

# 宿泊約款

最終改正 令和7年7月1日

## 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、法令等（法令又は法令に基づくものをいう。以下同じ。）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、法令等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. 当ホテルに宿泊契約の申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) 宿泊者の連絡先
  - (3) 宿泊日及び到着予定時刻
  - (4) 宿泊料金（別表第1の基本料金による）
  - (5) その他当ホテルが必要と認める事項
2. 宿泊契約の申込みをした者は、当館が宿泊者の氏名、住所、連絡先等を記載した宿泊名簿の提出を依頼した時は、宿泊契約成立後であっても、直ちに提出するものとします。
3. 宿泊客が、宿泊中に第1項第3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込みがあったものとして処理します。
4. 契約の申込みの際し、障害者差別解消法第8条2項に定める社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を超えて、特別な配慮を要望する宿泊者は、契約の申込み時に申し出てください。この時、当ホテルは可能な範囲内でこれに応じます。
5. 前項の申し出に基づき、当ホテルが宿泊客のために講じた特別な措置に要する費用は、宿泊客の負担とします。

## 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込みを承諾した時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時は、この限りではありません。
2. 当ホテルが、インターネットサイトに誤った宿泊料金を提示し、又は電話で誤った宿泊料金をご案内し、当該宿泊料金に基づき、宿泊契約の申し出をされ、当ホテルが承諾した場合は、当該料金とその前後の期日の宿泊料金に比べて著しく低廉である時は、当該料金につき「限定」、「特別」、「キャンペーン」等の低廉である理由の表示又はご案内のない限りは、民法上の錯誤による承諾であることから、宿泊契約を取り消すことがあります。
3. 当ホテルは、宿泊予定日前の任意の日に、第2条1項(2)に基づきいただいた連絡先に予約の確認の電話を差し上げることがあります。
4. 第1項の規定により宿泊契約が成立した時は、宿泊期間（3日を超える時は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、お支払いいただくことがあります。

す。

5. 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8条及び第20条の規定を適用する事態が生じた時は、違約金に次いで賠償金の順序で充当し、残額があれば、第14条の規定により料金の支払いの際に返還します。
6. 第4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。
7. 当ホテルは、宿泊客のチェックイン時に宿泊料金を請求し、連泊の場合は任意の時期に、既に宿泊された分の精算を請求することがあります。

## 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4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4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扱います。

## 第5条 施設における感染防止対策への協力の求め

1. 当ホテルは、宿泊しようとする方に対し、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。
2. 宿泊しようとする者は、正当な理由のない限り、前項の協力の求めを拒否することはできず、正当な理由なく前項の求めに応じず、後に当該者が特定感染症の患者等に該当した時は、当該者の使用により必要となった施設の消毒等の感染予防の措置を行うのに要した費用、その間使用できなくなった施設による逸失利益等の一切の当ホテルの損害については、当該者が負担するものとします。

## 第6条 宿泊契約締結の拒否

当ホテルは次の(1)～(15)の事由に該当し、かつ旅館業法第5条に掲げる宿泊拒否事由に該当する場合は、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) 満室により客室の余裕がないとき。
- (3) 宿泊しようとする方が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序もしくは善良の風俗に反する行為をする恐れがあると認められるとき。
- (4) 宿泊しようとする方が、カスタマーハラスメント（別表第3）をするおそれがあるとき。
- (5) 宿泊しようとする方が暴力団、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。
- (6) 宿泊しようとする方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。
- (7) 宿泊しようとする方が、暴力団員が役員となっている法人その他の団体であるとき。

- (8) 宿泊しようとする方が、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。
- (9) 天災、施設の故障、人員の不足その他やむを得ない事由により宿泊をさせることができないとき。
- (10) 宿泊しようとする方が泥酔し、又は言動が著しく異常である等により、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
- (11) 宿泊しようとする方が著しく不潔な身体、又は服装をしているため、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
- (12) 宿泊しようとする方に明らかに支払能力がないと認められるとき。
- (13) 宿泊しようとする方が危険物、禁制品、その他お客様のご迷惑になる物の持ち込みまたは持ち込みをしようとするとき。
- (14) 当ホテルが、官公署の命令、指示又は勧告等により、法令上又は事実上休業せざるを得ないと判断したとき。
- (15) 発熱又は咳き込む宿泊者等につき、官公署の命令、指示又は勧告等により、法令上又は事実上求められる感染予防のための措置を行う物理的又は人的な余裕が当ホテルにないとき。

#### 第6条の2 宿泊契約締結の拒否の説明

宿泊しようとする方は、当ホテルに対し、当ホテル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7条 損害賠償額

1. 禁煙の客室において喫煙（電子タバコを含む）した宿泊客は、当該客室の消臭措置のために要する費用等違約金として金5万円をお支払いいただきます。
2. 前項の場合に、消臭措置等のために当該客室を販売できない期間が生じたときは、その期間の宿泊代相当額を前項の違約金に加算してお支払いいただきます。

