

宿泊約款



Hilton

YOKOHAMA

宿泊約款

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、法令または一般に確立された慣習によるものとします。
2. ホテル及び慣習に反しない範囲で特約に応じた時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し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頂きます。
 - (1) 宿泊客の氏名、及び連絡先
 - (2) 宿泊日および到着予定時刻
 - (3) 宿泊料金（原則として別表第1の基本宿泊料による）または当ホテルにて利用可能なクレジットカードの提示
 - (4) その他、当ホテルが必要と認める事項
2. 宿泊客が、宿泊中に前項第2項の宿泊日を越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。

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し込みを承諾した時に成立するものとします。
2. 前項の規定により宿泊契約が成立した時は、宿泊期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頂きます。
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17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、残金があれば第11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ホテルが指定した日までにお支払頂けない場合、宿泊契約はその効力を失うものとします。
但し、申込金の支払期日を指定するにあたり、当ホテルがその旨を宿泊客に告知した場合に限ります。

第4条 (申込金の支払いを要しない事とする特約)

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事とする特約に応じる事があります。
2. 宿泊契約の申し込みを承諾するにあたり、当ホテルが前条第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。

第5条（宿泊契約締結の拒否）

- (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、伝染病に感染してい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、または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、その他やむをえない事由により宿泊させる事が出来ないとき。
- (7) 宿泊しようとする者が他の宿泊客、またはホテル従業員に著しく迷惑を及ぼす恐れがあると認められたとき。
- (8) 暴力団、暴力団員、暴力関係者、その他反社会的勢力である事が判明した時は第7条による契約を解除する場合も同様といたします。

第6条（宿泊客の契約解除権）

1. 宿泊客は、当ホテルに申し出て、宿泊契約を解除する事が出来ます。
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また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場合を除く）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。
但し、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、宿泊客が宿泊契約を解除した時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時に限ります。
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8時（到着予定時刻が予め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時、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事があります。

第7条（当ホテルの契約解除権）

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事があります。
 - (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、または同行為をしたと認められる時。
 - (2) 宿泊客が伝染病に感染していると明らかに認められる時。
 - (3) 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、または合理的な範囲を超える負担を求められた時。
 - (4) 天災等不可抗力に起因する、施設の故障、その他やむをえない事由により宿泊させる事が出来ない時。
 - (5) 宿泊しようとする者が他の宿泊客、またはホテル従業員に著しく迷惑を及ぼす言動のある時。
 - (6) 客室での喫煙、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）に従わない時。
 - (7) 宿泊客が当ホテルの支払規定に応じられない時。
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時は、宿泊客が未だ提供を受けていない宿泊サービス等の料金は頂きません。

第8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頂きます。
 - (1) 宿泊客の氏名、年齢、住所及び連絡先
 - (2) 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11条の料金を宿泊券、クレジットカード等、通貨に代わり得る支払方法により行なおうとする時は、予め前項の登録時にそれらを呈示して頂きます。

第9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時から出発日の午前11時までとします。
2. 当ホテルは前項の規定に関わらず、同項に定める時間外の客室の使用に応じる事があります。
この場合には次に掲げる追加料金を申し受けます。
 - (1) 15:00までは、室料金の30%
 - (2) 18:00までは、室料金の50%
 - (3) 18:00以降は、室料金の100%

第10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館内に掲示した利用規則に従って頂きます。

第11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. 前項の宿泊料金等は、通貨または当ホテルが認めた宿泊券、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、または当ホテルが請求した時、フロントにておこなって頂きます。
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後、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12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、またはそれらの不履行により宿泊客に損害を与えた時は、その損害を賠償します。
但し、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時は、この限りではありません。
2. 当ホテルは、建物、消防設備ともに法令基準に適合しており、消防機関からホテルの営業許可を受領し適正に維持・管理をしておりますが、万が一の火災等に対処する為、旅館賠償責任保険に加入しております。

第13条 (契約した客室の提供が出来ない時の取り扱い)

1. 当ホテルは、宿泊客に契約した客室を提供出来ない時は、宿泊客の了解を得て、出来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、前項の規定に関わらず他の宿泊施設のあっ旋が出来ない時は、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。
但し、客室が提供出来ない事について、当ホテルの責めに帰すべき事由が特段ない時は、補償料を一切支払いません。

第14条 (寄託物等の取扱い)

1. 宿泊客がフロントにお預けになった物品または現金ならびに貴重品について、滅失、毀損等の損害が生じた時は、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。
但し、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なわなかった時は、当ホテルは、15万円を限度としてその損害を賠償します。
2. 宿泊客が、当ホテル内にお持込みになった物品または現金ならび貴重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、当ホテルの故意または過失により滅失、毀損等の損害が生じた時、当ホテルはその損害を賠償します。
但し、宿泊客からあらかじめ種類及び価額の申告または明示のなかった物については、15万円を限度として当ホテルはその損害を賠償します。

