

# 宿 泊 約 款

TERMS AND CONDITION FOR  
ACCOMMODATION CONTRACTS

佳 松 園

KASHOEN

HANAMAKI ONSEN GROUP

# 宿泊約款

## (適用範囲)

- 第1条 当館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 当館が、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。

## (宿泊契約の申込み)

- 第2条 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) その他当館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。

## (宿泊契約の成立等)

- 第3条 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。
- 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。
- 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7条及び第19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13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、当館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 前条第2項の規定にかかわらず、当館は、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。

## (施設における感染防止対策への協力の求め)

- 第4条の2 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。

## (インターネットならびに電子メールでの宿泊契約に関する特約)

- 第5条 インターネット上の当館ホームページならびにこれに準ずるページをご覧の上、電子メール又はインターネット上の予約システムにて予約申し込みを行った場合、本約款が適用されることとします。

## (宿泊契約締結の拒否)

- 第6条 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。なお、本項は、旅館業法第5条に定める場合を除き、当館が宿泊をお断りすることができることを示すものではありません。
- (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、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、または過去に同様の行為を当館又は花巻温泉グループ他館で行ったと認められるとき。
  - (5) 宿泊しようとする者が、賭博その他の違法行為をするおそれがあると認められるとき。
  - (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) 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。
- (9) 岩手県旅館業法施行条例第6条の規定する場合に該当するとき
- (10) 宿泊しようとする者が、次のイからハ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
- (11) 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。

#### (宿泊契約締結の拒否の説明)

第6条の2 宿泊しようとする者は、当館に対し、当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。

#### (宿泊客の契約解除権)

第7条 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。

#### (当館の契約解除権)

第8条 当館は、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。なお、本項は、旅館業法第5条に定める場合を除き、当館が宿泊をお断りすることができることを示すものではありません。

- (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、宿泊に関し、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、または過去に同様の行為を当館又は花巻温泉グループ他館で行ったと認められるとき。
  - (3) 宿泊客が、宿泊に関し、賭博その他の違法行為をするおそれがあると認められるとき。
  - (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項の規定による社会的障壁の除去を求める場合除く。)
  - (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) 岩手県旅館業法施行条例第6条の規定する場合に該当するとき。
  - (8) 当館が指定した場所以外での喫煙、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。
  - (9) 宿泊客が次のイからロ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
  - (10) 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。
- 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。

#### (宿泊契約解除の説明)

第8条の2 宿泊客は、当館に対し、当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。

#### (宿泊の登録)

第9条 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、年齢、住所及び連絡先
  - (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
  - (3) 出発日及び出発予定時刻
  - (4) その他当館が必要と認める事項
- 2 日本国内に住所を有しない外国人にあつては、旅券の呈示、並びに複写等をさせていただきます。
- 3 宿泊客が第13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、電子マネー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、第1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10条 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。なお、予約プランによっては使用時間が異なる場合があります。

- 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受けます。ただし、当日の予約状況によりお申し出に応じないことがあります。なお、料金は客室タイプ、延長時間により異なります。

#### (利用規則の遵守)

第11条 宿泊客は、当館内においては、当館が定めて館内に提示した利用規則に従っていただきます。

#### (営業時間)

第12条 当館の主な施設等の営業時間は来館時の案内用紙にてご案内し、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、ホームページ、各所の提示、客室内等で御案内いたします。

- 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。

#### (料金の支払い)

第13条 宿泊客が支払うべき宿泊料金等の内訳は、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、通貨又は当館が認めた旅行小切手、宿泊券、クレジットカード、電子マネー等これに代わり得る方法により、宿泊客の到着か出発の際又は当館が請求した時、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なかった場合においても、宿泊料金は申し受けます。

#### (当館の責任)

第14条 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者に損害を与えたときは、その損害を賠償します。ただし、それが当館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

