

ごあいさつ

このたびは『箱根湯本温泉 天成園』をご利用いただきまして、まことにありがとうございます。

わたしたちは、皆様にこころ安らくひとときを満喫していただけますよう、お客様おひとりおひとりに合わせたきめ細かなおもてなしを常に心がけております。

また、ご滞在中は、快適にお過ごしいただけますよう、いつでもご要望にお応えする態勢を整えております。

お気付きの点等がございましたら、どうぞご遠慮なくお申し付けくださいますようお願い申し上げます。

支配人

Greeting

We would like to thank you for staying with us at the Hakone Yumoto Onsen Tenseien.

Our goal is to offer a level of individualized and thorough hospitality that allows every guest to enjoy a peaceful and relaxing stay.

Furthermore, to ensure our guests have a pleasant time when here, we are prepared to respond to any need you may have during your stay.

Please feel free to let us know if there is anything we can do to make your stay more enjoyable.

General Manager

宿泊約款

(適用範囲)

第1条

1. 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、法令また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) 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。

(予約引受けの拒否)

第3条

1. 当館は、次に掲げる場合において、宿泊予約の締結に応じないことがあります。
 - (1) 宿泊予約の申込みがこの約款によらないとき
 - (2) 満室により客室の余裕がないとき
 - (3) 宿泊しようとする者が、宿泊に関し、法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をする恐れがあると認められるとき
 - (4) 宿泊しようとする者が、伝染病者であると明らかに認められるとき
 - (5) 宿泊に関し合理的な範囲を超える負担を求められたとき
 - (6) 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
 - (7) 宿泊しようとする者が泥酔等により他の宿泊客に迷惑を及ぼす恐れのあるとき、他の宿泊客に著しく迷惑を及ぼす言動があるとき
 - (8) 入れ墨あるいは入れ墨シールをされている方、暴力団関係者
 - (9) ペットを連れてのご入館は固くお断りしています。ペット(犬)は1Fワンワンハウスをご利用ください。数に限りがありますので、事前にお問い合わせください。(無料／小型犬・中型犬・大型犬)

(予約金)

第4条

1. 当館は、宿泊予約の申込みをお引き受けした場合には、期限を定めて、宿泊期間(宿泊期間が3日を超える場合は3日間)の宿泊料金を限度とする予約金の支払いを求めることがあります。
2. 前項の予約金は、第5条の定める場合に該当するときは、同条の違約金に充当し、残額があれば返還します。

(予約の解除)

第5条

1. 当館は、宿泊予約の申込者が宿泊予約の全部または一部解除したときは、別表第1違約金規定により、違約金を申し受けます。
2. 当館は、宿泊者が連絡をしないで宿泊日当日の午後8時(あらかじめ到着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、その宿泊予約は宿泊客により解除したものとみなし処理することがあります。

第6条

1. 当館は、次に掲げる場合においては、宿泊予約を解除することがあります。
 - (1) 第3条第3号から第7号までに該当することとなったとき
 - (2) 第2条第1項第1号及び第2号の申し出がないとき
 - (3) 第4条第1項の予約金の支払いがないとき
2. 当館が選考の規定に基づいて宿泊契約を解除したときは、宿泊者がいまだ提供を受けていない宿泊サービス等の料金はいただきません。

(宿泊の登録)

第7条

1. 宿泊客は、宿泊日当日、当館の1F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・性別・住所・電話番号及び職業
 - (2) 外国人にあつては、国籍・パスポート番号
入国地及び入国年月日
日本国内に住所を有しない外国の方はパスポートを複写させていただきます。
 - (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

箱根湯本温泉



Lodging Terms and Conditions

(Scope of application)

Article 1

1. The lodging agreement executed between this facility and the customer, as well as any related agreements, shall be in accordance with these lodging terms and conditions. Matters for which no provisions have been set forth shall be addressed using applicable laws or generally accepted customs.
2. Notwithstanding the provisions of the previous section, when we agree to a supplementary agreement that does not conflict with existing laws or customs, the provisions of this supplementary agreement shall take precedence.

