

## ご旅行条件書(手配旅行)

- 1.本旅行条件書の意義
  - 本旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。
- 2.手配旅行契約
  - (1)この旅行は、株式会社令和トラベル(東京都渋谷区桜丘町16番12号 桜丘フロントビル2階、観光庁長官登録旅行業第2123号。以下「当社」といいます。)が手配する旅行であり、お客様とは手配旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。
  - (2)旅行契約とは、当社がお客様の依頼により、お客様のために代理、媒介又は取次をすることなどにより、お客様が運送・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。
  - (3)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「旅行費用」といいます)の他、所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます)を申し受けます。
  - (4)旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書、及び当社旅行業約款手配旅行契約の部(以下「当社約款」といいます。)によります。
  - (5)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、旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了いたします。従って、満員、休業、条件不相当等の事由により、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供をする契約を締結できなかった場合でも、当社がその義務を果たしたときには、当社所定の取扱料金をお支払いいただきます。
  - (6)運送や宿泊等の個別の旅行サービスについてはそれぞれの運送・宿泊機関等の約款が適用されます。

※取扱料金については別紙「旅行業務取扱料金表」にてご確認ください。

- 3.旅行のお申込みと契約の成立時期
  - (1)旅行のお申込みは、当社所定の申込書に所定の事項をご記入の上、申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は旅行代金・取消料・取消手数料その他、お客様が当社に支払うべき金銭の一部として取り扱います。
  - (2)旅行契約は、当社の契約の締結を承諾する旨の通知がお客様へ到達し、かつ当社が申込金を受領したときに成立します。
  - (3)本項(2)の規定にかかわらず、次の場合は申込金のお支払いを受けることなく、旅行契約は成立いたします。
    - ①申込金のお支払いを受けることなく旅行契約の締結を承諾する旨を記載した書面をお客様に交付した場合、当社が当該書面を交付した時点で契約は成立いたします。なお、郵送の場合は当社が発信した時点、ファクシミリ、電子メールの場合はお客様に到達した時点で契約が成立いたします。
    - ②団体・グループ契約において契約責任者に申込金のお支払いを受けることなく手配旅行契約の締結を承諾する旨を記載した書面を交付した場合、当社が当該書面を交付した時点で契約は成立いたします。

- ③旅行代金の支払いと引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(eチケット、ホテルクーポン等を含む)を交付する場合、当社が口頭によりお申込みを承諾した時点で契約は成立いたします。
  - (4)お申込みおよび申込書への記入において、氏名(スペル)は旅行に使用されるパスポートの記載通りにお申込みください。
- 4.お申込み条件
    - (1)お申込み時点で18歳未満の方は、法定代理人(親権者など)の同意書が必要です。
    - (2)旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同行、成年の責任者の出発空港までの付添いや到着空港への出迎え等が必要となる場合があります。
    - (3)健康を損なわれている方、心身に障がいのある方、アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)をお連れの方、その他特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申込時にお申し出ください。(旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにしてお申し出ください。)その際、改めて当社からご案内申し上げますので旅行中に必要とされる措置の内容を具体的にお申し出ください。当社は手配先の運送・宿泊機関等にその旨をお伝えします。
    - (4)前号のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに配慮させていただきます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
    - (5)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場合は、お申込みをお断りする場合があります。
    - (6)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またはこれらに準ずる行為を行った場合は、お申込みをお断りする場合があります。
    - (7)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もしくは当社の業務を妨害する行為またはこれらに準ずる行為を行った場合は、お申込みをお断りする場合があります。
    - (8)その他当社の業務上の都合により、お申込みをお断りする場合があります。
  - 5.旅行代金のお支払いと額の変更
    - (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(変更手続き料金及び取消手続き料金を除きます)をいいます。
    - (2)航空券代金とは運賃本体(平日・週末運賃、日本国内・海外アドオン運賃、途中降機運賃、マイルアップ加算額等の合算額等)、付加運賃(燃油サーチャージ等)と空港諸税(空港施設使用料、通行税等)、航空保険料等の合計をいいます。なお、付加運賃、空港諸税、航空保険料は運賃本体と別途にご請求させていただきます。
    - (3)旅行代金は旅行開始日の前日より起算して14日前までに当社で確認できるようお支払いください。旅行開始日の前日より起算して14日前以降にお申込みの場合は旅行開始前の当社が指定する期日までに旅行代金全額をお支払いください。なお、支払期限は運送・宿泊機関等の事情により早まる場合があります。
    - (4)当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、為替相場の変動、その他の事由により旅行代金の変動が生じた場合は、当該旅行代

