

# 国内受注型企画旅行取引条件書

この書面は旅行業法第12条の4に定めるところの取引条件の説明書面及び同法第12条の5に定めるところの契約書面の一部となります。

## 1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」(以下「契約」といいます。 )とは、株式会社Hotspring (以下「当社」といいます。 )がお客様 (当社が提供するサービスを利用される全てのユーザーであり、会員登録の有無を問いません。以下、「ユーザー」といいます) の依頼により、旅行の目的地及び日程、ユーザーが提供を受けることができる運送等サービスの内容並びにユーザーが当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。

## 2. 契約の申込み

- 1) 当社がユーザーに交付した企画の内容に関し、契約を申し込もうとするユーザーは、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。契約に際し、ユーザーからの依頼があれば、旅行業登録表に定めます旅行業取扱管理者が最終的には説明を行います。
- 2) 当社とユーザーとの契約は原則として通信契約を予定しており、当社と通信契約を締結しようとするユーザーは、前項の規定にかかわらず、会員番号を通知しなければなりません。
- 3) 当社は団体・グループを構成するユーザー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に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。
- 4) 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なければなりません。
- 5) 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想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。
- 6) 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。
- 7) 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、お申込みの際に、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。 )。 あらかじめ当社からご案内申し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。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、ユーザーの状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。なお、ユーザーからのお申し出に基づき、当社がユーザーのために講じた特別な措置に要する費用は原則としてユーザーの負担とします。

## 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合においては、受注型企画旅行契約の締結に応じない、ないし旅行へのご参加をお断りすることがあります。

- 1) 当社の業務上の都合があるとき。
- 2) 通信契約を締結しようとする場合であって、ユーザーがお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金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。
- 3) ユーザーが他のユーザーに迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
- 4) ユーザーが暴力団員、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その他の反社会的勢力であると認められるとき。
- 5) ユーザーが当社ら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。

- 6) ユーザーが風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫を用いて当社らの信用を毀損し若しくは当社ら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。

## 4. 契約の成立時期

- 1) 契約は当社がユーザーによる申込みを承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- 2) 当社は契約責任者と契約を締結する場合、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、当社が当該特約書面を交付したときに成立します。
- 3) 申込金は、旅行代金、取消料、その他のユーザーが当社に支払う金銭の一部に充当します。
- 4) 通信契約は1)の規定にかかわらず、当社がユーザーの申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。但し、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知がユーザーに到達した時に成立するものとします。

## 5. 契約書面の交付

- 1) 当社は契約の成立後速やかに、ユーザーに、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及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。
- 2) 契約書面を交付した場合において、当社が契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面に記載するところによります。

## 6. 確定書面

- 1) 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日（旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に旅行の申込みがなされた場合にあっては旅行開始日）までの当該契約書面に定める日までにこれらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- 2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望するユーザーから問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。
- 3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

## 7. 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- 1) 旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は、旅行出発日までの当社が定める期日までにお支払いください。
- 2) 利用する運送機関について、適用を受ける運賃・料金（以下「適用運賃・料金」といいます。）が、著しい経済情勢の変化等により、企画書面に記載した基準日において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に越えて改定されたときは、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前に通知するものとし、この場合ユーザーは、旅行開始日前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- 3) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

## 8. 契約内容の変更

- 1) ユーザーから契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りユーザーの求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。
- 2) 当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。但し、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

## 9. ユーザーの交替

- 1) 当社と契約を締結したユーザーは、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。
- 2) ユーザーは、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料を支払うとともに、当社に提出しなければなりません。
- 3) 第1項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、ユーザーの当該契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとし、

## 10. ユーザーによる旅行契約の解除

- 1) ユーザーから企画料金又は取消料をいただく場合

[1]

ユーザーは、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って契約を解除することができます。但し、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスに係る契約の解除に要する費用（以下、「運送・宿泊機関取消料等」という。）の金額を、企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、ユーザーが旅行開始前に旅行契約を解除した場合の取消料については、企画書面記載の取消料の金額にかかわらず、当社が運送・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運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。

[2]

当社の責任とならないローンの手続き等の事由によりお取消しの場合も企画書面記載の企画料金又は取消料をいただきます。

- 2) ユーザーからの企画料金又は取消料をいただかない場合

ユーザーは次に掲げる場合において、前項の規定にかかわらず旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。

[1]

旅行代金が増額されたとき（ユーザーから契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。）

[2]

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の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

[3]

当社がユーザーに対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。

[4]

当社の責に帰すべき事由が生じた場合において契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

[5]

ユーザーは、旅行開始後において、当該ユーザーの責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、1)の規定に

かかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額を払い戻します。

[6]

当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領できなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額（当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限り、）を差し引いたものをユーザーに払い戻します。

## 1 1. 当社による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前

[1]

ユーザーより企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがないときは、当該期日の翌日においてユーザーが契約を解除したものとします。この場合において、ユーザーは、当社に対し、企画書面に定める取消料又は企画料金に相当する額の違約料を支払わなければなりません。

[2]

当社は、次に掲げる場合において、ユーザーに事由を説明して、旅行開始前に受注型企画旅行契約を解除することがあります。

- a)ユーザーが病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。
- b)ユーザーが他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
- c)ユーザーが、契約内容に関し、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
- d)スキーなどを目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であって契約内容の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。
- e)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の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- f)通信契約を締結した場合であって、ユーザーの有するクレジットカードが無効になる等、ユーザー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くなったとき。
- g)ユーザーが第3項（4）から（6）に該当することが判明したとき。

### 2) 旅行開始後

[1]

当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、旅行代金のうちユーザーがいまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分の費用から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いて払い戻しいたします。

