

受注型企画旅行取引条件説明書面

(旅行業法第12条の4による取引条件説明書面)
(旅行業法第12条の5による契約書面)

この書面は旅行契約が成立した場合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、当社が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

(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頂きます。

(2)当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定に関わらず、会員番号等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し込みがあった場合、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。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ただくことがあります。当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コースの一部について内容を変更すること等を行うことがあります。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お申込をお断りし、又は旅行契約を解除させていただくことがあります。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負担とさせていただきます。

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、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判断するとき。

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し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。

(3)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。

(4)通信契約は(1)の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達した時に成立するものとします。また、当該契約において電子承諾通知を発する場合も、当該通知がお客様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)当社は受注型企画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、当社が企画旅行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七日目に当たる日以降に受注型企画旅行契約の申し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合せがあったときは、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. 情報通信の技術を利用する方法

(1)当社は、あらかじめお客様の承諾を得て、受注型企画旅行契約を締結しようとするときにお客様に交付する旅行日程、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、契約書面又は確定書面の交付に代えて、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(以下この条において「記載事項」といいます。)を提供したときは、お客様の使用する通信機器に備えられたファイルに記載事項が記録されたことを確認します。

(2)前項の場合において、お客様の使用に係る通信機器に記載事項を記録するためのファイルが備えられていないときは、当社の使用する通信機器に備えられたファイル(専ら当該お客様の用に供するものに限り)に記載事項を記録し、お客様が記載事項を閲覧したことを確認します。

8. 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(お見積書等)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支払ってください。

(2)利用する運送機関の運賃・料金が、著しい経済情勢の変化等により、受注型企画旅行の企画書面に記載した基準日において有効な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場合においては、当社は、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出来ます。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、受注型企画旅行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。

9. 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、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、お客様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事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。

10. お客様からの旅行契約の解除

(1)お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

①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受注型企画旅行契約を解除することができます。尚、取消料については別途お渡しする契約書面(お見積書等)に特に明示が無い場合には本条件書の別表の通りお支払いいただきます。

②当社の責任とならない理由の手続き等の事由によりお取消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受注型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。

a. 旅行開始日又は終了日の変更 b. 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更 c. 運送機関の種類又は会社名の変更 d. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更 e. 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 f. 本邦内と本邦外の間における直行便の乗継便又は経由便への変更 g. 宿泊機関の種類又は名称の変更 h. 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

②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。)

③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。

④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。但し、確定書面を交付する旅行契約のみ。

⑤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。

⑥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、(1)の規定に関わらず、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。

⑦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お客様に払い戻します。

11. 当社からの旅行契約の解除

(1)旅行開始前

①お客様が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時は、当該期日の翌日においてお客様が受注型企画旅行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、お客様に事由を説明して、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. 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。 b. お客様がほかのお客様に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあるとき。 c. 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。 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。

(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、旅行代金のうちお客様がこれまで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. 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。 b. 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。 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。

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、お客様の求めに応じて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。

12. 旅程管理

当社はお客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保するこ

とに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。

(1) お客様が旅行中旅行サービスを受けることができない恐れがあると認められるときは、受注型企画旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。

(2) 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること。また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

13. 添乗員等の業務

(1) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第12条各号に掲げる業務その他当該受注型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。

(2) 前項の添乗員その他の者が同項の業務に従事する時間帯は、原則として8時から20時までとします。

(3) 添乗員が同行しない区間及び現地係員が業務を行わない区間において、悪天候等によってサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続は、お客様ご自身で行って頂きます。また、この場合のご連絡については当社となりますが、休日等の営業時間外の理由で連絡がつかない場合には下記へご連絡願います。

TEL

14. 当社の責任

(1) 当社は当社また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。

(2) 旅行者が天災地変、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(1)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、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(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。

15. 特別補償

当社はお客様が当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体また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により、死亡補償金として海外旅行2500万円、国内旅行1500万円、入院見舞金として入院日数により海外旅行4万円～40万円、国内旅行2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により海外旅行2万円～10万円、国内旅行1万円～5万円、携行品に係る損害補償金として15万円を限度(ただし、1個又は1対についての補償限度は、10万円です。)として支払います。当該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、その旨及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ない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。

16. 旅程保証

当社は、当社約款の規定により「別表 変更補償金」に掲げる契約内容の重要な変更(天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、当初の運送計画によらない運送サービスの提供、旅行参加者の生命または身体の安全確保のために必要な措置等による変更を除きます)が生じた場合は旅行代金に1%～3%の所定の率を乗じて得た額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払いますが、当社の旅行者1名に対して1旅行契約につき支払う変更補償金の額は15%を上限とします。尚、旅行者1名に対して1旅行契約につき支払うべき変更補償金の額が1000円未満であるときは変更補償金を支払いません。当社はお客様の同意を得て変更補償金の支払いに替え同等またはそれ以上の物品又は旅行サービスの提供で補償を行うことがあります。