#### (契約した客室の提供ができないときの取扱い)

第15条 当館は、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、当館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16条 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格の明告を求めた場合であつて、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、当館内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、15万円を限度として当館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 17 条 宿泊客の手荷物が、宿泊に先立って当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、宿泊客がフロント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館に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本人からの照会の連絡を待ち、その指示を求めます。所有者本人の指示がない場合は、発見日を含め7日間保管し、その後遺失物法に即し対応処理いたします。ただし、飲食物・たばこ・雑誌類及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は、保管期間内であっても、任意に処理いたします。

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 18 条 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。

(宿泊客の責任)

第 19 条 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、当該宿泊客は当館に対し、その損害を賠償していただきます。

2 当館は健康増進法に則し、施設内（指定喫煙場所を除き）はすべて禁煙の為、禁煙客室内もしくは施設内で喫煙が確認された場合、または禁煙客室内にての喫煙または吸い殻が発見された場合は、喫煙による客室クリーニング代および客室販売売り止めの損害賠償を請求いたします。

(免責事項)

第 20 条 当館のインターネット接続サービス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いたします。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、当館は一切の責任を負いません。また、インターネット接続サービスのご利用に当館が不適切と判断した行為により、当館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。

(言語及び準拠法)

第 21 条 本約款は日本語と英語で作成されますが、約款の両文の間に不一致又は相違がある場合は、日本文が全ての点について優先するものとします。

2 本約款に関して生じる一切の紛争については、当館の所在地を管轄する日本の裁判所において、日本の法令等に従い解決されるものとします。

別表第 1 宿泊料金の算定方法（第 2 条第 1 項及び第 13 条第 1 項関係）

		内 訳
宿 泊 客 が 支 払 う べ き 総 額	宿泊料金	①基本宿泊料（室料+朝・夕食料）
	追加料金	②追加飲食（朝・夕食以外の飲食料）及びその他の利用料金
	税金	イ 消費税      ロ入湯税

備考 1. 子供料金は3歳から小学生までに適用し、大人に準じる食事と寝具を提供したときは大人料金の70%、子供用食事と寝具を提供したときは50%、寝具のみを提供したときは30%をいただきます。

2. 子供料金は、季節や宿泊プランにより異なる設定をする場合があります。この場合、適切な方法をもってお知らせします。

別表第2 違約金（第7条第2項関係）

契約解除の通知をうけた日 契約申込人数	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	30日前
14名まで	100%	100%	50%	30%	30%							
15～30名まで	100%	100%	50%	30%	30%	30%						
31～100名まで	100%	100%	80%	50%	30%	30%	20%	20%	10%	10%		
101名以上	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	15%	15%	10%	10%

- (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をお引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。  
 4. プランの内容や特定日、契約人数などにより異なる場合があります。その際は、プランに記された違約金が適用されます。  
 5. 旅行会社など、当館への直接予約以外にてお申し込みの場合は、旅行会社などのキャンセルポリシーが適用されます。

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8条第2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）又は粗野や乱暴な言動その他の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り扱いを行な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、行為例）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、傷害等）
- ・精神的（インターネット等含む）な攻撃（脅迫、中傷誹謗、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動および大声
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求、つきまとい行為
- ・言い掛かり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サービスを要求し、宿泊料等に不当な割引を要求する行為を含みます）
- ・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やインターネット上、マスコミ等への漏えい（従業員の個人情報公開や録画録音等）又はそれらの示唆に値する行為
- ・その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した一切の行為

2026年5月16日改訂

# TERMS AND CONDITIONS FOR ACCOMODATION CONTRACTS

## (Scope of Application)

- Article 1. Contracts for Accommodation and related agreements to be entered into between this Ryokan and the Guest to be accommodated shall be subject to these Terms and Conditions. Any particulars not provided herein shall be governed by laws and regulations ("laws and regulations," or those based on laws and regulations. The same shall apply hereinafter) and/or generally accepted practices.
2. In the case when the Ryokan has entered into a special contract with the Guest insofar as such special contract does not violate laws and regulations and generally accepted practices, notwithstanding the preceding paragraph, the special contract shall take precedence over the provisions of these Terms and Conditions.

