

グラージュ株式会社

(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)

当社が、お客様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. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、当社がお客様の依頼により、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等サービスの内容並びにお客様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. 契約の申し込み

(1)当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込みますお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、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。

★お申込時に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のローマ字氏名をお申し出ください。お客様が氏名を誤って報告された場合は、航空券の予約取り直し「登録した氏名の変更は一切できません。」(当該航空空席状況により運賃の大幅変更もあり得ます、その場合差額をご案内いたします) 1 文字違っても本人とは見なされず、当日航空機の搭乗ができません。航空券の発行替え、関係する機関への氏名変更が必要となります。尚、運送、宿泊機関の事情により変更ができず、また、変更後運賃に差額がある場合お支払いいただけない場合は旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には第 9 条の当社所定の取消料をいただきます。

(2)当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、申込み内容を当社に通知しなければなりません。

(3)当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表としての契約責任者から、旅行申し込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。

(4)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。

(5)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、何らの責任を負うものではありません

(6)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。

(7)a.身体に障害をお持ちの方、b.健康を書いている方、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、その旨をお申し出ください。当社は可能な範囲内これに応じます。なお、お客様からのお申し出に基づき、当社がお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様の負担とします。当社はお客様からお申し出が無く運送又は宿泊機関のサービスをご利用できなくてもその責任を負いません。

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。

4. 契約の成立時期

- (1)契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領した時に成立します。
- (2)当社は、書面による特約をもって、申込金の支払いを受けるとなると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、当該特約書面を交付したときに成立します。
- (3)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に充当します。
- (4)当社は電話、郵便、FAX、EメールおよびSMSによる旅行契約の予約申し込みを受け付けることがあります。この場合予約の時点では契約は成立しておらず、当社が契約の締結を承諾した日の翌日から起算して 3 日以内に申込金の支払いをしていただきます。この期間内に申込金の支払いがなされない場合、当社はお申込みはなかったものとして取り扱います。
- (5)旅行契約は、電話郵便、FAX、EメールおよびSMSによるお申込の場合、本項(4)により申込金を当社が受領したときに成立いたします。

5. 契約書面のお渡し

- (1)当社は、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、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。契約書面は、本旅行条件書、旅行引受書（回答書面）、日程表、旅行代金見積書、請求書等により構成されます。
- (2)契約書面を交付した場合において、当社が旅行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記載した上で、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契約の申込みがなされた場合)にあつては、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様から問い合わせがあったときは、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に回答します。
- (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にお支払いください。
- (2)利用する運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定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、この場合お客様は、旅行開始日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、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。

グラージュ株式会社

〒460-0013 愛知県名古屋市中区上前津 1-4-12 上前津グリーンビル 8 階

愛知県知事登録旅行業 第 3 - 1 2 7 6 号

旅行業務取扱管理者：杉浦克彦

電話：052-324-8299 E-Mail:info@glage.jp

外務員氏名：

8. 契約内容の変更

(1)お客様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。次の料金を申し受けます。

- ① 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（すでに航空券を発券している場合の払戻手数料を含みます。）
- ② 当社所定の変更手続き料金を支払わなければなりません。

また、当該契約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。  
(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、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、お客様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)お客様から企画料金又は取消料をいただく場合①お客様は、企画書面（見積書面、回答書面）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。契約解除のお申し出は、当社営業時間内にお受けします。（月曜日から金曜日の 10:00-18:00、日曜日、祝祭日はお休みです）

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取消しの場合も企画書面記載の取消料をいただきます。

(2)お客様から企画料金又は取消料をいただけない場合お客様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旅行契約内容に第 12 項の表の左欄に例示する重要な変更が行われたとき。
- ②旅行代金が増額されたとき(お客様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当社がお客様に対し、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。

(3)お客様は、旅行開始後において、当該お客様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様に払い戻します。

(4)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します。)を差し引いたものをお客様に払い戻します。

10. 当社の責任及び免責

- (1)当社は当社または手配代行者が故意又は過失によりお客様に損害を与えた場合は損害を賠償いたします。
- (2)当社の責任の範囲は、第 1 項に記載した手配行為に限定されます。

