

ご宿泊のお客様へ

【注意喚起】一部の海外予約サイト(Agoda 等)ご利用時のご注意事項

お知らせ

ホテルクラウンヒルズ上野プレミアをご利用いただき、誠にありがとうございます。

昨今、弊社が提携サイトに提供している空室枠が、一部のエージェントによって、海外予約サイト(Agoda 等)で転売されており、以下のようなトラブルが発生しています。

- ・お客さまがご予約した情報がホテルに通知されず、お部屋の確保がされていない。
- ・お客さまの予約されたお部屋や日付とは異なった情報がホテルへ通知され、正しい部屋タイプや日程のお部屋が確保されない。
- ・お客さまの予約完了からホテルへの予約通知に数日のタイムラグがあるため、ホテルでご予約の確認ができない。
- ・ホテルで設定した宿泊料金よりも大幅に高い料金で販売されていることがある。
- ・キャンセル不可で販売されることがある。

以上のことから、一部の海外予約サイト(Agoda 等)からのご予約については、お客さまご自身で予約されたサイトへお問い合わせしていただくようお願いしております。ホテルへご連絡をいただいても、手続きの関係上、予約の確認・変更・キャンセル(クレジットカードでの事前決済を含む)を承ることができません。

お客さまにはご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。



To our guests

[Warning] Precautions when using some overseas booking sites (Agoda, etc.)

Notice

Thank you for using Hotel Crown Hills Ueno Premier.

Recently, some agents have been reselling the vacant rooms that we provide to our partner sites on overseas booking sites (Agoda, etc.), causing the following problems

- The customer's reservation information is not notified to the hotel, and the room is not secured.
- Information notified to the hotel is different from the room and date reserved by the customer, and the correct room type and room for the dates are not secured.
- There is a time lag of several days between the customer's reservation completion and the hotel being notified of the reservation, so the hotel is unable to confirm the reservation.
- Reservations are sometimes sold at prices significantly higher than the accommodation price set by the hotel.
- Reservations are sometimes sold with no cancellations possible.

For the reasons above, for reservations made through some overseas booking sites (such as Agoda), we ask that you contact the site where you made the reservation yourself. Even if you contact the hotel, due to procedural reasons, we will not be able to confirm, change, or cancel your reservation (including prepayment by credit card).

We sincerely apologize for any inconvenience caused to our customers. We appreciate your understanding.

