

# 海外募集型企画旅行条件書

## 1. 募集型企画旅行契約

- (1) この旅行は、ホームページ・パンフレットに記載する株式会社ツアー・ウェーブ「観光庁長官登録旅行業第1665号」(以下「当社」といいます)が企画・募集・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募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。
- (2) 契約の内容・条件は、ホームページ、パンフレット(以下「パンフレット等」といいます)、本ご旅行条件書、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)によります。
- (3) 当社は、お客様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。

## 2. 旅行のお申込みと契約の成立

- (1) 当社又は「受託販売欄」に記載された当社の受託旅行会社(以下「当社」といいます)にて所定の申込書に所定の事項を記入のうえ、申込金を添えてお申込みください。申込金の額は下記となります。(下記①の場合に、所定額を超える金額の申込金のお支払いを希望される場合を除く)なお、申込金は旅行代金、取消料又は違約料のそれぞれの一部又は全部として取り扱います。旅行契約は、当社らが契約の締結を承諾し、申込金を受領した時に成立するものといたします。

＜申込金(おひとり様)＞	
①出発日の前日から起算してさかのぼって61日目以前	旅行代金の20%相当額以内
②出発日の前日から起算してさかのぼって60日目にあたる日以降	旅行代金の20%以上旅行代金まで

※正規割引航空券(PEX航空券)利用商品の場合、申込金と対象ツアーに記載する航空券取消料のいずれか大きい額とします。

※3日以上クルーズ日程を含む旅行の申込金に関しては、パンフレット等に記載する額とします。

- (2) 当社らは電話、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旅行契約の予約申込みを受け付けることがあります。この場合、予約の申込み時点では契約は成立しておらず、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は、当社らはお申込みがなかったものとして取り扱います。
- (3) 当社らは、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有しているものとみなします。
- (4) 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ていただきます。
- (5) 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) 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。
- (7) お客様が旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とする場合には、契約の申込時にお申し出ください。このとき、当社は可能な範囲内でこれに応じます。

## 3. 申込条件

- (1) 20歳未満の方は親権者の同意書が必要です。  
旅行開始時点で15歳未満の方のご参加は、一部のコースを除き、保護者の同行が必要です。なお、同行する保護者が16歳以上20歳未満の場合は、当該保護者についても親権者の同意書が必要です。
- (2) 特定旅客層を対象とした旅行については、ご参加の方が性別・年齢・資格・技能・その他の条件に合致しない場合、ご参加をお断りする場合があります。
- (3) 健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障害のある方、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、身体障害者補助犬をお連れの方など特別な配慮を必要とする方は、旅行お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨お申し出ください。(旅行契約成立後これら状態になった場合も直ちにお申し出ください)当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。お客様の状況及び旅行中に必要とされる措置については、あらかじめ当社よりお伺いさせていただきます。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。当社は現地事情や利用機関などの状況を踏まえて旅行を安全かつ円滑に実施するために、介助される方又は同伴される方の同行、公的機関や利用機関の求めによる医師の診断書や所定の書類の提出、コースの一部について内容を変更することなどを条件とさせていただく場合があります。また、お客様からお申し出いただいた措置について手配ができない場合は、旅行契約のお申込みをお断りする、あるいは旅行契約を解除させていただく場合があります。
- (4) お客様が旅行中に疾病、障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となったと当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるため必要な措置をとることがあります。これにかかると一切の費用はお客様の負担となります。
- (5) お客様の都合による別行動は原則としてできません。但し、コースにより別途条件でお受けすることがあります。
- (6) 他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おそれがあると当社が判断するときはお申込みをお断りすることがあります。
- (7) お客様が、暴力団員、暴力団準構成員、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。
- (8) お客様が、当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、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。
- (9) 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。
- (10) その他当社の業務上の都合で、お申込みをお断りすることがあります。

## 4. ウェイティングの取扱いについて

当社らは、お申し込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を締結できない場合であって、お客様が特に希望する場合は、以下により、お客様と特約を結んで、当社らがお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約

