

# 手配旅行条件説明書面・契約書面(国内)

※旅行業法第12条の4に規定する「取引条件説明書面」と「契約書面の一部」となります。

※旅行契約締結の場合、旅行業法第12条の5に規定する契約書面の1部となります。

## 1. 手配旅行契約

(1) 手配旅行契約(以下「契約」という)とは、当社がお客様からの依頼により、旅行サービスの提供を受けることができるように手配することを引き受ける契約をいいます。当社が、善良な管理者の注意をもって旅行サービスの手配をしたときは、契約に基づく当社の債務の履行は完了します。

(2) 旅行契約の内容・条件はこの条件書によるほか、手配旅行受書、出発前にお渡しする確定書面(最終旅程表)及び当社旅行業株式会社手配旅行契約の部によります。

(3) 当社は、お客様が運送・宿泊機関の提供する運送・宿泊その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」という。)の提供を受けることができるように手配することを引き受けます。当社は自ら旅行サービスを提供するものではありません。

## 2. 契約責任者

(1) 当社は、お客様が定めた代表者(以下「契約責任者」という。)がその団体を構成するお客様(以下「構成員」という。)の契約締結に関する一切の都合を有するものとみなし、当該契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。契約責任者が旅行に同行しない場合は、旅行開始後契約責任者が選任した引率責任者を契約責任者とみなします。

(2) 当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、または将来負うことが予想される債務または義務について何ら責任を負うものではありません。

## 3. 取扱料金

当社は、お客様のご旅行に伴ってお引き受けする日程表・見積書の作成や必要な予約の手配・変更・取消・クーポン券類の発券・確認発券(お客様ご自身によるご予約を当社の責任において確認し、クーポン券を発券すること等)に対して、以下の旅行業務取扱料金を申し受けます。

(1) 当社は、旅行の手配にあたり運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の費用(以下「旅行代金」という。)のほか、「旅行業務取扱料金表」(以下「料金表」という。)に定める取扱料金を申し受けます。

(2) 旅行契約に基づき、お客様が手配を依頼した運送・宿泊機関等が満員等の理由で予約ができなかった場合であっても、当社は所定の取扱料金を申し受けます。

	お引き受けする内容		旅行業務取扱料金
普通手配旅行	① 運輸機関・宿泊機関等の複数手配の場合	取扱料金	旅行費用総額の20%以内
	② 運輸機関・宿泊機関等を単一手配する場合		1件1手配につき旅行費用総額の20%以内。同一施設連泊の場合は1件として扱います。(旅行費用総額が20,000円未満の場合は1,650円)
	③ 変更手数料	変更手数料	1件1手配につき下限550円～旅行費用の20%以内
	④ 取消の手続き	取消手数料	1件1手配につき下限1,100円～旅行費用の20%以内
	⑤ お客様依頼にて緊急に現地手配等遠隔連絡を行った場合等	通信・連絡費	1件につき550円(実費別途)
	⑥ 空港等あつ旋サービス	あつ旋サービス料金	あつ旋員1名につき16,500円。夜10時～朝5時、日・祝祭日、年末年始は5,500円増し(実費別途) ※外国語通訳は別途
	⑦ 添乗サービス	添乗料金	1日1人33,000円(旅行実費別途) ※外国語通訳は別途
旅行相談	⑧ お客様の旅行計画作成のための相談	相談料金	基本料金2,200円(30分)
	⑨ 旅行日程表の作成		旅行日程1件につき3,300円
	⑩ 旅行代金見積書の作成		代金見積1件につき3,300円
	⑪ 旅行地及び運送・宿泊機関に関する情報提供		資料A4版1枚につき1,100円
	⑫ お客様の依頼による相談出張		上記(8)～(11)までの料金(交通費等実費別途)

1. 上記の各料金については、消費税が含まれます。

2. 旅行契約成立後、お客様のご都合によってご旅行又は相談を中止される場合、クーポン券類又は日程表・見積書等をお引渡しする前・後にかかわらず、当社が当該旅行の手配・相談の一部又は全部を終了しているときには、これに係る①～⑫の旅行業務取扱料金を申し受けません。

3. ②の「運送機関等を単一手配する」とは、航空・JRを除く私鉄・バス・フェリー等の手配をすることをいいます。

4. 変更・取消のお申し出は、当社の営業時間内にご連絡をいただき、当社が引き受けした場合に有効といたします。(当社の営業時間外にFAX等でご連絡いただいた場合は、翌営業日の営業開始時刻前に申し出があったものとさせていただきます。)