- a)ユーザーが病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。
- b)ユーザーが旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示に従わないとき、又はこれらの者、若しくは同行する他のユーザーに対する暴行又は脅迫などにより団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- c)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の当社の関与できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。
- d)ユーザーが第3項（4）から（6）に該当することが判明したとき。

[2]

本項2)の[1]のa、cの規定により、当社が旅行契約を解除したときは、ユーザーの求めに応じてユーザーのご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

## 1 2. 添乗サービス

- 1) 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体・グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金に含むものとします。
- 2) 添乗サービスの内容は、原則として旅行を安全かつ円滑に実施し、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は当社が定める時間までとします。

### 1 3. 当社の責任

- 1) 当社は当社又は手配代行者が故意又は過失によりユーザーに損害を与えた場合は損害を賠償いたします。但し、損害発生の日から起算して2年以内に当社に通知があったときに限ります。
- 2) ユーザーが天災地変、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の当社又は当社の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は、当社は1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
- 3) 当社は、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14日以内に、当社に対して通知があったときに限り、ユーザー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。

### 1 4. 特別補償

- 1) 当社はユーザーが当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程の定めにより以下の金額の補償金又は見舞金を支払います。但し、特別補償規定第2章の事由による場合は、補償金等は支払いません。
  - ・ 死亡補償金：1,500万円
  - ・ 入院見舞金
    - [1]入院日数百八十日以上十以上の傷害を被ったとき：20万円
    - [2]入院日数九十日以上百八十日未満の傷害を被ったとき：10万円
    - [3]入院日数七日以上九十日未満の傷害を被ったとき：5万円
    - [4]入院日数七日未満の傷害を被ったとき：2万円
  - ・ 通院見舞金
    - [1]通院日数九十日以上十以上の傷害を被ったとき：5万円
    - [2]通院日数七日以上九十日未満の傷害を被ったとき：2万5千円
    - [3]通院日数三日以上七日未満の傷害を被ったとき：1万円
  - ・ 携行品損害補償金：ユーザー1名につき15万円を限度（但し、補償対象品1個あたり10万円を限度とします。）
- 2) 当該受注型企画旅行日程において、ユーザーが当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合において、その旨および当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

### 1 5. 旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したこと等によって行われた場合は、当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。但し、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金を支払いません。

当社は、下記の表左欄に掲げる契約内容の変更が生じた原因が以下による場合は、変更補償金を支払いません。

- ①天災地変 ②戦乱 ③暴動 ④官公署の命令
- ⑤欠航、不通、休業等の運送機関等の旅行サービス提供の中止
- ⑥遅延、運送スケジュール変更等の当初の運航計画によらない運送サービスの提供
- ⑦ユーザーの生命又は身体の安全確保のため必要な措置

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率 (%)	
	旅行開始前	旅行開始後
[1]契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
[2]契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その旅行の目的地の変更	1.0	2.0
[3]契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへ変更（変更後の等級及び設備の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限ります。）		
[4]契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更		
[5]契約書面に記載した旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更		
[6]契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更		
[7]契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更		

- 注1. 「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までにユーザーに通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降にユーザーに通知した場合をいいます。
- 注2. 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間又は確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に変更が生じたときは、それぞれの変更に付き1件として取り扱います。
- 注3. [3]又は[4]に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、1泊につき1件として取り扱います。
- 注4. [4]に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。
- 注5. [4]又は[6]若しくは[7]に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船または1泊につき1件として取り扱います。

## 16. ユーザーの責任

- 1) ユーザーの故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該ユーザーは損害を賠償しなければなりま

せん。

- 2) ユーザーは、当社から提供された情報を活用し、契約書面に記載されたユーザーの権利義務その他の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) ユーザーは、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、提供された旅行サービスが、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又は旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

## 17. お買い物案内について

ユーザーの便宜をはかるため、観光中・送迎中に土産店にご案内することがあります。当社では土産店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、ユーザー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行ってください。

## 18. 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。（もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。）

## 19. 安全および衛生に関する情報

ご旅行中、病気・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、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを担保するため、ユーザー自身で十分な額の国内旅行保険に加入することをお勧めします。国内旅行保険については、担当者にお問合せください。

## 20. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は、当社旅行業約款受注型企画旅行契約の部に定めるところによります。

## 21. 個人情報の取扱いについて

当社は、ご提供いただいた個人情報について、

[1]ユーザーとの間の連絡のため

[2]旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため

[3]旅行に関する諸手続のため

[4]当社の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため

[5]当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーン情報の提供、旅行に関する情報提供のため

[6]旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため

[7]アンケートのお願いのため

[8]特典サービス提供のため

[9]統計資料作成のため

に利用させていただきます。

上記[2][3]の目的を達成するため、ユーザーの氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店に、書類又は電子データにより、提供することがあります。なお、土産物店への個人情報の提供の停止をご希望される場合は、下記お問い合わせ窓口宛にご出発の10日前までにお申し出ください。

（注：10日前が土・日・祝日の場合はその前日までにお申し出ください）

当社はユーザーから書面によってご提供をいただいた個人情報のうち、氏名、住所、電話番号、メールアドレス

レス等の連絡先を、各社の営業案内、キャンペーン等のご案内のために、利用させていただきます。利用する個人情報は、当社が責任を持って管理します。

当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。

ユーザーは、当社の保有する個人データに対して開示、訂正、削除、利用停止の請求を行うことができます。問合せ窓口は訂正のみ販売店、それ以外は本社ユーザー相談室となります。

