

航空券等の手配旅行条件書

この「手配旅行条件書」は、旅行業法等に基づき、当社がお客様に交付する取引条件説明書面および契約書面の一部になります。お申し込みに関してはホームページ記載の内容及び本「手配旅行条件書」を充分にご確認の上、当手配旅行の内容につきご理解いただきますようお願い申し上げます。 ※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12条の5に定める契約書面の一部となります。

第1条 手配旅行契約

- 手配旅行契約
この旅行契約は、株式会社エス・ティー・ワールド(以下「当社」といいます。))が、お客様からの委託により、旅行者のために代理、媒介又は取次をすること等により、旅行者が運送・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る契約をいいます。当社にご旅行の手配をお申し込みになるお客様は、当社と手配旅行契約を締結することになります。
- 手配旅行契約の内容は、本旅行条件書及び当社の旅行業約款(手配旅行契約)によります。
- 当社は、当社と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。))の会員との間で、電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による申し込みをお受けする契約(以下「通信契約」といいます)を締結することがあります。
- 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、手配旅行契約に基づく当社の債務の履行は終了いたします。したがって、満員、休業、条件等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受け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、当社に対し、当社所定の旅行業務取扱料金(以下「取扱料金」といいます。))をお支払いいただきます。
- 当社は、手配旅行契約の履行にあたって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

第2条 旅行手配の申し込み

- 当社と手配旅行契約を締結しようとするお客様は、当社所定のご旅行参加申込書に所定の事項をご記入の上、下記のお申し込みとともにお申し込みいただきます。申込金は、旅行代金、取消料その他のお客様が当社に支払うべき金額の一部として取り扱います。
- 当社と通信契約を締結されるお客様は、前項の規定にかかわらず、お申し込みの際、お客様の有するクレジットカードの会員番号、有効期限、旅行サービスの内容、日程その他当社所定の事項を通知していただきます。
- 予約システムを利用して当社と手配旅行契約を締結しようとするお客様は、当社のインターネット上の旅行サイトのページ上で、所定の事項を入力の上、お申し込みいただきます。
- お申込時点で満20歳未満の方は、保護者(親権者)の同意書が必要になります。
- 障壁、慢性疾患をお持ちの方、妊娠中の方、現在健康を損ねている方などで、特別な配慮を必要とする方は、その旨手配のお申込時にお申し出下さい。当社は可能な限りこれに応じます。なおこの場合、旅行サービスの確実な提供のために、同伴者の同行を条件とさせていただきます。ご負担の少ない方法を提案させて頂くか、場合によっては手配をお断りさせて頂くこともございます。
- 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、手配旅行契約の申し込みをされた場合、当該契約責任者をお客様構成員すべての契約締結に関する代理権を有しているものとみなし、当該契約に関する取引及び添乗サービスの提供に関する業務は、契約責任者との間で行います。しかし当社は、契約責任者とお客様構成員との間の債務、義務について、なんらの責任を負うものではありません。又、契約責任者をご旅行に同行しない場合、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。
- お申し込みの段階で、満席、満員その他の事由により、お客様が旅行サービスの提供を受けることのできない状況にあるとき、当社はお客様の承諾を得て、ウェーティングのお客様として登録し、旅行サービスの提供を受けることのできる状況になるよう、手配努力することがあります。この場合でも本条(1)の申込金は申し受けます。また、結局当該旅行サービスの提供を受けることのできる状況にならなかった場合は、申込金から当社の取扱料金を差し引き、残額を払い戻します。

(申込金)

手配内容による区分	旅行代金の合計	申込金(お一人様あたり)
日本国内線航空券のみの手配	すべての場合	航空券代金合計の30%以上 航空券代金合計まで
国際線航空券、現地移動にかかる航空券、宿泊機関の手配、鉄道バスおよび乗車券などの手配と各手配の複数の組み合わせの場合	¥100,000未満	¥20,000以上旅行代金合計まで
	¥100,000以上¥150,000未満	¥30,000以上旅行代金合計まで
	¥150,000以上¥200,000未満	¥40,000以上旅行代金合計まで
	¥200,000以上¥250,000未満	¥50,000以上旅行代金合計まで
	¥250,000以上¥300,000未満	¥60,000以上旅行代金合計まで
	¥300,000以上	旅行代金の20%以上旅行代金まで

