

手配旅行取引条件説明書面

(旅行業法第 12 条の 4 による取引条件説明書面)

(旅行業法第 12 条の 5 による契約書面)

この書面は旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。

1、手配旅行契約
「手配旅行契約」(以下「契約」といいます。) とは、当社が、旅行者(お客様)の委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすることなどにより旅行者が運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます。) 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。

2、旅行代金
(1) 「旅行代金」とは、当社が旅行サービスを手配するために、運賃、宿泊料その他の運送・宿泊機関等に対して支払う費用及び当社所定の旅行業務取扱料金(変更手續料金及び取消手續料金を除きます。) をいいます。
(2) 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、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了します。したがって満員、休業、条件不適當等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供する契約を締結できなかった場合であっても、当社がその義務を果たしたときは、お客様は、当社に対し、当社所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます。) を支払わなければなりません。

3、契約の申込み
(1) 契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書に記入の上、所定の申込金とともに、当社に提出していただきます。
(2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定に関わらず、会員番号等を通知しなければなりません。
(3) (1) の申込金は、旅行代金、取消料その他のお客様が当社に支払う金銭の一部として取扱います。

4、契約締結の拒否
当社は、次に掲げる場合においては、手配旅行契約の締結に応じないことがあります。
(1) 当社の業務上の都合があるとき。
(2) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金に係る債務の一部又は全部を提携会社のカード会員規約に従って決済できないとき。
(3) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
(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断するとき。

5、契約の成立
(1) 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) 当社は契約責任者と契約を締結する場合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申し込みを受けることがあります。
(3) 通信契約は(1)の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達した時に成立するものとします。また、当該契約において電子承諾通知を発する場合も、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
(4) 当社は(1)の規定にかかわらず、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする契約であって旅行代金と引き換えに当該旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するものについては、口頭による申込みを受け付けることがあります。この場合において、契約は当社が契約の締結を承諾したときに成立するものとします。

6. 契約書面
当社は、お客様と旅行契約を締結したときは、お客様に旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行条件及び、当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。但し、当社が手配するすべての旅行サービスについて航空券、乗車券、宿泊券、各種パッケージその他の旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付するときは、契約書面を交付しないことがあります。

7、情報通信の技術を利用する方法
(1) 当社は、あらかじめお客様の承諾を得て、手配旅行契約を締結しようとするときにお客様に交付する旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面、又は契約書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項(以下この条において「記載事項」といいます。) を提供したときは、お客様の使用する通信機器に備えられたファイルに記載 事項が記録されたことを確認します。
(2) 前項の場合において、お客様の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル(専ら当該お

客様の用に供するものに限ります。) に記載事項を記録し、お客様が記載事項を閲覧したことを確認します。

8、契約内容の変更
(1) お客様は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。
(2) お客様から契約内容の変更の申し出があったときは、変更のために運送・宿泊機関等に支払う取消料、違約料を負担いただくほか、変更手續料金を支払わなければなりません。また、当該契約の内容の変更によって生ずる旅行代金の増加又は減少はお客様に帰属するものとします。変更手續料金における、運送・宿泊機関及び観光施設の変更については、当社所定の取扱料金によります。

9、契約の解除
(1) お客様は、いつでも契約の全部又は一部を解除することができます。この場合お客様は、既にお客様が提供を受けた旅行サービスの対価として、又はいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他運送宿泊機関等に対して既に支払、又はこれから支払う費用を負担するほか、当社に対し、当社所定の取消手續料金及び当社が得るはずであった取扱料金を支払わなければなりません。
(2) 当社の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配が不可能となったときは、契約を解除することができます。
(3) (2) により、旅行開始後に契約が解除されたときは、当社は、お客様が既に提供を受けた旅行サービスにかかる費用をお支払いただきます。この場合において、当社は収受した旅行代金からお客様が提供を受けた旅行サービスにかかる費用を控除して払い戻します。

10、当社による契約の解除
(1) 当社は、お客様が所定の期日までに旅行代金を支払わないときは、当社は契約を解除することがあります。
(2) 前号により契約が解除されたときはお客様は前項(1)の料金を当社に支払わなければなりません。

