

手配旅行（海外・国内旅行共通）取引条件書

別紙「旅行業務取扱料金表」と合わせてご覧ください

2024年1月1日

この旅行条件書は、旅行業法第12条の4に基づき、お客様に交付する取引条件書面および契約書面の一部です。お申込みの際は契約書面、確定書面や本旅行条件書を十分ご確認の上、本手配旅行の内容につき、ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

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、遠州鉄道株式会社(以下「当社」といいます。が、お客様の依頼により旅行サービス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。
- 当社は、手配旅行契約の履行にあたって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を生業として行うものその他の補助者に代行させることがあります。
- 「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、別紙「旅行業務取扱料金表」(変更手数料金および取消手数料金を除きます)をいいます。

2. 取扱料金

- 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。)のほか別紙「旅行業務取扱料金表」記載の取扱料金を申し受けます。
- お客様が手配を依頼した運送・宿泊機関等が満員等の理由で手配不可能となった場合でも、お客様は所定の取扱料金を支払わなければなりません。

3. 契約の申込、契約の成立

- 契約を申し込みとするお客様は、別紙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。
- 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前(1)の規程にかかわらず、会員番号及び依頼しようとする旅行サービスの内容を当社にご通知いただきます。
- 契約は当社が契約の締結を承諾し、前項(1)の申込金を受理したときに成立します。
- 通信契約の場合は、前(3)の規程にかかわらず、当社が前(2)の申込を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、電子承諾通知を発する場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
- 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ことなく契約の申込を受けることがあります。この場合、契約の成立時期は当該特約書面にて明らかにします。
- 本項(1)の申込金は、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。
- 健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物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、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい。(旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください。)あらかじめ当社からご案内申し上げますので、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。
- 前(7)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応じます。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伺い、又は書面でそれらを申し出ただけことがあります。
- お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合や、当社に対して暴力的又は不当な要求行為、脅迫的な言動や暴力を用いる行為などを行った場合、また風説を流布し、偽計や威力を用いて当社の信用を棄損又は業務を妨害する行為などを行った場合は、お申し込みをお断りすることがあります。
- 18才未満の方は親権者の同意が必要です。
- 11)その他当社の業務上の都合があるときにはお断りする場合があります。

4. 乗車券及び宿泊券等の特別(契約の申込、契約の成立)

- 当社は、第3項(1)の規程にかかわらず、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、口頭による申込を受け付けます。
- 前(1)の場合において、手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾したときに成立します。

5. 契約書面の交付

- 当社は、手配旅行契約の成立後、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。
- 前(1)にかかわらず、当社が手配する全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、前(1)の契約書面を交付しないことがあります。
- 本項(1)の契約書面を交付した場合において、当社が手配旅行約款により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該契約書面に記載するところによります。

6. 契約内容の変更および変更手続料

- 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。
- お客様から契約内容の変更のお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、違約料を負担いただくほか、別紙「旅行業務取扱料金表」掲載の変更手続料を申し受けます。

7. お客様による契約の解除および取消手続料

- お客様が解除するときは、以下の料金を申し受けます。
 - 第2項の旅行業務取扱料金
 - お客様が既に提供を受けた旅行サービスにかかる費用
 - お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスにかかる取消料、違約料その他旅行サービス提供機関に支払う費用
 - 前(ウ)の旅行サービス手配の取消に係る取消手続料(別紙「旅行業務取扱料金表」掲載の取消手続料)
- 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になったときは、手配旅行契約を解除することができます。
- 前(2)により、旅行開始後に契約が解除された場合は、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戻します。

- 前(3)の規程は、お客様の当社に対する損害賠償の請求を妨げるものではありません。

8. 当社による契約の解除

- 当社は、所定の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。
- 通信契約をした場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効になる等、お客様が旅行代金に係る債務の一部又は全部を提携カードの規約に従って決済できなくなったときには、当社は旅行契約を解除します。
- お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合や当社に対して暴力的又は不当な要求行為、脅迫的な言動や暴力を用いる行為などを行った場合、また風説を流布し、偽計や威力を用いて当社の信用を棄損又は業務を妨害する行為などを行った場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
- 本項(1)(2)(3)により契約が解除されたときは、お客様は第7項(1)の料金を当社に支払わなければなりません。

