

ベルモンドホテルお客様予約条件

最新更新日：2023年4月21日

1. 本予約条件の適用の有無

このお客様予約条件（「本予約条件」）は、ベルモンドに直接行う予約、又はベルモンドが指定する代理店経由の予約に適用されません。

お客様が旅行会社経由で予約を行い、ベルモンドへの直接予約やベルモンド指定代理店経由の予約を行わない場合、本予約条件はご予約に適用されません。その代わりに、ご予約には、お客様が利用する旅行会社の予約条件（及び、該当する場合、当該旅行会社の破産時の保護に関する取り決め）が適用されます。

電話、ファックス又は郵便で、本予約条件を確認せずにご予約を行ったお客様で、本予約条件を確認の上、予約手続きを進めることを希望しない場合は、本予約条件を受け取ってから7日以内にすべての書類を弊社又は旅行代理店に返却してください。旅行開始前の場合、ご予約はキャンセルされ、料金は全額返金されます。本条項は、滞在前14日以内に行われたご予約には適用されません。

お客様が予約を行う場合、弊社への直接予約か弊社が承認した旅行代理店又は関連会社経由の予約かを問わず、お客様は、弊社と契約を締結することとなります。この契約は、お客様が予約時に支払うべき料金を支払い、弊社がお客様に予約確認書を発行した後にのみ成立します。

本予約条件、付則、国際法、ホテルおよび／または旅館営業者の責任に関する適用法（「現地の宿泊施設法」）、予約確認書、並びに弊社がお客様又は旅行主催者の予約を確認する前にお客様に注意喚起する（又は、お客様が旅行代理店（「旅行主催者」）を通じて予約を行う場合、旅行主催者に対してお客様に注意喚起するよう求める）その他あらゆる書面情報、及び弊社とお客様が随時合意するその他あらゆる条件は、弊社へのすべての予約にかかる契約の基礎となります。

本予約条件、現地の宿泊施設法、適用されるあらゆる第三者の条件および／または国際法等の間で矛盾が存在する場合は、法律が認める範囲内で本予約条件が有効となります。

ご予約の前に、お客様及び弊社それぞれの権利及び義務について定められている本予約条件を十分にお読みください（適宜お客様との同意により変更される場合があります）。本予約条件に疑問点がありましたら、弊社までお問い合わせください。お客様が本予約条件に同意しない場合、お客様は、弊社への予約を行ってはいけません。

予約を行うことによって、宿泊代表者は、次の行動を実施したこととなります。

- (a) 宿泊代表者が、予約に記載されている全員に対して本契約を義務付ける権限を持つことの表明。
- (b) 予約に記載されている全員について提供した詳細情報が完全かつ正確であることの確認。
- (c) 宿泊代表者が本予約条件を通読及び理解しており、これに拘束されることに（本人及び予約に記載されている各人を代表して）同意することの確認。宿泊代表者が弊社プライバシー・ポリシーを通読したことの確認。及び宿泊代表者が、予約に記載された各人に弊社プライバシー・ポリシーを提供することの確認。並びに
- (d) 宿泊代表者が18歳以上であることの確認、及び、年齢制限があるサービスを注文する場合、宿泊代表者及び同行する全員が当該サービスを利用する適切な年齢であることの表示。

2. ホテルパッケージ予約又はホテルのみ予約

お客様に対する弊社の義務は、お客様が次のどちらの予約を行うかによって異なります。

「ホテルパッケージ」。欧州経済地域のお客様による、ホテル予約と、次に該当する少なくとも1つの「他の旅行者サービス」を合わせた1件の予約を意味します。

- (a) 当該ホテル予約に固有ではない。
- (b) お客様のホテル滞在開始後に購入されたものではない。及び
- (c) 次のいずれかに該当する。
 - (i) ホテルパッケージ予約の価値の大部分（ホテルパッケージ予約の価値の少なくとも25%）を占める。又は

(ii) ホテルパッケージ予約の本質的な特徴を表す。

又は

「ホテルのみ予約」。 (i) 欧州経済地域のお客様による、ホテルパッケージに含まれないホテルの部屋の予約、若しくは(ii) 欧州経済地域以外の地域のお客様による、ホテルの部屋の予約を意味します。ホテルの部屋のみを予約したか、他の旅行者サービスとともに予約したかは問いません。

本予約条件において、

- ◆ 条項Aは、ホテルのみ予約の本予約条件を定めるものです。
- ◆ 条項Bは、ホテルパッケージ予約の本予約条件を定めるものです。
- ◆ 条項Cには、ホテルのみ予約とホテルパッケージ予約の両方に適用される本予約条件が含まれます。

