

CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS D’HÉBERGEMENT



Article 1 – Champ d’application

01.01. Le contrat d’hébergement et les contrats connexes à conclure entre notre ryokan et le client sont régis par les présentes conditions générales. Toute matière non stipulée dans le présent contrat est régie par les lois et règlements applicables ainsi que par les usages généralement établis. 01.02. Lorsque notre ryokan a convenu de conclure un contrat spécial ne contrevenant ni aux lois et règlements applicables ni aux usages établis, les dispositions dudit contrat spécial prévaudront.

Article 2 – Demande de contrat d’hébergement

02.01. Le client qui souhaite conclure un contrat d’hébergement avec notre ryokan a accepté la demande visée à l’article 2, paragraphe 1. (1) Le(s) nom(s) du ou des clients à enregistrer ; (2) La ou les dates prévues du séjour avec nuitée ainsi que l’heure d’arrivée estimée ; (3) Le prix de l’hébergement (calculé, en principe, conformément aux tarifs d’hébergement de base figurant à l’Annexe I) ; (4) Toute autre information jugée nécessaire par notre ryokan. 02.02. Dans le cas où le client demanderait, au cours de son séjour, une prolongation du séjour au-delà de la date indiquée au point (2) du paragraphe précédent, notre ryokan traitera cette demande comme une nouvelle demande de contrat d’hébergement, formulée au moment où ladite demande est faite.

Article 3 – Conclusion du contrat d’hébergement, etc.

03.01. Le contrat d’hébergement est réputé conclu au moment où notre ryokan a accepté la demande visée à l’article précédent, sauf si notre ryokan a notifié qu’il n’a pas accepté ladite demande. 03.02. Lorsque le contrat d’hébergement est conclu conformément aux dispositions du paragraphe précédent, les arrhes (montant de garantie) exigées par notre ryokan pour la période prévue de séjour avec nuitée doivent être payées à la date fixée par notre ryokan, dans la limite maximale correspondant au montant des frais d’hébergement de base pour trois (3) jours lorsque la durée prévue du séjour excède trois (3) jours. 03.03. Les arrhes sont imputées en priorité sur le paiement final des frais d’hébergement dus, et, lorsque les circonstances entraînant l’application des dispositions des articles 6 et 18 se sont produites, successivement sur les pénalités puis sur les indemnités, dans cet ordre. Tout solde restant sera remboursé au moment du paiement des frais d’hébergement, conformément aux dispositions de l’article 12. 03.04. Dans le cas où les arrhes visées au paragraphe 2 du présent article n’auraient pas été payées à la date fixée conformément audit paragraphe, le contrat d’hébergement deviendra nul, uniquement dans le cas où notre ryokan en aura informé le client lors de la fixation de la date limite de paiement desdites arrhes.

Article 4 – Contrat spécial ne nécessitant pas le paiement des arrhes

04.01. Nonobstant les dispositions du paragraphe 2 de l’article précédent, notre ryokan peut, dans certains cas, accepter un contrat spécial ne nécessitant pas le paiement des arrhes prévues audit paragraphe après la conclusion du contrat. 04.02. Lors de l’acceptation d’une demande de contrat d’hébergement, dans le cas où notre ryokan ne demande pas le paiement des arrhes visées au paragraphe 2 de l’article précédent et/ou ne fixe pas la date limite de paiement desdites arrhes, le contrat spécial visé au paragraphe précédent est réputé avoir été accepté.

Article 5 – Refus de la conclusion du contrat d’hébergement

Notre ryokan peut refuser la conclusion d’un contrat d’hébergement dans les cas suivants :

- (1) Lorsque la demande d’hébergement n’est pas fondée sur les présentes conditions générales ;
- (2) Lorsqu’aucune chambre n’est disponible en raison de la capacité complète ;
- (3) Lorsque le client sollicitant l’hébergement est considéré comme susceptible de se comporter en violation des lois et règlements, de l’ordre public ou des bonnes mœurs ;
- (4) Lorsque le client sollicitant l’hébergement est considéré comme relevant de l’une des catégories suivantes (a) à (c) : (a) Les groupes criminels organisés définis à l’article 2, paragraphe 2, de la loi relative à la prévention des actes illégaux commis par les membres de groupes criminels (Loi n° 77 de 1991) (ci-après dénommés « groupes criminels »), les membres de ces groupes définis à l’article 2, paragraphe 6 de ladite loi (ci-après dénommés « membres de groupes criminels »), les membres semi-réguliers, les personnes liées à ces membres, ainsi que toute autre force antisociale ; (b) Lorsque des groupes criminels ou leurs membres contrôlent ou influencent les activités commerciales d’entreprises ou d’autres organisations ; (c) Lorsque une personne morale compte parmi ses personnes liées des membres de groupes criminels ;
- (5) Lorsque le client sollicitant l’hébergement adopte un comportement particulièrement perturbateur ou malveillant à l’égard des autres clients ;
- (6) Lorsque le client sollicitant l’hébergement est manifestement atteint d’une maladie infectieuse ;
- (7) Lorsque le client sollicitant l’hébergement se livre à des demandes violentes ou exige des charges dépassant manifestement les limites raisonnables ;
- (8) Lorsque des cas de force majeure, des dysfonctionnements des installations ou d’autres causes inévitables empêchent le séjour au sein de notre ryokan ;
- (9) Lorsque les dispositions de l’article (n° 4) édictées par la préfecture sont applicables.

