

# ツアー・ウェブ 受注型企画旅行条件書

## 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」および同法第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、株式会社ツアー・ウェブ(観光庁長官登録旅行業第1665号以下「当社」といいます)が、お客様からの依頼により旅行の目的地および日程、お客様が提供を受けることができる運送または宿泊のサービスの内容、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)を締結することになります。
- (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)および当該旅行契約の受注型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます)等によりします。当社約款は当社ホームページ(<http://www.tourwave.net>)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・宿泊機関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) 当社所定の旅行お申込み書に所定の事項を記入のうえ、下記申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は旅行代金をお支払いいただくときにその一部として取り扱います。
- (2) 当社は電話、郵便およ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、契約のお申込みの時点で成立しておらず、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をお支払いいただきます。この期間内に申込金のお支払いがない場合、当社はお申込みなかったものと取り扱わせていただく場合がございます。(ご出発まで一定以上の日数がない場合、お電話でのお申込みをお断りさせていただく場合があります)
- (3) 申込金は「旅行代金」、「取消料」、「違約金」のそれぞれ一部また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い戻します。
  - 旅行代金が50万円以上……………100,000円以上旅行代金まで
  - 旅行代金が30万円以上50万円未満……………50,000円以上旅行代金まで
  - 旅行代金が15万円以上30万円未満……………30,000円以上旅行代金まで
  - 旅行代金が10万円以上15万円未満……………20,000円以上旅行代金まで
  - 旅行代金が10万円未満……………旅行代金の20%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、当社は、お客様の承諾を得てキャンセル待ちとして登録し、予約可能となるよう手配努力することがあります。この場合でも当社は「申込金をお預かりする金」として申受けます。ただし、当社が予約可能となった旨を通知する前にお客様よりキャンセル待ちの解除のお申出があった場合、または結果として予約ができなかった場合は、当社は当該申込金を全額払い戻します。

## 4. 団体・グループ契約

- (1) 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表として契約責任者から、旅行申込みがあった場合、契約の締結およ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。
- (2) 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を提出していただきます。
- (3) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に無い、または将来負うことが予測される債務または義務については、何ら責任を負うものではありません。
- (4) 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、あらかじめ契約責任者が選任して構成者を契約責任者とみなします。
- (5) 当社は、契約責任者から構成者変更のお申出があった場合可能限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加および変更に関する費用は、構成者に帰属するものとします。

## 5. 申込条件

- (1) お申込み時点で20歳未満の方は、保護者の同意書が必要です。
- (2) 旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同行が必要です。
- (3) 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。
- (4) 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出ください。当社は可能な範囲でこれに応じます。医師の健康診断書を提出していただく場合もあります。また、現地事情や関係機関等の状況などにより、旅行の安全かつ円滑な実施のため介助者、同伴者の同行などを条件とさせていただきます。あるいはご参加をお断りさせていただく場合があります。
- (5) 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。
- (6) お客様がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断または加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いただきます。なお、これにかかわる一切の費用はお客様のご負担になります。
- (7) 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、その旨および復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必須です。
- (8) お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または受注型企画旅行の円滑な実施を妨げるおそれがある場合と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。
- (9) お客様が、暴力団員、暴力団構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又は総会屋等その他の反社会的勢力であると認められる場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (10) お客様が、当社に対して暴力的な要求行為、不なる要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為またはこれらに準ずる行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (11) お客様が、風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (12) その他当社の業務上の都合により、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ときを除き、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) 当社は前項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金(以下「企画料金」といいます)の金額を明示することができます。

## 7. 契約の成立

- (1) 第3項(1)および(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、申込金の受領をしたときに成立いたします。
- (2) 第3項(2)の郵便およ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出したときに成立いたします。
- (3) 第3項(4)の撤回のキャンセル待ちの企画旅行の契約成立は、お客様から当該申込の撤回のご連絡がなく、かつ当社が、予約可能となった旨の通知を行ったときに成立するものとします。この場合、当社が既にお預