一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。

個人情報保護管理者（ユーザー相談室長）

お問い合わせ窓口：本社ユーザー相談室

電話：050-5534-3051 e-mail：contact@hot-inc.jp

営業時間：月～金曜日10：00～18：00（土・日曜、祝日、年末年始休業）

【2020年3月13日改定】



# 国内手配旅行取引条件書

この書面は旅行業法第12条の4に定めるところの取引条件の説明書面及び同法第12条の5に定めるところの契約書面の一部となります。

## 1. 手配旅行契約

- 1) 本旅行条件書の対象となる旅行は、株式会社Hotspring（以下「当社」という）がおお客様の依頼により、おお客様のために代理・媒介又は取次をすること等によりお客様が運送・宿泊施設等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) 本旅行条件書において「旅行契約」とは、当社がおお客様の依頼により、おお客様のために媒介することにより、お客様が運送・宿泊施設等の旅行に関するサービス（その付随サービス含む）の提供を受けられるように、手配することを引き受ける契約をいいます。
- 3) 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書および当社約款によるものとします。
- 4) 当社は旅行の手配にあたり、旅行代金として運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の旅行費用の他、所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

## 2. 旅行の申し込みと旅行契約の成立時期

- 1) 当社と旅行契約を締結しようとするお客様は、当社が運営するインターネットサービス「こころから」（以下「当サイト」という）において、当社所定の方法によりオンライン入力する方法により予約の申し込みをするものとし、その際の申込金は別途記載がない限り不要とします。
- 2) 旅行契約の成立時期は、お客様が、本旅行条件書および当サイトにおいて予約内容を提示するページ（以下「予約内容提示ページ」という。）に記載された旅行契約の内容および旅行条件等に同意のうえ予約申し込みを行い、当該予約申し込みが当社によって承諾された時点とします。当社は、かかる承諾後直ちに、予約成立した旨を当サイトに表示します。

## 3. 申し込み条件

- 1) 当社は、以下の事項を予約内容提示ページに表示するものとし、その記載は、本旅行条件書の一部を構成するものとみなします。
  - [1]宿泊する施設および宿泊サービスの内容
  - [2]旅行日程
  - [3]旅行代金その他宿泊に通常要する費用
  - [4]宿泊機関が提示する取消料、変更料、その他旅行契約の変更または取消の条件
  - [5]旅行地における安全確保または衛生に関する特別の注意事項があるときは、当該事項
  - [6]その他の旅行条件
- 2) お客様は、1)により表示された事項、本旅行条件書、当社旅行業約款、別途定める「こころから」利用規約を確認し、これらに同意のうえ、旅行の申し込みを行うものとします。
- 3) 当社は、旅行契約成立後、第1項各号の事項をお客様が予約内容を確認するページ（以下「予約確認ページ」という）に表示します。
- 4) 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、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい（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、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。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し、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
- 5) 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ことがあります。

- 6) 15才未満の方は、別途明示的な合意を交わさない限り、保護者の同行を条件とします。
- 7) 本手配を通じて、又は本手配に関連して予約された客室を営利目的で利用することを禁止いたします。万一、営利を目的とした行為、又はその準備を目的とした行為が判明したときは、手配旅行契約を解除することがあります。

#### 4. 取引条件説明書面・契約書面の交付

当社は、本旅行条件書に記載した事項（予約内容提示ページおよび予約確認ページに記載された申し込み条件を含む。次項において同じ。）を、それを記載した書面の交付に代えて、当サイトに掲示し、お客様はこれを申し込み時に必ず閲覧するものとします。お客様は、当社がこの方法により契約内容を通知することに同意するものとします。

#### 5. 旅行代金の支払い

- 1) 旅行代金とは、当社が手配する宿泊サービスにかかる宿泊料その他の宿泊機関に対して支払う費用（以下「宿泊料金」といい、通常、サービス料および消費税を含む）および当社所定の旅行業務取扱料金（変更手数料および取消手数料を除く）をいいます。
- 2) 本旅行条件書による旅行において、宿泊料金は、以下のいずれかの方法のうち予約内容提示ページで選択可能な方法として表示されたものの中から、お客様が選択した方法により支払うものとします。
  - [1]お客様が宿泊時に宿泊機関に対し直接支払う方法
  - [2]下記に定める通信契約に基づき、クレジットカードで当社に支払う方法
  - [3]その他予約内容提示ページに別の定めがあるときは、その方法

#### 6. 通信契約

- 1) 「通信契約」とは、当社（または当社約款第4条に基づき当社の手配を代行する者。以下本条において同じ）が提携するクレジットカード会社（当社と契約するクレジットカード決済代行業者を通じて提携している場合を含む。）のカード会員（以下「会員」という）との間で、所定の伝票への会員の署名なくして会員のクレジットカードによる旅行代金等の支払いを受けることを条件に、オンライン入力による旅行の申し込みを受けて締結する旅行契約を言います。
- 2) 通信契約は、通常の旅行契約の旅行条件に加え、以下の条件に従うものとします。
  - [1]会員は、当社に対し、申し込み時に「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社所定の方法により通知するものとします。
  - [2]会員および当社が通信契約に基づく旅行代金等の支払いまたは払い戻し債務を履行すべき日（カード利用日）は、以下のとおりとします。
    - a) 会員が支払うべき旅行代金については、契約成立日
    - b) 会員が支払うべき追加費用については、支払うべき金額を当社が会員に通知した日
    - c) 当社が支払うべき払戻金については、払い戻すべき金額を当社が会員に通知した日
  - [3]当社は、お客様のクレジットカードで決済できない場合、通信契約の締結に応じないことができるものとします。

