

ネスタリゾート神戸 利用約款

第 1 条 (適用範囲)

1. 本約款は、株式会社ネスタリゾート神戸（以下「当社」といいます。）が運営するネスタリゾート神戸およびこれに付帯する宿泊施設、飲食施設、アクティビティ施設、プール、温浴施設その他すべての関連施設（以下総称してまたは個別に「当施設」または「各施設」といいます。）を利用されるすべてのお客様に適用されます。
2. お客様は、当施設を利用することにより、本約款に同意したものとみなされます。未成年者が当施設を利用する場合には、親権者その他の法定代理人の同意を得るものとします。
3. 当社の宿泊施設を利用されるお客様には、本約款のほか「ネスタリゾート神戸（宿泊施設共通） 宿泊約款」が重ねて適用されます。

第 2 条 (利用条件)

1. お客様は、本約款のほか、各施設、各サービスにおいて表示される利用規定、利用条件、注意事項および当社スタッフの指示に従うものとします。当該利用規定、利用条件には、年齢、身長、健康状態、服装、装備、誓約事項その他安全確保のための条件が含まれます。
2. お客様は、当社が提供するアプリ、ウェブサービス、オンラインチケットサービスその他のデジタルサービスを利用する場合には、当該サービスに係る利用規約にも同意するものとします。お客様が当該サービスに係る利用規約に違反したときは、本約款の違反行為として、本約款の規定を適用します。
3. 前項のサービスの利用に必要な通信機器、通信環境およびその利用に係る通信費用は、お客様の負担とします。

第 3 条 (チケット)

1. 当施設の利用には、当社が定めるチケットその他の利用権が必要となる場合があります。
2. チケットの種類、料金、販売条件および利用条件は、当社ウェブサイト等において定めるものとします。当社は、あらかじめウェブサイト等での告知により、料金その他の利用条件を追加または変更することができるものとします。
3. 一部の施設やサービスを利用するにあたり、電話またはオンラインでの事前予約、当施設での当日受付、もしくは電子マネーまたはクレジットカードによる事前決済が必要になる場合があります。当施設内で入園当日に受付できない施設やサービスがあります。なお施設やサービス毎に利用可能な支払い方法は異なります。
4. 当施設内においてチケットをご利用の際に、当社、当社の委託先、取引先等の従業員その他の当施設のスタッフ（総称して以下「スタッフ」といいます。）がチケットを使用済みにするために、お客様のスマートフォン等の画面を確認し、操作させていただくことがございます。

第 4 条 (安全確保および協力義務)

1. お客様は、当施設内において自己および他のお客様の安全確保に配慮し、施設の利用ルールおよびスタッフの指示に従うものとします。
2. 災害、事故、混雑その他安全上必要と当社が判断した場合、当社は入場制限、移動制限、待機等の措置

を講じることがあり、お客様はこれに従うものとします。

3. 当施設の利用にあたって、原則 7 歳未満のお客様は 16 歳以上の方の同伴が必要となります。その他、安全重視の観点から、同伴規定が一部異なる施設もありますのでご注意ください。
4. 障がいをお持ちのお客様は 16 歳以上の方の同伴を推奨いたしますが、現地でスタッフにご相談ください。

第 5 条（当施設内での事故対応等）

1. 当社は、当施設内で事故または負傷が発生した場合、必要な応急措置を行い、状況に応じて警察、医療機関その他の関係機関へ連絡する等の対応を行います。
2. お客様が当施設内で負った負傷の原因が明確に特定できない場合は、当事者間において事実関係を調査・確認し、民事上の適切な手続きに則り対応を協議します。なお、調査の結果、当社に帰責事由が認められない場合、治療費等の諸費用はお客様の自己負担とします。
3. 事件性の有無にかかわらず、当社が必要と判断した場合は第一対応として警察等その他の関係機関へ通報し、その指示を仰ぐものとします。