#### 第8条 宿泊客の契約解除権

宿泊客は、いつでも別表第2に記載の違約金を当ホテルに支払うことにより、宿泊契約の全部又は一部を解除することができます。

1. 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4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を求めた場合であって、その支払いより前に宿泊者が宿泊契約を解除したときを除く。）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、当ホテルが第4条第1項の特約に応じた場合であっては、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。
2. 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（到着予定時刻があらかじめ明示されている場合は、その時刻から2時間後）になっても到着しないとき、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。その場合、別表第2記載の違約金を申し受け

ます。

#### 第9条 当ホテルの契約解除権

1. 当ホテルは次の(1)～(14)の事由に該当し、かつ旅館業法第5条に掲げる宿泊拒否事由に該当する場合は、宿泊契約を解除することができます。
  - (1) 宿泊客が宿泊に関し、法令の規定、公の秩序もしくは善良の風俗に反する行為をする恐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) 宿泊客が特定感染症の患者等であるとき。
  - (3) 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。
  - (4) 宿泊しようとする方が、カスタマーハラスメント行為（別表第3）をするおそれがあると認められるとき。
  - (5) 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。
  - (6) 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。
  - (7) 暴力団員に該当する者が役員となっている法人、その他の団体であるとき。
  - (8) 宿泊しようとする方が泥酔し、又は言動が著しく異常である等により、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
  - (9) 宿泊しようとする方が著しく不潔な身体、又は服装をしているため、他の宿泊客に迷惑を及ぼすおそれがあると認められるとき。
  - (10) 宿泊しようとする方に明らかに支払能力がないと認められるとき。
  - (11) 宿泊しようとする方が危険物、禁制品、その他お客様のご迷惑になる物の持ち込みまたは持ち込みをしようとするとき。
  - (12) 当ホテルが、官公署の命令、指示又は勧告等により、法令上又は事実上休業せざるを得ないと判断したとき。
  - (13) 発熱又は咳き込む宿泊者等につき、官公署の命令、指示又は勧告等により、法令上又は事実上求められる感染予防のための措置を行う物理的又は人的な余裕が当ホテルにないとき。
  - (14) 宿泊契約に違反する行為があり、是正を求めたにもかかわらず、是正しないとき。
2. 前項の規定に基づき宿泊契約を解除した場合でも、当ホテルは、宿泊客に対し損害賠償請求をすることができます。

#### 第9条の2 宿泊契約解除の説明

宿泊客は、当ホテルに対し、当ホテル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10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、住所及び連絡先
  - (2) 日本に住所のない外国人の方には、国籍及び旅券番号
  - (3) その他当ホテルが必要と認める事項
2. 日本に住所のない外国人の方には、パスポートの提示およびコピー等とらせていただくことをお願いしております。
3. 第14条の料金の支払いについて、宿泊客が通

貨でなく、旅行小切手・宿泊券・クレジットカード等で支払う場合は、前項の登録時にご提示いただくことがあります。

#### 第11条 客室の使用時間

1. 宿泊客が当ホテルの客室を使用出来る時間は、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使用にも応じることがあります。その場合、11時まででは1時間毎基本室料の10%を追加料金として申し受けます。

#### 第12条 利用規則の遵守

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13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備付けパンフレット、各所の掲示、客室内のサービスディレクター等でご案内いたします。
    - イ. フロント 24時間
    - ロ. 朝食 7:00~9:30
    - ハ. 売店 8:00~21:00
  - ニ. 海のお風呂 時間や男女別の利用区分等をご確認ください。
  - ホ. 森のお風呂 時間や男女別の利用区分等をご確認ください。
2. 当前項の時間は、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14条 料金の支払い

1. 宿泊客が支払うべき宿泊料金等の内訳及びその算定方法は、別表第1に掲げるところによります。
2. 前項の宿泊料金等の支払いは、通貨または当ホテルが認める宿泊券、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。

#### 第15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、損害が当ホテル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. 当ホテルは、消防法令に適合しているホテルとしてマル適マークを表示しておりますが、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16条 契約した客室の提供ができないときの取扱い

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. 当ホテルは、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17条 宿泊客の所持品に関する当ホテルの責任

1. 当ホテルは、現金及び貴重品はお預かりいたしません。
2. 宿泊客がフロントにお預けになった物品について、毀損、汚損、紛失等の損害が生じたときは、当ホテルに故意又は重大な過失がある場合に限り損害を賠償するものとします。
3. 宿泊客が、当ホテル内にお持込みになった物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、毀損、汚損紛失等の損害が生じたときは、当ホテルに故意又は重大な過失がある場合に限りその損害を賠償するものとします。
4. 前2項の賠償については、客観的に損害額が立証されることを条件に当該損害を賠償するものとします。宿泊客の主観的な価値にかかわらず、損害額の客観的な評価が困難な場合については、10万円を限度に相当額を賠償します。

