

利用規約

この度は、株式会社ロイヤルポルテ及び株式会社ロイヤルネクサス（以下「当社」といいます）のホテル宿泊型産後ケアサービス milieu（以下「本サービス」といいます）にご関心をお寄せいただきまして誠にありがとうございます。本サービスでは皆様に本サービスを安心して快適にご利用いただくために、以下のとおり利用規約（以下「本規約」といいます）を定めております。本規約を遵守いただけない場合は、やむを得ず本サービスの利用をお断りし、または、本サービスの提供を中止し、さらに本規約の違反により当社が被った損害をご負担いただくこともございますので、必ず、事前にご確認いただき、以下の条項に同意いただいたうえで、本サービスをご利用いただきますようお願い申し上げます。

第1条 本サービスの内容

- 本サービスの内容は、次のとおりです。
 - 本サービスの利用者（以下「利用者」といいます）が滞在するホテルミュースタイル犬山エクスペリエンス（以下「当ホテル」といいます）内の客室（以下「利用客室」といいます）における利用者に対する、産前産後の生活、心身の健康、育児に関する情報提供。
 - 本サービスを利用いただけるお子様（以下「乳児」といいます）は産院退院直後から生後4か月未満かつ寝返り前までとします。本ホテル内の当社がベビールームとして使用する客室（以下「ベビールーム」といいます）における乳児の一時預かりサービス（病児保育は除くものとし、以下「託児サービス」といいます）。
- 利用者は本サービス利用時に当社に対して、産前でのご利用の場合はご出産予定のお子様の母子手帳および本人確認書類（運転免許証、健康保険証、パスポート等）の原本、産後でのご利用の場合は乳児にかかる出生届済証明付母子手帳および本人確認書類（運転免許証、健康保険証、パスポート等）の原本を提示するものとします。
- 利用者は、本サービス利用開始時に当社に対し別紙「重要事項説明書兼同意書」に署名の上、提出するものとします。
- 本サービスにおいては、医療行為は行いません。ただし、救命処置が必要と当社スタッフが判断した場合はこの限りではありません。

第2条 客室のご利用について

- 客室からの避難経路図は、客室入り口ドアの裏側に掲示をご確認ください。
- ご滞在中や特にご就寝の際には、必ず内鍵とドアガードをおかけください。
- ドアがロックされたときは、ドアガードをかけたままドアを開けるか、ドアスコープでご確認ください。また、不審者の来訪に際しては不用意に開扉をなさらず、当社のスタッフまでご連絡ください。
- 客室内は禁煙です。その他火災の原因となる行為はご遠慮ください。
- ホテルの許可なく客室を営業行為あるいは集会行為（展示会、パーティーその他）等ご宿泊以外の目的のご利用はご遠慮ください。

- (6) ホテルの許可なく客室内の備品を移動したり、客室内に造作を施したり、あるいは改造する等、現状の著しい変更はご遠慮ください。
- (7) 宿泊登録者以外のご宿泊は固くお断りいたします。

第3条 ルームキーの取り扱いについて

- (1) お部屋のドアは自動施錠になっております。ご滞在中お部屋からお出かけの際は、客室のカードキーを必ずお持ちになり施錠をご確認ください。
- (2) 深夜時間帯につきましては、ホテルエントランスの夜間施錠を行っております。お戻りの際には、カードキーが必要となりますのでご注意ください。
- (3) ルームキーは当社も管理し、緊急時の安否確認やお客様の依頼に応じて当社スタッフが客室に立ち入ることがあります。

第4条 託児サービスについて

- (1) 託児サービスの場所はベビールームのみとし、利用客室やホテル共用部を含めて他の場所ではお預かりできません。
- (2) ベビールームでお預かりするのは、生後4か月未満かつ寝返り前の乳児です。
- (3) 利用者は本サービス利用期間中、希望する時間に乳児を預けることができます。
- (4) 託児中は当社スタッフの判断により、乳児の健康と安全の確保に必要な行為（おむつ交換、粉ミルクの授乳、衣類・寝具の交換、沐浴、寝かしつけ等）を実施いたします。託児中の乳児の排泄、授乳、睡眠を紙面に記録します。
- (5) 乳児への服薬はお客様で行っていただきます。
- (6) 利用者が託児サービスの利用を希望する場合は、原則として利用者自身が、ベビーコットにて乳児をベビールームまで連れて行くこととします。乳児を引き取る際も同様とします。基本的には当社スタッフは行いません。
- (7) 利用者が客室を離れる場合は、託児サービスをご利用できます。託児サービスをご利用されない際の事故等に関し、こちらは、一切の責任を負いかねます。
- (8) 託児サービスの利用中、当社スタッフが乳児に健康上の異常があると判断した場合、速やかに利用者へ通知するものとし、利用者へ連絡が取れない場合には、緊急連絡先へ連絡することがあります。
- (9) 利用者によるベビールームの立ち入りは、乳児の託児の利用開始時のみとし、ベビールームでの長時間の滞在はお断りさせていただきます。また、個人情報保護等の理由により、ベビールーム内の立ち入り可能エリアを限定させていただきます。
- (10) 乳児の引き取りは原則として、利用者本人にのみ、乳児の引き渡しを行います。引き渡し時には毎回、本人確認を行います。

