2014年7月改訂

国内

# 株式会社 ジャルパック
# 募集型企画旅行条件書

お申し込みの際には、必ず「旅行条件書」をご確認のうえ、お申し込みください。

この旅行条件書は、旅行業法などに基づき、お客さまに交付する取引条件説明書面および契約書面の一部です。お申し込みに際してはパンフレットや本旅行条件書を十分にご確認のうえ、本募集型企画旅行の内容につきご理解いただきますようお願いします。


❶ 募集型企画旅行契約
❷ 旅行のお申し込み・予約
❸ 契約の成立時期
❹ お申し込み条件
❺ 契約責任者によるお申し込み
❻「旅程表」(確定書面) の交付
❼ 旅行代金及びお支払い期限
❽ 旅行代金に含まれるもの
❾ 旅行代金に含まれないもの
❿ 契約内容の変更
⓫ 旅行代金の額の変更
⓬ お客さまの交替
⓭ お客さまによる契約の解除(旅行開始前)
⓮ 当社による契約の解除 (旅行開始前)
⓯ 取消料
⓰ お客さまによる契約の解除(旅行開始後)
⓱ 当社による契約の解除 (旅行開始後)
⓲ 旅行代金の払い戻し
⓳ 旅程管理
⓴ 添乗員等
㉑ 保護措置の実施
㉒ 当社の責任
㉓ 特別補償
㉔ 旅程保証
㉕ お客さまの責任
㉖ 国内旅行傷害保険への加入
㉗ 事故等のお申し出について
㉘ 旅行条件・旅行代金の基準期日
㉙ 個人情報のお取り扱い
㉚ ご注意


## 1. 募集型企画旅行契約

(1) この旅行は、株式会社ジャルパック(以下「当社」という)が旅行を企画して実施するものであり、この旅行に参加されるお客さまは、当社と募集型企画旅行契約(以下「契約」という)を締結することになります。

(2) 契約の内容・条件は、旅行パンフレット、ホームページ及び本旅行条件書(以下「契約書面」という)のほか、出発前にお渡しする「旅程表」と称する確定書面(以下「旅程表」という)及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「当社約款」という)によります。

(3) 当社は、お客さまが当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」という)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。

## 2. 旅行のお申し込み・予約

(1) 所定の旅行申込書(以下「申込書」という)に所定事項を記入の上、次に定める申込金を添えてお申し込みいただきます(なお、旅行パンフレット、ホームページにこれと異なる金額の申込金の記載がある場合は、その定めるところによります)。申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約金のそれぞれ一部又は全部として取り扱います。

| 旅行代金 (お1人様) | 申込金 |
|---|---|
| 3,000 円未満 | 旅行代金全額 |
| 3,000 円以上 10,000 円未満 | 3,000 円 |
| 10,000 円以上 30,000 円未満 | 6,000 円 |
| 30,000 円以上 60,000 円未満 | 12,000 円 |
| 60,000 円以上 90,000 円未満 | 18,000 円 |
| 90,000 円以上 | 旅行代金の 20% |

(2) 当社及び旅行パンフレット裏面の受託販売欄に記載された当社の受託旅行業者又は受託旅行業者代理業者の営業所(以下「当社ら」という)は、電話、郵便、ファクシミリ、インターネット、Eメールその他の通信手段による契約の予約を受け付けます(受託旅行業者によりこれらの取り扱いの一部ができない場合があります)。この場合、予約の時点では契約は成立しておらず、お客さまは、当社らが予約を承諾した日の翌日から起算して3日以内に申込書と申込金を提出していただきます(受付は当社らの営業時間内とし、営業時間終了後に着信したファクシミリ、Eメール等は、翌営業日の受付となります)。この期間内に申込金のお支払いがない場合は、当社らは、予約がなかったものとして取り扱います。

(3) 通信契約により契約の締結をご希望されるお客さまとの旅行条件は次のほか、第3項(2)、第13項(1)及び第18項(2)によります。

①当社らは、当社らが提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」という)のカード会員(以下「会員」という)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る」ことを条件に「電話、ファクシミリ、インターネット、Eメールその他の通信手段による旅行のお申し込み」を受けて契約を締結することがあります(以上を「通信契約」といいます)。なお、受託旅行業者により当該取り扱いができない場合や取り扱いができるカードの種類に制約がある場合があります(所定の伝票に会員の署名をいただきクレジットカードでお支払いいただく契約は通信契約には該当せず、通常の契約となります)。

