



2026 年 9 月 1 日

(適用範囲)

第 1 条

1. この約款は 2020 年 4 月 1 日施行の民法第 548 条の 2 第 1 項に定める定型約款に該当し、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。

(宿泊契約の申込み)

第 2 条

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) 宿泊日及び到着予定時刻
- (3) 宿泊者の連絡先
- (4) 当ホテル承認の招待券や会員等割引条件の有無
- (5) その他当ホテルが必要と認める事項（愛犬を同伴する場合にはその旨を含みます。）

尚、愛犬同伴可能客室に宿泊する場合、上記の申し出に加え、当ホテル所定の愛犬宿泊滞在に関する同意書の写しを当ホテルが指定する日までにご提出いただきます。

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又は愛犬同伴である旨を申し込んだ場合で当ホテル所定の愛犬宿泊滞在に関する同意書を提出しないときは、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、当該宿泊契約にかかる全宿泊期間分の申込金を、宿泊開始前又は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宿泊開始前又は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場合においては、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い旨を明示した

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) 宿泊の申し込みが、この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、次のイからハのいずれかに該当すると認められるとき。
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)、暴力団準構成員又は暴力団関係者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未成年(18歳未満)の場合(但し保護者の事前承諾または成人の保護者同伴の監視元であれば容認する)。
- (6) 宿泊しようとする者が、他の宿泊客、当ホテルの一時利用者、または当ホテル従業員に対して著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
- (7) 宿泊しようとする者が、伝染病患者であると明らかに認められるとき。
- (8) 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。
- (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) 東京都旅館業法施行条例第5条(第1・2号)の規定する場合に該当するとき。
- (11) 宿泊しようとする者が、生後6カ月に満たない愛犬と同伴しようとするとき。
- (12) 宿泊しようとする者が、愛犬と同伴する場合で、当ホテル所定の愛犬宿泊滞在に関する同意書、狂犬病予防注射並びにウィルス性伝染病の予防注射証明書(接種後2週間以上1年未満)、または宿泊予定日の1年以内に発行された医師による猶予報告書を提出しないとき。また同意書に賛同しない、又は虚偽があるとき。

(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っては、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6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、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) 宿泊客が次のイからハのいずれかに該当すると認められるとき。
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

(3) 宿泊客が他の宿泊客、当ホテルの一時利用者、または当ホテル従業員に対し不合理な事由で、著しい迷惑を及ぼす言動（別表第3に掲げるところにより、業務妨害的な行為及び一切のハラスメント行為を含むがこれに限られない。）をしたとき。

(4) 宿泊客が伝染病者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、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。

(6) 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。

(7) 東京都旅館業法施行条例第5条(第1・2号)の規定する場合に該当するとき。

(8) 当ホテル内、全館での喫煙、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。

(9) 当ホテルの許可なく取材や撮影をし、商用や収益などのために無断掲載／放映をしたとき。

(10) 当ホテルの許可なく次条の宿泊登録者以外の者を宿泊する客室に入室させ、又は客室において休憩若しくは宿泊させたとき。

(11) 宿泊客が、愛犬を同伴する場合で当ホテル所定の愛犬宿泊滞在に関する同意書に違反したとき。

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、第1項第(4)号及び第(6)号の場合を除き、宿泊料金の返還はいたしません。

(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、年齢、性別、住所、連絡先

(2) 日本国内に住所を持たない外国人にあっては、国籍、旅券番号、入国地及び入国年月日

(3) 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、携帯などの端末他、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、客室タイプに応じて以下のとおりとします。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。

(1) プレミア パークビュー、スカイキング パークビュー、ステュディオ パークビュー、ステュディオコンフォート パークビュー、スパスイート及びドッグフレンドリー スパスイートの場合：午後3時から翌日正午12時まで

(2) Wa Modern パークビュー、Wa Modern ガーデンテラス及びドッグフレンドリー Wa Modern の場合：午後1時から翌日午前10時まで

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。この場合には別表第1に掲げるところにより、追加料金を申し受けます。

(利用規則の遵守)

第10条

宿泊客は、当ホテル内においては当ホテルが定め、掲示した利用規則に従っていただきます。

(営業時間)

第11条

当ホテルの主な施設等の営業時間は別紙の館内案内のとおりとし、その他の施設等の詳しい営業時間は、館内

アプリ、パンフレット、各所の掲示、客室内の TV 等で御案内いたします。尚、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。その場合には、適当な方法をもってお知らせします。

(料金の支払い)

第 12 条

1. 宿泊者が支払うべき宿泊にかかる料金等（以下「宿泊料金等」という）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。

(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、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が、宿泊客は宿泊時に各自各部屋に準備された非常灯及び各階にある避難経路を確認ください。
3. 宿泊客は、大地震が発生した場合、以下のことに注意し行動してください。
 - イ 飛び散ったガラス類で怪我をしないように、窓から離れてください。
 - ロ 落下物で怪我をしないよう、机などの下に隠れてください。
 - ハ 館内放送を聞き逃さないよう、注意してください。
4. 宿泊客は、館内の安全管理及び防犯上の理由等から、ウェブカメラを各所に設置し撮影することをあらかじめ同意します。

(契約した客室の提供ができないときの取扱い)

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。

(寄託物等の取扱い)