#### 7. 旅行契約の内容変更

- 1) 当社は、お客様が旅行日程、宿泊サービスの内容その他の旅行契約の内容変更を求める場合、可能な限りその求めに応ずるものとします。
- 2) お客様は、前項の変更を求める場合、当サイトから変更依頼を行うものとします。
- 3) お客様は、前述の旅行内容の変更により発生する変更料・違約料等を、予約内容提示ページに記載されたキャンセルポリシー（以下「提示キャンセルポリシー」という）に従い支払うものとします。なお、提示

キャンセルポリシーは、原則として宿泊機関の宿泊約款に基づくものですが、宿泊機関との特約により当該約款と異なる場合があります、この場合には、提示キャンセルポリシーを優先します。

- 4) 旅行契約の内容の変更によって生ずる宿泊料金の増加または減少はお客様に帰属するものとします。
- 5) すでに締結された旅行の内容を変更をする場合、お客様は、当社が定める旅行業務取扱変更手数料金を支払うものとします。

## 8. 旅行契約の解除

### 1) お客様の任意解除

お客様は下記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又は一部を解除することができます。

[1]お客様が提供を受けた旅行サービスの費用

[2]未提供の旅行サービスに係る取消料その他旅行サービス提供機関の未払い費用

[3]当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手数料

### 2) お客様の責に帰すべき事由による解除

[1]当社は、お客様より所定の期日までに旅行代金のお支払いがない場合には、予約を取り消させていただきます場合があります。

[2]お客様がクレジットカードによるお支払いを希望されカード会社より決済できないときは、当社は旅行契約を解除します。

[3]上述の場合、下記の費用はお客様の負担とさせていただきます。

a)既に提供を受けた旅行サービスの費用及び未提供の旅行サービスに係る取消料

b)その他旅行サービス提供機関の未払い費用並びに当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金

c)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せん。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又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。

## 9. 航空券の変更・取消手数料金

申込後の航空券の旅程・旅客名変更は、予約を一旦取消、再度予約することになります。なお、発券後の変更（予約の取消）に関しては取消手数料金を申し受けます。

## 10. 宿泊施設の変更・取消手数料金

お申込み後の一切の変更は、予約を一旦取消、再度予約することになりますので、原則として取消手数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、特段の定めがある場合を除き、前述記載の手配行為に限定します。

2) 当社は、旅行契約の履行にあたり、当社または当社の手配代行者の故意または過失によりお客様が損害を被った場合、その損害を賠償するものとします。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場合に限りです。

3) 当社は、お客様が天災地変、戦乱、暴動、宿泊機関の宿泊サービス提供の中止、宿泊機関の過剰予約受付（オーバーブッキング）による予約取消、官公署の命令その他の当社または当社の手配代行者の関与し得ない事由による損害を被った場合、その損害を賠償する責任を負わないものとします。

4) 当社は、手荷物について生じた前述の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して14日以内に当社に対して通知があった場合に限りお客様1名につき15万円を限度（当社に故意または重大な過失がある場合を除く）として賠償するものとします。

## 1 2. お客様の責任

- 1) 当社は、お客様の故意、過失、法令、公序良俗に反する行動により当社が損害を受けた場合、お客様に対して被った全ての損害の賠償を請求することができるものとします。
- 2) お客様は、旅行契約を締結するに際し、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らないものとします。
- 3) お客様は、旅行開始後において、「取引条件説明書面・契約書面の交付」に基づき当サイトに掲示された事項または記載書面（以下総称して、この条項で「契約書面」という）の宿泊サービスを円滑に受領するため、万が一、契約書面と異なる宿泊サービスが提供されたと認識したときは、宿泊機関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当該宿泊機関に申し出なければならないものとします。

## 1 3. 約款準拠

本旅行条件説明書面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定めるところによります。

## 1 4. 個人情報の取扱いについて

当社は、ご提供いただいた個人情報について、

[1]ユーザーとの間の連絡のため

[2]旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため

[3]旅行に関する諸手続のため

[4]当社の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため

[5]当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーン情報の提供、旅行に関する情報提供のため

[6]旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため

[7]アンケートのお願いのため

[8]特典サービス提供のため

[9]統計資料作成のため

に利用させていただきます。

上記[2][3]の目的を達成するため、ユーザーの氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店に、書類又は電子データにより、提供することがあります。なお、土産物店への個人情報の提供の停止をご希望される場合は、下記お問い合わせ窓口宛にご出発の10日前までにお申し出ください。

（注：10日前が土・日・祝日の場合はその前日までにお申し出ください）

当社はユーザーから書面によってご提供をいただいた個人情報のうち、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先を、各社の営業案内、キャンペーン等のご案内のために、利用させていただきます。利用する個人情報は、当社が責任を持って管理します。

当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。

ユーザーは、当社の保有する個人データに対して開示、訂正、削除、利用停止の請求を行うことができます。問合せ窓口は訂正のみ販売店、それ以外は本社ユーザー相談室となります。

一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。

個人情報保護管理者（ユーザー相談室長）

お問い合わせ窓口：本社ユーザー相談室

電話：050-5534-3051 e-mail：contact@hot-inc.jp

営業時間：月～金曜日10：00～18：00（土・日曜、祝日、年末年始休業）

【2020年3月13日改定】

# 海外受注型企画旅行取引条件書

この書面は旅行業法第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。

## 1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」(以下「契約」といいます。 )とは、株式会社Hotspring (以下「当社」といいます。 )がおお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送等サービスの内容並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施する旅行契約をいいます。

## 2. 契約の申込み

- 1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込もうとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。
- 2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規程にかかわらず、会員番号を通知しなければなりません。
- 3) 当社は団体・グループを構成するお客様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に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。
- 4) 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なければなりません。
- 5) 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想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。
- 6) 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。
- 7) 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、お申込みの際に、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。 )。 あらかじめ当社からご案内申し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。 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伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。 なお、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原則としてお客様の負担とします。

