

国内手配旅行契約 取引条件説明書《共通事項》

おのみちバス株式会社

広島県知事登録旅行業第2-377号
一般社団法人全国旅行業協会正会員
尾道市東尾道18番地1
総合旅行業務取扱管理者／橋高将利
(2018/06/01)

国内手配旅行契約をお申込みの際は、必ずこの旅行条件をお読みください。

いつも おのみちバス株式会社(おのみちツーリスト)をご利用いただき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を行う場合、この「取引条件説明書《共通事項》」(以下「共通事項書面」といいます。)及び「旅行業務取扱料金表(国内手配旅行契約)」(以下「料金表」といいます。)に記載された条件によってお引き受けいたします。共通事項書面、料金表は、旅行業法第12条の4に基づきお客様に交付する取引条件説明書面の一部であり、旅行契約が成立した場合は、旅行業法第12条の5及び観光庁認可の当社旅行業約款(手配旅行契約の部)第10条第1項による契約書面の一部となります。

また、お客様からのご依頼の内容によって、共通事項書面及び料金表の他に「国内旅行旅程表」(以下「旅程表」といいます。)、ご旅行代金お見積書(国内手配旅行契約)(以下「見積書」といいます。)、国内手配旅行契約 取引条件説明書面《個別事項》(以下「個別事項書面」といいます。)等を作成することがあります。これらの書面を作成した場合は、共通事項書面、料金表に加えこれらの書面に記載する条件によってお引き受けいたします。

共通事項書面、料金表、旅程表、見積書、個別事項書面に記載の無い事項については、観光庁認可の当社旅行業約款(手配旅行契約の部)(以下「約款」といいます。)によります。ご不明な点がございましたら、ご遠慮なく係員におたずねください。

1. 手配旅行契約

- (1) この旅行は、おのみちバス株式会社(広島県尾道市東尾道18番地1、広島県知事登録旅行業第2-377号)が手配する旅行であり、この旅行に参加するお客様は、おのみちバス株式会社(以下「当社」といいます。))と国内手配旅行契約(以下「旅行契約」といいます。))を締結することになります。
- (2) 当社は、お客様の委託により、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、宿泊その他の旅行に関するサービス(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ます。
- (3) 当社は、旅行の手配にあたり、運送・宿泊その他の旅行に関するサービスの提供機関(以下「旅行サービス提供機関」といいます。))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。))のほか、料金表に記載する旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます。))又は見積書に記載する取扱料金を申し受けます。
- (4) 「旅行代金」とは、旅行費用及び取扱料金(変更手数料金及び取消手数料金を除きます。))をいいます。
- (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します。したがって、満員、休業、条件不相当等の事由により、ご依頼の旅行サービス提供機関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、お客様は、当社に対し当社所定の取扱料金をお支払いいただきます。

2. 旅行契約の申込み

- (1) 旅行契約を申込みとするお客様は、当社所定の旅行申込書(以下「申込書」といいます。))に必要事項をご記入いただくとともに、旅行代金の20%相当額以上の申込金又は旅行代金の全額を添えてお申込みいただきます。申込金又は旅行代金の全額は、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扱いいたします。
- (2) この旅行に、旅行開始日当日における満年齢が20歳未満の方が保護者の同行がなく単独で参加される場合は親権者代表様の同意書が必要です。また、15歳未満の方は保護者(20歳未満の方は保護者となりません。))の同行を条件とさせていただく場合があります。
- (3) 特別な配慮を必要とするお客様がある場合
 - ① お客様の状況によっては、当初の手配内容に含まれていない特別な配慮、措置が必要になる可能性があります。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の配慮を必要とする方は、旅行申込みの際に、旅行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(旅行契約締結後にこれらの状態になった場合も直ちに申し出ください。))。あらためて当社からご案内申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①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、又は書面ですれらを申し出いただくことがあります。