②通信契約のお申し込みに際し、会員のお客さまはお申し込みをしようとする「募集型企画旅行の名称」、「旅行開始日」等に加えて「カード名」、「会員番号」、「カード有効期限」等を当社らにお申し出いただきます。

③通信契約での「カード利用日」とは、お客さま及び当社が契約に基づく旅行代金等の支払い又は払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出のあった日となります。

④与信等の理由によりお客さまのお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社らは通信契約を解除します。ただし、当社らが別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合はこの限りではありません。なお、この期日までにお支払いがないときは、第14項(1)によります。

(4) お申し込みの時点で満席、満室その他の事由により契約の締結の承諾が直ちにできない場合において、お客さまが引き続き契約の締結を希望されるときは、当社らは、お客さまの承諾を得て、当社らのお客さまに対する契約締結の承諾をお待ちいただける期限(以下「期限」という)をお客さまと確認のうえウェイティング(予約待ち)のお客さまとして登録し、手配の完了に向けて努力することがあります。この場合、当社らは、申込金と同額以上の金額の預り金を収受し、契約締結の承諾ができる(予約が可能となる)状況になった場合は、契約締結を承諾する旨の通知(以下「承諾通知」という)をするとともに、承諾通知をした時点において預り金を申込金に充当します。なお、「当社らの承諾通知の前に、お客さまよりウェイティングのお客さまとしての登録の撤回のお申し出があった場合」又は「期限までに当社による承諾通知ができなかった場合」は、預り金を全額払い戻します。

(5) 本項(4)のウェイティングのお客さまの登録は、手配の完了を保証するものではありません。

## 3. 契約の成立時期

(1) お客さまとの契約は、当社ら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。具体的には、次によります。

①店頭及び当社らの外務員による訪問販売の場合は、当社らが契約の締結を承諾し、当社らが第2項(1)の申込金を受理した時。

②電話等による契約の予約の場合は、当社らが予約の承諾の旨を通知した日の翌日から起算して3日目に当たる日までに当社らがお客さまから第2項(1)の申込金を受理した時。

③第2項(4)のウェイティングのお客さまの場合は、当社らがお客さまに承諾通知をし、当社らが預り金を申込金に充当した時(なお、当社らの承諾通知の前に、お客さまからウェイティングのお客さまとしての登録の撤回のお申し出がない場合に限ります)。

(2) 通信契約は、当社らが通信契約の締結を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、当該契約のお申し込みを承諾する旨の通知をインターネット、Eメール、ファクシミリ、留守番電話等の電子承諾通知による方法で通知する場合は、当該通知がお客さまに到達した時に成立します(お客さまがその内容を知り得る状況になった時をいい、お客さまが内容を了知した時ではありません)。

## 4. お申し込み条件

(1) 未成年の方のみのご旅行の場合、法定代理人(親権者など)の同意書が必要です。

(2) 中学校卒業前の方のみのご旅行の場合、当社は、お申し込みをお断りすることがあります。

(3) 最少催行人員は、特に明示をしていない限り1名さま(ただし、コースに1名さまでの参加ができない旨の表示がある場合は2名さま)とします。

(4) ご参加にあたって特定の条件を定めた旅行については、参加者の性別、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、お申し込みをお断りすることがあります。

(5) 身体に障がいをお持ちの方、健康を損なわれている方、妊娠中の方、補助犬使用の方、介助者の同行、車いすの手配等特別な配慮を必要とする方は、その旨をお申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。この場合、当社らは、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者若しくは同伴者の同行、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、お申し込みをお断りすることがあります。なお、お客さまからのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用はお客さまのご負担となります。

(6) お客さまのご都合による別行動は原則としてできません。

(7) お客さまのご都合により、旅行の行程から離脱する場合には、その旨及び復帰の有無について添乗員又は係員にご連絡いただきます。

(8) お客さまが他のお客さまに迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社らが判断する場合は、お申し込みをお断りすることがあります。

