

# 手配旅行取引条件説明書面

(旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面)

(旅行業法第12条の5による契約書面)

契約前に必ずお読みください。この書面は旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。

## 1. 手配旅行契約

- (1)「手配旅行契約」(以下単に「旅行契約」といいます。)とは、株式会社クルーズライフ(東京都中央区八丁堀4-10-8第3SSビル303号、観光庁長官登録旅行業第2054号。以下「当社」といいます。)がお客様の依頼により、お客様が運送・宿泊機関等の運送、宿泊その他の旅行に関する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。
- (2)「国内旅行」とは、本邦内のみ旅行をいい、「海外旅行」とは、国内旅行以外の旅行をいいます。
- (3)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します。したがって、満員、休業、条件不相当等の事由により、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あっても、当社がその義務を果たしたときは、当社は、当社所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます。)を申し受けます。

## 2. 旅行のお申込み及び契約の成立時期

- (1)旅行のお申込みは、当社所定の申込書に所定事項をご記入のうえ、所定の申込金を添えてお申込みください。
- (2)お客様との旅行契約については、当社が契約の締結を承諾し、(1)の申込金を受領したときに成立します。
- (3)当社は、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契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は契約書面(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書面のことをいいます。)に記載します。
- (4)運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする旅行契約であって、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(乗車船券、宿泊券等のクーポン券類)をお渡しするものについては、申込書の提出を省略する場合があります。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。
- (5)申込金は、「旅行代金」又は「取消料」、「違約料」の一部又は全部として取り扱います。
- (6)当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表としての契約責任者から旅行申込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているとみなします。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ご提出いただけます。当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負う事が予測される債務又は義務については、何ら責任を負うものではありません。また、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は、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。

## 3. お申込み条件

- (1)お申込み時点で20歳未満の方は、親権者の同意書が必要です。
- (2)高齢の方、慢性疾患をおもちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、障がいをおもちの方などで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。当社は可能かつ合理的な範囲でこれに応じますが、医師の健康診断書を提出していただく場合もあります。また、現地事情や関係機関等の状況などにより、旅行の安全かつ円滑な実施のため介助者/同伴者の動向などを条件とさせていただきます。尚、お客様からのお申し出に基づき、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。
- (3)お客様が暴力団、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場合があります。
- (4)その他当社の業務上の都合があるときには、お申し込みをお断りすることがあります。

## 4. 契約書面の交付

当社は、旅行契約の成立後速やかに、契約書面をお客様にお渡しします。ただし、運送サービス又は宿泊サービスの手配のみを目的とする旅行契約であって、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(乗車船券、宿泊券等のクーポン券類)をお渡しするものについては、契約書面を交付しない場合があります。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。契約書面を交付した場合において、当社が旅行契約により手配する義務を負う旅行サービスの範囲は、契約書面に記載するところによります。

## 5. 旅行代金とその支払い時期及びその変更

- (1)旅行代金とは当社が旅行の手配するために要する、運送・宿泊機関等の運賃・料金その他の費用(以下「旅行費用」といいます)のほか、旅行業法でその収受が認められている当社所定の取扱料金をいいます。
- (2)旅行代金(旅行費用および手配料金をいいます。)は旅行出発前の当社が指定する日までにお支払いください。
- (3)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、およびその他の理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。

## 6. 取扱旅金

取扱料金は、旅行費用とともに契約書面に表示します。※旅行内容により異なります。

## 7. 渡航手続

- (1)現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証の取得はお客様の責任で行ってください。また、日本国籍以外の方は、自国の領事館・渡航先の領事館・入国管理事務所にお問い合わせください。
- (2)当社は、「旅行業約款 渡航手続代行契約の部」の規定に基づき、別途、「渡航手続代行契約」を締結して、所定の料金を申し受け、お客様より委託された渡航手続きの全部又は一部を代行することがあります。
- (3)当社は、当社らへの責に帰すべき事由によらず旅券・査証の取得ができず又は関係国への出入国が許可されなかったとしても、その責任を負うものではありません。