金を変更することがあります。この場合、当社は旅行代金の増額分だけ追加徴収又は減額分だけご返金いたします。

- (5)当社は、旅行サービスを手配するために実際に要した旅行代金とお客様から旅行代金として収受した金額とが合致しない場合は、速やかに旅行代金の精算をさせていただきます。
  - (6)お客様が事前に利用航空会社の承認を得ることなく片道のみ利用された場合(帰路便を放棄された場合)は、航空会社から片道普通航空運賃、または当該航空券の往復の公示運賃との差額を徴収される場合があります。その際は、お客様に差額をお支払いいたします。
- 6.契約書面のお渡し
    - 当社は、旅行契約成立後速やかにお客様に、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書面(以下「契約書面」といいます。)を交付します。契約書面はご予約確認書、本旅行条件書、ご請求書等により構成されます。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて乗車券類、宿泊券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、当該書面が契約書面となります。
- 7.空港諸税・燃油サーチャージ等のお支払い
    - (1)航空券発券時に徴収する空港諸税、燃油サーチャージ等は旅行代金には含まれておりません。旅行契約成立時点において確定した金額の日本円換算額を別途お支払いいただきます。なお徴収額は、ご利用いただく航空券運賃の大人・子供種別に準じます。
    - (2)日本円換算額は、旅行契約の成立時点で確定します。それ以降の為替相場の変動による追加徴収、返金は致しません。
    - (3)本項(2)の規定にかかわらず、航空券発券時に、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額、減額が生じた場合には、本項(2)で確定した日本円換算額との差額(契約成立時と発券時の差額)を追加徴収、返金させていただきます。
    - (4)燃油サーチャージの値上げを理由とした解除の場合は所定の取消料・取消料を申し受けます。
- 8.契約内容の変更
    - (1)お客様が、旅行日程・旅行サービス等の旅行契約内容の変更を求めてきた場合、当社は可能な限りその求めに応じます。
    - (2)お客様の求めにより契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取消するために運送・宿泊機関等に対して支払う取消料・違約料その他の手配変更に必要な費用は、お客様の負担とさせていただきます。
    - (3)上記変更に必要な費用とは別に、変更手続きをすることの対価として当社所定の変更手数料をお支払いいただきます。

※変更についての規定および変更料・変更手数料については、お申込みの旅行サービス(航空券の種類等)により異なります。詳細は別紙「旅行業務取扱料金表」にてご確認ください。

- 9.旅行契約の解除
  - (1)お客様による任意解除
    - お客様は下記費用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または一部を解除することができます。ただし、契約の解除は、お申込

みいただいた営業所の営業時間内にお申し出ください。お申込みいただいた営業所の営業日、営業時間は、お客様ご自身でもご確認ください。

- ①お客様がすでに受けた旅行サービスの対価、または未だ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料、違約料等の名目で運送・宿泊機関等に支払う費用(すでに航空券を発行している場合の払戻手数料を含みます。)
- ②当社所定の取消手数料
- ③当社が得るはずであった取扱料金

※変更についての規定および変更料・変更手数料については、お申込みの旅行サービス(航空券の種類等)により異なります。詳細は別紙「旅行業務取扱料金表」にてご確認ください。

○ (2)お客様の責に帰すべき事由による解除

■ 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旅行契約を解除することがあります。また、お客様がクレジットカードによるお支払いを希望されながら、与信等の理由によりクレジットカードによるお支払いが出来なくなった場合、当社は旅行契約を解除することがあります。これらの場合、下記費用はお客様の負担とさせていただきます。

