

受注型企画旅行条件書

この書面は、旅行業法第12条の4による取引条件説明書面および同法第12条の5による契約書面の一部となります。

1 本旅行条件書の意義

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。

2 受注型企画旅行契約

(1)この旅行は、株式会社オール(神奈川県横浜市港南区野庭町104-4第二大寿マンション10階観光庁長官登録旅行業第2143号(第1種))以下「当社」といいます。が、旅行者の募集のために予め、旅行の目的地及び日程、当社が提供するものが出来る運送または宿泊サービスの内容、並びに旅行者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、これにより実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と受注型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することとなります。

(2)旅行契約の内容・条件は、旅行条件書、ご出発前にお渡しする確定書面(以下「最終旅行日程表」といいます)及び当社旅行業務の受注型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます)等によりなります。当社約款は当社ホームページ(<https://all-travel.jp>)からご覧いただけます。

(3)当社は、お客様が当社に定める旅行日程に従って運送・宿泊期間その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます)の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

3 旅行のお申込み

(1)当社にて当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上上記の申込金を添えてお申込み頂きます。申込金は旅行代金の一部として取り扱います。

(2)当社は電話、郵便及びファクシミリその他の通信手段による旅行契約のお申込みを受け付けることがあります。この場合、契約は申込みの時点では成立しており、当社が契約の締結を承諾した旨を通知した日の翌日から起算して3日以内に、申込書の提出と申込金のお支払いを完了する必要があります。この期間内に申込金のお支払いがなされない場合、当社はお申込みがなかったものとして取り扱って頂く場合がございます。

(3)申込金(お支払い対象旅行代金)、「取消料」、「違約金」のそれぞれに一部又は全部として取り扱います。また第7項に定めた旅行契約成立前に、お客様がお申込みを撤回されたときは、お預かりしている申込金を全額払戻しします。

旅行代金の額	お申し込み時の申込金の額
30万円以上	60,000円以上旅行代金まで
15万円以上30万円未満	40,000円以上旅行代金まで
15万円未満	30,000円以上旅行代金まで

(4)お申込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合は、当社は、お客様の承諾を得てお客様がキャンセル待ちのお客様として登録し、予約可能となるまで、手配努力をさせていただきます。お客様でも当社に申込金を「お預り金」として受け取ります。ただし、当社が予約可能となつた旨を通知する前にお客様よりキャンセル待ち登録の解除のお申出があった場合は、又は結果として予約が出来なかった場合は、当社は当該お預り金を全額払い戻します。

4 団体・グループ契約

(1)当社は、同一旅行を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者(以下「契約責任者」といいます)を定めて申込んだ受注型企画旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。

(2)当社は、旅行を結んだ場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者(以下「構成者」といいます)の受注型企画旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体・グループに係る旅行業務に関する取引は、当該契約責任者との間でを行います。

5 申込条件

(1)お申込み時点で未成年者の方は、保護者の同意書が必要です。15歳未満の方は保護者の動向を条件とさせていただきます。旅行の安全且つ円滑な実施のためにご参加をお祈りして頂くか、同伴者の同行などを乗船とさせて頂く場合があります。

(2)特定のお客様層を対象とした旅行あるいは特定の旅行目的を有する旅行については、年齢、資格、技能その他の条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、ご参加をお断りする場合があります。

(3)慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、身体に障害をお持ちの方などで、特別な配慮を必要とする方は、その旨旅行のお申込み時にお申し出ください。当社は可能且つ合理的な範囲でこれに応じます。医師の健康診断書を提出して頂く場合もあります。また、現地事情や関係機関等の状況などにより、旅行の安全且つ円滑な実施のために介助者/同伴者の同行などを条件とさせて頂くか、あるいはご参加をお断りして頂く場合があります。

(4)お客様のお申出に基づき、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、お客様の負担とさせていただきます。

(5)お客様が旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は治療を必要とする状態になった当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施を図るため必要な措置をとらせて頂きます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担となります。

(6)お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、その旨及び復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必要です。

(7)お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は受注型企画旅行契約の円滑な実施を妨げるおそれがある当社が判断する場合には、ご参加をお断りする場合があります。

