

手配旅行取引条件説明書面

(旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面)

一般社団法人 長野県観光機構 TEL 026-219-5271 (9:00～17:00<土日祝休>)
〒380-8570 長野県長野市中御所岡田町 131-4 ホテル信濃路 3 階
長野県知事登録旅行業 第 2-436 号 (一社)全国旅行業協会正会員
総合旅行業務取扱管理者 三井 猛司
※旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引の責任者です。このご旅行の契約に関し担当者からの説明にご不明な点がありましたら、ご遠慮なく表記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。

当社が、お客さまのご希望により旅行の手配をお引き受けする場合は、旅行日程表(コース表)、旅行条件書(または見積書)に記載されたもの以外は次のとおりとなります。この取引条件説明書面は旅行契約が成立した場合は契約書面の一部となります。

1. 手配旅行契約

- (1) この旅行は、当社が手配する旅行であり、お客さまと手配旅行契約を締結することになります。
- (2) 当社はお客さまの依頼によりお客さまのために代理、媒介、取次をすることなどによりお客さまが運送・宿泊その他の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ます。
- (3) 当社は旅行の手配にあたり、旅行代金として運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の旅行費用の他、所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。
- (4) 旅行業務取扱料金は、旅行業法でその取受が認められているもので、当社の旅行業務取扱料金は、法の定めにより、各支店(営業箇所)の店頭に掲示してあります。また、ご希望のお客さまには旅行業務取扱料金表をお渡しいたします。
お客さまが依頼された運送・宿泊機関等が満員、満室等の理由で手配不能となった場合でも原則として取扱料金はお支払いいただきます。

2. 旅行の種類

旅行は、日本国内のみを旅行する「国内旅行」と、それ以外の「海外旅行」とがあります。

3. 旅行の申込み

- (1) 当社はお客さまのご希望による航空券・宿泊券等の手配旅行契約の予約の申込みを所定の申込書及び電話・電子メール・ファクシミリ等の通信手段により受け付けします。なお、乗車券及び宿泊券を旅行代金と引き換えにお渡しする場合は、口頭による申込みを受け付けることがあります。
- (2) 団体・グループ旅行の代表である契約責任者が申込みの場合当社は契約責任者が団体構成者の一切の代理権を有しているとみなします。
- (3) 当社所定の申込書に必要事項を記入の上、申込金又は旅行代金全額を添えてお申込みください。なお、申込金は旅行代金・取消料の一部といたします。

4. 通信契約により旅行契約の締結を希望されるお客さまの旅行条件

- (1) 当社は、当社が提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」といいます。)のカード会員(以下「会員」といいます。)より、会員の署名なくして旅行代金の一部(申込金)等のお支払いを受けることを条件に、電話、電子メール、ファクシミリその他の通信手段による旅行契約(以下「通信契約」といいます。)を締結する場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、又は、業務上の理由等でお受けできない場合もあります。
- (2) 通信契約の申込みに際し、会員は申込みをしようとする「手配旅行の内容」、「出発日」等に加えて「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。
- (3) 通信契約は、当社がお申込みの受諾を電話および郵便で通知する場合はその通知を発送した時、電子メール・ファクシミリで通知する場合はその通知が会員に到達した時に成立します。
- (4) 通信契約での「カード利用日」は、会員及び当社が手配旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出のあった日となります。
- (5) お客さまがクレジットカードによるお支払いを希望されカード会社より決済できないときは、当社はお申込みをお断りします。

5. お申込み条件

- (1) お申込み時に20歳未満の方は親権者の同意書が必要です。
- (2) 健康を害している方、身体に障害のある方、妊娠中の方、補助犬使用者の方等その他の特別な配慮を必要とする方はその旨をお申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客さまからのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用はお客さまの負担とします。
- (3) 当社は、お客さまが次の①から④のいずれかに該当したときは、お申込みをお断りすることがあります。
①お客さまが暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋その他の反社会的勢力であると認められるとき。
②お客さまが当社にて暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
③お客さまが風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
④本手配を通じて予約された客室を営利目的で利用または転売することは固くお断りいたします。万一、営利を目的とした行為、又はその準備を目的とした行為と当社が判断したときは、予告なく手配旅行契約を解除することがあります。
- (4) その他当社の業務上の都合があるときは、お申込みをお断りする場合があります。

6. 契約の成立

- (1) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- (2) 当社は(1)の規定にかかわらず、書面による特約をもって、申込金の支払いを受けることなく、契約の締結の承諾のみにより手配旅行契約を成立させることがあります。
- (3) 全項の場合において、手配旅行契約の成立時期は、前項の書面において明らかにします。