3. 本予約条件で使用される用語の定義

本予約条件では、以下の用語を使用します。

「ベルモンド・グループ」とは、ベルモンド（定義は下記）、その最終親会社であるBelmondLtd.及びBelmond Ltd.が最低25%を随時所有するすべての企業を意味します。

「ベルモンド」又は「弊社」とは、Belmond Management Limited（所在地：Wogan House, 99 Great Portland Street, London, W1W 7NY、メールアドレス：reservations.uk@belmond.com、電話番号：0845 077 2222）を意味します。

「予約」とは、ホテルのみ予約又はホテルパッケージ予約のいずれかを意味します。

「本予約条件」とは、このお客様予約条件を意味します。

「不履行」は、下記の条項B3に定める意味を有します。

「お客様」とは、予約を行う顧客及び当該顧客とともに滞在するあらゆる者を意味します。

「ホテルのみ」は、上記の条項2に定める意味を有します。

「ホテルパッケージ」は、上記の条項2に定める意味を有します。

「宿泊代表者」とは、弊社に予約した者の中で最初に名前が記載された者を意味します。

「現地予約エクスカージョン」は、条項C9に定める意味を有します。

「大規模な変更」は、条項B1に定める意味を有します。

「小規模な変更」は、条項B1に定める意味を有します。

「ウェブサイト」とは、www.belmond.com又はベルモンドが随時所有若しくは運営するその他あらゆるウェブサイトを意味します。

「不可抗力事象」は、条項C5に定める意味を有します。

「VAT」とは、付加価値税又は同等の売上税を意味します。

条項A – ホテルのみ予約

次の条件は、条項Cに定める条件とともに、ホテルのみ予約に適用されます。

A1. 弊社による変更／キャンセル

弊社は、お客様のホテルのみ予約を随時変更し、又は極めてまれにキャンセルしなければならない場合があります。弊社は、これをいつでも実施する権利を有します。ほとんどの変更は小規模な変更ですが、時折、やむを得ず、ホテルのみ予約の主要な特徴に大規模な変更を実施し、これをお客様に通知しなければならない場合があります。

万一、弊社が大規模な変更を実施し、お客様のホテルのみ予約をキャンセルしなければならない場合、弊社は、合理的に可能な限り速やかにお客様にお伝えします。その場合、料金を全額返金させていただきます。ただし、キャンセル又は大規模な変更によってお客様に生じるその他の責任は負いません。

A2. お客様による変更／キャンセル

宿泊代表者又は予約に記載された者が、確認済みのホテルのみ予約の一部変更を希望する場合、ホテルにご連絡いただいた上で、該当するキャンセル料／変更料をお支払いいただく必要があります。キャンセル料（及び、該当する場合は変更料）は、予約ごとに異なります。弊社は、お客様が予約を行う際に、ご予約に関連するキャンセル料を定めます。弊社は、弊社がご予約を変更するために必要なあらゆる料金をお客様に通知します。

弊社は、ホテルがお客様の変更依頼に対応可能であることを保証できませんが、ご依頼には対応するよう努めます。

ホテルのみ予約は、弊社の書面による同意がない限り譲渡できません。弊社は、お客様にすでにお支払いいただいた金額をキャンセル料の精算に充てさせていただきます（お支払いいただいている金額が精算額を上回る場合は、差額をご返金します）。キャンセルなく当日ご利用のない場合や、未使用のサービスについては、返金は行われません。