- ③ 当社は、旅行の安全かつ円滑な運営のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出等を条件とすること、お客様からの委託による旅行サービスの内容を変更すること等のご提案をさせていただくことがあります。また、お客様からお申し出いただいた措置を手配することができない場合は旅行契約の締結をお断りし、又は、旅行契約を解除させていただくことがあります。
- ④ 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、お客様の負担とします。
- (4) 団体・グループ手配
 - ① 当社は、同じ行程を同時に旅行する複数のお客様がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます。))を定めて申込んだ旅行契約の締結については、本項(4)②～⑥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お客様(以下「構成員」といいます。))の旅行契約の締結及び解除等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・グループに係る旅行業務に関する取引は、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、構成員の名簿(以下「旅行者名簿」といいます。))を当社に提出していただきます。
 - ④ 当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、又は将来負うことが予測される債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は、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。なお、構成員の変更によって生じる旅行代金の増減は構成員に帰属するものとします。

3. 旅行契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、旅行契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効であるなど、お客様が旅行代金等に係る債務の一部又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。
- (2) 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とき。
- (3) 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とき。
- (4) 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とき。
- (5) その他当社の業務上の都合があるとき。

4. 旅行契約の成立時期

- (1) 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します。
- (2) 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、契約の締結の承諾のみにより旅行契約を成立させることがあります。この場合、旅行契約の成立時期は、当社が旅行契約の締結を承諾し、当該特約書面をお渡した時点、FAXの場合は発信した時点、Eメールの場合はお客様に到達した時点といたします。
- (3) 乗車券類や宿泊券類などの単一手配においては、口頭(お電話等)によるお申込みをお引き受けすることがあります。この場合、旅行契約は当社が旅行契約の締結を承諾したときに成立します。
- (4) 当社は、契約責任者と旅行契約を締結する場合、第2項(1)、本項(1)にかかわらず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旅行契約の申込みを受けることがあります。この場合、旅行契約は当社が旅行契約の締結を承諾し、当該特約書面を交付したときに成立します。

5. 契約書面の交付

- (1) 当社は、旅行契約の成立後速やかに、お客様に、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面をお渡します。契約書面は、共通事項書面・旅行業務取扱料金表・旅程表・見積書・個別事項書面・申込書等により構成されます。ただし、当社が手配するすべての旅行サービスについて、乗車券類、宿泊券その他の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ときは、契約書面をお渡ししないことがあります。
- (2) 当社が本項(1)の契約書面をお渡した場合において、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、当該契約書面に記載するところによります。

6. 旅行代金の額、旅行代金のお支払い期日

- (1) 旅行代金の額は見積書又は個別事項書面に記載します。なお、手配内容により見積書を作成しないことがあります。
- (2) 旅行代金は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にあたる日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。
- (3) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にあたる日以降に旅行契約のお申込みをされた場合は、旅行開始日前の当社が指定する期日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。
- (4) 本項(2)(3)にかかわらず旅程表・見積書・個別事項書面・申込書・ご旅行代金請求書等にお支払い期日を指定した場合は、当該指定する期日より前に、当社がお支払いの確認ができるようにお支払いいただきます。
- (5) 本項(2)(3)(4)にかかわらず手配内容により旅行代金の全額をお申込み時にお支払いいただくことがあります。

7. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様から旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な範囲内でおお客様の求めに応じます。

- (2) 本項(1)の求めにより旅行契約内容を変更する場合、お客様は、既に完了した手配を取り消す際に旅行サービス提供機関に支払うべき取消料、違約料その他の手配の変更に必要な費用をご負担いただくほか、当社は、料金表又は見積書に記載する変更手数料金を申し受けます。
- (3) お客様から旅行者の変更の求めがあったときは、当社は可能な範囲内でお客様の求めに応じます。その際、当社は変更の手續に必要な費用を申し受けます。

8. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約成立後には、次の場合を除き旅行代金の額の変更はいたしません。

- (1) 第7項(1)(3)により旅行契約内容の変更の求めがあり、当社がその求めに応じたとき。
- (2) 旅行サービス提供機関の運賃・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とき。
- (3) 第7項(1)(3)、本項(2)によって生ずる旅行代金の増加又は減少はお客様に帰属するものといたします。