約を成立させる取扱い(以下「ウェイティングの取扱い」といいます)をすることがあります。

- (1) お客様がウェイティングの取扱いを希望する場合は、当社らは、お客様が当社からの回答をお待ちいただける期間(以下「ウェイティング期間」といいます)を確認のうえ、申込書と申込金相当額をご提出いただきます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当社らは、将来に旅行契約が成立することをお約束するものではありません。
- (2) 当社らは、前(1)の申込金相当額を「預り金」として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当します。
- (3) 旅行契約は、当社らが前(2)により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知を当社らがお客様に発した時(ただし、この通知が電子承諾通知の方法によって行われたときはお客様に到達した時)に成立するものとします。
- (4) 当社らは、ウェイティング期間内に旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。
- (5) 当社らは、ウェイティング期間内で当社らが旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からウェイティングの取扱いを解除する旨の申出があった場合は、預り金の全額をお客様に払い戻します。この場合、お客様からのウェイティングの取扱いを解除する旨の申出が取消料対象期間にあったときでも当社らは取消料をいたしません。

## 5. 契約書面と最終日程表のお渡し

- (1) 当社らは、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旅行条件及び当社らの責任に関する事項を記載した契約書面をお客様にお渡しします。契約書面はパンフレット等、本旅行条件書等により構成されます。
- (2) 本項(1)の契約書面をお渡し後、当社らはお客様に、集合時刻・場所、利用運送機関、宿泊機関等に関する確定した旅行情報を記載した最終旅行日程表を遅くとも旅行開始日の前日までににお渡しします。(原則として旅行開始日の10日前から7日前までににお渡しできるよう努力しますが、年末年始やゴールデンウィーク等の特定時期出発のコースの一部では旅行開始日の間際ににお渡しすることがあります。この場合でも旅行開始日の前日までににお渡しします)但し、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前に当たる日以降に旅行契約のお申込みがされた場合は、旅行開始日当日に最終日程表をお渡しする場合があります。なお、最終旅行日程表のお渡し前であっても、お客様からのお問い合わせがあった場合には、当社らは手配状況についてご説明いたします。

## 6. 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60日目にあたる日以降、21日前までの間で(以下「基準日」といいます)お支払いいただきます。但し、基準日以降にお申込みをされた場合は、申込時点又は旅行開始日前の当社の指定した日までにお支払いいただきます。

## 7. お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、募集広告又はパンフレット等に「旅行代金として表示した金額」プラス「追加代金として表示した金額」マイナス「割引代金として表示した金額」をいいます。この合計金額は、第2項の「申込金」、第15項(1)の①の「取消料」、第15項(1)の②の「違約料」および、第24項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

## 8. 旅行代金に含まれているもの

- (1) 旅行日程に明示された以下のものが含まれます。
  - ①航空、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃・料金(コースにより等級が異なります)  
※この運賃・料金は、運送機関の課す付加運賃・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者に一律に課されるものに限ります)を含みません。  
※パンフレット等でファーストクラス、ビジネスクラス利用と明示されていない場合はエコノミークラス利用となります。
  - ②送迎バス等の料金(空港、駅、埠頭と宿泊場所間)及び、都市間の移動バス料金。  
※但し、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観光の料金(バス料金、ガイド料金、入場料金)
  - ④宿泊の税金、税、サービス料金(パンフレット等に特に記載がない限り、2人部屋に2人ずつの宿泊を基準とします) 尚、一部訪問国・都市において、現地に徴収される税金等の諸費用は含まれておりません。
  - ⑤食事の料金、税、サービス料金
  - ⑥航空機による手荷物の運搬料金  
航空会社の定める無料手荷物許容量以内の手荷物運搬料金(ご利用航空会社及びご利用等級や方面によって異なりますので詳しくはご利用航空会社へお尋ねください。なお、手荷物の運搬は当該運送機関が行い、当社が運送機関に運送委託手続を代行するものです。また、航空会社の手荷物有料化に伴い一部含まれない場合もございます)
  - ⑦団体行動中のチップ
  - ⑧添乗員が同行するコースの諸費用
  - ⑨燃油サーチャージ込みのコースにおける燃油サーチャージ(航空会社により燃油サーチャージの増減又は廃止された場合でも旅行代金の変更はございません)
- (2) 上記諸費用は、お客様のご都合により、一部利用されなくても原則として払い戻しはいたしません。

