

17. 旅行代金の払い戻し

- (1)当社は、「第12項の(2)(3)(5)の規定により旅行代金を減額した場合」又は「第14項から第16項まで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ホームページ・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ます。
- (2)本項(1)の規定は、「第19項(当社の責任)又は第21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ところを妨げるものではありません。
- (3)お客様は出発日より7ヶ月以内にお申込店舗にお申し出ください。
- (4)クーポン券類の引渡し後の払戻しについては、お渡ししたクーポン券類が必要となります。クーポン券類の提出がない場合には、旅行代金の払戻しができないことがあります。

18. 添乗員

- (1)添乗員同行表示コースには、全行程に添乗員が同行いたします。添乗員の行なうサービスの内容は、原則として契約書面に定められた日程を円滑に実施するため必要な業務といいます。旅行中は日程の円滑な実施と安全のため添乗員の指示に従って頂きます。添乗員の業務は原則として8時から20時までとします。また労働基準法の定めからも勤務中、一定の休息時間も適宜取得させていただきます。
- (2)現地添乗員同行表示コースには、原則として旅行目的地の到着から出発まで現地添乗員が同行いたします。現地添乗員の業務は本項(1)における添乗員の業務に進じます。
- (3)現地係員内表示コースには、添乗員は同行いたしませんが、現地係員が旅行を円滑にするために必要な業務を行ないます。
- (4)個人型プランには、添乗員等は同行いたしません。添乗員等が同行しない旅行は、お客様ご自身での旅程管理をお願いいたします。お客様が旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様ご自身で行って頂きます。交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で急遽、旅行を取り止めにする場合、取扱販売店に連絡をお願いいたします。尚、取扱販売店が休業日又は営業時間外で連絡が不可能な場合は、ご自身で、残りのご利用予定のサービス提供機関(ホテル、交通機関等)への取消連絡や取消処理をお願いいたします。取消連絡や取消処理をされなかつた場合は、権利放棄したことになります、一切の返金を受けられないとになりますので注意ください。
- (5)現地添乗員が同行しない区间及び現地係員が業務を行なわない区间において、悪天候等によつてサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、お客様ご自身で行って頂きます。

19. 当社の責任

- (1)当社は募集型企画旅行契約の履行にあたって、当社又は当社が手配を代行させた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いたします。ただし損害発生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)お客様が次に示するような事由により、損害を被られた場合におきましては、当社は原則として本項(1)の責任を負いません。
- ①天災地変、戦乱、暴動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中止②運送・宿泊機関等の事故、火災により発生する損害③運送・宿泊機関等のサービス提供の中止又はそれのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止④官公署の命令、又はそれに伴つて生じる旅行の変更、旅行中の⑤自由行動中の事故⑥中毒・盗難⑦運送機関の遅延、不適・不規則シケンユーリ変更、経路変更など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
 - ⑧手荷物についての変更、目的地在庫時間の短縮
 - ⑨手荷物についての本項(1)の損害に付いては、本項(1)のお客様からの損害通知期間規定にかかるらず損害発生の翌日から起算して14日以内に当社に対して申し出たあった場合に限り、賠償いたします。ただし、損害額の如何にかかわらず当社が行なう賠償額はお一人あたり最高15万円まで(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます)といいます。
 - (4)手配代行者とは、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・レストラン等)の手配を当社に代わって手配する者をいいます。なお、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空・鉄道・バス・ホテル・レストラン等)の故意または過失により、お客様に損害が発生したときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。

20. 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、お客様が募集型企画旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故により、その生命、身体に被られた一定の損害につきましては、化粧品補償金(500円)・後遺障害補償金(500円を上限)・人見費(2万円・20万円)及び通院見費(1万円・5万円)を、また手荷物に対する損害につきましては損害補償金(手荷物1個又は1対あたり10万円を上限)、募集型企画旅行お客様1名あたり15万円を上限とします)を支払います。なお、手荷物の損害に對し保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。
- (2)本項(1)にかかるります。当社の手配による募集型企画旅行に含まれる旅行サービスの提供が一切行われない日にについては、その旨ホームページ・パンフレット等に明示した場合に限り、お客様が募集型企画旅行参加中はいたしません。
- (3)お客様が募集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、疾病等のほか、募集型企画旅行参加中に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山はん(ビックル、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、ボブスレー、スカイライディング、ハンググライダー等搭乗、超軽量活動力機(モーターハンググライダー、マイクロライド機、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に類する危険な運動中の事故のものであるときは、この限りではありません。
- (4)当社は、現金、有価証券、レジットカード、クーポン券、航空券、バスポート、免許証、査証、預金証書、貯金証書(通帳及び現金支払機用カードを含みます)、各種データーなどのこれらに準ずる券類(コンタクトレンズ等の当社約款に定められている補償対象除外品については、損害補償金を支払いません)。
- (5)当社が本項(1)に基づく補償金支払い義務と前項により損害補償義務を重ねて負う場合であつても、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ものといいたします。