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。ただし、現金及び貴重品については、当ホテル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、当ホテルは 10 万円を限度としてその損害を賠償します。尚、当ホテルでは現金や貴重品、一部壊れやすいものを預かることはできません。貴重品の管理に関し、宿泊客は、各客室内の金庫をご利用ください。
2. 宿泊客が、当ホテル内に持ち込んだ物品であって、フロントにお預けにならなかったものについて、当ホテル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及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、10 万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

(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に渡すか、または事前に宿泊客の部屋に運搬します。
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、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。但し、ホテルの社会通念上、合理的な判断のもと処分することがありますので、ご理解願います。
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、前項の場合にあっては同条第 2 項の規定に準じるものとします。

(駐車場の責任)

第 17 条

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。

(宿泊客の責任)

第 18 条

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. 宿泊客においては、火気の取り扱いや喫煙、柵の上り下り、一部客室に備え付けの植栽への立ち入りは行わないものとし、客室内の壁や棚、パーテーション、ドアノブ並びにバルコニーに物を吊るす行為や、バルコニーから物を落下させる行為についても、景観上及び安全上の理由から原則として行わないものとします。なお、宿泊客は、悪天候時にバルコニーを使用することはできないものとします。

■ 別表第 1 宿泊料金等の内訳(第 12 条第 1 項関係)

1. 宿泊料金

- (1) 宿泊料はホームページ等に掲示する料金によります。
- (2) 税法が改正された場合はその改正された規定によるものとします。以下、同様とします。

2. 追加料金

(1) 超過滞在

- (i) 超過滞在 3 時間までは、室料金の 30%
- (ii) 超過滞在 6 時間までは、室料金の 50%
- (iii) 超過滞在 6 時間以上は、室料金の 100%

(超過滞在とは、チェックアウトの時間を超えた場合だけではなく、チェックイン時間前の滞在も含みます)

(2) 添寝料金

- ・ 対 象： 6 歳以下（未就学児）
- ・ 制 限： 1 室 2 名まで（いずれの客室も同様となります。）
宿泊客と合わせて当該客室の定員数に満たない場合には、当該定員数まで宿泊可能
なお、定員数を超える場合には、客室を 1 室追加いただきます。
- ・ 追加料金： 客室に関する追加料金は発生しません。 お食事や他施設利用に関しては追加料金が発生します。

■ 別表第 2 違約金(第 6 条第 2 項関係)にかかるキャンセルポリシー

取消料

契約解除の通知 を受けた日 契約申込室数	30 日前 ～ 15 日前	14 日前～2 日前	前日・当日・不泊
1 室～3 室	0%	0%	100%
4 室～9 室	0%	50%	100%
10 室～	50%	100%	100%

[※一部取消し（減室）の場合における減室分の取消料は、減室した室数を基準に上記の取消料が発生するものとします。但し、下表の場合、取消料は発生しないものとします。
（例 1）20 室を予約の後、5 室を取消した場合、5 室を基準に上記「4 室～9 室」の行の取消料が発生します。
（例 2）20 室を予約の後、15 室を取消した場合、15 室を基準に上記「10 室～」の行の取消料が発生します。]

〈一部取消し（減室）の場合における例外〉

契約客室数	30 日～15 日前	14 日～2 日前	前日・当日・不泊
4 室以上の予約に 対する一部取消料	減室数が予約室数の 20%を超えない場合 は取消料なし	減室数が予約室数の 10%を超えない場合 は取消料なし	上表に従い 取消料発生

1. 取消料は、宿泊客から契約解除又は一部取消しの通知を受けたその日から起算します。
2. 「％」は、基本宿泊料（室料）に対する取消料の比率です。
3. 上記、減室に掛かる「％」の小数値は、全て切り捨てた整数にて計算します。
4. その他、当ホテルが別途定める宿泊プラン、特定団体及び特定期間において上記の規定とは異なる取消料を定めることがあります。

■別表第3 業務妨害的な行為及び一切のハラスメント行為(第7条第1項関係)

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

SORANO HOTEL では、お客様に心地よくお過ごしいただけるサービスの提供と、従業員が安心して働ける環境づくりを大切にしています。お客様からいただくご意見やご要望は、より良いサービスを提供するための大切な機会と考え、真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

関係法令や公的な指針等に基づき、ご意見・ご要望の内容や状況を踏まえ、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する言動・行為を、カスタマーハラスメントの対象と考えます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の記載は一例であり、これらに限られるというものではありません。

- (1) 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- (3) 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)
- (4) 合理的理由のない謝罪や土下座の要求
- (5) 提供可能なサービスの範囲を著しく超える要求
- (6) 大声や、威圧的な言動や態度
- (7) 合理的な範囲を超えて、繰り返し対応を求める執拗な行為
- (8) 正当な理由なく、商品の交換、返金や金銭的な補償、謝罪等を過度に求める行為
- (9) 差別的な言動
- (10) 性的な言動
- (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録音・録画を用いて従業員を威圧する行為
- (13) SNS やインターネット等での従業員や当ホテルに関する誹謗中傷、虚偽の情報提供や拡散

4. カスタマーハラスメントへの対応

従業員の就業環境を害する行為につきましては、カスタマーハラスメントとして適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、状況に応じて対応を中止し、施設のご利用をお断りする場合がございます。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等を含む適切な措置を講じる場合がございます。

5. お客様へのお願い

これからも、お客様と従業員がお互いを尊重し、心地よい時間と空間を共有できるホテルであり続けるため、サービス品質の向上と働きやすい環境づくりに努めてまいります。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。