

## 国内手配旅行 ご旅行条件書

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】および同法第12条の5に定める【契約書面】の一部となります。  
お申込みに関しては旅行条件書を充分にご確認のうえ、当企画旅行の内容につきご理解頂きますようお願い申し上げます。

### 1. 手配旅行契約

- 本旅行は株式会社エス・プランナー〔観光庁長官登録旅行業第2018号〕（以下「当社」といいます。）が手配する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と手配旅行契約を締結することになります。
- 手配旅行契約（以下、「旅行契約」といいます。）とは、当社が、お客様のご依頼により、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る契約をいいます。
- 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、運送・宿泊機関等との間で旅行サービスの提供についての契約を締結出来なかった場合でも、当社がその義務を果たしたときには、当社所定の旅行業務取扱料金（以下、「取扱料金」といいます。）をお支払いいただきます。
- 旅行契約の内容・条件は、別途お渡しする航空券、乗車船券、宿泊券、各種パウチャー等に記載するほか、本旅行条件書並びに当社旅行業約款（手配旅行契約の部）によります。
- 当社が法令に反せず、かつ、お客様に不利にならない範囲で書面により特約を結んだ時は、前項の規定に関わらずその特約が優先します。
- 当社は、旅行契約の履行にあたり手配の全部、又は一部を他の旅行者又は手配を業として行う補助者（以下、「手配代行者」といいます。）に代行させることがあります。

### 2. 旅行契約の申込み・予約

- 当社所定の申込書に所定の事項をご記入の上、所定の申込金を添えてお申し込みください。申込金は、旅行費用、取扱料金又は、取消料その他お客様が当社に支払うべき金銭の全部又は一部として取り扱います。
- 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、本項(1)の申込金を受領した時に成立するものといたします。
- 当社は、本項(2)にかかわらず、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旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、契約の成立時期は、当該書面に明記します。
- 当社は、航空券、乗車船券、宿泊券、各種パウチャーの手配のみを目的とする旅行契約にあつては、口頭によるお申し込みを受け付けることがあります。この場合、旅行契約は、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。
- 当社は、旅行契約を締結したときは、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交付します。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて航空券、乗車券、宿泊券、各種パウチャー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、契約書面を交付しないことがあります。
- お客様が下記の①～③の何れかに該当した場合は、お申込みをお断りする場合があります。
  - お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋その他の反社会的勢力であると認められるとき。
  - お客様が当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準じる行為を行ったとき。
  - お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準じる行為を行ったとき。
- 当社は、業務上の都合があるときは、旅行契約の締結に応じないことがあります。

### 3. 旅行代金の支払い・変更

- 旅行代金とは、利用する運送・宿泊機関等の運賃・料金等に対して支払う旅行費用並びに、第5項に定める旅行業務取扱料金（変更手続料金及び取消手続料金を除く）を合算したものをいいます。
- お客様は、旅行開始前の当社が定める期間までに、当社に対し旅行代金をお支払いいただきます。なお、航空券、宿泊券、各種パウチャー等の手配のみを目的とする旅行契約にあつては、それらをお渡しする際にお支払いいただく場合があります。
- 当社は、旅行開始前において、利用する運送・宿泊機関等の運賃・料金の改定、為替相場の変動等の事由により、旅行代金の変動が生じた場合、当該旅行代金を変更することがあります。この場合、旅行代金の増額又は減額は、お客様に帰属します。

### 4. 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お客様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旅行契約について、以下により取扱います。

- 当社は、契約責任者がその団体・グループを構成するお客様（以下、「構成員」といいます。）の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有していることとなし、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。
- 契約責任者は、契約締結後当社の定める期日までに、構成員の名簿を当社に提出し、又は人数を当社に通知していただきます。また、契約責任者は名簿の提出の際には、当社の個人情報のお取扱規定に従い、構成員に対し構成員の個人情報提供の内容と目的及び提供先について通知し、了解を得ていただきます。
- 当社は、契約責任者が構成員に対して負う債務または義務についてはなん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、予め契約責任者が選任した当該旅行の構成員を契約責任者とみなします。
- 当社は契約責任者と旅行契約を締結する場合に、申込金の支払いを受けることなく契約の締結を承諾することがあり、その場合にはその旨を記載した書面を交付します。その場合、旅行契約は当社が書面を交付したときに成立します。