(Application for lodging agreement)

Article 2

1. Persons who attempt to make an application for lodging with this facility must supply the following information.
 - (1) Name of guest
 - (2) Dates of stay and anticipated time of arrival
 - (3) Other necessary information
2. When a guest exceeds the number of days noted in No. 2 of the previous section and requests an extended stay, we will handle this as if a new application for lodging was submitted at the point the request is made.

(Denial of reservation)

Article 3

1. In the following instances, we reserve the right to decline a lodging reservation request.
 - (1) When the application for a lodging reservation is not in accordance with these terms and conditions.
 - (2) When there are not available rooms because the facility is full.
 - (3) When the person attempting to stay at this facility is seen as someone who when staying at the facility may commit acts that breach legal code, may cause public unrest, or offend public decency.
 - (4) When it is clear that the person attempting to stay at this facility has an infectious disease.
 - (5) When the person makes requests of the facility that exceed reasonable limits.
 - (6) When guest may not be permitted to stay due to natural disasters, facility damage, or any other reasons beyond our control.
 - (7) When there is a fear that the person attempting to stay at this facility will cause trouble for other guests through theft or other acts, or when the person speaks or behaves in a way that troubles other guests.
 - (8) Persons with tattoos or tattoo seals, and persons related to violent organizations.
 - (9) It is not allowed to bring pets into the facility. Pets (dogs) may be kept in the Dog House on the first floor. It numbers is limited, and inquire, please beforehand.
(No charge: small, medium and Large-sized dogs)

(Reservation deposits)

Article 4

1. When we accepts a lodging reservation, we may request payment of a deposit to be limited to the amount of lodging fees equivalent to the period of stay (when the period of stay is longer than 3 days, this amount is the equivalent of fees for a 3-day period).
2. When the reservation deposit of the aforementioned section is applicable to the provisions outlined in Article 5, the amount equivalent to the cancellation fee outlined in Article 5 shall be deducted and the remainder shall be refunded.

(Reservation Cancellation)

Article 5

1. When a lodging reservation applicant cancels all or a portion of the lodging reservation, we shall request payment of a cancellation fee as outlined in the Attached Document 1, Rules Regarding Cancellation Fees.
2. When the person to stay at this facility has not contacted us and does not arrive by 8 pm on the day of a reservation (when an arrival time has been previously indicated, this shall be 2 hours following said indicated time), there are instances where this lodging reservation may be deemed cancelled by the reservation holder and treated as a cancelled reservation.

Article 6

1. We may cancel a lodging reservation in the event of any of the following.
 - (1) When the reservation is applicable to the provisions of Article 3, No. 3 ~ No. 7.
 - (2) When there is no notification given as outlined in Article 2, Section 1, No. 1 and No. 2.
 - (3) When there is no payment of the reservation deposit as outlined in Article 4, Section 1.
2. When we cancels a reservation based on the provisions of any of the referenced provisions, we shall make no reimbursements for lodging services not yet received by the reservation holder.

(Lodging records)

Article 7

1. On the day of lodging, the guest must register the following information with the 1F floor front desk.
 - (1) Guest's name, gender, address, telephone number, and occupation.
 - (2) Foreign guests without home address in Japan will be asked to consent to have their passports photocopied.
 - (3) Check-out date and anticipated time of check out
 - (4) Other necessary information.

箱根湯本温泉



防災と安全の手引き

『箱根湯本温泉 天成園』では、お客様の安全につきまして常に万全を期した設備と態勢を整えておりますが、念のため、この「手引き」をご一読いただき、ご協力いただきたくお願い申し上げます。

1. お部屋に到着されたとき

- (1)入口ドア内側の避難経路案内図で、非常口2ヶ所以上確認してください。
- (2)火の元にはくれぐれもご注意ください。
- (3)常備灯を備え付けてありますのでご確認ください。

2. 火災を発見したとき

- (1)直ちに1Fフロント(内線9番)に電話でお知らせください。
- (2)大声で周囲の人にもお知らせください。
- (3)煙または臭い等で火災と思われる場合も直ちに1Fフロント(内線9番)に電話でお知らせください。

3. 火災が発生したとき

- (1)当館は、非常放送で火災の発生をお知らせします。
- (2)当館従業員が安全な場所へ誘導いたしますので、落ち着いて避難してください。
- (3)エアコンのスイッチは「OFF」にしてください。