## 9. 旅行代金に含まれていないもの

第8項の他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(各種運送機関で定めた重量、容量、個数を超える分について)
- ②各航空会社により、設定される手荷物運搬料金、および、有料の機内食や飲み物代金等
- ③一部訪問国・都市において、宿泊機関が現地にて宿泊者個々より徴収する税金等の諸費用
- ④クリーニング代、電報・電話料、ホテルのボーイ・メイドに対するチップ、その他追加飲食費等個人的性質の諸費用及びにそれに伴う税・サービス料
- ⑤渡航手続関係諸費用(旅券印紙代、査証料、予防接種料金、渡航手続取扱料金等)
- ⑥希望者のみが参加されるオプションツアー(別途料金の小旅行)の代金
- ⑦日本国内の空港施設使用料
- ⑧運送機関の課す付加運賃・料金(第8項(9)を除く燃油サーチャージ等)

- ⑨日本国内のご自宅と集合地・解散地間の交通費、宿泊費等
- ⑩旅行日程中の空港税等。但し、空港税を含んでいることを表記されているコースを除きます。

⑪傷害・疾病に関する医療費

## 10. 追加料金および割引代金

- (1) 第7項でいう「追加料金」は、以下の代金をいいます。(あらかじめ「旅行代金」の中に含めて表示した場合を除きます)
  - ①1人部屋を使用される場合の追加代金
  - ②ホテル又は部屋タイプのグレードアップのための追加代金
  - ③「食事なしプラン」等を基本とする場合の「食事つきプラン」等の追加代金
  - ④パンフレット等で当社が「延泊プラン」と称するホテルの宿泊延長のための追加代金
  - ⑤パンフレット等で当社が「ビジネス・ファーストクラス追加代金」と称する航空座席のクラス変更に要する追加代金
  - ⑥パンフレット等で「〇〇〇追加代金」と称するもの
- (2) 第7項でいう「割引代金」は、以下の代金をいいます。(あらかじめ、割引後の旅行代金を設定した場合を除きます)
  - ①パンフレット等で当社が「トリプル割引」等と称し、1つの部屋に3人以上が宿泊することを条件に設定した場合の割引代金
  - ②その他パンフレット等で「〇〇〇割引代金」と称するもの

## 11. お客様がご出発までに実施する事項/渡航準備

- (1) 旅行に必要な旅券(パスポート)、査証(ビザ)、再入国許可および各種証明書(以下「渡航書類」といいます)の取得については、お客様自身で行っていただきます。旅券の有効期限等は渡航先国により条件が異なりますのでご注意ください。(日本国籍以外の方は、自国の領事館、渡航先国の領事館、入国管理事務所にお問い合わせください)
- (2) 渡航先の衛生状況については下記の厚生労働省検疫感染症ホームページでご確認ください。
  - 厚生労働省検疫感染症ホームページ → <https://www.forth.go.jp/>
- (3) 渡航先によっては、外務省より危険情報などの安全関係の海外渡航関連情報が出されている場合がございます。お申し込みの際に販売店にご確認ください。海外渡航関連情報は下記にてご確認ください。
  - 海外安全ホームページ → <https://www.anzen.mofa.go.jp/>
  - 外務省領事局 領事サービスセンター(海外安全相談班)  
TEL: 03-3580-3311(内線: 2902, 2903)

## 12. 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、お客様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募集型企画旅行契約の内容(以下「契約内容」といいます)を変更する場合があります。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。

## 13. 旅行代金の変更

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、割引代金の額の変更は一切いたしません。

- (1) 利用する運送機関の適用運賃・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越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日目に当たる日より前にお客様にその旨を通知いたします。
- (2) 当社は本項(1)の定める適用運賃・料金の大幅な減額がなされるときは、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します。
- (3) 第12項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用(当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった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含みます)が増加したときは、旅行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)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異なる旨を、パンフレット等に記載した場合、旅行契約の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。

## 14. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。この場合、所定の事項を記入の上、当社に提出していただきます。この際、交替に要する実費および手数料としておひとり様1万円をいただきます。(既に航空券を発行している場合、別途再発券に関わる費用を請求する場合があります)また契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生じ、以降旅行契約上の地位を譲り受けた方が、この旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することになります。
- (2) 当社は、旅行サービス提供機関への旅行者名の登録等の事由により交替を承諾できない場合があります。この場合、契約者であるお客様は当社との旅行契約を解除し、契約上の地位を譲受されようとしたお客様は本条件書の定めるところにより当社と新たに旅行契約を締結していただきます。