第3条 手配旅行契約の成立時期

- 手配旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、前条(1)の申込金を受理したときに成立するものとします。
- 通信契約は、前項の規定にかかわらず、当社が前条(2)の申し込みを承諾する旨の通知を発した時に成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。
- 当社は、前条(1)の規定にかかわらず、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、契約の締結の承諾のみにより手配旅行契約を成立させることがあります。この場合当該契約の成立時期は、当該書面において明らかにします。
- 当社は前条(1)および前項の規定にかかわらず、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手配旅行契約であって、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を交付するものについては、口頭による申し込みを受け付けることがあります。この場合当該契約は、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。

第4条 手配旅行契約締結の拒否

- 当社は、業務上の都合により、お客様との手配旅行契約の締結をお断りする場合があります。
- 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等の理由により、お客様が旅行代金・取消料等の一部又は全部を提携旅行会社のカードによって決済できないときは、手配旅行契約の締結をお断りする場合があります。

第5条 契約書面(予約確認書)

- 当社は、手配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、旅行代金その他の旅行条件およ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。契約書面は本旅行条件書、ご旅行参加申込書、予約確認書、請求書等により構成されます。
- 前項の規定にかかわらず、第3条(4)に規定された、旅行サービスの提供を受ける権利を表示した書面を交付する場合は、契約書面の交付をしないことがあります。
- 本条(1)の契約書面を交付した場合において、当社が手配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。
- 当社はあらかじめお客様の承諾を得て、お客様にお渡しする旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金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又は契約書面の交付に代えて、電子メール等の情報通信の技術を利用する方法により、当該書面に記載すべき事項(以下「記載事項」といいます)を提供することがあります。その場合当社はお客様の使用するファイルに記載事項が記録されたことを確認いたします。

第6条 旅行代金、空港諸税等のお支払い

- 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・宿泊料その他運送・宿泊機関等に対して支払う費用および当社所定の旅行業務取扱料金(変更手数料金および取消手数料金を除きます。))をいいます。
- 航空券発券時に徴収させていただく諸税、空港施設利用料、航空保険料および燃油特付加運賃等(以下総称して「空港諸税等」といいます。))は、旅行代金には含まれておりませんので、手配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。なお空港諸税等をお支払い頂いたとしても、渡航先国によって現地徴収の空港諸税等が存在する場合があります。
- 当社は、旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、為替相場の変動その他の事由により旅行代金、空港諸税等の変動を生じた場合は、旅行代金、空港諸税等を変更することがあります。この場合において、旅行代金、空港諸税等の変更相金額はお客様にご負担いただきます。
- お客様が当社の手配が完了したとき、当社所定の期日までにご旅行代金をお支払いいただきます。
- 通信契約を締結したときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして旅行代金、空港諸税等のお支払いを申し受けます。この場合、お客様が旅行代金、空港諸税等のお支払いを履行すべき日は、当社が確定した旅行サービスの内容、旅行代金、空港諸税等の額をお客様に通知した日とします。
- 通信契約を締結した場合であって、お客様が負担すべき費用が生じたときは、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして当該費用等のお支払いを申し受けます。この場合、お客様が当該費用等のお支払いを履行すべき日は、当社が当該費用等の額をお客様に通知した日とします。ただし、第8条(4)b.により当社が手配旅行契約を解除した場合は、お客様にご負担いただく費用等、当社所定の期日までに申し受けていただきます。
- 旅行代金、空港諸税等およびお客様にご負担いただく費用等のお支払いに要する費用は、これをお客様の負担とさせていただきます。

第7条 旅行代金、空港諸税等の精算

当社は、旅行サービスを手配するために、運送・宿泊機関等に対して支払った費用でお客様にご負担いただくものおよび旅行業務取扱料金(以下「精算旅行代金」といいます。))と旅行代金、空港諸税等として既に収受した金額とが合致しない場合において、旅行終了後速やかに精算を致します。精算旅行代金が既に収受した金額を超えるときは、当社に対し差額をお支払いいただきます。精算旅行代金が既に収受した金額に満たないときは、お客様にその差額を払い戻します。