## 3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合においては、受注型企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

- 1) 当社の業務上の都合があるとき。
- 2) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金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。
- 3) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
- 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その他の反社会的勢力であると認められるとき。
- 5) お客様が当社ら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なったとき。
- 6) お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫を用いて当社らの信用を毀損し若しくは当社らの業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行なったとき。

## 4. 契約の成立時期

- 1) 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します。
- 2) 当社は契約責任者と契約を締結する場合、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、当該特約書面を交付したときに成立します。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金銭の一部に充当します。
- 3) 通信契約は上述の規程にかかわらず、当社がお客様の承諾の通知を受けて、同申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。但し、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。

## 5. 契約書面の交付

- 1) 当社は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及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。
- 2) 契約書面を交付した場合において、当社が契約により手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約書面記載するところによります。

## 6. 確定書面

- 1) 契約書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び表示上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日（旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に旅行の申込みがなされた場合にあっては旅行開始日）までの当該契約書面に定める日までにこれらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- 2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客様から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。
- 3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

## 7. 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- 1) 旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は、旅行出発日までの当社が定める期日までにお支払いいただきます。
- 2) 利用する運送機関について、適用を受ける運賃・料金（以下「適用運賃・料金」といいます。）が、著しい経済情勢の変化等により、企画書面に記載した基準日において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に越えて改定されたときは、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前に通知するものとし、この場合お客様は、旅行開始日前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除することができます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- 3) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

## 8. 契約内容の変更

- 1) お客様から契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。
- 2) 当社は、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、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである理由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企

画旅行の内容を変更することがあります。但し、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

## 9. お客様の交替

- 1) 当社と契約を締結したお客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。
- 2) お客様は、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。
- 3) 第1項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、お客様の当該契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとし、

## 10. お客様による旅行契約の解除

- 1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除することができます。

但し、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスに係る契約の解除に要する費用（以下、「運送・宿泊機関取消料等」という。）の金額を、企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、お客様が旅行開始前に旅行契約を解除した場合の取消料については、企画書面記載の取消料の金額にかかわらず、当社が運送・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運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。

当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によりお取消しの場合も企画書面記載の企画料金又は取消料をいただきます。

- 2) お客様からの企画料金又は取消料をいただかない場合

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく企画旅行契約を解除することができます。

[1]旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。

[2]旅行開始日又は終了日の変更

[3]入場する観光地、観光施設（レストランを含みます。）、その他の旅行の目的地の変更

[4]運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更

[5]運送機関の種類又は会社名の変更

[6]本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更

[7]本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更

[8]宿泊機関の種類又は名称の変更

[9]宿泊機関の客室種類、設備、景観その他の客室の条件の変更

[10]旅行代金が増額されたとき（お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。）

[11]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の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

[12]当社がお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。

[13]当社の責に帰すべき事由が生じた場合において契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。

お客様は、旅行開始後において、当該お客様の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、前述の規程にかかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額を払い戻します。

当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領できなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用に係る金額（当社の責めに帰すべき事由によるものでないときに限ります。）を差し引いたものをお客様に払い戻します。

## 1 1. 当社による旅行契約の解除

### 1) 旅行開始前

お客様より企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがないときは、当該期日の翌日においてお客様が契約を解除したものとします。この場合において、お客様は、当社に対し、企画書面に定める取消料又は企画料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。

当社は、次に掲げる場合において、お客様に事由を説明して、旅行開始前に契約を解除することがあります。

[1]お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、当該旅行に耐えられないと認められるとき。

[2]お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。

[3]お客様が、契約内容に関し、合理的な範囲を超える負担を求めたとき。

[4]スキーなどを目的とする旅行における必要な降雪量等の旅行実施条件であって契約内容の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。

[5]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の当社の関与し得ない事由が生じた場合において、契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

[6]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になる等、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くなったとき。

お客様が第3項(4)から(6)に該当することが判明したとき。

### 2) 旅行開始後

当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、旅行代金のうちお客様がいまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分の費用から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他の既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用に係る金額を差し引いて払い戻しいたします。

お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により旅行の継続に耐えられないとき。

お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示に従わないとき、またはこれらの者または同行する他のお客様に対する暴行又は脅迫などにより団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。

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の当社の関与できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。

お客様が第3項4)から6)に該当することが判明したとき

本項の規定により、当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、お客様のご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

## 1 2. 添乗サービス

1) 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体・グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金に含むものとします。

2) 添乗サービスの内容は、原則として旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は原則として8時から20時までとします。

## 1 3. 当社の責任

1) 当社は当社又は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場合は損害を賠償いたします。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ときに限ります。

2) お客様が天災地変、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の



当社又は当社の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は、当社は(1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

- 3) 当社は、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を除きます。）として賠償します。

## 1 4. 特別補償

- 1) 当社のお客様が当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被った一定の損害について、旅行業約款特別補償規程の定めにより以下の金額の補償金又は見舞金を支払います。但し、特別補償規定第2章の事由による場合は、補償金等は支払いません。
- [1]死亡補償金：海外旅行2,500万円
  - [2]入院見舞金：海外旅行4～40万円
  - [3]通院見舞金：海外旅行2～10万円
  - [4]携行品損害補償金：お客様1名につき15万円を限度  
（但し、補償対象品1個あたり10万円を限度とします。）
- 2) 当該受注型企画旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合において、その旨および当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