## 15. 旅行契約の解除・払い戻し

- (1) 旅行開始前
  - ①お客様の解除権
    - ア. お客様は、本項に定める取消料を当社に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、契約解除のお申し出は、お申込み店の営業時間内でお受けいたします。(お申し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、お申込み旅行会社の営業日、営業時間、連絡先等はお客様自身でも必ずご確認ください)
    - イ. お客様は、次の項目に該当する場合は、旅行開始前に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。
      - a. 第12項に基づき契約内容が変更されたとき。但し、その変更が第24項(表)左側に掲げる物、その他重要な物であるときに限ります。
      - b. 第13項(1)に基づいて旅行代金が増額されたとき。
      - 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、又は不可能となる恐れがあるとき。

- d. 当社らがお客様に対し第5項(2)で定めた期日までに、最終日程表をお渡ししなかったとき。
  - e. 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になったとき。
- ウ. 当社は、本項(1)の①のア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)から所定の取消料を差し引いた額を払い戻しいたします。取消料を申込金でまかなえないときは、その差額を申し受けます。また、本項(1)の①の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)全額を払い戻しいたします。
- エ. 当社の責に帰さない各種ローンの取扱上の事由、その他渡航手続の事由で旅行契約が解除になる場合は取消料の対象となります。

## 【取消料】

■日本発着時に航空機を利用する旅行契約の取消料(LCCを含む航空会社の個人向け正規割引運賃、貸切航空機を利用するものを除く)

旅行契約の解除日 (旅行開始日の前日から起算してさかのぼって)	特定日に開始する旅行(注1)	左記以外の日に開始する旅行
旅行契約締結後に解除する場合(下記を除く)	無料	
40日前以降~31日前以前	旅行代金の10%	無料
30日前以降~3日前以前	旅行代金の20%	
2日前(前々日)~当日の旅行開始前	旅行代金の50%	
旅行開始後(注2)の解除又は無連絡不参加	旅行代金の100%	

(注1)特定日:「4/27~5/6、7/20~8/31、12/20~1/7」

(注2)「旅行開始後」とは、特別補償規程に規定する「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。

■本邦出国時又は帰国時に、航空会社がウェブサイト等により広く消費者向けに販売する航空券と同一の取引条件による航空券を利用する旅行契約であって、契約書面において、当該航空券が利用されること、航空会社の名称並びに航空券取消条件及び航空券取消料等の金額を明示したものの

取消料区分	取消料(おひとり様)
(1) 旅行契約締結後に解除する場合 (2) から(5)に掲げる場合を除く)	旅行契約解除時の航空券取消料等の額以内
(2) 旅行開始日がピーク時の旅行である場合であって、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって四十日目に当たる日以降に解除するとき (3) から(5)までに掲げる場合を除く)	旅行代金の10%又は旅行契約解除時の航空券取消料等とのいずれか大きい額以内
(3) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって三十日目に当たる日以降に解除する場合(4)及び(5)に掲げる場合を除く)	旅行代金の20%又は旅行契約解除時の航空券取消料等とのいずれか大きい額以内
(4) 旅行開始日の前々日以降に解除する場合(5)に掲げる場合を除く)	旅行代金の50%又は旅行契約解除時の航空券取消料等とのいずれか大きい額以内
(5) 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

※当該航空券に関して、当社が航空会社に対して支払うべき航空券取消料等が生じなかったときは、旅行契約解除時の航空券取消料等の額は無料として取り扱い、航空会社により航空券取消料等が減額されたときは、当該減額後の航空券取消料等の額を旅行契約解除時の航空券取消料等の額として取り扱います。

## ■貸切航空機(チャーター便)を利用するコース

取消料区分 (旅行開始日の前日から起算してさかのぼって)	取消料(おひとり様)
(1) 60日目にあたる日以降の解除	旅行代金の20%
(2) 30日目にあたる日以降の解除	旅行代金の50%
(3) 20日目にあたる日以降の解除	旅行代金の80%
(4) 3日目にあたる日以降の解除 又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%

## ■旅行日程中に3泊以上のクルーズ日程含む旅行契約(※)

(1) 日程に含まれるクルーズに係る取消料規定の取消料收受期間の起算日であるクルーズ開始日を旅行開始日と読み替えた期間内に解除する場合(2)に掲げる場合を除く)	①クルーズ中の泊数が当該募集型企画旅行の日程中の宿泊数(航空機内のものを除く。②において同じ)の50%以上のもの。当該期間に対応するクルーズの取消料收受期間の区分に適用される取消料率の2分の1に相当する率以内 ②クルーズ中の泊数が当該募集型企画旅行の日程中の宿泊数の50%未満のもの。当該期間に対応するクルーズの取消料收受期間に適用される取消料率の4分の1に相当する率以内
(2) 旅行開始後の解除 又は無連絡不参加	旅行代金の100%以内

