アートホテル宮崎スカイタワー 2F「うなぎ 海雲」

ご予約・ご利用規約 兼 キャンセルポリシー

最終改定：2026 年 11 月 1 日

「うなぎ 海雲」（以下「当店」）では、お客様に最高のおもてなしと厳選されたお料理をお楽しみいただくため、ご予約および店舗のご利用に関する規約（キャンセルポリシー）を以下の通り定めております。ご予約のお申し込みをいただいた時点で、本規約にご同意いただいたものとみなします。

第 1 条（適用範囲）

本規約は、電話、公式 WEB サイト、各種予約プラットフォーム、SNS、店頭およびその他の方法を問わず、当店におけるお席のみのご予約、コース料理のご予約、ならびにデリバリー・テイクアウトのご注文等、すべての事前予約に適用されます。

第 2 条（ご予約の確定および完了）

当店による予約受付け完了の旨の伝達（口頭、メール、システム上の予約完了通知等）をもって、ご予約が確定いたします。なお、ご予約時に頂戴した連絡先（電話番号・メールアドレス）に不備があり連絡が取れない場合、当店側の判断によりご予約を取り消すことがございます。

第 3 条（キャンセル料規定・違約金）

お客様のご都合によりご予約のキャンセル・変更をされる場合、以下の通りキャンセル料（違約金）を頂戴いたします。
また、お席のみのご予約で無断キャンセルの場合は、一人あたり 2,000 円のキャンセル料を頂戴いたします。

■ ご予約

キャンセルご連絡時期	コース予約（お料理代金）
無断キャンセル（ご連絡なし）	100%
当日キャンセル（ご連絡あり）	100%
前日キャンセル	50%
2 日前以前のキャンセル	無料

■ テイクアウト・デリバリー

キャンセルご連絡時期	キャンセル料率（注文総額に対して）
無断キャンセル / 当日キャンセル	100%

前日キャンセル	50%
2 日前以前のキャンセル	無料

第 4 条（人数変更および遅刻に関する規定）

1. ご予約人数の減少・変更につきましては、【ご予約日の前々日 18:00 まで】にお電話にてご連絡をお願いいたします。
2. 当日における人数の減少につきましては、理由の如何を問わず、減少された人数分のお料理代金100%（席のみ予約の場合は一律 2,000 円/名）を頂戴いたします。
3. ご予約のお時間から 15 分以上遅れる場合は、必ず事前にお電話にてご連絡ください。
4. 事前のご連絡がなく、予約時間を 20 分以上経過した場合は、無断キャンセルと判断させていただき、他のお客様をお席へご案内する場合がございます。

第 5 条（悪天候・不可抗力における免責規定）

1. 台風・豪雨・地震等の自然災害、公共交通機関の広域にわたる不通、その他不測の事態により物理的にご来店が困難と認められる場合は、キャンセル料を全額免除といたします。
2. 当店の設備故障・天災・その他の都合により営業が不可能な事態が発生した場合、当店より予約の解除を行うことがございます。その際、当店はお客様に対して代替案のご提示に努めますが、損害賠償等の責任は負いかねます。

第 6 条（禁止事項および利用拒否）

当店では、全てのお客様に安全で快適な環境を提供するため、以下の行為を禁止しております。これらに該当する場合、ご予約の取消や退店をお願いすることがございます。
・事前許可のない飲料・食料のお持ち込み
・他のお客様や従業員に対する迷惑行為、暴言、威圧的な言動
・反社会的勢力（暴力団、暴力団関係企業等）の関係者のご利用

第 7 条（本規約の改定）

当店は、社会情勢や関係法令の変更に伴い、予告なく本規約を変更することがあります。最新の規約は当店公式 WEB サイトまたは店頭にて公表し、公表した時点より効力を生じるものとします。

【店舗情報・お問合せ窓口】

店舗名称：うなぎ 海雲（かいうん）
運営元　：アートホテル宮崎スカイタワー 2 階
所在地　：〒880-0805 宮崎県宮崎市高千穂通 2-1-26
電話番号：0985-31-1148（直通）
営業時間：ランチ 11:30〜14:00（L.O.13:30） / ディナー 17:30〜21:00（L.O.20:30）