Article 6 – Droit du client d’annuler le contrat

06.01. Le client peut demander à notre ryokan l’annulation du contrat d’hébergement. 06.02. Dans le cas où le client annule, en tout ou en partie, le contrat d’hébergement pour des raisons qui lui sont imputables (notamment lorsque notre ryokan a demandé le paiement des arrhes en fixant la date limite de paiement conformément aux dispositions de l’article 3, paragraphe 2,

sauf si le client a annulé le contrat d’hébergement avant ledit paiement), le paiement de pénalités est exigé conformément aux dispositions de l’Annexe II. Toutefois, lorsque notre ryokan a accepté le contrat spécial visé à l’article 4, paragraphe 1, la présente disposition ne s’applique que dans le cas où notre ryokan a informé le client, lors de l’acceptation dudit contrat spécial, de son obligation de payer des pénalités en cas d’annulation du contrat. (b) Lorsque des groupes criminels ou leurs membres contrôlent les activités commerciales d’une personne morale ou d’une autre organisation ; (c) Lorsque, au sein d’une personne morale, des membres liés à des groupes criminels font partie du conseil d’administration ; (3) Lorsque le client adopte un comportement particulièrement perturbateur ou malveillant envers les autres clients durant son séjour ;

Article 7 – Droit de notre ryokan d’annuler le contrat

07.01. Notre ryokan peut annuler le contrat d’hébergement dans les cas suivants : (1) Lorsque le client est considéré comme susceptible de se comporter en violation des lois et règlements, de l’ordre public ou des bonnes mœurs, ou s’il est jugé avoir déjà adopté un tel comportement ; (2) Lorsque le client est manifestement considéré comme relevant de l’une des catégories suivantes (a) à (c) : (a) Groupes criminels, membres semi-réguliers de ces groupes, personnes liées à ces membres et autres forces antisociales ; (b) Lorsque des groupes criminels ou leurs membres contrôlent les activités commerciales d’une personne morale ou d’une autre organisation ; (c) Lorsque, au sein d’une personne morale, des membres liés à des groupes criminels font partie du conseil d’administration ; (3) Lorsque le client adopte un comportement particulièrement perturbateur ou malveillant envers les autres clients durant son séjour ; (4) Lorsque le client est manifestement atteint d’une maladie infectieuse ; (5) Lorsque le client se livre à des actes violents ou exige des charges dépassant manifestement les limites raisonnables durant son séjour ; (6) Lorsque des causes inévitables, telles qu’un cas de force majeure, empêchent le client de séjourner dans notre ryokan ; (7) Lorsque les dispositions de l’article (n° 4) édictées par la préfecture sont applicables ; (8) Lorsque le client fume au lit, vandalise les installations de protection contre l’incendie ou ne respecte pas les interdictions fixées par notre ryokan (limité aux mesures nécessaires pour la prévention des incendies) parmi les règles d’utilisation prescrites par notre ryokan. 07.02. Dans les cas où notre ryokan a annulé le contrat d’hébergement conformément aux dispositions du paragraphe précédent, les frais liés aux services d’hébergement, etc., qui n’ont pas encore été fournis au client, ne seront pas exigibles.

Article 8 – Enregistrement à l’hébergement

08.01. Le client est tenu de fournir les informations suivantes à la réception de notre ryokan : (1) Nom, âge, sexe, adresse et profession du client ; (2) Nationalité, numéro de passeport, lieu et date d’entrée, dans le cas d’un client étranger ; (3) Date et heure prévues du départ ; (4) Toute autre information jugée nécessaire par notre ryokan. 08.02. Dans le cas où le client souhaite régler les frais visés à l’article 12 par des moyens autres que la monnaie, tels que chèques de voyage, coupons d’hébergement, carte de crédit, etc., il devra les présenter au moment de l’enregistrement prévu au paragraphe précédent.