9. 旅行代金とその支払時期

- 旅行代金(旅行費用並びに当社の取扱料金をいいます。)の額は旅行開始前の当社が定める期間までに全額お支払い下さい。
- 通信契約を締結した場合には、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして旅行代金の支払いを受けます。この場合において、カード利用日は、当社が確定した旅行サービスの内容を旅行者に通知した日とします。

10. 旅行代金の変更

- 旅行開始前に運送、宿泊機関等の運賃、料金の改定、為替相場の変更があった場合は、旅行代金を変更することがあります。
- 前(1)の場合において、旅行代金の増加又は減少は、お客様に帰属します。

11. 旅行代金の精算

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、旅行終了後速やかに精算いたします。

12. 団体・グループ手配

- 同じ行程を同時に旅行する複数のお客様(以下「構成者」といいます。)がその責任ある代表者を定めて申し込んだ契約については、以下により取扱います。
- 当社は、お客様が定めた代表者(以下「契約責任者」といいます。)はその団体・グループを構成する構成者の手配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見なし、当該団体・グループに関する取引等を契約責任者との間で行います。
 - 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を、又は人数を当社に提出しなければなりません。
 - 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。
 - 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。
 - 当社は、契約責任者からの構成者の変更の申し出があったときは、可能な限りこれに応じます。構成者の交替によって生じる旅行代金の増額又は減少及び当該変更に関する費用は、構成者に帰属するものとします。

13. 添乗サービス

- 当社は契約責任者からの求めにより、団体・グループに添乗員を同行させ、添乗サービスを提供することがあります。添乗員が行うサービスの内容は、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。また、添乗員の業務時間満は、原則として8時から20時までとします。
- 前(1)の添乗サービスの提供を行う場合は、別紙「旅行業務取扱料金表」に定めた添乗サービス料金、添乗員が団体と同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費を別途申し受けます。

14. 当社の責任

- 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お客様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。ただし、損害の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ときに限ります。
- 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えない事由により損害を被った場合は、当社は本項(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。
- 当社は、手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規程にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては14日以内に、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。

15. お客様の責任

- 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、お客様はその損害を賠償しなければなりません。
- お客様は手配旅行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手配旅行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。
- お客様は旅行開始後において、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ことと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は当該サービス提供者に申し出なければなりません。

16. 通信契約による旅行条件

- 当社は、当社が発行するカードカード又は当社が提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」)のカード会員(以下「会員」)より所定の伝票への「会員の署名なくして旅行代金等のお支払を受ける」こと(以下「通信契約」)を条件に「電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段による旅行のお申込」を受ける場合があります。
- 前(1)につき、当社らが提携会社と無署名取り扱い特約を含む加盟店契約がないなど、

または業務上の理由があるときは当社からは通信契約をお受けできない場合もあります。

(3)「通信契約による旅行条件」は、「通常の旅行契約の旅行条件」とは、以下の点で異なります。

- ①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を電話又は郵便で通知する場合は、その通知を発した時に成立し、当社が e-mail 等の電子承諾通知による方法により通知する場合は、その通知がお客様に到達した時に成立するものとします。申し込み際、「会員番号、カード有効期限」等を当社に通知していただきます。
- ②「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。旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスをお客様に通知した日とします。契約解除のお申し出があった場合、当社は旅行代金から取消料を差し引いた額を解除の申し出のあった日の翌日から起算して7日以内をカード利用日として払い戻します。
- ③与信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、第7項(1)の取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社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にはこの限りではありません。

17. 渡航手続

- (1)ご旅行に要する旅券、査証(ビザ)、再入国許可、入国に関する電子認証および各種証明書(以下「渡航書類」といいます。)等の渡航手続は、お客様ご自身の責任で行なっていただきます。
- (2)日本国の旅券をお持ちのお客様の場合は、お申込みの旅行先に必要とされる旅券の残存期間および査証の必要な国名については、お申込みの時点の最新情報を「取扱店」にご確認ください。日本国以外の旅券をお持ちのお客様は、自国の領事館、渡航先国の領事館および入国管理事務所にお問合せください。
- (3)当社の旅行業約款(渡航手続代行契約の部)の規程に基づき、当社と旅行契約を締結したお客様からの依頼によって、当社以下の業務を行うことがあります。その場合、当社は当該約款に定める渡航書類の取得の代行手続き等に対する別紙「旅行業務取扱料金表」記載の取扱料金を申し受けます。
 - ①渡航書類の取得に関する手続き
 - ②出入国手続き書類の作成
 - ③ETAS・ESTAの認証手続きの代行
 - ④その他①②③に関連する業務
- (4)前記(3)①～③の業務を行うことで、実際にお客様が渡航書類を取得できること、および、関係国への出入国が許可されることを保証するものではありません。従って、当社の責に帰すべき事由によらず、お客様が渡航書類の取得ができず、又は、関係国への出入国が許可されなかったとしても、当社はその責任を負うものではありません。