17. 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、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他受注型企画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、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。

18. 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。これらの渡航手続き等の代行については、渡航手続代料金をいただいております。

19. 衛生情報について

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システム <http://www.forth.go.jp/> でご確認ください。

20. 海外危険情報について

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。この場合はお申し込みの際に「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また「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。

21. 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・送迎中にお土産店のご案内があります。当社ではお土産店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、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下さい。特に海外旅行の場合で免税払い戻しがある場合は、お土産店・空港において手続方法をご確認のうえ、お客様ご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、ご購入には充分にご注意ください。

22. 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、直ちに当社の連絡先へご通知ください。またこの連絡先は最終日程表でご連絡する場合があります。(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。)

23. 燃油サーチャージ(運送機関の課す付加運賃・料金)について

航空会社の定める付加運賃・料金の額が変更された場合、増額になったときは不足分を追加徴収し、減額になったときはその分を返金します。但し、燃油サーチャージを旅行代金に含めて明示した旅行契約においては増減額に対する徴収、また返金はしません。

24. 旅行保険への加入について

ご旅行中、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。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、お客様ご自身で充分な額の旅行保険に加入されることをお勧めします。旅行保険については、お申込店の販売員にお問い合わせ下さい。

25. 個人情報の取扱い

(1) 当社は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続に必要な範囲内で利用させていただきます。その他、当社は①当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内②旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い③アンケートのお願い④特典サービスの提供⑤統計資料の作成にお客様の個人情報を利用していただくことがあります。

(2) 当社は、当社が保有するお客様個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなどのお客様への連絡に当たり必要となる最小限の範囲のものについて、当社は利用させていただきます。尚、当社における個人情報取扱管理者の氏名については当社へお問合せ下さい。

(3) 当社は、旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人データを土産物店に提供することがあります。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お客様に同意いただくものとします。

26. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日は企画書面(見積書)等に明示した日となりますが、企画書面(見積書)等に明示がない場合は 年 月 日となります。

27. その他

(1) お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度(フレックストラ制度)に同意をし、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配債務・旅程管理債務は履行されたとし、また、当該変更部分に関わる旅程保証責任・特別補償責任は免責となります。

(2) 当該旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイルサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関わるお問合せ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、利用航空会社の変更により第12項及び第16項の責任を負いません。

●約款準拠 本旅行条件説明書面に記載のない事項は、当社の旅行業約款(受注型企画旅行の部)に定めるところによります。☆このご旅行に関し担当者からの説明にご不明な点がございましたら下記の旅行業務取扱管理者へご

質問下さい。

別表	国内旅行に係る取消料		
	解除時期等	取消料	
※ 取 消 料 ※	旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	21日目(日帰り旅行11日目)に当たる日以前	企画料金相当額 (但し契約書面に企画料金を明示した場合に限る)
		(イ)20日目(日帰り旅行10日目)に当たる日以降(口からホ除く)	旅行代金の20%
		(ロ)7日目に当たる日以降(ハからホ除く)	旅行代金の30%
	(ハ)旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の40%	
	(ニ)旅行開始日の当日に解除する場合(ホ除く)	旅行代金の50%	
	(ホ)無連絡不参加及び旅行開始後に解除する場合	旅行代金の100%	
貸切船舶を利用する受注型企画旅行契約		当該船舶に係る取消料の規定による	

海外旅行に係る取消料			
	解除時期等	取消料	
※ 取 消 料 ※	旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	31日目に当たる日以前	企画料金相当額 (但し契約書面に企画料金を明示した場合に限る)
		(イ)30日目に当たる日以降(ロ及びハ除く)	旅行代金の20%
	(ロ)旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ハ除く)	旅行代金の50%	
	(ハ)無連絡不参加及び旅行開始後に解除する場合	旅行代金の100%	
貸切船舶を利用する受注型企画旅行契約		当該船舶に係る取消料の規定による	

「別表 変更補償金」

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。)その他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の変更(変更後の等級及び設備の料金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。)	1.0	2.0
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。(運送機関の会社名の変更については、等級又は設備のより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。)	1.0	2.0
5. 契約書面に記載した本邦内の出発空港又は帰着空港の変更	1.0	2.0
6. 契約書面に記載した本邦外への直行便又は本邦内への直行便から乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
7. 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0	2.0
8. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0

登録番号	山口県知事登録旅行業 地域 - 142号
名称	maru 旅遊社
所在地	山口県山口市
電話番号	083-932-8846
担当者名	丸本華代(総合旅行業務取扱管理者)
実施可能範囲	山口県山口市、防府市、宇部市、萩市、美祢市、周南市、島根県津和野町、吉賀町