

受注型企画旅行取引条件説明書面・契約書面

株式会社エゾシカ旅行社

前掲又は後日お渡しする旅行条件書、ご旅程表(併せて「企画書面」といいます。)及びこの書面は、旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。(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)

1. 受注型企画旅行契約

1. 「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、当社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. 旅行契約の内容・条件は、契約書面、本旅行条件書、出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定装面(以下、「最終旅行日程表」といいます。)及び、当社旅行業約の受注型企画旅行契約の部(当社ウェブサイトを参照してください。)等によります。ご希望のおお客様にはお送りしますので、ご請求ください。

2. 契約の申込

1. 当社がお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を添えてお申し込みいただきます。当社業務の都合上、専用の書面・画面に必要事項を記載いただく場合もございます。
2. 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号を当社に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旅行者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等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。契約責任者は、第22項による第三者提供が行なわれることについて、構成者本人の同意を得るものとします。
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測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. 継康を害している方、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な配慮を必要とする方は、上記(4)の期日までできるだけ早い機会に、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。

8. 前号の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。
9. 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条件とすることがあります。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みをお断りし、又は旅行契約の解除を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つき、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。
10. お客様がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は加療を必要とする状態になったと当社が判断する場合は、必要な措置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担になります。

3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

1. お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
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とき。
4. お客様が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とき。
5. お客様が風説を流布し、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とき。
6. 当社の業務上の都合があるとき。

4. 契約の成立時期

1. 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立します。
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、契約の成立時期は、当該特約書面を交付したときに成立いたします。
3. 申込金は、旅行代金、取消料、その他お客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。(4)通密契約は、(1)の規定にかかわらず、お客様の申し込みを受けて、当社が当該申し込みを承諾する旨の通知がお客様に到達したとき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、(1)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及び利用予定の宿泊機関及び表示上必要な運送機関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期間及び表示上必要な運送機関

の名称を列挙した上で、当該契約書面の交付後、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の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、可能な限り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. 利用する運送機関の運賃・料金が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・料金が著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて改訂された時は、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数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に關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当社の關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、旅行契約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、変更後に理由を説明いたします。

9. お客様の交替

1. お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を別の方に譲り渡すこと、又は、構成者の変更を行うことができます。この際、当社の定める交替に要する手数料をいただきます。(既に航空券を発行している場合、別途料発券に関わる費用を請求する場合があります。)
2. 当社は、(1)にかかわらず、利用運送機関・宿泊機関等がお客様の交替に応じない等の理由により、交替をお断りする場合があります。

10. 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、旅行契約を解除することができます。
- ②当社の責任とならないローンの手続等の事由によるお取り消しの場合も記載の企画料金又は取消料を

いただきます。

③お客様が、3 (3) (4)(5)のいずれかに該当することが判明したときは、当社は旅行契約を解除することができます。その場合、企画書面記載の企画料金または取消料をいただきます。

(2) お客様から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、契約を解除することができます。

①旅行契約内容が変更されたとき。但し、その変更が第 14 項の表左欄に掲げるものその他重要なものである場合に限ります。

②7 (2)により旅行代金が増額されたとき

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、宮公署の命令その他の部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

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旅行開始後において、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その旨を告げたとき。但し、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合には、旅行代金のうち旅行サービスを受領することができなくなった部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、遂約料その他既に支払い、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たものをお客様に払い戻します。

11. 添乗サービス

1. 当社は、お客様のご依頼により原則として企画書面に記載の添乗サービス料金を申し受けたうえで、添乗サービスを提供いたします。なお、添乗サービス料金とは別に、添乗員が同行するために必要な交通費、宿泊費等の実費を別途申し受けます。

添乗サービス料金(添乗員 1 名 1 日あたり)

国内旅行:30,000 円

2. 添乗員の業務は、原則として 8 時から 20 時とさせていただきます。
3. 添乗員が同行しない場合、現地ガイド、現地あつ旋員が、旅行を円滑に実施するために必要な業務を行う場合があります。
4. 添乗員が同行せず、かつ、現地ガイド・現地あつ旋員がいない場合、旅行・サービスの提供を受けるための手続きは、お客様ご自身で行っていただく場合があります。

12. 当社の責任

1. 当社は、当社又は当社の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、当該損害を賠償します。但し、損害発生の翌日から起算して 2 年以内に当社に対して通知があった場合に限ります。
2. お客様が、以下に例示するような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、当該損害を賠償する責任を負うものではありません。
 - ①天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止

- ②運送・宿泊機関等の事故、火災により発生する損害
- ③運送・宿泊機関等のサービス提供の中止又はこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
- ④官公署の命令、又はそれによって生じる旅行日程の変更、旅行の中止
- ⑤自由行動中の事故
- ⑥食中毒
- ⑦盗難
- ⑧運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・経路変更など又はこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮

3. 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して国内旅行 14 日以内、海外旅行 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合を除きます。)として賠償します。

13.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、その身体、生命又は手荷物上に被った一定の損害について、当社旅行業約款特別補償規程により、以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。

- 死亡補償金：海外旅行 2,500 万円、国内旅行 1,500 万円
- 後遺障害補償金：程度に応じて死亡補償金の 3~100%
- 入院見舞金：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：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
- 携行品損害補償金：お客様 1 名につき~15 万円(但し、補償対象品 1 個又は 1 対あたり 10 万円を限度とします。)

当該旅行日程において、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「旅行参加中」とはいたしません。

14.旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が行われた場合は、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支払われる変更補償金の額が 1,000 円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

