

手配旅行条件書

1. 本旅行条件書の意義

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」及び同法第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

(1) この旅行は、コーヨーホールディングス株式会社 旅行事業部(GO Sports Travel)(東京都渋谷区宇田川町 1-12-506 パークコート渋谷ザタワー 東京都知事登録旅行業 第2-7662号[第2種]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。

(2) 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、媒介又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。

(3) 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)を申し受けます。

(4) 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。

(5) 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お問合せの上、ご確認ください。

3. 旅行のお申し込みと契約の成立時期

(1) 当社所定の旅行申込書に必要事項を記入のうえ、申込金を添えてお申し込みいただきます。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。

(2) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し申込金を受領したときに成立いたします。

(3) 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交付した場合、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。郵送の場合は当社が発信した時点、ファクシミリ、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交付した場合、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し込みを承諾した時点で契約は成立いたします。

(4) 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。

(5) お申し込み及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し込みください。

4. 申込条件

(1) お申し込み時点で18歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。

(2) 旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同行が必要です。

(3) 健康を損なわれている方、心身に障がいのある方、アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、補助犬をお連れの方その他特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申し込み時にお申し出ください。(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される措置の内容を具体的にお申し出ください。当社は手配先の運送・宿泊機関等にその旨をお伝えします。

(4) 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ことがあります。

(5) 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ずる行為を行った場合は、ご参加をお断りすることがあります。

(6) お客様が、国説を流布し、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ことがあります。

(7) その他当社の業務上の都合により、お申し込みをお断りすることがあります。

5. 旅行代金のお支払い

(1) 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(変更手数料及び取消手数料を除きます)をいいます。

(2) 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、運賃本体とは別途請求いたします。

(3)旅行代金は請求書に記載した期日までにお支払いいただきます。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当社に対し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

(1)航空券発券時に徴収となります空港諸税、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。

(2)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、返金はいたしません。

(3)本項(2)の規定にかかわらず、発券時に、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、本項(2)で確定した日本円換算額との差額(契約成立時と発券時の差額)を追加徴収、返金いたします。

(4)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・取消手数料を申し受けます。

7. 旅行代金の変更

(1)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、為替相場の変動、その他の事由により旅行代金の変更が生じた場合は、当該旅行代金を変更することがあります。

(2)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、速やかに旅行代金を精算いたします。

(3)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、航空会社から片道航空普通運賃、又は当該航空券の往復の公示運賃との差額を徴収されることがあります。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

(1)お客様から旅行日程・旅行サービス等の旅行契約内容の変更があった場合、当社は可能な限りその求めに応じます。

(2)本項(1)により契約内容を変更する場合、既に完了した手配を取り消すために運送・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必要な費用は、お客様のご負担となります。

(3)上記変更に必要な費用とは別に、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及び変更料・変更手数料については、お申し込みの旅行サービス(航空券の種類等)により異なります。お問合せください。

9. 契約の解除

(1)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又は一部を解除することができます。ただし、契約の解除は、お申し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。お申し込みいただいた営業所の営業日、営業時間は、お客様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お客様がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料・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当社所定の旅行業務取扱料金、取消手数料

※取り消しについての規定及び取消料・取消手数料については、お申し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。

(2)お客様の頁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ご負担となります。

① お客様が既に提供を受けた旅行サービスの費用

② お客様がいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料・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 当社所定の旅行業務取扱料金、取消手数料

(3)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、又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

(1)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)を定めて申し込んだ旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。

(2)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「構成者」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。

(3)契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出していただきます。

(4)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測される責務又は義務については、何らの責任を負うものではありません。

(5)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者を契約責任者とみなします。

(6)当社は、契約責任者から構成者変更のお申し出があった場合、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及び変更に要する費用は、お客様の負担とさせていただきます。

11. 当社の責任

(1)当社は旅行契約の履行にあたって、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、お客様が被られた損害を賠償いたします。(損害発生の翌日から起算し 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)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、損害発生の翌日から起算して 21 日以内(国内旅行は 14 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。(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます)

(3)免責事項

当社はお客様が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、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得ない事由(以下に例示)により被害を被ったとき、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り消され、又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)により予約を取り消され、又は搭乗を拒否された場合

③お客様がご出発(帰路促)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、又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、若しくは搭乗手続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又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及び査証(ビザ)の不備の為、日本及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パスポート記紐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お客様のご都合又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、若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し受けます。

(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いけません。

13. お客様が出発するまでに実施する事項

(1)ご旅行に要する旅券及び残存有効期限・査証・再入国許可及び各種証明書の取得及び出入国書類の作成等はおお客様自身の責任で行っていただきます。ただし、当社は所定の料金を申し受け、別途契約として渡航手続きの一部又は全部の代行を行います。この場合は、当社はお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は負いません。なお当社以外の業者に渡航手続きを依頼された場合は、渡航手続きの業務に係る契約の当事者は当該取扱業者となります。

(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(国又は地域)によっては外務省「海外安全情報」等「国・地域の渡航に関する情報」が提供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.anzen.mofa.go.jp/>にてご確認ください。

(4)旅行期間中、緊急事態発生などの安全にかかわる情報をメール等で受け取れる外務省のシステム『たびレジ』への登録をおすすめします。<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

14. 通信契約の旅行条件

(1)当社は、当社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、旅行業務取扱料金、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し込みを受けて旅行契約(以下「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、お客様又は当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払い又は払戻債務を履行すべき日をいいます。

(3)通信契約による旅行契約は、電話によるお申し込みの場合は当社がお客様からのお申し込みを承諾した時に成立するものとします。郵便その他の通信手段によるお申し込みの場合は、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。

(4)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、旅行業務取扱料金、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、確定した旅行サーピ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(5)により当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日及び方法により当該費用等をお支払いいただきます。

(5)当社は、お客様の有するクレジットカードが無効である又は無効になり、お客様が旅行代金、取消料、旅行業務取扱料金、取消手数料等の一部又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又は旅行契約を解除することがあります。

15.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り消しの場合、及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。

(2)航空会社のマイレージに関して

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。当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

(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。方面及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)お申し込みのお名前について

お申し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り消し扱いとなり、取消料、旅行業務取扱料金、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。

個人情報保護方針

ユーヨーホールディングス株式会社(以下、「当社」といいます。)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おります。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、個人情報保護に関する保冷を遵守して、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。なお、当社の役員を対象とする個人情報の保護に関する方針は別途、社内規程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適正かつ公正な手段によって収集、取扱いを行い、目的外利用を行わないための措置を講じ違法または不当な行為を助長し、誘発するおそれがある方法で利用は行いません。また、当社がご提供頂いた個人情報、及び個人情報関連をご本人様の同意がある場合、並びに正当な理由がある場合を除き、第三者に開示又は提供いたしません。

2. 当社は個人情報保護法及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、役員及び従業員に固知し、遵守徹底に努め、定期的な研修を実施し、監査部門による監査並びに外部機関による審査を受け、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、又は個人関連情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失又は毀損等の危険を防止するために、技術的・物理的・安全管理、及び組織的・人的安全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、滅失又は毀損等が発生した場合には、ご本人様に速やかにその旨をお知らせすると共に、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、及び苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2018 年 10 月 25 日

改定日 2024 年 10 月 25 日

コーヨーホールディングス株式会社
代表取締役 郷 宗廣

【個人情報お問い合わせ窓口】

コーヨーホールディングス株式会社 旅行事業部「GO Sports Travel」

TEL.03-5459-5555 平日 10:00~18:00(土・日・祝日は休業)

* 当社は、電話でお申し出いただいた場合は、内容の確認のために会話内容を録音する場合があります