

からすま京都ホテルでは、宴会または催事（以下、「宴会等」と称します。）のご契約および宴会場のご利用に関して、以下の通り定めておりますので、あらかじめご了承ください。

## 1. 宴会時間と追加室料

宴会場等のご利用開始から終了までのご契約時間（以下、「宴会時間」と称します。）は、所定の室料金をお支払いいただいておりますが、この宴会時間を超過した場合は追加室料を申し受けます。また宴会時間前後の準備時間と撤去時間の合計が1時間以内は無料ですが、1時間を超える場合は追加延長料金を頂戴します。ただし、次の宴会使用時刻との関連でご利用時間の超過に応じられない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

## 2. 予約人数の確認(有料人数)

お料理等を用意する人数（以下、「有料人数」と称します。）を宴会等の開催日2日前の午後6:00までにホテルの担当係員にご連絡ください。それ以降はすべて手配が完了しておりますので、宴会等の開催日に出席されたお客様の人数が、有料人数より減少した場合でも、有料人数分の料金を頂戴します。

## 3. 内金(お申し込み金)

宴会等のご予約をいただいた場合、期限を定めて内金を頂戴する場合がございます。内金の金額は、宴会見積総額に応じてホテルから提示させていただきます。

## 4. 前払い金

ホテルからご契約時に提示させていただきました見積金額を、期限を定めてお支払いいただく場合がございます。

## 5. 取消料金

既にご契約いただいた宴会等を取り消された場合は、下記のとおり取消料を頂戴します。（下記に該当しない場合については、別紙にてご案内させていただきます。）

- ①宴会等の開催日 179 日前から 70 日前までのお取り消しの場合、ご使用いただく会場の会議室料金 2 時間分と内金の全額を取消料とさせていただきます。
- ②宴会等の開催日 69 日前から 20 日前までのお取り消しの場合、ご使用いただく会場の会議室料金の半日分と内金の全額を取消料とさせていただきます。
- ③宴会等の開催日 19 日前から 10 日前までのお取り消しの場合、宴会等の見積金額の 50% を取消料とさせていただきます。（内金は取消料の一部に充てさせていただきます。）
- ④宴会等の開催日 9 日前から前日までのお取り消しの場合、宴会等の見積金額の 80% を取消料とさせていただきます。（内金は取消料の一部に充てさせていただきます。）
- ⑤宴会等の開催日当日は、見積金額の 100% を取消料とさせていただきます。（内金は取消料の一部に充てさせていただきます。）

## 6. 装飾、余興等の手配

宴会等に関する装飾、音楽、余興およびコンパニオン等につきましては、ホテルより指定事業者到手配させていただきます。お客様が直接ホテルの指定事業者以外にご依頼される場合は宴会等を円滑に運営するため、事前にホテルにご連絡いただき、事前の同意を得たうえでご依頼ください。

## 7. 施設、什器備品等の損害賠償

お客様（お客様側の全ての関係者の方を含みます。）およびお客様が直接ご依頼された事業者は、ホテルの施設、什器備品等を破壊したり、損傷しないよう十分にご注意ください。万一、お客様の故意、過失により施設、什器備品等が破損した場合は、その修復に関してホテルより指定させていただきますので、それに合わせて速やかに修理していただくか、または損害賠償金をご負担くださいますようお願いいたします。

## 8. 直接ご依頼の事業者に対する指示

ホテルの了解のもとにお客様が直接ご依頼された事業者が行う設営、装飾、余興等の機器および機材の搬入、搬出または看板等のサイズ、その取り付け方法等の決定、あるいは設置場所の指定等につきましては、ホテルの美観、動線などを考慮して一定の規定のもとで実施していただくよう、ホテルがその事業者と相談のうえ指定させていただきます。

## 9. 禁止事項

次に掲げる各項目につきましては、禁止事項となっておりますので、ご遠慮くださいますようお願い申し上げます。

- ①犬（盲導犬・介助犬・聴導犬等の補助犬を除く）、猫、小鳥その他の愛玩動物、家畜類の持ち込み。
- ②発火または引火性のある物の持ち込み。
- ③悪臭・強い臭気を発する物の持ち込み。
- ④とばく等風紀を乱す行為または他のお客様の迷惑になるような言動。
- ⑤備付品の移動、持ち出し。
- ⑥宴席で提供した料理・飲料の持ち帰り。
- ⑦使用目的以外の利用。
- ⑧その他法令で禁じられている行為。