(9) 特に明示をしていない限り他のお客さまとの相部屋のお取り扱いはいたしません。

(10)その他当社らの業務上の都合があるときは、お申し込みをお断りすることがあります。
(11)お客さまが暴力団、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場合は、ご参加をお断りする場合があります。

## 5. 契約責任者によるお申し込み

(1)当社らは、団体・グループを構成するお客さまの代表者(以下「契約責任者」という)から旅行のお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て当該契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。
(2)契約責任者は、当社らが定める日までに、構成者の名簿を当社らに提出しなければなりません。
(3)当社らは、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。
(4)当社らは、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。

## 6. 「旅程表」(確定書面)の交付

(1)当社らは、旅行日程、主要な利用運送・宿泊機関等に関する確定旅行内容を契約書面において記載できない場合は、確定状況を記載した「旅程表」を遅くとも旅行開始日の前日までにお客さまに交付します。ただし、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目にあたる日以降に契約のお申し込みがなされた場合には、旅行開始日当日までに交付します(契約書面に旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目にあたる日以降に契約のお申し込みが可能である旨が記載された旅行に限ります)。また、交付期日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します。
(2)当社らは、あらかじめお客さまの承諾を得て、本項(1)の契約書面(本書面が契約締結前における取引条件説明書面として交付される場合を含む)又は本項(1)の「旅程表」の交付に代えて、これらの書面に記載すべき事項(以下「記載事項」という)をホームページ上への表示等IT技術を利用して提供したときは、これらの書面を交付したものとみなし、お客さまの使用するパソコン等の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。また、お客さまの使用する通信機器にファイルが備えられていないときは、当社の通信機器に記載事項を記録し、お客さまが記載事項を閲覧したことを確認します。なお、当社らの業務上の都合により、本項のお取り扱いをしない場合があります。
(3)本項(1)の「旅程表」は、第20項(1)のクーポン類とともに、お客さまが旅行サービスを受けるために必要な書面としてもご使用いただきます。

## 7. 旅行代金及びお支払い期限

(1)「旅行代金」(募集広告、旅行パンフレット、ホームページの価格表示欄(以下「価格表示欄」という)に「旅行代金として表示した金額」)は、特に注釈のない限り、旅行開始日を基準として年齢が満12歳以上の方はおとな旅行代金、満3歳以上12歳未満の方はこども旅行代金となります。
(2)旅行代金におとな・こどもの区分表示がない場合は、満3歳以上の全ての方に当該旅行代金を適用します。
(3)旅行代金は、各コースごとに表示しています。出発日と利用人数でご確認ください。
(4)「追加代金」(価格表示欄に「追加代金として表示した金額」)とは、航空便の選択、航空機の等級の選択、宿泊施設指定の選択、延泊等による宿泊代金等、基本代金に追加する旅行代金をいいます。
(5)「割引代金」とは、価格表示欄に「○○○割引」として割引代金を表示したものをいいます。
(6)「お支払い対象旅行代金」とは、旅行代金と追加代金の合計額から割引代金を差し引いた金額をいいます。この合計金額が第2項(1)の「申込金」、第15項の「取消料」、第14項(1)の「違約料」及び第24項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。
(7)旅行代金(申込金を差し引いた残額)は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって14日前までに全額お支払いいただきます。ただし、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日前以降にお申し込みされた場合は、お申し込み時に全額お支払いいただきます。

## 8. 旅行代金に含まれるもの

(1)旅行パンフレット、ホームページの旅行日程に明示した次に掲げるものが含まれます。
①運送機関の運賃・料金(注釈のない限り航空機及び鉄道は普通席)
②旅客施設使用料(空港により必要な場合)
③宿泊、食事の料金及び税・サービス料金
④旅行代金に含まれる旨を明示した観光に伴う入場料金及びガイド料金
⑤添乗員が同行するコースの添乗員経費等
⑥その他「旅行代金に含まれるもの」として明示した費用
(2)本項(1)の代金は、お客さまのご都合により一部ご利用されなくても払い戻しはいたしません。