#### 第18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にお渡しします。
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、その後最寄りの警察署に届けます。また、衛生上、食品・飲料については廃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項の場合では前条第2項及び第4項の規定に、前項の場合では同条第3項及び第4項の規定に準ずるものとします。

#### 第19条 駐車場の責任

宿泊客が当ホテルの駐車場をご利用になる場合、車両のキーの寄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、駐車場の管理において、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20条 宿泊客の責任

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。
2. 宿泊客は、宿泊契約に基づく宿泊サービスを円

滑に受領するため、万が一宿泊契約の内容と異なる宿泊サービスが提供されたと認識したときは、速やかにその旨を当ホテルに申し出なければなりません。

#### 第21条 免責事項

当ホテル内からのインターネット接続サービスのご利用に当たっては、お客様ご自身の責任にて行うものとします。インターネット接続サービス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。又、インターネット接続サービスのご利用に当社が不適切と判断した行為により、

当社及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。

#### 第22条 支配する国語

本約款は日本語と英語で作成されていますが、日本語と英文の間に不一致な相違があるときは、すべて日本語によるものとします。

#### 第23条 管轄裁判所と準拠法

当ホテルと宿泊客との間の宿泊契約に関する紛争は、日本法を準拠法とし、当ホテルの所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所をもって専属管轄裁判所とします。

#### 別表第1 宿泊料金の算定方法（第2条第1項及び第14条第1項関係）

		内容
宿泊客が支払うべき総額	宿泊料金	①基本宿泊料 ②サービス料（①×10%）
	追加料金	③その他の利用料 ④サービス料（③×10%）
	税金	イ.消費税等
		ロ.入湯税

#### 備考

子供料金は、小学生以下の宿泊者に適用されるものとし、年齢区分に応じて以下のとおり料金を定めます。小学生の宿泊者については、大人料金の70%の額を適用いたします。3歳以上の未就学児の宿泊者については、大人料金の50%の額を適用いたします。

#### 別表第2 違約金（第8条関係）

	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
1名～ 19名	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	30%					
20名～	100%	100%	80%	50%	30%	30%	30%	30%	20%	20%	20%	20%	20%

#### (注)

- %は、基本宿泊料及び会食料金に対する違約金の比率です。
- 契約日数が短縮した場合は、その短縮日数に関わりなく1日分（初日）の違約金を収受します。
- 団体客（20名以上）の一部の契約解除（人数変更）について、最大お申込み人数の50%以上の減員、あるいは日程変更の場合においても別表第2の違約金が発生します。
- 年末年始（12/30～1/3）は、違約金が異なります。
- 天災（台風・大地震等）によるキャンセル
  - 天災の影響により、宿泊日当日にお客様の自宅から当ホテルまでの主要交通機関運休または停止し、ホテルへの到達が不可能となった場合、違約金は発生いたしません。
  - 宿泊日前日時点で主要交通機関の運休可能性が発表されている場合であっても実際に運休が決定していない場合は、通常の違約金規定を適用いたします。
  - 天災に伴いご不安がある場合でも、主要交通機関が運行している状況においては通常の違約金規定を適用いたします。
- 体調不良によるキャンセル・日程変更
 

宿泊客ご自身の体調不良を理由とする場合、通常の違約金規定を適用いたします。ただし、日程変更をご希望の場合は、一度取消いただき、改めて新たな日程ご予約いただくことにより、違約金は免除いたします。（変更後の日程の宿泊料金が異なる場合は、差額が発生する可能性があります。）
- 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によるキャンセル
 

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に罹患したことが、医師により診断された場合に限り、診断書をご提示いただくことで、違約金を免除いたします。

### 別表第3 カスタマーハラスメント行為（第6条第4項及び第9条第4項関係）

宿泊料金の減額、その他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く。）又は粗野又は乱暴な言動その他従業員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く。）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になる行為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・障害等）、精神的な攻撃（脅迫、暴言、中傷等）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攻撃。（長時間の電話を含む）
- ・大声、暴言等で従業員を責める行為。
- ・難癖をつけた違約金の未払い、代金の返金要求、商品交換や金銭補償等の過剰要求行為。（他の宿泊客と比較して、合理的な範囲を超えた過剰なサービスの要求や、宿泊料への不当な割引の要求を繰り返す行為等も含む。）
- ・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。
- ・従業員の氏名やネームプレートを撮影又は記録し、それをういて威嚇、脅迫、不当要求を行う行為。
- ・SNS上において、事実無根の内容を投稿し、又は従業員個人を名指して誹謗中傷する行為。
- ・特定の従業員へのつきまとい行為。

## 焼津グランドホテル 利用規則

ホテルの公共性とお客様の安全確保のため、宿泊約款第12条にもとづき、下記の規則をお守りいただくことになっております。この規則をお守りいただけないときは、宿泊約款第9条により宿泊のご継続及び館内諸施設の利用をお断りすることもあります。