## (Application for Accommodation Contracts)

- Article 2. A Guest who intends to make an application for an Accommodation Contract with the Ryokan shall notify the Ryokan of the following particulars:
- (1) Name of the Guest(s);
  - (2) Date of accommodation and estimated time of arrival;
  - (3) Accommodation Charges (based in principle on the Basic Accommodation Charges listed in the Attached Table No.1);
  - (4) Other particulars deemed necessary by the Ryokan.
2. In the case where the Guest requests, during his/her stay, extension of the accommodation beyond the date in subparagraph (2) of the preceding Paragraph, it shall be regarded as an application for a new Accommodation Contract at the time such request is made.

## (Conclusion of Accommodation Contracts, etc.)

- Article 3. A Contract for Accommodation shall be deemed to have been concluded when the Ryokan has duly accepted the application as stipulated in the preceding Article. However, the same shall not apply where it has been proved that the Ryokan has not accepted the application.
2. When a Contract for Accommodation has been concluded in accordance with the provisions of the preceding Paragraph, the Guest is requested to pay an accommodation deposit fixed by the Ryokan within the limits of Basic Accommodation Charges covering the Guest's entire period of stay (3 days when the period of stay exceeds 3 days) by the date specified by the Ryokan.
  3. The deposit shall be first used for the Total Accommodation Charges to be paid by the Guest, then secondly for the cancellation charges under Article 7 and thirdly for the reparations under Article 19 as applicable, and the remainder, if any, shall be refunded at the time of the payment of the Accommodation Charges as stated in Article 13.
  4. When the Guest has failed to pay the deposit by the date as stipulated in Paragraph 2, the Ryokan shall treat the Accommodation Contract as invalid, However, the same shall apply only in the case When the Guest is thus informed by the Ryokan when the period of payment of the deposit is specified.

## (Special Contracts Requiring No Accommodation Deposit)

- Article 4. Notwithstanding the provisions of Paragraph 2 of the preceding Article, the Ryokan may enter into a special contract requiring no accommodation deposit after the Contract has been concluded as stipulated in the same paragraph.
2. In case when the Ryokan has not requested the payment of the deposit as stipulated in Paragraph 2 of the preceding Article and/or has not specified the date of payment of the deposit at the time the application for an Accommodation Contract has been accepted, it shall be treated as though the Ryokan has accepted a special contract prescribed in the preceding Paragraph.

## (Request for cooperation in infection control measures at facilities)

Article 4-2. The Ryokan may request cooperation from the person who intends to stay at the Ryokan in accordance with the provisions of Article 4-2, Paragraph 1 of the Ryokan Business Act (Act No. 138 of 1948).

**(Special Contract Regarding Accommodation Contracts Applied through Internet and/or E-mail)**

Article 5. When the Guest visited the web site of the Ryokan or an equivalent web site on the Internet, and has made an application for an Accommodation Contract through the Online Reservation System on Internet and/or E-Mail, the same Accommodation Contracts shall be applied.

**(Refusal of Accommodation Contracts)**

Article 6. The Ryokan may not accept the conclusion of an Accommodation Contract under any of the following cases. Please note that this clause does not indicate that the hotel may refuse accommodation except in cases stipulated under Article 5 of the Hotel Business Act:

- (1) When the application for accommodation does not conform with the provisions of these Terms and Conditions;
- (2) When the Ryokan is fully booked and no rooms are available;
- (3) When the Guest seeking accommodation is deemed liable to conduct him/herself in a manner that will contravene the laws or act against the public order or good morals in regard to his/her accommodation;
- (4) When the person seeking accommodation is deemed likely to engage in customer harassment (Attached Table No.3). or has previously committed similar acts at this facility or other facilities within the Hanamaki Onsen Group;
- (5) When the person seeking accommodation is deemed likely to engage in gambling or other illegal activities;
- (6) When the person seeking accommodation is a patient or other individual with a specified infectious disease as defined in Article 4-2, Paragraph 1, Item 2 of the Hotel Business Act (hereinafter referred to as "a patient or other individual with a specified infectious disease");
- (7) When violent demands are made regarding the accommodation, or when a burden exceeding a reasonable scope is imposed (Excluding cases where the person seeking accommodation requests the removal of social barriers pursuant to the provisions of Article 7, Paragraph 2 or Article 8, Paragraph 2 of the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities;(Act No. 65 of 2013; hereinafter referred to as the "Act for Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities")
- (8) When accommodation cannot be provided due to natural disasters, facility malfunctions, or other unavoidable circumstances;
- (9) When the circumstances fall under the provisions of Article 6 of the Iwate Prefecture Ordinance for Enforcement of the Hotel and Ryokan Business Act;
- (10) When the person who intends to lodge is recognized to fall under A-C below;
  - (a) Organized crime groups, members of organized crime groups, affiliated members, associates, or other antisocial forces;
  - (b) Corporations or other organizations controlled by organized crime groups or their members in their business activities;
  - (c) Corporations having officers who are members of organized crime groups;
- (11) When the person seeking accommodation engages in conduct causing significant nuisance to other guests.

**(Explanation for Refusal to Conclude Accommodation Contract)**

Article 6-2. A person seeking accommodation may request an explanation from the Ryokan regarding the reasons for the hotel's refusal to conclude an accommodation contract based on the preceding article.

**(Right to Cancel Accommodation Contracts by the Guest)**

Article 7. The Guest is entitled to cancel the Accommodation Contract by so notifying the Ryokan.

2. In the case when the Guest has canceled the Accommodation Contract in whole or in part due to causes for which the Guest is liable (except in the case when the Ryokan has requested the

payment of the deposit during the specified period as prescribed in Paragraph 2 of Article 3 and the Guest has cancelled before the payment), the Guest shall pay the cancellation charges as listed in the Attached Table No.2 However, in the case when a special contract as prescribed in Paragraph 1 of Article 4 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.

3. In the case when the Guest does not appear by 6 p.m., of the accommodation date (2 hours after the expected time of arrival if the Ryokan is notified of it) without an advance notice, the Ryokan may regard the Accommodation Contract as being cancelled by the Guest.

### **(Right to Cancel Accommodation Contracts by the Ryokan)**

Article 8. The Ryokan may cancel the Accommodation Contract under any of the following circumstances. However, this paragraph does not mean that this ryokan may refuse accommodation in cases other than those listed in Article 5 of the Ryokan Business Act;

- (1) When the Guest is deemed liable to conduct and/or have conducted himself in a manner that will contravene the laws or act against the public order or good morals in regard to his accommodation;
  - (2) When a guest is deemed likely to engage in customer harassment (Appendix 3) in connection with their stay, or has previously committed similar acts at this hotel or other hotels within the Hanamaki Onsen Group;
  - (3) When a guest is deemed likely to engage in gambling or other illegal activities in connection with their stay;
  - (4) When the guest is a patient, etc. of specified infectious disease;
  - (5) When violent demands are made regarding accommodation, or when burdens exceeding reasonable limits are imposed (excluding cases where a guest requests the removal of social barriers under Article 7, Paragraph 2 or Article 8, Paragraph 2 of the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities);
  - (6) When the Ryokan is unable to provide accommodation due to natural calamities and/ or other causes of force majeure;
  - (7) When the circumstances fall under the provisions of Article 6 of the Iwate Prefecture Ordinance for Enforcement of the Hotel Business Act;
  - (8) When smoking outside designated areas, smoking in bed in guest rooms, tampering with firefighting equipment, or otherwise failing to comply with prohibited items specified in the facility's usage rules (limited to those necessary for fire prevention);
  - (9) When a guest is determined to fall under either (a) or (b) below;
    - (a) Organized crime groups, members of organized crime groups, affiliated members of organized crime groups, persons associated with organized crime groups, or other antisocial forces;
    - (b) When the guest is a corporation or other organization whose business activities are controlled by an organized crime group or its members;
    - (c) When a corporation has an officer who is a member of an organized crime group;
  - (10) When a guest engages in conduct that causes significant nuisance to other guests.
2. In case when the Ryokan has canceled the Accommodation Contract in accordance with the Preceding Paragraph, the Ryokan shall not be entitled to charge the Guest for any of the services in the future during the contractual period which he has not received.

