

## ■ お申し込みの際は必ずこの旅行条件書を十分にお読み下さい

### ハートフルインターナショナル(株) 海外手配旅行 旅行条件書

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「旅行書面」の一部となります。

#### 1、手配旅行契約

(1)この旅行は、ハートフルインターナショナル株式会社(東京都渋谷区道玄坂1-19-11、国土交通大臣登録1519号以下「当社」といいます)と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)当社は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、お客様が当該旅行の日程に従って運送、宿泊機関等の提供をする運送、宿泊その他に関するサービス(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、所定の取扱料金を申し受けます。当社が善良な管理者の注意を以て旅行サービスの手配を行ったときは、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、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所定の取扱料金を申し受けます。(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。

#### 2、旅行契約のお申し込みと契約成立時期

(1)当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上、所定の申込金を添えてお申込みください。お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。残額は、旅行開始前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日までに当社が確認できるようにお支払いください。旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降にお申込の場合は、旅行開始前の当社が指定する期日までにお支払いください。

(2)旅行契約は、当社がお申込みを受諾し、お申込金を受諾したときに成立します。

(3)上記(2)にかかわらず、次の場合はお申込金の支払を受けることなく契約が成立します。

a.お申込金の支払を受けることなく契約を締結する旨の書面を交付した場合(書面をお渡しした時点、FAXの場合は発信した時点、Eメールの場合はお客様に到達した時点で契約成立となります。)

b.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をお渡しする場合。(当社がお申込みを受諾した時点で契約成立となります。)

c.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た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ときに契約は成立いたします。

(4)申込書等にお客様のローマ字氏名を記入する際は、今回の旅行に使用する旅券に記載されているとおりにご記入ください。お客様の氏名が誤って記入された場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正が必要となります。この場合、交替手数料をいただきます。なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除したく場合もございます。この場合には所定の取消料をいただきます。

#### 3、旅行契約のお申し込み条件

(1)20歳未満の方のご参加は、親権者の同意書が必要です。コースによりましては、旅行の安全かつ円滑な実施のために、ご参加をお断りさせていただくか、保護者の同行などを条件とさせていただきます場合がございます。また、ご参加の場合に、コースの一部についての内容を変更させていただく場合がございます。

(2)旅行のお申込時に慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なわれている方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、障害をお持ちの方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨お申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。この場合医師の健康診断書を提出していただく場合がございます。また、お客様からのお申し出に基づき、当社がお客様のために謹じた特別な措置に要する費用はおお客様のご負担いたします。なお、妊娠中の方はお客様ご自身の責任においてご参加いただくことを条件といたします。

(3)その他当社上の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りする場合がございます。

#### 4、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。

#### 5、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支払ってください。

(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します。

(3)当社は、実際に要した旅行代金と受取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。

#### 6、渡航手続

(1)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。

#### 7、旅行契約内容の変更

お客様から契約内容の変更のお申し出があったときは、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。

a.変更のために運送・宿泊機関に支払う取消料・違約料

b.当社所定の変更手数料金

#### 8、旅行契約の解除

(1)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。契約解除のお申し出は、平日10時～18時の間にお受けします。

a.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

b.当社所定の取消手数料金

c.当社が得るはずであった取扱料金

(2)お客様が理由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。このときは、当社は、お客様がすでに受けた旅行サービスの対価として旅行サービス提供機関に支払う費用を差し引いて払い戻しいたします。

(3)お客様が所定の期日まで旅行代金を支払わないときは、当社は旅行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。

a.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

b.当社所定の取消手数料金

c.当社が得るはずであった取扱料金

#### 9、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「構成員」といいます。)がその責任ある代表者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、お客様が定めた代表者(以下「契約責任者」といいます。)が構成員の旅行契約の締結に関する一切の代理権を負うものではありません。

(2)当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、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。

(3)契約責任者は、契約締結後当社が定める日までに構成員の名簿を提出していただきます。

(4)契約責任者が団体・グループに同行しない場合、旅行開始後は、予め契約責任者が選任した構成員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の費用の増減は構成員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。

#### 10、当社の責任

(1)当社の責任の範囲は、第1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、当社又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)手荷物にいて生じた本項(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お1人あたり最高15万円まで(当社に故意、又は重大な過失がある場合を除きます。)といたします。

