

受注型企画旅行取引条件説明書面(海外用)

旅行業法第 12 条の 4 による旅行条件説明書面

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は契約書面の一部となります。

1.受注型企画旅行

「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、トラベルハイブ株式会社 (以下「当社」といいます。)がお客さまの依頼により、旅行 の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービス (以下「運送等サービス」という。)の内容並びに旅行者が当社に支払うべき旅行 代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契 約をいいます。

2.契約の申込み

(1)当社がお客さまに交付した企画書面の内容に契約を申込みとするお客さま は、当社所定の申込書に記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当 社に提出していただきます。(2)当社は同一のコースにおいて、参加しようとする複数のお客さまおよび 団体・グループを構成する旅行者 (以下「構成者」といいます。)が 責任のある代表者を定めたときは、その者が契約の申し込み、契約の締結及び解 除等 に関する一切の代理権を有しているものとみなし、その団体に係る旅行業 務 に関する取引は当該代表者(以下「契約責任者」とい う。)との間で行ないます。(3)契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければ なりません。(4)当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うことが予測され る債務又は義務については、なんらの責任を負うものではありません。(5)当社は、契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後において は、あらかじめ契約責任者が選任した構成者を契約責任者とみなします。(6)a.身体に傷害をお持ちの方、b.健康を害している方、c.妊娠中の方、d.補助犬使用者の方その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨をお申出ください。当社は可能な範囲内これに応じます。なお、旅行者からのお申出に基づき、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(7)お申し込み時点で 18 歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。(8)旅行開始時点で 15 歳未満の方は、保護者の同伴が必要です。

3.契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、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、旅行代金に係る様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)お客様が次の①から⑤のいずれかに該当したとき。当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。①お客さまが他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。②前条(6)の申し出のあった場合であって、お客さまの参加のために必要な措置 が講じられないとき。③お客様が、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 会屋等その他の反社会的勢力であると認められるとき。④お客様が、当社に対し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。⑤お客様が、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力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.契約の成立時期

(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、契約責任者と受注型企画旅行契約を締結するときは、前(1)の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、当社は契約責任者にその旨を記載した契約書面を交付するものとし、受注型企画旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するもの とします。(3)申込金は、旅行代金、取消料若しくは違約料の一部として取扱います。(4)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。

5.契約書面の交付

(1)当社は、契約の成立後速やかに、お客さまに旅行日程、旅行サービスの内 容、旅行代金その他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。(2)契約書面を交付した場合において、当社が契約により手配し旅程を管理する義務 を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面に記載するところによります。

6.確定書面

(1)契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載 できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運 送機関の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日 (旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 7 日目に当たる日以降に受注型企 画旅行契約の申込みがなされた場合にあっては、旅行開始日)までの当該契約書面 に定める日までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付します。(2)前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客さまから問い合わせがあつ たときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれを回答します。(3)確定書面を交付した場合には、当社が手配した旅程を管理する義務を負う旅行 サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

7.旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

(1)旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は旅行出発 日までの当社が定める期日までにお支払い下さい。(2)利用

する運送運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示をされている適用運賃・料金が著しい経済状況の変化等により、通常予想される程度を大幅に超えて改定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は、旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日に当たる日より前に通知するものとし、この場合旅行者は、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。(3)当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、企画旅行契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

8. 契約内容の変更

(1)お客さまから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さまの求めに応じます。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、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令、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の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行者の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、お客さまにあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。ただし、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

9. 旅行契約の解除

(1)お客さまから企画料金又は取消料をいただく場合 ①お客さまは、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除することができます。②当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も 企画書面記載の取消料をいただきます。③当社が運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関に対して支払うべき取消料の金額を企画書面に証憑書類を添付して明示したときは、お客様は、明示された取消料を支払って旅行契約を解除することができます。(2)お客さまから企画料金又は取消料をいただかない場合 お客さまは次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。①旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
a.旅行開始日又は終了日の変更 b.入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更 c.運送機関の種類又は会社名の変更 d.運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更 e.本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更 f.宿泊機関の種類又は名称の変更 g.宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更 ②旅行代金が増額されたとき。(お客さまから契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。) ③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事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。④当社がお客さまに対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。⑤当社の責に帰すべき事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。⑥お客さまは、旅行開始後において、当該お客さまの責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又は取消料金を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額をお客さまに払い戻します。(3)当社は、次に掲げる場合において、お客さまに理由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。イ.お客さまが病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行に耐えられないと当社が認めるとき。ロ.お客さまが契約内容に関し合理的な範囲を超える負担を求めたとき。ハ.スキーを目的とする旅行における必要な降雪量などの旅行実施条件であって、契約の締結の際に明示した条件が成就しないおそれが極めて大きいとき。ニ.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の関与し得ない事由が生じた場合において、契約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り、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。ホ.お客さまが第3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。(4)当社は、次に掲げる場合において、お客さまに理由を説明して、旅行開始後に旅行契約を解除することがあります。イ.お客さまが病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行の継続に耐えられないと当社が認めるとき。ロ.お客さまが旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫などにより団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。ハ.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の関与し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。ニ.お客さまが第3項(3)①から⑤のいずれかに該当することが判明したとき。(5)前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料、その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限ります。)を差し引いたものをお客さまに払い戻します。