### 記

1. 客室を宿泊以外の目的に使用しないこと。
2. 客室定員を超えての客室利用は、原則禁止いたします。申し出なく客室定員を超えての利用が発覚した場合は、その超過分を請求し、宿泊をお断りする場合があります。
3. 館内に大量の飲食物のお持込み、外部からの出前をとらないこと。
4. 客室内及び廊下で暖房用、炊事用の火器を使用しないこと。
5. 窓の施錠を解除して開放、または窓から外に出ないこと。
6. 喫煙室以外での喫煙は禁止です。（電子タバコ、加熱式タバコ等による喫煙を含む）
7. 香をたく行為、その他著しく臭いや煙が発生する行為をしないこと。
8. 外来客を室内に招かないこと。
9. 館内及び客室内の什器備品をホテルの許可なく移動、または変更するような加工をしないこと。
10. 館内に次のものを持ち込まないこと。
  - イ. 動物、鳥類等。（盲導犬、介助犬、聴導犬等を除く）
  - ロ. 著しく悪臭を発するもの。
  - ハ. 発火または引火しやすい火薬、揮発油等。
  - ニ. 許可証のない鉄砲、刀剣等。
  - ホ. その他、ホテル施設内に持ち込むことで風紀を乱し、施設の安全管理や業務運営に支障を生じさせ、他の宿泊客に著しい迷惑を及ぼすおそれのあるもの。
11. 館内および客室内において、大声、放歌、喧騒な行為、その他他人に嫌悪感を与えたり迷惑を及ぼす行為をしないこと。
12. 館内及び客室内でとばくや公助良俗に反する行為をしないこと。
13. 館内で許可なくして他のお客様に広告物の配布や物品の販売等をしないこと。
14. 廊下やロビー等に所持品を放置しないこと。
15. 未成年者のみのご宿泊は、特に保護者の許可のない限りお断りいたします。
16. 現金、貴重品等は客室内の金庫で保管し、ご自身で管理して下さい。当ホテルでは、客室内における紛失、盗難の責任は負いかねます。
17. 刺青、タトゥー（シールを含む）のある方は、大浴場での入浴はご遠慮下さい。
18. 静岡県条例により、7歳以上のお子様は、男の子は男性、女の子は女性のお風呂をご利用下さい。
19. 大浴場、館内共用トイレは身体的（生物学的）な特徴の性に従ってご利用下さい。
20. 大浴場及び脱衣スペースでは、スマートフォン・タブレット・カメラ・ビデオカメラ等撮影機能を有する機器の使用を禁止します。また、撮影の有無に関わらず、これらの機器を手を持つこと、操作することもお控え下さい。
21. 当ホテル敷地内及び周辺でのドローン等無人航空機の飛行、撮影は固くお断りします。

# Terms and Conditions for Accommodation Contract

Updated on July 1, 2025

## Article 1: Scope of Application

1. All accommodation contracts and related agreements between this hotel and its guests must comply with these Terms and Conditions. Matters not addressed in these Terms and Conditions shall be subject to applicable laws and regulations or generally accepted practices.
2. Notwithstanding the preceding paragraph, if the hotel enters into a special agreement that does not contravene laws and regulations or generally accepted practices, then the special agreement shall prevail.

## Article 2: Application for Accommodation Contract

1. To apply for a contract to stay at this hotel, a person must provide the following information:
  - (1) Name of guest(s);
  - (2) Contact information of guest(s);
  - (3) Dates of stay and estimated time of arrival;
  - (4) The accommodation charge ("basic accommodation charges" shown in Appendix 1); and
  - (5) Any other information deemed necessary by the hotel.
2. If the hotel requests a list containing guests' names, addresses, and contact information, the person who applied for the accommodation contract must submit it immediately, even after the contract has been finalized.
3. If the guest requests to extend their stay beyond the date stipulated in Paragraph 1, Item 3, the hotel will treat this request as an application for a new contract.
4. Guests requesting special consideration beyond what is necessary and reasonable for removing social barriers, as stipulated in Article 8, Paragraph 2 of the Act for Eliminating Discrimination against Persons with Disabilities, must submit their request when applying for a contract. The hotel will comply with the request to the extent possible.
5. The cost of any special measures taken by the hotel for the guest's benefit based on the preceding paragraph shall be borne by the guest.

## Article 3: Conclusion of Accommodation Contract, etc.

1. An accommodation contract is concluded when the hotel accepts the application, as stated in the preceding article. However, this shall not apply if the hotel proves that it did not give its consent.
2. If the hotel offers an incorrect room rate on its website or over the phone, and a contract is made based on the incorrect rate and accepted by the hotel, the contract will be canceled due to a mistake in Civil Code. This applies if the rate is significantly lower than the rate for the same or nearby dates, and does not apply if there is an indication or notice of the reason for the lower rate, such as "limited," "special," "campaign," or similar.
3. Before the scheduled stay, the hotel may contact the person listed in accordance with Article 2.1 (2) to confirm the reservation.
4. When a contract is established under the provisions of Paragraph 1, the guest may be required to pay a deposit as determined by the hotel, by the specified date. This fee cannot exceed the basic accommodation charge for stays of up to three days.

