

WEB 利用制度

本制度由在株式会社相铁酒店管理部（下称「本公司」）下所有的网上住宿预订系统（下称「相铁酒店 WEB」）利用预订住宿服务（下称「本服务」）的相关事宜。

客户利用本服务时，视为同意本制度

第 1 条 适用范围

1. 本制度适用于向本公司所出借相铁酒店 WEB 系统的、相铁 FRESA INN、相铁 GRAND FRESA、HOTEL SUNROUTE、SOTETSU HOTELS THE SPLAISIR、THE POCKET HOTEL BY SOTETSU、相铁酒店 合作酒店（下称「住宿设施」）利用本服务的客户（下称「用户」）。
2. 住宿设施制定的条款、规则，共同构成本制度。
3. 用户通过本服务预订时，即视为遵守本制度的规定。本制度未规定的事项，则依照法律或该酒店的一般运作进行。

第 2 条 用语定义

1. 本制度所称「预约」，是指用户为了获得住宿设施提供住宿服务，由用户通过相铁酒店 WEB 向各住宿设施申请住宿，住宿设施对此表示承诺，因而缔结住宿契约。
2. 本制度所称「住宿费用」，是指用户使用住宿服务时，向住宿设施给付的费用。

第 3 条 预约当事人

本制度中，预约当事人为用户与住宿者。

第 4 条 用户登录

利用本服务时，需在本公司经营的会员组织「相铁酒店俱乐部」登录为会员，以此作为用户登录。尚未登录为会员者，必须输入姓名、性别、联系电话、电子邮箱。

第 5 条 服务利用

1. 本制度仅适用于通过相铁酒店 WEB 预约。预约解除、费用支付、以及其他住宿相关事项，适用本公司另订的住宿约款。
2. 本服务显示的费用，仅适用于透过相铁酒店 WEB 之预约。因此，在相铁酒店 WEB 预约以外其他方式缔结住宿契约时，住宿费用可能不同。
3. 适用本服务的客房，由住宿设施依其住宿方案随意登录。因此，于相铁酒店 WEB 上显示本服务的住宿方案「已无空房」时，亦不表示该住宿设施已客满。

第 6 条 预约申请

预约的用户，需经由网络进入住宿设施的申请页面填写必要事项后，传送给预住宿设施，借此向住宿设施提出预约的申请。

第 7 条 预约成立时期

1. 预约将依照住宿设施制定条款、规则，在用户与住宿设施之间成立。
2. 用户依第 6 条申请预约，出现「预约完毕」画面时，即为住宿设施承诺该笔预约申请，预约即告成立。
3. 用户电脑画面并未显示由住宿设施回传之「预约完毕」画面，但若用户利用相铁酒店 WEB 之「预约确认」功能，得以确认预约内容时，即依照住宿设施制定条约、规则等成立预约。

第 8 条 确认预约

住宿服务所涉事项，于预约申请后，尽速经由网络在显示「预约确认画面」。并将预约资讯发送至用户登录电子邮箱。

第 9 条 预约内容的变更以及取消

1. 用户得向住宿设施要求取消预约的全部或部分，以及变更预约内容。

2. 用户要求取消预约和变更内容时，在相铁酒店 WEB 的「预约确认、变更、取消画面」操作，或直接向住宿设施提出申请。
3. 用户要求取消预约的全部、部分，或变更预约内容时，住宿设施向用户直接请求取消费用或违约金等。
而取消费用或违约金等，依照住宿设施制定条款、规则。

第 10 条 住宿费用之给付

用户应于住宿设施指定之时间点给付住宿费用。住宿费用包含消费税在内，但可能不包含服务费和其他各种税赋（酒店税等）。

※部份住宿设施于预约时得使用信用卡支付。

※部份住宿设施仅能使用线上支付，不收现金。

第 11 条 联系用户

住宿设施原则上以电子邮件的方式通知或联系用户。但是住宿设施为确认预约等情况，需通过电话联系用户。

第 12 条 用户遵守事项

1. 用户对于住宿设施提供的住宿服务有疑问或诉求等时，可直接向住宿设施咨询。
2. 用户对于住宿设施提供的住宿服务有申诉时，请直接向住宿设施提出。
3. 用户预约时必须缴纳预约金等，应在住宿设施规定期限前缴纳该预约金等。
4. 除前三项以外，用户应充分理解住宿设施制定的条款、规则，并自觉遵守。
5. 利用本服务时，禁止做出以下行为。
 - (1) 用户登录时，登录虚伪不实内容的行为
 - (2) 预约住宿时，提出虚伪不实或不当申请的行为。以及做出无理由擅自不住的行为
 - (3) 做出未经申请人本人或住宿人承诺之一切登录以及提出预约住宿申请的行为。
 - (4) 做出侵害其他客户、第三人或本公司营运利益、权利之行为，或者恐有该情形之行为。

(5)做出转售他人和商用目的的住宿预约行为。

(6)做出违反公序良俗以及法律等行为，或恐有违反情形的行为。

(7)做出其他经本公司认为不适当的行为。

第 13 条 因用户责任的解除

1. 用户未在期限前依照住宿设施指定程序办理，若违反本规约时，住宿设施可解除住宿契约。
2. 依前项规定解除契约时，用户须依住宿设施之约款或规则给付取消费或违约金等。

第 14 条 本服务停止利用、用户登录撤销

用户违反符合第 12 条第 5 项的禁止事项时，本公司则认定其违反制度，需经过事先通告，即得停止用户利用本服务，或撤销用户登录。

第 15 条 本公司责任

1. 用户利用本服务，造成住宿设施或他人困扰或损害时，用户应自行承担费用负责解决，本公司概不负责。
2. 由于用户之网际网路连线以及机器类之设定，或者通讯状况等并非本公司管理所及的一切环境条件，导致本服务无法正常运作，而造成之各种影响，本公司概不负责。