18. 渡航先の危険情報・保健衛生について

- (1) 渡航先(国または地域)によっては、「外務省海外危険情報」など、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。お申し込みの際に旅行会社より「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、「外務省海外安全ホームページ」：<https://www.anzen.mofa.go.jp/>でもご確認ください。
- (2) 旅程・滞在先・連絡先などを登録すると、滞在先の最新の危険情報や緊急時の連絡メール等を受け取れる外務省のシステム「たびレジ」へのご登録をおすすめします。
<https://www.ezairyu.mofa.go.jp>
- (3) 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」：<https://www.forth.go.jp/>でご確認ください。
- (4) 当社の手配旅行は、外務省安全情報等を考慮し以下のように旅行を取扱いたします。

<①危険情報>

危険情報は、渡航・滞在にあたり特に注意が必要な場合に発出される情報で、以下の表内の最新の現地治安情勢と安全対策の目安が示されています。

種別	内容	旅行お取扱について
レベル1: 十分注意してください	その国・地域への渡航・滞在にあたって危険を避けていただくため、特別な注意が必要です。	お客様に旅行を実施または継続するか否かの判断をしていただきます。 また、お取消料、ご変更に伴う費用等が生じる場合はお客様の負担とさせていただきます。
レベル2: 不要不急の渡航は止めてください	その国・地域への不要不急の渡航はやめてください。渡航する場合には特別な注意を払うとともに、十分な安全対策をとってください。	【取扱いについて】 ①レベル2: ご旅行を実施または継続するか否かの判断は、お客様(ご契約責任者)となります。
レベル3: 渡航はやめてください(渡航中止勧告)	その国・地域への渡航はどのような目的であれ止めてください。	②レベル3: ご旅行を実施または継続するか否かの判断は、お客様(ご契約責任者)となりますが、業務渡航等のやむを得ない場合を除き、旅行手配お受けいたしません。
レベル4: 退避してください(退避勧告)	その国・地域に滞在している方は滞在地から安全な国・地域へ退避してください。	③レベル4: 旅行手配をお取扱いたしません。 【取消料・ご変更に伴う費用について】 レベル2～レベル4: お取消料、ご変更に伴う費用等が生じる場合はお客様の負担とさせていただきます。

<②スポット情報>

スポット情報は、いずれも渡航・滞在時の安全対策やトラブル回避の観点から知っておく必要があると思われる情報を速報的に個別に提供することを目的としています。情勢により危険情報のレベルの引き上げに繋がるものもあります。

外務省分類例	旅行お取扱について
<ul style="list-style-type: none"> ■ 治安の急速な悪化 ■ 突発的な事件 ■ 自然災害の発生 ■ 感染症の発生 ■ 法制度の改正 ■ 特定犯罪の増加 ■ テロの可能性の高まり 	該地域へ旅行の実施または継続するか否かはお客様(ご契約責任者)の判断となります。(取消される場合はお取消料を申し受けます。)

<③広域情報>

広域情報は、複数の国や地域にまたがる広い範囲で注意を必要とする事象が生じた際に注意を呼びかけるものです。

分類例	旅行お取扱について
<ul style="list-style-type: none"> 外務省 ■ 国際テロ組織の動向 ■ 防犯対策 ■ 国際的な犯罪事件 ■ 感染症の広域発生 	該地域へ旅行の実施または継続するか否かはお客様(ご契約責任者)の判断となります。(取消される場合はお取消料を申し受けます。)
WHO、その他	原則として旅行の手配をお取扱しません。 該地域における当該地域での非常事態宣言や、WHOによる渡航制限

