

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であり、また、宿泊サービスのみの国内旅行（弊社旅行業約款第2条第2項で定義）の手配に関する旅行契約が成立した場合には、同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。

また、弊社旅行業約款手配旅行の部（以下「弊社約款」という）で定義する用語については、本旅行条件書において用いることとします。

#### 第1条（手配旅行契約）

1. 本旅行条件書の対象となる旅行は、楽天ステイ株式会社（以下「弊社」といいます。）がお客様のために媒介する、国内の住宅その他の宿泊施設（以下、単に「宿泊施設」といいます。）における宿泊とします。
2. 本旅行条件書において「旅行契約」とは、弊社がお客様の依頼により、お客様のために媒介することにより、お客様が宿泊施設の提供する宿泊サービス（その付随サービス含みます。）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、本旅行条件書及び弊社約款によるものとします。

#### 第2条（旅行の申し込みと旅行契約の成立時期）

1. 弊社と旅行契約を締結しようとするお客様は、弊社が運営するインターネット上の旅行予約サイト「Rakuten Oyado」（以下「当サイト」といいます。）において、弊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、本旅行条件書及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」といいます。）に記載された旅行契約の内容及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弊社によって承諾された時点とします。弊社は、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。

#### 第3条（申し込み条件）

1. 弊社は、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) 宿泊する施設及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) 宿泊施設が提示する取消料、変更料、その他旅行契約の変更又は取消の条件
  - (5) 旅行地における安全確保又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、第1項により表示された事項、本旅行条件書、弊社旅行業約款、別途定める「Rakuten Oyado サービス利用規約」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. 弊社は、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」といいます。）に表示します。

#### 第4条（取引条件説明書面・契約書面の交付）

弊社は、本旅行条件書に記載した事項（予約内容提示ページ及び予約確認ページに記載された第3条第1項各号の事項を含みます。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及び保存するものとします。お客様は、弊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。

#### 第5条（旅行代金の支払い）

1. 旅行代金とは、弊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施設に対して支払う費用（以下「宿泊料金」といい、通常、サービス料及び消費税を含みます。）及び弊社所定の旅行業務取扱料金（変更手数料金及び取消手数料金を除きます。）をいいます。
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) 第6条に定める通信契約に基づき、クレジットカードで弊社に支払う方法
  - (2) 宿泊時に宿泊施設に対して直接支払う方法
  - (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

#### 第6条（通信契約）

1. 「通信契約」とは、弊社（又は弊社約款第4条に基づき弊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（弊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みます。）のカード会員（以下「会員」といいます。）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いいます。
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、弊社に対し、申し込み時に「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を弊社所定の方法により通知するものとする。
  - (2) 会員及び弊社が通信契約に基づく旅行代金等の支払い又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。
    - ① 会員が支払うべき旅行代金については、契約成立日
    - ② 会員が支払うべき追加費用については、支払うべき金額を弊社が会員に通知した日
    - ③ 弊社が支払うべき払戻金については、払い戻すべき金額を弊社が会員に通知した日

- (3) 弊社は、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。

#### 第7条（旅行契約の内容変更）

1. 弊社は、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、当サイトの「旅行一覧」ページで変更依頼を行うものとします。ただし、同ページで変更ができない場合は、当社所定の窓口で連絡するものとします。
3. お客様は、第1項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」といいます。）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、原則として宿泊施設の宿泊約款に基づくものですが、宿泊施設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. 第1項の旅行契約の内容の変更によって生ずる宿泊料金の増加又は減少は、お客様に帰属するものとします。

#### 第8条（お客様による旅行契約の任意解除）

1. お客様は、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。
2. お客様は、前項の解除をする場合、当サイトの「旅行一覧」ページで取消依頼を行うものとします。ただし、同ページで変更ができない場合は、直接当該宿泊施設に連絡するものとします。
3. お客様は、第1項の旅行契約の解除により発生する取消料・違約料等を、予約内容提示ページに記載された提示キャンセルポリシーに従い支払うものとします。不泊の場合についても同様とします。なお、提示キャンセルポリシーは、原則として宿泊施設の宿泊約款に基づくものですが、宿泊施設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。

#### 第9条（弊社の責に帰すべき事由による旅行契約の解除）

お客様は、弊社の責に帰すべき事由により宿泊サービスの手配が不可能となった場合、旅行契約を解除することができます。

#### 第10条（弊社の責任）

1. 弊社の責任の範囲は、特段の定めがある場合を除き、第1条第2項に記載した手配行為に限定されません。
2. 弊社は、旅行契約の履行にあたり、弊社又は弊社の手配代行者の故意又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、損害発生の翌日から起算して2年以内に弊社に対して通知があった場合に限り、損害賠償額は200万円を限度とします。

3. 弊社は、お客様が天災地変、戦乱、暴動、宿泊施設の宿泊サービス提供の中止、宿泊施設の過剰予約受付（オーバードッキング）による予約取消、官公署の命令その他の弊社又は弊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. 弊社は、手荷物について生じた第2項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して14日以内に弊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（弊社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。）として賠償するものとします。

#### 第11条（お客様の責任）

1. 弊社は、お客様の故意、過失、法令、公序良俗に反する行動により弊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、弊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、第4条第1項に基づき当サイトに掲示された事項又は同条第2項に記載された記載書面（以下総称して、この条項で「契約書面」といいます。）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、宿泊施設において、速やかにその旨を弊社、弊社の手配代行者又は当該宿泊施設に申し出なければならないものとします。

以上

2024年12月3日現在

#### 取扱営業所

観光庁長官登録旅行業第2137号

東京都港区港南二丁目16番5号 NBF 品川タワー

楽天ステイ株式会社

一般社団法人日本旅行業協会正会員

総合旅行業務取扱管理者 齋藤 恵亮

（お客様のご依頼がある場合には、上記の者が説明を行います。）