- (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に際し、申込金のお支払いを受けることなく契約締結の承諾のみにより旅行契約を成立させることがあります。この場合、当社が契約責任者に、申込金のお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するときに旅行契約が成立するものとします。
- (5) 指定の銀行口座への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金受領書をもって代わ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およ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、申込書控え等により構成されます。
- (2) 当社はお客様に、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を記載した最終旅行日程表を速くとも旅行開始日の前日までににお渡しします。ただし、お申込み旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前以降の場合、旅行開始日よりお渡しすることがあります。お渡し方法には、郵送、電子メール、インターネットでのご案内を含みます。また、お渡し前であっても、お問い合わせいただければ手配状況についてご説明いたします。

## 9. 旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行契約成立後、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にある日より前にお支払いいただきます。また21日目にある日より前にお申込みされた場合は、お申込み時点または旅行開始日前の当社が指定する期日までに支払いいただきます。

## 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(燃油サーチャージ等を含みません)また、ファーストクラス席、ビジネスクラス席と明示されていない場合は、エコノミークラス、鉄道は普通車を利用します。
- (2) 旅行日程に含まれる送迎サービスの料金(空港・駅・港と宿泊場所、旅行日程にお客様負担と表記してある場合を除きます)
- (3) 旅行日程に明示した観光料金(バス等料金、ガイド料金、入場料等)
- (4) 旅行日程に明示した宿泊料金および税・サービス料金(特に別添の記載がない限り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料料金(機内食は除く) および税・サービス料金
- (6) 荷物の運搬料金お一人様スーツケース1個の荷物物運搬料金(お1人様20kg以内が原則となっております)が、ご利用等級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)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) 添乗員同行コースの添乗員の同行費用
- (8) 上記(1)から(7)のうち、企画書面にその旨記載した料金
- (9) ※上記諸費用は、お客様の都合により一部利用されなくとも払い戻しいたしません。

## 11. 旅行代金に含まれないもの

- (1) 旅行代金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、電話代、チップ、その他追加料金等個人的経路費およびそれに伴う旅行・サービス料
  - (3) 傷害、疾病に関する医療費
  - (4) 渡航手続関係諸費用(旅行券印紙代・証紙料金・査証料・予防接種料金・渡航手続代行に対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および旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
  - (6) 日本国内の空港施設使用料、旅行日程中の各国空港税・出国税およびこれに関する諸税
  - (7) オプションツアー(別添資料の小旅行の料金)
  - (8) その他集英広告等内で「〇〇料金」と称するもの
  - (9) 運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージ)
  - (10) 上記(1)から(9)以外で、企画書面にその旨記載した料金。

## 12. お客様が出発までに実施する事項

- (1) ご旅行に必要となる旅券・査証・再入国許可および各種証明書の取得および出国手続書類の作成等お客様ご自身の責任で行っていただきます。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きの一部または全部の代行を行います。この場合、当社にお客様ご自身に起因する事由により旅行・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よる渡航手続きを依頼された場合は、渡航手続き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「検査感染症情報」ホームページ(<http://www.forth.go.jp/>)でご確認ください。
- (3) 渡航先(国または地域)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力されている場合がありますので、お申込みの際、予約担当にお問い合わせください。外務省「外務省海外安全ホームページ」(<http://www.punbanzen.mofa.go.jp/>)外務省海外安全相談センター:03-5501-8162までご確認ください。

## 13. 旅行契約内容の変更

- (1) お客様は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容(以下「旅行内容」といいます)を変更するように求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。
- (2) 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提供の中止、官公署の命令、当初の旅行計画にない運送サービスの提供その他の当社との関係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にやむを得ないときは、お客様のおあらかじめの運賃や当該事由が当社の関係し得ないものである理由により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ご説明いたします。

## 14. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後は、次の場合を除き旅行代金の変更は一切いたしません。

- (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適用運賃・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、その改訂差額だけ旅行代金を変更いたします。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日目にある日より前にお客様へ通知いたします。
- (2) 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します。
- (3) 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(オーバーブッキング)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。
- (4) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が増える旨を契約書面に記載した場合、旅行契約の成立後に当社の責任に帰すべき事由により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、当社の承諾を得た場合に限り、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、当社所定の用紙に記入のうえ、1人あたり1万円の手数料をお支払いいただきます。ただし、当社と業務上の都合により、お客様の変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、当社が承諾しかつ手数料を受領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うった第三者がお客様から旅行契約に関する一切の権利および義務を継承することとなります。