### **(Explanation of Termination of Accommodation Contract)**

Article 8-2. Guests may request an explanation from the Ryokan regarding the reasons for termination of the accommodation contract by the hotel based on the preceding article.

### **(Registration)**

Article 9 The Guest shall provide the following particulars at the front desk of the Ryokan/Hotel on the day of Accommodation:

- (1) Guest's name, age, address and contact information;
- (2) For foreign nationals without a residential address in Japan, nationality, and passport

- number;
  - (3) Date and estimated time of departure;
  - (4) Other particulars deemed necessary by the Ryokan.
2. For foreign nationals without a residential address in Japan, we will request presentation of your passport and make copies, etc.
  3. In case when the Guest intends to pay his Accommodation Charges prescribed in Article 13 by any means other than Japanese currency, such as traveler's cheques, coupons or credit cards, and electronic money. these credentials shall be shown in advance at the time of the registration prescribed in the preceding Paragraph 1.

### **(Occupancy Hours of Guest Rooms)**

- Article 10. The Guest is entitled to occupy the contracted guest room of the Ryokan from 3 p.m. to 11 am. the next morning. However, in the case when the Guest is accommodated continuously, the Guest may occupy it all day long, except for the days of arrival and departure. Please note that usage times may vary depending on the reservation plan.
2. The Ryokan may, notwithstanding the provisions prescribed in the preceding Paragraph, permit The Guest to occupy the room beyond the time prescribed in the same paragraph. In this case, the extra charge shall be paid as follows. However, we may not be able to accommodate your request depending on the reservation status on the day. Please note that rates vary depending on the room type and the length of the extension.

### **(Observance of Use Regulations)**

- Article 11. The Guest shall observe the Use Regulations established by the Ryokan, which are posted within the premises of the Ryokan.

### **(Business Hours)**

- Article 12. The business hours of the main facilities of this Ryokan and those of other facilities, etc. shall be notified in detail by being provided on the information available on our home page. upon arrival and notices displayed in each place and service directories in guest room information.
2. The business hours specified in the preceding paragraph are subject to temporary changes due to unavoidable causes of the Ryokan. In such a case, the Guest shall be informed by appropriate means.

### **(Payment of Accommodation Charges)**

- Article 13. The breakdown of Accommodation Charges, etc. that the Guest shall pay is as listed in the Attached table No 1.
2. Accommodation Charges etc. as stated in the preceding Paragraph shall be paid with Japanese currency or by any means other than Japanese currency such as traveler's cheques, coupons or credit cards, electronic money Recognized by the Ryokan at the front desk at the time of the departure of the Guest or upon request by the Ryokan.
  3. Accommodation Charges shall be paid even if the Guest voluntarily does not utilize the accommodation facilities which have been provided for him by the Ryokan and are at his disposal.

### **(Liabilities of the Ryokan)**

- Article 14. The Ryokan shall compensate the Guest for the damage if the Ryokan has caused such damage to the Guest in the fulfillment or the non-fulfillment of the Accommodation Contract and/or related agreements. However, the same shall not apply in cases when such damage has been caused due to reasons for which The Ryokan is not liable.
2. The Ryokan is covered by Ryokan Liability Insurance to deal with unexpected fire and/or other disasters.

### **(Handling When Unable to Provide Contracted Rooms)**

- Article 15. The Ryokan shall, when unable to provide contracted rooms, arrange accommodation of the same standard elsewhere for the Guest insofar as practicable with the consent of the Guest.

2. When arrangement of other accommodation cannot be made notwithstanding the provisions of the preceding Paragraph, the Ryokan shall pay the Guest a compensation fee equivalent to the cancellation charges and the compensation fee shall be applied to the reparations. However, when the Ryokan cannot provide accommodation due to the causes for which the Ryokan is not liable, the Ryokan shall not compensate the Guest.