第5条 お持ち込み品と残置物の取り扱い

- (1) 次に定める物品の持ち込みは禁止となります。
 - ①犬、猫、小鳥その他の動物および昆虫、ペット類全般
 - ②悪臭、異臭を発生するもの
 - ③発火または引火しやすい火薬や揮発油等危険性のあるもの
 - ④鉄砲、刀剣類
 - ⑤著しく多量のお荷物、および物品
 - ⑥その他法令で所持を禁じられているもの

- (2) 利用者の所持する物品については、一切お預かりいたしません。貴重品につきましては客室内のセキュリティボックスをご利用ください。また、そのほかの物品につきましては各客室においてご本人の責任のもとで管理をお願いします。
- (3) 利用者は託児サービス利用にあたって、託児中の乳児の監護に必要と当社スタッフが認めた物品でかつ、乳児の記名があるものに限り、当社スタッフに対して預けることができます。
- (4) 客室内の残置物品がある場合は発見日を含めて7日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。

第6条 設備・備品について

- (1) 本サービスで提供する備品は本サービスの利用中に限りお使いいただけるものであり、おむつ等の消耗品を含め、ご自宅にお持ち帰りいただくことはできません。
- (2) 客室内の設備または物品を目的以外の用途に利用、または持ち出さないでください。
- (3) 本ホテル内の物品を所定の位置から他の場所へ移動しないでください。
- (4) 客室・共用部の設備は変更出来かねます。
- (5) 利用者が不可抗力以外の事由により、客室内の備品を損傷、汚染、または紛失させた場合は、これにより発生した損害を賠償していただきます。

第7条 禁止事項

本サービス利用中において、利用者による次の行為を禁じます。

- (1) 過度な飲酒
- (2) 客室内での喫煙
- (3) 賭博または風紀を乱すような行為
- (4) 他の本サービス利用者および本ホテルの宿泊客に迷惑を及ぼすような大声、放歌、または喧騒な行為
- (5) 火器の使用
- (6) 客室に備え付けの機器以外の高湿高圧を発生する器具の使用

第8条 サービスの利用をお断りする場合について

- (1) 当社は、次に掲げる場合においてはサービスの利用をお断りすることがあります。
 - ①利用予定者が産前でのご利用の場合は、妊娠15週から30週の方に限ります。
 - ②利用予定者または乳児に発熱や風邪の症状、その他感染症が疑われる症状がある場合。
 - ③利用予定者または乳児が、予防接種後48時間を経過していない場合。
 - ④利用者が暴力団員または暴力団等の関係団体その他反社会的勢力の関係者であることが判明した場合。
 - ⑤本規約またはホテルの宿泊約款等を遵守しない場合、または遵守しない恐れがある場合
 - ⑥利用者が利用に関し、法定の規定や公の秩序、もしくは善良の風俗に反する行為をする恐れがあると認められる場合。または同行為が認められる場合。
 - ⑦利用者が他の利用者に著しい迷惑を及ぼす言動を行う恐れがあると認められる場合。または同行為が認められる場合。
 - ⑧天災地変、施設の故障、その他やむを得ない事由によって当施設の利用が不可能な場合。
 - ⑨利用者が当社または当社スタッフに対して不当要求行為を行い、または合理的な範囲を超える負担を求めた場合。
 - ⑩利用者が本規約、ルール、指示事項等に従わず、本サービスの利用を継続いただくことが不相当と

施設が判断した場合。

①本ホテルの客室内で喫煙した場合。

②本ホテル内で利用者による広告宣伝物の配布、掲示または物品の販売、販売勧誘等の行為が認められた場合。

③その他、利用者が当社スタッフの指示に従わず、また当社が定める禁止事項を行った場合。

- (2) 当社が第1項に基づきサービスの利用をお断りした場合、それが利用者の責に帰すべき事由が存在しない場合を除き、利用者は本サービス提供契約に基づく利用料金相当額の支払いを免れないものとします。
- (3) 当社が第1項に基づきサービスの利用をお断りした場合、利用者は速やかに本ホテルを退去するものとしますが、当社がお断りをしたにも関わらず、利用者が本ホテルを速やかに退去しない場合、あるいは当社が管理上支障があると認められる言動を行った場合は、利用者に対しサービス利用をお断りした日の翌日以降の利用料金を請求することができるものとします。また、施設による対応が困難であると判断した場合には、警察あるいは適切な行政機関に連絡します。

