

## Hôtel et ryokan Seiryū-Sansui-Ka Ayunosato Conditions générales d'hébergement

(Champ d'application)

Article 1 - Les contrats d'hébergement conclus par l'établissement Seiryū-Sansui-Ka Ayunosato (ci-après : « l'Établissement ») avec ses clients (ci-après : « le Client »), ainsi que les dispositions contractuelles relatives, sont régis par les présentes conditions générales. Les points non stipulés dans les présentes conditions générales relèveront des lois et ordonnances, ou le cas échéant des coutumes généralement établies.

Article 1.2 - Nonobstant l'article précédent, l'Établissement peut accepter des dispositions particulières qui prévaudront dans la mesure où celles-ci ne contreviennent pas aux lois et coutumes.

(Demande de contrat d'hébergement)

Article 2 - Toute personne souhaitant établir un contrat d'hébergement est tenue de fournir à l'Établissement les éléments suivants :

1. Nom et prénom
2. Date d'arrivée, heure prévue d'arrivée et date de départ
3. Frais d'hébergement (en principe conformément aux tarifs de base mentionnés dans le tableau de l'annexe 1 ci-dessous)
4. Le cas échéant, toute autre information jugée nécessaire par l'Établissement

Article 2.2 - L'Établissement pourra être amené, même après la conclusion du contrat, à demander au Client - qui devra y consentir sans délai - ses nom et prénom, adresse et numéro de téléphone notamment, afin de tenir son registre à jour.

Article 2.3 - Si le Client souhaite en cours de séjour prolonger le contrat d'hébergement au-delà de la date qu'il a indiquée conformément à l'article 2 ci-dessus, l'Établissement traitera cette requête comme une nouvelle demande de contrat d'hébergement.

(Conclusion du contrat d'hébergement)

Article 3 - Le contrat est considéré comme conclu une fois acceptation par l'Établissement de la demande formulée conformément à l'article 2 ci-dessus.

Article 3.2 - Dans le cas où l'Établissement aurait indiqué un tarif incorrect sur son site Internet ou par téléphone, tout contrat d'hébergement conclu sur la base de ce tarif (si ce tarif est très significativement inférieur à celui des périodes ultérieures) pourra éventuellement être annulé en vertu du droit civil du fait de sa conclusion sur une base erronée, sauf mention contraire ou à moins que ce tarif ne soit expressément spécifié comme lié à une offre limitée, spéciale ou promotionnelle.

Article 3.3 - L'Établissement se réserve le droit de contacter par téléphone le Client avant sa date d'arrivée prévue, par l'intermédiaire des coordonnées que le Client aura fournies, afin de confirmer les détails de la réservation.

Article 3.4 - Après conclusion du contrat d'hébergement conformément aux dispositions ci-dessus, l'Établissement se réserve l'éventualité de demander au Client le règlement des frais prévus à la date spécifiée par l'Établissement et à hauteur des tarifs d'hébergement de base pour le séjour en question (dans la limite de 3 jours si la durée du séjour excède 3 jours).

Article 3.5 - Cette somme sera d'abord affectée au règlement des frais d'hébergement totaux du Client, ainsi qu'au règlement éventuel - en cas

d'application des dispositions des articles 6 et 18 - des frais d'annulation et enfin des indemnités de réparation. Le solde résiduel éventuel sera restitué après application des dispositions de l'article 12.

Article 3.6 - En cas de non-réception du paiement stipulé à l'article 3.4 à la date prévue, le contrat d'hébergement prendra fin, à condition que l'Établissement ait bien notifié au Client la date limite de paiement.

Article 3.7 - Le règlement intégral du séjour sera demandé au moment du départ du Client, sauf en cas de séjour de durée supérieure à une semaine où le règlement aura lieu au moment de l'arrivée.

