

手配旅行取引条件説明書面

GLAMOROUS VOYAGE
THE LUXURY CONCIERGE

旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面

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。

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 8F
愛知県知事登録旅行業 第3-1276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：

1. 手配旅行契約

「手配旅行契約」（以下単に「契約」といいます。）とは、当社が、お客様の委託により、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・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。

旅行業務取扱料金は旅行費用総額の30%以内を申し受けます

(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. 旅行のお申込と契約の成立時期

(1) 契約を申し込みようとする旅行者は、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。

★お申込時に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」、（当該クラス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) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、前(1)号の申込金を受理した時に成立します。

(3) 当社は、書面による特約をもって、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、契約の成立時期は、契約書面に記載します。

(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日以内にお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。

(6) 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有しているものとみなします。

(7) 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。

(8) (1)号の申込金は、旅行代金、取消料その他の旅行者が当社に支払う金銭の一部として取扱います。

(9) 当社は(1)号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。

4. お申込条件

妊娠中の方、高齢の方、慢性疾患をおもちの方、現在健康を損なっている方、障害をおもちの方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申し込み時にお申し出ください。当社はお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。

5. 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契約書面をお渡します。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。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お渡しするときは、当該書面をお渡ししないことがあります。

6. 旅行代金のお支払いと額の変更

(1) 旅行代金（旅行費用ならびに当社の取扱料金をいいます。）は契約書面に記載した日までにお支払いください。

(2) 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。

(3) 社は、実際に要した旅行代金と収受した旅行代金が合致しない場合は、旅行終了後速やかに旅行代金を精算します。

7. 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。

8. 契約内容の変更

お客様から当社に対し、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。この場合当社は旅行代金を変更することがあります。また、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。

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。お客様が契約を解除するときは、以下の料金を申し受けます。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）
 - 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る取消料、違約料等の名目で旅行サービス提供機関に支払う費用（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 見積書・契約書面(回答書)に記載の取消料
 - ③ 見積書・契約書面(回答書)に記載の当社が得るはずであった取扱料
- (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。このとき、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、お客様が第 6 項(1)に規定する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。このときはお客様に次の料金をお支払いいただきます。
 - 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る取消料、違約料等の名目で旅行サービス提供機関に支払う費用（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 見積書・契約書面(回答書)に記載の取消料
 - ③ 見積書・契約書面(回答書)に記載の当社が得るはずであった取扱料

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、旅行終了後に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旅行者（以下「構成員」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、旅行者が定めた契約責任者が構成員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、申込金の支払い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、契約責任者が構成員に対して現に負い、又は将来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員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員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。構成員の変更によって生じる旅行費用の増減は構成員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だえ、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旅行者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。
- (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ま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、海外旅行にあつては 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。

15. お客様の責任

- (1) 当社は、お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為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. 海外危険情報について

渡航先によっては、「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。その場合お申込の際に海外危険情報に関する書面をお渡しいたします。また、「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. 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/>」でもご確認ください。

18. 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。

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、お客様がお申し込んだ旅行において運送・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。

20. 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、それらの費用はお客様にご負担いただけます。
- (2) お客様のご便宜をはかるため土産物店のご案内がありますが、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けます。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予約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います。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。

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。

22. 旅行条件の基準日

この旅行条件は、ご旅行代金見積書に記載された年月日現在の運賃、料金を基