10. 当社の責任

(1)当社は当社または手配代行者が故意または過失により旅行者に損害を与えた場合は損害を賠償いたします。(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得ない事由により損害を被ったときは、当社は(1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。(3)当社は手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して海外旅行にあっては21日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者1名につき15万円を限度(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。19.事故等のお申し出について

11. 特別補償

当社はお客さまが当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別保証規程により、死亡 補償金として海外旅行 2,500 万円、入院見舞金として入院日数により海外旅行 4 万円～40 万円、通院見舞金として通院日数により海外旅行 2 万円～10 万円、携行 品に係る損害補償金として 15 万円を限度(ただし、1 個又は 1 対についての補償 限度は 10 万円です。)として支払います。当該企画旅行日程において、旅行者が当 社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害について は、補償金及び見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。

12.旅程保証

旅行日程下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(受注型企画旅行契約 の部)の規程により、その変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた 額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約についての変更補償金の額は、旅行代金の 15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が 1,000 円未満の場合は支払いません。

別表 変更補償金

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
1. 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
2. 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(レストランを含みます。)その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
3. 契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの変更	1.0	2.0
4. 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0	2.0
5. 契約書面に記載した本邦内の出発空港又は帰着空港の 変更	1.0	2.0
6. 契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直 行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
7. 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0	2.0
8. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景 観その他の客室の条件の変更 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.0	2.0

13.お客様の責任

(1)お客さまの故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客さまは 損害を賠償しなければなりません。(2)お客さまは、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行 者の 権利・義務その他契約の内容について理解するように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について、記 載内容と異なるものと認識したときは、旅行地において速やかに当社又は旅行 サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

14.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 の出発までにお客さまの責任で行ってください。

15.保健衛生について

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。

16.海外危険情報について

渡航先によっては、外務省より「海外安全情報」等、国又は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。詳しくは以下をご確認ください。 外務省 海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/> 外務省 海外旅行登録「たびレジ」 <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/> 外務省 領事サービスセンター(海外安全相談班)

17.渡航先に危険情報が発出された場合の催行中止について

レベル 1:「十分注意してください。」①通常通り催行いたしますが、当社にて海外安全情報の書面をお受け取りください。②契約成立後に取消された場合には、企画書面に記載の取消料をお支払いいただきます。レベル 2:「不要不急の渡航は止めてください。」①原則催行いたしません、当社にて適切な「危険回避措置」が講じられると 判断された場合に限り、催行いたします。その場合の対応は②以下です。②当社は海外安全情報の書面を交付し、危険回避措置に関する説明を行います。③お客さまが契約を解除する場合は、企画書面に記載の取消料をお支払いいただきます。ただし、目的とする観光地に行けないなど旅行内容に重要な変更 (第 12 項の表の左欄に掲げるもの)が生じた場合は、取消料をいただきます。④渡航中に当該情報が発出された場合、危険回避措置のため契約内容を変更する ことがあります。レベル 3:「渡航は止めてください。(渡航中止勧告)」レベル 4:「退避してください。渡航は止めてください。(退避勧告)」催行を 中止いたします。

18.お買い物案内について

お客さまの便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選定には万全を期しておりますが、購入の際には旅行者自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認及びレシートの受け取りなどを必ず行ってください。免税払戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、旅行者ご自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本への持込が禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

19.事故等のお申し出について

旅行中に事故などが生じた場合には、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。)

20.旅行保険(任意)加入のお勧め

ご旅行中、病気やケガをした場合、多額の治療費、移送費など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・後遺障害などを担保するため、お客様ご自身で十分な額の旅行保険に加入されることをお勧めします。

21.個人情報の取扱いについて

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、お客様がお申し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個人を識別できない形で統計データを作成し、当社およびお客様の参考資料とするために旅行者の個人情報を利用させていただくことがあります。

22.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(受注型企画旅行契約の部)に定めるところによります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。当社旅行業約款は、当社ホームページからもご覧になれます。

旅行企画・実施

長野県知事登録旅行業第3-696号

トラベルハイブ 株式会社

〒399-7102 長野県安曇野市明科中川手 3610-7

電話:0263-50-6023 ファクシミリ:0263-62-2363

＜責任者＞ 総合旅行業務取扱管理者: 細田 吉久

＜営業日・営業時間＞ 月曜日～金曜日:08:30～17:00

土曜・日曜・祝日・お盆休み・年末年始:休業 当社の

営業時間外に電話、ファクシミリ、電子メールで頂いたお申出は翌営業日にお申出いただいたものとして取り扱います。

※旅行業務取扱管理者はお客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。

この旅行契約に関し担当者からの説明にご不明な点があれば、ご遠慮なく上記の取扱管理者にお問い合わせ下さい