A3. 弊社の責任及び賠償責任の限定

弊社の賠償責任（存在する場合）は、次のとおり、（各場合において法律が認める最大限まで）限定されます。

- (a) ご滞在中の弊社の過失により生じた怪我および／または死亡に対する弊社の責任は、(i) ご滞在が国際法（定義は下記）の対象とならない場合は限定されず、(ii) ご滞在が国際法の対象となる場合は、パリ条約（ホテル手配に関する部分）を含む適切な国際法の下での宿泊施設としての弊社（Belmond Ltd.及びBelmond Ltd.が集散的に最低25%を随時所有するすべての企業）として限定されます。これら国際法のコピーをご希望の場合は弊社オフィスにお申し付けください。
- (b) ご滞在中に荷物及び所有物（自動車、自動車内に保管していた物品又は生きている動物を除く）が紛失又は損傷した場合の弊社の責任については、（この種の損害を補償する適切な保険に加入しており、かついかなる貴重品もホテルのメイン金庫又は貸金庫に保管しているという想定の下）次のとおり限定されます。
 - (i) ご滞在が国際法（パリ条約のホテル手配に関する部分を含むが、これに限られない）の対象である場合、適切な国際法の下での宿泊施設としてのベルモンド・グループとして限定されます。
 - (ii) ご滞在が上記に定める国際法の対象とならない場合の弊社の責任は、1人当たり合計最大2,500ドル（若しくは現地通貨で同等額）の賠償金の支払い（又は、これを上回る場合は、現地の宿泊施設法が定める賠償額）に限定されます。
 - (iii) 自動車、自動車内に保管していた物品又は生きている動物の紛失又は損傷に対する賠償額は、最大2,500ドルに限定されません。

各ホテルではメイン金庫又は貸金庫がご利用いただけます（ただし、各ホテルは危険物、ホテルの規模若しくは場所を考慮して、又は過度に高価なものや扱いにくいものについて、お客様の物品の預かりを拒否することができます）。メイン金庫に物品をお預けになる場合は、必ずホテルから受領書をお受け取りください。お預かりした物品の返却には受領書の提示が必要です。また、物品を回収する人物の身元確認又は認証に対して弊社は一切の責任を負いません。

法律が認める最大限の範囲において、弊社は、次に該当するいかなる性質の損害、損失若しくは費用又はその他の金額についても賠償責任を負いません。

- (a) お客様のホテルのみ予約に関して、弊社が当該予約を承諾する前にお客様が弊社に提供した情報に基づいて、お客様との契約に違反することによってお客様が被るであろうと予見できなかったもの（例えば、お客様が食物アレルギー若しくは疾患に関する情報を通知しない場合、又は事業上の損失を被る場合が含まれるが、これらに限られない）
- (b) 不可抗力事象（定義は条項Cを参照）によるもの
- (c) ホテルのメイン金庫又は貸金庫への預け入れ時に明示されないまま、ホテルから受領書が発行された物品について、当該預け入れ時に発生したもの
- (d) 損失若しくは損害時にお客様により客室のご予約がなかった場合、および／またはホテル宿泊日の前日夜中から翌夜中までの間に損失若しくは損害が発生しなかった場合

(e) 弊社とおお客様の契約に含まれないもの、又は弊社のパンフレット若しくはウェブサイトで明記されていないもの例えば、お客様がご滞在中に（弊社以外で）予約されたエクスカージョン、滞在するホテルやその他サプライヤーが提供すると同意したあらゆるサービス又は施設、医師、歯科医師等、お客様の滞在に同行する主治医、弊社が提供しないサービス、製品、交通がこれにあたります。

いかなる申し立ても本予約条件の条項Cで明記された苦情申し立て手順に厳密に沿って行うことが、本条項の下で弊社が責任を受け入れる条件となります。

何らかの支払いが行われた場合、その受領者（及び受領者が18歳未満の場合は保護者又は法的後見人）は第三者を追求することの出来る権利を弊社又は保険会社に与え、弊社又は保険会社が合理的に必要とするあらゆる支援を提供しなければなりません。

条項B – ホテルパッケージ予約

次の条件は、条項Cに定める条件とともに、ホテルパッケージ予約に適用されます。

B1. 弊社によるご予約の変更又はキャンセル

弊社は、お客様のホテルパッケージを随時変更しなければならない場合があります。弊社は、これをいつでも実施する権利を有します。ほとんどの変更は小規模な変更（定義は下記）ですが、時折、大規模な変更をお客様に通知しなければならない場合があります。本予約条件において、ホテルパッケージに含まれる本質的なサービスが利用できない場合、到着前の「大規模な変更」に該当します。大規模な変更該当しないあらゆる変更は、「小規模な変更」に該当します。

万一、弊社がおお客様のホテルパッケージに大規模な変更を実施しなければならない場合、弊社は、合理的に可能な限り速やかにお客様にお伝えします。お客様は、次のうちいずれかを選択することができます。

- (a) 提案された変更を承諾する。この結果、ホテルパッケージの品質又は費用が低下した場合、お客様は、下記の第B4項の定めに従い、値引きを受けることができます。
- (b) 提案された変更を拒否し、ホテルパッケージ予約を解除して全額返金を受ける。
- (c) 提案された変更を拒否し、ホテルパッケージ予約を解除して代替案の予約を行う（弊社が代替案を提供することを決定した場合）。お客様が代替案の予約を決定する場合、弊社は、代替的な予約がおお客様のホテルパッケージ予約の価格に与える影響をお客様に通知します。代替的なホテルパッケージ予約の品質又は費用が代替前よりも低い場合、お客様は、下記の第5項の定めに従い、値引きを受けることができます。