5. The deposit will first be applied to the final room charge payable by the guest. If Articles 8 and 20 apply, the deposit will first be applied to the cancellation charges, and then to the compensation. Any remaining amount will be returned after the charge is paid, in accordance with Article 14.
6. If the deposit stipulated in Paragraph 4 is not paid by the designated date, the contract will be invalidated. However, this will only apply if the hotel notified the guest of this consequence when designating the payment date.
7. The hotel will charge the room rate at check-in. For stays of more than one night, the hotel may charge the guest at any time to settle the amount already paid for the stay.

## Article 4: Special Clause Regarding the Deposit

1. Despite the provisions of Paragraph 4 of the previous article, the hotel may enter into a special agreement waiving the deposit specified in Paragraph 4.
2. If the hotel does not request a deposit or specify a payment date when accepting an accommodation application, the special agreement in the previous paragraph is considered accepted.

## Article 5: Request for Cooperation in Infection Prevention Measures at Facilities

1. The hotel may request that individuals intending to stay comply with the provisions of Article 4-2, Paragraph 1 of the hotel Business Act (Act No. 138, 1948).
2. If an individual does not comply with this request for justifiable reasons and subsequently becomes a patient with a specified infectious disease, he or she will be responsible for covering the costs necessary to prevent the infection from spreading. These expenses include the cost of disinfecting areas used by the individual, lost income due to unavailable facilities during disinfection, and any other damages incurred by the hotel.

## Article 6: Refusal of Accommodation Contract

The hotel may refuse to enter into a contract if Article 5 of the Hotel Business Act and any of the following reasons apply:

- (1) When the accommodation application does not comply with these Terms and Conditions;
- (2) When there are no available rooms due to full occupancy;
- (3) When there is a recognized risk of an act contrary to the regulations, public order, or good morals;
- (4) If it is recognized that the person seeking accommodation is likely to commit customer harassment (see Appendix 3);
- (5) When the applicant is an organized crime group or its member, affiliates with an organized crime group, or any other anti-social force.
- (6) When the applicant is a corporation or organization whose business activities are controlled by an organized crime group or its member;
- (7) When the applicant is a corporation or other organization in which an organized crime group member serves as an officer.
- (8) When the person intends to stay has an infectious disease, as defined in Article 4-2, Paragraph 1, Item 2 of the hotel Business Act;
- (9) When it is impossible to accommodate guests due to natural

disasters, facility breakdowns, staff shortages, or other unavoidable circumstances;

(10) When it is recognized that the person seeking accommodation is likely to inconvenience other guests due to intoxication, abnormal speech, or abnormal behavior;

(11) When it is recognized that the person seeking accommodation is likely to inconvenience other guests because of his or her extremely unclean body or clothing;

(12) When it is clearly recognized that the person seeking accommodation is unable to pay;

(13) When a person who intends to stay brings or attempts to bring dangerous, prohibited, or other items that may inconvenience other guests;

(14) When the hotel deems it legally or practically necessary to close due to an order, instruction, or recommendation by a government or municipal office; or

(15) When the hotel lacks the physical or human resources to take the necessary measures to prevent infection that required legally or practically by orders, instructions, or recommendations by government or municipal authorities concerning guests with fevers, coughs, etc.

#### **Article 6-2: Explanation of Refusal of Accommodation Contract**

In accordance with the preceding article, the person seeking accommodation may request an explanation from the hotel regarding its refusal to enter into an accommodation contract.

#### **Article 7: Damages for Smoking**

1. Guests who smoke (including electronic cigarettes) in a non-smoking guest room will be charged a penalty fee of 50,000 JPY to cover the cost of deodorizing the room.

2. If the room cannot be used during the deodorizing process, the penalty fee will increase by an amount equivalent to the room charge for that period.

#### **Article 8: Right to Cancel Accommodation Contracts by the Guest**

The guest may cancel the contract, in whole or in part, at any time by paying the cancellation charges outlined in Appendix 2.

1. If the guest cancels all or part of the contract due to circumstances beyond the hotel's control, the hotel will charge the applicable cancellation charges unless the hotel has specified a payment deadline for the deposit as outlined in Article 3, Paragraph 4, and the guest cancels the contract before that deadline. The cancellation charges will be applied in accordance with the provisions listed in Appendix 2. However, in the case when a special agreement as prescribed in Article 4, Paragraph 1 has been concluded, the same shall apply only when the guest is informed of the obligation of the payment of the cancellation charges in case of cancellation by the guest.

2. The hotel may cancel a reservation if the guest does not check in by 8:00 p.m. on the first day of their stay—or within two hours of their estimated arrival time, if provided—without notifying the hotel. In this case, the hotel will charge the cancellation fee listed in Appendix 2.