4. 避難される時

- (1)お部屋から外へ出られるときは、延焼防止と煙の拡散防止のため必ずドアをお閉めください。
- (2)タオルを水で濡らし、目と鼻を覆ってください。
- (3)姿勢を低くして、煙と反対方向の避難階段を選んでお進みください。
- (4)エレベーターは絶対にご使用しないでください。
- (5)一度避難されたあと、貴重品等を取りにお部屋に戻ることは危険ですから絶対おやめください。

5. 地震が起きたとき

- (1)館内放送の指示に従ってください。
- (2)タバコの火の始末をしてください。
- (3)窓ガラスから離れてください。
- (4)落下物に注意し、頭を防護してください。
- (5)エレベーターは絶対にご使用しないでください。

箱根湯本温泉



Handbook on Fire Prevention and Safety

The Hakone Yumoto Onsen Tenseien maintains superior facilities and makes every effort to ensure the safety of our guests. However, as a precaution, we ask you to review this “Handbook” and request your full cooperation.

1. When you arrive at your room

- (1) Confirm the location of at least two emergency exits indicated on the evacuation route information map affixed on the guest room door.
- (2) Be careful with fire.
- (3) Rooms are equipped with flashlights. Make sure to confirm their location.

2. When you discover a fire

- (1) Immediately inform the 1F floor front desk via telephone (Ext. 9).
- (2) Inform nearby guests out loud.
- (3) In cases where you think there may be a fire because of smoke or an odor, immediately inform the 1F floor front desk via telephone (Ext. 9).

3. When a fire occurs

- (1) We will notify guests using an emergency broadcast.
- (2) Staff members will guide guests to a safe location. Remain calm and evacuate.
- (3) Turn air conditioning controls to “OFF”.

4. When you must evacuate

- (1) When leaving your room, close doors to prevent the spread of fire and smoke.
- (2) Wet a towel and place it over your eyes and nose.
- (3) Assume a low position and choose emergency stairs in the direction opposite from which smoke is coming.
- (4) Do not use the elevators.
- (5) Once you have evacuated, do not attempt to return to your room to bring valuables or personal possessions.

5. In the event of an earthquake

- (1) Follow the instructions provided by the emergency broadcast.
- (2) Extinguish any fire from cigarettes.
- (3) Stay away from windows.
- (4) Be careful of falling objects and cover your head.
- (5) Do not use the elevators.

ご利用規則

『箱根湯本温泉 天成園』では、お客様に安全で快適な時間を過ごしていただくため、宿泊約款第9条の定めに基づき利用規則を定めております。

この規則を遵守いただけない場合は、やむを得ずご宿泊または館内諸施設のご利用をお断り申しあげ、かつ責任のご負担をいただくこともございますので、特にご留意くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 客室内では暖房用・炊事用などの火気をご使用なさないでください。
2. 火災になりやすい場所での喫煙(特に布団やベットの上)はなさないでください。
3. ご滞在中お部屋から出られる際は、ご宿泊カードキーを必ずお持ちになり、施錠をご確認ください。
4. ご滞在中やご就寝のときはドアの内鍵をお掛けください。不審者の来訪に際しては不用意にご開扉なさらず、1Fフロント(内線9番)にご連絡ください。
5. ご訪問客との客室内でのご面会をご遠慮ください。
6. 下記のものは、他のお客様のご迷惑になりますのでお持ち込みにならないでください。
 - (1) 動物・鳥類・爬虫類等
 - (2) 火薬・揮発油、その他発火・引火性のもの
 - (3) 悪臭を発するもの
 - (4) 常識的な大きさ・量を超える物品
 - (5) 法により所持を許可されていないもの
7. 館内では、賭博や風紀を乱すような行為はおやめください。また、他のお客様のご迷惑になるような言動はつつしんでください。
8. 当館の許可なく客室を営業行為など宿泊以外の目的でご使用にならないでください。
9. 非常時におけるお客様の安全確保、及び避難誘導を速やかに行えるよう、客室定員以上のご宿泊はなさないでください。
10. 館内の備品は所定の場所・用途に限ってご使用ください。また客室内の現状を著しく変更してご使用なさないでください。
11. 館内では許可なく広告宣伝物の配布、物品の販売等をなさないでください。
12. お会計は、ご出発の際に1F会計でお支払いください。なお、ご滞在中でも都合によりお支払いをお願いする場合がございますので、その都度お支払いください。
13. 貴重品は1F日帰りフロント前の貴重品ボックスをご利用いただくか、客室内の貴重品ボックスをご利用ください。(紛失・盗難などにつきましては、一切の責任を負いかねますのでご了承ください。)
14. お忘れ物の処置については、法に基づいて取り扱わせていただきます。
15. 当館の諸設備・備品の汚損・破損・紛失については、実費を申し受けます。
16. 客室内からの外線電話はご利用した場合、ご利用料金はお帰りの際に精算となります。なお、公衆電話は1Fロビーにございます。

