

国内手配旅行取引条件説明書面

本書面は、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。

1.手配旅行契約

「手配旅行」(以下単に「契約」といいます。)とは、当社が、旅行者の依頼により旅行サービス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。

- 1:お客様と株式会社 GRAND RESORT 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: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。
- 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、所定の国内旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます。)を申受けます。
- 4:旅行契約の内容・条件は、契約書面に記載されている条件のほか本旅行条件書、およ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。
- 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表Ⅰ旅行業務取扱料金(旅行手配)および表Ⅱ旅行業務取扱料金(相談料金)にてご確認ください。

2.お申込みについて

- 1:当社所定の申込書に所定事項をご記入のうえ、旅行代金の30%相当額以上のお申込金をお預かりいたします。なお、お申込金は旅行代金の一部として残金お支払いの際に精算させていただきます。
- 2:お電話によるお申込みもお受けいたします。この場合、別途申込書と申込金を当社に提出していただきます。
- 3:手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立するものとします。

3.旅行業務取扱手数料・取消・変更について

- ・ご旅行の予約手配、宿泊券類の発行に対しては旅行業務取扱料金として次の料金を申し受けます。
- ・お客様の都合により変更または取消のお申し出があったときは宿泊・運輸機関の定める取消料のほかに当社は旅行業務取扱料金に加えて取消・変更に係る取扱料金として次の料金を申し受けます。
- ・旅行業務取扱料金は税別表記のため、別途消費税計算が必要となります。

■表Ⅰ 旅行業務取扱料金(旅行手配)

区分	内容	料金	
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	10人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内(下限1,100円)
	宿泊券のみの場合	10人以上の団体手配旅行の場合	宿泊券面額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内(下限1,100円)
	運送機関のみの場合(航空券を除く)		1件につき20%以内(下限550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
空港等でのあ旋サービス料金(交通費等の実費を除く。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。)			あ旋員1名につき11,000円
変更手数料	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	10人以上の団体手配旅行の場合	旅行費用総額の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内(下限1,100円)
	運送機関の場合		1件につき20%以内(下限550円)
	宿泊機関の場合(宿泊券の切替が必要な場合はそれを含む)		1件につき20%以内(下限550円)
取消手続	運送機関と宿泊機関等との手配が複合した場合	10人以上の団体手配旅行の場合	取消に係る部分の旅行代金の20%
		個人 ※上記以外の場合	1件につき20%以内(下限1,100円)
	運送機関の場合(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20%以内(下限550円)
	宿泊機関の場合(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20%以内(下限550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通信連絡を行った場合等	1件につき550円 ※電話料/電報料は別
-----------	---------------------------------	-------------------------

注1:金額はすべて税込表記

《備考》※国内旅行業務取扱料金(相談料金および旅行手配)・「旅行費用」とは運賃・宿泊料その他の名目で、運送・宿泊機関等に対して支払う費用をいいます。

- ・「手配」とは、予約を伴わない発券のみも含まれます。
- ・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。
- ・団体手配旅行とは、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。
- ・お客様の希望により、変更または取消しを行う場合は、運送機関、宿泊機関等の定める取消料のほか、都度変更手続料金、取消手続料金を申し受けます。手続料については手配着手後の変更、取消より申し受けます。変更の場合は、変更の都度、申し受けます。
- ・上記料金は、旅行を中止される場合でも払戻ししません。

(注) 運送・宿泊機関等の定める取消料、違約料、その他の名目ですでに支払い、(またはこれから支払う費用は、別途申し受けます。

(注) ○全ての旅行手配完了の後、お客様の申し出により、旅行を取消される場合にも旅行取扱料金を申し受けます。また、手配の一部が終了している場合は、その場合に応じ取扱料金を申し受けます。

○通信連絡に関する実績(郵便・電話料金等)は別途申し受けます。

表Ⅱ 旅行業務取扱料金(相談料金)

区分	内容	料金
観光旅行	お客様の旅行計画作成のための相談	基本料金30分まで2,200円以降30分ごと2,200円
	旅行計画の作成	旅行日程1日につき2,200円
	旅行に必要な費用の見積り(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2,200円と旅行日程1日につき1,100円
	運送機関の運賃・料金の見積り	1件につき2,200円
	旅行地および運送、宿泊機関等に関する情報提供	資料A4版1枚につき1,100円
お客様の依頼による出張相談(交通費別途)		上記の料金に5,500円増

注1:金額はすべて税込表記

4.旅行契約内容の変更

- 1: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。
- 2: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るため運送・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。
- 3:本項1ならびに2に要する費用とは別に、変更手続きをすることの対価として当社所定の変更手続料(表Ⅰ)をお支払いいただきます。

5.旅行契約の解除:お客様による任意解除

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、当社の営業時間内にお申し出ください。

- 1:お客様が既に提供を受けた旅行サービスの対価として、またはいまだ提供を受けていない旅行サービスに係る取消料、違約料その他の運送・宿泊機関などに対して既に支払い、またはこれから支払う費用
- 2:当社所定の取消手続料金
- 3:当社が得るはずであった取扱料金