## 1 5. 旅程保証

- 1) 旅行日程に下表に掲げる変更が運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足が発生したこと等によって行われた場合は、当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。但し、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についてのの変更補償金額が1,000円未満の場合は、変更補償金を支払いません。
- 2) 当社は、下記の表左欄に掲げる契約内容の変更が生じた原因が以下による場合は、変更補償金を支払いません。
- [1]天災地変
  - [2]戦乱
  - [3]暴動
  - [4]官公署の命令
  - [5]欠航、不通、休業等の運送機関等の旅行サービス提供の中止
  - [6]遅延、運送スケジュール変更等の当初の運航計画によらない運送サービスの提供
  - [7]お客様の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率（％）	
	旅行開始前	旅行開始後
[1]契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
[2]契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その旅行の目的地の変更	1.0	2.0
[3]契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへ変更（変更後の等級及び設備の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限ります。）		
[4]契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更		
[5]契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更		
[6]契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便の変更		
[7]契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更 （変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。）		
[8]契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更		

- 注1. 「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降にお客様に通知した場合をいいます。
- 注2. 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間又は確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に変更が生じたときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。
- 注3. [3]又は[4]に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、1泊につき1件として取り扱います。
- 注4. [4]に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。
- 注5. [4]又は[6]若しくは[7]に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船または1泊につき1件として取り扱います。

## 16. お客様の責任

- 1) お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- 2) お客様は、当社から提供された情報を活用し、契約書面に記載されたお客様の権利義務その他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、提供された旅行サービスが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又は旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

## 17. 旅券・査証について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかのご確認、旅券・査証取得は旅行の出発までにお客様の責任で行ってください。

## 18. 保健衛生について

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/>で確認ください。

## 19. 海外危険情報について

- 1) 渡航先（国又は地域）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。お申し込みの際に「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、下記の「外務省海外安全ホームページ：<http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>」でもご確認ください。
- 2) 旅行のお申し込み後、ご出発までに旅行の目的地に外務省より「海外危険情報：不要不急の渡航は止めてください。」以上が発出された場合は、当社は旅行契約の内容を変更し、または解除することがあります。なお、当社が安全に対し適切な処置がとられると判断して旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられるとお申し出があったときは、当社は所定の取消料をいただきます。また、出発後に「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の催行を中止、または日程を変更する場合があります。

## 20. お買い物案内について

お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中に土産店にご案内することがあります。当社ではお店の選定には、万全を期しておりますが、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行ってください。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、土産店・空港において手続き方法をご確認の上、お客様自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

## 21. 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。（もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。）

## 2 2. 燃油サーチャージについて

- 1) 燃油サーチャージは、旅行代金には含まれておりません。出発日や利用航空会社等により必要となる場合がありますので、旅行代金と併せて日本円でお支払いください。詳しくは、契約時にご案内申し上げます。
- 2) 契約成立後に、航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合はその不足分を追加徴収し、減額された場合には、その減額分を速やかに払い戻します。
- 3) お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合は、規定の取消料を申し受けます。ただし、燃油サーチャージについて取引条件の説明及び必要書類の交付を行わなかった場合には、取消料を支払うことなく解除することができます。

## 2 3. 個人情報の取扱いについて

当社は、ご提供いただいた個人情報について、

- 1) ユーザーとの間の連絡のため
- 2) 旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため
- 3) 旅行に関する諸手続のため
- 4) 当社の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため
- 5) 当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーン情報の提供、旅行に関する情報提供のため
- 6) 旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため
- 7) アンケートのお願いのため
- 8) 特典サービス提供のため
- 9) 統計資料作成のため

に利用させていただきます。

上記2) 3) の目的を達成するため、ユーザーの氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店に、書類又は電子データにより、提供することがあります。なお、土産物店への個人情報の提供の停止をご希望される場合は、下記お問い合わせ窓口宛にご出発の10日前までにお申し出ください。（注：10日前が土・日・祝日の場合はその前日までにお申し出ください）当社はユーザーから書面によってご提供をいただいた個人情報のうち、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先を、各社の営業案内、キャンペーン等のご案内のために、利用させていただきます。利用する個人情報は、当社が責任を持って管理します。当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。ユーザーは、当社の保有する個人データに対して開示、訂正、削除、利用停止の請求を行うことができます。問合せ窓口は訂正のみ販売店、それ以外は本社ユーザー相談室となります。一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。

個人情報保護管理者（ユーザー相談室長）

お問い合わせ窓口：本社ユーザー相談室

電話：050-5534-3051 e-mail：contact@hot-inc.jp

営業時間：月～金曜日10：00～18：00（土・日曜、祝日、年末年始休業）

【2020年3月13日改定】

# 海外手配旅行取引条件書

この書面は旅行業法第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。

## 1. 手配旅行契約

- 1) 本旅行条件書の対象となる旅行は、株式会社HotSpring（以下「当社」という）がおお客様の依頼により、おお客様のために代理・媒介又は取次をすること等によりお客様が運送・宿泊施設等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) 本旅行条件書において「旅行契約」とは、当社がおお客様の依頼により、おお客様のために媒介することにより、お客様が運送・宿泊施設等の旅行に関するサービス（その付随サービス含む）の提供を受けられるように、手配することを引き受ける契約をいいます。
- 3) 旅行契約の内容・条件は、本旅行条件書および当社約款によるものとします。
- 4) 当社は旅行の手配にあたり、旅行代金として運送・宿泊機関等に支払う運賃・料金その他の旅行費用の他、所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

## 2. 旅行の申し込みと旅行契約の成立時期

- 1) 当社と旅行契約を締結しようとするお客様は、当社が運営するインターネットサービス「こころから」（以下「当サイト」という）において、当社所定の方法によりオンライン入力する方法により予約の申し込みをするものとし、その際の申込金は別途記載がない限り不要とします。
- 2) 旅行契約の成立時期は、お客様が、本旅行条件書および当サイトにおいて予約内容を提示するページ（以下「予約内容提示ページ」という。）に記載された旅行契約の内容および旅行条件等に同意のうえ予約申し込みを行い、当該予約申し込みが当社によって承諾された時点とします。当社は、かかる承諾後直ちに、予約成立した旨を当サイトに表示します。