## 16. 旅行契約の解除・払い戻し

### ① 旅行開始前

#### ①お客様解除権

ア、お客様は取消料をお支払いいただくことにより、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、お申込みの営業所の営業時間内でお受けいたします(お申込み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、お申込みの営業所の営業日、営業時間、連絡先等はお客様自身でも必ずご確認をお願いします)。

イ、各種ローンの取扱手続き上およびその他取扱手続き上の事由により、旅行契約解除の場合も上記の取消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、取消料なしで旅行契約を解除できます。a 第13項(2)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(旅程保証)別表左欄に掲げるもの、その他の重要なものである場合に限りです。b 第14項(1)に基づき、旅行代金が増額改訂されたとき。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に関与し得ない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不可能となるおそれが極めて大きいとき。d 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にお渡しできなかったとき。e 当社が旅行に備すべき事由により契約書面に記載した旅行日程に従った旅行実施が不可能になったとき。

エ、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、既に收受している旅行代金(あるいは申込金)から企画書面記載の取消料を差し引き、払い戻しをいたします。取消料が申込金で賄えないときは、その差額を申受けます。

#### 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いときは、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いただきます。

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の解除を行うことがあります。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たとき。

b お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。c お客様が、契約内容に合理的な範囲を超える負担を求めたとき。d スキーを目的とした旅行実施における積雪量の不足のように、当社がおあらかじめ明示した旅行実施条件が成立しないとき、あるいは当社がおあらかじめ極めて大きいとき。e 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に関与し得ない事由により旅行契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそ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をいたします。

### ② 旅行開始後

#### ①お客様解除・払い戻し

ア、お客様の都合により旅行契約を解除または一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。

イ、お客様の旅行に備えられた事由により旅行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、当該旅行に参加した旅行サービス提供にかかわる部分の契約を、取消料を支払うことなく一部解除することができます。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能になった当該旅行サービスの提供にかかわる部分に相当する代金をお客様に払い戻しました。ただし、当社の責任に帰すべき事由によるない場合においては、当該金額から、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ひ、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を差し引いたものを払い戻します。

#### ②当社の解除・払い戻し

ア、旅行開始後であっても次の項目に該当する場合は、当社はお客様にあらかじめ理由を説明して、旅行契約の全部または一部を解除することができます。a お客様が病気、あるいは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認められたとき。b お客様が旅行の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、これらの者または他のお客様に対する暴行または脅迫等により、団体旅行の規律を乱し、当該旅行に対する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・宿泊機関等のサービス提供の中止、官公署の命令その他の当社との関係し得ない事由により旅行の継続が不可能になったとき。

イ、解除の効果および払い戻し本項「(2)②ア」に記載した事由でお客様または当社が旅行契約を解除したときは、契約を解除したためにその提供を受けられなかった旅行サービスの提供に対して、取消料、違約料その他の名目で既に支払ひ、また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かかわ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またはこれから支払うべき取消料、違約料その他の項目による費用を差し引いて払い戻しをいたします。

ウ、本項「(2)②ア」の a、e 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お客様の負担で出発地に戻るとの必要な手配をいたします。エ、当社は本項「(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、将来に方向かつのみ消滅します。すなわ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債務については、有効な弁済がされたものとします。

(3) 旅行代金の払い戻しの期間定めた第14項(旅行代金の額の変更)の(2)(3)の規定により旅行代金を減額した場合は、お客様しくは当社が旅行契約を解除して払い戻すべき金額が生じたときは、旅行開始前の解除により払い戻しについては、金額の翌日から起算して7日以内に、旅行代金の減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっ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、払い戻しをいたします。

(4) 本項(3)の規程は、第20項(当社の責任)または第22項(お客様の責任)で規定することにより、お客様または当社が損害賠償請求権を行使することをお断りするものではありません。

## 17. 旅程管理

当社は、旅行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別にお断りした場合、この限りではありません。

- (1) お客様の旅行中、旅行サービスを受けようとするときできないおそれがあると認められるときは、旅行実施に当た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じます。
- (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えないときは、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かわらずのよめとなるように努めます。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に努めます。
- (3) 本項(2)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えない状態であると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これら当社の責任に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、お客様は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければならないものとします。