### 5. 旅行業務取扱料金

当社は、旅行の手配、クーポン類の発行、添乗員の同行、旅行相談等の業務に対し、次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。尚、旅行契約に基づき手配した結果、運送・宿泊機関が満員等の理由で予約できなかった場合や、お客様の事情で査証が取得できない場合であっても、当社は所定の取扱料金を申し受けます。  
また、取扱料金は、旅行手配着手の後、お客様の申出により旅行を変更又は取り消される場合にも申し受けます。

#### (1) 手配旅行に係る取扱料金

消費税込			
手配料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	6人以上の団体	旅行費用総額の15%
		個人(6人未満)	1件につき 5,000円
	宿泊券のみの場合	6人以上の団体	宿泊券面額の10%
		個人(6人未満)	1件につき 5,000円
運送機関のみの場合		1件につき 5,000円	
添乗サービス料金(宿泊、交通費等の旅行実費を除く)			添乗員1人1日につき 20,000円
変更料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	6人以上の団体	変更に係る部分の変更前の旅行代金の10%
		個人(6人未満)	1件につき 5,000円
	運送機関の予約・手配の変更	1件につき 1,000円	
宿泊機関の予約・手配の変更(宿泊券の切替が必要な場合はそれを含む)		1件につき 1,000円	
取消料金	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	6人以上の団体	取消に係る部分の旅行代金の20%
		個人(6人未満)	1件につき 5,000円
	運送機関の手配の取消(未使用乗車船券の精算手続がある場合はそれを含む)	1件につき 5,000円	
宿泊機関の手配の取消(未使用宿泊券の精算手続がある場合はそれを含む)		1件につき 5,000円	
連絡通信費	お客様の依頼により緊急に現地手配等の為の連絡を行った場合	1件につき 1,000円	(電話料、電報料は別)

- (注) 1. 団体旅行とは、複数の旅行者が代表者を定めて同一行程により旅行される場合をいいます  
2. お客様の希望により、変更又は取消を行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料のほか、上記の変更料金、取消料金を申し受けます  
3. 同一の宿泊機関に連泊する場合は、まとめて1件として扱います

#### (2) 旅行相談料金

消費税込		
観光旅行	旅行計画作成のための相談	基本料金60分まで 5,000円 以降30分ごと 2,000円
	旅行計画の作成	旅行日程1日につき 3,000円
	旅行に必要な費用の見積(運送機関と宿泊機関等の手配が複合した旅行の場合)	基本料金 5,000円、 旅行日程1日につき 1,000円
	運送機関の運賃・料金の見積り	1件につき 3,000円
	旅行地及び運送・宿泊機関に関する情報提供	資料(A4版)1枚につき 500円
お客様の依頼による出張相談		上記の料金に 5,000円増

## 6. 宿泊施設の取消料金

- (1) 旅館・ホテルの取消料金は各施設ごとの宿泊約款によります。
- (2) 一部人員の変更（減員）については、別途取消料を定めています。
- (3) 宿泊日当日、券面人員が減少した場合は、お泊りになった宿泊施設で所定の減員証明を受けて、払い戻し欄にご署名ください。
- (4) 払戻しは宿泊日より1ヶ月以内にお申し出ください。
- (5) 同一旅館・ホテルに連泊の場合は、1泊の宿泊料金を基準として取消料を適用します。
- (6) 複数予約の合計が15名以上となる場合、団体としてのお取り扱いをご希望の方は、取消料など諸条件が異なりますので、その旨お申し出下さい。

## 7. 添乗サービス

- (1) 当社は、契約責任者からの依頼により添乗員を同行させ添乗サービスを提供する場合があります。
- (2) 添乗サービスの内容は、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、添乗員の業務時間は、原則として8時から20時までとします。
- (3) 当社が添乗サービスを提供する場合、お客さまは下記に定める「添乗サービス料金」と添乗員が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。お申込みの旅行に係る添乗員費用（添乗サービス料金と必要な実費の合計）は、別紙旅行条件書（又は見積書）に明示します。

## 8. 当社による旅行契約の解除と払い戻し

- (1) 当社は、天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、当初の運行計画によらない運送サービスの提供、その他の当社の関与し得ない事由により旅行書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となった場合又は、不可能となる恐れが極めて大きいと判断される場合はお客様と相談の上、旅行契約を解除することがあります。
- (2) 本項 (1) の場合、当社は、次の料金を申し受け残額があればこれを払い戻します。
  - 1) お客様が既に提供を受けられた旅行サービスに係る旅行費用
  - 2) お客様がいまだ提供を受けておられない旅行サービスに係る取消料、違約料、その他の旅行サービス提供機関に支払う費用