5. ③④の変更・取消に係る旅行業務取扱料金は、運輸機関・宿泊機関が定める取消料、払戻手数料等(別表)とは別に申し受けます。ただし、JR券・航空券を取消・払戻する場合は、③④の規定にかかわらず変更・取消・払戻に係る旅行業務取扱料金はいただきませんが、各運送機関が定める取消料・払戻手数料を申し受けます。

6. 添乗員の交通費、宿泊費等は別途実費を申し受けます。

7. 上記料金は、旅行を中止される場合でも払い戻ししません。

## 4. 旅行代金のお支払い

(1) 旅行代金とは、旅行費用と取扱手数料を合算したものをいいます。

(2) 旅行代金から第5項(1)の申込金を差し引いた残額を、旅行出発前の当社が指定する期日までに お支払ください。

## 5. 旅行契約の申し込みと契約の成立

(1) 旅行の申し込みは、当社所定の申込書に所定の事項をご記入のうえ、旅行代金の20%以上の申込金を添えてお申し込みください。

(2) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、前号の申込金を受領したときに成立するものとします。

(3) 本項(2)にかかわらず、ご旅行お引受書を契約責任者に交付したとき、申込金の支払いがなくても旅行契約が成立したものとすることがあります。この場合、契約成立の時期を契約書面に明確にいたします。

(4) 本項(1)にかかわらず、運送サービスまたは宿泊サービスの手配のみをお申込みになる場合であっても、乗車券類・宿泊券その他のクーポン券類をお渡しするものについては、口頭によるお申込みを受け付ける場合があります。この場合、契約成立の時期は、当社が契約の締結を承諾したときとします。

(5) お申込金は、旅行代金または取消料・違約料の一部または全部として取り扱います。

(6) 契約が締結された場合、契約責任者は当社が定める日までに構成員の人数を通知し、または構成員名簿を提出しなければなりません。

## 6. お申し込み条件

(1) 妊娠中の方・現在健康を損なっている方・障害をお持ちの方などで、特別な配慮を必要とする場合は、旅行申し込み時にその旨お申し出ください。当社は合理的で可能な範囲内でこれに応じます。また、旅行内容や現地事情、運送・宿泊機関等の状況により健康診断書のご提出、同伴者・介助者のご同行を条件とさせていただくか、ご参加をお断りする場合があります。

(2) 当社は、旅行中にお客様が疾病・傷害その他の事由により、医師の診断または加療が必要と判断される場合、契約責任者と協議の上必要な処置を取らせていただきます。なお、これにかかる一切の費用は、お客様のご負担となります。

(3) その他当社の業務上の都合があるときは、お申し込みをお断りすることがあります。

(4) お客様が暴力団員・暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合や、当社に対して暴力的または不当な要求行為、脅迫的な言動や暴力を用いる行為等を行った場合、また、風説を流布し、偽りや威力を用いて当社の信用を既にまたは業務を妨害する行為等を行った場合は、申し込みをお断りすることがあります。

## 7. 契約内容の変更

(1) お客様から契約の変更の申し出があったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。

(2) 当社は、契約の成立後であっても、天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、当初の運輸計画によらない運輸サービスの提供、その他当社の関

与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、契約責任者にあらかじめ速やかに当該事由を説明し旅行計画を変更することがあります。

## 8. 旅行代金の変更

- (1) 当社は、旅行開始前引運送・宿泊機等々の運賃・料金等の改定あるいは為替相場の変動、その他の事由により旅行代金を変更させていただく場合があります。
- (2) 当社は、契約責任者から構成員の変更の申し出があった場合は、可能な限りこれに応じます。この場合、構成員変更のために運送・宿泊機等へ支払うべき取消料・違約料等があるときはこれをご負担頂くほか、当社は旅行表記載の変更手続料金を申し受けます。また、構成員数があらかじめ旅行代金の算出時点で取り決めた数から変動した場合は、旅行代金を変更させていただきます。
- (3) 第7項により契約内容が変更された場合は、旅行代金を変更させていただきます。ただし、第7項(1)の場合において、変更のために運送・宿泊機等に支払うべき取消料・違約料等があるときはこれをご負担いただくほか、当社は料金表記載の変更手続料金を申し受けます。

