

# ツアー・ウェーブ 手配旅行条件書

## 1. 本旅行条件の意義

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。

## 2. 手配旅行契約

- この旅行は、株式会社ツアー・ウェーブ(観光庁長官登録旅行業第1665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(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。
- 手配旅行契約とは、当社がお客様の依頼により、お客様のために代理、媒介または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)の他、所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます)を申受けします。
- 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書、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。
- 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、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、所定の取扱料金をお支払いいただきます。

※取扱料金については別紙「旅行業務取扱料金表」にてご確認ください。

## 3. 旅行のお申込みと契約の成立時期

- 当社所定の申込書にご記入の上、申込金を添えてお申込みいただけます。申込金は旅行代金・取消料・取消手数料その他、お客様が当社に支払うべき金銭の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申込金を受理した時に成立いたします。
- 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。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が成立いたします。
  - ②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。
  - ③旅行代金と引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(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込みを承諾した時点で契約は成立いたします。
- 申込金は、お一人様につき韓国・中国・香港・台湾方面は1万円以上全額まで、それ以外の方面は1万5千円以上全額までとさせていただきます。ただし、PEX航空券、発券期限付き事前購入型割引航空券、海外発航空券など発券期限のある航空券の場合には、当社が指定する期日までに全額をお支払いいただきます。また、21日目にあたる日以降にお申込みの場合は、申込時点または、当社が指定する期日までに全額をお支払いいただきます。
- お申込みおよび申込書への記入において、氏名(スペル)はご旅行に使用されるパスポートの記載通りにお申込みください。

## 4. 申込条件

- 申込時点で20歳未満の方は、保護者の同意書が必要です。
- 旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同行、成年の責任者の出発空港までの付添いや到着空港への出迎え等が必要となる場合があります。
- 慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、身体に障害をお持ちの方は、その旨旅行の申込時にお申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲で応じますが、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、お客様のご負担となります。また医師の健康診断書を提出していただく場合や、運送・宿泊機関等の判断によりお申込みをお断りさせていただく場合もあります。
- 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等その他の反社会的勢力であると認められる場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- 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またはこれらに準ずる行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- 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ずる行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- その他当社の業務上の都合によりお申込みをお断りする場合があります。

## 5. 旅行代金のお支払い

- 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料金を除きます)をいいます。
- 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。
- 旅行代金は請求書に記載した期日までに支払いただきます。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。

## 6. 空港諸税・燃油サーチャージ等のお支払い

- 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。

- 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、返金は致しません。
- 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。
- 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・取消手数料を申受けします。

## 7. 旅行代金の変更

- 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。
- 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、速やかに旅行代金の精算をさせていただきます。
- 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。

## 8. 契約内容の変更

- 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。
- 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。
- 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。

※変更についての規定および変更料・変更手数料については、お申込みの旅行サービス(航空券の種類等)により異なります。別紙にてご確認ください。

## 9. 契約の解除

- お客様による任意解除  
お客様は下記費用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、契約の解除は、お申込みいただいた営業所の営業時間内にお申し出ください。お申込みいただいた営業所の営業日、営業時間は、お客様ご自身でもご確認ください。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスに係わる取消料・取消手数料・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用
- ③当社所定の取消手数料  
※取消についての規定および取消料・取消手数料については、お申込みの旅行サービス(航空券の種類等)により異なります。別紙にてご確認ください。

- お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
- お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスに係わる取消料・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用

- 当社所定の取消手数料
- 当社の責に帰すべき事由による解除  
当社は、お客様が所定の期日までに旅行代金をお支払いされないときは、旅行契約を解除することがあります。この場合、下記費用はお客様の負担とさせていただきます。
  - ①お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用
  - ②お客様がまだ提供を受けていない旅行サービスに係わる取消料・違約料として運送・宿泊機関等に対して既に支払い、これから支払う費用
- ③当社所定の取消手数料
- 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となったときは、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、お客様が既にその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既に支払い、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。

## 10. 団体・グループ契約

- 当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます)を定めて申込んだ手配旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。
- 当社は、特約を結んだ場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者(以下「構成員」といいます)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みなし、当該団体・グループに関する取引は当該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、構成員の名簿を当社に提出していただきます。
- 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測される債務または義務については、何らの責任を負うものではありません。
- 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員を契約責任者とみなします。
- 当社は、契約責任者から構成員変更のお申出があった場合、可能な限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加および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。

## 11. 当社の責任

- 当社は旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者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。(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)
- 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通知があった場合に限り、旅行者1名につき15万円を限度として賠償いたします。(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます)
- 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、もしくは搭乗手続き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