箱根湯本温泉



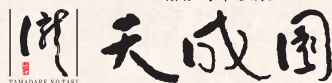
Usage Regulations

To ensure that our guests enjoy a safe and pleasant stay, the Hakone Yumoto Onsen Tenseien has created our Usage Regulations based on the provisions outlined in Article 9 of the Lodging Terms and Conditions.

In cases where you do not comply with these regulations, we may be forced to decline your stay or use of other lodging facilities as well as request that you bear all liabilities for damages. As such, we ask all of you to pay careful attention to these regulations.

1. The use of fire for heating or cooking purposes in guest rooms is prohibited.
2. Do not smoke in places that could easily result in the outbreak of a fire (particularly on blankets or beds).
3. When leaving your room temporarily, make sure you carry your Overnight Guest Card (Card key) with you at all times and lock the door when you leave.
4. Before you go to sleep, make sure that you have locked the room door from inside. If a suspicious person visits your room, do not open the door. Instead, contact the 1F floor front desk (Ext. 9).
5. Please refrain from having visitors in your rooms.
6. The following items may disturb other guests and are not allowed.
 - (1) Animals, birds, or reptiles.
 - (2) Gun powder, benzene, or other explosive or flammable substances.
 - (3) Objects that emit foul odors.
 - (4) Objects that are unreasonably large or heavy.
 - (5) Objects that are forbidden by law.
7. Do not engage in gambling or other activities that constitute immoral behavior. Furthermore, refrain from speech and behavior that may upset other guests.
8. Do not use guest rooms for sales or purposes other than lodging without permission.
9. To ensure guest safety and that evacuations can be conducted quickly in the event of an emergency, do not exceed restrictions on the number of guests per room.
10. Limit the use of lodging facilities and equipment to the specific locations and purposes for which they were intended. Furthermore, do not make significant changes to the state of guest rooms.
11. Do not distribute advertising materials or conduct the sale of products without permission.
12. Payment should be made at the 1F floor front cashier's counter. When you leave, Furthermore, you may be asked to make payment of due charges at a point during your stay.
13. Valuables should be stored in a valuables locker in front desk on the 1st floor or kept at the safe in your room. (This facility shall bear absolutely no liability in the event of loss or theft.)
14. The disposal of forgotten items shall be in accordance with established laws.
15. We will charge guests actual costs for the defacement, damage, or loss of club facilities and equipment.
16. The outside line telephone from the guest room can be used. Please pay all charges and service fees when leaving Tensei-en. There are public telephones in the 1F floor lobby.

箱根湯本温泉



(客室の使用時間)

第8条

1. 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10時までとします。ただし、連続して宿泊する場合には、到着日及び出発日を除き、終日使用することができます。
2. 当館は、前項の規定にかかわらず、当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。この場合には延長料金を申し受けます。延長料金に関しましては1Fフロントにお問い合わせください。

(利用規則の遵守)

第9条

1. 宿泊客は、当館内においては、当館が定めて当館内に掲示した利用規則に従っていただきます。

(宿泊の拒否)

第10条

1. 当館は、お引き受けした宿泊期間中といえども、次に掲げる場合において、宿泊の継続をお断りすることがあります。
 - (1) 第3条第3号から第7号までに該当することとなったとき
 - (2) 第9条の利用規則に従わないとき