- 次のような場合は、原則として責を負いません。
- ①天災地変、戦乱、暴動又は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。
  - ②運送・宿泊機関等の事故若しくは火災により発生する損害。
  - ③運送・宿泊機関等のサービス提供の中止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。
  - ④官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離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。
  - ⑤自由行動中の事故 ⑥食中毒 ⑦盗難
  - ⑧運送機関の遅延、不通、スケジュール変更・経路変更など又は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、船舶、鉄道、航空機等の乗り遅れ。

- \* 但し、(2)の場合責任は負いかねますが、当初の日程に従ったサービスが受けられすよう手配努力いたします。また、変更手配に係る費用は別途必要経費をいただきます。
- (3)当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の日から 1 4 日以内に、海外旅行にあっては 2 1 日以内に当社に通知があったときに限り、旅行者 1 名につき 1 5 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。
  - (4) 航空運送約款または航空会社の定めにより日程上実際に利用できない複数予約(重複予約)をお持ちの場合、航空会社で予約が取り消されても当社は責任を負いません。

11. 特別補償

当社はおお客様が旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程にり、死亡補償金として海外旅行 2500 万円、国内旅行 1500 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、国内旅行 2 万円～20 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、国内旅行 1 万円～5 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 1 つの補償限度は、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、お客様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(旅行地の標準時によります。)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ことによる生命、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」にはいたしません。

12. 旅程保証

旅行日程に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)の規定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支払われる変更補償金の額は、旅行代金の 15%を限度とします。また、1 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、変更補償金は支払いません。

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	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 (変更後の等級及び設備のより低い料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限りです。)	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	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、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0

### 13. お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (2) お客様は、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及び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. 渡航手続き（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、ご旅行に要する旅券・査証・予防接種証明書等の渡航手続は、お客様ご自身の責任で行っていただきます。ただし、当社は、渡航手続代行契約により、所定の料金を申し受け、渡航手続の一部代行を行います。この場合、当社はおお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得ができなくてもその責任を負いません。

### 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(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。お申し込みの際に販売店で「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、下記の外務省「外務省海外安全ホームページ」：<http://www.anzen.mofa.go.jp/>でもご確認ください。

### 17. 渡航先に「海外危険情報」が発出された場合の取扱いについて

- (1) 「十分注意して下さい」①通常通り催行いたしますが、当社にて渡航情報（危険情報）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。
- (2) 「渡航の是非を検討してください」①当社にて適切な「危険回避措置」が講じられと判断された場合に限り、原則催行いたします。その場合、当社は渡航情報（危険情報）並びに、危険回避措置に関する説明を行い書面を交付いたします。②お客様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。③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。
- (3) 「渡航の延期をおすすめします」「回避を勧告します」催行を中止いたします。

### 18. その他

- (1) お客様が個人的な案内・買物等を現地係員等に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、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、これらの費用はお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様のご便宜をはかため土産物店にご案内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、ご購入には充分ご注意ください。
- (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) お申込航空運賃種類により事前座席指定ができるもの、できないものがございます。また指定ができる運賃種類についても並び席を確保するものではございません。
- (5) ご利用いただく航空機が普通運賃（ノーマル）以外の運賃をご利用の場合、E チケットに記載された往復利用が条件となっております。お客様の都合により復路便に搭乗されなかった場合には、航空会社の運賃条件・規則に基づき、片道普通（ノーマル）運賃等を請求させていただくことがあります。

### 19. 海外旅行傷害保険について

ご旅行中、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海外旅行保険に加入されることをお勧めします。必ずご加入のうえご出発ください。海外旅行保険についてはお問い合わせください。

### 20. 事故等のお申出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに確定書面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。）

### 21. 個人情報の取扱いについて

- (1) 当社は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客さまとの連絡や運送・宿泊機関等の手配のために利用させていただくほか、必要な範囲内において当該機関等に提供いたします。（2）当社および提携する企業が取り扱う商品、サービスに関する情報をお客さまに提供させていただくことがあります。
- (3) 上記のほか、当社の個人情報の取り扱いに関する方針については、当社のホームページでご確認ください。<http://www.glage.jp>

### 22. 約款準拠

本旅行取引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。

### 2.2. 旅行条件の基準日

この旅行条件は、ご旅行代金見積書で記載された年月日現在の運賃、料金を基準としています。

(以上)

お取扱い

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取扱う支店での取引の責任者です。このご旅行の契約、内容に関し担当者か