第8条 契約内容の変更および契約の解除

- 手配旅行契約の成立後、お客様のご希望により旅行日程、旅行サービスの内容その他の手配旅行契約の内容を変更される場合は、当社は可能な限りこれに応じます。
- 前項において手配旅行契約の内容を変更される場合、既に完了した手配を取り消す際に運送・宿泊機関等へ支払うべき取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等に要する費用および当社に対する旅行業務取扱料金を当社にお支払いいただきます。また、当該手配旅行契約の内容の変更によって生じる旅行代金、空港諸税等の差額は、お客様にご負担いただきます。
- お客様は、以下の費用をお支払いいただくことにより、いつでも手配旅行契約を解除することができます。
 - お客様が既に提供を受けた旅行サービスの対価として、又は未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・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用
 - 当社所定の取消手数料金。ただし、正規(割引)運賃については航空会社毎に取消の際の規定が異なる為、契約解除に伴う取消料は、当該航空会社の規定に準じます。
 - 当社所定の旅行業務取扱料金
- 当社は、次に掲げる場合において、手配旅行契約を解除することがあります。
 - お客様から所定の期日までに旅行代金等が支払われないとき
 - 通信契約を締結した場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効、もしくは与信等の理由により、お客様が旅行代金、取消料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かったとき
- 前項の規定に基づいて手配旅行契約が解除されたときは、未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・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払う費用をご負担いただくほか、当社所定の取消手数料金および当社が得るはずであった旅行業務取扱料金をお支払いいただきます。
- 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、手配旅行契約を解除することができます。この場合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、運送・宿泊機関等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、既に収受した旅行代金を払い戻します。
- お客様が本条(3)の規定により手配旅行契約を解除したときは、当社はお客様より収受した旅行代金からお客様にご負担いただく費用等および払い戻しに要する費用を差し引き、残金を払い戻します。

第9条 当社の責任

- (1) 当社は、手配旅行契約の履行にあたって、当社又は当社が第1条(5)の規定に基づいて手配を代りさせた者(以下「手配代行者」といいます。)が、故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、その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て通知があったときに限りです。
- (2) 手荷物について生じた前項の損害については、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場合に限り、お客様お1人様あたり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。
- (3) お客様が、以下に例示するような事由によって損害を被られた場合は、当社は前々項の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。
 - a. 天災地変、戦乱、暴動、運送機関の遅延、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の当社又は手配代行者の関与し得ない事由により損害を被ったとき。
 - b. 運送・宿泊機関等の過剰予約受付(オーバーブッキング、オーバーフロー)により、予約を取り消され、又は搭乗、宿泊等を拒否されたとき。
 - c. 予約の再確認(リコンファーム)が必要な航空便において、当該航空会社の定める期日までにこれを怠ったために、予約が取り消され、搭乗できなかったとき。
 - d. お客様が搭乗手続締切時刻までに手続を完了せず、そのために搭乗できなかったとき。
 - e. お客様が航空券等の紛失又は盗難に遭われたとき。
 - f. 旅券(パスポート)の残存有効期間の不足および査証(ビザ)の不備の為、本邦ならびに渡航先国の出入国管理上、搭乗、出入国が不可能なとき。
 - g. 旅券(パスポート)記載のローマ字氏名と航空券記載の氏名が異なっているとき。
 - h. お客様のご都合にて予約済の航空便に搭乗されず、以降のご予約が取り消されたとき。

第10条 お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失、法令違反、公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社の手配旅行契約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、お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (2) お客様は、手配旅行契約を締結するに際しては、当社からの情報を活用し、お客様の権利義務その他の手配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、旅行開始後において、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたとき、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。
- (4) 前条(3)h.に該当する場合であって、搭乗予定の航空会社から追加運賃の請求があった場合、その追加分の差額は、これをお客様にご負担いただきます。

第11条 個人情報の取り扱い

お客様のご旅行参加申込書に記載いただく、もしくは当社のインターネット上の旅行サイトのWEBページ上でご入力いただくお客様の個人情報について、当社は以下の取り扱いをいたします。