## 9. 旅行代金に含まれないもの

第8項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示します。
①超過手荷物料金(規定の重量、容積、個数を超える分について)
②旅行日程に含まれていない交通費、飲食代等の諸費用及びクリーニング代、電話料等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料
③「お客さま負担」等旅行代金に含まれていない旨を明示した観光に伴う入場料金等
④ご希望者のみがご参加されるオプショナルプラン・オプショナルツアーの代金
⑤傷害、疾病に関する医療費

## 10. 契約内容の変更

当社は、契約の締結後であっても、天災地変、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(遅延、目的地空港の変更等)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、お客さま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の契約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、変更後に説明します。

## 11. 旅行代金の額の変更

(1)当社は、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、通常想定される程度を大幅に越えて増額又は減額されるときは、その増減の範囲内で旅行代金を変更することがあります。
(2)本項(1)により旅行代金を増額するときは、当社は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって16日前までにお客さまに通知します。
(3)本項(1)により旅行代金を減額するときは、運賃・料金の減少額だけ旅行代金を減額します。
(4)第10項に基づく旅行内容の変更により、旅行の実施に要する費用(当該変更により提供を受けなかった旅行サービスに対する取消料、違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を含みます)に増額又は減額が生じる場合には、当社は、その差額だけ旅行代金を変更することがあります。ただし、増額の場合においては、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っ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場合を除きます。
(5)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、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数が変更になったときは、旅行代金の額を変更します。

## 12. お客さまの交替

お客さまは、あらかじめ当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲渡することができます。この場合、所定の金額の手数料をお支払いいただきます。また、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じます。なお、航空機の空席状況、適用する運賃規則、その他やむを得ない事由により予約や氏名変更ができない場合があり、これらの理由により、当社は、お客さまの交替をお断りすることがあります。

## 13. お客さまによる契約の解除(旅行開始前)

(1)お客さまは、いつでも第15項に定める取消料を当社らに支払って契約を解除することができます。ただし、契約解除のお申し出の受付は、お申し込みされた当社らの営業時間内とします(営業時間終了後に着信したファクシミリ、Eメール等は、翌営業日の受付となります)。通信契約を解除する場合、当社らは、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取消料の支払いを受けます。
(2)お客さまは、次に掲げる場合は本項(1)の規定にかかわらず、旅行開始前に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当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第24項の表Ⓐ左欄に掲げるものその他重要なものであるときに限ります。
②第11項(2)の規定に基づいて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、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当社らがお客さまに対し、第6項(1)の期日までに、「旅程表」を交付しなかったとき。
⑤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た旅行の実施が不可能となったとき。

## 14. 当社による契約の解除(旅行開始前)

(1)お客さまが第7項(7)の期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は、その翌日においてお客さまが契約を解除したものとすることがあります。この場合、取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
(2)当社は、次に掲げる場合、お客さまに理由を説明して契約を解除することがあります。
①お客さまが当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他旅行参加条件を満たしていないことが判明したとき。
②お客さまが病気、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。
③お客さまが他のお客さまに迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
④お客さま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。
⑤お客さまの人数が契約書面に記載した最少催行人員に満たないとき。この場合は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって14日前までに(日帰り旅行は4日前までに)、旅行を中止する旨をお客さまに通知します。
⑥スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当社があらかじめ明示した旅行実施条件が成就しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。
⑦天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、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、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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
⑧お客さまが暴力団、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場合は、ご参加をお断りする場合があります。
(3)当社は、本項(2)により契約を解除したときは、既に収受している旅行代金(又は申込金)の全額をお客さまに払い戻します。

## 15. 取消料

契約成立後、お客さまのご都合により契約を解除する場合、旅行代金に対してお客さまお1人様につき次に定める取消料をいただきます。なお、複数人数のご参加で、一部のお客さまが契約を解除される場合は、ご参加のお客さまから運送・宿泊機関等の(1台・1室あたりの)ご利用人数の変更に対する差額代金をそれぞれいただきます。