(※)本邦出国時及び帰国時に船舶を利用する旅行契約の場合は、当該船舶に係る取消料の規定により、パンフレット等に表示。

## ②当社の解除権

- ア. お客様が第5項に規定する期日までに旅行代金を支払われないうちは、当社は旅行契約を解除することがあります。この場合、本項(1)の①の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、当社は旅行契約を解除することがあります。
  - a. お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の旅行参加条件を満たしていないとき。
  - b. お客様が第3項(7)から(9)までのいずれかに該当することが判明したとき。
  - c. お客様が病氣、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。
  - d. お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められたとき。
  - e. 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。

- f. お客様の人数が、パンフレット等に記載した最少催行人員に満たないとき、この場合は4/27～5/6、7/20～8/31、12/20～1/7に旅行するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって33日目に当たる日より前に、また、同期間以外に旅行開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって23日目に当たる日より前に旅行を中止する旨をお客様に通知いたします。
- g. 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。
- h. 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、パンフレット等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、又は不可能となる可能性が極めて大きいとき。

ウ. 当社は、本項②のイ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た額を払い戻します。また、本項②のイ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)の全額を払い戻しいたします。

## (2) 旅行開始後の解除

### ①お客様の解除・払い戻し

- ア. お客様のご都合により旅行契約を解除し一時離隔された場合、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. お客様の責に帰さない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係る部分の旅行契約を、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係る部分に相当する代金をお客様に払い戻しいたします。ただし、当社の責に帰すべき事由によら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払い戻しいたします。

### 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. お客様が病氣、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るとき。
- b. お客様が第3項の(7)から(9)までのいずれかに該当することが判明したとき。
- c. お客様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に従わないとき、また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、当該旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
- d. 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であって旅行の継続が不可能となったとき。
- e. 上記dの一例として、日程に含まれる地域について、外務省から「不要不急の渡航は止めてください」以上の危険情報が発出され旅行の継続が不可能になったとき。
- イ. 解除の効果及び払い戻し  
本項(2)の②のイに記載した事由で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者に対して、取消料・違約料その他の名目で既に支払い、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、お客様が未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い、又はこれから支払うべき取消料・違約料その他の名目による費用を差し引いて払い戻しいたします。
- ウ. 本項(2)の②のイのa、dにより当社が旅行契約を解除したときは、お客様のお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いたします。
- エ. 本項(2)の②のイ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、将来に向か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債務については、有効な弁済がなされたものとします。

## 16. 旅行代金の払い戻し時期

- (1) 当社は、「第13項(1)、(2)、(4)の規定により旅行代金を減額した場合」又は「前15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、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除による払い戻しにあっては、パンフレット等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い戻しいたします。
- (2) 本項(1)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を行使することを妨げるものではありません。

## 17. 旅程管理

当社は、お客様に対して次に掲げる業務を行い、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保するよう努めます。但し、当社がお客様とこれとは異なる特約を結んだ場合には、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ことができない恐れがあると認められるときは、契約内容に従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得ないときは、代替サービスの手配を行います。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に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します。
- (3) 当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害等により保護を要する状態に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、これが当社の責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、募集型企画旅行参加者として行動していただくときは、自由行動時間中を除き、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. 添乗員等の業務

- (1) 添乗員の同行の有無はパンフレット等に明示いたします。
- (2) 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員が同行しない旅行におい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ための必要な業務およ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。
- (3) 添乗員が同行しない旅行においては、現地にてお客様に提供する運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の手配を当社に代わって手配をする者(以降「手配代行者」といいます)により行わせ、その者の名称及び連絡先は最終日程表に明示いたします。
- (4) 添乗員その他の者が本項の業務に従事する時間帯は、原則として8時から20時までとします。