(8)外国籍のお客様は別途の手続・手配が必要となる場合がありますので、必ずお申込み時にお申出ください。

(9)その他当社の業務上の都合で、お申込みをお断りする場合があります。

6 企画書面の交付

(1)当社は、当社に受注型企画旅行契約のお申込みをしようとするお客様からの依頼があったときは、当社の業務上の都合がある時を除き、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます)を交付します。

(2)当社は全校の企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料(以下「企画料」といいます)の金額を明示することがあります。

7 お客様との契約成立時期

(1)第3項(1)及び(2)の電話による旅行契約のお申込みの場合、旅行契約は当社が契約の締結を承諾し、申込金の受理をしたときに成立致します。

(2)第3項(2)の郵便及びファクシミリその他の通信手段による旅行契約のお申込みの場合、旅行契約は、申込金のお支払い後、当社がお客様との旅行契約の締結を承諾する通知を発したときに成立致します。

(3)第3項(4)の場合で、キャンセル待ちの企画旅行の成立は、お客様から当該申込みの撤回のご連絡がなく、且つ当社が、予約可能となつた旨の通知を行った時に成立するものとします。この場合、当社がすでにお預かりしている代金は、この時点で正式に受理したものとみなします。

(4)当社は、団体・グループ契約の場合で、契約責任者と旅行契約を締結する場合に際し、申込金のお支払いを受けなく契約締結の承諾の旨により旅行契約を成立させることがあります。この場合、当該契約責任者に、申込金の支払いを受けることなく旅行契約を締結する旨を記載した契約書面を交付したときに旅行契約が成立するものとします。

(5)当社指定の銀行口座へ旅行代金の振り込みがあった場合には、当社の領収書は銀行の発行する振込受領書をもって代えさせていただきます。

8 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

(1)当社は旅行契約成立後速やかにお客様に、旅行日程、旅行サービスの内容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お渡しします。契約書面は旅行条件書、申込書等とともに構成されます。

(2)本項(1)の契約書面を補充する書面として、当社がお客様に、集合時間・場所、利用運送機関、宿泊機関等に関する確定情報に記載した最終旅行日程表と連動した最終旅行開始日の前日までにしてお渡しします。ただし、お申込みが旅行開始の前日から起算してさかのぼって7日前以降の場合、旅行開始までにしてお渡しいことがあります。お渡し方法には、郵送を含みます。また、お渡し日前であってもお問合せ頂ければ当社は手配状況について説明致します。

9 旅行代金のお支払い
旅行代金は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にあたる日以降にお申込みの場合は、旅行開始日前から当社が指定する期日までにお支払い頂きます。

10 旅行代金に含まれるもの

(1)旅行日程に明示した航空、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃・料金(この運賃・料金には、運送機関に課す付加運賃・料金(原価水準の異常な変動に対応するため、一定の期間及び一定の条件下に限りあらゆる旅行客に一律に課せられるものに限ります。))を含みます。)また、契約書面内で「エア・トラスパス、ビジネスクラス席と明記されていない場合は、エコミークラス、教道は普通車を利用します。

(2)旅行日程に明示した送迎(入/出)等の料金(空港・駅・港と宿泊場所、旅行日程にお客様負担と表記している場合を除きます)

(3)旅行日程に明示した観光の料金(バス乗車料・ガイド料金・入場料等)

(4)旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金(契約書面等に特に別途の記載がない限り2人部屋に2人ずつの宿泊を基準とします)

(5)旅行日程に明示した食事の料金(機内食は除く)及び税・サービス料金

(6)手荷物の運搬料金(お1人様×スーツケース1個の手荷物運搬料金(お1人様20kg以内が原則となっております)がご利用運賃や方面によって異なりますので詳しくは係員におたずねください。手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に委託手続きを代行するものとします。

(7)添乗同行コースの添乗員の同行費用

(8)上記(1)から(7)以外で、企画書面にその旨記載した料金
1 1 旅行代金に含まれないもの

前第10項のほかは旅行代金に含まれません。その一部は以下に例示します。

(1)超過手荷物料金(各運送機関で定めた重量・容量・個数を超える分について)

(2)クリーニング代、電報電話代、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付け、その他追加飲料等個人の諸経費及びそれに伴う税・サービス料

(3)傷害、疾病に関する治療費

(4)渡航手続関係諸費用(旅券印紙代・証紙料金・査証料・予防接種料金・渡航手続代金に使用する旅行業務取扱料金等)