第15条 (宿泊客の手荷物または携帯品の保管)

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時に限って責任をもって保管し、宿泊客がチェックインする際にお渡しします。
2. 宿泊客が当ホテルをチェックアウトした後、宿泊客の手荷物、又は携帯品が置き忘れられていた場合は所有者からの照会の連絡を待ち、その指示を求めるものとします。
但し、所有者の連絡、及び指示が無い場合、又は所有者が判明しない時は発見日「を含めて1ヶ月経過後(飲食物、雑誌新聞、傘、その他破棄されたと当ホテルが判断した物は翌日)に遺失物法に基づき処理します。
3. 宿泊客の手荷物、又は携帯品の保管について当ホテルの責任は前条第1項の規定に準じるものとします。

第16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、車両の鍵の寄託の如何に関わらず、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。

但し、駐車場の管理にあたり当ホテルの故意、又は過失によって損害を与えた時は、その賠償の責めに任じます。

第17条 (宿泊客の責任)

宿泊客の故意、又は過失により当ホテルが損害を被った時は、当該宿泊客は当ホテルに対し、その損害を賠償して頂きます。

宿泊約款

別表第1

	内訳	清算
宿泊客が支払うべき総額	基本宿泊料金	① 本宿泊料 室料 (宿泊料金)
		② サービス料 (① x 10%)
		③ 消費税 (①② x 消費税率)
	追加料金	④ 飲食料、及びその他の利用料金
		⑤ サービス料 (④ x 10%)
		⑥ 消費税 (④⑤ x 消費税率)
	その他	法令により規定される諸税

- 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。

宿泊約款

別表第2

契約解除の通知を受けた日		不泊	当日	前日	2~7日前	8~14日前	15~30日前
一般	9室以下	100%	100%	100%	—	—	—
団体	10室以上	100%	100%	80%	60%	50%	30%

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、その短縮日数に関わりなく、1日分（初日）の違約金を収受します。
3. 団体（10室以上）予約の部分取消については、宿泊予約課までお問い合わせください。
4. 直前にキャンセルされた場合は、本書に特に説明のない限り、1日分の宿泊料に消費税、サービス料を加えた金額をキャンセル料として収受します。もしご予約時にデポジットをお支払い頂き、直前にキャンセルされた場合は、そのデポジットをキャンセル料として収受します。尚、この違約金規定は、ヒルトン・オナーズのダイヤモンドおよびゴールド会員様を含む、すべてのお客様に適用されます。
5. 団体予約等、個別の契約において別段の取り決めをした場合は、それに従うものとします。
6. 当ホテルの定めた特定日に関しては別途お取消料が発生する場合があります。

利用規則

ヒルトン横浜では、宿泊約款 第 10 条に基づき、当ホテルの品位を保ち、またお客様が当ホテル滞在中に快適かつ安全にお過ごし頂く事を目的とした利用規則を下記の通り定めております。
皆様のご協力をお願い申し上げます。

万が一、この規則に対してご協力が頂けなかった場合は、宿泊約款第 7 条第 1 項により、客室及び当ホテル内の他の諸設備のご利用をお断り申し上げます。また、お客様のご協力が得られなかった結果、生じた損害については、当ホテルでは責任を負いかねますので、ご了承下さいます様お願い申し上げます。

1. 当ホテルは全室禁煙となります。喫煙所以外の場所での喫煙はご遠慮下さい。
2. 当ホテル内では火災の原因となるような行為はご遠慮願います。また、暖房用、炊事用などの熱を発生し火災の原因となり易い器具等をお持ち込みにならないで下さい。
3. 下記の物品は、他のお客様の迷惑になりますのでお持ち込みはお断りさせていただきます。
 - (1) 動物、鳥類（盲導犬、介助犬を除く）
 - (2) 火薬、揮発油その他発火、引火性の物品
 - (3) 悪臭を発生する物品
 - (4) 常識的な大きさ、量をこえる物品
 - (5) 法により所持を許可されていない銃砲、刀剣、麻薬、覚醒剤の類などの物品
4. ご訪問客と午後 10 時以降の客室内での面会をご遠慮願います。
5. 客室は宿泊以外の目的にご使用にならないで下さい。
6. 客室やロビーを許可なく事務所や営業所代わりとして使用する事はお断りさせていただきます。
7. 賭博その他風紀を乱し、他人に迷惑をかけるような行為はしないで下さい。
8. 消防用設備および諸物品についてのお願い
 - (1) 本来の目的以外の用途にご使用にならないで下さい。
 - (2) ホテルの外へ持たさないで下さい。
 - (3) 他の場所に移動したり加工したりしないで下さい。
 - (4) 防犯カメラ、火災報知器、スプリンクラー散水ヘッドには手を触れないで下さい。
9. 館内外の諸設備、備品の汚損、破損、紛失については、実費を申し受けます。
10. パジャマ、スリッパ等は客室内のみでご利用ください。