9. 旅行代金の精算

当社は、当社が旅行サービスを手配するために、旅行サービス提供機関に対して支払った旅行費用をお客様の負担に帰すべきものと及び取扱料金と旅行代金として既に收受した金額とが合致しない場合は、旅行終了後速やかに旅行代金を精算いたします。

10. 旅行契約の解除

- (1) お客様は、次の費用及び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又は一部を解除することができます。なお、旅行契約解除の申し出は、当社の営業日・営業時間内にお受けいたします。

① お客様が既にその提供を受けた旅行サービスの対価又は未だ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料、違約料その他の旅行サービス提供機関に対して既に支払い又はこれから支払う費用。なお、これらの費用は、旅程表、見積書又は個別事項書面を作成した場合、これらの書面に記載いたします。

② 料金表又は見積書に記載する取消手数料金。

③ 当社が得るはずであった取扱料金。

- (2) お客様が第6項に規定する期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は旅行契約を解除することができます。この場合、お客様に次の費用及び料金をお支払いいただきます。

① お客様が既にその提供を受けた旅行サービスの対価又は未だ提供を受けていない旅行サービスにかかわる取消料、違約料その他の旅行サービス提供機関に対して既に支払い又はこれから支払う費用。なお、これらの費用は、旅程表、見積書又は個別事項書面を作成した場合、これらの書面に記載いたします。

② 料金表又は見積書に記載する取消手数料金。

③ 当社が得るはずであった取扱料金。

- (3) お客様は、当社の責に帰すべき事由により旅行サービスの手配が不可能になったときは、旅行契約を解除することができます。この場合、当社は、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、旅行サービス提供機関に対して既に支払い又はこれから支払わなければならない費用を除いて、既に收受した旅行代金をお客様に払い戻いたします。

- (4) 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できます。このときは、本項(1)に規定されている費用又は料金を申し受けます。

11. 当社の責任

- (1) 当社の責任の範囲は、第1項(2)に記載した手配行為に限定されます。
- (2) 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いたします。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申し出があったときに限ります。

- (3) 当社は、手荷物について生じた本項(2)の損害については、本項(2)の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては14日以内に当社に対して通知があったときに限り、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。)として賠償します。

- (4) 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、本項(2)(3)の賠償の責任を負いません。

- ① 食中毒
- ② お客様ご自身の故意又は過失、集合時刻等の遅刻による損害
- ③ クーポン券類等の紛失又は盗難による損害
- ④ 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

12. お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失、法令、公序良俗に反する行為、もしくはお客様が約款の規定を守らないことにより当社が損害を被ったときは、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、旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、お客様の権利義務その他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、万が一、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その旨を当社又は当社の手配代行者、添乗員、幹旋員、現地係員、旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

- (4) クーポン券類紛失の場合、当該クーポン券類の再発行に伴う旅行サービス提供機関等の運賃・料金及び諸費用はお客様のご負担となります。

- (5) お客様の貴重品等はご自身の責任で管理いただくようお願いいたします。当社、当社の係員、及び、添乗員はおお客様の貴重品等をお預かりすることはありません。

- (6) お客様の不注意による荷物の紛失、忘れ物が発生した場合、それを回収するために伴う諸費用、それを当社にてお探する場合の諸費用、別行動手配に要した諸費用が発生した場合は、その費用をお客様にご負担いただきます。また、この場合、お忘れ物等が発見されない場合でも請求させていただきますので、あらかじめご了承ください。

- (7) お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中等にお土産店にご案内することがありますが、購入の際には、お客様ご自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないように商品の確認及びレシートの受け取りなどを必ずおこなってください。

13. 旅行の運営、添乗員等

- (1) 旅行の運営はお客様ご自身で行っていただきますが、当社は、お客様又は契約責任者の求めにより所定の添乗サービス料金及び添乗員同行のため必要な費用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。添乗員はお客様又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。

- (2) 本項(1)の添乗サービス料金及び添乗員同行のため必要な費用は、見積書、料金表又は個別事項書面に記載いたします。

14. 旅程管理規定、旅程保証規定、特別補償規程の不適用

この旅行契約については、当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部及び受注型企画旅行契約の部で定める旅程管理に関する規定及び旅程保証に関する規定、並びに、当社旅行業約款別紙特別補償規程の適用はありません。