①本体ツアー・取消料Aのオプショナルプランの場合

| 取消日（契約解除の期日） | | 取消料（お1人様） |
|---|---|---|
| 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって | a）21日前まで　注）（11日前まで） | 無料 |
| | b）20日～8日前まで　注）（10日～8日前まで） | 旅行代金の20% |
| | c）7日～2日前まで | 旅行代金の30% |
| d）旅行開始日前日 | | 旅行代金の40% |
| e）旅行開始日当日（fを除く） | | 旅行代金の50% |
| f）旅行開始後又は無連絡不参加 | | 旅行代金の100% |

注）「日帰り旅行（ツアー）」に限り、a, bの取消料は（　）内の期日とします。

②取消料Bのオプショナルプランの場合

| 取消日（契約解除の期日） | | 取消料（お1人様） |
|---|---|---|
| 利用開始日の前日から起算してさかのぼって | a）4日前まで | 無料 |
| | b）3日～2日前まで | オプショナルプラン代金の20% |
| c）利用開始日前日 | | オプショナルプラン代金の20% |
| d）利用開始日当日（eを除く） | | オプショナルプラン代金の50% |
| e）利用開始後又は無連絡不参加 | | オプショナルプラン代金の100% |

*上記表内の「旅行開始後」とはジャルパックデスクで「受付」を行う場合は「受付」完了後。「受付」がない場合は最初に航空機に搭乗する空港の「手荷物検査場」での検査が終了した時となります。
*お客さまのご都合により旅行開始日、コース又は旅行日程の一部（利用航空便、宿泊施設、レンタカーのタイプ・クラス、ゴルフ場又はバスルート等）の変更をされる場合も契約の解除とみなし、上記取消料の対象となります。なお、旅行パンフレットに記載する「旅行条件（要約）」の「取消料等」又はホームページにおいて、「旅行開始日の前日から起算してさかのぼって6日前以降の変更ができない」等の当社の定める期限を記載している場合は、当該期限以降の変更はできません。
*各コース・オプショナルプランに適用取消料が記載されている場合は、その取消料を適用いたします。
*オプショナルプランは利用開始日を基準として適用されます。

## 16. お客さまによる契約の解除（旅行開始後）

(1) お客さまのご都合により旅行サービスの一部を受領されず、又は途中で離団された場合は、お客さまの権利放棄とみなし、一切の払い戻しはいたしません。
(2) お客さまは、旅行開始後において、お客さま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、第13項(1)の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、受領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、受領できなくなった当該旅行サービスに対して取消料、違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（当社の責に帰すべき事由によるものでないときに限ります）を差し引いた金額をお客さまに払い戻します。

## 17. 当社による契約の解除（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、お客さまに理由を説明して契約の一部を解除することがあります。
①お客さまが病気、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。
②お客さまが旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員、現地係員その他の者による当社の指示への違背、これらの者又は同行する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、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
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、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って、旅行の継続が不可能となったとき。
④お客さまが暴力団、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場合は、ご参加をお断りする場合があります。
(2) 当社が本項(1)の規定に基づき契約の解除をしたときは、お客さまと当社との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、お客さまが既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の債務は、有効な弁済がなされたものとします。
(3) 本項(2)の場合において、当社は、旅行代金のうちお客さまがいまだその提供を受けていない旅行サービスに対して取消料、違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を差し引いた金額をお客さまに払い戻します。
(4) 当社は、本項(1)①③の規定により契約を解除したときは、お客さまの求めに応じて、出発地に戻るための必要な手配をします。この場合に要する一切の費用はお客さまのご負担となります。

## 18. 旅行代金の払い戻し

(1) 当社らは、第11項(3)から(5)までの規定による旅行代金の減額又は第13項から第17項までの規定による契約の解除によってお客さまに対し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る払い戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、減額又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日以内にお客さまに対し当該金額を払い戻します。ただし、第20項(1)のクーポン類の引渡し後の払い戻しに際して当該クーポン類を当社らに提出していただく必要がある旅行は、それらの提出がない場合は旅行代金の払い戻しができないことがあります。
(2) 通信契約を締結したお客さまに本項(1)の払い戻しすべき金額が生じたときは、当社らは、提携会社のカード会員規約に従って払い戻します。この場合において、当社らは、旅行開始前の解除による払い戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、減額又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日以内にお客さまに対し払い戻すべき額を通知するものとし、お客さまに当該通知を行った日をカード利用日とします。

