

# H.I.S. 旅遊安排條件書

此款旅遊條件書遵從 H.I.S. 旅遊條件書 (日語版)。

## 1. 本旅遊條件書的意義

本旅遊條件書是旅遊業法第12條之4規定的「交易條件說明書面」及該法第12條之5規定的「契約書面」的一部分。

## 2. 旅遊安排契約

(1) 本旅遊是由株式會社 H.I.S. (東京都新宿區西新宿 6-8-1、觀光廳長官註冊旅遊業第724號) 以下稱爲「本公司」安排的旅遊, 參加本旅遊的客戶需與本公司簽訂旅遊安排契約 (以下稱爲「旅遊契約」)。

(2) 旅遊安排契約是指: 本公司受客戶的委托, 採用代理、仲介或代辦等方式爲客戶進行安排, 以便客戶可享受交通、住宿等機構所提供的交通、住宿及其他服務 (以下稱爲「旅遊服務」) 的契約。

(3) 本公司在安排旅遊時, 會收取用於向交通、住宿等機構支付的票價和其他費用 (以下稱爲「旅遊費用」)、以及規定的旅遊業務處理費用 (以下稱爲「處理費用」)。

(4) 旅遊契約的內容和條件遵循本旅遊條件書, 以及本公司旅遊業條款的旅遊安排契約部分 (以下稱爲「本公司條款」)。

(5) 當本公司負責妥善安排旅遊服務完畢之後, 旅遊安排契約中規定的本公司債務即告履行結束。因此, 即使未能與交通、住宿等機構簽訂旅遊服務提供契約, 如果本公司已履行義務完畢, 則仍須收取規定的處理費用。

※關於處理費用, 請確認附件「旅遊業務處理費用表」。

## 3. 旅遊申請和契約生效日期

(1) 請填寫本公司規定的申請書, 隨附申請費後提交申請。申請費將作爲旅遊費用、取消費用、取消手續費及客戶應向本公司支付的其他費用的一部分處理。

(2) 旅遊契約自本公司同意簽約且申請費受理完畢之時起生效。

(3) 不限於本款(2)之規定, 下列情況下無需收到申請費, 旅遊契約即可生效。

①如果已交付記載有無需收到申請費即同意簽訂旅遊安排契約的書面, 則自本公司交付該書面時起契約生效。如果使用傳真則自本公司發送完畢之時起, 如果使用電子郵件則自客戶收到之時起契約生效。

②關於團體、團隊契約, 如果已向契約責任者交付記載有無需收到申請費即同意簽訂旅遊安排契約的書面, 則自本公司交付該書面之時起契約生效。

③如果已交付寫明以旅遊費用換取享受該項旅遊服務權利的書面 (包括電子票、飯店折價券等), 則自本公司口頭同意申請之時起契約生效。

(4) 申請費爲每人2萬日圓以上全額; 如遇高峯期 (4/25~5/5、8/5~8/15、12/20~1/5) 出發, 則爲每人3萬日圓以上全額。但是, 如果是 PEX 機票、有出票期限的預購型折扣機票、海外出發機票等有出票期限的機票, 需在本公司指定期限內全額支付。另外, 如果您在每月14日之後提出申請, 需在申請之時或本公司指定期限內全額支付。

(5) 在您提出申請和填寫申請書時, 請使用與您旅遊護照記載一致的姓名 (拼寫)。

## 4. 申請條件

(1) 申請時不滿20歲者, 需由其監護人的同意書。

(2) 旅遊開始之時不滿15歲者, 需有監護人同行、由成年責任者送至出發機場和到抵達機場接機等措施。

(3) 請慢性病患者、當前患病人士、孕婦、殘疾人士在申請旅遊時告知情況。本公司將在可能且合理的範圍內予以受理。但本公司爲客戶採取特別措施所需的費用由客戶承擔。另外還可能會要求您提供由醫生發行的健康診斷書、或根據交通、住宿等機構的判斷而謝絕您的申請。