第9条 服薬について

- (1) 常用の必要がある内服をしている方は、お受けできません。
- (2) 当社による医薬品の預かりや管理は一切いたしません。
- (3) 当社では医薬品の提供はいたしません。

第10条 緊急時の対応

- (1) 当ホテルは、24時間体制でスタッフが常駐していますので、何かありましたら、当社スタッフにご連絡ください。
- (2) 火災等の避難経路図は各居室入口ドアの裏側に掲示してありますのでご確認ください。
また、緊急時は当社スタッフの指示に従ってください。

第11条 体調不良時の対応

- (1) 利用者または乳児の体調が急変した場合、当社スタッフの判断により、救急要請を行うとともに、緊急連絡先に連絡を行う場合があります。
- (2) 当社スタッフが緊急を要しないと判断した場合においても、利用者および乳児の体調をふまえ、医療機関の受診に関する助言を行う場合があります。
- (3) 当社スタッフが医療機関の受診について助言した場合を含め、医療機関の受診にかかる医療費、交通費等については、当社は負担しません。
- (4) 当社スタッフが医療機関の受診に関して助言した場合であっても、医療機関の受診の判断は利用者の責任のもと行っていただきます。また、緊急時およびやむを得ない事態を除き、原則として利用者本人が医療機関に連絡を取るものとします。
- (5) 当社スタッフは利用者および乳児の健康状態に関する診断その他の医療行為は行いません。

第12条 施設の利用時間について

- (1) チェックイン時間は15時、チェックアウト時間は10時とします。
- (2) 利用者が本ホテル内の施設を利用できる時間は、本ホテルの定めるところによるものとします。
- (3) 安全管理のため客室を含む施設の点検および補修を行う場合があります、設備や客室の一部がご利用いただけない場合があります。

第13条 ファミリーステイについて

- (1) ファミリーステイのご利用につきましては、本予約の契約締結時に日程と人数をご予約ください。
なお、ご事情により未定な場合は利用の4日前までにご連絡ください。母子と別にチェックインする場合、事前にチェックイン時間をお知らせください。
- (2) 当社から利用者へ利用にあたっての注意事項等を説明いたします。
- (3) ファミリーステイの利用者は所定の利用者登録書・同意書に以下の必要事項を記入していただきます。
(1) 利用者の氏名、生年月日、住所および電話番号 (2) 緊急連絡先 (3) その他、利用登録書に記載すべき事項として当社が決定した事項
- (4) ファミリーステイ利用者のベビールームへの入室は不可となります。
- (5) 本ホテル内にて管理上支障があると認められる言動を行った場合には、退去を求めることができるものとします。また、当社による対応が困難であると判断した場合には警察あるいは適切な行政機関に連絡いたします。
- (6) 乳児の兄弟姉妹はベビールームでのお預かりはいたしません。スタッフによる託児サービスも行っておりません。
- (7) 宿泊期間中の食事はお部屋でお召し上りいただけます。
- (8) 感染症の流行にあたり、制限が発生する場合がございます。

第14条 食事について

- (1) 食事は、下記の食事時間に利用客室に配膳します。

朝食	8時00分頃～
昼食	12時30分頃～
軽食	ご希望の時間に配膳
夕食	18時30分頃～
夜食	ご希望の時間に配膳

- (2) 召し上がらなかったお食事の振替提供や料金の返金は一切行っておりません。
- (3) 食品の除去に関しましては、アレルギーによる卵、乳、小麦、そば、落花生、甲殻類（えび、かに）についての単品除去のみご相談に応じます。
- (4) 嗜好による除去や献立の変更には対応しかねます。
- (5) お持ち込みの飲食物はご本人の責任の下での管理となります。ただし施設の判断によりお持ち込みいただけない場合もあります。

第15条 外出について

- (1) 利用者の外出中の事故やけがにつきましては、当社は一切の責任を負いかねます。
- (2) 外出はご自由にしていただけますが、託児サービスの利用中かどうかにかかわらず、利用者が外出をする場合は、事前に戻り予定時刻を当社スタッフへ申し出てください。
- (3) 戻り予定時刻に利用客室への帰室が確認できない場合は、電話等にて状況を確認させていただくことがございます。利用者と連絡がとれない場合、利用者の緊急連絡先に連絡させていただくことがございます。
- (4) 外出から戻られましたら、当社スタッフに必ずお知らせください。

