

受注型企画旅行条件書



この書面は旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面及び契約が締結された場合は同法第12条の5に定める契約書面の一部になります

1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」(以下単に「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

- 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みとするお客様は、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。
- 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規程に関わらず、会員番号を通知しなければなりません。
- 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。
- 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。
- 当社は、契約責任者が構成者に対して何ら責任、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、現に責任を負うものではありません。
- 当社は、契約責任者が団体・グループに所属しない場合、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。
- a. 身体に障害をお持ちの方、b. 健康を害している方、c. 妊娠中の方、d. 補助具使用者の方その他の特別の配慮を必要とする方は、その旨お申し出下さい。当社は可能な範囲内これに応じます。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お客様の負担となります。

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。

- 当社の業務上の都合があるとき。
- 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。
- 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. 契約の成立時期

- 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。
- 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。
- 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。
- 通信契約(1)の規程にかかわらず、当社がお客様の承諾の通知を受けて、お申し込みを承諾する旨の通知を発した時に成立するものとします。但し、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

5. 契約書の交付

- 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。
- 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、前項の契約書記載するところによります。

6. 確定書面

- 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期間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期間及び表示上重要な運送期間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7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。
- 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。
- 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. 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- 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。
- 利用される運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効に公示されている適用運賃・料金が引き続き経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に越えて改定されたときは、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することができます。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。
- 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が増額する旨を契約書記載した場合において、企画旅行契約の成立後又は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つたときは、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

- 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ために応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。

- 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の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、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由に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、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。

9. お客様の交代

- 当社と受注型企画旅行契約を締結したお客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。
- お客様は、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。
- 第一項の契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時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は、お客様の当該受注型企画旅行契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとし

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
- お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料<表-A>を支払って旅行契約を解除することができます。
 - 当社の責任とならないローン、渡航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下記取消料をいただきます。

旅行契約の解除期日(旅行開始日の前日から起算して) 取り消し料又は料率

契約日~31日前	企画料金に相当する金額
30日~3日前	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日又は前日	旅行代金の50%
旅行開始日(当日の旅行開始前)	旅行代金の50%
無連絡不参加及び旅行開始後	旅行代金の100%

- 【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企画旅行契約を解除することができます。
- 旅行契約開始日以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
 - 旅行開始日又は終了日の変更
 - 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
 - 運送機関の種類又は会社名の変更
 - 運送機関の設備及び等級のより低いものへの変更
 - 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
 - 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
 - 宿泊機関の種類又は名称の変更
 - 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
 - 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。)
 - 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を図るためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由に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、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。
 - 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。
 - 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)の規程に関わらず、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る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。
 - 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ひ、またはこれから支払ひなければならない費用に係る金額(当の旨に帰すべき事由によるものでない)とに限り、)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、お客様からの旅行契約の解除

- 【1】旅行開始前
- 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。
 - 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。
 - 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。
 - お客様がほかの旅行者に迷惑を及ぼし、又は、団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあるとき。
 - 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。
 - スキーなどを目的とする旅行における必要降雪量等の旅行実施条件であつ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
- 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できます。この場合、旅行代金のうちお客様がすでに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ひ、又はこれから支払ひ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。
 - 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。
 - 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円滑な実施を妨げるとき。
 - 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し得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。

- 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. 当社の責任

- 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。
- 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つたときは、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。
- 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日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者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. 添乗サービス

- 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金に含まれるものとします。
- 添乗サービスの内容とは、原則として旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な乗務とします。また、添乗員の業務時間は原則として8時から20時とします。

14. 特別補償

当社はお客様が当旅行中に、急激や偶然な外来の事故により生命、身体又は手荷物に被つた一定の損害を以て、旅行業約款特別旅行補償規定により以下の金額の範囲内において、補償金又は見舞金を支払います。但し、特別保証規定第2章の事由による場合は、補償金等は支払いません。

- ・死亡補償金:海外旅行2500万円
- ・入院見舞金:海外旅行4~40万円
- ・通院見舞金:海外旅行2~10万円
- ・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個あたり10万円を限度とします。)