#### **Article 9: Right to Cancel Accommodation Contracts by the Hotel**

1. The hotel may cancel the accommodation contract if any of the following and Article 5 of the Hotel Business Act apply:

(1) If it is determined that the guest is likely to engage in illegal,

disorderly, or immoral behavior during their stay or has engaged in such behavior;

(2) When the guest has a specified infectious disease;

(3) When it is impossible to accommodate the guest due to force majeure, such as natural disasters;

(4) When it is recognized that the person seeking accommodation is likely to commit customer harassment (see Appendix 3);

(5) When the applicant is an organized crime group or its member, affiliates with an organized crime group, or any other anti-social force.

(6) When the applicant is a corporation or organization whose business activities are controlled by an organized crime group or its member;

(7) When the applicant is a corporation or other organization in which an organized crime group member serves as an officer.

(8) When it is recognized that the person seeking accommodation is likely to inconvenience other guests due to intoxication, abnormal speech, or abnormal behavior;

(9) When it is recognized that the person seeking accommodation is likely to inconvenience other guests because of his or her extremely unclean body or clothing;

(10) When it is clearly recognized that the person seeking accommodation is unable to pay;

(11) When a person who intends to stay brings or attempts to bring dangerous, prohibited, or other items that may inconvenience other guests;

(12) When the hotel deems it legally or practically necessary to close due to an order, instruction, or recommendation by a government or municipal office;

(13) When the hotel lacks the physical or human resources to take the necessary measures to prevent infection that required legally or practically by orders, instructions, or recommendations by government or municipal authorities concerning guests with fevers, coughs, etc.; or

(14) When an act violates the accommodation contract, and despite requests for correction, the act remains uncorrected.

2. Even if the accommodation contract is canceled under the preceding paragraph, the hotel may claim compensation for damages against the guest.

#### **Article 9-2: Explanation of Accommodation Contract Cancellation**

If the hotel cancels an accommodation contract in accordance with the preceding article, the guest may request an explanation for the cancellation.

#### **Article 10: Registration**

1. Guests must register the following items at the front desk on the day of their stay:

(1) Name, address, and contact information of the guest(s);

(2) Nationality and passport number for foreigners without a Japanese residence; and

(3) Any other information deemed necessary by the hotel.

2. Foreign nationals without a Japanese address must present their passport and allow the hotel to make a photocopy of it.

3. If a guest pays charges in accordance with Article 14 by a method other than currency (e.g., traveler's check, hotel voucher, or credit card), they may be asked to present the payment method at the time of registration, as described in the preceding paragraph.

#### **Article 11: Occupancy Hours of Guest Rooms**

1. Guests may use their rooms until from 3:00 p.m. to 10:00 a.m.

For consecutive stays, however, guests may use their rooms for the entire day, except on days of arrival and departure.

2. Despite the previous paragraph, the hotel may allow use of a room outside of the specified hours. In such cases, an additional charge equivalent to 10% of the basic accommodation rate per hour will apply until 11:00 a.m.

#### **Article 12: Observance of House Rules**

While staying at the hotel, guests are required to observe the House Rules established and posted by the hotel during their stay.

#### **Article 13: Business Hours**

1. The operating hours of the hotel's main facilities are as follows. Information on the operating hours of other facilities can be found in brochures, notices posted around the hotel, and the service directory in guest rooms.

- a. Front Desk: 24 hours
- b. Breakfast: 7:00–9:30 a.m.
- c. Souvenir Shop: 8:00 a.m.–9:00 p.m.
- d. Ocean Bath: Please check the time, gender restrictions, etc. when using.
- e. Forest Bath: Please check the time, gender restrictions, etc. when using.

2. The operating hours specified in the preceding paragraph are subject to temporary changes due to unavoidable causes. In such a case, the guest shall be informed by appropriate means.

#### **Article 14: Payment of Accommodation Charges**

1. The breakdown of the accommodation charges to be paid by the guest, as well as the calculation method, is shown in Appendix 1.

2. Payment for accommodation charges, as set forth in the preceding paragraph, shall be made at the front desk in the form of currency or another method of payment that is acceptable to the hotel, such as a room voucher or credit card, when requested by the hotel.

3. The hotel may charge the guest for the room once it has been provided and made available for use, even if the guest does not stay in it.

#### **Article 15: Liability of the Hotel**

1. If the hotel causes damage to a guest through the performance or nonperformance of the accommodation contract and related agreements, the hotel shall compensate the guest for such damage. However, this shall not apply when the damage is not caused by reasons attributable to the hotel.

2. The hotel displays the “Maruteki” appropriation mark, which indicates compliance with fire laws and regulations. The hotel also has liability insurance to cover fires and other incidents.

#### **Article 16: Procedure When Unable to Provide Contracted Rooms**

1. When the hotel is unable to provide a contracted room to a guest, it will arrange similar alternative accommodations with the guest's consent.

2. If the hotel is unable to find alternative accommodations, it shall pay the guest a compensation fee equivalent to the cancellation charges. This fee serves as compensation for damages. However, if the hotel is unable to provide a guest room due to circumstances beyond its control, no compensation will be paid.