## 18. 当社の指示

お客様は、旅行開始から旅行終了までの間、受注型企画旅行参加者として行動していただくとは自由行動時間を除き、旅行を安全か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。

## 19. 添乗員

- 添乗員の同行する旅行にあっては添乗員が(添乗員が同行しない旅行にあっては旅行先における現地係員が)旅行を安全かつ円滑に実施するに必要の業務およびその他当社が必要と認める業務の全部または一部を行います。
- 添乗員が同行しない旅行にあっては、現地において当社が手配代行させる者(以下「手配代行者」といいます)により行わせ、その者の連絡先を最終日程表に明示いたします。
- 添乗員の業務は原則として、8時から20時までといたします。
- 添乗員は旅程管理に万全を尽くすため、お客様と同行させていただきます。なお、労働基準法の定めからも勤務中、一定の休憩時間を適宜取得させることが必要ですので、お客様各位のご理解とご高配をお願い申し上げます。

## 20. 当社の責任

- 当社は旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者の故意または過失により、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いたします(損害発生の日翌日から起算して2年以内に当社に対して通知があった場合に限りです)。
- お客様が次に例示するような当社また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、当社は本項(1)の責任を負いません。ア、天災地変、戦乱、暴動、またはこれらに生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止  
イ、ロからニ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の場合に限る)  
ハ、2日前(前々日)～当日の旅行開始前  
ニ、旅行開始後の解除または無連絡不参加  
ロ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日前以降～3日前以前  
イ、宿泊機関等のサービス提供の中止、またはこれら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、伝染病による隔離またはこれらによって生じる旅行内容の変更、旅行の中止

### エ、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、不通・スケジュール変更・経路変更など

また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・運送・宿泊機関等の事故、火災または第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害事故による傷害治療費用、病気による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等には一切適用されません。

### ケ、その他、当社の関与し得ない事由

- 手荷物について生じた本項(1)の損害につきましては、本項(1)の規定にかかわらず、損害発生の日翌日から起算して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15万円を限度に賠償いたします。(当社または当社の手配代行者に故意または重大な過失がある場合を除きます)

## 21. 特別補償

- 当社は前項(当社の責任)が生じたか否かを問わず、当社約款特別補償により、お客様が受注型企画旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故によって身体障害を被ったときに、お客様またはその法定相続人に死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金および通院見舞金をお支払いいたします。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他当社約款特別補償規定第18条2項に定める品目については補償いたしません。  
※事故による傷害治療費用、病気による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等には一切適用されません。
- 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、疾病等の原因、受注型企画旅行に参加しない場合で、自由行動中のスカイダイビング、ハンダライダー搭乗、超経路機動力(モーターグライダー、マイクロライト機、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によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金および見舞金をお支払いいたしません。ただし、当該運動が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。
- 当社が前項(当社の責任)を負うことになったときは、この補償金は、当社が負うべき損害賠償金の一部または全部に充当します。
- 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。
- 当社が、本項(1)に基づき補償金支払義務と前項による損害賠償義務を兼ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときは、その金額の補償金において補償金支払義務、損害賠償義務とも履行されたものとします。

## 22. お客様の責任

- 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お客様が損害を被った場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- 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使用し、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。
- 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こと認識されたときは、旅行先において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者または、当該旅行サービスの提供者に申出なければなりません。

## 23. オプションツアーまたは情報提供

- 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を収受して当社が企画・実施するオプションツアーの第21項(特別補償)の適用については、主たる受注型企画旅行契約の一部として取り扱います。当社実施のオプションツアーはパンフレット等で明示します。
- オプションツアーの企画者が当社以外の現地法人等で明示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ン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、当社は同項の規定に基づき損害賠償金を支払います。ただし、当該オプションツアーの履行にかかわる企画者の責任およびお客様の責任は、すべて、当該オプションツアーが履行される現地法人および当該企画者の当該企画者によります。
- 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、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)の規定は適用しますが、それ以外の責任は負いません。

## 24. 旅程保証

- 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、次の①②を除き旅行代金に次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日の翌日から起算して30日以内にお支払いいたします。ただし、当該変更事項について当社に第21項(当社の責任)が発生する場合は明らかとなる場合は、変更補償金としてでなく、損害賠償金の全部または一部として支払います。  
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たいにも関わらず運送・宿泊機関等の座席、部屋その他の諸設備の不足(オーバーブック)が発生したことから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、不通、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行計画によらない運送サービスの提供