## 3. 申し込み条件

- 1) 当社は、以下の事項を予約内容提示ページに表示するものとし、その記載は、本旅行条件書の一部を構成するものとみなします。
  - [1]宿泊する施設および宿泊サービスの内容
  - [2]旅行日程
  - [3]旅行代金その他宿泊に通常要する費用
  - [4]宿泊機関が提示する取消料、変更料、その他旅行契約の変更または取消の条件
  - [5]旅行地における安全確保または衛生に関する特別の注意事項があるときは、当該事項
  - [6]その他の旅行条件
- 2) お客様は、1)により表示された事項、本旅行条件書、当社旅行業約款、別途定める「こころから」利用規約を確認し、これらに同意のうえ、旅行の申し込みを行うものとします。
- 3) 当社は、旅行契約成立後、第1項各号の事項をお客様が予約内容を確認するページ（以下「予約確認ページ」という）に表示します。
- 4) 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、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい（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、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。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し、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。

- 5) 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ことがあります。
- 6) 15才未満の方は、別途明示的な合意を交わさない限り、保護者の同行を条件とします。
- 7) 本手配を通じて、又は本手配に関連して予約された客室を営利目的で利用することを禁止いたします。万一、営利を目的とした行為、又はその準備を目的とした行為が判明したときは、手配旅行契約を解除することがあります。

#### 4. 取引条件説明書面・契約書面の交付

当社は、本旅行条件書に記載した事項（予約内容提示ページおよび予約確認ページに記載された申し込み条件を含む。次項において同じ。）を、それを記載した書面の交付に代えて、当サイトに掲示し、お客様はこれを申し込み時に必ず閲覧するものとします。お客様は、当社がこの方法により契約内容を通知することに同意するものとします。

#### 5. 旅行代金の支払い

- 1) 旅行代金とは、当社が手配する宿泊サービスにかかる宿泊料その他の宿泊機関に対して支払う費用（以下「宿泊料金」といい、通常、サービス料および消費税を含む）および当社所定の旅行業務取扱料金（変更手続き料金および取消手続き料金を除く）をいいます。
- 2) 本旅行条件書による旅行において、宿泊料金は、以下のいずれかの方法のうち予約内容提示ページで選択可能な方法として表示されたものの中から、お客様が選択した方法により支払うものとします。
  - [1]お客様が宿泊時に宿泊機関に対し直接支払う方法
  - [2]下記に定める通信契約に基づき、クレジットカードで当社に支払う方法
  - [3]その他予約内容提示ページに別の定めがあるときは、その方法

#### 6. 通信契約

- 1) 「通信契約」とは、当社（または当社約款第4条に基づき当社の手配を代行する者。以下本条において同じ）が提携するクレジットカード会社（当社と契約するクレジットカード決済代行業者を通じて提携している場合を含む。）のカード会員（以下「会員」という）との間で、所定の伝票への会員の署名なくして会員のクレジットカードによる旅行代金等の支払いを受けることを条件に、オンライン入力による旅行の申し込みを受けて締結する旅行契約を言います。
- 2) 通信契約は、通常の旅行契約の旅行条件に加え、以下の条件に従うものとします。
  - [1]会員は、当社に対し、申し込み時に「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社所定の方法により通知するものとします。
  - [2]会員および当社が通信契約に基づく旅行代金等の支払いまたは払い戻し債務を履行すべき日（カード利用日）は、以下のとおりとします。
    - a) 会員が支払うべき旅行代金については、契約成立日
    - b) 会員が支払うべき追加費用については、支払うべき金額を当社が会員に通知した日
    - c) 当社が支払うべき払戻金については、払い戻すべき金額を当社が会員に通知した日
  - [3] 当社は、お客様のクレジットカードで決済できない場合、通信契約の締結に応じないことができるものとします。

#### 7. 旅行契約の内容変更

- 1) 当社は、お客様が旅行日程、宿泊サービスの内容その他の旅行契約の内容変更を求める場合、可能な限りその求めに応ずるものとします。
- 2) お客様は、前項の変更を求める場合、当サイトから変更依頼を行うものとします。

- 3) お客様は、前述の旅行内容の変更により発生する変更料・違約料等を、予約内容提示ページに記載されたキャンセルポリシー（以下「提示キャンセルポリシー」という）に従い支払うものとします。なお、提示キャンセルポリシーは、原則として宿泊機関の宿泊約款に基づくものですが、宿泊機関との特約により当該約款と異なる場合があります、この場合には、提示キャンセルポリシーを優先します。
- 4) 旅行契約の内容の変更によって生ずる宿泊料金の増加または減少はお客様に帰属するものとします。
- 5) すでに締結された旅行の内容を変更をする場合、お客様は、当社が定める旅行業務取扱変更手数料を支払うものとします。

## 8. 旅行契約の解除

- 1) お客様の任意解除  
お客様は下記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又は一部を解除することができます。  
[1]お客様が提供を受けた旅行サービスの費用  
[2]未提供の旅行サービスに係る取消料その他旅行サービス提供機関の未払い費用  
[3]当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金・取消手数料
- 2) お客様の責に帰すべき事由による解除  
[1]当社は、お客様より所定の期日までに旅行代金のお支払いがない場合には、予約を取り消させていただく場合があります。  
[2]お客様がクレジットカードによるお支払いを希望されカード会社より決済できないときは、当社は旅行契約を解除します。  
[3]上述の場合、下記の費用はお客様の負担とさせていただきます。  
a)既に提供を受けた旅行サービスの費用及び未提供の旅行サービスに係る取消料  
b)その他旅行サービス提供機関の未払い費用並びに当社所定の旅行業務取扱料金としての手配料金  
c)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せん。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又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。