- (1) 利用目的

当社は、ご記載ならびにご入力頂いたお客様の個人情報、お客様との連絡、ご旅行中の緊急連絡、運輸機関・宿泊機関等のサービス手配とその受領、旅行傷害保険加入手続、ご旅行に関するお客様への資料送付およびお客様サービスの向上の為に統計情報の取得に利用させていただきます。
- (2) 提供

当社は、以下のいずれかに該当する場合を除いては、お客様の個人情報を第三者に開示・提供いたしません。

 - a. お客様より同意を頂いている場合
 - b. 旅行手続において、運送・宿泊等のサービス手配、及びそれらの受領のために必要な範囲内で、運送機関・宿泊機関等もしくはその手配代行者に提供する場合
 - c. 法令により要求され、または許容されている場合
 - d. 人の生命・身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難な場合
 - e. 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要である場合であって、お客様の同意を得ることが困難な場合
 - f. 国の機関もしくは地方公共団体又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、お客様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
 - g. 個人情報に関する機密保持契約を締結している当社のグループ企業、協力会社、提携会社に対して、お客様ご本人に同意いただいた利用目的の達成に必要な範囲内で、業務委託を行う際に開示する必要がある場合
 - h. 統計的なデータとする等、お客様個人を識別できない状態に加工した場合
 - f. 合併・分社化・営業譲渡その他の事由によって、事業の継承が行われる場合
- (3) 開示及び訂正・削除

当社は、お預かりしている個人情報をお客様ご本人のお申し出によりその内容を開示させていただきます。また、内容の訂正および削除のお申し出があった場合は、速やかにこれに応じます。なお、開示・訂正・削除についてのお申し出は、個人情報管理事務局までお申し出下さい。
- (4) 当社の個人情報管理規程は当社ホームページ <http://stworld.jp/> をご覧ください。

第12条 その他のご注意

- (1) 日本国籍の方のご旅行に必要な旅券(パスポート)、査証(ビザ)等の渡航手続およびこれらの残存有効期間の確認はおお客様ご自身にて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(渡航手続代行契約)として手続の一部代行を承ります。この場合当社は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。
- (2) 外国籍の方のご旅行に必要な旅券(パスポート)、査証(ビザ)、再入国許可証等の渡航手続およびこれらの残存有効期間の確認はおお客様ご自身にて行っていただき、必要な査証等をお客様ご自身の責任において取得いただきます。
- (3) お客様の旅行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/> にてご確認ください。
- (4) お客様の旅行先(国または地域)によっては、外務省「海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が出されている場合があります。「外務省海外安全ホームページ」<http://www.pubanzen.mofa.go.jp/> にてご確認ください。

- (5) 格安航空券の基本利用条件として、飛行ルートの変更不可、払戻不可、予約便以外の便への変更不可、途中降機の制限等、様々な制約がございます。ご利用の際は商品の詳細をご確認下さい。
- (6) 航空券によっては、予約された日時・経路通りに搭乗しないと、以後の予約が自動的に取り消されたり、ご利用の航空会社より各社の定める正規運賃との差額等を後日請求される場合がございます。特に復路便の搭乗権利放棄をされると、後日追加代金の請求を受けることとなりますのでご注意ください。この場合当該追加代金の支払いはお客様に帰属するものと致します。
- (7) 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、当該サービスに関してのお問い合わせ、登録等はお客様ご自身にて航空会社へご申告下さい。当社ではマイレージサービスに関しての責任は負いかねますので、ご了承ください。
- (8) お客様自身が手続されるマイレージ申請のため、帰国後のエチケット控の再発行やホテル予約確認書の再発行は有料(お1人様1件につき2,000円+消費税)になります。ご出発前にお届けする書類を、ご帰国後も紛失されないようお気をつけ下さい。
- (9) 御旅行参加申込書にお客様のローマ字氏名を記入する際(所定のウェブサイトに入力する場合も含みます。)は、今回の旅行に使用する旅券に記載されているとおりにご記入ください。お客様の氏名が誤って記入された場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要になります。この場合当社は手数料として10,000円(消費税別)をいただきます。(既に航空券を発行している場合、別途再発券に関わる費用を請求する場合があります。)なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には所定の取消料をいただきます。