※太鼓等の打楽器、編成バンドの演奏および大音響を発生する物の持ち込みにつきましては、他会場に影響を与えるためお断りさせていただきます場合がございます。（ただし、事前に担当係員にご相談いただければ調整可能な場合がございます。事前にご相談無き場合はお断り申し上げます。）

※当ホテルでは、道路交通法に基づき、道路交通法に定める車両で越しのお客様には酒類を提供いたしません。これは、飲酒運転

防止のための法令遵守に基づく対応でございます。万が一、飲酒運転により事故が発生した場合、当社は法的責任を負いかねますので予めご了承のうえご利用ください。また、宴会等の主催者は、飲酒運転防止のため、出席者に車両での来館を控えていただくよう、ご案内をお願いいたします。

## 10. 契約締結の拒否

次に掲げる場合においては、宴会等のご契約の締結に応じられない場合がございます。

- ①宴会場に余裕がないとき。
- ②宴会に出席されるお客様の中に次の事由に該当する方がいると認められたとき。
  - ア 暴力団、暴力団員、暴力団関係団体または関係者その他の反社会的勢力
  - イ 暴力団または暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体
  - ウ 暴力団員である役員が就任している法人
- ③宴会等申込者および利用者が他のお客様に著しい迷惑をおよぼす言動をするおそれがあると認められたとき。
- ④宴会等申込者および利用者がホテル若しくは従業員に対し、暴力的要求行為を行い、または合理的範囲を超える負担を要求するおそれがあると認められたとき。
- ⑤宴会等申込者および利用者がホテル若しくは従業員に対し、カスタマーハラスメント行為（別表第1）をするおそれがあると認められたとき。
- ⑥宴会等の目的、人数、態様等に照らし、他のお客様に著しい迷惑をおよぼすおそれがあると認められるとき。
- ⑦天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宴会等が行えないと判断した場合。

## 11. 解約

次に掲げる場合においては、宴会等のご契約を解除させていただく場合がございます。

- ①宴会等申込者および利用者がこの「宴会催事規約」に違反されたとき。特に、内金、前払い金をご請求させていただいた場合、指定の日までにご入金されないときは、宴会等のご予約を解約の上、お取り消しの場合に準じて算出した取消料相当額のご負担をご請求させていただく場合もございます。
- ②宴会場に出席されるお客様の中に次の事由に該当する方がいることが判明したとき。
  - ア 暴力団、暴力団員、暴力団関係団体または関係者その他の反社会的勢力
  - イ 暴力団または暴力団員が事業活動を支配する法人その他の団体
  - ウ 暴力団員である役員が就任している法人
- ③宴会等申込者および利用者が他のお客様に著しい迷惑を及ぼす言動をされたとき。
- ④宴会等申込者および利用者がホテル若しくは従業員に対し、暴力的

要求行為を行い、または合理的範囲を超える負担を要求されたとき。

- ⑤宴会等申込者および利用者がホテル若しくは従業員に対し、カスタマーハラスメント行為（別表第1）が認められたとき。
- ※③、④、⑤が発生した場合、宴会等の進行もしくは円滑な接客に支障をきたすと判断し、当該のお客様に対しサービスの提供をお断りし退館いただくことがあります。
- ⑥宴会等の目的、人数、態様等に照らし、他のお客様に著しい迷惑をおよぼすおそれがあると認められたとき。
  - ⑦天災、施設の故障、その他やむを得ない事由により宴会等が行えないと判断したとき。

## 12. 免責事項

次に掲げる事項につきましては、当ホテルとしては一切責任を負いかねますので、ご了承ください。

- ①当ホテル内でお客様が貴重品を紛失したとき。
- ②お客様同士のトラブルにより、当ホテル内でお客様が負傷またはお客様の所有物が損壊したとき。
- ③当ホテルの責に帰す合理的な理由がなく、当ホテル内でお客様が負傷またはお客様の所有物が紛失・損壊したとき。
- ④宴席で提供した料理・飲料の持ち帰りによって損害が発生したとき。