- ①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、違約料等の名目で運送・宿泊機関等に支払う、又はこれから支払う費用(すでに航空券を発行している場合の払戻手数料を含みます。)
- ②当社所定の取消手数料
- ③当社が得られるはずであった取扱料金

○ (3)当社の責に帰すべき事由による解除

■ 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、お客様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、お客様が既にその提供を受けた旅行サービスの対価として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、またはこれから支払う費用を差し引いた残金をお客様に払い戻しいたします。

● 10.団体・グループ手配

- (1)当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます)を定めて申込んだ旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。
- (2)当社は、特約を結んだ場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者(以下「構成者」といいます)の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体・グループに関する取引は当該契約責任者との間で行います。
- (3)契約責任者には、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出していただきます。
- (4)当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、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は、何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、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)当社は、契約責任者から構成者変更のお申し出があった場合、可能な限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加および変更に必要な費用は、お客様の負担とさせていただきます。

- 11. 当社の責任

- (1) 当社の責任の範囲は、第2項(2)に記載した手配行為に限定されます。
- (2) 当社は旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者の故意または過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様が被られた損害を賠償いたします。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です。
- (3) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して21日以内(国内旅行は14日以内)に当社に対して通知があった場合に限り、旅行者1名につき15万円を限度として賠償いたします。ただし、当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。
- (4) 免責事項
  - 当社はお客様が天災地変、戦乱、暴動、感染症、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、その他の当社または当社の手配代行者の関与し得ない事由(以下に例示)により損害を被ったとき、その損害を賠償する責任を負いません。
    - ①天災地変、戦乱、暴動、感染症の拡大、航空機の遅延・ストライキ等により出発便が取消され、または旅行日程が変更された場合
    - ②航空会社の過剰予約受付(オーバークッキング)により予約を取消され、または搭乗を拒否された場合
    - ③お客様がご出発(帰路便)の72時間前までに予約の再確認(リコンファーム)および出発時間の確認を怠ったため予約を取消され、または航空券が無効になった場合
    - ④お客様が集合時間あるいはチェックイン時間に遅れ搭乗手続きができなかった場合、もしくは搭乗手続き後に予定便に搭乗できなかった場合
    - ⑤お客様が航空券等の紛失または盗難に遭った場合
    - ⑥旅券(パスポート)の残存有効期間の不足および査証(ビザ)の不備の為、日本および各国の出入国管理法により、搭乗、出入国が出来ない場合
    - ⑦パスポート記載の名前と航空券記載の名前が違い搭乗を拒否された場合
    - ⑧お客様のご都合または乗り遅れにてご予約された予定便に搭乗されず、以降の予約が取り消され航空券が無効になった場合
    - ⑨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る損害

- 12. お客様の責任

- (1) お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、またはお客様が当社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、当社はお客様から損害の賠償を申受けます。
- (2) お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身の権利義務その他の旅行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) お客様が事前に利用航空会社の承認を得ることなく片道のみ利用された場合(帰路便を放棄された場合)は、航空会社から片道普通航空運賃、または当該

航空券の往復の公示運賃との差額を徴収される場合があります。その際は、お客様に差額をお支払いいただきます。

- (4)お客様は、旅行開始後において契約書面記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識されたときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は、当該旅行サービスの提供者に申出なければなりません。

- 13.個人情報保護に関する事項

- 個人情報保護に関する事項

(1)当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込み、ご依頼をお引受できないことがあります。

(2)当社は、前号により取得し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、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内、旅行の安全確保に必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店でのお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内でお申込みいただいたホームページ・パンフレット等及び第7項(2)の最終旅程表に記載された運送機関・宿泊機関等及び保険会社、官公署、土産品店に対し、前号により取得した個人情報及び搭乘される航空便名に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することにより提供いたします。また、一部のコースにおいて、観光庁の「ツアーセーフティネット」(緊急時においてお客様の安否確認等の連絡のための海外安全情報プラットフォーム)にお客様を登録するために必要な範囲で観光庁等に対し電磁的方法などにより提供いたします。その他、当社は、①当社の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。

