

手配旅行取引条件書説明書

(旅行業法第 12 条の 4 による旅行条件説明書面)

この書面は、旅行契約（含む旅行相談）が成立した場合契約書面の一部となります。

毎度当社をご利用いただき、まことにありがとうございます。

当社では、お客様からのご依頼によって国内旅行の手配又は、旅行相談を行う場合この「取引条件書」に記載された条件によってお引き受けいたします。またこの「取引条件書」に記載のない事項については、当社旅行業約款手配旅行契約の部・旅行相談契約の部（以下、「当社約款」といいます。）によります。当社約款をご希望の方は当社にご請求ください。または当社ホームページからご覧いただけます。

ご不明の点がございましたら、ご遠慮なく係員にお尋ねください。

1. 申込金と契約の成立

- (1)ご旅行をお申し込みの際は、必要事項をお申し出のうえ、旅行代金の 20%相当額の申込金を申し受けます。当社業務の都合上、専用の書面・画面に必要事項を記載いただく場合もございます。申込金は、旅行代金、取消料等、お客様が当社にお支払いいただく金銭の一部としてお取り扱いいたします。
旅行相談をお申し込みの際は、当社所定の申込書に必要事項をご記入の上お申してください。
- (2)お申込みいただくご旅行の契約（手配旅行契約）は、当社が契約の締結を「承諾」し申込金を「受理」したときに成立いたします。但し、乗車券類や宿泊券類などの単一手配においては、口頭（お電話）によるお申込をお引き受けすることがあります。この場合、当社が契約の締結を「承諾」した時に成立します。旅行相談契約は、当社が契約の締結を「承諾」し申込書を受理した時に成立します。
- (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。
 - ①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、お客様へ到達したとき。
 - 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をお渡しする場合。（当社が契約の締結を承諾した時点で契約成立となります。）
 - 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、別表の取消料並びに下記の取消手続料金を申し受けます。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はこの限りではありません。

2. お申し込み条件

- (1)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、お申し込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください。（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。）あらためて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。
- (2)前号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お伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
- (3)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。
- (4)18 歳未満の方は親権者の同意が必要です。
- (5)その他当社の業務上の都合があるときにはお申込をお断りする場合があります。

3. 旅行業務取扱料金

当社は、お客様のご旅行に伴ってお引受けする日程表・見積書の作成や必要な予約の手配・変更・取消・クーポン券類の発券・確認発券（お客様ご自身によるご予約を当社の責任において確認し、クーポンを発券すること）などに対して、以下の旅行業務取扱料金を申し受けます。

【国内旅行の場合】

お引受する内容	旅行業務取扱料金
(1)宿泊機関と運送機関・観光券・航空券等の複合手配の場合	【取扱料金】 1 件につき 550 円
(2)宿泊機関等を単一手配する場合	【取扱料金】 宿泊機関等 1 件 1 手配につき 550 円
(3)運送機関等を単一手配する場合	【取扱料金】 運送機関等 1 件 1 手配につき 550 円 高速バス・私鉄・フェリーの場合 1 件 1 手配につき 1,100 円
(4)観光券等を単一手配する場合	【取扱料金】 観光券等 1 件 1 手配につき 500 円
(5)航空券を単一手配する場合	【取扱料金】 1 名様 1 区間につき 550 円
(6)変更の手続	【変更/取消手数料金】
(7)取消の手続	当該変更・取消された宿泊機関・運送機関・観光券・航空券等の複合手配

お引受する内容	旅行業務取扱料金
	の場合 550 円（ただし、取消の場合は 1,100 円） ※宿泊機関等 1 件 1 手配につき 550 円、運送機関等 1 件 1 手配につき 550 円、観光券等 1 件 1 手配につき 550 円、航空券 1 人 1 区間につき 550 円
(8)お客様のご依頼により、緊急に現地手配・取消・変更等のために通信連絡を行った場合	通信連絡料金：1 件につき 550 円
(9)添乗サービス	添乗サービス料金：添乗員 1 名 1 日につき 33,000 円
(10)空港等でのあっ旋サービス料金	あっ旋サービス料金：あっ旋員 1 名につき 11,000 円
(11)お客様の旅行計画作成のための相談	相談料／基本料金：30 分 2,200 円（以降 30 分毎に 2,200 円）
(12)旅行日程表の作成	相談料金：1 件 2,200 円
(13)旅行代金見積書の作成	相談料金：1 件 2,200 円
(14)旅行地又は運送・宿泊機関等に関する情報提供	相談料金：資料（A 4 版）1 枚につき 1,100 円
(15)お客様の依頼による出張相談	相談料金：上記(11)～(14)までの 5,500 円増し