## 20. 当社の責任

- (1) 当社は旅行契約の履行にあたって、当社又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、お客様の被られた損害を賠償いたします。但し、損害発生の日から起算して2年以内に当社に対して通知があったときに限ります。
- (2) 当社又は手配代行者が手配した運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の故意・過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。
- (3) お荷物の損害については本項(1)の規定に関らず損害発生の日から起算して21日以内に当社に対して通知があったときに限り、お一人につき15万円を限度として賠償いたします。(当社又は当社の手配代行者に故意又は重大な過失がある場合を除きます)
- (4) お客様が次に例示するような事由により損害を被られたときは、上記に責任を負うものではありません。
- ア. 天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生ずる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
- イ. 運送・宿泊機関の事故若しくは火災又はこれらのために生ずる旅行日程の変更又は旅行の中止
- ウ. 官公署の命令又は伝染病による隔離
- エ. 自由行動中の事故
- オ. 食中毒
- カ. 盗難
- キ. 運送機関遅延、不通又はこれらによって生ずる旅行日程の変更若しくは目的地的滞在期間の短縮

## 21. 特別補償

- (1) 当社は、前項に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、『旅行業約款特別補償規程』の定めるところにより、お客様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って身体に損害を被ったときに、死亡補償金・後遺障害補償金(限度額)として2,500万円、入院見舞金として入院日数により4万円～40万円又は通院見舞金として通院日数(3日以上)により2万円～10万円のいずれか高い方の金額、携行品に対する損害につきましては損害補償金(15万円を限度。ただし、1個又は1対についての補償限度は10万円)をお支払いいたします。ただし、日程表において、当社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、当該日にお客様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、「当該募集型企画旅行参加中」とはいたしません。また、現金、クレジットカード、貴重品、薬品・化粧品・食料品等の消耗品、撮影済みのフィルム、記録媒体に書かれた原稿等、『旅行業約款特別補償規程』第18条2項に定める品目については補償いたしません。
- ※事故による傷害治療費用、病氣による死亡・治療費用、賠償責任、救護車費用等には一切適用されません。
- (2) 当社が本項(1)に基づく補償金支払義務と前項による損害賠償義務を重ねる場合であっても、一方の義務が履行されたときはその金額の限度において補償金支払義務、損害賠償義務とも履行されたとします。
- (3) お客様が募集型企画旅行中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、故意の法令違反行為・法令に違反するサービス提供の受領、疾病などの他、募集型企画旅行の旅行日程に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山(ピッケル、アイゼン、ザイル、ハンマー等の登山用具を使用するもの)、リュージュ、ポブスレー、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハンググライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機など)搭乗、ジャイロプレーン搭乗などの他、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。

## 22. 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被った場合は、当社はおお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (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に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パンフレット等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、現地手配会社、当該旅行サービス提供機関等いずれかにその旨を申出なければならないとします。

## 23. オプションツアー又は情報提供

- (1) 当社の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実施する小旅行(以下「オプションツアー」といいます)のうち、当社が企画・実施するオプションツアーに対する第21項の特別補償の適用については、主たる旅行契約の一部として取り扱います。
- (2) オプションツアーの運行事業者が当社以外の現地法人である旨を、パンフレット等で明示した場合には、当社は、当該オプションツアー参加中の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、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います。(ただし、当該オプションツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨パンフレット等又は確定書面に記載した場合は除きます)また、当該オプションツアーの運行事業者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該運行事業者の定め及び現地法令によります。
- (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のお客様に発生した損害については、当社は第21項の特別補償規定は適用しません(ただし、当該オプションツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨パンフレット等又は確定書面に記載した場合は除きます)が、それ以外の責任を負いません。

## 24. 旅程保証

- (1) 当社は次の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更(第13項(3)に規定する以外の次の各号に掲げる変更を除きます)が生じた場合は、第7項で定める「旅行代金」に次表の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。ただし、当該変更について当社に第20項(1)に規定に基づく責任が発生することが明らかな場合は、変更補償金としてではなく、損害補償金の全部又は一部として支払います。
- ア. 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(オーバーブッキング)が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います)
- (A) 旅行日程に支障をもたらす悪天候、天災地変 (B) 戦乱 (C) 暴動 (D) 官公署の命令 (E) 欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止 (F) 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 (G) 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
- イ. 第14項の規定に基づいて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る変更の場合、当社は変更補償金を支払いません。
- ウ. パンフレット等に記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができた場合においては、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
- (2) 本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に支払う変更補償金の額は、第6項で定める「旅行代金」に15%を乗じた額を限度とします。また、ひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が1,000円未満である場合、当社は変更補償金を支払いません。
- (3) 当社は、お客様が同意された場合、金銭による変更補償金の支払いに替えて、これと相応の物品サービスの提供をもって補償を行なうことがあります。
- (4) 当社が本項(1)に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18項の規定に基づく責任が明らかになった場合には、お客様は当該変更にかか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と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。