#### (4)免責事項

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により、損害を被ったとき、当社はその損害を

a.賠償する責任を負うものではありません。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り消され、または旅行日程が変更された場合。

b.航空会社の過剰予約受付(オーバーブッキング)により予約をとりにけられ、または搭乗を拒否された場合。

c.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)及び出発時間の確認を怠ったため、予約を取り消され航空券が無効となった場合。

d.お客様が無集合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。

e.お客様が航空券持の紛失または盗難に遭った場合。

f.旅券(パスポート)の残存有効期間の不足及び査証(ビザ)の不備のため、日本及び各国の出入国管理法により、登場、出入国が出来ない場合。

g.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。

h.お客様のご都合または乗り遅れ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となった場合。

#### 11、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動により当社が損害を受けた場合、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、当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

#### 12、お客様が出発までに実施する事項

(1)旅券(パスポート)・査証(ビザ)について旅行に要する旅券(パスポート)・査証(ビザ)の確認、取得はお客様の責任で行っていただきます。但し、当社らでは所定の料金を申し受け、別途契約として手続きなどの一部代行を行う場合がございます。

(2)保健衛生について

渡航先(国または地域)によっては、予防接種証明書の取得が必要な場合がございますので、その確認、取得はおお客様の責任で行っていただきます。なお、渡航先の衛生状況や予防接種に関する情報については、厚生労働省「検疫感染症情報ホームページ <http://www.forth.go.jp/>」でご確認下さい。

(3)海外危険情報については渡航先(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ございます。外務省「外務省海外安全ホームページ <http://www.aren.mofa.go.jp/>」でもご確認下さい。

#### 13、通信契約による条件

当社は、申込金または旅行代金を受取することを条件に「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み」を受ける場合があります。

「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。通信契約による旅行契約は、当社がお申込みの受諾を電話およびFAXで通知する場合はその通知を発生した時に、Eメールで通知する場合はその通知がお客様に到着した時に成立します。

#### 14、旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件書は、2015年4月1日を基準としております。また、旅行代金は2015年4月1日現在有効なものとして公示されている航空運賃、適用規則または、2015年4月1日現在国土交通大臣認可申請中の航空運賃、適用規則を基準として算出しております。

#### 15、個人情報の取り扱いについて

(1)当社は、旅行申し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は、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運送・宿泊機関などの提供するサービスの手配及びそれらのサービス受領のための手続に必要な範囲内で利用させていただきます。

\*このほか、当社では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、お客様の個人情報を利用していただく場合がございます。

(2)当社は旅行先でのお客様のお買い物などの便宜のため、当社の保有するお客様の個人データを、守秘義務契約を締結した土産物店に提供することがございます。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名などにかかわる個人データを、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。なお、これらの事業者への個人データの提供後の停止を希望される場合は、当社の担当者へ、出発までにお申し出下さい。

#### 16、その他

(5)当社旅行にご参加いただくことにより、航空会社によるマイレージサービスのマイルを獲得できる場合がございますが、同サービスの登録、お問い合わせなどは原則として当該航空会社へ行っていただきます。また、契約書面や確定書面に記載した利用航空会社や搭乗区間などの変更によりお客様が獲得できる予定であったマイルを受けられなくなった場合には、当該航空会社は規定によりマイレージの積算をいたしません。

(6)当社はいかなる場合にも旅行の再実施はいたしません。

(7)燃油サーチャージについて各航空会社では、燃油費の一部を燃油価格が一定の水準に戻るまでという一定の期間を定めて2005年4月1日以降の「燃油サーチャージ(付加運賃・料金)」を国土交通省航空局に申請いたしました。この「燃油サーチャージ(付加運賃・料金)」につきましては、通常の航空運賃とは異なる性格をもつ付加的な運賃であってハートフルインターナショナル株式会社旅行代金には含まれておりません。また、航空会社・区間毎に異なりますので、所要料金等詳細はご利用便毎にご案内申し上げますので予めご承知おきくださいますようお願いいたします。

#### 旅行企画・実施

ハートフルインターナショナル株式会社  
観光庁長官登録旅行業 第1519号/JATA 日本旅行業協会正社員  
東京都渋谷区道玄坂1-19-11 寿道玄坂ビル2F