(Refus par l'Établissement d'accepter le contrat d'hébergement)

Article 4 - L'Établissement se réserve le droit de refuser une demande de contrat d'hébergement dans les cas suivants :

1. Lorsque la demande n'est pas conforme aux présentes conditions générales.
2. Lorsque l'Établissement est complet.
3. Lorsque le demandeur est susceptible de commettre au cours de son séjour des activités contraires à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
4. Lorsque le demandeur est susceptible de causer des nuisances au sein de l'Établissement ou de formuler des requêtes et des réclamations sans fondement.
5. Lorsque le demandeur relève d'une des trois catégories suivantes :
  - Appartenance ou assujettissement à une organisation criminelle ou apparentée (comme stipulé par les lois japonaises de protection contre la criminalité datant de 1992)
  - Activité professionnelle sous le contrôle d'une organisation criminelle
  - Ressortissant affilié à des membres d'une organisation criminelle
6. Lorsque le comportement du demandeur perturbe durablement les autres clients de l'Établissement.
7. Lorsque le demandeur présente les signes évidents d'une maladie contagieuse.
8. Lorsque le demandeur se comporte de façon agressive au sein de l'Établissement ou requiert une prise en charge excessive.
9. Lorsque l'Établissement est dans l'incapacité d'accueillir des clients en raison de catastrophe naturelle, de panne majeure de ses installations ou de toute autre circonstance inéluctable.
10. Lorsque le demandeur compte séjourner sans avoir préalablement informé l'Établissement de son objectif commercial.
11. Lorsque l'Établissement est contraint de fermer, pour des raisons légales ou circonstanciées, suite à un ordre ou une recommandation officielle des autorités publiques.
12. Lorsque l'Établissement ne dispose pas des ressources humaines ou matérielles pour assurer au sein de sa clientèle les mesures de prévention des infections imposées par la loi ou les circonstances.
13. Lorsque les circonstances relèvent des dispositions de l'article 5 de l'arrêté relatif aux établissements hôteliers du département de Kumamoto.

(Résiliation du contrat du fait du Client)

Article 5 - Le Client est en droit de résilier à tout moment le contrat d'hébergement, en partie ou en totalité, sous réserve de régler à l'Établissement les frais d'annulation conformément aux dispositions du tableau de l'annexe 2 ci-dessous.

Article 5.2 - Si le Client ne s'est pas présenté dans l'Établissement à 19 heures 30 le jour prévu de son arrivée (ou dans les deux heures suivant son heure d'arrivée initialement indiquée), et ce sans en avoir préalablement averti l'Établissement, le contrat d'hébergement pourra être considéré comme résilié par le Client, et l'Établissement sera alors éventuellement en droit de facturer les frais d'annulation conformément aux dispositions du tableau de l'annexe 2.

(Résiliation du contrat du fait de l'Établissement)

Article 6 - L'Établissement peut résilier le contrat d'hébergement dans les cas suivants :

1. Lorsque le Client est susceptible de commettre - ou a commis - au cours de son séjour des activités contraires à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
2. Lorsqu'il s'avère que le Client cause des nuisances au sein de l'Établissement ou formule des requêtes et des plaintes sans fondement.
3. Lorsque le Client relève d'une des trois catégories suivantes :
  - Appartenance ou assujettissement à une organisation criminelle ou apparentée
  - Activité professionnelle sous le contrôle d'une organisation criminelle
  - Personne morale affiliée à des membres d'une organisation criminelle
4. Lorsque le comportement du Client perturbe durablement les autres clients de l'Établissement.
5. Lorsque le Client présente les signes évidents d'une maladie contagieuse.
6. Lorsque le Client se comporte de façon agressive au sein de l'Établissement ou requiert une prise en charge excessive.
7. Lorsque l'Établissement est dans l'incapacité d'accueillir le Client en raison de force majeure, notamment mais sans s'y limiter, en cas de catastrophe naturelle.
8. Lorsque les circonstances relèvent des dispositions de l'article 5 de l'arrêté relatif aux établissements hôteliers du département de Kumamoto.
9. Lorsque le Client fume dans sa chambre, détériore volontairement les équipements de protection contre les incendies, ou ne respecte pas les interdictions réglementaires de l'Établissement.
10. Lorsque les circonstances spécifiées à l'article 5 sont établies après conclusion du contrat d'hébergement.
11. Lorsque le demandeur n'a pas satisfait aux obligations mentionnées à l'article 2.2.
12. Lorsque l'Établissement est contraint de fermer, pour des raisons légales ou circonstanciées, suite à un ordre ou une recommandation officielle des autorités publiques.
13. Lorsque l'Établissement ne dispose pas des ressources humaines ou matérielles pour assurer au sein de sa clientèle les mesures de prévention des infections imposées par la loi ou les circonstances.