11. ホテル外からの飲食物等のご注文は敷地外でのお受け取りをお願いいたします。
12. 自己または他人の生命、身体または財産に危害を及ぼすと認められる場合、及び病人、負傷者で保護者の付き添いの無い方の宿泊のご利用はお断りさせていただきます。
13. ご滞在中の現金、貴重品の保管は、客室備え付け金庫をご利用ください。
紛失、盗難事故等が発生した場合、ホテルでは一切の責任を負いません。
14. ホテル内のレストラン、バー、ショップなどをお部屋付でご利用になる場合は、必ず部屋番号、氏名をご提示下さい。
15. 保護者を伴わない未成年者はご滞在頂けませんのでご了承下さい。
16. ご滞在中、フロントからの勘定書の提示がございましたら、その都度、お支払いをお願い致します。
17. 清掃をご希望でない場合も、安全上のため、3日毎にお部屋を確認させていただく場合がございます。
18. 当ホテルの許可なくホテル内の備品を移動、客室内に造作を施す、或いは、改造するなど、現状の著しい変更はご遠慮ください。
19. ホテルの外観を損なうようなものを窓側に置かないでください。
20. 宿泊登録者以外のご宿泊は固くお断りいたします。
21. 客室内の備品は客室外に持ち出さないでください。

安全のために

安全のためにホテルはお客様のプライバシーを保護し、尊重します。

お客様の快適なご滞在のために 24 時間毎に全客室を巡回点検、また客室の状況確認を行う権利を留保します。

ホテルはお客様の安全を第一に考えています。

下記、ヒルトン横浜についてのご案内をご理解頂きます様お願い申し上げます。

貴重品・金庫

貴重品をお部屋に置いたままにしないで下さい。客室内の金庫をご利用下さい。

ご滞在中はお部屋の鍵を必ず締めて、ドアが正しく施錠されていることをご確認下さい。

客室での貴重品紛失または損害に関しまして、ホテルは一切の責任を負いかねますので予めご了承下さい。

安全対策と緊急時対応

火災が発生した場合

当ホテルは日本の厳しい消防規則に適合し、お客様の安全のために考え得るすべての対策を講じています。

万が一、火災が発生した際には、以下の指示に従って下さい。

入室時の確認事項

- ・ 一番近い非常口ともうひとつ別の非常口、最低 2 カ所をご確認下さい。
- ・ 火災報知器、消火器の位置、客室の空調の切り方をご確認下さい。
- ・ 客室ドア裏側に掲示してある非常口までの経路図をご覧下さい。
- ・ お身体に不自由のあるお客様は、フロントデスクに予めお知らせ下さい。

火災を起こさないために

- ・ 客室内での喫煙は絶対になさらないで下さい。廊下などの禁煙表示も厳守願います。
- ・ 火災原因となりうるホットプレートなどの電気機器、ガス器具は使用しないで下さい。
- ・ 火災報知器や消火器をいたずらしたり破損したりすることはおやめ下さい。

火災発生時の避難方法

- ・ まず、落ち着いて、煙や炎を発見したら、速やかに電話にて「フロント」へご連絡下さい。
- ・ 周りの人に火災を知らせて下さい。
- ・ すぐに室外へ出て下さい。必ず靴を履き、ルームキーをお持ち下さい。
- ・ ドアを開ける前に、ドア自体やドアノブが熱くなっていないか確かめて下さい。
- ・ 廊下に煙がないか確認して下さい。煙が立ち込めている場合、速やかにドアを閉めて室内に留まって下さい。
- ・ 煙がない、もしくは少ない時は、壁伝いに歩くか、もしくは這って、近くの非常口まで移動して下さい。
その際、部屋のドアはきちんと閉めて下さい。
- ・ エレベーターは絶対に使用せず、階段をご使用下さい。

煙を発見した場合、まず落ち着いて下さい

- 口と鼻を湿ったタオルで覆って下さい。
- ルームキーを忘れずにお持ち下さい。
- 低い姿勢で、火気のない一番近い非常口まで移動します。
- もし非常口が煙や炎に包まれていた場合、最も安全な場所は客室です。直ちに室内へお戻り下さい。