第 6 条（禁止行為等）

お客様は、当施設の利用にあたり、以下の行為を行ってはなりません。

- ① 他のお客様の迷惑となる行為または施設の運営を妨げる行為
- ② 不正入園、チケットの不正取得（自動化プログラム、ポット等による取得を含みます）・不正使用、偽造、譲渡または転売、クレジットカードその他の決済手段の不正使用
- ③ 政治活動、宗教活動、無許可の営利活動および物品販売
- ④ 転売目的での商品やグッズの取得・購入
- ⑤ SNS 等を利用した迷惑行為、公衆送信または炎上を目的とした行為
- ⑥ 走行、登攀、危険な場所への立ち入り、飛び込み、潜水その他危険行為
- ⑦ スタッフへの暴力、暴言、威圧的行為その他のカスタマー・ハラスメントに該当する行為
なお、カスタマー・ハラスメントに該当する行為とは、以下に掲げる行為を含みますが、これらに限りません。
 - ・社会通念を超える要求または過度なクレーム
 - ・長時間の拘束、謝罪強要、土下座要求
 - ・SNS 等のインターネットでの誹謗中傷、晒し行為
 - ・つきまとい、セクシャルハラスメント、差別的言動その他の不適切な言動
- ⑧ 当社および当社の親会社、その子会社等の関係会社（総称して以下「当社等」といいます。）または当社等のスタッフまたは他のお客様等の第三者の財産権、著作権、商標権その他の知的財産権、営業秘密、肖像権、プライバシー等のその他一切の権利を侵害し、侵害するおそれのある行為
- ⑨ 法令または公序良俗に反し、または反するおそれのある行為
- ⑩ AI 生成物の悪用、虚偽情報の発信その他当社の信用を毀損する行為
- ⑪ 入れ墨・タトゥーについて、他のお客様に不快感を与えると当社が判断する場合において露出する行為（当社の指示に従い隠すものとします）
- ⑫ 持込み禁止物を持ち込む行為
なお、持込み禁止物とは、以下に掲げる物をいいます。
 - ・刃物、火薬類その他危険物

- ・ドローン、無人機
 - ・酒類および当社が指定する持込禁止飲食物
 - ・大型荷物、キャリーケース等
 - ・業務用撮影機材、大型バッテリー、過度な音響機器
 - ・動物（第 7 条に規定するペットおよびアシスタンスドッグを除きます。）
 - ・その他当社が不適切と判断する物品
- ⑬ 商業目的の撮影・配信（当社が許可した場合を除きます）
 - ⑭ 他のお客さままたはスタッフの迷惑となる撮影（近接撮影、同意なく撮影する等）
 - ⑮ 指定エリア外での撮影
 - ⑯ 当施設の営業の妨げとなり、またはそのおそれがある服装、もしくは、他のお客さまに不快感を与え、またはそのおそれがある服装で、当施設を利用する行為
 なお、当該服装は以下に掲げるものを含みますが、これらに限りません。
 - ・顔全体を覆うマスク（医療上の理由等の相当な理由がある場合を除く）
 - ・全身仮装等（ただし、当社が時期に応じて個別のルールを定めることがあります。）
 - ・地面を引きずる服装
 - ・ゴミや異臭が生じる服装
 - ・当社スタッフ、警察官、警備員と誤認される服装
 - ・過度に露出した服装、入れ墨・タトゥーの露出した服装
 - ・政治的、宗教的な主張、広告、公序良俗に反する表示を含む服装
 - ・その他施設運営の妨げとなり、他のお客さまの迷惑になると当社が判断する服装
 - ⑰ 野鳥等の野生動物への餌やり、その他当施設内およびその周辺の動植物、自然環境に悪影響を及ぼし、またはそのおそれがある行為
 - ⑱ 喫煙所以外での喫煙
 - ⑲ その他当社が不適切と判断する一切の行為