(5)日本国内における自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費及び旅行開始日の前日、旅行終了後当日等の宿泊費

(6)日本国内の空港を利用する場合の空港施設使用料、旅行日程中の各国航空税・出国税及びこれに類する諸税

(7)ご希望のみ参加されるオプションツアー(別途料金の小旅行)の料金

(8)その他募集広告等内で〇〇料金と称するもの

(9)運送機関に課す付加運賃・料金(例: 燃油付チャージ)

(10)上記(1)から(9)以外で、企画書面にその旨記載した料金
1 2 お客様が出発までに実施する事項

(1)ご旅行に要する旅券及び残存有効期限・査証・再入国許可及び各種証明書の取得及び出入国手続書類の作成等はお客様ご自身の責任で行って頂きます。ただし、当社は所定の料金を申受け、別途契約として渡航手続の一部又は全部の代行を行います。この場合、当社もお客様ご自身に起因する事由により旅券・査証等の取得ができなくてもその責任は負いません。なお、当社以外の旅行者に渡航手続を依頼された場合は、渡航手続上の業務にかかわる契約の当事者は当該取扱旅行者となります。

(2)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<https://www.forth.go.jp/index.html>でご確認ください。

(3)渡航先(国又は地域)によって外務省「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ので、お申込みの際、予約担当者のお問い合わせください。また外務省「外務省海外安全ホームページ」<https://www.anzen.mofa.go.jp/>でもご確認ください。

13 旅行契約内容の変更

当社は旅行契約締結後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの変更の中止、官公署の命令、当社の連航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え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にやむを得ないときは、お客様に予め速やかに当該事由が当社の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を変更することがあります。ただし、緊急の場合においてやむを得ないときは変更後に説明致します。

14 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後には、次の場合を除き旅行代金及び追加代金、割引代金の変更は一切致しません。

(1)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の交付の際に明示した時点において有効なものとして公示されている運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に超えて改訂されたときはその改定差額だけ旅行代金を変更致します。ただし、旅行代金を増額変更するときは旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目にあたる日よりお客様に通知致します。

(2)当社は本項(1)の定める適用運賃・料金の大幅な減額がされる時は、本項(1)の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額致します。

(3)旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用が減少したときは、当社はその変更差額だけ旅行代金を減額致します。

(4)第13項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用が増加したときは、サービスの提供が行われ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による変更の場合を除き、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。

(5)当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金と異なる旨を契約書に記載した場合、應得契約の成立後に当社の責任に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

15 お客様の交替

(1)お客様は、当社の承諾を得て、旅行契約上の地位を、お客様が指定した第三者に譲渡することができます。この場合お客様には、当社所定の用紙に所定の事項を記入のうえ、取消料同等の手数料をお支払い頂きます。ただし、当社は業務上の都合があるときは、お客様の交替をお断りする場合があります。

(2)旅行契約上の地位の譲渡は、当社が、代理の譲渡を承諾し且つ手数料の受理し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がお客様から旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することとなります。

16 旅行契約の解除・払戻し

(1)旅行開始前

①お客様の解除権

ア お客様は次に定める取消料をお支払い頂くことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。ただし、契約解除のお申出は、営業時間内でお受け致します(お申出の期日より取消料の額に差が生じることもありますので、営業時間、連絡先等はお客様自身でもお申込み時点で必ずご確認ください)。

イ 各種ローンの取扱手続き上及びその他渡航手続き上の事由により、旅行契約解除の場合も上記の場合も手数料の対象となります。

ウ お客様は次の項目に該当する場合は、取消料なく旅行契約を解除できます。

ア 第13項に基づき、旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第24項別表左側に掲げるもの、その他の重要なものである場合に限りません。

イ 第14項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。

ロ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの中止と、官公署の命令その他の事由により旅行の円滑な実施が不可能となり、又は、不可能になるおそれがきわめて大きいとき。

ハ 当社がお客様に対し、第8項(2)に記載の最終旅行日程表を同項に規定する日までにしてお渡しできなかったとき。

ニ 当社の責に帰すべき事由により契約書面に記載した旅行日程に従って旅行実施が不可能になったとき。

ホ 当社は本項「(1)①ア、イ」により旅行契約が解除されたときは、すでに收受している旅行代金(あるいは申込金)から所定の取消料を差し引き、払い戻しを致します。取消料が申込金で賅えないときは、その差額を申受けします。

