

WEB 利用規約

本規約は株式会社相鉄ホテルマネジメント（以下「当社」という）が所有するインターネットによる宿泊予約システム（以下「相鉄ホテルズ WEB」という）を通じてお客様が宿泊予約サービス（以下「本サービス」という）をご利用いただくことに関し定めております。

お客様が本サービスをご利用いただいた場合には、本規約に同意されたものとみなします。

第 1 条 適用範囲

1. 本規約は当社がシステムとして貸与する相鉄ホテルズ WEB を利用する相鉄フレッサイン、相鉄グラウンドフレッサ、ホテルサンルート、SOTETSU HOTEL THE SPLAISIR、THE POCKET HOTEL BY SOTETSU、相鉄ホテルズ パートナーホテル（以下「宿泊施設」という）への本サービスを利用されるお客様（以下「ユーザー」という）に対して適用されます。
2. 本規約とは別に宿泊施設が定める約款・規則は、それぞれ本規約の一部を構成するものとします。
3. ユーザーが本サービスを通してご予約されるときには、本規約の定めるところによります。本規約の定めのない事項については、法令または当ホテルにおける通常の利用によります。

第 2 条 用語の定義

1. 本規約で「予約」とは、ユーザーが宿泊に関するサービスの提供を宿泊施設から受けることができるように、ユーザーが相鉄ホテルズ WEB を通じて各宿泊施設に対し宿泊の申し込みをし、これに対し宿泊施設が承諾の意思表示をすることにより締結される宿泊契約をいいます。
2. 本規約で「宿泊料金」とは、ユーザーが宿泊サービスを受けるにあたり宿泊施設に支払う料金をいいます。

第 3 条 予約に関する当事者

本規約における予約に関する当事者は、ユーザーと宿泊施設となります。

第 4 条 ユーザー登録

本サービス利用の際には、ユーザー登録として、当社が運営する会員組織「相鉄ホテルズクラブ」への会員登録をすること、または会員登録を行わない場合は、氏名、性別、連絡先電話番号、電子メールアドレスの入力をするもののいずれかが必要です。

第 5 条 本サービスの利用

1. 本規約は、相鉄ホテルズ WEB を用いた予約のみに適用され、予約の解除、料金の支払い、その他宿泊に関連する事項については、別途当社が定める宿泊約款が適用されます。
2. 本サービスで提示する料金は相鉄ホテルズ WEB を通じてご予約いただいた場合にのみ適用される料金です。したがって、相鉄ホテルズ WEB を通じたご予約以外で宿泊契約を締結する場合の宿泊料金とは異なることがあります。
3. 本サービスの適用を受ける客室は、宿泊施設が宿泊プランとして任意に登録するものです。したがっ

て、本サービスにおける宿泊プランが「空室なし」と相鉄ホテルズ WEB 上に表示された場合でも、当該宿泊施設が満室とは限りません。

第 6 条 予約の申込み

予約をしようとするユーザーは、インターネット上において宿泊施設が定める申込み画面に必要な事項を入力の上、宿泊施設にインターネットを通して送信することにより、宿泊施設に対して予約の申込みを行うものとします。

第 7 条 予約の成立時期

1. 予約は、宿泊施設の定める約款・規則に基づき、ユーザーと宿泊施設との間で成立します。
2. ユーザーが第 6 条に基づく予約申込みを行った際、「予約完了」画面が表示された場合に、宿泊施設が当該予約申込みに応諾したものとし、予約が成立します。
3. 何らかの事情で、ユーザーのコンピュータの画面に宿泊施設からの「予約完了」画面が表示されなかったとしても、ユーザーが相鉄ホテルズ WEB の「予約の確認」機能を利用して、予約内容を確認できる状況になれば、宿泊施設の定める約款・規則等に基づき予約が成立するものとします。

第 8 条 予約の確認

宿泊サービスに関する事項は、予約の申込み後速やかに「予約確認画面」でインターネットを通して表示されます。また、ご登録の電子メールアドレスに予約情報が送信されます。

第 9 条 予約内容の変更及び取消

1. ユーザーは宿泊施設に対して、予約の全部または一部を取消、または予約の内容を変更するように求めることができます。
2. ユーザーは予約の取消や内容の変更を求めるとき、相鉄ホテルズ WEB の「予約確認・変更・取消画面」から操作を行うか、または宿泊施設に直接申し立てるものとします。
3. ユーザーの求めにより予約の全部、一部を取消または予約の内容を変更するとき、取消料・違約料等は宿泊施設がユーザーに直接請求するものとします。
なお、取消料・違約料等については、宿泊施設が定める約款・規則に基づきます。