Article 6.2 - Si la résiliation du contrat est du fait de l'Établissement suite à l'application des dispositions de l'article précédent, le Client ne sera pas facturé pour les prestations non fournies. Toutefois, s'il s'avère que le comportement du Client lors de son séjour est la cause de la résiliation, les prestations non fournies pourront faire l'objet d'une facturation en bonne et dûe forme en raison de la violation du contrat par le Client.

(Enregistrement)

Article 7 - Le client est prié, le jour de son arrivée, de fournir les informations suivantes auprès de la réception de l'Établissement :

1. Nom et prénom, âge, genre, adresse et profession
2. Si le Client n'est pas de nationalité japonaise : sa nationalité, son numéro de passeport, la date et le lieu de son arrivée sur le territoire japonais
3. La date et l'heure approximative de son départ de l'Établissement
4. Le cas échéant, toute autre information jugée nécessaire par l'Établissement

Article 7.2 - Lorsque le Client a prévu de régler les frais d'hébergement prévus à l'article 11 non pas en espèces, mais par carte de crédit, chèque de voyage ou autres bons, il pourra lui être demandé de présenter ses moyens de paiement dès les formalités d'enregistrement.

(Mise à disposition de l'hébergement)

Article 8 - Les hébergements sont à la disposition du Client de 15 heures jusqu'à 10 heures le lendemain matin. En cas de nuitées successives, ces horaires ne s'appliquent qu'aux jours d'arrivée et de départ, la mise à disposition étant intégrale les journées intermédiaires.

Article 8.2 - Nonobstant l'article précédent, l'Établissement peut accepter de mettre l'hébergement à disposition en dehors des horaires susmentionnés, avec application des frais supplémentaires détaillés ci-dessous :

1. Pour une durée maximale de 3 heures supplémentaires : un tiers du tarif journalier (ou 30 % des frais d'hébergement calculés comme indiqué à l'article 8.3)
2. Pour une durée maximale de 6 heures supplémentaires : la moitié du tarif journalier (ou 60 % des frais d'hébergement calculés comme indiqué à l'article 8.3)
3. Au-delà de 6 heures supplémentaires : la totalité du tarif journalier (ou 100 % des frais d'hébergement calculés comme indiqué à l'article 8.3)

(Article 8.3 - Les frais d'hébergement mentionnés dans l'article précédent correspondent à 70 % des tarifs de base.)

(Respect du règlement intérieur)

Article 9 - Le Client est tenu de se conformer aux règles et réglementations affichées dans l'enceinte de l'Établissement.

(Horaires d'ouverture)

Article 10 - Les horaires des principales installations de l'Établissement sont indiqués ci-dessous. Les horaires détaillés des installations non mentionnées ci-dessous sont indiqués dans le cahier d'information présent dans chaque chambre, dans la brochure générale, ainsi qu'en divers endroits de l'Établissement.