②当社の解除権

ア お客様が第9項に規定する期日までに旅行代金を支払われなかったときは、当社は旅行契約を解除することができます。このときは、本項「(1)①ア」に規定する取消料と同額の違約料をお支払い頂きます。

イ 次の項目に該当する場合は、当社はお客様に理由を説明して旅行契約を解除することができます。

ア 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たとき。

イ 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恐れがあると認められたとき。

ロ 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。

ハ スキーを目的とする旅行における降雪量の不足により、当社が予め明示した旅行実施条件が成立しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。

ニ 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令その他当社の関与し得ない事由により、契約書面に記載した旅行日程に従って旅行における安全且つ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となる恐れが極めて大きいとき。

ウ 当社は本項「(1)②ア」により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金(あるいは申込金)から違約料を差し引いて払い戻し致します。

(2)旅行開始後の解除・払戻し

①お客様の解除・払戻し

ア お客様のご都合により旅行契約を解除又は一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払戻しは致しません。

イ 旅行開始後であっても、お客様の重大な事由により契約書面に記載した旅行サービスの提供を受けられなくなった場合には、お客様は、当該不可能になった旅行サービス提供に付する部分の契約を、取消料を支払うことなく一部解除することが出来ます。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能となつた当該旅行サービスの提供に関わる部分に相当する代金をお客様に払い戻し致します。

○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(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)	企画料金に相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目(日曜日から起算しては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%以内
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(ニからへまでに掲げる場合を除く)	旅行代金の30%以内
ニ 旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の40%以内
ホ 旅行開始当日に解除する場合(ハに掲げる場合を除く)	旅行代金の50%以内
ハ 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%以内

(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。(契約書に明記します)

○海外旅行に係る取消料

区分	取消料
(1)本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約(次項に掲げる旅行契約を除く)	
イ ロからへまでに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)	企画料金に相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ハ及びニに掲げる場合を除く)	旅行代金の20%以内
ハ 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く)	旅行代金の50%以内
ニ 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%以内

(1)本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約(次項に掲げる旅行契約を除く)

イ ロからへまでに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)

ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ハ及びニに掲げる場合を除く)

ハ 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く)

ニ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合

イ ロからへまでに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)

ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ハ及びニに掲げる場合を除く)

ハ 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く)

ニ 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合

イ ロからへまでに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)

ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(ハ及びニに掲げる場合を除く)

ハ 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(ニに掲げる場合を除く)

区分	取消料
(2)貸切航空機を利用する受注型企画旅行契約	
イ ロからホまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)	企画料金に相当する金額
ロ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって90日目に当たる日以降に解除する場合(ハからホまでに掲げる場合を除く)	旅行代金の20%以内
ハ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日以降に解除する場合(二及びホに掲げる場合を除く)	旅行代金の50%以内
ニ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目に当たる日以降に解除する場合(ホに掲げる場合を除く)	旅行代金の80%以内
ホ 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって3日目に当たる日以降の解除又は無連絡に参加する場合	旅行代金の100%以内
(3)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。(契約書に明記します)	

②当社の解除・払戻し

- ア 旅行開始後であっても、次の事項に該当する場合は、当社がお客様に予め理由を説明して、旅行契約の全部又は一部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、旅行の継続し困難な状態に陥る場合、またはこれらの者又は他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により、団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全且つ円滑な実施を妨げるとき。
- b お客様が旅行を安全且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かつたとき、またはこれらの者又は他の旅行者に対する暴行又は脅迫等により、団体行動の規律を乱し、当該旅行の安全且つ円滑な実施を妨げるとき。
- c 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等のサービスの提供中及び、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であつて、旅行の継続が不可能になつたとき。
- イ 解除の効果及び払戻し
本項(2)②アに記載した事由でお客様又は当社が旅行契約を解除したときは、本項(1)①アによりお客様が取消料を支払って、旅行契約を解除する場合を除き、契約を解除したためにその提供を受けられなかつた旅行サービスの提供者に対して、取消料、運送料その他の項目で既に支払、又は支払わなければならない費用があるときは、これをお客様の負担とします。この場合、当社は旅行代金のうち、お客様が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社が当該旅行サービス提供者に支払ひ又はこれらを支払ふべき取消料、運送料その他の項目による費用を差し引いて払戻し致します。
- ウ 本項(2)②ア、cに於いて当社が旅行契約を解除したときは、お客様が求めに応じてお客様の負担で出発地に戻るための必要な手配を致します。
- エ 当社が本項(2)②アの規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間の契約関係は、将来にわたってのみ消滅します。すなわちお客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の責務については、有効な弁済がなされたものとします。