第 10 条 宿泊料金の支払い

ユーザーは、宿泊料金を宿泊施設が指定する時に支払わなければなりません。宿泊料金には消費税が含まれますが、サービス料やその他諸税（ホテル税等）については含まれない場合があります。

※一部宿泊施設では、予約時にクレジットカードでの支払いが可能です。

※一部宿泊施設では、キャッシュレス決済のみとなっており、現金を取り扱っておりません。

第 11 条 ユーザーへの連絡

宿泊施設からユーザーへの通知・連絡は、原則として電子メールを使用いたします。ただし、宿泊施設は

予約の確認などのためにユーザーに電話で連絡することがあります。

第 12 条 ユーザーの遵守事項

1. ユーザーは、宿泊施設が提供する宿泊サービスに関する問い合わせ・要望等を有する場合は宿泊施設に対して直接行うものとします。
2. ユーザーは、宿泊施設が提供する宿泊サービスについて苦情を有する場合は宿泊施設に対して直接申し立てるものとします。
3. ユーザーは、予約金等が必要な予約をする際には、宿泊施設の定める期日までに当該予約金等を納めるものとします。
4. 前三項の他、ユーザーは、宿泊施設の定める約款・規則を十分に理解し遵守するものとします。
5. 本サービスを利用するにあたり、以下の行為は禁止といたします。
 - (1)ユーザー登録時に、虚偽の内容を登録する行為。
 - (2)宿泊予約の際に、虚偽、不当な申し込みをする行為。また、無断での不宿泊行為。
 - (3)申し込み本人または宿泊者の承諾のない一切の登録、および宿泊予約の申し込みをする行為。
 - (4)他のお客様、第三者もしくは当社の運営の利益、権利を侵害する行為、あるいはその恐れがある行為。
 - (5)他者への転売や商用目的と認められる宿泊予約行為。
 - (6)公序良俗及び法令に違反する行為、またはそれらの恐れがある行為。
 - (7)その他、当社が不適切と判断する行為。

第 13 条 ユーザーの責に帰すべき事由による解除

1. ユーザーが宿泊施設の指定する手続きを期日までに行わなかったとき、または本規約に違反したとき、宿泊施設は宿泊契約を解除することがあります。
2. 前項の規定に基づいて契約が解除されたとき、ユーザーは、取消料・違約料等は宿泊施設の約款・規則に基づき支払うこととなります。

第 14 条 本サービスの利用停止、ユーザー登録の抹消

ユーザーが第 12 条 5 項の禁止事項に該当する場合、あるいは本規約に違反したと当社が判断した場合、事前の通告なく、本サービスの利用停止またはユーザー登録を抹消することがあります。

第 15 条 当社の責任

1. ユーザーが本サービスを利用することにより、宿泊施設または他人に迷惑または損害を与えた場合は、ユーザーは自己の責任と費用において解決するものとし、当社は一切責任を負わないものとします。
2. ユーザーのインターネットへの接続および機器類の設定、あるいは通信事情など当社の管理が及ばないすべての環境条件により、本サービスが正常に動作しない場合、これに起因する諸影響について、当社は一切の責任を負わないものとします。

第 16 条 個人情報の取扱い

1. 個人情報の収集・保有・利用

ユーザーまたは本サービスによる宿泊者は、当社または宿泊施設が本サービスの提供を行うために、下記(1)～(2)の情報（以下「個人情報」という）を保護処置を講じたうえで、当社が収集・保有・利用することに同意するものとします。

- (1)ユーザー登録時に記載した、氏名、性別、連絡先電話番号、電子メールアドレスおよびその他の記載事項
- (2)ユーザーまたは本サービスによる宿泊者の本サービスによる宿泊予約に関する状況、履歴

2. 個人情報の利用目的

当社および宿泊施設は以下の目的のために、個人情報を利用します。

- (1)ユーザーまたは本サービスによる宿泊者の宿泊予約に関わる本サービスの提供
- (2)当社または宿泊施設からの正当な事業活動のために必要な案内の連絡
- (3)ユーザーの懸賞、アンケート等への応募による賞品等の送付
- (4)当社または宿泊施設からの電子メールによる「メールマガジン」の配信（ただし、ユーザーから電子メールによる「メールマガジン」の配信について停止の申し出があった場合は、配信を停止いたします。）ただし、配信停止の申し出があった場合でも重要なお知らせの場合は送付させていただく場合がございます。
※メールマガジンは当社が運営する会員組織「相鉄ホテルズクラブ」に登録のお客様を対象とし、会員登録をされないお客様への配信は原則行われません。
- (5)販売促進や商品開発等、マーケティング活動のための利用（この場合でも統計的な分析・利用であり、ユーザー個人を特定しての利用はいたしません。）
- (6)その他、[相鉄ホールディングス株式会社『お客様個人情報の取り扱いについて』](#)の「共同利用について」に記載した目的に利用いたします。