第 16 条 个人信息的处理

1. 个人信息的搜集、保存、利用
用户或经由本服务以及住宿者同意，本公司或住宿设施将提供本服务，会在设置保护措施后，由本公司搜集、保存、利用下列(1)~(2)之信息（下称「个人资料」）。
 - (1) 用户登录时登记之姓名、性别、联络电话号码、电子邮箱以及其他登记事项
 - (2) 用户或经由本服务而来之住宿人透过本服务办理住宿预约的状况、纪录
2. 个人信息的利用目的
本公司以及住宿设施基于下列目的利用个人信息。

- (1) 就用户或经由本服务而来之住宿人的住宿预约，提供本服务
- (2) 本公司或住宿设施进行正当事业活动所需必要介绍之连络
- (3) 由于用户悬赏、问卷调查等招揽活动而发放奖品等
- (4) 送本公司或住宿设施以电子邮件方式提供之「电子报」（但用户申请停止以电子邮件方式发送「电子报」时，则停止发送。）但即使已申请停止发送时，亦可能透过电子邮件递交重要通知。
※电子报对象，为本公司所营运会员组织「相铁酒店俱乐部」登录客户，未登录成为会员之客户，原则上不予发送。
- (5) 用于促进销售、商品开发等营销活动（此时，系于统计上加以分析、利用，利用方式并未特定出用户个人。）
- (6) 此外，我们将根据相铁控股株式会社的《关于客户个人信息的处理》中“关于共享”的规定使用您的个人信息。

3. 个人信息的利用

- (1) 本公司得将本服务所涉业务之一部份委托受托企业办理。此时，会在采取适当保护措施后，该受托企业才得利用一部份之个人资料。
- (2) 搜集之个人信息，为达成利用目的，于下列范围内共同利用。

【在相铁集团内共享】

本公司将根据相铁控股株式会社的《关于客户个人信息的处理》中“关于共享”的规定，在相铁集团的各公司之间共享从用户那里获得的个人信息。

【在相铁酒店俱乐部的共享】

①共同利用个人信息之住宿设施

由参与相铁酒店俱乐部之住宿设施，共同利用个人信息。

（住宿设施之详情请见：<https://sotetsu-hotels.com/cn/hotel/>）

②共同利用的个人信息项目

同本条第 1 项所载。

③共同利用人之利用目的

同本条第 2 项(1)~(5)所载。

④共同利用之个人信息管理

负责人相铁饭店管理股份有限公司

地址：神奈川県横浜市西区北幸二丁目9番14号

代表人：董事长 加藤 尊正

4. 个人信息提供给第三人

本公司除本规约规定之情形以外，一概不得提供个人信息予第三人，但符合下列规定时，得提供个人资料。

- (1) 用户本人同意时
- (2) 依法令提供和经由公家机关要求时
- (3) 为保护个人生命、身体或财产而有必要时
- (4) 向参与相铁酒店俱乐部之国外酒店提供资料时

5. 个人信息的公开

根据《个人信息保护法》，用户可要求本公司公布自己的个人信息或向第三方提供信息的记录。若信息内容有误，需要变更时，本公司会尽快修正、添加或删除内容。而用户登录之内容，依照(1)至(2)所示画面，得由用户自己确认内容以及变更登录。

- (1) 于相铁酒店俱乐部预约之客户，为相铁酒店俱乐部个人首页内显示之「客户资料变更」画面
- (2) 未登录为会员而直接预约之客户，为各饭店官方网站之预约确认画面

此外，根据《个人信息保护法》，用户可要求本公司删除、停止使用或不再向第三方提供自己的个人信息。

6. 本公司为了在相铁酒店 WEB 推出广告，得由第三方企业取得、利用行动资讯（个人资料除外）。第三方企业仅为了发送广告，而利用 Cookie 资讯取得资讯。

此时，取得之资讯一概不涉及个人资料。再者，该第三方取得之 Cookie 资讯等，遵照该第三方之隐私政策处理。希望取消该功能时，请至下列该企业之网站选择取消（opt-out）。

发送广告之第三方企业

Google 株式会社 (<https://www.google.co.jp/policies/technologies/ads/>)

Yahoo 株式会社 (<https://btoptout.yahoo.co.jp/optout/preferences.html>)

个人信息相关窗口

神奈川県横浜市西区北幸 2-9-14 相铁饭店管理股份有限公司

<https://sotetsu-hotels.com/en/contact/>

关于本公司的个人信息处理方式的其它事项，请参阅本公司的[隐私政策](#)。

位于中华民国（台湾）的客户请同时确认本公司隐私政策内的“[致位于中华民国（台湾）的客户](#)”的内容。

第 17 条 制度变更

1. 本公司于以下情形，得变更本制度。此时，本服务之利用条件，应依照变更后之利用制度。变更后的制度，由本公司事先规定生效日期，自遵照第 2 项通知用户之日起，发生效力。
 - (1) 本制度的变更，适合会员之一般利益时。
 - (2) 本制度的变更并未违反契约目的，且考量变更之必要性、变更后内容之相当性、变更之内容或其他变更相关情事后，乃属合理时。
2. 依前项规定变更利用制度时，于前项制度变更后，在利用制度生效日之 2 周以前，将变更利用制度一事以及变更后之利用制度内容与其生效日，刊载于本公司首页 (<https://sotetsu-hotels.com/cn/>)，借此通知。

第 18 条 管辖法院

本服务所涉之本公司与用户间产生的纷争，由双方本诸诚意解决。

未能协议解决时，以本公司所在地之管辖地方法院，作为第一审之专属合意管辖法院。

2024 年 5 月 28 日修订