(料金の支払い)

第11条

1. 宿泊料金の支払いは、現金または当館が認めたクレジットカード、これに代わる方法により、宿泊客の出発の際、または当館が請求したとき、1Fフロント会計において行っていただきます。
2. 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、宿泊料金は全額申し受けます。

(当館及び宿泊客の責任)

第12条

1. 当館は、宿泊契約及びこれに関連する契約の履行にあたり、またはそ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. 当館の宿泊に関する責任は、宿泊客が当館の1Fフロントにおいて、宿泊登録を行ったとき、または客室に入ったときのいずれか早いときに始まり、宿泊客が出発するために客室をあけたときに終わります。

第13条

1. 宿泊客の故意または過失により当館が損害を被ったときは、当該宿泊客にはその損害を賠償していただきます。

(駐車場の責任)

第14条

1. 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、当館では場所をお貸しするものであつて、車両の管理責任まで負うものではありません。

別表第1. 違約金規定

契約解除の通知を受けた日

取消日 予約人数	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
1名～14名	100%	100%	50%	30%	30%							
15名～30名	100%	100%	50%	30%	30%	30%						
31名～100名	100%	100%	80%	50%	30%	30%	20%	20%	10%	10%		
101名～	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	15%	15%	10%	10%

【注1】%は宿泊料金に対する違約金の比率です。 【注2】特別期間の違約金規定につきましてはお問い合わせください。

箱根湯本温泉



(Guest room times of use)

Article 8

1. Guest may use guest rooms from 3:00 pm to 10:00 am the following day. However, guest staying for consecutive days may use guest rooms all day except for the days on which they check in and check out.
2. Notwithstanding the provisions of the previous section, we may allow the use of rooms during time periods other than those stated above. In such cases, we will charge guests an overstay fee. Please inquire with the 1F floor front desk regarding overstay fees.

(Compliance with usage regulations)

Article 9

1. When on the premises, guest must comply with usage regulations outlined and indicated by this facility.

(Denial of lodging)

Article 10

1. Even if during a period of stay to which we originally agreed, we may decline continued lodging to guests in the event of the following.
 - (1) When a guest is applicable to the provisions of Article 3, No. 3~No. 7.
 - (2) When a guest does not comply with Article 9 of the usage regulations.

(Payment of charges)

Article 11

1. Payment of lodging fees shall be made using cash or a credit card accepted by this facility at the 1F floor front cashier's desk when the guest checks out or when we make a request for payment.
2. When this facility provides the guest with a room

that is available for use but the guest does not stay in the room at his/her own discretion, guest still will be charged for the room.

(Responsibilities of this facility and the guest)

Article 12

1. This facility shall compensate the guest for damages when, in fulfilling the duties of a lodging agreement or any related agreement, or because of a failure to fulfill said duties, the guest suffers damages. However, this shall exclude cases when said damages are suffered for reasons that are not attributable to this facility.
2. This facility's liability related to lodging shall begin when the guest completes registration at the 1F floor front desk or when the guest enters the guest room, whichever occurs first, and shall end when the room is vacated due to the guest having checked out of the room.

Article 13

1. When this facility suffers damages as a result of malice or neglect on the part of the guest, we shall claim compensation for damages from said guest.

(Parking lot liability)

Article 14

1. When a guest uses the facility parking lot, even in cases where the facility is holding the vehicle keys, we act solely as a lender of space and shall accept no liability for the management of guests' vehicles.

Attached Document 1 Rules Regarding Cancellation Fees
Day agreement cancellation is received

Number of persons making reservation / Date of cancellation	No stay without prior notice	Check-in Day	Previous Day	2 Days Before	3 Days Before	5 Days Before	6 Days Before	7 Days Before	8 Days Before	14 Days Before	15 Days Before	30 Days Before
up to 14	100%	100%	50%	30%	30%							
15 - 30	100%	100%	50%	30%	30%	30%						
31 - 100	100%	100%	80%	50%	30%	30%	20%	20%	10%	10%		
over 101	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	15%	15%	10%	10%

[Note 1] % refers to the ratio of the cancellation fee against.

[Note 2] Please inquire for further information on penalty regulations during the special period.