3. 個人情報の利用

- (1)当社は本サービスに関わる業務の一部を委託先企業に委託することがあります。この場合、適切な保護処置を講じたうえで、個人情報の一部を当該委託先企業で利用することがあります。
- (2)収集した個人情報は、利用目的を達成するため、以下の範囲内で共同利用いたします。

【相鉄グループにおける共同利用について】

当社は、ユーザーから取得した個人情報を、[相鉄ホールディングス株式会社『お客様個人情報の取り扱いについて』](#)の「共同利用について」に記載のとおり、相鉄グループ各社で共同利用いたします。

【相鉄ホテルズクラブにおける共同利用について】

①個人情報を共同利用する宿泊施設の範囲

相鉄ホテルズクラブ

に参画する宿泊施設で共同利用いたします。

（宿泊施設の詳細は <https://sotetsu-hotels.com/hotel/> をご覧ください。）

②共同で利用される個人情報の項目

本条1項に記載の項目と同一です。

③共同して利用する者の利用目的

本条2項(1)～(5)に記載の目的と同一です。

④共同利用する個人情報の管理責任者

株式会社相鉄ホテルマネジメント

住所：神奈川県横浜市西区北幸二丁目 9 番 14 号（相鉄本社ビル 2F）

代表者：取締役社長 加藤 尊正

4. 個人情報の第三者への提供

当社は第三者への個人情報の提供は、本規約に定める場合を除き一切行いませんが、下記に該当する場合は個人情報を提供することがあります。

(1)ユーザー本人の同意があった場合

(2)法令に基づく提供や公的機関からの要請があった場合

(3)人の生命・身体または財産の保護のために必要がある場合

(4)相鉄ホテルズクラブに参画する海外のホテルに情報を提供する場合

5. 個人情報の開示

ユーザーは当社に対して、個人情報保護法に従い、自己に関する個人情報又は第三者提供記録の開示を請求することができます。登録内容に誤りがある場合、変更が必要な場合は弊社は速やかに訂正、追加または削除を行います。なお、ユーザー登録内容については(1)から(2)に示す画面により、ユーザー自身による内容確認および変更登録が可能です。

(1)相鉄ホテルズクラブでご予約のお客様は、相鉄ホテルズクラブのマイページ内に表示される「お客様情報の変更」画面

(2)会員登録をされないでご予約のお客様は各ホテル公式サイトのご予約確認画面

また、ユーザーは当社に対して、個人情報保護法に従い、自己に関する個人情報の利用停止、消去または第三者提供の停止を請求することができます。

6. 当社では、相鉄ホテルズ WEB の広告出稿を目的とした第三者企業による行動情報（個人情報以外）の取得・利用が行われる場合があります。第三者企業は、広告配信目的のみにクッキー（Cookie）情報を利用し、情報取得を行っています。

この際、取得される情報に個人情報は一切含まれません。また、当該第三者によって取得されたクッキー（Cookie）情報等は、当該第三者のプライバシーポリシーに従って取り扱われます。当機能の無効化をご希望の場合は、下記の該当企業のウェブサイトより、無効化（オプトアウト）してください。

広告配信をする第三者企業

グーグル株式会社 (<https://www.google.co.jp/policies/technologies/ads/>)

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

個人情報に関する窓口

神奈川県横浜市西区北幸2-9-14 株式会社相鉄ホテルマネジメント

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

当社における個人情報の取扱いに関するその他の事項は、当社の[プライバシーポリシー](#)をご覧ください

い。

中華民国（台湾）に所在するお客様は、当社の[プライバシーポリシー](#)内「中華民国（台湾）に所在するお客様へ」を
もご確認ください。

第 17 条 規約の変更

1. 当社は、以下の場合に、本規約を変更することがあります。この場合に、本サービスの利用条件は、変更後の利用規約によるものとします。変更後の規約は、当社が事前に効力発生日として定め、第 2 項にしたがってユーザーに通知した日より、効力を生じるものとします。
 - (1)本規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき。
 - (2)本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 前項による利用規約の変更にあたり、前項で定めた変更後の利用規約の効力発生日の 2 週間前までに、利用規約を変更する旨及び変更後の利用規約の内容とその効力発生日を当社ホームページ (<https://sotetsu-hotels.com/>) にて、通知します。

第 18 条 管轄裁判所

本サービスに関連して、当社とユーザーとの間で紛争が生じた場合には、双方誠意をもって解決するものとします。

協議をもって解決しない場合、当社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

2024 年 5 月 28 日 改定