15. お客様の責任

1. お客様の故意又は過失により当社が損替を被ったときは、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・義務その他企画旅行契約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、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添乗員、現地ガイド、あつ旋員、旅行サービス提供

機関及び当社にその旨を申し出なければなりません。

4. 旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに別途お知らせする連絡先又は当社にご通知ください。
(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。)

16.国内旅行保険の加入について

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、お客様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。

17.個人情報の取扱い

1. 当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の申込書に記載された項目についてお客様の個人情報を扱得いたします。

お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受策のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。

取得した個人情報は国内旅行業務取扱管理者が個人情報保護管理者を代理してご対応いたします。

2. 当社は、前号により取得し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し、また、お申込みいただいたパンフレットに記載された運送・宿泊機関等及び保険会社、手配代行者に対し、電子的方法等で送付することにより提供いたします。

その他、当社は、前号により取得した個人情報及び当社のサイト閲覧履歴、購買履歴並びに当社提供アプリ利用時の行動履歴などの個人情報を、①当社ら及び当社ら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させていただくことがあります。

3. 当社は、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いしています。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
4. 当社は、旅行添乗業務等の旅程管理業務及び空港等でのあつ旋サービス業務等において、本項(1)により取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を第三者(海外移転を含みます。)へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
5. 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あたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社のグループ企業との間で共同して利用させていただきます。当該グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、お客

様のお申込の簡素化、催し物内容等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただくことがあります。

6. 当社が上記第2号においてお客様の個人データを海外移転する先の事業者は、原則として OECD プライバシーガイドライン8原則に対応する個人情報保護のための措置を講じていますが、措置の一部が講じられていない場合は個別の取引条件説明書面においてその旨及びその内容について情報提供します。

18.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。

19.通信契約の旅行条件

1. 当社は、当社が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。)のカード会員(以下、「会員」といいます。)より、所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金、取消料等のお支払を受けることを条件に、お客様から電話、郵便、ファクシミリ、インターネットその他の通信手段によるお申込みを受けて旅行契約(以下、「通信契約」といいます。)を締結することがあります。通信契約による旅行条件も本旅行条件書に準拠しますが、一部取扱が異なりますので、以下に異なる点のみを案内します。
2. 本項でいう「カード利用日」とは、お客様または当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払または払戻債務を履行すべき日をいいます。
3. 通信契約による旅行契約は、当社が旅行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。
4. 当社は提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金や取消料等お支払を受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は、確定した旅行サービスの内容をお客様に通知した日とします。また、契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することになる費用のカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日とします。但し、第17項により当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日および方法により、当該費用等をお支払いいただきます。
5. 当社は、お客様の有するクレジットカードが無効であるまたは無効になり、お客様が旅行代金・取消料等の一部または全部を提携会社のカードによって決済できないときは、旅行契約の締結をお断りまたは旅行契約を解除することがあります。

20. 事故などのお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに旅行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。)

27. 空港諸税等について

空港諸税など(国内空港施設使用料等)は、旅行代金に含まれております。また、空港諸税などは予告なく額が変更される場合や新設される場合があります。

取消料

- 1 国内旅行に係る取消料

区分	取消料
1 次項以外の受注型企画旅行契約	
イ ロからへまでに掲げる場合以外の場合 企画料金を相当する金額（当社が契約断面において企画料金の金額を明示した場合に限る。）	企画料金を相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20 日目(日帰り旅行にあっては 10 日目)に当たる日以降に解除する場合(ハからへまでに掲げる場合を除く。)	旅行代金の 20%
ハ 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解除する場合（ハからへまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 30%
ニ 旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の 40%
ホ 旅行開始当日に解除する場合(へに掲げる場合を除く。)	旅行代金の 50%
へ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の 100%
2 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ります。
備考	
(1) 取消料の金額は、契約書面に明示します。	
(2) 本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、別紙特別補償規程第 2 条第 3 項に規定する「サービスの提供を受けることを開始した時」以降をいいます。	

変更補償金

変更補償金の支払いが必要となる変更	1 件あたりの率(%)	
	旅行開始日前日までに通知した場合	旅行開始日以降に通知した場合
①契約書面又は確定断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契約書面又は確定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)その他旅行目的地の変更	1.0	2.0

③契約書面又は確定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	1.0	2.0
④契約書面又は確定書面に記載した運送機関の種類又は会社名(等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合を除きます)の変更	1.0	2.0
⑤契約書面又は確定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	1.0	2.0
⑥契約書面又は確定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への変更	1.0	2.0
⑦契約書面又は確定書面に記載した宿泊機関の種類又は会社名の変更 (当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊期間の等級を上回った場合を除きます。)	1.0	2.0
⑧契約書面又は確定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客室の条件の変更	1.0	2.0

注1：1件とは、運送機関の場合1乗車毎に、その他サービスの場合1該当事項毎に1件とします。

注2：④⑦⑧に掲げる変更が1乗車船又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船又は1泊につき1変更として取り扱います。

注3：③④に掲げる運送機関が宿泊施設の利用を伴う場合、1泊につき1件として取り扱います。

注4：④運送機関の会社名の変更⑦宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのものの変更に伴うものをいいます。

注5：④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。

注6：⑦宿泊機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリスト、若しくは当社のウェブページで閲覧に供しているリストによります。

*以下に掲げる事由による変更の場合は、変更補償金は支払いません。

a 天災地変 b 戦乱 c 戦乱 d 官公署の命令 e 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止 f 当初の運行計画によらない運送サービスの提供 g 旅行参加者の生命又は安全確保のため必要な措置 h お客様のお申し出による変更