室内から出られない場合、まず落ち着いて下さい

- 空調を切り、客室に煙が入ってこないようにします。
- シーツや毛布、タオルを湿らせてドアの隙間に詰め、煙が客室に入らないよう目張りします。
- バスタブ、ごみ箱、アイスペールに水を満たし、ドアの周りのシーツやタオルが乾かないように水をかけて下さい。
- 電話にて「フロント」へお知らせ下さい。

その他の緊急時対応

地震が発生した場合

当ホテルの建物は耐震設計により建築されています。

地震発生時には、数秒で建物の揺れがおさまるよう設計されていますが、万一の場合には、下記の点をよくご理解頂き、ご注意下さい。

- 窓から離れて下さい。
- テーブルの下に避難して落下物や飛んでくる物から身を守って下さい。
- エレベーターは絶対に使用せず、階段をご使用下さい。
- ホテルスタッフの指示があるまで部屋から出ないで下さい。
- ドアの裏側に掲示してある非常口までの経路図をよくご確認ください。

防犯と安全

- 現金や宝飾品、重要書類などの貴重品は客室内の金庫をご利用下さい。
- ドアはすべてオートロックです。外出の際は必ずルームキーを持って出て下さい。
- ドアには常にラッチをかけて下さい。
- 部屋に人が訪ねてきた場合、ドアを開ける前に必ずドアスコープから訪問者を確認して下さい。
- もし不審な行動を見たり聞いたりした場合や訪問者に不審な点があれば、躊躇わずにフロントへご連絡下さい。
- 駐車場をご利用の際は、周囲に気を付け、貴重品を車内におかないように注意して下さい。

カスタマーハラスメントに関する 行動指針

はじめに

ヒルトン横浜では、お客様に卓越した体験をお届けすることに全力を尽くしています。サービス品質の向上を実現するために、ヒルトン横浜では今日の社会的状況を考慮し従業員を守る立場からカスタマーハラスメントに関する行動指針を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、ヒルトン横浜におけるカスタマーハラスメントは次のとおり定義します。

なお、以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

1. お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合
 - (ア) ヒルトン横浜が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合。
 - (イ) 要求の内容が、ヒルトン横浜の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
2. お客様の要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
(要求の内容の妥当性にかかわらず不相当なもの)
 - (ア) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (イ) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - (ウ) 威圧的な言動
 - (エ) 土下座の要求
 - (オ) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - (カ) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (キ) 差別的な言動
 - (ク) 性的な言動
 - (ケ) 従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの)

 - (ア) 商品交換の要求

(イ) 金銭補償の要求

(ウ) 謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

ヒルトン横浜では、カスタマーハラスメントに対して、以下のとおり対応します。

1. これらの行為があったとヒルトン横浜が判断した場合には、対応をお断りし、お客様との宿泊、飲食、施設の提供等の契約を停止または解除させていただく場合があります。
2. さらにヒルトン横浜が悪質と判断した場合、弁護士、警察等への相談、連絡、通報といった、外部機関との連携措置もとらせていただく場合があります。

お客様へのお願い

上記の取組みは、ヒルトン横浜の商品やサービスに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言自体を一切お断りするものではありません。この取組みを踏まえ、お客様とのより一層の良好な関係を築いていけるよう、努めてまいります。

令和6年7月1日

Terms & Conditions of Accommodation



Hilton

YOKOHAMA

Terms and Conditions for Accommodation

Article 1 (Scope of Application)

1. Contracts for accommodation and related agreements to be entered into between this hotel and the guest to be accommodated shall be subject to these terms and conditions. Any particulars not provided for herein shall be governed by laws and regulations and/or generally accepted practices. When the hotel has entered 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, such special contract shall take precedence over the provisions of these terms and conditions.

Article 2 (Application for accommodation contract)

1. A guest who intends to make an application for an accommodation contract with the hotel shall notify the hotel of the following particulars:
 - (1) Name of the guest(s) and their contact details
 - (2) Date of accommodation and estimated time of arrival
 - (3) Accommodation charge (based, in principle, on the basic accommodation charges listed in the table No.1)
 - (4) Other particulars deemed necessary by the hotel.
2. In case of the guest requesting during the stay, extension of the accommodation beyond the date in sub paragraph (2) of the preceding paragraph, it shall be regarded as an application for a new accommodation contract at the time such request is made.

Article 3 (Establishment of accommodation contract, etc.)