19. 個人情報の取扱

2022年04月01日改訂

- (1) 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の利用目的について、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運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配およびこれらのサービスの受領のための手続きに必要な範囲内、ご旅行中の傷病やその他緊急を要する連絡、お客様の本人確認・個人認証、主契約(各種旅行契約)に付随し、別途に渡航手続き契約を締結した場合の手続きで利用させていただきます。このほか、当社は①当社、および旅行保険等旅行に必要な当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーンの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。
- (2) 当社が取得する個人情報は、お客様の氏名、生年月日、年齢、性別、住所、電話番号、ファクス番号、メールアドレス、パスポート番号、その他当社が旅行を手配するうえで必要となる最小限の範囲内のお客さまの個人情報といたします。また介助者の同行、車椅子の手配等特別な配慮を必要とする場合で、当社が可能な範囲内でこれに応ずる(又は応じられない旨の回答をする)目的のため、上記以外の個人情報の取得をさせていただくことがあります。これは当社が手配等をするうえで必要な範囲内といたします。
- (3) 当社および当社の手配代行者は、本項(1)(2)により、運送・宿泊機関、保険会社等に対して、お客さまの氏名、年齢、性別、住所、電話番号、パスポート番号、その他手配をするために必要な範囲内での情報を、あらかじめ電子的方法などで送付することによって提供いたします。また、万一事象が発生した時に限り、保険会社に対して保険手続きに必要な範囲内での情報を書面で送付することによって提供します。
- (4) お申込みいただく際は、本項(1)～(3)の個人データの取得・利用・提供についてお客様に同意いただくものとします。当社が必要な個人情報を取得・利用・提供することについてお客様の同意を得られない場合は、当社は契約の締結に応じられないことがあります。また同意を得られないことで、お客様のご希望される手配等が行えない場合があります。
- (5) 当社は、当社が保有するお客さまの個人データのうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスといったお客様へのご連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社グループ企業との間で、共同して利用させていただきます。当社グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物内容等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただくことがあります。なお、当社グループ企業の名称および個人データの管理について責任を有する者は、当社ホームページ
(<https://www.entetsu.co.jp/privacy.html>)をご参照ください。

- (6) 海外旅行においては、ご本人の同意を得て、個人情報を外国にある旅行サービス提供機関や弊社の手配代行者に提供します。

●各国における個人情報保護に関する情報

- ①GDPR(EU 一般データ保護規則)対象国及びイギリス(個人情報保護委員会が日本と同等の保護水準であると認められる個人情報の保護に関する制度を有する外国等として指定しています。)
 - オーストラリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ラトビア、ルーマニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、リヒテンシュタイン、アイスランド、ノルウェー、イギリス(参照：平成31年個人情報保護委員会告示第1号・第5号)
- ②GDPR 第45条に基づき十分な性の認定を取得している国・地域(GDPRに基づき欧州委員会が十分なデータ保護水準を有していると認めています)
 - アルゼンチン、アンドラ、イギリス、イスラエル、ウルグアイ、カナダ、スイス、ニュージーランド(参照：<https://www.ppc.go.jp/enforcement/infoprovision/laws/GDPR/>)
- ③APEC の CBPR システムの加盟国・地域(APEC のプライバシーフレームワークに準拠した法令を有しています)
 - アメリカ、メキシコ、カナダ、シンガポール、韓国、オーストラリア、台湾、フィリピン(参照：https://www.ppc.go.jp/enforcement/cooperation/international_conference/)
- ④OECD プライバシーガイドライン8原則に全て対応している国(OECD プライバシーガイドラインは、①収集制限の原則、②データ内容の原則、③目的明確化の原則、④利用制限の原則、⑤安全保護の原則、⑥公開の原則、⑦個人参加の原則、⑧責任の原則、の8原則を基本原則として定めています。)

中国

- お客様の個人情報を提供する第三者が上記①～④の外国にある場合の当該第三者は全て OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報の保護のための措置を講じています。

- (7) 前記●各国における個人情報保護に関する情報①～④に記載のない国の個人情報保護に関する情報は、個別の契約時に明示します。

20. 約款準拠

本旅行条件書面に記載のない事項は当社の旅行業約款(手配旅行の部)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。