11、旅行代金の変更
旅行開始前において、運送機関等の運賃・料金の改訂、その他の事由により旅行代金の変動が生じた場合は、旅行代金を変更することがあります。

12、旅行代金の精算
(1) 当社は、実際に要した旅行代金と収受した旅行代金とが合致しない場合には、旅行終了後速やかに精算いたします。
(2) 精算旅行代金が旅行代金として既に収受した金額を超えるときは、お客様は当社に対し、その差額を支払わなければなりません。
(3) 精算旅行代金が旅行代金として既に収受した金額に満たないときは、当社はお客様にその差額を支払います。

13、団体・グループ手配
当社は、同じ行程を同時に旅行する複数のお客様(以下「構成者」といいます。) がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます。) を定めて申し込んだ契約については、以下により取り扱うものとします。
(1) 当社は、お客様が定めた契約責任者が構成者の契約の締結に関する一切の権限を有しているものとみなして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、旅行開始後は、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、申込金の支払を受けることなく契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は契約責任者に交付する契約書面に記載します。
(3) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来を負うことが予想される債務又は義務について何らの責任を負うものではありません。
(4) 契約が締結された場合は、契約責任者は当社が定める日までに構成者の人数を通知し又は名簿を当社に提出しなければなりません。
(5) 当社は、契約責任者から構成者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。構成者の変更によって生じる旅行費用の増減は構成者に帰属するものとします。
(6) 当社は、契約責任者からの求めにより所定の添乗サービス料金を申し受けたうえで、添乗サービスを提供することがあります。添乗サービスを提供する場合の添乗員のサービスの内容は、原則として、あらかじめ定められた旅行日程上、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、添乗員の業務時間帯は、原則として 8 時から 20 時までとします。

14、当社の責任及び免責
(1) 当社は、当社又は当社の手配代行者の故意又は過失によりお客様に損害を与えたときはその損害を賠償する責に任じます。但し、損害発生の翌日から起算して 2 年以内に当社に通知があった場合に限りま

(2) 次のような場合は、原則として責任を負いません。
天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関の事故若しくは火災、運送機関の遅延、不通又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止、官公署の命令、伝染病による隔離、自由行動中の事故、食中毒、盗難等、当社の関与しえない事由により損害を被ったとき。
(3) 当社は、手荷物について生じた(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して、国内旅行にあっては 14 日以内に、海外旅行にあっては 21 日以内に通知があったときに限り、お客様 1 名につき 15 万円を限度(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。) として賠償します。

15、お客様の責任
(1) 当社は、お客様の故意または過失により当社が損害を被ったときは、お客様はその損害を賠償しなければなりません。
(2) お客様は、契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、お客様の権利義務その他の契約の内容について理解するよう努めなければなりません。
(3) お客様は旅行開始後に、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

16、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・査証取得は旅行の出発までにお客様の責任で行ってください。これらの渡航手続き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。

17、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。

18、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。この場合はお申し込みの際に「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。

19、個人情報の取り扱いについて
当社は、旅行申込み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、お客様との間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運送・宿泊機関等の提供する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。このほか、当社は①会社及び会社と提携する企業の商品やサービス・キャンペーンのご案内、②旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、③アンケートのお願い、④特典サービスの提供、⑤統計資料の作成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。

20、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。

21. 旅行条件の基準日
本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日は見積書等に明示した日となりますが、見積書等に明示がない場合は 2020 年 08 月 25 日となります。
☆手配旅行契約には募集型・受注型企画旅行と異なり特別補償規定の適用はありません。ご旅行中、病氣、怪我をした場合、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、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で充分な額の旅行保険に加入されることをお勧めします。☆このご旅行に関し担当者からの説明にご不明な点がございましたら下記の旅行業務取扱管理者へご質問下さい。
(2020/04)

登録番号 秋田県知事登録地域限定旅行業 第 153 号
名 称 株式会社へバナ
所 在 地 秋田県大仙市神宮寺字坊ヶ沢堂ノ後 8-18
担当者名 青柳友哉
総合旅行業務取扱管理者 青柳有理

取扱可能地域
秋田県大仙市、秋田市、由利本荘市、横手市、仙北市、仙北郡美郷町、岩手県和賀郡西和賀町

(一社)全国旅行業協会正会員