(4) 可能會出於本公司業務情況而謝絕您的申請。

## 5. 旅遊費用的支付

(1) 旅遊費用是指: 本公司爲安排旅遊服務而向交通、住宿等機構支付的費用 (機票費用、飯店費用等) 及本公司規定的處理費用。

(2) 機票費用是指: 主要票 (平日和周末票價、日本國內和海外附加票價、中途下機票價、里程累計額等合計金額等)、附加票 (燃油附加費等) 和機場稅 (機場設施使用費、通行稅等)、航空保險費等的合計。另外, 我們會將附加票價, 機場稅, 航空保險費與主要票分開向您征收。

(3) 請在帳單記載日期前支付旅遊費用。旅遊費用的支付日期因機票種類而異。根據航空公司預約情況, 例如在高峯期或擁擠情況下有時會緊急委托出票, 在這種情況下支付日期將會提前。

## 6. 機場稅和燃油附加費等的支付

(1) 旅遊費用中不含機票出票時徵收的機場稅、航空保險費和燃油附加費。在旅遊契約生效之時, 您需另付按確

定金額折成的日圓金額。另外, 該徵收額按成人、兒童機票的票價種類而不同。

(2) 日圓折算金額在旅遊契約生效之時確定, 不會因其後匯率行情變動而補收或退還。

(3) 不限於本款(2)之規定, 當機場稅、燃油附加費等有新設或增減時, 以當時本公司出票匯率再次將機場稅、燃油附加費等折成日圓, 並補收或退還其與本款(2)確定的日本折算額的差額。

(4) 如果以燃油附加費漲價爲由解約, 則須收取規定的取消費用和取消手續費。

## 7. 旅遊費用的變更

(1) 在旅遊開始之前, 由於交通、住宿等機構的票價和費用修改及其他原因而發生旅遊費用變動時, 本公司可對該旅遊費用進行更改。

(2) 當本公司爲安排旅遊服務而實際花費的旅遊費用與向客戶收取的旅遊費用金額不一致時, 本公司會迅速進行旅遊費用核算。

(3) 如果客戶未事先經過其所搭乘的航空公司同意而只搭乘單程 (放棄回程), 航空公司可能會徵收其與單程普通航空票價或該機票往返公示票價的差額, 此時客戶需支付差額。

## 8. 契約內容的變更

(1) 當客戶要求對旅遊行程、旅遊服務等旅遊契約內容進行更改時, 本公司會儘量接受。

(2) 在根據客戶要求對契約內容進行更改時, 爲取消既定安排而應向交通、住宿等機構支付的取消費用、違約費用及安排變更所需的其他費用應由客戶承擔。

(3) 除了上述變更所需費用之外, 作爲變更手續的報酬, 客戶還需支付本公司規定的變更手續費。

※有關變更的規定、變更費用和變更手續費, 因您申請的旅遊服務 (機票種類等) 而異。請按附件進行確認。

## 9. 解約

(1) 客戶隨時解約  
客戶在支付下列費用的基礎上, 可隨時解除旅遊契約的全部或部分。但是, 請在您所申請的營業所的營業時間內申請解約。請客戶自行確認您申請的營業所的營業日和營業時間。

①客戶已享受的旅遊服務的費用  
②作爲客戶未享受旅遊服務的取消費用、取消手續費、違約費, 而已支付和將要支付給交通和住宿等機構的費用  
③本公司規定的取消手續費