1. A contract for accommodation shall be deemed to have been concluded when the hotel has duly accepted the application as stipulated in the preceding article.
2. When a contract for accommodation has been concluded in accordance with the provisions of the preceding paragraph, the guest may be required to pay an accommodation deposit fixed by the hotel within the limits of basic accommodation charges covering the guest's entire stay by the date specified by the hotel.
3. The deposit shall be first used for the total accommodation charges to be paid by the guests, then secondly for any cancellation charges under article 6 and thirdly for any reparations under article 17 as applicable. The remainder, if any, shall be refunded at the time of payment of the accommodation charges as stated in article 11.
4. When the guest has failed to pay the deposit by the date stipulated in paragraph 2, the hotel shall treat the accommodation contract as invalid.
However, the above shall apply only in the event that the guest is informed by the hotel of the date of payment of the deposit.

Article 4 (Special contract requiring no accommodation deposit)

1. Notwithstanding the provisions of paragraph 2 of the preceding article, the hotel may enter into a special contract requiring no accommodation deposit after the contract has been concluded as stipulated in the same paragraph.
2. If the hotel has not required the payment of the deposit as stipulated in paragraph 2 of the preceding article and/or has not specified the date of the payment of the deposit at the time the application for an accommodation contract has been accepted, it shall be treated as through the hotel has accepted a special contract prescribed in the preceding paragraph.

Article 5 (Refusal of accommodation contract)

The hotel may not accept the establishment of an accommodation contract and/or revoke a previously established contract, as stipulated in the following article 7, under any of the following case.

- (1) When the application for accommodation does not comply with the provisions of these terms and conditions.
- (2) When the hotel is fully booked, and no room is available.
- (3) When the guest seeking accommodation is deemed liable to conduct himself in a manner that will contravene the law or act against the public order or good morals in regard to his accommodation.
- (4) When the guest seeking accommodation can be clearly determined as carrying an infectious disease.
- (5) When the hotel is requested as assume an unreasonable burden in regard to his accommodation.
- (6) When the hotel is unable to provide accommodation due to natural calamities, dysfunction of the facilities or any other unavoidable causes.
- (7) When the guest appears liable to conduct or in fact conducts themselves in a disorderly manner, when the guest disturbs other guests.
- (8) When the guest seeking accommodation is considered to be a member of a gang group, crime organization or any other non-law-abiding group.

Article 6 (Right of accommodation cancellation by the guest)

1. The guest is entitled to cancel the accommodation contract by notifying the hotel.
2. If the guest has cancelled the accommodation contract in whole or in part due to causes for which the guest is liable (except if the hotel 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 cancellation charges as listed in attached table No. 2.
3. If the guest does not appear for check-in by 8:00 PM (or 2 hours after the estimated arrival time when specified by the guest during the establishment of the accommodation contract) of the accommodation date without advance notice, the hotel may regard the accommodation contract as being cancelled by the guest.

Article 7 (Right of accommodation cancellation by the hotel)

1. The hotel may cancel the accommodation contract under any of the following cases.
 - (1) When the guest is deemed liable to conduct and/or have conducted himself in a manner that contravene the laws or act against the public order and good morals in regard to his accommodation.

- (2) When the guest can be clearly detected as carrying an infectious disease.
 - (3) When the hotel is required to assume an unreasonable burden in regard to his accommodation.
 - (4) When the hotel is unable to provide accommodation due to natural calamities and/or other causes of force majeure.
 - (5) When the guest appears liable to conduct, or in fact conducts themselves in a disorderly manner, when the guest annoys other guests and/or hotel employees.
 - (6) When the guest does not observe precautions for prohibited actions such as smoking in the room and/or non-smoking areas, and/or any other precautions for activities prohibited by the hotel.
 - (7) When the guest refuses to or is deemed unable to pay for the accommodation and/or any charges related to his accommodation.
2. If the hotel cancels the accommodation contract in accordance with the provision of the preceding paragraph, the hotel will not charge for any services that the guest has not yet received.

Article 8 (Registration)

1. The guest shall register the following particulars at the front desk on the day of accommodation.
 - (1) Name, address, and Telephone number of the guests.
 - (2) Nationality, passport number and date of entry into Japan are required for non-Japanese guests.
 - (3) The date and estimated time of departure.
 - (4) Any other particulars deemed necessary by the hotel.
2. If the guest intends to pay his accommodation charge prescribed in article 11 by any means other than Japanese currency, such as coupons or credit cards, these credentials shall be shown in advance at the time of registration prescribed in the preceding paragraph.

Article 9 (Occupancy hours of guestrooms)

1. The guest is entitled to occupy the contracted guestroom of the hotel at any time from 3:00 PM day of arrival to 11:00 AM day of departure.
2. The hotel may permit the guest to occupy the room beyond the time prescribed in the preceding paragraph. In this case, extra charges shall be paid as follows:
 - (1) Up to 3:00 PM, 30% of the room charge.
 - (2) Up to 6:00 PM, 50% of the room charge.
 - (3) After 6:00 PM, room charge in full.