## 8. 旅行契約内容の変更

- (1)お客様から契約内容の変更の申し出があったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当該旅行契約の内容の変更によって生じる旅行代金の増加又は減少はお客様の負担とさせていただきます。
- (2)お客様から契約内容の変更の申し出があったときは、変更のために運送・宿泊機関等に支払う取消料・違約料を負担いただくほか、当社所定の変更手数料金を申し受けます。

## 9. 旅行契約の解除

- (1)お客様は第2項の旅行契約成立後いつでも、旅行契約を解除することができます。ただし、契約解除のお申し出をお受けできるのは、当社の営業時間内に限らせていただきます。(お申し出日より取消料の額に差が生じることもあります。)
- (2)(1)の場合、当社は、次の料金を申し受け、すでに收受している旅行代金(又は申込金)から差し引いた残額を払い戻します。  
(ア)お客様がすでに提供を受けられた旅行サービスに係る費用  
(イ)お客様が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、その他旅行サービス提供機関に支払う費用  
(ウ)当社所定の取消手続料金及び当社が得るはずであった取扱料金
- (3)お客様が当社所定の期日までに旅行代金をお支払いいただけない場合は、当該期日の翌日にお客様が旅行契約を解除したものとみなします。
- (4)お客様が暴力団、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、(3)(4)の場合当社は、お客様に対し(2)の各料金を申し受けます。

## 10. 添乗サービス

- (1)当社は、お客様の求めにより当社が別途定める添乗サービス料金を申し受けたくて、添乗員を同行させ旅行を円滑に実施するために必要な業務を行います。なお、添乗員が団体と同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費は添乗サービス料金とは別途に申し受けます。
- (2)添乗サービスを提供する時間帯は原則として8時から20時までとします。

## 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が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ときに限ります。
- (2)手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては、14日以内に、海外旅行にあっては21日以内に当社に対して通知があったときに限り、お客様おひとりにつき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。)として賠償します。
- (3)お客様が、次に例示するような事例により損害を被られた場合は、原則として当社は責任を負いません。
- (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若しくは旅行の中止
  - (イ)運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止又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
  - (ウ)官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離又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
  - (エ)自由行動中の事故
  - (オ)食中毒
  - (カ)盗難
  - (キ)運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更など又はこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
- (4)当旅行契約については、旅行業約款特別補償規定の適用はありません。

## 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の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、お客様は当社に対し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、お客様の権利・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、当社の手配代行者又は旅行サービス提供者にその旨をお申し出ください。

## 13. 通信契約

- (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の支払いを受けること」(以下「通信契約」といいます)を条件に、「電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段」による旅行のお申込みを受ける場合があります。その場合、旅行代金の金額を決済するものとします。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、又は業務上の理由等でお受けできない場合もあります。(所定の伝票に会員の署名をいただきクレジットカードでお支払いいただく契約は、通信契約に該当せず、通常の旅行契約となります。)
- (2)通信契約により旅行契約を締結するときの旅行条件は、通常の旅行契約の場合と一部異なります。その主要な点をご案内します。
- (ア)通信契約の申込みの際に、会員は申込みしようとする「依頼しようとする旅行サービスの内容」、「出発日」等に加えて、「カード名」、「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。
  - (イ)通信契約による旅行契約は、電話による申込みの場合は当社が契約の締結を承諾したときに成立し、それ以外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たときに成立するものとします。
  - (ウ)通信契約での「カード利用日」は、会員及び当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払又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。

## 14. その他

- (1)お客様が個人的な案内、買物等を添乗員、現地係員等にご依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様のけが・疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物・貴重品の紛失・忘れ物回収に伴う諸費用及び別行動手配のために要した諸費用が発生した場合は、お客様に負担していただきます。
- (2)当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (3)病氣、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難なのが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺症等を担保するため、お客様ご自身で充分な額の旅行傷害保険に加入されることをお勧めします。旅行傷害保険については販売店にお問い合わせください。
- (4)この条件書に記載のない事項は、当社旅行業約款 手配旅行契約の部によります。