弊社は、お客様による決定のための合理的な期間を設けます。当該期間は、通常、関連する変更の通知から7日間です。この期間内にお客様から弊社への回答がない場合、弊社は、リマインダーをお客様に送り、その後、ホテルパッケージ予約を解除してお客様に返金することができます。

また、お客様が提案された変更を拒否し、ホテルパッケージ予約を解除して全額返金を受けることを決定した場合、お客様は、下記の第B4項に従い、補償を受けることができます。

まれに、弊社がおお客様のホテルパッケージ予約をキャンセルしなければならない場合があります。弊社は、これを行う権利を有します。弊社がおお客様のホテルパッケージ予約をキャンセルしなければならない場合、弊社は、お客様に対して可能な限り速やかに通知します。また、弊社は、可能な場合には代替的なホテルパッケージ予約をお客様に提供し、当該代替予約がおお客様のホテルパッケージ予約の価格に与える影響をお客様に通知します。代替的なホテルパッケージ予約の品質又は費用が代替前よりも低い場合、お客様は、下記の第B4項の定めに従い、値引きを受けることができます。弊社がお客様に代替案を提供できない場合、又はお客様が希望される場合、弊社は、ホテルパッケージ予約に関する支払いの全額をお客様に返金します。

また、お客様は、弊社がおお客様のホテルパッケージ予約をキャンセルしたことによる補償を受けることができます。ただし、弊社が、不可抗力事象によって当該ホテルパッケージの提供を妨げられた場合において、当該ホテルパッケージの開始前に当該キャンセルをお客様に遅滞なく通知するときを除きます。

上記の提供は、お客様の到着前のホテルパッケージ予約の大規模な変更又は弊社によるキャンセルについて、弊社に対するお客様の唯一の救済手段を構成します。

B2. お客様による変更／キャンセル

弊社が予約確認書を発行した後に、お客様がホテルパッケージ予約の変更を希望する場合、弊社までご連絡ください。

弊社は、当該変更を実施する法的義務を負いませんが、弊社の単独裁量により、お客様のご依頼に対応するように努めます。予約状況及びサプライヤーの条件により、往々して変更に対応できない場合があります。ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。

弊社が変更に同意する場合、特定の状況において、弊社は、必要な変更を実施するために、各人につき管理手数料を徴収する権利を有します。この手数料は、相当の金額になる可能性があり、変更の実施日が到着時に近づくにつれて増加する傾向があります。変更手数料は予約ごとに異なります。お客様によるホテルパッケージ予約の変更要請に応じて、変更手数料はお客様に通知されません。

お客様は、ホテルパッケージ予約に適用されるすべての条件を満たす他者に対して、当該ホテルパッケージ予約を譲渡することができます。ただし、お客様及び当該他者の両方が、あらゆる支払額の残高、及び譲渡により生じるあらゆる手数料、料金、その他費用の全額の支払いについて、連带的又は個別的に責任を負うことを承諾することを条件とします。弊社は、お客様の譲渡要請に応じて、上記の費用をお客様に通知します。

お客様が上記を実施するには、弊社に通知しなければなりません。お客様は、弊社が必要な手配を実施できるようにするため、上記の変更について合理的な期間に通知する必要があります。なお、到着の7日前であれば合理的とみなされます。

お客様又はその同行者は、書面で弊社に通知することにより、ホテルパッケージ予約をいつでもキャンセルすることができます。

キャンセルの結果、弊社の推定費用を賄うため、（ご予約時に通知される）料金が発生する可能性があります。特定のサービスについては、弊社のキャンセル料に加え、最大100%のキャンセル料が発生する可能性があることにご留意ください。

不可抗力事象がホテルの所在する目的地又はその隣接地で発生し、当該事象がホテルパッケージの履行に重大な影響を与えることを弊社がお客様に確認した場合、お客様は、上記のキャンセル権に加え、キャンセル料を一切支払うことなく、ホテルパッケージ開始前に当該ホテルパッケージをキャンセルする権利を有します。上記の状況でお客様がキャンセルした場合、弊社は、当該ホテルパッケージ予約に関する支払いの全額をお客様に返金します。ただし、お客様は、次項に定める補償又は権利を得ることはできません。