(3)旅行代金の払い戻しの期間

- 当社は、第14項の(2)(3)(4)(5)の規定により旅行代金を減額した場合、前項の規定によりお客様もしくは当社が旅行契約を解除した場合で、お客様に対して払戻すべき金額が生じたときは、旅行開始前の解除による払戻しにあつては、解除の翌日から起算して7日以内に、旅行代金の減額又は旅行開始後と解除による払戻しにあつては契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、お客様に対し当該金額を払戻し致します。
- (4)本項(3)の規定は、第20項(当社の責任)又は第22項(お客様の責任)で規定するところにより、お客様又は当社が損害賠償請求権行使することを妨げるものではありません。

1.7 旅程管理

- 当社は、旅行の安全且つ円滑な実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる義務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合、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ときは、おそれがあることと認められるときは、旅行契約にたつ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)本項(1)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など、契約内容の変更を最小限にとどめよう努力すること。
- 1.8 当社の指示
お客様は、旅行開始後旅行終了までの間、受注型企画旅行参加者として行動して頂くときは自由行動時間を除き、旅行を安全且つ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。
- 1.9 添乗員
(1)添乗員の同行する旅行にあつては添乗員が、添乗員同行しない旅行にあつては旅行先における現地係員が、旅行を安全且つ円滑に実施するための必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部又は一部を行います。
- (2)添乗員が同行しない旅行にあつては、現地において当社が手配を代行させる者(以下「手配代行者」といいます)により行われ、その者の連絡先を最終日程表に明示致します。
- (3)添乗員の業務は原則として、8時から20時までと致します。

2.0 当社の責任

- (1)当社は旅行契約の履行にあつては、当社または当社の手配代行者の故意又は過失により、お客様に損害を与えたときはお客様が被られた損害を賠償致します(損害発生時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)お客様が次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、損害を被られた場合は、当社は本項(1)の責任を負いません。
- ア 天災地変、戦乱、暴動、又はこれらが生じるために生じる損害の全部もしくは旅行の中止
- イ 運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止、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
- ウ 官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更、旅行の中止
- エ 自由行動中の事故
- オ 食中毒
- カ 盗難、詐欺等の犯罪行為
- キ 運送・宿泊機関等の遅延・不運、スケジュール変更・経路変更等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
- ク その他、当社の関与し得ない事由
- (3)てにまついて生じた本項(1)の損害につきましては、本項(1)の規定にかかわらず、損害発生時の翌日から起算して21日以内に当社に対して申出があった場合に限り、旅行者1名につき15万円を限度に(当社又は当社の手配代行者に過失又は重大な過失がある場合を除きます)賠償致します。

2.1 特別補償

- (1)当社は前項(1)の当社の責任が生じるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が受注型企画旅行参加中に偶然且つ急激な外来の事故によって身体に障害を被つたとき、お客様又はその法定相続人に死亡・補償金、後遺障害補償金、入院見舞金及び通院見舞金のお支払いを致します。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みフィルム、その他当社約款特別補償規程第18条2項に定める品目については補償いたしません。
- (2)お客様が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い・運転、疾病等の他、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスライディング、半グライダー搭乗、超軽量動力機(モーターグライダー、マイクログライダー、ウルトラライト機等)搭乗、ジャイロプレーン搭乗その他これらに類する危険な運動中の事故が生じたときは、当社は本項(1)の補償金及び見舞金のお支払ひは致しません。ただし、当該運動が受注型企画旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。
- (3)当社が前項(1)の責任を負うことになったときは、この補償金は、当社が負ふべき損害賠償金の一部又は全部に充当します。
- (4)当社は求めに応じてお客様が本旅行の日程から離れて行動するための手配を受けることがあります。この場合当該別行動の旅行は手配旅行契約に基づくものとなり、本項特別補償の適用はありません。