## 9. 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時は、旅行終了後速やかに精算致します。

## 10. 当社の責任

- (1) 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る者の故意又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。
- (2) お客様が次に例示するような事由により損害を被られたときは、当社は本項 (1) の責任を負いません。
  - ア. 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
  - イ. 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もしくは旅行の中止
  - ウ. 運送・宿泊機関等の事故、火災により発生する損害
  - エ. 官公署の命令、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
  - オ. 自由行動中の事故
  - カ. 食中毒
  - キ. 盗難
  - ク. 運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更又はこれらによって生じる旅行日程の変更もしくは目的地滞在時間の短縮
- (3) 手荷物について生じた本項 (1) の損害については、損害発生の日から起算して14日以内に当社に対して通知があった場合に限り、その損害を賠償します。ただし、損害額の如何にかかわらず、当社の賠償額はお一人様当たり最高15万円まで（当社に故意または重過失がある場合を除きます）とします。尚、現金、貴重品、重要書類、薬品・化粧品・食料品等の消耗品、撮影済みフィルム、記録媒体に書かれた原稿、その他かわれ物などについては、賠償の責を負いません。

## 11. お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくは当社の企画旅行約款の規定を守らなかったことにより当社が損害を被った場合は、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・義務その他企画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。

- (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。

## 12. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件・代金は、旅行契約締結年月日の時点において有効なものとして公表されている運賃・料金・適用規則又は、認可申請中の運賃・料金・適用規則を基準として算出しています。

## 13. 個人情報の取扱いについて

- (1) 個人情報の利用目的は下記の通りです。利用目的を超えて利用することはありません。
  - ・お客様との連絡のため
  - ・ご意見、ご要望、お問い合わせに対する回答のため
  - ・お申込みの旅行における運輸・宿泊機関等の手配、そのサービスの受領のため
  - ・商品代金の決済、商品の受発注管理、お客様への郵便物発送のため
  - ・ご旅行参加後のアンケート、マーケット分析や統計資料作成のため
  - ・当社が提供するサービスのご案内や資料の送付のため
- (2) 上記(1)個人情報の利用目的のため、お客様の個人情報を海外の運輸・宿泊機関等に提供する場合があり、提供する個人情報の項目：航空法で定められた項目及び旅行業法で定められた項目  
提供の手段又は方法：伝送又はメール  
当該情報の提供を受ける者又は提供を受ける者の組織の種類及び属性：各国法に基づく運輸・宿泊機関等  
本人の同意がある場合又は法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。
- (3) 取得した個人情報の取扱いの全部又は一部を委託する場合があります。委託先については、個人情報取扱いに関する契約を締結するなど、適切な管理を行います。
- (4) 個人情報管理者：本部長 高橋 健
- (5) 委託について：取得した個人情報の取扱いの全部または、一部を委託する場合があります。委託先については、個人情報取扱いに関する契約を締結するなど、適切な管理を行います。
- (6) 当社では、保有個人データに関する利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加または削除、利用の停止・消去および第三者への提供の停止の請求（「開示等の請求等」といいます。）を受け付けております。その手続きについては、個人情報苦情及びご相談窓口へご連絡下さい。ただし、法令等の規定により開示等できない場合がございます。あらかじめご了承ください。
- (7) 任意性：必須項目にご入力いただけない場合には、上記〔個人情報の利用目的〕に記すサービスが行えない場合があります。

## 14. その他

- (1) 当社の手配旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイレージサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関わるお問合せ、登録等はおお客様ご自身で当該航空会社に対しておこなってください。
- (2) 当社は、いかなる場合も旅行の再実施は致しません。
- (3) この条件書に定めのない事項は当社旅行業約款（手配旅行契約の部）によります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社へご請求ください。当社旅行業約款は、当社ホームページからご覧いただけます。

株式会社エス・プランナー

2020年12月01日改正

### お問い合わせ

弊サービス・対応に関する お問い合わせ・ご意見・ご指摘につきましては、以下「お客様相談窓口」までお問い合わせください。

記

名称：株式会社エス・プランナー お客様相談窓口

所在地：東京都台東区西浅草2丁目20番6号

メール：[info@splanner.com](mailto:info@splanner.com)