#### **Article 17: Liability for Personal Belongings of the Guest**

1. The hotel does not accept cash or valuables for safekeeping.

2. If items left at the front desk are damaged, defaced, or lost, the hotel will only provide compensation if the damage, defacement, or loss was caused by the hotel's willful misconduct or gross negligence.

3. Guests will only be compensated for items brought into the hotel but not left at the front desk if the damage, defacement, or loss was caused by the hotel's willful misconduct or gross negligence.

4. Regarding the compensation provided in the previous two paragraphs, relevant damages will be compensated if the amount can be proven objectively. If it is difficult to objectively assess the amount of damages, the hotel will compensate guests up to 100,000 JPY, regardless of their subjective valuation.

#### **Article 18: Custody of Baggage or Belongings of the Guest**

1. When the baggage of the guest is brought into the hotel before the guest's arrival, the hotel shall be liable to keep it only when such a request has been accepted by the hotel. The baggage shall be handed over to the guest at the front desk at the time of the guest's check-in.

2. If a guest leaves luggage or personal belongings at the hotel after checking out, and the owner can be identified, the hotel will contact the owner for instructions. If the owner does not respond or cannot be found, the hotel will hold the baggage for seven days, including the day it was found. After that, the hotel will report it to the nearest police station. Additionally, for sanitary reasons, food and beverages will be disposed of.

3. The hotel's responsibility for custody of guests' baggage or belongings in the cases mentioned in the previous two paragraphs shall be in accordance with Paragraphs 2 and 4 of the previous article in the case of Paragraph 1, and Paragraphs 3 and 4 of the same article in the case of Paragraph 2.

#### **Article 19: Liability for Parking**

When a guest uses the hotel's parking lot, the hotel is essentially renting the space to them. Regardless of whether the guest has deposited their keys, the hotel is not responsible for managing vehicles. However, if the hotel causes damage through willful misconduct or negligence in managing the lot, it is responsible for compensating the guest.

#### **Article 20: Liability of the Guest**

1. If a guest intentionally or negligently damages hotel property, the guest must compensate the hotel for the damages.

2. To ensure the smooth provision of accommodation services based on the accommodation contract, guests must promptly notify the hotel of any different services provided.

#### **Article 21: Disclaimer**

Use of the hotel's internet service is at the user's own risk. The company is not liable for any damages incurred by the user due to service interruptions caused by system failure or other reasons. By using the service, you also agree to compensate us and any third party for any damage caused by your misuse of the service.

#### **Article 22: Applicable Language**

These Terms and Conditions have been prepared in Japanese and English. However, in the event of a discrepancy between the two texts, the Japanese text shall prevail in all respects.

**Article 23: Applicable Law and Court of Jurisdiction**  
 Any dispute between the hotel and the guest regarding the accommodation contract shall be governed by Japanese law. The

summary or district court having jurisdiction over the hotel's location shall be the court of first instance with exclusive jurisdiction.

**Appendix 1: Breakdown of Accommodation Charges (Ref. Article 2, Paragraph 1 and Article 14, Paragraph 1)**

Total Amount to be Paid by the Guests	Accommodation Charges	(1)Basic Accommodation Charge
		(2)Service Charge ((1)×10%)
	Extra Charges	(3)Other Charges
		(4)Service Charge ((3)×10%)
	Taxes	a. Consumption Tax, etc.
		b. Bathing Tax

*(Remarks) Children's rates applied to guests in elementary school and younger are determined according to the following age categories: Elementary school students are charged 70% of the adult rate. Preschoolers aged three years or older are charged 50% of the adult rate.*

**Appendix 2: Cancellation Charge (Ref. Article 8)**

	No show	Arrival date	Day before arrival	2 days before arrival	3 days before arrival	5 days before arrival	6 days before arrival	7 days before arrival	8 days before arrival	14 days before arrival	15 days before arrival	20 days before arrival	30 days before arrival
1-19 guest(s)	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	30%					
20-guests	100%	100%	80%	50%	30%	30%	30%	30%	20%	20%	20%	20%	20%

*(Note)*

- The percentages signify the rate of cancellation charge to the basic accommodation charge and the meal charge.
- When the number of days contracted is shortened, the cancellation charge for the first day of the cancelled period shall be paid by the guest regardless of the number of days shortened.
- The cancellation charge described in Appendix 2 will be incurred for partial cancellations of group tours with 20 or more participants, if the number of participants is reduced by at least 50% from the original number who signed up for the tour or if the itinerary changes.
- The charge amount differs during the Year-End and New Year holidays (December 30 to January 3).
- Cancellation due to natural disasters (typhoons, major earthquakes, etc.):
  - If the main transportation system from the guest's home to the hotel is suspended or stopped due to a natural disaster on the day of the stay, making it impossible for the guest to reach the hotel, no cancellation charge will be incurred.
  - Standard cancellation charges will apply if major transportation services have not been canceled by the day before check-in, regardless of the circumstances.
  - Even if the guest is concerned due to a natural disaster, our cancellation charge will apply if major transportation services are operating.
- Cancellation or schedule change due to illness:  
 If the cancellation is due to guest's illness, the standard cancellation policy will apply. However, if the guest wishes to change the travel dates, the cancellation charges will be waived by canceling the reservation and make a new one for different dates. (If the room rate for the new dates differs, the difference may be charged.)
- Cancellations due to the infectious diseases listed in Article 4-2, Paragraph 1, Item 2 of the Hotel Business Act:  
 Guests who present a medical certificate diagnosing them with a disease listed in Article 4-2, Paragraph 1, Item 2 of the Hotel Business Act will not be charged a cancellation fee.