第16条 面会について

- (1) 利用者は、ホテルの宿泊約款等に基づき、利用客室内で訪問者（利用者の配偶者を含みます）との面会を行わないものとします。面会時は、1階ロビーにてお願い致します
- (2) 感染症の流行状況等を踏まえ、本ホテルにおける面会を制限する場合があります。

第17条 料金の支払い

利用者が支払うべき利用料金は別紙にて定めている料金となります。利用申込者は利用料金をホテルにクレジットカード等これに代わり得る方法により支払うものとします。

宿泊中にお申込みいただきました追加サービスの料金はサービスお申込みの際に当社スタッフへクレジットカード等これに代わり得る方法によりお支払いいただきます。

第18条 お申し込み後にキャンセルされる場合

- (1) 利用者は、ホテルに申し出て利用契約を解除、変更することができますが、以下により宿泊予定額の一部または全額をキャンセル料としてホテルへお支払いいただく必要があります。ただし、死産の場合（出産後乳児がチェックイン時まで死亡された場合を含む）を除きます
- (2) このキャンセルポリシーはホテルの宿泊約款「ホテル宿泊型産後ケアサービス milieu 特約」に定められた宿泊客のみに適用します。

キャンセル時期	キャンセル料
宿泊30日前から15日前まで	料金の50%
宿泊14日前から当日まで	料金の100%
自己都合の日程・期間変更	手数料 30,000円

- (3) 料金の支払いの後にキャンセルを申し出た場合、その時点で受領した利用予定金額から前項に定めるキャンセル料、振込手数料を差し引いた金額を、利用者指定の銀行口座に振り込みによって返金します。返金はキャンセルを受け付けた翌日から起算し、14日以内とします。振り込み手数料は利用者が負担するものとします。
- (4) 利用者から連絡がなく来館予定時刻を2時間経過した場合には、その利用契約は利用者の意思により解除されたものとみなし処理します。

第19条 客室の変更

- (1) 施設の都合上、本契約締結時とは異なる客室を利用していただく場合があります。
- (2) 利用期間中に別の客室へ移動していただく場合があります。
- (3) 本契約締結時と異なる客室を利用していただく場合、差額分は返金いたします。

第20条 個人情報の取り扱いについて

- (1) 当社は、本サービスを通じて知り得た利用者およびその家族等に関する個人情報を、法令および当社の個人情報保護方針に基づき適正に管理するものとし、法令上認められる場合を除き、第三者に提供しないものとします。
- (2) 前項の定めに関わらず、安全でスムーズなサービス提供のために必要な情報については、当社スタッフ間で情報共有を行います。

(3) 当社の個人情報保護方針は、当社公式ウェブサイト内の記載によるものといたします。

第21条 事故発生時の責任について

本サービスに関し、東京海上日動火災保険株式会社による賠償責任保険（以下「本賠償責任保険」といいます）に加入しております。万が一、本サービスの利用に際し、その他の事由により、利用者または乳児に損害が発生した場合、本賠償責任保険が適用される範囲に限り、賠償責任を負うものとします。なお、次条に定める不可抗力その他当社の責に帰すことのできない事由により発生した事故・受傷・疾病（SIDS 乳幼児突然死症候群などを含みます）については責任を負いかねます。

第22条 不可抗力による損害について

天災地変（台風、津波、地震、風水害、落雷、塩害当を含むがこれらに限られない）火災、感染症、伝染病、疫病、法令・規則の制定・改廃、公権力による命令・処分その他の政府による行為、輸送機関、通信回線等の事故、その他の不可抗力によって本サービス履行が妨げられた場合は、本サービス提供契約その他の一切の規定にかかわらず、かかる不可抗力によって利用者が生じた損害について一切の責任を負いません。

第23条 その他

- (1) 本規約のいずれかの条項またはその一部が無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約の残りの規定および一部が無効または執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有し、当方および利用者は当該無効もしくは執行不能の条項または部分を適法とし、執行力を果たさせるために必要な範囲で修正し、当該無効もしくは執行不能な条項または部分の趣旨並びに法律のおよび経済的に同等の効果を確保できるように努めるものとします。
- (2) 本規約の解釈について当事者間に意義、疑義が生じた場合、また本規約に定めのない事項が生じた場合、誠実に協議し、円満にその解決を図るものとします。
- (3) 本サービス提供契約に関する事項については、日本法を準拠法とします。

附則

第1条 施行期日

この規約は、2025年1月24日より施行する。

第2条 改正

- (1) この規約は、2025年4月24日に改正する。
- (2) この規約は、2026年1月1日に改正する。
- (3) この規約は、2026年4月1日に改正する。