## 19. 旅程管理

当社は、お客さまの安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、お客さまに対し次に掲げる業務を行います。ただし、第20項(1)の添乗員が同行しないコースの場合には、この限りではありません。
①お客さまが旅行中旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、契約に従った旅行サービスの提供を確実に受け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るよう努力すること。

## 20. 添乗員等

(1) 添乗員同行と記載されたコースを除き、添乗員は同行せず、第19項に掲げる業務を行いません。お客さまに「旅程表」及びお客さまが旅行サービスを受けるために必要なクーポン類をお渡しいたしますので、旅行サービスを受けるための手続きはお客さまご自身で行っていただきます。なお、現地における当社の連絡先は、「旅程表」又は契約書面に明示します。また、悪天候等お客さまの責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合は、当該部分の代替サービスの手配や手続きはお客さまご自身で行っていただきます。
(2) 添乗員同行と記載されたコースには、全行程に添乗員が同行し、第19項に掲げる業務その他当該旅行に付随して当社が必要と認める業務を行います。添乗員の業務の時間帯は、原則として8時から20時までとします。
(3) 現地添乗員同行と記載されたコースには、原則としてコースに記載された旅行目的地（現地到着から現地出発までの間で明示した区間）に限り、添乗員が同行します。現地添乗員の業務は本項(2)の添乗員の業務に準じます。
(4) 現地係員が案内する旨が記載されたコースには、添乗員は同行しませんが、旅行を円滑にするために必要な業務を行います。
(5) 本項(3)の現地添乗員が同行しない区間及び本項(4)の現地係員が業務を行わない区間については、本項(1)によります。
(6) お客さまは、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員又は現地係員等当社の指示に従わなければなりません。

## 21. 保護措置の実施

当社は、旅行中のお客さまが疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めたときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、当該措置に要した費用はお客さまのご負担とし、お客さまは、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りません。

## 22. 当社の責任

(1) 当社は、契約の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者（以下「手配代行者」という）が故意又は過失によりお客さまに損害を与えたときは、損害発生の翌日から2年以内に当社に対して通知があったときに限り、その損害を賠償します。ただし、手荷物の損害は、損害発生の翌日から14日以内に当社に対して通知があったときに限り、お客さま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。
(2) お客さまが天災地変、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、本項(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。

## 23. 特別補償

(1) 当社は、第22項(1)の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、当社約款「特別補償規程」に従い、お客さまが募集型企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体に被られた一定の損害について、旅行者1名につき死亡補償金として1,500万円、入院見舞金として入院日数により2万円～20万円、通院日数が3日以上となったときは通院見舞金として1万円～5万円、携帯品にかかる損害補償金（15万円を限度、ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円）を支払います。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、SDカード・DVD・CD-ROMなど記録媒体に書かれた原稿（記録媒体自体は補償対象）、義歯、コンタクトレンズ、その他同規程第18条第2項に定める品目については補償しません。損害補償金の支払いを受けようとする時は、同規程第21条に定める書類を提出しなければなりません。なお、同条内にあります第三者とは、旅行同行者は含まれません。
(2) 本項(1)の損害について当社が第22項(1)の規定に基づく責任を負うときは、その責任に基づいて支払うべき損害補償金の額の限度において、当社が支払うべき本項(1)の補償金は、当該損害賠償金とみなします。
(3) お客さまが募集型企画旅行参加中に被られた損害が、お客さまの故意、酒酔い運転、故意の法令違反、法令に違反するサービス提供の受領、山岳登はん（ピッケル等の登山用具を使用するもの）、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗等同規程第3条、第4条及び第5条に該当する場合は、本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。ただし、当該運動が募集型企画旅行の日程に含まれているときは、この限りではありません。
(4) 当社の募集型企画旅行参加中のお客さまを対象として、別途の旅行代金を収受して当社が実施する募集型企画旅行（オプショナルツアー）については、主たる契約の一部として取り扱います（この場合、契約書面において当該オプショナルツアーには「旅行企画・実施　株式会社ジャルパック」と明示します）。
(5) 契約書面において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われない旨が明示された日については、当該日にお客さまが被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、募集型企画旅行参加中とはいたしません。