B3. ホテルパッケージの履行に関する弊社の責任

お客様と弊社の合意は、サービスについての合意です。弊社がご予約に含まれるサービス、施設又は旅行の手配を提供する場合、弊社は、これらをお客様に提供するに当たり、合理的な技能と注意を行使する法的な義務を負います。弊社が、第三者がご予約に含まれるサービス、施設又は旅行の手配を提供できるように手配を行った場合、弊社は、第三者がお客様にサービス、施設又は旅行の手配を提供できるように手配する上で合理的な技能と注意を行使する法的な義務を負います。

お客様は、お客様のホテルパッケージが履行されない場合又は不適切に履行された場合（「不履行」）、弊社にその旨を直ちに伝達しなければなりません。これにより、弊社は、ご滞在中に不履行を解決する機会を得ることができます。弊社がこれを拒否する場合又はお客様が不履行を直ちに解決する必要がある場合、お客様は、不履行をご自身で解決し、合理的な費用の支払いを弊社に要求することができます。ただし、不履行の是正が不可能である場合又は不相应な支出を伴う場合、上記の権利は発生しません。この場合、お客様の唯一の権利は、下記の定めに従い、値引き又は補償を求めることです。

お客様のホテルパッケージに含まれるサービスの大部分をホテルパッケージ予約で合意されたとおりに提供することができない場合、弊社は、お客様に追加費用をご負担いただくことなく、ホテルパッケージを継続するための適切かつ代替的な手配を提案します。代替的な手配は、可能な場合、お客様のホテルパッケージ予約に定めるものと同等又はより高品質なものとし、それらがより低品質なものである場合、お客様は、下記のとおり値引きを受けることができます。お客様は、弊社がお客様に提案する代替的な手配が、当初のホテルパッケージ予約で同意した内容と同等でない場合、又は値引きが不十分である場合に限り、当該手配を拒否することができます。お客様が代替的な手配を拒否する場合、又は弊社が代替的な手配を提供できない場合、お客様は、適切な場合において、下記の定めに従い、値引きおよび／または補償を受けることができます。

不履行がホテルパッケージの履行に対して実質的な影響を与える場合、及び弊社が合理的な期間内にこれを是正できなかった場合、お客様は、ホテルパッケージを継続すること、又は解約料を支払うことなく予約を解除することを決定できます。お客様は、適切な場合、下記の定めに従い、値引きおよび／または補償を受けることができます。

B4. 値引き及び損害に対する補償

お客様は、お客様のホテルパッケージ予約に含まれるサービスが不履行となったいずれの期間についても、当該不履行がお客様に起因するものでない限り、適切な値引きを受けることができます。

お客様は、ご予約に含まれる旅行サービスの不履行の結果としてお客様が受けたいかなる損害についても、弊社から適切な補償を受けることができます。ただし、当該不履行が次のいずれかに該当する場合を除きます。

(a) お客様に起因する。

(b) ホテルパッケージ予約に含まれる当該サービスの提供に無関係な第三者に起因し、予測不可能若しくは不可避である。又は

(c) 不可抗力事象に起因する。

弊社又は弊社サプライヤーのうちの1社によって補償が行われる範囲又は条件を限定する国際法が存在する場合、弊社は、お客様のホテルパッケージ予約に関連して、お客様への補償責任を負いません。上記の限定は、当該限定が弊社に直接適用される場合と同一の方法で弊社に適用されます。あらゆる場合において、弊社の賠償責任の範囲は、弊社（Belmond Ltd.及びBelmond Ltd.が集合的に最低25%を随時所有するすべての企業）が適切な国際法に基づく限定を受ける場合と同様に限定されます。これらの国際法には、パリ条約の宿泊に関する定めが含まれます（ただし、これに限られません）。弊社は、ホテルパッケージ予約に含まれる手配を対象とした、これらの条約及びその他あらゆる国際法に定める補償の限定の完全な恩恵を受けます。これら国際法のコピーをご希望の場合は弊社までお申し付けください。

お客様のホテルパッケージ予約に関して、弊社がお客様に対して負う賠償責任額は、最大でお客様のホテルパッケージ予約の費用の3倍に限定されます。ただし、弊社又は弊社サプライヤーの故意又は過失によって死亡、傷害又は疾患が生じた場合を除きます。上限額が支払われるのは、お客様のホテルパッケージ予約があらゆる面で失敗し、お客様が予約によるメリットを一切受けられなかった場合に限りです。お客様がサプライヤーから受け取った金額は、弊社が補償金としてお客様に支払う金額から控除されます。