**Appendix 3: Customer Harassment (Ref. Article 6, Paragraph 4 and Article 9, Paragraph 4)**

This includes requests for a reduction in the accommodation charge, as well as other difficult-to-fulfill requests. However, requests involving the removal of social barriers as defined in Article 2, Item 2 of the Act for Eliminating Discrimination Against People with Disabilities are excluded. Also excluded are requests involving rough or violent language or behavior that causes physical or mental distress to employees when unfair or discriminatory treatment, as defined in Article 8, Paragraph 1 of the aforementioned Act, was given. Repeated requests that require more effort than normal to accommodate the person making them are deemed acts of customer harassment. This includes, but is not limited to:

- Acts that constitute physical aggression (assault, injury, etc.) or mental aggression (threats, abusive language, slander, etc.);

- Demanding kneeling on the ground;
- Restrictive attacks exceeding a certain amount of time, such as sitting or confinement (including prolonged phone calls);
- Loud voices, abusive language, and blaming the employees;
- Excessive demands for nonpayment of penalties, refunds, exchanges of goods, or monetary compensation. This includes repeated demands for services that exceed reasonable limits and unreasonable discounts on accommodation charges compared to those given to other guests;
- Repeating the same question, demanding apologies or pursuing accountability in socially inappropriate ways;
- Making excessive demands or claims for things that cannot be handled under operational rules or systems;
- Taking or recording the names or nameplates of employees and using them to intimidate, threaten, or make unreasonable demands;
- Posting false information on social networking services or slandering individual employees by name; and
- Following a specific employee.

## **Yaizu Grand Hotel House Rules**

Due to the public nature of the hotel and to ensure the safety of our guests, please abide by the following rules based on Article 12 of the Terms and Conditions for Accommodation Contract. Failure to comply with these rules may result in refusal of continued stay or use of the hotel's facilities, as stated in Article 9 of the aforementioned contract.

1. Guest rooms may not be used for any purpose other than accommodation.
2. Exceeding the room capacity is generally prohibited. If the guest exceeds a room's maximum occupancy capacity without prior notice, an additional charge will be applied, and the guest may be denied accommodation.
3. Guests may not bring large quantities of food or beverages into the building, nor may they arrange for outside delivery of food or beverages.
4. Do not use fire for heating or cooking in guest rooms or hallways.
5. Do not unlock and keep the windows open, nor exit through them.
6. Smoking is prohibited outside of the designated smoking area. This includes electronic and heated cigarettes.
7. Do not burn incense or perform any other activities that produce strong odors or smoke.
8. Do not invite outside guests into your room.
9. Do not move or alter any furniture, fixtures and equipment in the hotel or guest rooms without permission from the hotel.
10. Do not bring the following items into the hotel:
  - a. Animals, birds, etc. (Guide dogs, service dogs, and hearing dogs are excluded).
  - b. Significantly offensive odors.
  - c. Explosives, volatile oils, and other flammable or easily ignited materials.
  - d. Guns and swords without a permit.
  - e. Other items that would significantly inconvenience guests, disturb public morals, interfere with safety, or disrupt hotel operations.
11. Do not speak loudly, sing, or engage in other noisy behavior that could make others feel uncomfortable or cause trouble in the hotel or guest rooms.
12. Do not gamble or engage in any behavior contrary to public order or morals in the hotel or guest rooms.
13. Do not distribute advertising materials or sell goods to other guests in the hotel without permission.
14. Do not leave personal belongings in hallways, lobbies, etc.
15. Minors are not allowed to stay at the hotel unless authorized by a parent or guardian.
16. Please keep your cash and valuables in your room safe and take care of them yourself. The hotel is not responsible for any loss or theft in your room.
17. Guests with tattoos, including temporary ones, are kindly asked to refrain from using the public bath.
18. In accordance with Shizuoka Prefecture regulations, children aged seven and older must use the designated bath according to their sex (boys in the men's bath and girls in the women's bath).
19. The public bath and restrooms within the facility must be used according to biological sex.
20. In the public bath and changing areas, the use of smartphones, tablets, cameras, video cameras, or any other devices with photography functions is strictly prohibited. Additionally, please refrain from holding or operating such devices, regardless of whether they are being used for photography.
21. Operating drones or other unmanned aerial vehicles, including for photography, is strictly prohibited within the hotel and surrounding areas.