15. 貸切バス事業者の安全情報

- (1) 貸切バス事業者の安全情報については、「国土交通省自動車総合安全情報」及び「公益社団法人日本バス協会貸切バス安全性評価認定制度」をご確認ください。国土交通省自動車総合安全情報 <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/>

公益社団法人日本バス協会貸切バス安全性評価認定制度 <http://www.bus.or.jp/safety/>

- (2) 旅行業法施行要領の禁止事項の規定により、旅行出発時(配車地)、旅行終了時、及び、旅行中のお客様の貸切バス乗降場所について、お客様の安全の確保が十分でない場所を選定することはできません。

- (3) 貸切バス運行中は、お客様の安全のためシートベルトの着用をお願いいたします。

- (4) 厚生労働省労働基準局の規定に基づく旅行中の運転手の休憩についてご理解とご協力をお願いいたします。

16. 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提出された申込書に記載いただいた必要項目又は提出を受けた旅行者名簿に記載された必要項目についてお客様の個人情報を取得いたします。当社にご提供いただく個人情報の項目をお客様ご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部又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及び旅行サービスの受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様の旅行のお申込み、ご依頼をお引き受けできないことがあります。

- (2) 当社は、申込書又は旅行者名簿に記載された個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただき、お申込みいただいた旅行において旅行サービス提供機関の提供する旅行サービスの手配及びそれらの旅行サービスの受領のための手続に必要な範囲内、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、それら旅行サービス提供機関、保険会社等に対し、お客様の氏名・性別・生年月日又は年齢・住所・連絡先電話番号を、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。旅行契約を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旅行者に同意をいただきます。

- (3) 当社では、①旅行保険等旅行に必要な当社と提携する企業の商品やサービスのご案内、②当社の商品やキャンペーン情報のご案内、③よりよい旅行商品を開発するためのマーケット分析、④旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、⑤アンケートのお願い、⑥特典サービスの提供、⑦統計資料の作成のために、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。

- (4) 当社は、旅行の安全及び旅行サービス提供機関の提供する旅行サービスの確実な受領のため、契約責任者及び契約責任者が旅行に同行しない場合における契約責任者が選任した旅行者の氏名及び旅行中連絡が可能な電話番号を、旅行サービス提供機関に提供いたします。

- (5) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報を伺っております。この個人情報は、お客様に傷病があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社らが認められた場合に使用させていただきます。お客様は、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて国内連絡先の方の同意を得るものとします。

- (6) 当社は、旅行の安全及び旅行サービス提供機関の提供する旅行サービスの確実な受領のため、契約責任者及び契約責任者が旅行に同行しない場合における契約責任者が選任した旅行者の氏名及び旅行中連絡が可能な電話番号を、旅行サービス提供機関に提供いたします。

- (7) 当社は、旅行中に傷病があった場合に備え、お客様の旅行中の国内連絡先の方の個人情報を伺っております。この個人情報は、お客様に傷病があった場合で国内連絡先の方へ連絡の必要があると当社らが認められた場合に使用させていただきます。お客様は、国内連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて国内連絡先の方の同意を得るものとします。

17. 旅行条件・約款準拠

旅行条件は2018年6月1日を基準にしております。

18. 旅行傷害保険について

病気、怪我をした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。これらの治療費、移送費、また、死亡・後遺障害等を担保するため、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強くお勧めします。

19. その他

- (1) 航空会社のFFP(Frequent Flyers Program=マイルージ)やホテルチェーンなどが発行するメンバーズカード等のポイント付与や特典については、同サービスに関するお問い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該旅行サービス提供機関にご確認ください。なお、当該旅行サービス提供機関の変更による第11項の責任は負いません。

- (2) 航空会社が預かる手荷物(受託手荷物)は、無料・有料及び適用条件が航空会社ごとに、そして方面・路線・搭乗クラス・マイルージ会員資格・チェックイン方法等によって異なりますので、お乗りになる航空会社のホームページ等でご確認ください。