### キ、旅行参加者の生命または身体安全確保のために必要な措置

②第17項の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる場合、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は、第9項で定める「お支払い対象旅行金」に15%を乗じて得た額を上限とします。また1件の旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が、1,000円未満である時は当社は変更補償金を支払いません。

- 当社は、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について、当社に第21項(当社の責任)が発生する、ことが明らかになった場合には、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金の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその残額を支払います。
- 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品・サービスの提供をもって、金銭による変更補償金の支払いに代わっていただくことがあります。

## ○変更補償金

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額は1件につき下記の率×お支払い対象旅行代金	
	旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	旅行開始日以降にお客様に通知した場合
①契約書面に記載した旅行開始日また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または観光施設(レストランを含む)その他の旅行目的地的変更	1.0%	2.0%
③契約書面に記載した運送機関の等級または設備のより低い料金へのの変更(変更後の等級および設備の料金合計額が契約書面に記載した等級およ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または会社名の変更	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または旅行終了地たる空港の異なる便の変更	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または経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦契約書面に記載した宿泊機関の種類または名称の変更(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機関の等級を上回った場合を除きます。)	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%

注1：確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間または確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に変更が生じたときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。

注2：③または④に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、1件につき1件として取り扱います。

注3：④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合は適用しません。

注4：⑦の運送機関の等級は、旅行契約締結時点での契約書面に記載しているリスト又は当社の営業所若しくは当社のウェブページで閲覧し得るリストによりします。

注5：④⑦⑧に掲げる変更が1乗車船等または1泊につき1件として取り扱います。

## 25. 旅行条件・旅行日程の基準

旅行条件は2015年10月1日を基準としています。また旅行代金は、2015年10月1日以降に出発する旅行に適用される運賃として予定されている航空運賃・適用規則を基準としています。

## 26. 個人情報

### 個人情報方針

当社として、お客様をはじめ、当社に関わりのある方々を特定できるような情報、とりわけ個人情報、がかけがえのない重要な財産と定めています。また、この大切な個人情報は、その秘密が保持され、正確かつ安全に取り扱われることが社会的に要請されています。当社は、そのような社会的責任に応えるため、ツアー・ウェブ企業行動憲章の精神に基づき、個人情報保護に関する法令を遵守して、個人情報の保護を以下の基本方針に従って適切に行います。

- 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で取り扱います。また、当社はご提供がある場合を除き、第三者に開示または提供いたしません。
- 当社は、個人情報保護法および関連するその他の法令、国が定める指針その他の規範を遵守します。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員および従業員に周知、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最良の状態を維持してまいります。
- 当社は、個人情報を適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術および管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一にも個人情報のお漏洩、滅失または毀損が起きた場合には、ご本人様へ速やかにその旨をお知らせするとともに、対応の対応処置や是正処置を行ってまいります。
- 当社は、ご本人様からのご個人情報に関する開示等のご請求、および苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2014年7月1日 株式会社ツアー・ウェブ

代表取締役社長 江口 篤

### 【個人情報お問い合わせ窓口】

株式会社ツアー・ウェブ お客様相談室 【仙台】022-212-1919

平日09:00～18:00 土曜09:00～14:00(日・祝日は休業)

### 個人情報の取り扱いについて

#### 個人情報の利用目的

当社は、ご旅行、またはご旅行に関連する保険等のお申込みの際に提出いただいた申込書(申込フォーム)に記載または入力された個人情報について、お客様の連絡のたに利用させていただきます(ほか、お客様がお申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配および受領、ならびに保険関連サービスの提供業務のために必要な範囲内で利用させていただきます)。このほか当社では、将来より良い旅行商品の開発をためるマーケティング分析や、当社および当社と提携する企業の商品やサービスののご案内をお客様にお届けするため、あるいは、ご旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願いや特典サービスの提供等にも、お客様の個人情報を使用させていただくことがあります。いずれの場合でも、個人情報をご提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報、お申込みになるサービスの手配に必要不可欠なものである場合、当社の商品・サービス等をご利用いただけないことがありますのでご了承ください。