(注)：

1. 上記の旅行業務取扱料金は消費税が含まれています。
2. お客様のご都合によってご旅行を中止される場合、クーポン券類をお引き渡しする前・後にかかわらず、当社が当該旅行の手配・相談の一部または全部を終了しているときには、これに係る(1)～(15)の旅行業務取扱料金を申し受けます。
3. (1)(3)(6)(7)の「運送機関等」とは、JRを除く私鉄・バス・フェリー等の手配をすることをいいます。
4. 変更・取消のお申し出は、お申込店の営業時間内のみお引き受けいたします。
5. (2)(3)の変更・取消に係る旅行業務取扱料金は、宿泊機関・運送機関が定める取消料・払戻手数料等（別表）とは別に申し受けます。ただし、JR券を取消・払戻する場合は、(2)(3)の規定にかかわらず変更・取消・払戻に係る旅行業務取扱料金はいただきませんが、各運送機関が定める取消料・払戻手数料を申し受けます。
6. 添乗員・あっせん員の交通費、宿泊費等は別途実費を申し受けます。
7. 上記料金には、電話料、通信費、送料等実費は含まれておりません。通信実費を別途申し受ける場合があります。
8. (10)のサービスを夜 10 時から午前 5 時までの間、または日曜、祝祭日、年末年始等に行う場合は 5,500 円増しになります。

4. ご旅行代金

1. (1)ご旅行代金は、ご旅行開始前の当社が定める期日までにお支払いいただきます。（ご旅行代金を現地払いにてお申込みいただいた場合は、宿泊日初日の宿泊施設チェックイン時に当該宿泊機関にお支払いいただきます。）
2. (2)当社は、契約が締結された後であっても、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改定、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することがあります。

5. 旅行契約内容の変更

お客様から契約内容の変更があったときは、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。

1. ①変更のために運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料（すでに航空券を発行している場合の払戻手数料を含みます。）
2. ②当社所定の変更手続き料金

6. 旅行契約の解除

1. (1)お客様が旅行契約を解除するときは、以下の料金を申し受けます。
 1. ①「別表」に掲げる旅行業務取扱料金
 2. ②お客様がすでに受けた旅行サービスにかかる費用
 3. ③お客様がまだ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払う費用
 4. ④前③の旅行サービスの手配の取消に係わる取消手数料
2. (2)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ときや、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。このときは、6(1)に規定されている料金を申し受けます。

7. 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. (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有しているものとみなして、当該旅行契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。
2. (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。契約責任者は、第9項による第三者提供が行われることについて、構成員本人の同意を得るものとします。
- (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。

8. 当社の責任と損害賠償・免責事項

[手配旅行]

- (1)当社の責任と損害賠償
 - 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が故意または過失によってお客様に損害を与えた場合、その損害を賠償いたします。但し、損害発生の翌日から起算して2年以内にお申出があった場合に限り。また、手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して14日以内に当社に対してご通知いただいた場合に、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）として賠償いたします。
- (2)免責事項
 - 当社は、例えば次のような事由によりお客様が損害を被った場合は、前項の賠償の責任を負いません。
 - ア.天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、火災、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止による損害。
 - イ.食中毒
 - ウ.お客様ご自身の故意または過失による損害
 - エ.その他の当社又は当社の手配代行者の関与し得ない事由による損害
- (3)お客様の責任
 - ア.お客様の故意または過失によって当社が損害を被った場合、当社はお客様より損害賠償を申し受けません。
 - イ.お客様が本条件に反した行為を行った場合、不正もしくは違法に本ホームページを利用した場合、または真実かつ正確なデータが入力されていないと当社が判断した場合には、当社は事前の予告無く該当する未消化の予約を取り消すと同時に当該お客様が将来に渡って本ホームページの利用することをお断りする場合があります。また、当社はその理由について、一切開示義務を負いません。
 - ウ.お客様は、上記イ.の行為によって当社に生じた一切の損害（当社が手配先等に負担した金員を含む）を賠償する責を負います。

[旅行相談]

- (1)当社の責任及び免責
 - 契約の履行にあたって当社の故意又は過失により、旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償いたします。但し、発生の翌日から起算して6ヵ月以内に通知があった場合に限り。また、当社は、当社が作成した旅行の計画に記載した運送・宿泊機関等について、実際に手配が可能であることを保証するものではありません。従って満員等で予約できなかったとしても当社は責任を負うものではありません。

9. 個人情報の取扱いについて

- 当社は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客様との連絡や運送・宿泊機関等の手配のために利用させていただくほか、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内において当該機関等に提供いたします。
- 旅行先でのお客様のお買物等の便宜のため、お客様の氏名及び搭乗される航空便等の個人情報を、電子的方法等で土産物店等の事業者へ提供いたします。お申込みの際に、これらの個人情報の提供についてお客様にご同意いただきます。
- 当社は当社が保有するお客様の個人情報を商品開発や商品案内など販売促進活動、お客様へのご連絡や対応のために、当社グループ企業及び販売店と住所、氏名、電話番号、メールアドレスなど個人情報を共同利用させていただきます。当社の個人情報の取扱いに関する方針等の詳細、当社グループ会社については、当社（TEL：086-231-7747）にお問い合わせいただくか、当社ホームページ（<https://www.tenmaya-travel.co.jp/>）にてご確認ください。

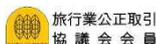
2023年10月の基準に基づきます。

(更新日：2024年8月5日)

株式会社天満屋トラベル



観光庁長官登録旅行業第360号
一般社団法人日本旅行業 正会員
700-0822 岡山市北区表町2丁目2-76
TEL：086-231-7747/FAX：086-231-7932



営業時間：10:00～18:00 店休日：毎週火曜日