## 15. 旅行条件・旅行代金の基準

旅行条件、旅行代金の基準日は、それぞれ契約書面に明示します。

## 16. 弁済業務保証金制度

当社は、一般社団法人日本旅行業協会の保証社員になっております。当社と旅行契約を締結したお客様は、その後の経過から当該契約に関し当社に対して債権を取得した場合で当社からその支払いを受けられなかったときは、弁済業務保証金制度により、原則として、一定額に達するまで弁済を受けることができます。

## 17. 個人情報の取扱い

旅行申込書にご記入頂く個人情報は、個人情報保護に関する法令及び指針、並びに当社の社内規定に従い適切な管理・利用と保護に万全を尽くします。

- (1)当社は、お客様の個人情報を適切かつ安全に管理し、個人情報の漏えい、滅失またはき損を防止する保護策を講じています。
- 個人情報保護管理者の連絡先：  
〒104-0032 東京都中央区八丁堀 4-10-8 第3SSビル 303
- (2)当社は個人情報を以下の目的で利用いたします。
- ・旅行に関する諸手続きのため
  - ・運送・宿泊機関等の手配
  - ・お客様との間の連絡のため(緊急時の連絡を含む)
  - ・保険加入手続きのため
  - ・アンケートや旅行参加後のご意見やご感想のお伺いのため
  - ・商品やサービスのご案内
- 各個人情報の項目の提供はお客様の任意判断によりますが、ご提供いただけない場合、お客様の求められるサービス、対応が受けられない場合がありますので、予めご了承ください。
- (3)当社は旅行に関する諸手続き、運送・宿泊機関等のサービス手配のため、お客様の氏名、住所、電話番号等を運送・宿泊機関、大使館、官公庁、出入国管理官等に書類または電子データにより提供することがあります。また、手配に必要な場合お客様の医療情報等をお伺いし、運送機関等に提供いたします。お申込みいただく際には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。
- (4)当社は個人情報の取扱業務の全部または一部を個人情報保護体制について一定の水準を満たしていると認められる委託先に委託する場合があります。
- (5)お客様は、当社に対してご自身の個人情報の開示等(利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加・削除、利用の停止または消去、第三者への提供の停止)に関して、以下の問合せ窓口にお申し出することができます。
- 株式会社クルーズライフ  
〒104-0032 東京都中央区八丁堀 4-10-8 第3SSビル 303  
メールアドレス: contact@cruiselifelife.co.jp 電話: 03-6228-3981

## 18. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は標準旅行業約款(手配旅行契約の部)に定めるところによります。

### お客様が旅行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。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または全部の代行を行います。この場合、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の業務にかかわる契約の当事者は当該取扱業者となります。
- (2)渡航先の衛生状況は下記のホームページでご確認ください。  
**厚生労働省 検疫感染症情報ホームページ** <http://www.forth.go.jp/>
- (3)渡航先(国又は地域)によっては、外務省海外危険情報など安全関係の情報が発表されている場合がありますので下記のホームページでご確認ください。  
**外務省海外安全情報** <http://www.anzen.mofa.go.jp>
- (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。  
**外務省のシステム「たびレジ」**<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

### 保険のご加入について

ご旅行中の病氣等の治療費の負担額、盗難や傷害等の事故に対する補償、事故の際の加害者への損害賠償請求等、日本と海外とでは、システムが異なります。当社では全てのお客様に安心してご旅行をいただくために、海外旅行保険へのご加入を強くおすすめ致します。尚、極地旅行へ参加するお客様は、3,000万円以上のセットタイプへの加入が参加条件となり、クレジットカード付帯の保険ではご旅行をお引き受けできません。詳細につきましてはお問い合わせ下さい。

## 株式会社クルーズライフ

観光庁長官登録旅行業 第2054号

一般社団法人日本旅行業協会(JATA)正会員