画・録音は固くお断りいたします。私的な撮影・録音であっても、許可なく営業目的でインターネット掲載や SNS 等での配信（ライブ配信を含む）を行うことはご遠慮ください。違反の場合、法的措置を講じことがあります。
- ③ ご来館の方との客室内での面会はご遠慮ください。（第 8 条（1）④参照）
- ④ 宿泊約款第 2 条により登録された宿泊者および同伴者以外の客室内での面会・宿泊は固くお断りいたします。
- ⑤ お客様宛ての品物を当ホテルが代わりに受け取る場合、その品物の滅失・毀損等が当ホテルの責に帰さない事由による場合、当ホテルは一切の責任を負いません。
- ⑥ 当ホテル施設の住所を住民登録や居所申請のために使用することは固くお断りいたします。滞在の証明は「宿泊証明書」の発行にて対応し、「居住証明書」の発行は行いません。
- ⑦ 当ホテルの客室テレビは、地上デジタル放送のみ視聴可能となっております。

第 29 条（宿泊約款および利用規則の遵守）

（1）お客様は、当ホテルの宿泊約款および利用規則を遵守していただきます。

（2）また、宿泊中の状況に応じて、当ホテルが安全および衛生の観点から必要と判断した指示に従っていただきます。
さらに、お客様ご自身や他のお客様が快適にお過ごしいただくために、当ホテルが適宜行う施設利用に関する指示にもご協力をお願ひいたします。

（3）当ホテルの建物内および敷地内で写真・動

画などの撮影をされる場合は、利用規則のほか、当ホテルが別途定める撮影ルールに従っていただきます。

(4) 正当な理由なく、前項までに定めるルールに従っていただけない場合には、第5条および第8条の規定に準じて、宿泊契約の締結拒否または解除、及び当ホテルからの退去をお願いすることがあります。

第30条（監視カメラの設置）

(1) お客様に安心してご利用いただくため、当ホテルでは防犯および安全管理の目的で、館内の共用部に監視カメラを設置しております。撮影された映像は、適切な管理のもと一定期間保管し、上記目的以外には使用いたしません。なお、記録映像の第三者への開示は、警察・裁判所等の公的機関からの正式な法的要請または開示命令がある場合に限り、これに応じるものとします。お客様のプライバシー保護には万全を期しておりますので、どうぞ安心してご利用ください。

第31条（客室および共用部の備品の破損・汚損について）

(1) お客様が宿泊中に客室および共用部の備品（家具・設備・備品類を含む）を故意または過失により破損、汚損された場合、当ホテルはその修理費用または交換費用をお客様にご請求させていただきます。

(2) 破損・汚損の内容や程度によっては、当該客室の利用を制限または中止させていただく場合がございます。

(3) 万一、破損・汚損が発見された場合は、速やかにフロントまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。

(4) 通常の使用に伴う経年劣化や自然損耗については、料金請求の対象外となります。

(5) お客様のご都合による修理費用のご負担については、当ホテルの調査および判断に基づき対応させていただきます。

第32条（裁判管轄及び準拠法等）

(1) お客様と当ホテルとの宿泊契約に関して発生したすべての紛争については、大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(2) お客様と当ホテルとの宿泊契約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

(3) 宿泊約款が複数言語で作成されている場合、各言語版に記載の相違や矛盾が生じた際は、日本語表記の宿泊約款が優先されるものとします。

第33条（約款の改定）

(1) 当ホテルは、必要に応じて本約款を隨時改定することができるものとします。約款が改定された場合には、客室内の掲示にてご案内いたします。

【別表第1】

		内 訳
宿泊客 が支 払 うべき 総 額	宿 泊 料 金	① 予約申込時の宿泊料金
	そ の 他	② その他、宿泊に付随する代金
	税 金	③ 消費税 ④ 宿泊税 ※別表第3

(注)

- 宿泊料金は、ホテル館内の掲示の料金表によります。
- 客室の定員数を超えての入室は固くお断りいたします。
- 当ホテルの公式ホームページおよび予約サイトにおける宿泊料金の表示は、原則としてお一人様あたりの料金となっております。セミダブルルームやツインルーム等、複数名様でご宿泊いただける客室においては、ご宿泊人数に応じた合計金額が適用されます。お一人様料金の部屋に対して、複数名での宿泊を行った場合は、追加料金のご請求または契約の解除等の対応を取らせていただきますので、予めご了承ください。
- 当ホテルの客室はお子様の添い寝を前提とした設計・設備ではございません。小さなお子様を含むご利用については、安全面の観点からご遠慮いただいております。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

【別表第2】

契約解除の通知を受けた日 契約申込人数		不泊	当日	前日	9日前	20日前
一般	14名迄	100%	80%	20%		
団体	15~99名迄	100%	80%	20%	10%	
	50名以上	100%	100%	80%	20%	10%

(注)

- 「%」は、宿泊契約成立時の宿泊料金（提携事業者との提携宿泊プランにおける提携料金分を含みます）に対する違約金の割合を示します。
- 「人数」の表示は、上記①においては宿泊をキャンセルした日の10日前時点、上記②においては31日前時点で当ホテルに通

知されている宿泊予定人数を指します。

「当日」、「前日」、「2日前～3日前」、「4日前～9日前」などの表示は、キャンセル申出日から宿泊キャンセル日までの日数を意味します。また、「当日」や「前日」などの「日」とは、その日の0時から24時間を指します。

- 違約金は、「消費税相当額を含む宿泊料金額」に各割合を乗じて算出し請求いたします。なお、算出された違約金には消費税は課税されません。
- お客様が宿泊契約の全部または一部をキャンセルした場合、違約金はキャンセルにより宿泊しないこととなった全ての日および第2項に定める宿泊予定人数のうちキャンセル対象となった人数分について、キャンセル申出日から各宿泊キャンセル日までの日数に応じて収受します。
- 1室複数名でのご利用契約において、一部の方のみ宿泊契約を解除された場合、解除されなかった部分は契約変更として新たな宿泊料金が適用されます。解除された部分に対しては、変更前後の宿泊料金の差額に対し違約金を請求いたします。
- 当ホテルは、前各項に加え、宿泊契約の内容等に応じて特約として違約金の取り扱いを定めることができます。

【別表第3】宿泊税

・税を納める方

大阪府内のホテル、旅館、簡易宿所、国家戦略特別区域法に規定する認定事業に係る施設（特区民泊）及び住宅宿泊事業法に規定する住宅宿泊施設に係る施設における宿泊者

(～2025年8月31日まで)		(2025年9月1日～新施行)	
宿泊料金 (一人一泊)	税率	宿泊料金 (一人一泊)	税率
7,000円未満	課税されません	5,000円未満	課税されません
7,000円以上 15,000円未満	100円	5,000円以上 15,000円未満	200円
15,000円以上 20,000円未満	200円	15,000円以上 20,000円未満	400円
20,000円以上	300円	20,000円以上	500円