★変更手続料金、取消手続料金と航空券取扱料金等のご案内★

- (1) 宿泊機関の手配の場合、予約済各機関、予約サイトにより変更・取消料が異なります。個々の予約時にご確認いただいた変更・取消料が適用となります。
- (2) 鉄道バス、鉄道乗車券の手配変更、取消の場合は、これらの予約発券代理店の規定が適用となります。予約発券代理店の規定をご確認下さい。
- (3) 正規運賃、国際航空運送協会認可の正規割引運賃(いわゆるIATA PEX運賃)、航空会社が発売する正規割引運賃(いわゆるゾーンPEX運賃)および航空会社が発行する現地移動に係るエアバス類に関しては、それぞれの機関または航空会社が設定している変更・取消料が適用となります。お客様は当該変更・取消料のほか、弊社に対する取扱料金を支払わなければなりません。
- (4) 上記(1)～(3)に該当しない、いわゆる格安航空券についての変更・取消料は以下の通りです。

契約の解除期日・ 変更期日	取消手続料金(お一人様あたり)		変更手続料金 (お一人様あたり)
	通常期	ピーク時	
※出発日にかかわらず、予約完了後一定期間内に発券しなければならぬ券後の取消・変更とそれに関する払戻が一切できない場合がございます。 (該当航空会社及び発券期限は契約書面に明記いたします。)			航空券に関して、発券後の取消・変更とそれに関する払戻が一切できない場合がございます。
※の場合を除き、出発日の前日から起算してさかのぼって40日目にあたる日以降13日目にあたる日まで	発券前は一律¥5,000 発券後は一律¥30,000	発券前は航空券代金の20%相当額 発券後は航空券代金の20%相当額もしくは¥30,000の高額な方	1回のみ無料。2回目以降は一旦取消後改めてお申し込みいただけます。
※の場合を除き、出発日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降15日目にあたる日まで	発券前は航空券代金の20%相当額 発券後は航空券代金の20%相当額もしくは¥30,000の高額な方	発券前は航空券代金の20%相当額 発券後は航空券代金の20%相当額もしくは¥40,000の高額な方	発券前は航空券代金の10%相当額 発券後は一旦取消後改めてお申し込みいただけます。
※の場合を除き、出発日の前日から起算してさかのぼって14日目にあたる日以降3日目にあたる日まで	航空券代金の20%相当額もしくは¥30,000の高額な方	航空券代金の20%相当額もしくは¥40,000の高額な方	変更手続は承れません。(一旦取消後改めてお申し込みいただけます)
※の場合を除き、出発日の前々日以降搭乗手続終了時刻まで	航空券代金の50%相当額もしくは¥30,000の高額な方	航空券代金の50%相当額もしくは¥40,000の高額な方	変更手続は承れません。(一旦取消後改めてお申し込みいただけます)
使用開始後の解除又は無連絡不使用	航空券代金の100%	航空券代金の100%	—

※ピーク時とは、12月20日から1月7日まで、4月27日から5月6日まで、および7月20日から8月31日までをいいます。

- (5) 早期発券が必要な航空券(早割航空券等)もしくは予約完了時より一定期間までに発券を要求される航空券に関しては、お客様のご意思にかかわらず、弊社は航空会社の設定する発券期限までに発券をいたします。したがって以後のご変更、お取消に関しましては、「発券後」の取り扱いとさせていただきます。
- (6) 航空券取扱料金等の手数料は当社所定の旅行業取扱料金表をご確認下さい。

(2018年12月1日現在)

手配：株式会社エス・ティー・ワールド
 観光庁長官登録旅行業第1022号
 一般社団法人日本旅行業協会(JATA)正会員
 IATA公認代理店/旅行業公正取引協議会会員
 一般財団法人日本情報経済社会推進協会プライバシーマーク付与認定
 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-10-7 五島育英会ビル6階



「地球にやさしい旅人宣言」—自然や文化遺産を大切に—