※有關變更的規定、變更費用和變更手續費, 因您申請的旅遊服務 (機票種類等) 而異。請按附件進行確認。

(2) 客戶起因的解約  
當客戶未在規定期限內支付旅遊費用時, 本公司可解除旅遊契約。在這種情況下, 下列費用由客戶承擔。

①客戶已享受的旅遊服務的費用  
②作爲客戶未享受旅遊服務的取消費用、違約費, 而已支付和將要支付給交通和住宿等機構的費用  
③本公司規定的取消手續費

(3) 本公司起因的解約  
由於本公司責任而導致旅遊服務無法安排時, 客戶可解除旅遊契約。

在這種情況下, 本公司在扣除作爲客戶已享受的旅遊服務報酬, 而向交通和住宿等機構已支付或將要支付的費用之後, 向客戶退還旅遊費用。

## 10. 團體、團隊契約

(1) 當本公司與同一行程同時旅遊的多名客戶指定的負責代表者 (以下稱爲「契約責任者」) 簽訂旅遊安排契約時, 適用本款規定。

(2) 除非簽有特別約定, 否則本公司將契約責任者視爲具有組成該團體、團隊的客戶 (以下稱爲「成員」) 簽訂旅遊安排契約的一切代理權, 並與該契約責任者進行有關該團體、團隊旅遊業務的交易。

(3) 請契約責任者在本公司規定的期限內, 向本公司提交成員名單。

(4) 對於契約責任者向成員承擔或在將來可能承擔的債務或義務, 本公司不負任何責任。

(5) 如果契約責任者不隨團體、團隊同行, 則在旅遊開始之後, 本公司將契約責任者事先任命的成員視爲契約責任者。

(6) 當契約責任者提出成員變更時, 本公司會儘量接受, 但由於變更而產生的旅遊費用增減及相應變更費用由成員承擔。

## 11. 本公司的責任

(1) 本公司在履行旅遊安排契約時, 如果由於本公司或本公司的安排代行者的故意或過失而造成客戶損失, 則應負責賠償損失。(但僅限於是在損失發生的次日起二年內通知本公司)

(2) 對於本款(1)涉及的行李損失, 不限於該款規定, 僅限於在從損失發生的次日起21天以內向本公司通知的情況, 以每名遊客15萬日圓爲上限予以賠償。(本公司存在故意或重大過失的情況除外)

(3) 免責事項  
如客戶由於自然災害、戰亂、暴動、交通和住宿等機構中止提供旅遊服務、政府命令及其他非本公司或本公司安排代行者原因而蒙受損失, 本公司不負責賠償損失。

①自然災害、戰亂、暴動、由於飛機延誤、罷工等原因導致出發航班取消或旅遊行程變更時

②由於航空公司超額受理預約 (超售) 導致預約取消或登機遭拒時

③如果客戶未於出發 (回程) 前72小時再次確認預約 (再確認手續) 和確認出發時間而導致預約取消或機票無效時

④客戶錯過集合時間或登記時間而未能辦理搭乘手續時、或在辦理搭乘手續之後未能搭乘預定航班時

⑤客戶機票丟失或被竊時

⑥由於護照殘存有效期間不足和簽證不足, 按日本及各國出入境管理法無法搭乘和出入境時

⑦護照記載姓名與機票記載姓名不一致, 導致搭乘遭拒時

⑧由於客戶原因或誤點而未能搭乘預訂航班, 其後預訂被取消機票無效時

## 12. 客戶的責任

(1) 由於客戶的故意、過失、違反法規道德的行爲、或由於客戶不遵守本公司條款規定而導致本公司蒙受損失時, 本公司將向客戶收取損失賠償。

(2) 客戶在與本公司簽訂旅遊安排契約之際, 必須利用本公司提供的資訊, 努力理解客戶權利義務及旅遊契約的內容。

(3) 客戶在旅遊開始之後, 爲順利享受契約書面中記載的旅遊服務, 當萬一發現所提供旅遊服務與契約書面不一致時, 必須於旅遊地迅速向本公司、本公司的安排代行者或該旅遊服務提供者提出告知。

(4) 如果客戶未事先經過其所搭乘的航空公司同意而只搭乘單程 (放棄回程), 航空公司可能會徵收其與單程普通航空票價或該機票往返公示票價的差額, 此時客戶需支付差額。