Article 10 (Observance of use regulations)

The guest shall observe the use regulations established by the hotel, which are posted within the premises of the hotel.

Article 11 (Payment of accommodation charges)

1. The breakdown and method of calculation of the accommodation charges, etc. that the guest shall pay is 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 coupons, or credit cards

recognized by the hotel at the front desk at the time of the departure of the guest or upon request by the hotel.

3. Accommodation charges shall be charged even if the guest voluntarily does not utilize the accommodation facilities provided for him/her by the hotel.

Article 12 (Liabilities of the hotel)

1. The hotel shall compensate the guest for the performance of the accommodation contract and any related contracts, if any damages are made to the guest(s) due to the failure of the hotel and the hotel employees. This shall not apply if the cause of the damage is not attributable to the hotel.
2. Even though the hotel has received the permission by the local fire station, the hotel is also covered by liability insurance in order to deal with unexpected fires and/or other disasters.

Article 13 (Handling when the hotel is unable to provide contracted rooms)

1. The hotel shall, when unable to provide contracted rooms, arrange accommodation of the same standard elsewhere for the guest insofar as is agreeable and with the consent of the guest.
2. When arrangement of other accommodation cannot be made, notwithstanding the provisions of the preceding paragraph, the hotel shall pay the guest a compensation fee equivalent to the cancelled charges and the compensation fee shall be applied to the reparations.
However, when the hotel bears no responsibility in regard to the inability to provide accommodation, no compensation fee shall be paid by the hotel.

Article 14 (Handling of deposited articles)

1. The hotel shall compensate the guest for damages when loss, breakage or other damage is caused to goods, cash or valuables deposited at the front desk by the guest, except in the case when the damage or loss has occurred due to force majeure.
However, in regard to cash and valuables, the hotel shall compensate the guest up to a maximum of 150,000 yen, when the guest has failed to report its kind and value to the hotel when prompted to do so.
2. The hotel shall compensate the guest for damages when loss, breakage or other damage is caused by the hotel's intention or negligence to the guest's goods, cash or valuables brought into the premises of the hotel by the guest but not deposited at the front desk.
However, in the event mentioned in the preceding paragraph, the hotel shall compensate the guest up to a maximum of 150,000 yen when the guest has failed to declare in advance the nature of such articles.

Article 15 (Custody of baggage and/or belongings of the guest)

1. When the baggage of the guest is brought into the hotel before guest's arrival, the hotel shall be liable to keep it only if such a request has been accepted by the hotel.
The baggage shall be handed over to the guest at time of their check-in.
2. When the baggage or belongings of the guests are found left after their check-out, and the ownership of the article is confirmed, the hotel shall inform the owner of the article left and ask for further instructions.

When no instruction is given to the hotel by the owner or when the ownership is not confirmed after a month from the discovery date (or a day after discovery date for food and beverage, magazine or newspaper, umbrellas or any other item deemed as non-valuable by the hotel), the hotel will follow the guidelines stipulated in the "Lost Goods Act".

3. The Hotel's liability for the custody of the Guest's baggage and belongings shall be assumed in accordance with the provisions of paragraph 1 of the preceding article.

Article 16 (Liability in regard to parking)

When the guest uses the parking lot of the hotel, the hotel shall not be liable for the custody of the vehicle, regardless of whether the key to the vehicle has been deposited or not, as the hotel lends the space where the vehicle is parked.

However, if the hotel intentionally or negligently causes damage due the management of the parking lot, the hotel shall be responsible for compensation.

Article 17 (Liability of the guest)

The guest shall compensate the hotel for any damage caused through intention or negligence on the part of the guest.

TERMS AND CONDITIONS FOR ACCOMMODATION

Attached Table No.1

	Breakdown	Payment
Total amount payable by the guest	Basic Accommodation Charge	① Accommodation Charge – Room Charge
		② Service Charge (① x 10%)
		③ Consumption tax (①② x tax rate)
	Additional Charges	④ Food and Beverage charges, other charges
		⑤ Service Charge (④ x 10%)
		⑥ Consumption tax (④⑤ x tax rate)
Others	Taxes stipulated by laws and regulations	

- **If the tax law is revised, it shall be in accordance with the revised provisions.**

TERMS AND CONDITIONS FOR ACCOMMODATION

Attached Table No.2

The date on which the contract cancellation was received		No-show	Same day	1 day prior	2 to 7 days prior	8 to 14 days prior	15 to 30 days prior
Individual	Under 9 rooms	100%	100%	100%	—	—	—
Group	More than 10 rooms	100%	100%	80%	60%	50%	30%