## 24. 旅程保証

(1) 当社は、表Ⓐ左欄に掲げる契約内容の重要な変更（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もの以外の次の①②の変更を除きます）が生じた場合は、旅行代金に同表右欄に記載する率を乗じた額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払います（お客さまの同意を得て同等価値以上の品物又はサービスの提供とすることがあります）。ただし、旅行サービスの提供を受けた日時及び順序の変更は対象外となります。
①天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、当初の運行計画によらない運送サービスの提供、旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため

必要な措置としての変更。
②第13項から第17項までの規定により契約が解除された部分に係る変更。
(2)当社が一つの契約に基づきお支払いする変更補償金の額は、旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。また、お客さま1名に対して支払うべき変更補償金の額が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)当社が本項の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について第22項の規定に基づく損害賠償責任が明らかになった場合には、当社は、既にお支払いした変更補償金の額を差し引いた額の損害賠償金を支払います。

<表Ⓐ>

| 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 | 1.0 | 2.0 |
| ⑤契約書面に記載した(日本国内の)旅行開始地たる空港(出発空港)又は旅行終了地たる空港(帰着空港)の異なる便への変更 | 1.0 | 2.0 |
| ⑥契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更 | 1.0 | 2.0 |
| ⑦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 |
| ⑧前各号に掲げる変更のうち契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更 | 2.5 | 5.0 |

(注1)「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までにお客さまに通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降にお客さまに通知した場合をいいます。
(注2)「旅程表」(確定書面)が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「旅程表」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「旅程表」の記載内容との間又は「旅程表」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3)③又は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泊につき1件として取り扱います。
(注4)④に掲げる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5)④又は⑥若しくは⑦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件として取り扱います。
(注6)⑧に掲げる変更については、①から⑦までの率を適用せず、⑧によります。

## 25. お客さまの責任

(1)お客さまの故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当社は、お客さまから損害の賠償を申し受けます。
(2)お客さまは、当社から提供される情報を活用し、お客さまの権利・義務その他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)お客さまは、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ら、当社の手配代行者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。

## 26. 国内旅行傷害保険への加入

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、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難な場合があります。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害等を担保するため、お客さまご自身で充分な額の国内旅行傷害保険に加入することをお勧めします。

## 27. 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「旅程表」等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)。