## 13. 個人情報の取り扱いについて

- ①お客様の申込書、アンケートより、または当ホテルがご予約に基づきサービスを提供させていただく過程において、当ホテルは宴会等の開催、履行その他当ホテルの業務遂行のために、若しくは当ホテルサービスの向上を図るために（以下「本目的」と称します。）、お客様またはご列席者その他の関係者の個人情報を本目的の達成に必要な範囲で取得し、本目的のために当該情報（以下「取得個人情報」といいます。）を利用させていただくことがあります。
- ②当ホテルは、次の場合を除き、取得個人情報を第三者に提供、または開示せず、その利用を第三者に委託しません。
  - ア お客様の同意がある場合
  - イ 法令に基づく場合
  - ウ 個人情報の秘密保持に関する取り扱い契約を締結した協力会社に対して、当社が本目的のために必要な範囲の個人情報を提供する場合
- ③開示・訂正請求等への対応  
ご本人の個人情報の開示・訂正・追加または削除、利用停止等を希望される場合は顧客管理課までお問い合わせください。合理的な期間、妥当な範囲でこれに対応いたします。

## 14. 食物アレルギー・特別食の対応

- ①使用食材につきましては、特定原材料8品目「えび・かに・くるみ・小麦・そば・卵・乳成分・落花生（ピーナッツ）」を生産元、製造、販売元からの情報をもとに確認しております。
- ②当ホテルは日常の調理作業において、厨房、パントリー、洗浄場

などの調理施設はアレルギー専用または宗教上などの理由による特別食専用の施設は設けておりません。また、調理器具、食用油などは同一のものを使用しております。食器や調理器具は十分に洗浄消毒を行い、万全に注意を払っておりますが、原材料として使用していないにもかかわらず、空气中に漂う微量のアレルギー物質が料理に混入する可能性があります。

- ③特定原材料 8 品目のアレルギーや特別食に対するメニューのご相談、ご要望などは可能な限り対応させていただきますので開催日の 15 日前までにお伝えください。その際は食材のほか、エキス、由来などの可・不可も含めホテルが把握しておくべき情報を担当者にお伝えください。なお、ご要望に添えない場合もあります。また、食物アレルギー、宗教上の禁忌食材等に関する事前のお申し出が無く、当ホテルが提供した商品で生じたお客様の健康被害の責任は負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- ④食品の持ち込みにつきましては、ご相談ください。当ホテルでは食中毒防止の観点から保健所の指導のもと、食品の持ち込みに関する規定を設けております。食品の持ち込みにつきましては食品衛生管理上の理由からご要望に添えない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

#### 別表第 1

(カスタマーハラスメント行為)

利用料金の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求、または粗野または乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなる行為(以下に例示します。)を繰り返した場合に、当該行為をカスタマーハラスメント行為とします。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害など)、精神的な攻撃(脅迫、暴言、中傷など)にあたる行為
  - ・土下座の要求等、過度な要求行為
  - ・居座り、監禁等一定時間を超える拘束的行為(長時間の電話を含みます。)
  - ・大声、暴言などで従業員を責める行為
  - ・正当な理由のないキャンセル料の未払い、代金の返金要求、商品交換や金銭補償等の過剰要求行為
- (他の利用者と比較して、合理的な範囲を超えた過剰なサービスを要求し、利用料金に不当な割引を要求する行為を繰り返す行為等の不当な要求を行う行為がこれに含まれます。)
- ・同じ質問の繰り返し、社会的相当性を欠く方法による謝罪の要求やクレーム等の責任追及行為
  - ・運用ルールや制度上対応できないことへの過剰要求やクレーム行為
  - ・SNS やマスコミへの暴露(従業員の氏名公開など)をほのめかした脅迫行為
  - ・特定の従業員へのつきまとい行為
  - ・その他上記の各行為に準じる行為

## **\*\*Terms and Conditions for Banquets and Events\*\***

At Karasuma Kyoto Hotel, please be advised that we have established the following terms regarding the contracts for banquets or events (hereinafter referred to as 'banquets, etc.')

### **\*\*1. Banquet Duration and Additional Room Fees\*\***

The contracted time for using banquet halls or other facilities (hereinafter referred to as "banquet time") is covered by the standard room charge. If the event exceeds the contracted banquet time, additional room charges will apply. Preparation and cleanup time before and after the event is complimentary if within one hour; however, additional charges will apply if this time exceeds one hour. Please note that we may not be able to extend the usage time if it conflicts with the next scheduled event.