Article 9 : Durée d’utilisation de la chambre

La durée d’utilisation de la chambre par le client dans notre ryokan est fixée de 14 h 00 jusqu’à 11 h 00 le lendemain matin, sauf en cas de séjour consécutif de plus d’une nuit, auquel cas le client peut utiliser la chambre toute la journée, à l’exception du jour d’arrivée et du jour de départ. 09.01. Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, notre ryokan peut, dans certains cas, accepter l’utilisation de la chambre en dehors des horaires précisés ci-dessus, auquel cas un supplément sera exigé comme indiqué ci-dessous : (1) Jusqu’à 3 heures au-delà des horaires prescrits : 1/3 du tarif de la chambre (ou 30 % du montant équivalent au tarif de la chambre) (2) Jusqu’à 6 heures au-delà des horaires prescrits : 1/2 du tarif de la chambre (ou 60 % du montant équivalent au tarif de la chambre) (3) 6 heures ou plus au-delà des horaires prescrits : montant total équivalent au tarif de la chambre (ou 100 % du montant équivalent au tarif de la chambre) Le montant équivalent au tarif de la chambre mentionné ci-dessus correspond à 70 % du tarif d’hébergement de base.

Article 10 : Respect du règlement intérieur du ryokan

Durant son séjour dans notre ryokan, le client est tenu de respecter le règlement intérieur affiché au sein de l’établissement tel que prescrit par notre ryokan.

Article 11 : Horaires d’ouverture

11.01. Les horaires des principales installations de notre ryokan sont les suivants. Les horaires des autres installations sont précisés dans la brochure fournie, sur les panneaux situés aux points principaux de l’établissement, ainsi que dans le guide des services disponible dans chaque chambre. Horaires de la réception, de la caisse, etc. : (a) Couvre-feu : 0 h 00 (b) Réception : 22 h 00

Horaires des services de restauration :

- (a) Petit-déjeuner : 8 h 00 à 9 h 00
- (b) Déjeuner : 12 h 00 à 14 h 00 (sur réservation uniquement)
- (c) Dîner : 18 h 00 à 19 h 00
- (d) Autres services de restauration et horaires des installations annexes

11.02. Les horaires mentionnés au paragraphe précédent peuvent être modifiés temporairement pour des raisons inévitables, auquel cas le client en sera informé par des moyens appropriés.

Article 12 – Paiement des frais

12.01. La répartition des frais d’hébergement et autres frais à la charge du client est indiquée dans l’Annexe I jointe. 12.02. Le paiement des frais d’hébergement et autres frais mentionnés au paragraphe précédent doit être effectué en monnaie ou par d’autres moyens acceptés par notre ryokan, tels que chèques de voyage, coupons d’hébergement, carte de crédit, etc., à la réception au moment du départ du client de notre ryokan ou lorsqu’ils sont facturés par notre ryokan. 12.03. Dans le cas où le client ne séjourne pas dans notre ryokan de son propre fait, même après que nous avons mis la chambre à sa disposition, les frais d’hébergement restent exigibles.

Article 13 – Responsabilité de notre ryokan

13.01. Dans le cas où nous causons un préjudice au client dans le cadre de l’exécution du contrat d’hébergement et des contrats connexes ou en cas de violation de ces contrats, nous indemniserons ledit préjudice, sauf si celui-ci est dû à une cause ne nous étant pas imputable. 13.02. Notre ryokan est couvert par une assurance responsabilité de l’établissement afin de faire face aux situations d’urgence, telles qu’un incendie, etc.

Article 14 – Gestion en cas d’indisponibilité de la chambre réservée

14.01. Si la chambre réservée par le client dans le cadre du contrat d’hébergement devient indisponible, notre ryokan s’efforcera, dans la mesure du possible et avec le consentement du client concerné, de lui proposer un autre hébergement dans des conditions équivalentes à celles prévues par le contrat initial. Nonobstant les dispositions du paragraphe précédent, dans le cas où nous ne serions pas en mesure de proposer un autre hébergement au client, nous lui verserons une indemnité équivalente à la pénalité, laquelle sera appliquée au montant des dommages indemnissables. Toutefois, si l’indisponibilité de la chambre n’est pas due à une cause qui nous est imputable, aucune indemnité ne sera versée.

Article 15 – Gestion des objets déposés, etc.

15.01. Lorsque les objets, espèces et/ou valeurs déposés par le client à la réception sont perdus ou endommagés, notre ryokan indemniser la perte, sauf si la perte ou le dommage résulte d’un cas de force majeure. Toutefois, pour les espèces et valeurs, l’indemnisation ne sera effectuée que si le client a clairement indiqué, à notre demande, la nature et la valeur de ces espèces et valeurs. Dans le cas contraire, l’indemnisation sera limitée à un montant maximum de 150 000 yens. 15.02. Lorsque le client a introduit dans notre ryokan des objets, espèces et/ou valeurs sans les déposer à la réception, nous indemniserons la perte ou le dommage qui en résulterait si celui-ci est causé intentionnellement ou par négligence de notre part, sauf si le client n’a pas clairement déclaré à l’avance la nature et la valeur des objets perdus ou endommagés. Dans ce cas, l’indemnisation sera limitée à un montant maximum de 150 000 yens, sauf si nous sommes responsables intentionnellement ou par négligence de cette perte ou de ce dommage.