- 1. % is the ratio of the cancellation charge to the basic accommodation charge.**
- 2. If the number of days contracted is shortened, a cancellation charge for one day (the first day) will be charged regardless of the number of days shortened.**
- 3. For partial cancellation of group (10 rooms or more), please contact the Rooms Reservation Department.**
- 4. If the cancellation is made at the last minute, unless otherwise stated herein, the cancellation fee will be the amount of the accommodation charge for one day plus consumption tax and service charge. If a deposit is required at the time of booking and cancelled at the last minute, the deposit will be charged as a cancellation fee. This penalty policy applies to all customers, including Hilton Honors Diamond and Gold members.**
- 5. If any special agreement is made for group reservation the special agreement takes priority over the above cancellation fee.**
- 6. A separate cancellation fee may be charged for specific dates determined by the Hotel.**

House Regulation

In order to assure you and all our guests a secure and pleasant stay at Hilton Yokohama, we have established the following rules in accordance with Article 10 of the accommodation agreement.

We thank you in advance for your kind cooperation.

In the unlikely event that you do not cooperate with these rules, we may refuse the use of your guest room and other hotel facilities in accordance with Article 7, paragraph 1 of the accommodation contract. In addition, please note that the hotel is not responsible for any damage caused as a result of the customer non-cooperation.

1. All hotel rooms are non-smoking. Please refrain from smoking in areas that may cause fires.
2. Please refrain from any actions that may cause a fire in the hotel. In the meantime, please do not bring any appliances for heating, cooking, etc. that emit heat and may become a cause for fire.
3. The following items are not allowed to be brought in as they may disturb other customers.
 - (1) Animals or birds (excluding guide dogs and service dogs)
 - (2) Gunpowder, volatile oil, or other flammable items.
 - (3) Items that emit foul odors.
 - (4) Items that exceed common sense size and/or quantity.
 - (5) Items such as firearms, swords, narcotics, or stimulants that are not permitted by law.
4. Please refrain from inviting visitors in your guestroom after 10:00 PM.
5. Please do not use the guest room for any purpose other than accommodation.
6. Do not use the guest room or lobby as a substitute for an office or business office without permission.
7. Please do not engage in gambling or other acts that disturb public morals or cause trouble to others.
8. In regard of firefighting equipment and other equipment.
 - (1) Do not use any equipment for any purpose other than the one it is intended for.
 - (2) Do not take any equipment outside of the hotel.
 - (3) Do not move any equipment.
 - (4) Do not touch security cameras, fire alarms, or sprinkler spray heads.
9. Any damage, soiling or loss of our facilities and equipment will be charged at cost.
10. Use the room wear only inside of your room.

11. Any food and beverage order delivered to the hotel from outside shall be picked up outside of the hotel.
12. In the event that a person will threaten the life, the body integrity or the property of themselves or others, or in the event of a sick or injured person not accompanied by a guardian, the hotel will refuse the use of its facilities.
13. Please keep your cash and valuables during your stay in the safe provided in the guestroom or at the front desk. In the unlikely event of loss or theft, the hotel will not be held responsible.
14. In order for a staying guest to make any additional charge to the room from a hotel restaurant, bar or shop, you must be able to present your room key.
15. Minors without a guardian are not allowed to stay.
16. If the front desk issues you the bill corresponding in accordance with the accommodation contract, and you are presented with said bill, you are required to settle the corresponding bill each time.
17. In the event you do not wish your room to be cleaned, we may enter and check your room every 3 days for safety reasons.
18. Do not make any significant changes to your room or other hotel facilities, such as moving equipment or remodeling without the prior permission of the hotel.
19. Do not place anything on the window side that will spoil the appearance of the hotel.
20. The hotel will refuse the accommodation of any other guest than the registered guest.
21. Do not take the room equipment outside of your room.

For Your Safety

In order to assure your safety, the Hotel protects and respects your privacy.

We reserve the right to inspect and check the status of all Hotel rooms and areas every 24 hours for your comfort.

Safety remains the Hotel's top priority.

We thank you in advance for your understanding of the following information about the Hilton Yokohama.

Valuables and Safety Boxes

Do not leave valuables unchecked in your room. Please prefer the use of the in-room safety box.

During your stay, please make sure to lock your room and to confirm the door is locked properly.

Please, note that the hotel is not responsible for any loss or damage to valuables in guest rooms.

Safety Measures and Emergency Response

In case of a fire emergency

Hilton Yokohama complies with Japan's strict fire regulations and takes all possible measures for your safety. In the unlikely event of a fire, please follow the instructions below.

Items to check when entering your room

- Please check the closest emergency exit and well as the second nearest emergency exit.
- Please check the location of the fire alarm and fire extinguisher, and how to turn off the air conditioning in the guest room.
- Please refer to the route map to the emergency exits posted on the back of the room door.
- If you have a disability, please inform the front desk in advance.