## 13. 客戶出發前的實施事項

(1) 請客戶自行負責旅遊所需護照及殘存有效期、簽證、再入境許可以及用各種證明書取得和出入境手續資料的製作等事宜。

(2) 關於出國目的地地區的衛生狀況, 請瀏覽厚生勞動省「檢疫感染症情報」網頁<http://www.forth.go.jp>進行確認。

(3) 對於某些出國目的地地區 (國家或地區), 外務省可能會發出「海外危險情報」等有關海外國家和地區的安全資訊, 請瀏覽外務省「海外安全網頁」<http://www.pubanzen.mofa.go.jp>進行確認。

## 14. 有關客戶個人資料的處理

**個人資料保護方針**  
對於本公司來說, 可以特定出客戶及與本公司有相關之個人的資料, 即「個人資料」是無可替代的重要財產。且社會道德上要求對這些重要的個人資料加以保密和正確安全處理。本公司爲履行社會責任, 根據 H.I.S 企業行動憲章的精神, 遵守個人資料保護相關法規, 並按以下基本方針妥善實施個人資料保護。

1. 本公司在明示出的使用目的範圍內處理個人資料。另外, 除非本人同意或有正當理由, 否則本公司不會將收到的個人資料向第三方公開或提供。

2. 本公司遵守個人資料保護法、相關法規、國家制定的指南及其他規範。同時, 建立個人資料保護管理體系, 努力向幹部員工宣傳和貫徹遵守, 並加以持續改進, 以隨時保持最佳狀態。

3. 本公司對個人資料加以妥善慎重保管和管理, 爲防止洩露、滅失或損毀等危險, 致力於從技術和管理這兩方面來採取妥善合理的安全對策, 並持續實施評審。當萬一發生個人資料洩露、滅失或損毀時, 將迅速通知本人, 並採取相應的應對措施和糾正措施。

4. 對於來自本人的個人信息諮詢、披露等要求, 或是意見和建議, 可與本公司直接聯繫, 同時也會及時做出相應處理。

修訂日 2010年 7月 15日  
株式會社 H. I. S  
代表取締役社長 平林 朗

#### 【個人資料諮詢窗口(僅限日語應對)】

株式會社 H. I. S 客戶相談室

【東京】03-5908-2505 平時 10:00~18:30 週六 11:00  
~16:30 (週日和節假日休息)

【大阪】06-6133-0320 平時 10:00~18:30 週六 11:00  
~16:30 (週日和節假日休息)

#### 個人信息管理事宜

##### 1・個人資料的使用目的

對於您申請旅遊時，或在與您旅遊有關的保險等申請書(申請表)中填寫或輸入的個人信息，本公司用於與客戶進行聯繫，以及在必要的範圍內，在客戶旅遊過程中用於對客運、住宿等機構提供的旅遊服務予以安排和接收。除此之外，本公司還將客戶的個人信息用於市場分析以便在將來開發出更好的旅遊商品，或用於向客戶發送本公司以及本公司合作企業的商品和服務介紹等資料，或用於聽取您參加旅遊之後的意見或感想及提供優惠服務等。另外，如果有的個人信息客戶不能提供，而為了安排您所申請的旅遊服務必須有此項目，那麼您可能無法使用本公司的商品和服務，敬請諒解。

\* 本公司對於旅行報名者所提供的個人情報將會以電子化的形式作為保留。

##### 2・個人資料的提供

除以下特例，未經客戶的同意本公司不會將各戶個人信息提供給第三者。

- (1) 客戶同意時；
- (2) 依法提供時；
- (3) 為保護人身財產安全之需，難以獲得本人同意時；
- (4) 為提高公眾衛生或推進兒童健康培養而有特別需要，難以獲得本人同意時；
- (5) 為配合國家機關、地方公共團體或其受託人履行法規規定事務之需，由於獲得本人同意而有可能妨礙該事務的履行時；
- (6) 為達成特定使用目的之需，在必要的範圍內對個人資料處理予以全部或部分委託時。

#### 3・關於個人資料的公開

關於本公司持有的客戶個人資料，如果您有諮詢、公開、刪除清空、內容修改、停用或停止向第三方提供的要求，請向本公司諮詢窗口提出申請，我們會向您告知必要的手續。我們會按法規及本公司規定，在合理的期限內對您的要求進行處理，並將其結果通知您本人。另外，如果無法滿足您的部分或全部要求，我們會向您說明理由。

