

# 手配旅行取引条件説明書面

一般社団法人日本旅行業協会保証社員  
株式会社エフネス

## 1. 本旅行取引条件説明書面の意義

本旅行取引条件説明書面は、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、株式会社エフネス(以下「当社」といいます。)が手配をする旅行であり、お客様は当社と手配旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。
- (2) 当社はおお客様の依頼によりお客様のために代理、媒介、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ます。
- (3) 当社は旅行の手配にあたり、旅行代金として運送・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。)のほか、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。

## 3. 旅行のお申し込みと契約の成立時期

- (1) 当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入のうえ、申込金を添えてお申し込みいただきます。申込金は旅行代金または取消料、違約料の一部として取扱います。
- (2) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立いたします。
- (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、旅行契約の締結の承諾をする旨の書面をお渡しした場合。(当社が当該書面を交付した時点、郵送の場合は当社が発信した時点、ファクシミリの場合は当社が発信した時点、電子メールの場合はお客様に到達した時点で契約は成立いたします。)
  - 【2】 旅行出発日までに旅行代金と引き換えに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)をお渡しする場合。(当社が口頭によりお申し込みを承諾した時点で契約は成立いたします。)
  - 【3】 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お渡しした場合。(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。)

## 4. お申し込み条件

- (1) 20才未満の方は親権者の同意書が必要です。15才未満の方は保護者の同行を条件とさせていただきます。
- (2) 慢性疾患をおもちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、身体に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下さい。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。この場合、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させていただきます。
- (3) その他当社の業務上の都合があるときには、お申し込みをお断りする場合があります。

## 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、ご旅行お引受書、ご日程表、ご旅行代金見積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

- (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(変更手数料金及び取消手数料金を除きます)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) 旅行代金は請求書に記載した期日までにお支払いいただきます。旅行代金の支払期日は航空券の種類によって異なります。ま

たピーク時期や混雑状況など航空会社の予約事情により急遽発券依頼が入ることもあり、その場合には支払期日が早まります。

## 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となります空港諸税、航空保険料、燃油サーチャージ等は運賃本体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、返金はいたしません。
- (3) 本項(2)の規定にかかわらず、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額、減額の場合には、当該時点における当社発券レートにて再度空港諸税・燃油サーチャージ等を円換算し、本項(2)で確定した日本円換算額との差額を追加徴収、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・取消手数料を申し受けます。

## 8. 旅行代金の変更

- (1) 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改定、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。
- (2) 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、速やかに旅行代金を精算いたします。
- (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。

## 9. 渡航手続

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。

## 10. 旅行契約内容の変更

- (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関する費用は、お客様の負担とさせていただきます。
- (3) 上記変更に関する費用とは別に、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。

## 11. 旅行契約の解除

- (1) お客様による任意解除  
お客様は次の料金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、契約解除のお申し出は、営業時間内にお受けします。
  - 【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わる取消料、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】 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
- (2) お客様の責に帰すべき事由による解除  
お客様が第6項に規定する期日までに旅行代金を支払われなるときは、当社は旅行契約を解除することができます。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わる取消料、違約料等の名目で旅行サービス提供機関に支払う費用
  - 【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
- (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になった時は、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、お客様がすでに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すでに支払い、またはこれから支払う費用を差し引いてお客様に払い戻しいたします。

## 12. 団体・グループ手配

同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者(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

めて申込んだ旅行契約については、以下により取り扱います。

- (1) 当社は、契約責任者が構成者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、当該旅行契約に関する取引等を当該契約責任者との間で行います。
- (2) 契約責任者は、契約締結後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。
- (3) 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何らの責任を負うものではありません。
- (4) 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。
- (5) 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。構成者の変更によって生じる旅行代金の増減は、構成者に帰属するものとします。
- (6) 旅行の運営はお客様ご自身で行なっていただきますが、当社は、契約責任者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します。添乗員のサービス内容は、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。添乗員は契約責任者の指示を受け当該業務を行います。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。

### 13. 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、当社または当社が手配を代行させた者(以下手配代行者といいます。)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(2)の損害につきましては、本項(2)の規定にかかわらず損害発生の日から起算して21日以内に当社に対してお申し出があった場合に限り、賠償いたします。ただし、損害額の如何にかかわらず当社が行う賠償額は旅行者1名につき最高15万円までといたします。(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、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うものではありません。
  - 【1】 天災地変、戦乱、暴動、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(オーバーブッキング)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

### 14. 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、もしく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し受けます。
- (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、当社の手配代行者または、当該旅行サービスの提供者に申し出なければなりません。
- (4) 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。

### 15. 通信契約による旅行条件

- (1) 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・取消手数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、電子メール、ファクシミリその他の通信手段によるお申し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。

(2) 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、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみをご案内いたします。

- [1] 通信契約による旅行契約は、電話によるお申し込みの場合は当社がお客様からのお申し込みを承諾したときに成立いたします。郵便、電子メール、ファクシミリその他の通信手段によるお申し込みの場合は、当社が旅行契約を承諾する旨の通知を発したときに成立いたします。ただし、電子メール、ファクシミリ等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立いたします。
- [2] 通信契約を締結しようとするお客様には、お申し込みの際、お申し込みされる旅行の名称、旅行開始日、旅行サービスの内容、クレジットカード番号(会員番号)その他当社指定の事項を当社にお申し出いただきます。
- [3] 本項でいう「カード利用日」とは、お客様または当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払いまたは払戻債務を履行すべき日をいいます。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。また、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(2)[4]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。
- [4] 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し、第11項(2)の料金を申し受けます。ただし、当社らが別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合はこの限りではありません。

## 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ので「外務省海外安全ホームページ：<http://www.anzen.mofa.go.jp/>」にてご確認ください。

## 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/>」にてご確認ください。

## 18. 海外旅行保険への加入について

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。海外旅行保険については、当社の販売員にお問い合わせください。

## 19. 個人情報の取扱い

- (1) 当社は、旅行申し込みの受付に際し、所定の申込書に記載された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の受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申し込み、ご依頼をお引受できないことがあります。取得した個人情報は(総合)旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。
- (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、お客様がお申し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に必要な範囲内で利用し、また、旅行サービス提供者である運送・宿泊機関等及び保険会社、手配代行者に対し、電子的方法等で送付することにより提供いたします。その他、当社は、1.当社及び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、旅行添乗業務、空港等でのあつ旋サービス業務等において、本項(1)により取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
- (4) 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、「当社ホームページ([http://www.travel-i.net/p\\_policy/](http://www.travel-i.net/p_policy/))」をご参照ください。

## 20. その他

### (1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) お申し込みのお名前について

お申し込みのお名前はパスポートのスペル通りをお願いいたします。ご搭乗者氏名のスペルの訂正、大人・子供の種別、性別の修正、旅行者の交替は変更ではなく取消扱いとなり、取消料・取消手続料の対象となりますのでご注意ください。

(5) 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。