お客様が弊社に補償又は値引きを請求する原因となった不履行と同一の不履行に関して、お客様が他者から補償又は値引きを受けた場合、弊社は、お客様が当該他者から受けた補償又は値引きを、弊社が支払う金額から控除する可能性があります。

上記を除き、弊社は、お客様のホテルパッケージ予約に関して、いかなる請求、損失、費用、損害又は債務についての賠償責任も一切負いません。ただし、弊社の過失によって死亡、傷害又は疾患が生じた場合を除きます。

弊社は、お客様が予約中かつ弊社による予約の受け入れ前に関連情報を弊社に提供しない限り、お客様が被るであろうことを予見できない損害、損失若しくは費用又はその他の何らかの性質の金額（例えば、お客様が食物アレルギー若しくは疾患に関する情報を弊社に通知しない場合、又はお客様が事業上の損失を被る可能性が高い場合が含まれるが、これに限られない）について、賠償責任を一切負わないことにご留意ください。

また、弊社は、弊社とお客様の契約に含まれない、又は弊社のパンフレット若しくはウェブサイトで明記されていないサービス又は施設についての責任を負いません。

B5. ご滞在中の速やかな支援

お客様が困難な状況にある場合、弊社は、特に医療サービス、現地当局及び領事館による支援についての適切な情報の提供、並びにお客様の遠距離通信の支援、及びお客様が代替的な旅行プランを見つける支援を通じて、お客様に適切な支援を遅滞なく提供します。通常、弊社は、この支援に対する料金を請求しません。ただし、お客様が意図的に困難な状態を発生させた場合、又はお客様の過失によって困難な状態が発生した場合、弊社は、当該支援について合理的な費用を請求する権利を有します。

お客様が困難な状況にあり、弊社の支援を必要とされる場合、お客様が滞在しているホテルのスタッフにご連絡いただくか、又は次の弊社予約事務所までご連絡ください。

英国予約事務所

電話：+44 (0)845 077 2222

メール：reservations.uk@belmond.com

シンガポール予約事務所

電話：+800 492 2240

メール：reservations.singapore@belmond.com

米国予約事務所

電話（フリーダイヤル）：+1 800 524 2420

電話：+1 843 937 9068

メール：reservations.us@belmond.com

条項C – ホテルのみ予約及びホテルパッケージ予約

これらの条件は、すべての予約に適用されます。

C1. 正確性

すべての予約は、ご予約時点の利用可能性の影響を受けます。弊社は、弊社の広告が最新状態に維持されるように努めています。ただし、これは弊社が広告するサービスの一切が予約時も依然として利用可能であることを保証するものではありません。何らかの理由により、お客様が弊社で予約しようとしていたサービスが利用できなくなった場合、弊社は、予約実施後に可能な限り速やかにお客様に通知します。

弊社は、サービスの広告掲載価格を随時変更する場合があります。弊社は、広告掲載価格が最新の価格となるように努めています。が、価格は短期間で変更される可能性があります。弊社は、予約時に実際の価格を確認します。

弊社は多数のプランを広告しており、広告掲載価格が常に正確なものとなるように努めていますが、時折、誤りが発生することがあります。弊社は通常、予約時に価格を検証します。誤りがあり、実際の価格が予約時の掲載価格より低い場合、弊社は、低い方の金額のみをお客様に請求します。実際の価格の方が高い場合、弊社は、お客様に連絡して説明するか、又はご予約を拒否し（弊社の単独裁量によります）、お客様にその旨を通知してご希望をお伺いします。

お客様は、ご予約の確認前に、ご予約を希望するサービスの現在価格及びその他すべての関連する詳細情報をチェックしなければなりません。

C2. 価格及び支払い

お客様がご予約を選択するに当たっては、予約を弊社に依頼し、予約時にお客様が確認した金額及び回数に従って手付金及び残高を支払わなければなりません。ご予約の費用には、予約時に確認しない限り、お客様がホテルで使用する追加的な有料サービスは含まれません。

弊社は、合理的に見て価格の誤りがお客様にも明らかであった場合、たとえ弊社が予約確認書を発行した後であっても、価格が誤っているサービスをお客様に提供する義務を一切負いません。この場合、弊社は、お客様に連絡して説明するか、又はご予約をキャンセルし、お客様に通知してご希望をお伺いします。