### (表) 変更補償金

当社が変更補償金を支払う変更	1件あたりの率(%)	
	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です)		
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		
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		
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	2.5%	5.0%
⑦契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更(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)		
⑧契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類/設備/景観その他の客室条件の変更		
⑨上記①～⑧に掲げる変更のうちパンフレット等のツアータイトル中に記載があった事項の変更		

- (注1) 最終旅行日程表が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「最終旅行日程表」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最終旅行日程表の記載内容との間又は最終旅行日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件として取扱います。
- (注2) 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3) ④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。
- (注4) ⑦の宿泊機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリスト又は当社の営業所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。
- (注5) ④又は⑦若しくは⑧に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合でも、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。
- (注6) ⑨に掲げる変更については①～⑧までの率を適用せず、⑨によります。

## 25. 海外旅行保険について

ご旅行中に病気、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。海外旅行保険はそのような場合に備えてお客様ご自身の治療費および損害賠償等を担保することを目的としていますので必ず、ご加入されることをお勧めいたします。

## 26. 個人情報

- (1) 当社は、旅行申込みの受付に際し、提出された申込書に記載された個人情報について、お客様がお申し込みいただいたご旅行サービスの手配および受領のために必要な範囲内、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、ならびに旅行先のお土産店等のお客様の買い物の便宜のために必要な範囲内、それら運送・宿泊機関等、保険会社、お土産店等に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号を電子的方法等で送付することにより提供いたします。お申し込みいただく際には、これらの個人データの提供についてお客様に同意いただくものとします。
- (2) 当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、氏名、性別、年齢、住所、電話番号、メールアドレス、パスポート番号をお客様へのご連絡にあたり、当社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。当社グループ企業は、
1. 会社および会社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. 旅行参加後のご意見やご感想提供のお願い
  3. アンケートのお願い
  4. 特典サービスの提供
  5. 統計資料の作成等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。
- (3) 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、ご出発前までに当社らまでお申し出ください。

## 27. ご旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、パンフレット等に明示した日となります。

## 28. その他

- (1) お客様が個人的な案内、買い物等を添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病等の発生に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物・貴重品の紛失、忘れ物の回収に伴う諸費用及び別行動のために要した費用はお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様に便宜を図るため土産物店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の責任で購入していただきます。当社では、商品の交換や返品のお手伝いは致しかねますのでトラブルが生じないよう商品の確認および領収書の受け取りなどを必ず行ってください。なお、ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持込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。また、諸外国での現地税関の都合、航空機の遅延等による乗継時間不足で免税手続きができない場合がありますが、その場合当社では責任を負いません。
- (3) 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、最終旅行日程表に記載している出発空港又は出発地を出発(集合)してから、当該空港又は当該地に帰着(解散)するまでとなります。
- (4) 日本国内の空港から本項(3)の発着空港、発着地までの区間を別途手配する場合、当該区間は募集型企画旅行契約の範囲に含まれません。
- (5) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (6) ご旅行の申込み後、目的地に「渡航の是非を検討してください」以上が発出された場合、当社は旅行契約の内容を変更又は解除することがあります。しかし、各種情報をもとにお客様の安全の確保及び旅程管理が出来ると判断した場合には、旅行を催行いたします。この場合、お客様の判断において旅行を取りやめられる場合、当社は所定の取消料をいただきます。
- (7) 悪天候、天災地変、交通機関の遅延・不通・スケジュール変更等による旅行日程の変更・目的地滞在期間の短縮及び観光先の変更・中止などが生じる場合があります。このような当社が関与しえない事由の場合、当社は免責となりその責任は負いかねますが、当初予定する日程に従った旅行サービスが提供できるように手配努力します。その場合、現地にて追加手配した交通費・宿泊費等はお客様のご負担となります。
- (8) 当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイレージ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い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、利用航空会社の変更により、お客様が受ける予定であった同サービスが受けられなくなった場合、理由の如何にかかわらず、当社は第20項(1)および第24項(1)の責任を負いません。

## 29. 募集型企画旅行契約約款について

この条件に定めない事項は当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当社の旅行業約款をご希望のお客様は、販売店までお問い合わせください。当社旅行業約款は、当社ホームページ(<http://www.tourwave.net>)からもご覧になれます。

【更新日】2018年8月15日