## 12. 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受けません。
- (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だきます。

## 13. お客様が出発までに実施する事項

- (1) ご旅行に要する旅券および残存有効期限・査証・再入国許可および各種証明書の取得および出入国手続書類の作成等はお客様ご自身の責任で行っていただきます。
- (2) 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/> でご確認ください。
- (3) 渡航先（国または地域）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.pubanzen.mofa.go.jp/>にてご確認ください。

## 14. 個人情報

### 個人情報保護方針

当社にとって、お客様をはじめ、当社に関わりのある方々を特定できるような情報、すなわち個人情報は、かけがえのない重要な財産となっています。また、この大切な個人情報は、その秘密が保持され、正確かつ安全に取り扱われることが社会的に要請されています。当社は、そのような社会的責務に応えるため、ツアー・ウェーブ企業行動憲章の精神に基づき、個人情報保護に関する法令を遵守して、個人情報の保護を以下の基本方針に従って適切に行います。

1. 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で取り扱います。また、当社はご提供いただいた個人情報を、ご本人様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、第三者に開示または提供いたしません。
2. 当社は、個人情報保護法および関連するその他の法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員および従業員に周知、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最良の状態を維持してまいります。
3. 当社は、個人情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術および管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一にも個人情報の漏洩、滅失または毀損が起きた場合には、ご本人様に速やかにその旨をお知らせするとともに、相応の対応処置や是正処置を行ってまいります。
4. 当社は、ご本人様からの個人情報に関する開示等のご請求、および苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2014年7月1日 株式会社ツアー・ウェーブ  
代表取締役社長 江口 篤

### 【個人情報お問い合わせ窓口】

株式会社ツアー・ウェーブ お客様相談室 【仙台】022-212-1919  
平日09:00~18:00 土曜09:00~14:00（日・祝日は休業）

## 個人情報の取り扱いについて

### 1. 個人情報の利用目的

当社は、ご旅行、またはご旅行に関連する保険等のお申込みの際に提出いただいた申込書（申込フォーム）に記載または入力され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、お客様がお申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配および受領、ならびに保険関連サービスの提供業務のため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、将来より良い旅行商品の開発をするためのマーケット分析や、当社および当社と提携する企業の商品やサービスのご案内等をお客様にお届けするため、あるいは、ご旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願いや特典サービスの提供等に、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。いずれの場合でも、個人情報を当社へご提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報か、お申込みになるサービス等の手配に必要不可欠なものである場合、当社の商品・サービス等をご利用いただけないことがありますのでご了承ください。

※当社は、ご旅行のお申込等にあたり、お客様よりご提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有いたします。

### 2. 個人情報の提供

当社は、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。

- (1) お客様の同意がある場合
- (2) 法令に基づく場合

- (3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- (4) 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- (5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- (6) 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき

### 3. 個人情報に関する開示等の手続きについて

当社が保有するお客様の個人情報についてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用の停止または第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要な手続きについてご案内いたしますので、当社お問い合わせ窓口までお申し出ください。法令および当社規定に従い、合理的な期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に通知いたします。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

### 4. その他の事項

- ・本「個人情報保護方針」は、株式会社ツアー・ウェーブの日本国内における個人情報の取り扱いに関するものです。当社の国内関係会社、および海外現地法人は対象としていません。
- ・16歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報を提供いただけますようお願いいたします。
- ・当社では、お客様の個人情報保護をより適切に管理するため、または、関係法令の変更に伴い、「個人情報保護方針」を改定することがあります。

制定日 2014年7月1日

## 15. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は2014年7月1日を基準としています。また旅行代金は、2014年7月1日以降に出発する旅行に適用される運賃として予定されている航空運賃・適用規則を基準としています。

## 16. 通信契約による旅行条件

- (1) 当社は、当社ら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、ファクシミリその他の通信手段によるお申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。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。
- (2) 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。
- (3) 通信契約を締結しようとするお客様には、お申込みの際し、お申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出いただけます。
- (4) 通信契約による旅行契約は、電話によるお申込みの場合は当社がお客様からのお申込みを承諾したときに成立するものとします。郵便、ファクシミリその他の通信手段によるお申込みの場合は、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するものとします。ただし、e-mail、ファクシミリ、テレックス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するものとします。
- (5) 当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金や取消料・取消手数料等のお支払いを受けます。この場合、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、本項の(6)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。
- (6) 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することがあります。

## 17. 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しの場合、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) お申込みのお名前について

お申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・取消手数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。