(3)当社は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。

(4)当社は個人情報の取扱業務の全部又は一部を個人情報保護体制について一定の水準を満たしていると認められる委託先に委託する場合があります。

(5)お客様は、当社に対してご自身の個人情報の開示等(利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加・削除、利用の停止又は消去、第三者への提供の停止)に関して、以下の問い合わせ窓口に応じることができます。

- 株式会社令和トラベル お客様サポートセンター
- 〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町16番12号 桜丘フロントビル2階
- メールアドレス: [contact@reiwatravel.co.jp](mailto:contact@reiwatravel.co.jp)

(6)その他、当社の個人情報の取扱いについては当社プライバシーポリシーをご覧ください。

- 14.旅行条件・旅行代金の基準
  - この旅行条件は2021年5月を基準としています。また旅行代金は、ホームページ、パンフレット等に明示した日を基準としています。
  
- 15.通信契約の旅行条件
  - 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、所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金、取消料等のお支払いを受けることを条件に、お客様から電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段によるお申込みを受けて旅行契約(以下「通信契約」といいます)を締結することがあります。通信契約による旅行条件も本旅行条件書に準拠いたしますが、以下の点で異なります。
    - (1)本項でいう「カード利用日」とは、会員及び当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払い又は払戻し債務を履行すべき日をいいます。
    - (2)お申込みの際し、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」等を当社に通知していただきます。
    - (3)通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達したときに成立するものとします。
    - (4)当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金や取消料等のお支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスの内容をお客様に通知した日とします。
    - (5)契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することになる費用のカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日とします。ただし、本項の(6)により当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日および方法により当該費用等をお支払いいただきます。
    - (6)当社は、お客様の有するクレジットカードが無効であるまたは無効になり、お客様が旅行代金・取消料・取消手数料等の一部または全部を提携会社のカードによって決済できないときは、旅行契約の締結をお断りまたは旅行契約を解除することがあります。
  
- 16.その他
  - (1)お客様が個人的な案内・買い物等を添乗員・現地係員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様のけが、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
  - (2)お客様の便宜をはかるため土産物店等にご案内をすることがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任でご購入していただきます。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。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてご用意いただき、その手続きは、土産店・空港等でご確認のうえ、お客様ご自身で行ってください。ワシントン条約や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。
  - (3)当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
  - (4)現地ツアーの場合の運行事業者の責任及びお客様の責任は、すべて、運行事業者の定め及び現地法令に拠ります。
  - (5)契約に関するお客様と当社との紛争については、日本国内の裁判所のみが管轄を有し、日本法に準拠するものとします。

- 別枠での注意事項
  - 旅行代金の返金に関するご注意
    - 当社では、お客様のご都合による取消しの場合、および返金が生じた場合、返金に伴う取扱手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。また金融機関のお客様の口座への振込みとさせていただきます。
  - お申し込み時のお名前の表記について
    - お申込みの際および申込書への記入において氏名(スペル)はご旅行に使用されるパスポートに記載されている通りにご記入ください。お客様の氏名(スペル)を誤ってお申込みされた場合、航空券の再発券、関係する機関への氏名訂正などが必要になり、所定の取消料をいただきます。また運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められない場合、旅行契約を解除し所定の取消料をいただく場合もございます。
  - 航空会社のマイレージについて
    - 航空会社のマイレージサービスについては、お客様と航空会社との会員プログラムにつき、サービスに関してのお問い合わせ、登録等はおお客様ご自身で航空会社と行っていただきます。また、マイレージに関しての責任は当社では負いかねます。
  - 航空会社での無料受託手荷物について
    - 航空会社の受託手荷物については、無料で預かれる手荷物の量に制限があります。制限を超えると、超過手荷物料金が必要です。方面および航空会社ごとに異なりますので航空会社等にご確認ください。
  - 搭乗手続きについて
    - 航空機への搭乗手続きは余裕を持って行ってください。また、予告なしに出発時刻が変更される場合がありますので、ご利用航空会社へ出発・搭乗手続き時刻等をご確認ください。