## 9. 航空券の変更・取消手数料

申込後の航空券の旅程・旅客名変更は、予約を一旦取消、再度予約することになります。なお、発券後の変更（予約の取消）に関しては取消手数料を申し受けます。

## 10. 宿泊施設の変更・取消手数料

お申込み後の一切の変更は、予約を一旦取消、再度予約することになりますので、原則として取消手数料を申し受けます。

### 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、その損害を賠償します。ただし、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、お一人あたり15万円（当社に故意又は重過失がある場合を除く）を限度とします。
- 2) 手荷物の損害については、損害発生の翌日から起算して、21日以内に通知があったときに限り、お客様お一人あたり15万円（当社に故意又は重過失がある場合を除く）を限度とします。
- 3) お客様が、当社及び手配代行者に故意及び過失のない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、当社はその損害を賠償する責任を負いません。  
[1]天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、火災、運送機関の遅延、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]運送・宿泊機関等の過剰予約受付（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（帰路便）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に、予約を取り消され、航空券が無効になった場合。

[4]お客様が集合時間（出発の2時間前）に遅れて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われた場合。

[6]その他、当社及び手配代行者の管理外の事由により、お客様が損害を被られた場合。

[7]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。

[8]パスポート記載の名前と航空券記載の名前が違っている場合。

[9]お客様のご都合にてご予約された運送機関等のサービスを利用されず、以降の予約が取り消され航空券等が無効になった場合。

## 1 2. お客様の責任

- 1) 当社は、お客様の故意、過失、法令、公序良俗に反する行動により当社が損害を受けた場合、お客様に対して被った全ての損害の賠償を請求することができるものとします。
- 2) お客様は、旅行契約を締結するに際し、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らないものとします。
- 3) お客様は、旅行開始後において、「取引条件説明書面・契約書面の交付」に基づき当サイトに掲示された事項または記載書面（以下総称して、この条項で「契約書面」という）の宿泊サービスを円滑に受領するため、万が一、契約書面と異なる宿泊サービスが提供されたと認識したときは、宿泊機関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当該宿泊機関に申し出なければならないものとします。
- 4) 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・査証取得はお客様の自身の責任で行うものとします。また、渡航先国に予防接種証明書を必要とされる場合は、お客様自身で当該証明書を取得の上、お持ちいただくものとします。
- 5) 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/>でご確認下さい。
- 6) 渡航先（国又は地域）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.anzen.mofa.go.jp/>」でもご確認下さい。

## 1 3. 燃油サーチャージについて

- 1) 燃油サーチャージは、特記がある場合を除いて旅行代金には含まれておりません。出発日や利用運送機関等（航空会社等）により必要となる場合があります。
- 2) 契約成立後に、運送機関等（航空会社等）が燃油サーチャージを増額した場合はその付属分をお客様の同意を得た上で追加徴収し、減額された場合には、その減額分をすみやかに払い戻します。
- 3) お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をなされる場合は、当社所定の旅行業務取扱料金を申し受けます。

## 1 4. 個人情報の取扱いについて

当社は、ご提供いただいた個人情報について、

[1]ユーザーとの間の連絡のため

[2]旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため

[3]旅行に関する諸手続のため

[4]当社の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため

[5]当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーン情報の提供、旅行に関する情報提供のため

[6]旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため



[7]アンケートのお願いのため  
[8]特典サービス提供のため  
[9]統計資料作成のため  
に利用させていただきます。

上記[2][3]の目的を達成するため、ユーザーの氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店に、書類又は電子データにより、提供することがあります。なお、土産物店への個人情報の提供の停止をご希望される場合は、下記お問い合わせ窓口宛にご出発の10日前までにお申し出ください。

(注：10日前が土・日・祝日の場合はその前日までにお申し出ください)

当社はユーザーから書面によってご提供をいただいた個人情報のうち、氏名、住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先を、各社の営業案内、キャンペーン等のご案内のために、利用させていただきます。利用する個人情報は、当社が責任を持って管理します。

当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。

ユーザーは、当社の保有する個人データに対して開示、訂正、削除、利用停止の請求を行うことができます。問合せ窓口は訂正のみ販売店、それ以外は本社ユーザー相談室となります。

一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。

個人情報保護管理者（ユーザー相談室長）

お問い合わせ窓口：本社ユーザー相談室

電話：050-5534-3051 e-mail：contact@hot-inc.jp

営業時間：月～金曜日10：00～18：00（土・日曜、祝日、年末年始休業）

## 15. その他注意事項

- 1) 運送・宿泊機関の都合（欠航、運休、遅延等）でキャンセルが発生し、運送・宿泊機関でのキャンセル料が免除になった場合でも、当社所定の「取扱料金」、「事務手数料」に関しましてはご返金の対象外となります。
- 2) お客様のご都合による取消しの場合、及び返金が生じた場合、返金に伴う振込手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。又金融機関のお客様口座への振込みとさせていただきます。
- 3) 旅行契約成立時、お客様の受信端末の不具合等お客様側の事情により電子承諾通知を確認できなかったとしても契約成立致しますので、内容間違い等の理由でキャンセルの場合でも所定のキャンセル料等は発生いたします。
- 4) 運送機関都合によりスケジュールの変更が起きた際に、変更に伴い乗継ぎができずキャンセルになった場合、当社では航空券等の購入された代金以外の費用（現地ホテル代、その他交通費等）に関しては責任を負いかねます。

【2020年3月13日改定】