## 28. 旅行条件・旅行代金の基準期日

この旅行条件の基準日と旅行代金の基準日は、当該旅行パンフレット又はホームページ等に明示した日となります。

## 29. 個人情報のお取り扱い

(1)旅行パンフレット裏面の受託販売欄に記載された当社の受託旅行業者又は受託旅行業者代理業者(以下「販売店」という)及び当社は、申込書に記載された個人情報の利用目的について、お客さまとの間の連絡のために利用させていただくほか、旅行において運送・宿泊機関等(主要なものについては各コース等に記載)の提供する旅行サービスの手配及びこれらのサービスの受領のための手続き、又は当社の契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き、に必要な範囲内で利用させていただきます。
*このほか、当社及び販売店では、①当社、販売店及びこれらと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旅行参加後のご感想等の提供のお願い。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、お客さまの個人情報を利用させていただくことがあります。
(2)当社が取得する個人情報は、お客さまの氏名、年齢、性別、電話番号、住所、Eメールアドレス、その他コースにより当社が旅行を実施するうえで必要となる最小限の範囲内のお客さまの個人情報とします。また介助者の同行、車いすの手配等特別な配慮を必要とする場合で、当社が可能な範囲内でこれに応ずる(又は応じられない旨の回答をする)目的のため、上記以外の個人情報の取得をさせていただくことがありますが、これは当社が手配等をするうえで必要な範囲内とします。
(3)当社が本項(2)の個人情報を取得することについてお客さまの同意を得られない場合は、当社は、契約の締結に応じられないことがあります。また同意を得られないことにより、お客さまのご希望される手配等が行えない場合があります。
(4)当社は、本項(1)により、運送・宿泊機関等に対してお客さまの氏名、年齢、性別、電話番号、その他手配をするために必要な範囲内での情報をあらかじめ電子的方法等で送付して提供します。また、万一事故が発生した時に限り、保険会社に対して保険手続きに必要な範囲内での情報を書面で送付して提供します。
(5)当社は、旅行先でのお客さまの手荷物運送等及びお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客さまの個人データを運送業者や免税店(DFSギャラリア・沖縄)に提供することがあります。この場合、お客さまの氏名、搭乗日及び航空便名等に係る個人データをあらかじめ電子的方法等で送付して提供します。なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、お申し込み時にお申し出ください。
(6)当社は、当社が保有するお客さまの個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はEメールアドレス等のお客さまへのご連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社グループ企業との間で、共同して利用させていただくことがあります。当社グループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物等のご案内、商品発送のために、これを利用します。なお、お客さまの個人データを共同して利用する当社グループ企業の名称は、当社ホームページ(http://www.jal.co.jp/domtour)をご参照ください。また、個人データの管理について責任を有する者は、当社となります。
(7)当社が保有するお客さまの個人データの開示、その内容の訂正、追加若しくは削除、又はその利用の停止、消去若しくは第三者への提供の停止をご希望の方は、必要となる手続きについてご案内いたしますので、下記のお問い合わせ窓口までお申し出ください。その際、法令及び当社内規に従い、遅滞なく必要な措置を取らせていただきます。また、ご希望の全部又は一部に応じられない場合はその理由をご説明します。
(8)万一、当社の個人情報の流出等の問題が発生した場合は、直ちにお客さまにご連絡させていただき、安全の確保が保たれるまで問題が発生したシステムを一時停止いたします。また、速やかにホームページ等で事実関係等を公表させていただきます。

<個人情報に関する苦情等のお申し出先>
(1) 個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ・苦情は、
下記の窓口までお申し出ください。
**株式会社ジャルパック 「個人情報お客さま相談室」**
**電話:03-5715-8185**

(2) お客さまは、当社との個人情報に関する苦情について、当事者間で解決ができなかった場合は、下記の協会に、その解決について助力を求めるための申し出をすることができます。
**社団法人日本旅行業協会「JATA」消費者相談室**
**電話:03-3592-1266、03-3592-1267**

## 30. ご注意

(1)お客さまのご都合により旅程表に記載された航空便(以下「ご予約便」という)や旅行日程を変更することはできません。
(2)交通渋滞など当社の責に帰すべき事由によらずご予約便にお乗り遅れの場合、あらたに航空券をご購入いただきます。また、ご予約便の航空運賃・料金等の払い戻しもできません。
(3)悪天候などお客さまの責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合、第16項(2)の規定により、当該旅行サービスに対して取消料、違約料等支払うべき費用を差し引いた金額をお客さまに払い戻します。ただし、代替サービスの宿泊費・交通費等は、お客さまのご負担となります。
(4)万一、旅行開始後、ご旅行条件(例えば宿泊施設におけるお部屋の種類・条件、食事その他のサービス等)がご参加のコースの旅行条件と異なっていると思われるときは、第25項(3)の規定により、直ちに現地の係員(当社ら又は手配代行者のほか宿泊施設等の旅行サービス提供者の係員等も含みます)にお申し出ください(ご旅行終了後では対応ができない場合や困難な場合があります)。
(5)お客さまの便宜をはかるため、お土産店にご案内することがありますが、お買い物に際しては、お客さまご自身の責任でご購入いただきます。
(6)当社約款をご希望の方は、ご請求ください。なお、当社旅行業約款は、当社ホームページ(http://www.jal.co.jp/domtour)からもご覧になれます。
(7)当社の「リン・リン・メールサービス」にて当社と契約を締結する場合、当該契約に係る業務を取り扱う当社の営業所の名称、所在地及び旅行業務取扱管理者の氏名は下記のとおりです。

旅行企画・実施:観光庁長官登録旅行業第705号
**株式会社 ジャルパック**
〒140-8658 東京都品川区東品川2-4-11 野村不動産天王洲ビル
(社)日本旅行業協会正会員

99310024