1. Horaires des services de la réception :
  - Fermeture des portes à minuit
  - Réception ouverte de 7 h à 22 h
2. Horaires des services de restauration :
  - Petit-déjeuner : de 7 h à 9 h
  - Déjeuner : de 11 h à 14 h
  - Dîner : de 18 h à 21 h
  - Autres

Article 10.2 - Les horaires susmentionnés peuvent être temporairement modifiés en cas de nécessité impérieuse. Le cas échéant, l'Établissement en informera sa clientèle par les moyens appropriés.

(Règlement des frais d'hébergement)

Article 11 - Le divers frais à régler par le Client sont détaillés dans le tableau de l'annexe 1 ci-dessous.

Article 11.2 - Le règlement de ces frais aura lieu à la réception, au moment du départ du Client ou à la requête de l'Établissement, soit en espèces, soit - après approbation de l'Établissement - par carte de crédit, chèque de voyage ou autres bons.

Article 11.3 - Si le Client renonce de son plein gré à occuper l'hébergement mis à sa disposition par l'Établissement, les frais d'hébergement correspondants seront néanmoins facturés au Client.

(Responsabilité de l'Établissement)

Article 12 - Tout préjudice causé au Client dans le cadre de l'exécution du contrat d'hébergement ou des contrats qui y sont liés, ou dû à la non-exécution desdits contrats, sera indemnisé par l'Établissement, sauf en cas de préjudice lié à des causes non imputables à l'Établissement.

Article 12.2 - L'Établissement dispose d'une assurance responsabilité civile couvrant notamment les risques d'incendie.

(En cas d'incapacité de l'Établissement à fournir l'hébergement convenu)

Article 13 - Si l'Établissement est dans l'incapacité de mettre à la disposition du Client l'hébergement prévu au contrat, l'Établissement devra, avec le consentement du Client, lui fournir dans la mesure du possible un hébergement dans des conditions similaires.

Article 13.2 - Si l'Établissement n'est pas en mesure de respecter les dispositions de l'article précédent, il devra verser au Client une somme correspondant aux frais d'annulation à titre de dédommagement, sauf si cette impossibilité est liée à des causes non imputables à l'Établissement.

(Objets dont l'Établissement est dépositaire)

Article 14 - En cas de perte ou de détérioration de tout objet - y compris objet de valeur et numéraire - déposé par le Client à la réception de l'Établissement, et si la perte ou la détérioration ne sont pas liées à un cas de force majeure, l'Établissement est tenu d'indemniser le préjudice du Client. Toutefois, pour les espèces et objets de valeur, si le Client n'a pas détaillé le contenu et la valeur des objets déposés malgré la demande de l'Établissement, l'indemnisation sera plafonnée à 300 000 yens, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de l'Établissement.

Article 14.2 - L'Établissement n'acceptera pas de dépôts d'espèces d'un montant supérieur à 300 000 yens ou d'objets d'une valeur marchande supérieure à 300 000 yens.

Article 14.3 - En cas de perte ou de détérioration de tout objet - y compris objet de valeur et numéraire - qui n'aurait pas été déposé par le Client à la réception de l'Établissement, et si la perte ou la détérioration sont liées à une faute intentionnelle ou une négligence de la part de l'Établissement, l'Établissement est tenu d'indemniser le préjudice du Client. Toutefois, si le Client n'a pas préalablement détaillé le contenu et la valeur des objets, l'indemnisation sera plafonnée à 300 000 yens, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de l'Établissement.

Article 14.4 - La responsabilité de l'Établissement stipulée dans les clauses 1 et 2 ci-dessus ne concerne pas les objets suivants :

1. Manuscrits, projets, dessins, livres de compte et objets similaires (y compris, mais sans s'y limiter, disques ou bandes magnétiques, cédéroms, disques optiques et autres supports d'enregistrement destinés à être lus sur des terminaux informatiques).

(Consigne des bagages et des effets personnels du Client)

Article 15 - Si les bagages du Client arrivent dans l'Établissement avant le début de son séjour, et si l'Établissement a donné son accord préalable, ces bagages seront pris en charge par l'Établissement puis remis au Client au moment de son arrivée à la réception.