7. 契約書面のお渡し

当社は契約成立後すみやかに、郵送にて予約確認書・旅行条件書・請求書をお渡します。団体・グループ旅行の場合は、旅行代金見積書・旅行条件書・旅行引受書、請求書をお渡します。

8. 旅行契約内容の変更

お客さまが契約内容を変更されるときは、当社は可能な限りその求めに応じます。この場合、旅行代金を変更し、運送・宿泊機関等の取消料その他の変更費用及び当社所定の変更手続料金を申し受けます。

9. 旅行契約の解除

- (1) お客さまの任意解除
お客さまは下記の料金をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約の全部又は一部を解除することができます。
①お客さまが提供を受けた旅行サービスの費用
②未提供の旅行サービスに係る取消料その他サービス提供機関の未払い費用
③当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手続料金
- (2) お客さまの責に帰すべき事由による解除
①当社は、お客さまより所定の期日までに旅行代金のお支払いがない場合には、予約を取り消させていただく場合があります。
②お客さまがクレジットカードによるお支払いを希望されカード会社より決済できないときは、当社は旅行契約を解除します。
③お客さまが第5項(3)①から④のいずれかに該当することが判明したとき。①、②、③の場合、下記の費用はお客さまの負担とさせていただきます。
既に提供を受けた旅行サービスの費用及び未提供の旅行サービスに係る取消料その他の旅行サービス提供機関の未払い費用並びに当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手続料金
- (3) 当社の責に帰すべき理由による解除
当社の責任により旅行サービスの手配が不可能となったときは、お客さまは旅行契約を解除することができます。この場合、当社は旅行代金から既にその提供を受けた旅行サービスの対価として支払った費用又はこれから支払わなければならない費用を控除した残金を払い戻します。

10. 旅行代金

- (1) 当社は、旅行開始前において運送機関等の運賃、料金の改定、為替相場の変動その他の事由により旅行代金の変動を生じた場合、旅行代金を変更することがあります。この場合、旅行代金の増加又は減少は、旅行者に帰属するものとします。
- (2) 旅行代金は、原則として、旅行出発日の前日までに全額お支払いいただきます。団体・グループ旅行の場合、旅行代金の支払期日及び方法は、旅行引受書にて明示します。
- (3) 当社は、旅行終了後すみやかにお支払旅行代金の精算をします。

11. 旅行業務取扱料金

(1) 取扱料金

区分	内容		料金
手配料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の 20%
		個人(上記以外の場合)	旅行費用総額の 20%
	宿泊券のみの場合	15人以上の団体手配旅行の場合	宿泊券面額の 20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき 525円
運送機関のみの場合		1件につき 525円	
添乗サービス料金(宿泊、交通費等の旅行実費を除く。)			「一般社団法人 長野県観光機構 労務単価内規」に基づく
変更手続料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	変更に係る部分の変更前の旅行代金の20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき 525円
	運送機関の予約・手配の変更		1件につき 525円
	宿泊機関の予約・手配の変更(宿泊券の切替が必要な場合はそれを含む。)		1件につき 525円
取消手続	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	15人以上の団体手配旅行の場合	取消に係る部分の旅行代金の20%
		個人(上記以外の場合)	1件につき 525円
	運送機関の手配の取消し(未使用乗車船券の精算手続がある場合はそれを含む。)		1件につき 525円
	宿泊機関の手配の取消し(未使用宿泊券の精算手続がある場合はそれを含む。)		1件につき 525円
連絡通信費	お客様の依頼により緊急に現地手配等の為の通信連絡を行った場合等		1件につき 525円(電話料、電報料は別)

(注) 1 団体手配旅行とは、複数の旅行者が代表者を定めて同一行程により旅行される場合をいいます。

2 お客様の希望により、変更又は取消しを行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料の他、上記変更手続き料金、取消手続料金を申し受けます。

3 同一の宿泊機関に連泊する場合は、まとめて1件として扱います。

4 上記料金には消費税が含まれています。

(2) 相談料金

区分	内容	料金
観光旅行	(1)お客様の旅行計画作成のための相談	基本料金(30分まで) 3,150円 以降30分ごと 2,100円
	(2)旅行計画の作成	旅行日程1日につき 2,100円
	(3)旅行に必要な費用の見積もり (運送機関と宿泊機関等の手配が複合した旅行の場合)	基本料金 1,050円と 旅行日程1日につき 1,050円
	(4)運送機関の運賃・料金の見積もり	1件につき 2,100円
	(5)旅行地及び運送、宿泊機関等に関する情報提供	資料(A4版)1枚につき 525円
お客様の依頼による出張相談(宿泊、交通費等の出張実費を除く。)		上記(1)から(5)までの料金に 3,150円増