前払いが不要の場合は、チェックアウト時にクレジットカード、デビットカード、現金（現地法に準じます）又はベルモンドのギフト・クーポンでご精算ください。ご滞在中の偶発的な事柄に備え、すべてのご予約はチェックイン時にクレジットカードによる事前承認が必要です。

ホテルのみ予約は、保護の対象となりません。

C4. 障害、モビリティの低下及び疾患

ベルモンドの各ホテルは、現地の法律が障害者のアクセスについて定める要件を遵守しています。お客様又はその同行者が、ご旅行に影響する可能性がある疾患、モビリティの低下又は障害を有する場合、お客様が選択された手配の適切性について弊社がお客様にお伝えできるようにするため、弊社がご予約を確認する前に完全な詳細情報を弊社にご伝達ください。合理的に行動しても、関係する方のニーズに対して弊社が適切に対応できない場合、弊社は、ご予約を確認いたしません。また、お客様が予約時に完全な詳細情報を提供しなかった場合、弊社は、これらの詳細情報を把握した時点でご予約をキャンセルし、適用されるキャンセル料を請求します。

C5. 不可抗力事象

本予約条件において、不可抗力事象とは、当該事象を主張する者の支配を超える状況であって、すべての合理的な措置を取ったとしてもその結果を回避できないものを意味します。例えば、戦争、テロ行為などのその他の深刻な安全保障問題、目的地での重大な疾病の流行などの人間の健康に対する重大なリスク、又は洪水、地震、予約時に合意されたとおりに目的地へと安全に旅行することが不可能な気象条件などの自然災害、及びストライキ若しくは水位の上昇/低下などのその他の事象が該当する可能性があります。

本予約条件に別段の明記がある場合を除き、お客様に対する弊社の契約上の義務が不可抗力事象の影響を受ける場合、弊社はお客様に賠償責任を負わず、補償も行いません。

C6. 問題の解決

ご滞在中に何らかの問題が生じた場合は、次の弊社連絡先まで直ちにご連絡ください。

オペレーションズ・チーム

Belmond Management Limited

Wogan House, 99 Great Portland Street, London, W1W 7NY

customerservice@belmond.com

ご滞在后28日以内に、予約番号及びその他すべての関連情報をご提供ください。

また、関連するホテルマネージャーにもご連絡ください。事態の解決にあたらせていただきます。お荷物が紛失又は損傷した場合は、72時間以内に弊社又は関連サプライヤーまでご連絡ください。弊社とサプライヤーの両方が遅滞なく問題解決に取り組めるように、両者にご連絡いただくよう、お願いいたします。弊社は、ご滞在中に発生する問題を速やかに解決し、お客様がご滞在を楽しめるようにすることは、あらゆる者にとって望ましいことであると考えております。お客様は、欧州委員会オンライン紛争解決（ODR）プラットフォーム（<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>）にアクセスすることも可能です。このODRプラットフォームは、お客様が弊社に対する苦情を登録する手段となるものです。お客様の苦情を解決すべき方法を決定するものではありません。なお、ご滞在中の問題を上記のとおり連絡されなかった場合、弊社及びサプライヤーの両方が、ご滞在中に苦情を調査及び解決する機会を失うことにご留意ください。この場合、本契約に基づくお客様の権利に悪影響が生じる（補償額が減少し、最低でゼロになる可能性を含む）場合があります。

C7. 保険

お客様（及びお客様のグループ）におかれましては、旅行に当たって適切な保険に加入するよう、お願いいたします。お客様が適切な保険に加入していることは、ご予約の前提条件となります。滞在国内及び滞在中にお客様が実施する活動が補償範囲に含まれるように、予約時点で有効な旅行保険に加入していることをご確認ください。お客様がまだ保険に加入していない場合、弊社までご連絡ください。お客様が適切な保険に加入せずに旅行することを選択した場合でも、弊社がお客様に対して負ういかなる責任も増加することはありません。

C8. 行動

すべてのお客様には、弊社ホテルでのご滞在中、他人に配慮しつつ責任ある行動を取り、他のお客様のご迷惑になるような行動はお控えいただくようお願いしております。お客様の行動が、財産、弊社、弊社サプライヤー又は他のお客様に対して、混乱若しくは迷惑、安全に対するリスク又は損害を生じさせる可能性があり、又は実際に生じさせたと弊社又は弊社サプライヤーのうちの1社が判断した場合、弊社は、お客様に対してさらなる賠償責任を負うことなく、ご予約をキャンセルする（又はホテルから退去すること若しくは問題のサービスの利用を停止することを要求する）場合があります。この場合、条項A及びBの弊社による変更及びキャンセルに関する定めは、適用されません。