2.2 お客様の責任

- (1)お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けた場合は、当社はお客様から損害の賠償を申受けます。
- (2)お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身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努めなければなりません。
- (3)お客様は、旅行開始後において契約書面記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面と異なる旅行サービスが提供されたとき認識されたときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は、当該旅行サービスの提供者等に申出なければなりません。
- 2.3 オプショナルツアーまたは情報提供
(1)当社の受注型企画旅行参加中にお客様を対象として、別途参加料金を取して当社が実施する企画旅行(以下「当社実施のオプショナルツアー」といいます)の第21項(特別補償)の適用については、当社は、主たる受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社実施のオプショナルツアー(はパンフレット等で明示します)。
- (2)オプショナルツアーの企画者が当社以外の現地地主である旨をパンフレット等で明示した場合には、当社は当該オプショナルツアー参加中にお客様に発生した第21項(特別補償)で規定する損害に対しては、当社同項の規定に基づき損害賠償金を支払いません。ただし、当該オプショナルツアーの履行にかかわる企画者の責任及びお客様の責任は、全て当該オプショナルツアーが履行される現地地主及び当該企画者の責めとします。
- (3)当社は、パンフレット等で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合は、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中にお客様に発生した損害に対しては、当社は第21項(特別補償)の規定には適用されず、それ以外の責任を負いません。

2.4 旅程保証

- (1)当社は、別表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合(ただし、次の①②③で規定する変更を除きます)は、「お支払い対象旅行代金」に別表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を旅行終了後の翌日から起算して30日以内にお客様に支払します。ただし、当該変更事項について当社第20項(1)の規定に基づき責任が発生することが明らかでないときは、変更補償金としてなく、損害賠償金の全部又は一部として支払します。
- ①次に掲げる事由による変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません(ただし、サービスの提供が行われ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生じたことによる変更の場合は変更補償金を支払います)。
- ア 旅行日程に支障をもたらす悪天候・天災地変
- イ 戦乱
- ウ 暴動
- エ 官公署の命令
- オ 欠航、不運、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
- カ 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運航計画によらない運送サービスの提供
- キ 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置
- ク 第16項の規定に基づき旅行契約が解除された時の当該解除された部分に関する場合、当社は変更補償金を支払いません。
- (2)本項(1)の規定にかかわらず、当社が以下の旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が「お支払い対象旅行代金」に15%を乗じて得る額を上限とします。また1件の旅行契約に基づき支払う補償金の額が1,000円未満であるときは、当社は変更補償金を支払いません。
- (3)当社は、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後、当該変更について、当社が第20項(1)の規定に基づき責任が発生するところから変わった場合には、お客様は当該変更にかかわる変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害賠償の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺してその残額を支払います。
- (4)当社は、お客様が同意された場合、同党価値以上の物品・サービスの提供をもって提供をもって、金銭による変更補償金の支払ひに代えて頂くことがあります。
- 変更補償金

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額＝ 1件につき下記の率× お支払い対象旅行代金	
	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的変更	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	1.0%	2.0%
(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	1.0%	2.0%
(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、景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