(注) 上記料金には消費税が含まれています。

12. 国内宿泊施設の取消料金

(1) 旅館・ホテルの取消料は各施設ごとの宿泊約款によります。

(2) 一部人員の変更(減員)については、別途取消料を定めています。

(3) 宿泊日当日、券面人員が減少した場合は、お泊りになった宿泊施設で所定の減員証明を受けて、払い戻し欄にご署名ください。

(4) 払戻しは宿泊日より1ヶ月以内にお申し出ください。

(5) 同一旅館・ホテルに連泊の場合は、1泊の宿泊料金を基準として取消料を適用します。

(6) 複数予約の合計が15名以上となる場合、団体としてのお取り扱いをご希望の方は、取消料など諸条件が異なりますので、その旨お申し出下さい。

13. 海外航空券の変更・取消手続料金

(1) 発券後の航空券の旅客名変更は、予約を一旦取消、再度予約をすることになりますので、取消手続料金を申し受けます。

(2) 繁忙期の航空券は、お客さまにご連絡確認のうえ発券手続をします。その場合のその後の変更取消は、変更手続料金・取消手続料金を申し受けます。

14. 添乗サービス

(1) 当社は、契約責任者からの依頼により添乗員を同行させ添乗サービスを提供する場合があります。

(2) 添乗サービスの内容は、原則として旅行日程上団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は、原則として8時から20時までとします。

(3) 当社が添乗サービスを提供する場合、お客さまは上記に定める「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、宿泊費等の実費を別途申し受けます。お申込みの旅行に係る添乗員費用(添乗サービス料金と必要な実費の合計)は、別紙旅行条件書(または見積書)に明示します。

15. 手配責任

当社が「善良な管理者の注意」をもって、契約書面に記載した旅行サービスの手配を行ったときは、当社の債務の履行は終了したものとします。

16. 当社の責任

(1) 当社は手配旅行契約の履行にあたって、当社又は手配代行者が故意又は過失によりお客さまに損害を与えたときは、その損害を賠償します。ただし、損害発生の日から起算して2年以内に当社に通知があった場合に限りです。

手荷物の損害については、損害発生の日から起算して、国内旅行の場合14日以内、海外旅行の場合21日以内に通知があったときに限り、お客さまお一人当たり15万円(当社に故意又は重過失がある場合を除く)を限度とします。

(2) お客さまが天災地変、戦乱、暴動、運送、宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の当社又は当社の手配代行者の関与しえない事由により損害を被ったとき、当社はその損害を賠償する責任を負うものではありません。

17. お客さまの責任

お客さまの故意、過失により当社が損害を被ったときは、損害を賠償しなければなりません。

18. お客さまが出発までに実施する事項

(1) 旅券・査証について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得はお客さまの責任で行ってください。また、渡航先国に予防接種証明書が必要とされる場合は、当該証明書をお持ちください。これら渡航手続等の代行については、渡航手続代行料金をいただいております。

(2) 衛生情報について

渡航先の衛生状況については、厚生労働省「検疫感染症情報」ホームページ：<http://www.forth.go.jp/>でご確認ください。

(3) 海外危険情報について

渡航先(国又は地域)によっては、外務省「海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。お申込みの際に当社より「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、「外務省海外安全ホームページ：<http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>」でもご確認ください。

(4) 旅行傷害保険について

病気、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難なのが実情です。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、お客さまご自身で充分な額の旅行傷害保険に加入することをお勧めします。旅行傷害保険については当社らの係員にお問い合わせください。

19. 燃油サーチャージについて

(1) 燃油サーチャージは、契約時にご案内申し上げます。

(2) 契約成立後に、航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合はその不足分をお客さまの同意を得た上で追加徴収し、減額された場合には、その減額分をすみやかに払い戻します。

(3) お客さまが燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合は、当社所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

20. 個人情報の利用目的及び第三者提供について

当社は、旅行申込の際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内で利用させていただきます。また、当社は各種企画のご案内、統計資料の作成、アンケートのお願いにお客様の個人情報を利用させていただくことがあります。その他、当社の個人情報の取扱に関する方針については、当社のホームページをご確認下さい。

21. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款(手配旅行契約の部)に定めるところによります。