### **\*\*2. Confirmation of Reserved Number of Guests (Charged Number of Guests)\*\***

Please inform our staff of the number of guests for whom meals will be prepared (hereinafter referred to as the "charged number of guests") by 6:00 PM, two days before the event. After that time, arrangements will have been completed, and we will charge for the full number of guests, even if fewer attend the event.

### **\*\*3. Deposit (Reservation Fee)\*\***

When making a reservation, we may request a deposit with a set deadline. The amount will be determined based on the total estimated cost of the banquet.

### **\*\*4. Advance Payment\*\***

In some cases, we may request payment of the estimated amount provided at the time of contract within a specified deadline.

### **\*\*5. Cancellation Fees\*\***

If the reservation is canceled, the following cancellation fees will apply. (For cases not listed below, we will provide a separate notice.)

- ① Cancellations made between 179 and 70 days before the event will incur a cancellation fee equivalent to two hours of room rental and the full deposit.
- ② Cancellations made between 69 and 20 days before the event will incur a cancellation fee equivalent to half a day's room rental and the full deposit.
- ③ Cancellations made between 19 and 10 days before the event will incur a cancellation fee of 50% of the estimated total. The deposit will be applied to the cancellation fee.
- ④ Cancellations made between 9 days before the event and the day before will incur a cancellation fee of 80% of the estimated total. The deposit will be applied to the cancellation fee.

- ⑤ Cancellations made on the event day will incur a cancellation fee of 100% of the estimated total. The deposit will be applied to the cancellation fee.

**\*\*6. Arrangements for Decorations, Entertainment, etc.\*\***

Decorations, music, entertainment, and companions related to the event will be arranged through vendors designated by the hotel. If you wish to use non-designated vendors, please inform the hotel in advance and obtain prior approval.

**\*\*7. Compensation for Damages to Facilities and Equipment\*\***

Please ensure that all guests (including any associates) and vendors directly contracted by you take care not to damage the hotel's facilities, fixtures, or equipment. In the event of intentional or accidental damage, the hotel will specify the repair method, and you will be responsible for promptly repairing the damages or covering the costs.

**\*\*8. Instructions for Vendors Hired Directly\*\***

For vendors directly contracted by you, the hotel will provide guidelines regarding the setup, decoration, and use of equipment or signage, considering the hotel's aesthetics and traffic flow. Please ensure that all activities are conducted within the hotel's regulations.

**\*\*9. Prohibited Items\*\***

The following items are prohibited on the premises:

- ① Pets (excluding guide dogs, service dogs, and hearing dogs), such as dogs, cats, birds, or other animals.
- ② Flammable or explosive materials.
- ③ Items that emit a strong or unpleasant odor.
- ④ Gambling or any actions that disrupt public order or cause inconvenience to other guests.
- ⑤ Relocation or removal of any hotel fixtures.
- ⑥ Taking leftover food or beverages from the event off the premises.
- ⑦ Use of the venue for purposes other than those intended.
- ⑧ Any activities prohibited by law.

※Bringing percussion instruments such as drums, or any other items that produce loud sounds, including performance by large bands, may be prohibited as they can affect other venues. However, adjustments may be possible if you consult with the staff in charge beforehand. Please note that we will not permit such items without prior consultation.

※At our hotel, we do not serve alcoholic beverages to guests arriving by vehicles as defined under the Road Traffic Act. This policy is in compliance with regulations to prevent drinking and driving. Please note that in the event of an accident caused by drinking and driving, our hotel cannot assume legal responsibility. Additionally, we kindly ask event organizers to inform attendees to

refrain from driving to the venue to help prevent incidents of drinking and driving.

#### **\*\*10. Refusal of Contract\*\***

We may refuse to contract or permit the use of banquet facilities in the following situations:

- ① When the banquet hall is fully booked.
- ② If it is determined that any attendees fall under the following categories:
  - a. Organized crime groups, members of organized crime groups, or individuals or entities related to such groups.
  - b. Corporations or organizations under the control of organized crime groups.
  - c. Corporations with executives who are members of organized crime groups.
- ③ If it is determined that the applicant or attendees may cause significant inconvenience to other guests.
- ④ If the applicant or attendees make unreasonable demands or act violently towards the hotel or its employees.
- ⑤ If it is determined that the applicant or attendees have committed customer harassment as defined in Appendix 1.
- ⑥ If the event is deemed likely to cause significant inconvenience to other guests based on its purpose, scale, or nature.
- ⑦ If the event cannot proceed due to natural disasters, facility malfunctions, or other unavoidable circumstances.