第 7 条（ペット等の同伴について）

1. お客さまは、以下の各号のすべてに該当するペット（以下「ペット」といいます。）に限り、お客さま 1 組当たり 3 頭まで、当施設内に同伴して入園させることができます。ただし、ペットは、当社の承諾がない限り、「ホテル ザ・ネスタ&スパ」内、その他当社が指定するドッグ利用可能エリア以外の各施設内に立ち入ることはできません。
 - ① 体重 15 kg 以下の犬であること
 - ② 入園日当日から遡って 1 年以内に狂犬病予防接種および五種以上の混合ワクチンをともに接種していること
 - ③ 発情期、生理中、妊娠中または病気でないこと
 - ④ 噛み癖その他過度に攻撃性を備えておらず、基本的なしつけができており、静止、呼び戻し等の指示に従うこと
2. 前項の規定にかかわらず、盲導犬、介助犬その他のアシスタンスドッグ（以下「アシスタンスドッグ」といい、前項のペットと総称して「ペット等」といいます。）を必要とするお客さまは、アシスタンスドッグを当施設内に同伴して入園させることができます。
3. お客さまは、当施設内にペット等を同伴して入園させる際には、以下の各号について遵守いただく必要があります。
 - ① ペット等から常に目を離さないこと。

- ② 必ずリードをつなぐこと。ただし、GLAMP BBQ、当施設内のミニドッグランその他当社が指定したエリア内はこの限りではありませんが、他のお客様やペット等のご迷惑とならないよう、十分に留意する事。
 - ③ 園内巡回バスにご乗車の際には、アシスタンスドッグを除き、ペットはケージに入れる事。ケージに入れない場合は、ご乗車いただけません。
 - ④ 抜け毛、排泄物、ゴミ等は、お客様の責任で処理し、持ち帰ること。
 - ⑤ 成年であり、かつ、ペット等を適切に制御することができるお客様が同伴すること。
 - ⑥ 上記各号のほか、各施設の利用条件、注意事項および当社やスタッフからのお願い事項を遵守すること。
4. 入園日前または当日に下記書類をご提出ください。
 - ① ペット（犬）同伴誓約書
 - ② 入園日から遡って1年以内に接種された五種以上の混合ワクチン接種証明書（写し）
 - ③ 入園日から遡って1年以内に接種された狂犬病予防接種票または狂犬病予防接種証明書（写し）
 - ④ 畜犬登録または犬鑑札
 5. 浴槽またはプールもしくは寝具、リネン等の当社設備、什器備品の利用はご遠慮ください。
 6. 上記各号のほか、各施設の利用条件、注意事項および当社やスタッフからのお願い事項を遵守していただきます。
 7. お客様の同伴するペット等に関して生じた事故またはトラブルについては、お客様の責任により解決くださいますようお願いいたします。当社等は、法令に基づき賠償義務を負う場合を除き、一切の責任を負いかねます。
 8. お客様は、同伴するペット等が当施設内の各施設建物、設備または什器備品等を滅失、損傷または汚損した場合は、当該損害を賠償していただきます。
 9. お客様またはペット等が本約款に違反した場合、その他ペット等が他のお客様にご迷惑をかける場合には、当社はお客様またはペット等に対し、第8条に規定する措置をとることができるものとします。

第8条（入園拒否および退園等）

当社は、お客様が以下のいずれかに該当した場合、お客様の入園拒否または退園措置、チケット無効化、当施設（各施設・アトラクション・サービスの全部または一部を含む）の利用禁止、関連する取引停止または警察その他の関係機関との連携その他の当社が必要と認める措置を行うことができます。なお、この場合、チケットの返金その他補償は行いません。当該措置に関し、当社またはスタッフが、ご本人確認のための公的書類（マイナンバーカード、運転免許証、健康保険証等）を確認させていただく場合があります。

- ① 本約款に違反した場合
- ② 禁止行為を行った場合
- ③ 当施設内の各施設の利用条件、注意事項、またはスタッフの指示（タトゥーの露出に関する指示を含みます。）に従わない場合
- ④ 酩酊、体調不良その他安全に支障がある場合
- ⑤ 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当するまたは該当するおそれがある場合、もしくは反社会的勢力が経営を支配し、経営に実質的に関与し、またはそのおそれがある場合

第9条（保安検査）

1. 当社は、安全確保のため、手荷物検査、衣服確認、金属探知機等による保安検査を実施することがあります。お客様がこれに応じていただけない場合、入園拒否、退園措置、警察その他の関係機関との連携その他の当社が必要と認める措置をとることがあります。
2. 当社は防犯および安全管理のため、顔識別機能付き監視カメラおよび顔特徴データを用いた AI 解析等を利用することがあります。