To prevent fires

- Do not smoke in your room. Please strictly observe the non-smoking signs in the corridors.
- Do not use hot plates, electrical equipment, or gas appliances that may cause fire.
- Do not tamper with or damage fire alarms or fire extinguishers.

How to evacuate in the event of a fire

- First of all, keep calm, if you find smoke or flames, please contact our front desk immediately by phone.
- Notify others around you of the fire.
- Leave your room immediately. Make sure you wear shoes and bring your room key.
- Make sure that the door or its doorknob are not hot before opening the door.
- Check the corridor for smoke. If smoke is pouring in, close the door immediately and stay in your room.
- If there is no to little smoke, walk along the walls or crawl to the nearby emergency exit.

Please properly close your room door when leaving.

- Do not use the elevators and use the emergency stairs.

If you see smoke, remain calm

- Cover your mouth and nose with a moist towel.
- Please remember to bring your room key.
- Stay low and move to the nearest fire-free emergency exit.
- If the emergency exit is engulfed in smoke or flames, the safest place is your room. Please return to your room immediately.

If you cannot leave the room, keep calm

- Turn off the air conditioner to keep smoke out of the room.
- Dampen sheets, blankets, and towels and stuff them in the door gaps to seal the room from smoke.
- Fill bathtubs, trash cans, and ice buckets with water and use the water to prevent the sheets and towels around the door from drying.
- Contact our front desk by phone.

In case of other emergencies

In the event of an earthquake

The Hilton Yokohama building is built with an earthquake-resistant architecture.

In the event of an earthquake, the building is designed to stop shaking within a few seconds. In the unlikely event of an earthquake, please, read carefully and follow the following instructions.

- Please stay away from the window.
- Take shelter under the table and protect yourself from falling or flying objects.
- Never use the elevators and use the stairs instead.
- Please do not leave your room until instructed by the hotel staff.
- Please carefully check the route map to the emergency exit posted behind the door.

Crime prevention and safety

- Please use the safe in your room for valuables such as cash, jewelry, and important documents.
- All doors are auto locks. When you go out, be sure to take your room key with you.
- Always keep the door latched.
- If someone visits your room, always check the visitor through the door scope before opening the door.
- If you see or hear suspicious behavior, or if you have any doubts about visitors, do not hesitate to contact the front desk.
- When using the parking lot, please be aware of your surroundings and do not leave valuables in your car.

Guidelines for Action on Customer Harassment

Introduction

Hilton Yokohama is fully committed to delivering exceptional experiences to our guests. To further improve our service quality, Hilton Yokohama, after considering recent social issues, has formulated action guidelines for the customer harassment to protect our employees.

Definition of Customer Harassment

Based on the "Company Manual for Measures against Customer Harassment" prepared by the Ministry of Health, Labour and Welfare, Hilton Yokohama defines the customer harassment as follows.

The following are some examples, and the customer harassment cases are not limited to these:

1. When a guest makes an unreasonable request
 - (a) When no negligence or fault is found in the products or services provided by Hilton Yokohama.
 - (b) When the guest's request is not related to the products or services provided by Hilton Yokohama.

2. When the means or manner of meeting the guest's request is inappropriate in light of social norms
(the following are considered inappropriate regardless of the validity of the request):
 - (a) Physical aggression (assault, injury)
 - (b) Psychological aggression (intimidation, slander, defamation, insult, offensive remarks)
 - (c) Overbearing behaviors and remarks
 - (d) Demand for *Dogeza* (an apology with kneeling down and bowing on the floor)
 - (e) Continuous (repeated) and persistent behaviors and remarks

- (f) Restraint behaviors (refusal to leave, sit-in, confinement)
- (g) Discriminatory behaviors and remarks
- (h) Sexually offensive behaviors and remarks
- (i) Attack or demand on individual employees

(the following may be considered inappropriate in light of the validity of the request):

- (a) Demand for the exchange of products
- (b) Demand for financial compensation
- (c) Demand for apology

How We Handle Customer Harassment

Hilton Yokohama will address the customer harassment as follows:

1. If Hilton Yokohama determines that any of these actions have occurred, it may refuse to serve the guest and suspend or cancel the contract with the guest for accommodation, dining, provision of facilities, and other services.
2. In addition, if Hilton Yokohama deems the said action to be malicious, it may take measures to coordinate with external organizations, including consulting, contacting, and reporting to lawyers, police, and other relevant authorities.

Request to Our Valued Guests

The above initiative is not intended to refuse or exclude any valuable opinions or advice from our guests about the products and services Hilton Yokohama offers. We will take this initiative as a base, on which we strive to build even better relationships with our guests.

July 1, 2024