### **(Handling of Deposited Articles)**

Article 16. The Ryokan shall compensate the Guest for the damage when loss, breakage or other damage is caused to the goods, cash or valuables deposited at the front desk by the Guest, except in the case when this has occurred due to causes of force majeure. However, for articles of which the kind and value have not been reported in advance by the Guest, the Ryokan shall compensate the Guest within the limit of 150,000 yen.

2. The Ryokan shall compensate the Guest for the damage when loss, breakage or other damage is Caused, through intention or negligence on the part of the Ryokan, to the goods, cash or valuable's which are brought into the premises of the Ryokan by the Guest but are not deposited at the front desk. However, for items whose type and value were not declared in advance by the guest, the Ryokan shall compensate for damages up to a maximum of 150,000 yen, except in cases where the Ryokan acted with intent or gross negligence.

### **(Custody of Baggage and/or Belongings of the Guest)**

Article 17. When the baggage of the Guest is brought into the Ryokan before his arrival, the Ryokan is liable for the custody of such baggage only if the Ryokan has agreed to accept it before Its arrival. The baggage shall be handed over to the Guest at the front desk at the time of his check-in

2. When the baggage or belongings of the Guest are found left behind at the hotel after checking out, the Ryokan will, in principle, wait for contact from the owner and ask for instructions. If there is no instruction from the owner, the Ryokan will store the item for seven days, including the day it was found, and then dispose of it in accordance with the Lost Property Act. However, food, drink, cigarette, magazines, items that may damage the sanitary environment, and other items that are considered waste will be disposed of at the Ryokan's discretion, even if they are still in storage.
3. The Ryokan's liability in regard to the custody of the Guest's baggage and belongings in the case of the preceding two Paragraphs shall be assumed in accordance with the provisions of the Paragraph 1 of the Preceding Article in the case of Paragraph 1, and with the Provisions of Paragraph 2 of the Same article in the case of paragraph 2.

### **(Liability in regard to Parking)**

Article 18. The Ryokan shall not be liable for the custody of the vehicle of the Guest when the Guest utilizes the parking lot within the premises of the Ryokan, as it shall be regarded that the Ryokan simply offers the space for parking, whether the key of the vehicle has been deposited with the Ryokan or not. However, the Ryokan shall compensate the Guest for the damage caused through intention or negligence on the part of the Ryokan in regard to the management of the parking lot.

### **(Liability of the Guest)**

Article 19. The Guest shall compensate the Ryokan for damage caused through intention or negligence on the part of the guest.

2. In accordance with the Health Promotion Act, smoking is prohibited throughout the facility (except in designated smoking areas). If smoking is confirmed in a non-smoking room or anywhere within the facility, or should cigarette butts be found in a non-smoking room, the guest will be charged for room cleaning costs incurred due to smoking and will be liable for damages resulting from the room being rendered unsellable.

### **(Disclaimer)**

Article 20. Use of the Ryokan's internet connection service is at the guest's own risk. the Ryokan shall

not be liable for any damages incurred by users resulting from service interruptions due to system failures or other reasons during internet connection service use. Furthermore, if the Ryokan determines that a guest's use of the internet connection service is inappropriate and such use causes damage to the Ryokan-or a third party, the guest shall compensate for that damage.

### (Language and Governing Law)

Article 21. These Terms and Conditions are prepared in both Japanese and English. In the event of any inconsistency or discrepancy between the two versions, the Japanese shall prevail in all respect.

2. Any dispute arising in connection with these Terms and Conditions shall be resolved in accordance with the laws and regulations of Japan in the Japanese court having jurisdiction over the location of this facility.