2.5 旅行条件・旅行代金の基準

- 旅行条件、旅行代金の基準日は、それぞれ契約書面等に明示します
- 2.6 その他
(1)お客様が個人的な案内・買い物等を添乗員・現地係員に依頼された場合のそれに伴う諸経費用、お客様の怪我、疾病等に発生する諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要費用が生じたときは、それらの費用をお客様にご負担頂きます。
- (2)お客様が便宜をはかるために土産店等にご案内することがありますが、お買い物に際しましてはお客様ご自身の責任で購入して頂きます。
- (3)当社が主催する旅行の再実施は致しません。
- (4)子供代金及び幼児代金は、企画内容によって規定が異なります。
- (5)当社が旅行契約によって旅程を管理する義務を負う範囲は、日本発着のものについては、日程表に記載されている出発空港を出発(集合)してから、当該空港に帰着(解散)するまでと致します。但し、企画書面に別途旅程を管理する義務を負う範囲を定めた場合は、この限りではありません。
- (6)当社の受注型企画旅行にご参加頂くことにより航空会社等のマイル・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等へ行って頂きます。
- (7)当社所定の申込書のローマ字氏名を記載されている際には、ご旅行に使用されるパスポートに記載されている通りご記入ください。お客様の氏名が誤って記載された場合は、航空券・乗船券の発行遅延、関係する機関の氏名訂正が必要となります。この場合、当社はお客様との交替の場合に準じて第15項のお客様の交替手数料を頂きます。なお、運送・宿泊機関の事情により氏名の訂正は認められず、旅行契約を解除頂く場合もあります。この場合には第16項の当社所定の取消料を頂きます。
- 2.7 個人情報保護の方針
旅行申し込みのみにご記入頂く、氏名、年齢、生年月日、電話番号、メールアドレス、住所等の情報は「個人情報」に該当しますが、当社は以下に掲げる個人情報取り扱いに関する基本方針及び個人情報に関して適用される法令を遵守して、お客様に関する個人情報の適正な管理・利用と保護に万全を尽くします。
- (1)個人情報利用の目的
お客様が当社の商品・サービスをご利用頂く際に、当社からお名前・電話番号・住所等、お客様の個人情報をお伺いすることがあります。これらは、希望される商品・サービスを当社に手今お送りする情報であり、同じ目的でそれ以外の事項についてもお伺いさせて頂くことがあります。また顧客サービスの一環としていただきました情報を基に、当社より旅行商品をご案内させて頂く場合もございます。
- (2)個人情報の開示・提供
当社は、お客様へ商品・サービスを提供するうえで必要と判断した場合は、お客様からお伺した、お名前・電話番号・住所等の個人情報を予め当社との間で契約を結んでいる企業(航空会社、現地手配会社等)の業務委託先)等に開示します。そのほかは、次のいずれかの場合を除いて、お客様からお伺いした個人情報をご本人が第三者に開示することは、原則としてありません。
- ①お客様ご本人が個人情報の開示に同意している場合
②法令上での開示が求められた場合
③本人または公衆の生命、健康、財産などの利益を保護するために必要な場合
- ④統計資料等のように個人を特定することが不可能な状態で開示する場合

- 2.8 通信契約により旅行契約を締結されるお客様との旅行条件
(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、取消料等のお支払いを受けるとを条件に、お客様が電話、〒、ファクシミリその他の通信手段によるお申込みを受け旅行契約(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致しますが、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみをご案内致します。
- (2)本項でのお支払いカード利用日とは、お客様又は当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払い又は払戻権を履行すべき日とします。
- (3)通信契約を締結しようとするお客様には、お申込みの際、お申込みされる受注型企画旅行の名称、旅行開始日、旅行サービスの内容、クレジットカード番号(会員番号)その他当社指定の事項を当社にお申込み頂きます。
- (4)通信契約による旅行契約は、電話によるお申込みの場合は当社がお客様からのお申込みを承諾したときに成立するものとします。〒、ファクシミリその他の通信手段によるお申込みの場合は、当社が旅行契約を承諾する旨の通知を発したときに成立するものとします。ただし、e-mail、ファクシミリ、テレックス等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該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)当社は提携会社のカードにより所定の伝票へ会員の署名なくして旅行代金や取消料等のお支払いを受けます。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。ただし、本項の第16項より当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日及び方法により当該費用等をお支払い頂きます。
- (6)当社はお客様の有するクレジットカードが無効である又は無効になりお客様が旅行代金・取消料等の一部又は全部を提携会社のカードにより決済できないときは、旅行契約の締結をお断り又は旅行契約を解除することがあります。

- <旅行代金の返金にご注意>
当社では、お客様のご都合によるお取消しの場合、及び返金が生じた場合返金に伴う取扱手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。又禁輸機関のお客様の口座への振込みとさせていただきます。予めご了承ください。
- <空港諸税・燃油サーチャージについて>
(1)パンフレット等で総額表示して旅行代金に燃油サーチャージを含んでいる企画旅行でのご契約の場合、空港諸税は別途お支払い頂きます。また、契約成立後の燃油サーチャージの増減等による追加徴収及び返金は致しません。
- (2)パンフレット等で旅行代金に燃油サーチャージを含まない企画旅行でのご契約の場合、空港諸税・燃油サーチャージは別途お支払い頂きます。また、契約成立後に航空会社により燃油サーチャージの増減があった場合には、差額の追加徴収及び返金を致します。燃油サーチャージの値上げは理由とした介助の場合は所定の取消料を申受けます。
- (3)国際航空運送協会(IATA)が定める航空券面上の高値が著しく変動した場合は、外貨建て円貨換算による空港諸税や燃油サーチャージの差額を追加徴収及び返金致します。

観光庁長官旅行業登録2143号

株式会社オール