お客様は、問題のサービスの利用を停止する前に、上記の損害又は損失について、弊社又は該当するサプライヤーに全額を直接賠償しなければなりません。お客様の行動（又はお客様が所持する物品）によって、人又は財産に対する損失又は損害が発生し、当該損失又は損害について弊社が賠償責任を負う場合、お客様は、当該損失及び損害について、弊社がお客様に当該請求を行う上で負担する法務費用とともに、弊社に補償することに同意します。弊社へのご予約に関連のないその他のお客様や個人の行動や言動に対して、弊社は責任を負いません。

犯罪行為（薬物の使用、売春および／または人身売買を含むがこれに限定されない）の依頼に弊社ホテルを使用することに対して、弊社では厳格な方針を設けています。弊社ホテルがそのような目的に使用されている可能性があるとして弊社が（合理的な行動により）判断した場合、弊社はそのような人物を退去させ／入館を拒否し、関係当局に通報する権利を有します。

C9. 現地予約エクスカージョン

お客様のホテル滞在中、お客様は、現地でのツアー、体験、コンサート、活動、スポーツ又はアドベンチャー体験などの現地エクスカージョンを予約することができる場合があります（「現地予約エクスカージョン」）。これらは、お客様が現地で予約及び支払いを行うものです。お客様は、エクスカージョン・プロバイダーと直接契約を締結するため、現地予約エクスカージョンは、お客様による弊社のホテルパッケージ予約に含まれません。現地予約エクスカージョンは、弊社が支配していない、弊社と無関係な第三者によって提供されます。弊社は、現地予約エクスカージョンの提供に責任を負わず、お客様が現地予約エクスカージョンの最中に損失又は損害を受けた場合も賠償責任を一切負いません。

C10. 翻訳

弊社では英語版で作成された本予約条件をお客様の便宜の目的で他の言語に翻訳しました。ただし、翻訳は英語版で与えられていないいかなる権利も与えることを意図するものではなく、本予約条件の英語版とその他言語版で矛盾又は相違がある場合は、法律

が認める範囲において英語版が有効となります。英語版をご希望の場合はcustomerservice@belmond.comまでご連絡ください。

C11. 一般条項

本予約条件に定めるさまざまな条項は、お互いに独立して効力を有します。いずれかの裁判所又はその他いずれかの関連当局が、本予約条件の条項のいずれか（又はその一部）が違法又は執行不能であると判断する場合、残存する条項（及びその一部）は、引き続き完全に有効です。

本予約条件及び関連する予約確認は、弊社との完全な合意を定めるものです。お客様は、ご予約に関連して、その他いかなる表明、約束又は保証にも依拠しないものとします。

本予約条件は、お客様と弊社の間のもので、他のいかなる者も、当該者の条件を執行する権利を一切有しません。

本予約条件に基づきお客様に実施が義務付けられた行動について、弊社がお客様に対して実施を直ちに要求しなかった場合、又はお客様による本契約の違反に関して、お客様に対する弊社の措置が遅延した場合であっても、それは、お客様が当該行動を実施する必要がないことを意味せず、弊社が後日お客様に対する措置を取ることを妨げません。例えば、お客様が支払いを行わず、弊社がこれを直ちに請求しなかったとしても、弊社は、依然として、後日お客様に支払いを要求することができます。

弊社は、本予約条件に基づくお客様に対する弊社の権利及び義務を別の組織に譲渡することができます。譲渡する場合、弊社は、お客様への通知に最善を尽くしますが、譲渡によって、本予約条件に基づくお客様の権利又は弊社の義務に影響が及ぶことはありません。

本予約条件についてご質問がありましたら、予約を行う前に、弊社の英国コンタクトセンターまでご連絡ください。

C12. 準拠法、管轄及び調停

本予約条件及びこれに起因するあらゆる紛争又は請求（契約によらない紛争又は請求を含む）、これらの主題又は成立は、イングランド及びウェールズ法に準拠し、同法に従って解釈されます。お客様及び弊社は、本予約条件又はその主題若しくは成立に起因又は関連するあらゆる紛争又は請求（契約によらない紛争又は請求を含む）の解決について、イングランド及びウェールズの裁判所が専属的裁判管轄権を有することをともに合意します。ただし、お客様は、お客様が居住するEU加盟国の法律及び管轄を選択することができます。

© 2018 Belmond Management Limited