#### 4・其他事項

- ・ 本“「個人資料保護方針」適用於株式會社 H. I. S 在日本國內的個人資料處理。不包括本公司的國內相關企業和海外地方法人。
- ・ 未滿 16 歲的客戶，請在獲得監護人同意之後提供個人資料。
- ・ 本公司為了對客戶個人資料進行更好的管理或適應相關法規的變更，會對「個人資料保護方針」加以修訂。

制定日 2005年 3月 1日

修訂日 2010年 7月 15日

#### 1 5・旅遊條件和旅遊費用的基準

本旅遊條件以2010年7月15日為基準。旅遊費用以按照2010年7月15日之後出發旅遊適用票價而預訂的航空票價和適用規則為基準。

#### 1 6・通信契約的旅遊條件

(1) 本公司以接受本公司的合作信用卡公司(以下稱為「合作公司」)的持卡會員(以下稱為「會員」)以無記名方式規定的票據支付旅遊費用、取消費用和取消手續費等為條件，對客戶以電話、郵遞、傳真及其他通信方式提出的申請予以受理並簽訂旅遊契約(以下稱為「通信契約」)。通信契約的旅遊條件同樣以本旅遊條件書為準，但有部分處理不同，下面僅針對相異點進行介紹。

(2) 本款中的「信用卡使用日」是指：客戶或本公司根據旅遊契約應履行旅遊費用等支付或退款債務的日期。

(3) 有意簽訂通信契約的客戶，請在申請時向本公司告知您所申請的旅遊名稱、旅遊開始日、旅遊服務內容、信用卡號碼(會員號碼)及本公司指定的事項。

(4) 如果通信契約採用的是電話申請方式，那麼旅遊契

約自本公司同意客戶申請之時起生效；如果採用的是郵遞、傳真及其他通信申請方式，那麼自本公司發出通知同意旅遊契約之時起生效。但是，如果通知採用e-mail、傳真、電報等電子同意通知方式，那麼自該通知送達客戶之時起生效。

(5) 本公司接受使用合作公司信用卡以無記名方式規定的票據支付旅遊費用、取消費用和取消手續費等。在這種情況下，旅遊費用的信用卡使用日以向客戶通知旅遊服務確定內容之日計。另外，當由於契約內容變更和解約等原因而需由客戶承擔費用時，信用卡使用日以本公司向客戶通知費用金額之日計。但是，當本公司根據本款之(6)而解除旅遊契約時，需根據本公司規定的日期及方法支付相應費用。

(6) 當由於客戶持有信用卡無效或失效，而導致客戶無法用合作公司信用卡來結算部分或全部旅遊費用、取消費用、取消手續費等時，本公司可謝絕簽訂旅遊契約或解除旅遊契約。

#### 1 7・其他

(1) 有關旅遊費用退還的注意事項

由於客戶原因而導致取消、以及發生退款時，本公司規定相關退款處理的手續費由客戶承擔，並將退款匯入客戶的金融機構帳戶。

(2) 關於航空公司里程累計

關於航空公司里程累計服務，對於客戶與航空公司之間的會員方案，請客戶自行與航空公司進行有關服務的諮詢和登錄等，本公司不對里程累計負責。

(3) 關於航空公司免費寄存行李

可向航空公司免費寄存的行李量是有限制的。一旦超過限制，需要支付超額行李費用。標準因航線和航空公司而異，請向航空公司等進行確認。

(4) 關於申請人姓名

申請的姓名請務必與護照上的拼寫一致。搭乘人姓名拼寫修改、大人・兒童票的類別、性別修改、遊客換人都將作為取消處理而不能更改，且需支付取消費用和取消手續費，敬請注意。

(5) 關於搭乘手續

請您為搭機手續留出足夠的時間。另外，出發時間可能會無預告變更，請向您搭乘的航空公司確認出發和搭乘手續等時間。