第 10 条（当施設内での撮影および写真等の利用）

1. お客様による当施設内で撮影および撮影された写真や動画の利用（ウェブサイト、SNS、生成 AI 等へのアップロード等を含みます。）は、他のお客様のご迷惑とならない範囲で、私的利用に限り認められます。
2. 当社は、当施設内で各施設やプログラム等を撮影する場合があります。その際、お客様が撮影の対象となる場合があります。また、当社は、撮影された映像・写真を広告、広報等に利用することができるものとします。

第 11 条（環境配慮）

お客様は、当施設の自然環境および資源保護に配慮し、ゴミ削減および分別に協力するものとします。

第 12 条（感染症および衛生対策）

当社は、感染症対策として入場制限、検温、衛生管理措置を講じることがあります。

お客様はこれに従うものとし、従わない場合は利用をお断りすることがあります。

第 13 条（個人情報およびデータ利用）

1. 当社は、お客様の個人情報をプライバシーポリシーに従い適切に管理します。
2. 安全管理およびサービス向上のため、顔識別機能付き監視カメラ、行動データ、位置情報、顔特徴データおよびこれらを用いた AI 分析等を利用することがあります。

第 14 条（当施設の運営変更・休止）

1. 当社は、天災、停電、事故、設備保守・故障修理、感染症、悪天候、交通機関の運休その他やむを得ない理由により、当施設および当施設内のアクティビティ、施設、サービス、イベント等の運営内容、運営時間、実施時間、利用方法等の全部または一部を予告なく変更、中止または休止することがあります。
2. 当社は、当施設内の商品、グッズ、レストランのメニューその他の各種サービスを、予告なく変更、中止、終了、販売数の制限等をさせていただく場合があります。

第 15 条（当社等の責任と免責・お客様の責任）

1. 当社等は、お客様の自己責任による事故、紛失、盗難またはお客様同士のトラブルについて、法令に基づき当社等が賠償義務を負う場合を除き、責任を負いません。

2. 第8条、第9条および前条に定める当社の措置によりお客様に損害が生じた場合でも、法令に基づき当社等が賠償義務を負う場合を除き、当社等は何らの責任も負わないものとします。また、当社等は、チケット代金の返金その他お客様において生じた損害（費用、補償その他名目を問いません）の賠償もいたしません。
3. お客様の故意または過失により当社または第三者に損害が生じた場合、お客様はその損害を賠償するものとします。
4. 当社は、お客様の当施設利用にあたり、当社の責めに帰すべき事由によりお客様に損害を与えた場合、当社の故意または重過失による場合を除き、現実かつ直接に発生した損害（特別損害、逸失利益、間接損害および弁護士費用を除く）に限り、その損害を賠償する責任を負うものとします。

第16条（権利帰属）

当施設のリーフレット、販促物、出版物に関する著作権その他の権利は、当社または正当な権利者に帰属します。

第17条（言語、準拠法および管轄）

1. 本約款は日本語を正文とし、本約款につき日本語以外の言語による翻訳版と差異があるときは、日本語版が優先して適用されるものとします。
2. 本約款は日本法に準拠し、本約款に関して生じる紛争については、訴額に応じて大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第18条（約款の変更）

当社は、法令の改正、社会情勢の変化、サービス内容の変更等に応じて、次のいずれかに該当する場合に、民法548条の4の規定に基づき、本約款を変更することができるものとします。当社は、変更後の約款の内容および効力発生時期を、あらかじめ当社ウェブサイト等への掲載により周知します。当該効力発生時期以後に、お客様が当施設を利用したときは、本約款の変更に同意したものとみなします。

- ① 本約款の変更がお客様の一般の利益に適合するとき
- ② 本約款の変更が契約目的に反せず、かつ、変更の必要性、相当性その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき

以上

2024年1月31日 制定

2025年6月25日 改定・発効

2026年7月9日 改定・発効