## 9. お客様による旅行契約の解除と払戻し

- (1) 当社は、お客様都合により旅行契約を解除する場合、次の料金・費用を申し受けます。
  - ① 第3項に掲げる取扱料
  - ② お客様が既に提供を受けられた旅行サービスにかかる費用
  - ③ お客様がいまだ提供を受けていない旅行サービスにかかる取消料・違約料、その他の旅行サービス提供機関に支払う費用
  - ④ 旅行サービスの手配の取消しに係る料金表記載の取消手続料
- (2) 当社の責に帰すべき事由により手配が不可能となった場合、お客様は契約を解除することができます。この場合、当社はお客様が既に提供を受けられた旅行サービスに係る費用を除き、残額を払い戻します。

## 10. 当社による旅行契約の解除と払い戻し

- (1) 当社は、天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機等々のサービス提供の中止、当初の運行計画によらない運送サービスの提供、その他当社が関与し得ない事由により、旅行書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となった場合、または不可能となる可能性が極めて大きいと判断される場合は、契約責任者と協議の上、契約を解除することがあります。
- (2) 本項(1)の場合、当社は次の費用を申し受け、残額があればこれを払い戻します。
  - ① お客様が既に提供を受けられた旅行サービスにかかる費用
  - ② お客様がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料・違約料
  - ③ その他旅行サービス提供機関に支払う費用
- (3) お客様が所定の期日までに旅行代金を支払わない場合は、当社は旅行表記載の手配料、取消手続料および旅行サービス提供機関等に対して支払う取扱料・違約料またはその他の名目で支払うべき費用を申し受けます。

## 11. 旅行代金の精算

当社は、実際に要した旅行代金と収受した旅行代金が合致しない場合は、旅行終了後速やかに精算いたします。

## 12. 旅行の実施と添乗業務

- (1) 旅行の運営は、お客様の責任で行っていただきます。
- (2) 当社は、お客様の求めにより料金表に定める添乗サービス料金を申し受けた上で添乗員を同行させ、旅行を安全かつ円滑に実施するために必要な業務を行います。
- (3) 添乗員は、契約責任者または引率責任者の指示を受け、前号の業務を行います。
- (4) 添乗員が添乗サービスを提供する時間は、原則として8時から20時までとします。
- (5) 当社が添乗サービスを提供する場合、お客様は左記に定める「添乗サービス料金と添乗員が同行するために必要な交通費、宿泊費の実費を別途申し受けます。

## 13. 当社の責任・免責事項

- (1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社が手配を代行させるもの以下「手配代行者」という。が、故意または過失により損害を与えたときは、お客様が被られた損害を補償します。ただし、損害発生の日から起算して2年以内に、当社に対して通知があった場合に限り。また、手荷物について生じた損害については、国内旅行は損害発生の日から起

算して14日以内、海外旅行は21日以内に当社に通知があった場合に限り、お客様おひとりにつき15万円を限度として賠償します。

(2) お客様が、当社または手配代行者の管理し得ない事由により以下に例示するような損害を被られたときは、当社はお客様に対して本項(1)の責任を負いません。ただし、当社または手配代行者の故意または過失が証明されたときは、この限りではありません。

- ① 天災地変
- ② 戦乱・暴動
- ③ これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
- ④ 運送・宿泊機等々のサービスの提供中止
- ⑤ これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
- ⑥ 官公署の命令
- ⑦ 外国の出入国規制
- ⑧ 伝染病による隔離
- ⑨ これらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
- ⑩ 自由行動中の事故
- ⑪ 食中毒
- ⑫ 盗難等
- ⑬ 運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更など
- ⑭ これらのために生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮

(3) 本項(1)の業務は、同行する添乗員によって行われますが、添乗員が同行しない場合は、現地係員または現地において当社が手配を代行させるもの(以下「手配代行者」という。)により行われ、その連絡先は確定書面(最終旅程表)に明示いたします。

(4) 旅行行程の契約の履行にあたって当社の故意・過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償いたします。ただし、発生の日から起算して6カ月以内に通知があった場合に限り。また、

(5) 旅行行程時、当社が作成した旅行計画に記載した運送・宿泊機等々について、実際に手配が可能である事を保証するものではありません。したがって満員等で予約できなかったとしても当社は責任を負うものではありません。

## 14. お客様の責任

お客様の故意・過失・法令・公序良俗に反する行為もしくはお客様が当社の約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けた場合は、お客様にその損害を申し渡し賠償しなければなりません。

## 15. 旅行条件・旅行代金の基準

旅行条件・旅行代金の基準日は、それぞれ契約書面に明示いたします。

合同会社 湘南旅行舎  
〒253-0042 神奈川県茅ヶ崎市本村4-2-36-902  
電話 0467-33-4655



2019年10月1日改定