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られない日(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、その旨およ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ていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

15. 旅程保証

(1)旅行日程に下に掲げる重要な変更が行われた場合、旅行業約款(募集型企画旅行契約)の規定により、その変更の内容に応じて旅行代金の1%~5%に相当する額の変更補償金を支払います。但し、一旅行契約に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。又、一旅行契約についてのの変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金を支払いません。

当社が変更補償金を支払う変更	旅行開始日の前日までに、お客様に通知した場合	旅行開始日に際にお客様に通知した場合
【1】ホームページ又は確定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】ホームページ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)その他の旅行の目的地の変更		
【3】ホームページ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ものへの変更(変更後の等級および設備の料金の合計額がホームページ又は確定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】ホームページ又は確定書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更		
【5】ホームページ又は確定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		
【6】ホームページ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		
【7】ホームページ又は確定書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更(当社が宿泊機関の等級を定めている場合であつて、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。)		
【8】ホームページ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の客室条件の変更		
【9】上記【1】~【8】に掲げる変更のうちホームページ又は確定書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

注1:ホームページの記載内容と確定書面の記載内容との間又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:【9】に掲げる変更については、【1】~【8】の料率を適用せず、【9】の料率を適用します。
注3:1件とは、運送機関の場合1乗車船毎に、宿泊機関の場合1泊毎に、その他の旅行サービスの場合1該当事項毎に1件とします。
注4:【4】【7】【8】に掲げる変更が1乗車船又は1泊中複数発生した場合であっても、1乗車船又は1泊につき1変更として取り扱います。

注5:【3】【4】に掲げる運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合、1泊につき1件として取扱います。

注6:【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・宿泊機関そのもの変更に伴うものをいいます。

注7:【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8:【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の供しているリストによります。

16. 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サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

17. 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。

18. 保険衛生について

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ホームページで確認ください。

<http://www.forth.go.jp/>

19. 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。お申し込みの際に販売店で「海外危険情報に関する書面」をお渡しします。また、下記の「外務省海外安全ホームページ」でもご確認ください
<https://www.anzen.mofa.go.jp/>

20. 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・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社ではお店の選定には、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兼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ください。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認の上、お客様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、ご購入には十分ご注意ください。

21. 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、直ちに最終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。)

22. 個人情報の取扱いについて

株式会社クロノス・インターナショナル(以下「当社」といいます。))及び下記「販売店」欄記載の受託旅行者(以下「販売店」といいます。)、当社及び「販売店」を指して当社らといえます。

(1) 当社らは、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取得いたします。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受領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「受託販売欄」に記載された(総合)旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。

(2) 当社らは、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きに必要な範囲内、当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続きに必要な範囲内、旅行の安全確保に必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店でのお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内でお申込みいただいたホームページ及び第5項(2)の最終旅程表に記載された運送機関・宿泊機関等及び保険会社、官公署、土産品店に対し、前号により取得した個人情報及び搭乗される航空便名に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することにより提供いたします。また、一部のコースにおいて、同意をいただいたお客様については、観光庁の「ツアーセーフティネット」(緊急時においてお客様の安全確認等の連絡のための海外安全情報プラットフォーム)にお客様を登録するために必要な範囲で観光庁等に対し電磁的方法などにより提供いたします。なお、お申込みいただくときには、これらの個人データの提供についてお客様に同意をいただくものとします。その他、当社らは、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ら統計資料の作成に、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) 当社らは、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ら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、手配代行業務、旅行添乗業務、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他社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。なお、お客様の個人データの開示・訂正・削除のお申出窓口、お客様の個人データを共同利用する当社グループ企業の名称及び個人データの管理を行っている当社グループ企業については、株式会社クロノス・インターナショナルのホームページ https://www.kronos.co.jp/privacy_policy.html をご参照ください。

この旅行条件書は2019年11月の基準に基づきます。
(更新日:2019年11月1日)