6.旅行契約の解除:お客様の責に帰すべき事由による解除

お客様が期日までに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できます。このときはお客様に次の料金をお支払いいただきます。ただし、お申込時に旅行代金をお支払いになった場合を除きます。

- 1: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、違約料その他の運送・宿泊機関などに対して既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用
- 2:当社所定の取消手続料金
- 3:当社が得るはずであった取扱料金

7.旅行契約の解除:当社による契約の解除

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既にその提供を受けた旅行サービスの対価として支払った費用、またはこれから支払わなければならない費用を控除した残金を払い戻します。

8.契約内容の取消料金

- 1:旅館・ホテル・その他予約内容の取消料は各施設ごとに異なります。契約書面にてご確認ください。
- 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:宿泊の場合、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。
- 4:宿泊以外については各機関の約款・規定によります。お尋ねください。

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し込んだ手配旅行契約については、以下により取り扱うものとします。

- 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: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。
- 3:手配旅行契約が締結された場合、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、また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および提供先について通知し承を得ていただきます。
- 4: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。
- 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員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員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およ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。
- 7: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。

10. 当社の責任および免責

当宿泊プランは手配旅行です。募集型企画旅行約款及び受注型企画旅行約款で定めるところの「旅程管理責任」「旅程保証責任」「特別保証責任」は負いません。

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当社又は当社の手配代行者の関し得ない事由により損害を被ったときは当社はその損害を賠償する責任を負うものではありません。

[手配旅行]

- 1:当社の責任の範囲は、第2項に記載した手配行為に限定されます。
- 2:当社は、当社または当社の手配代行者の故意また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する責に任じます。但し、損害発生の翌日から起算して2年以内に当社に通知があった場合に限り（損害発生の翌日から起算して2年以内に当社に対して通知があった場合に限り）。
- 3:次のような場合は、原則として、当社は責任を負いません。
 - a.天災地変、戦乱、暴動または、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
 - b.運送・宿泊機関等のサービス提供の中止または、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
 - c.官公署の命令、伝染病による隔離または、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
 - d.自由行動中の事故
 - e.食中毒
 - f.紛失または盗難
 - g.運送機関の遅延、運送機関の不通、旅行サービス提供機関の争議行為またはこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止

[旅行相談]

- 1:契約の履行にあたって当社の故意または過失により、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か月以内に通知があった場合に限り。
- 2: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。

12. 旅行者の責任

- 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ず。
- 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、旅行開始後に万が一、契約書面に記載された旅行サービスと異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、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旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

13. 通信契約

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のお支払いを受けること」を条件に、電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段による旅行のお申込を受ける場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、または、業業務上の理由等でお受けできない場合もあります。

- 1:通信契約についても当社「旅行業約款手配旅行契約の部」に準拠いたします。
- 2:本項でいう「カード利用日」とは、会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日をいいます。
- 3:通信契約の申込みに際し、会員は、申込みをしようとする「旅行サービスの内容」、「出発日」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。
- 4:通信契約による旅行契約は、当社らが申し込みを承諾する通知を発し、当該通知がお客様に到達した時に成立します。電話による申込みの場合は、申込みを当社が受諾した時に成立するものとします。郵便、ファクシミリ、インターネットその他の

通信手段による申込みの場合は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発し、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:通信契約での「カード利用日」は、当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日とし、前者は契約成立日、後者は契約解除のお申出のあった日となります。
- 6:通信契約を締結しようとする場合にあって、会員の有するクレジットカードが無効である等により、旅行代金等に係わる債務の一部または全部を提携会社のカード会員規約に従って決済できないときは、当社はお申込みをお断りします。

14. 個人情報の取扱いについて

- 1:当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配およびそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。取得した個人情報は国内旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。
- 2:当社は、前項により取得し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旅行において旅行サービスの手配およびそれらのサービスの受領のための手続きならびに旅行先の土産品店等のお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内で運送機関・宿泊機関等に対し、予め電子的方法等で送付することにより提供いたします。
- 3:当社は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いすることがあります。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
- 4:当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等でのあ旋サービス業務等において、本項1により取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
- 5:その他、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。
 - a.お客様の同意がある場合
 - b.法令に基づく場合
 - c.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
 - d.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
 - e.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
 - f.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

16. 旅行業務取扱管理者

当社では、当社とお客様の間の円滑な取引を支援するため、旅行業務取扱管理者を選任しております。ご旅行の契約に関し担当者からの説明にご不明の点がありましたら、ご遠慮なく下記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。

国内旅行業務取扱管理者 岩崎 憂貴子

17. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款（手配旅行の部）に定めるところによります。

株式会社 GRAND RESORT

北海道千歳市里美2丁目2番地1

TEL:0123-29-5628 FAX:0123-29-6478

北海道知事登録旅行業第3-837号

(社) 全国旅行業協会正会員

※この旅行条件は、2022年11月15日を基準としています。