※当社は、ご旅行のお申込等にあり、お客様より提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有いたします。

### 2. 個人情報の提供

当社は、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なく第三者に提供することはありません。

- お客様の同意がある場合
- 法令に基づく場合
- 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
- 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
- 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき

### 3. 個人情報に関する開示等の手続きについて

当社が保有するお客様の個人情報についてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の訂正、その利用の停止または第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要な手続きについてご案内いたしますので、当社お問い合わせ窓口までお申し出ください。法令および当社規定に従い、合理的な期間内にご希望の内容に対応し、その結果をご本人に通知いたします。また、ご希望の一部または全部に応じられない場合は、その理由をご説明します。

### 4. その他の事項

- 「個人情報保護方針」は、株式会社ツアー・ウェブの日本国内における個人情報の取り扱いに関するものです。当社国内関係会社、および海外現地法人は対象としていません。
- 16歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報を提供いたしますようお願いいたします。
- 当社は、お客様の個人情報保護をより適切に管理するため、または、関係法令の変更に伴い、「個人情報保護方針」を改定することがあります。 制定日 2014年7月1日

## 27. 通信契約の旅行条件

- 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ことを条件に、お客様から電話、郵便、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旅行契約と同様に準拠いたしますが、一部取り扱いが異なりますので、以下に異なる点のみご案内いたします。
- 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いまたは払戻債務を履行すべき日とします。
- 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認したときに成立するものとします。郵便、その他の通信手段によるお申込みの場合は、当社が旅行契約の承認の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時に成立するものとします。
- 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、第17項より当社が旅行契約をお支払いたしますは、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します。
- 当社は、お客様の有するクレジットカードが全部が無効であった場合に限り、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り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。

## 28. その他

- お客様の個人的な案内・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費用、お客様のけが、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不意による荷物紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要する諸費用が生じたときは、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
- お客様の便宜をはかするため土産物店等にご案内をすることがありますが、お買い物の際または、お客様の都合によりご購入していただきます。当社では、商品の交換や返品等の手厚はいたしません。免税払いの手続きは、土産店・空港等でご確認のうえ、お客様ご自身で行ってください。ワシントン条約や国内語法令により日本への持込が禁止されている品物がございまして、ご購入には十分ご注意ください。
- 当社がほかの旅行会社と提携している場合があります。
- 子供乗せおよび幼児料金は、コースによって規定が異なります。
- 当社が旅行契約により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)するまでとなります。ただし企画書面にて別途、当該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。
- 契約に関するお客様と当社との紛争については、日本国内の裁判所のみが管轄を有し、日本法に準拠するものとします。

### (旅行代金の返金に関するご注意)

当社では、お客様の都合により取消しの場合、および返金が生じた場合返金に伴う取扱手数料は、お客様の負担とさせていただきます。また金融機関のお客様の口座への振込みとさせていただきます。

### (空港諸税・燃油サーチャージについて)

- 旅行代金には、空港諸税および燃油サーチャージは含まれておりません。(パンフレット等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合を除く)空港諸税および燃油サーチャージは、旅行契約成立時点において確定した金額の日本円換算額を別途お支払いいただきます。それ以降の為替相場の変動による追加徴収、返金はいたしません。
- 上記にかかわらず、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額、減額の場合には、当該旅行先における当該発券期に再度空港諸税・燃油サーチャージ等を円換算し、上記確定した日本円換算額と差額を追加徴収、返金させていただきます。(パンフレット等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合は、燃油サーチャージの増減による追加徴収および返金はありません)
- 燃油サーチャージの値上げを理由とした解除の場合は所定の取消料を申受けます。

### (お申込みの氏名(スペル)の変更および訂正について)

お申込みの際および申込書への記入において氏名(スペル)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にご記入ください。お客様の氏名(スペル)を誤ってお申込みされた場合、航空券の再発券、関係する機組員の氏名訂正などが必要になり、所定の取消料をいただきます。また運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められない場合旅行契約を解除し所定の取消料をいただく場合もございます。

### 旅行企画・実施

観光庁長官登録旅行業1665号(社)日本旅行業協会 正会員

株式会社 ツアー・ウェーブ

本社 〒980-0014 仙台市青葉区本町2丁目5番1号(オーク仙台ビルディング2階)