#### **\*\*11. Termination of Contract\*\***

We may terminate the contract in the following cases:

- ① If the applicant or attendees violate these terms and conditions. If the deposit or advance payment is not received by the specified date, we may cancel the reservation and charge the cancellation fee.
- ② If it is found that any attendees fall under the categories listed in section 10.
- ③ If the applicant or attendees cause significant inconvenience to other guests.
- ④ If the applicant or attendees make unreasonable demands or act violently towards the hotel or its employees.
- ⑤ If customer harassment as defined in Appendix 1 is observed.

※In cases where ③ ④ or ⑤ occur, the hotel reserves the right to refuse service and request that the offending guests leave the premises.

- ⑥ If the event is deemed likely to cause significant inconvenience to other guests based on its purpose, scale, or nature.
- ⑦ If the event cannot proceed due to natural disasters, facility malfunctions, or other unavoidable circumstances.

**\*\*12. Disclaimer\*\***

The hotel is not responsible for the following:

- ① Loss of valuables within the hotel.
- ② Injuries or property damage resulting from disputes between guests.
- ③ Injuries or property damage occurring on hotel premises not caused by the hotel's negligence.
- ④ Damages caused by taking leftover food or beverages from the event.

**\*\*13. Handling of Personal Information\*\***

- ① The hotel may collect personal information from the application form, surveys, or during the service process to facilitate the event, improve services, or fulfill other necessary duties (hereinafter referred to as "the purpose"). We may use this information within the scope necessary to achieve the purpose.
- ② Except in the following cases, the hotel will not disclose or provide personal information to third parties or entrust it to third parties for processing:
  - a. With the customer's consent.
  - b. When required by law.
  - c. When providing necessary information to contractors bound by confidentiality agreements, to achieve the purpose.
- ③ If you wish to access, correct, add to, delete, or suspend the use of your personal information, please contact the Customer Management Department. We will respond within a reasonable time and scope.

**\*\*14. Food Allergies and Special Dietary Requests\*\***

- ① The hotel verifies the eight specific allergens (shrimp, crab, walnuts, wheat, buckwheat, eggs, dairy, peanuts) based on information from suppliers, manufacturers, and vendors.
- ② The hotel does not have separate facilities for preparing allergy-friendly or religious meals. The same cooking utensils and oils are used across dishes. Despite careful cleaning and disinfection, trace amounts of allergens may be present in the air and contaminate food.
- ③ We will do our best to accommodate requests related to allergies or special dietary needs, but please inform us at least 15 days before the event. Please provide detailed information, including any ingredients, extracts, or derivatives that should be avoided. However, we may not always be able to fulfill requests. If we are not notified in advance, the hotel cannot be held responsible for any health issues that arise.
- ④ Please consult with us regarding bringing in outside food. Due to food safety regulations, we may not be able to accommodate such requests.

**Appendix 1 (Customer Harassment Acts)**

Actions that involve demands for a reduction in usage fees or other difficult-to-achieve requests, or

demands accompanied by rude or violent behavior, or other behavior that imposes a mental or physical burden on employees, and that require more effort than is ordinarily necessary for handling such requests (as illustrated below), will be considered acts of customer harassment when repeated.

- Physical attacks (e.g., assault, injury) or mental attacks (e.g., threats, abusive language, defamation)
- Excessive demands, such as requests for an apology in the form of kneeling
- Coercive actions, such as loitering or confinement for extended periods (including long phone calls)
- Blaming employees with loud voices or abusive language
- Excessive demands for refunds, cancellations without valid reasons, or compensation such as exchanges of goods or monetary compensation (This includes unreasonable requests for discounts on usage fees by demanding excessive services compared to other users.)
- Repeatedly asking the same questions or demanding apologies or pursuing responsibility in a socially unreasonable manner
- Excessive demands or complaints about issues that cannot be addressed due to operational rules or system limitations
- Threatening to expose matters on social media or to the press (e.g., revealing an employee's name)
- Stalking specific employees
- Other actions equivalent to the above

2024.11.