Article 15.2 - En cas de bagages ou d'effets personnels oubliés par le Client après son départ de l'Établissement, et si l'Établissement peut identifier leur propriétaire, le Client sera contacté par l'Établissement afin qu'il puisse indiquer ses instructions. Si le propriétaire des objets ne peut être identifié ou si le Client ne donne pas d'instructions particulières, les objets seront conservés par l'Établissement pendant une durée de sept jours à partir de leur découverte, puis confiés à l'issue de ce délai au commissariat de police le plus proche.

Article 15.3 - La responsabilité de l'Établissement concernant la consigne des bagages et effets personnels du Client relève dans le cas de l'article 15 des dispositions de l'article 14, et relève dans le cas de l'article 15.2 des dispositions de l'article 14.3.

(Responsabilité concernant le stationnement)

Article 16 - Lorsque le Client fait usage du parking de l'Établissement, qu'il lui ait ou non confié ses clés, l'Établissement ne fait que mettre le parking à la disposition du Client et n'est en aucun cas responsable du véhicule. Toutefois, si le véhicule est endommagé suite à une faute intentionnelle ou une négligence dans la gestion et l'entretien du parking, l'Établissement sera tenu de dédommager le Client.

(Responsabilité du Client)

Article 17 - Si l'Établissement subit des dommages suite à une action intentionnelle ou une négligence de la part du Client, le Client sera tenu de dédommager l'Établissement.

Article 17.2 - Lorsque, le cas échéant, le Client prend conscience que l'hébergement qui est mis à sa disposition diffère de celui qui était prévu au contrat, il doit en informer sans délai l'Établissement afin que le contrat soit respecté de façon appropriée.

(Lois applicables et tribunaux compétents)

Article 18 - Tout litige entre l'Établissement et le Client au sujet dudit contrat d'hébergement sera régi par le droit japonais. La juridiction compétente sera celle dont relève géographiquement l'Établissement.

## Annexe 1 - Détail des frais d'hébergement (relatifs aux articles 2 et 11)

		Détails des frais	
Montant total à régler par le client	Frais d'hébergement	① Tarif de base (chambre ou chambre + dîner + petit-déjeuner)	② Service (15 % du montant ①)
	Frais additionnels	① Frais additionnels de restauration (en sus de ①) ② Service (15 % du montant ③)	
	Taxes	Taxes sur la consommation Taxes sur les bains	

Note : Les frais d'hébergement sont basés sur les tarifs mentionnés notamment sur notre site officiel.

## Annexe 2 - Frais d'annulation (relatifs à l'article 5)

En période normale :

Date d'annulation Nombre de personnes	Non-présentation	Le jour-même	La veille	7	10	14	15	20	30	45	60		
				jours avant	jours avant	jours avant	jours avant	jours avant	jours avant	jours avant	jours avant		
1 à 8	100%	100%	80%	50%	10%								
9 à 15	100%	100%	80%	50%	30%							20%	
16 à 30	100%	100%	80%	50%	30%							20%	
31 à 50	100%	100%	100%	80%	50%								
51 à 100	100%	100%	100%	80%	50%							30%	
101 et plus	100%	100%	100%	80%	50%								

En très haute saison (congrés du 31 décembre au 3 janvier, du 3 au 5 mai, du 13 au 15 août) :

Date d'annulation Nombre de personnes	Non-présentation	Le jour-même	La veille	7	10	14	15	21
				jours avant	jours avant	jours avant	jours avant	jours avant
À partir de 1 personne	100%	100%	80%	50%	30%	10%		

Remarques :

- Ces conditions générales d'hébergement sont basées sur le modèle émis le 1er septembre 2011 par le ministère japonais du Territoire, des Infrastructures, des Transports et du Tourisme et sont entrées en vigueur le jour-même.
- Ces conditions générales ont été révisées le 1er juin 2021 avec application le jour-même.