Article 16 – Garde des bagages et effets personnels du client

16.01. Lorsque les bagages du client arrivent à notre ryokan avant son arrivée, notre ryokan les conservera conformément à l’accord préalablement donné et les remettra au client au moment de son enregistrement à la réception. 16.02. Dans le cas où les bagages ou effets personnels du client sont retrouvés après son départ, notre ryokan demandera au propriétaire de ces objets ses instructions si celui-ci a été identifié. Toutefois, en l’absence d’instructions du propriétaire ou si celui-ci n’a pas été identifié, notre ryokan conservera les objets pendant sept (7) jours, y compris le jour de leur découverte, puis les remettra au poste de police le plus proche de notre ryokan après l’écoulement de cette période. 16.03. La responsabilité de notre ryokan concernant la garde des bagages et effets personnels du client, dans les deux paragraphes précédents, sera conforme aux dispositions de l’article précédent : paragraphe 1 pour le paragraphe 16.01 et paragraphe 2 pour le paragraphe 16.02.

Article 17 – Responsabilité concernant le stationnement

17.01. Lorsque le client utilise l’aire de stationnement de notre ryokan, notre ryokan ne fait que mettre l’aire de stationnement à disposition et n’assume aucune responsabilité quant à la garde ou à la surveillance du véhicule stationné, que la remise de la clé ait été effectuée ou non. Toutefois, notre ryokan sera responsable et devra indemniser le client si le véhicule stationné est endommagé intentionnellement ou par négligence de notre part, alors que l’aire de stationnement était sous notre contrôle.

Article 18 – Responsabilité du client

18.01. Dans le cas où notre ryokan subit un dommage en raison d’une intention ou d’une faute du client, ce dernier est tenu d’indemniser notre ryokan pour ledit dommage.

Tableau 1 Détail des frais d’hébergement (concernant les articles 2-1 et 12-1)

		Détail
Montant total à payer par le client	Frais d’hébergement	(1) Frais d’hébergement de base (Prix de la chambre ou Prix de la chambre + Repas et boissons, par exemple le petit-déjeuner)
	Suppléments	(2) Suppléments repas et boissons (hors éléments inclus en (1))
	Taxes	A. Taxe sur la consommation B. Taxe de baignade (uniquement dans les stations thermales)

Remarques
1. Les frais d’hébergement de base sont calculés selon le tableau des tarifs affiché.
2. Le tarif pour un enfant scolarisé en primaire ou plus jeune est le suivant :
Si l’enfant prend ses repas et utilise la literie comme un adulte : 70 % du tarif adulte
Si l’enfant prend ses repas et utilise la literie enfant : 50 % du tarif adulte
Si l’enfant utilise uniquement la literie : 30 % du tarif adulte
Si le bébé ne prend aucun repas et n’utilise pas la literie : 3 240 yens
(applicable uniquement aux hôtels et ryokans appliquant un supplément pour les bébés)

Tableau 2 : Pénalités (concernant l’article 6-2) pour les ryokans

Date de réception de l’avis d’annulation	Non-présentation	Jour d’hébergement	1 jour avant le jour A									
			1 jour avant le jour A	2 jours avant le jour A	3 jours avant le jour A	5 jours avant le jour A	6 jours avant le jour A	7 jours avant le jour A	8 jours avant le jour A	14 jours avant le jour A	15 jours avant le jour A	20 jours avant le jour A
De 1 à 14	100%	100%	80%	50%	50%	20%	20%					
De 15 à 30	100%	100%	80%	50%	50%	20%	20%					
De 31 à 100	100%	100%	80%	50%	50%	20%	20%	10%	10%			
101 et plus	100%	100%	80%	50%	50%	30%	30%	30%	20%	15%	15%	10%

Remarque :
(1) Le pourcentage ci-dessus représente le pourcentage de la pénalité par rapport au prix de base de l’hébergement.
(2) Si la durée du séjour est réduite, la pénalité est calculée en fonction du prix de base de l’hébergement.
Une journée (le premier jour d’hébergement) sera facturée quel que soit le nombre de jours réduits.
(3) En cas d’annulation du contrat d’hébergement pour une partie du groupe (composé de 15 personnes ou plus), la pénalité appliquée sera égale à 10 % (arrondi) du nombre total de membres du groupe ayant réservé un hébergement, calculé au cours des 10 jours précédant le premier jour d’occupation (ou à compter du jour où le contrat d’hébergement a été accepté moins de 10 jours avant le premier jour d’occupation).