### Attached Table No. 1

Calculation method for Accommodation Charges (Ref Paragraph 1 of Article 2 and Paragraph 1 of Article E 13)

		Contents
Total Amount to be paid by the Guest.	Accommodation-Charges	(1) Basic Accommodation Charge (Room Charge) + Breakfast & Dinner
	Extra Charges	(2) Extra Meals & Drinks (other than Breakfast and Dinner) and other Expenses
	Taxes	a. Consumption Tax b. Hot Spring Tax

Remarks

1. A child's charge applies to children attending elementary school of ages 3 to 11 and under. 70% of the adult charge shall be required when meals and bedding comparable to those for the adult are provided to such children, 50% shall be required when meals and bedding for children are provided and 30 % when only bedding for children is provided.
2. Child rates may vary depending on the season or accommodation plan. In such cases, we will notify you by appropriate means.

### Attached Table No. 2

Cancellation Charge for Ryokan (Ref. Paragraph 2 of Article 7)

Date when Cancellation of Contract is Notified	Contracted Number of Guests			
	1 to 14	15 to 30	31 to 100	101and more
No Show	100%	100%	100%	100%
Accommodation Day	100%	100%	100%	100%
1 Day prior to Accommodation Day	50%	50%	80%	80%
2 Days prior to Accommodation Day	30%	30%	50%	50%
3 Days prior to Accommodation Day	30%	30%	30%	50%
5 Days prior to Accommodation Day		30%	30%	30%
6 Days prior to Accommodation Day			20%	30%
7 Days prior to Accommodation Day			20%	30%
8 Days prior to Accommodation Day			10%	15%
14 Days prior to Accommodation Day			10%	15%
15 Days prior to Accommodation Day				10%
30 Days prior to Accommodation Day				10%

Remarks:

1. The percentages signify the rate of cancellation charge to the Basic Accommodation charges.
2. When the number of days contracted is shortened, the cancellation charge for its first day shall be Paid by the Guest regardless of the number of days shortened

3. When part of a group booking (for 15 persons or more) is cancelled, the cancellation charge shall not be charged for the number of persons equivalent to 10% of the number of persons booked as of 10 days prior to the occupancy (When accepted less than 10 days prior to the occupancy, as of the date with fractions-counted as a whole number).
4. Terms may vary depending on plan details, specific dates, number of guests, etc. In such cases, the cancellation fee stated in the plan applies.
5. For bookings made through Travel Agency or other channels not directly with our hotel, the cancellation policy of the Travel Agency or other booking source applies.

**Attached Table No. 3**

Customer Harassment Acts (Related to Article 6, Paragraph 4 and Article 8, Paragraph 2)

Demanding a reduction in accommodation fees or other matters that are difficult to fulfill (excluding cases demanding the removal of social barriers as defined in Article 2, Item 2 of the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities in Relation to Accommodation) or using rude, violent language, or other speech or actions that impose a burden on the physical or mental well-being of employees (excluding cases where the operator has engaged in unfair discriminatory treatment against the person seeking lodging as defined in Article 8, Paragraph 1 of the Act on the Elimination of Discrimination against Persons with Disabilities, or other comparable reasonable grounds) that require effort beyond what is normally necessary for serving the person making the demand (hereinafter referred to as "examples of acts"), shall be deemed acts of customer harassment.

- Physical assault (assault, injury, etc.)
- Psychological attacks (including online) (threats, verbal abuse, defamation, insults, abusive language)
- Intimidating speech and loud voices
- Demanding to kneel in apology
- Persistent (repeated) and relentless (harassing) speech
- Constraining actions (refusing to leave, lingering, confinement, long phone calls)
- Discriminatory speech
- Sexual remarks or behavior
- Attacks, demands, or stalking directed at individual employees
- Unjustified demands for cancellation fee waivers, refunds, product exchanges, monetary compensation, etc. (including demanding excessive services beyond reasonable comparison with other guests or demanding unfair discounts on accommodation fees)
- Repeatedly asking the same question, demanding apologies in socially inappropriate ways
- Excessive demands or complaints regarding matters beyond operational rules or systems
- Leaking information to SNS, the internet, media, etc. (including disclosure of employee personal information, recording, etc.) or actions implying such intent
- Any other actions reasonably determined by our company to constitute customer harassment

Last Revised: May 16, 2026