21. 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し受けます。
- (2)お客様は、募集型企画旅行契約を締結する際には、当社から提供された情報を活用し、お客様の権利義務その他の募集型企画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、契約書面に記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を添乗員、斡旋員、現地ガイド、当該旅行サービス提供機関又はお申込店に申し出なければならない。
- (4)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りません。
- (5)クーポン券類紛失の場合、当該クーポン券類の発行に伴う運送機関の運賃・料金はお客様のご負担となります。この場合の運賃・料金は、運送機関が定める金額とします。

22. オプショナルツアーや情報提供

- (1)当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を受取して当社が企

画・実施する募集型企画旅行(以下「当社オプショナルツアーや」といいます。)の第20項(特別補償)の適用については、当社は、主たる募集型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプショナルツアーやは、ホームページ・パンフレット等で「企画者：当社」と表示します。

(2)オプショナルツアーやの運行事業者が当社以外である旨をホームページ・パンフレットで明示した場合には、当社は、当該オプショナルツアーや参加中にお客様に発生した第20項(特別補償)で規定する損害に對しては、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います(但し、当該オプショナルツアーやのご利用が生れた募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面にて記載した場合を除きます)。また、当該オプショナルツアーやの運行事業者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該運行事業者のために拠ります。

(3)当社は、ホームページ・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對しては、当社は第20項の特別補償規程は適用します(但し、当該オプショナルツアーやのご利用が生れた募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面にて記載した場合を除きます)。が、それ以外の責任を負いません。

23. 旅行保証

(1)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(ただし次の①・②・③で規定する変更を除きます)は、第7項で定める「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日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更について当社に第19項(1)の規定に基づく責任が発生する場合に明らかな場合には、変更補償金を支払うことはなく、損害賠償金の全部又は一部として支払います。(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・部屋等の諸設備の不足(いわゆる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)。

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・宿泊機関等の旅行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遅延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必要な措置

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・部屋等の諸設備の不足(いわゆる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)。

②第15項及び第16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係る変更の場合、当社は変更補償金を支払いません。

③ホームページ・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支払いません。

(2)本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第7項で定める「旅行代金」に15%を乗じて得た額を上限とします。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おひとり様につき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)当社はお客様の同意を得て金額による変更補償金・損害賠償金の支払いに替え、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。

変更補償金の額=1件につき下記の率×旅行代金

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	旅行開始日以後にお客様に通知した場合
①ホームページ・パンフレット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・パンフレット又は確定書面に記載した入場する観光地又は光景施設(リストラブを含みます)その他の旅行の目的地の変更	1.0%	2.0%
③ホームページ・パンフレット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のもののへの変更(変更後の等級及び設備の料金の合計額がパンフレット又は確定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せん)	1.0%	2.0%
④ホームページ・パンフレット又は確定書面上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ホームページ・パンフレット又は確定書面上に記載した本邦内の旅行開始地又は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ホームページ・パンフレット又は確定書面上に記載した本邦内と本邦外との間ににおける直行便の乗り継ぎ又は経由便への変更	1.0%	2.0%
⑦ホームページ・パンフレット又は確定書面上に記載した宿泊機関の種類又は料金の変更(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ホームページ・パンフレット又は確定書面上に記載した宿泊機関の種類、設備又は景観その他の客室条件の変更	1.0%	2.0%
⑨上記①～⑧に掲げる変更のうち募集ホームページ・パンフレット又は確定書面のツアータイムに記載したのを除いた場合の変更	2.5%	5.0%

注1:ホームページ・パンフレット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る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2:①に掲げる事由については、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(乗車船毎に、その他の旅行サービスの場合1担当事務毎に1件)とします。

注4:④⑦⑧に掲げる変更が1乗車船又は1泊のうち複数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に掲げる運送機関の名称の変更、⑦宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのものの変更伴うものをいいます。

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・宿泊機関そのものの変更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開示しているリストによります。

24. 通信契約による旅行条件

当社は、当社が発行するカード又は当社が提供するクレジットカード会社(以下「提携会社」といいます)の会員(以下「会員」といいます)により、会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受けること(以下「通信契約」といいます)を条件に旅行の申込みを受ける場合があります。通信契約の旅行条件は通常の旅行条件と、以下の点で異なります。(受託旅行業者により当該取扱ができない場合があります。また取扱可能なカードの種類も受託旅行業者により異なります)。

(1)本項でいう「カード利用料」とは、会員及び当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払い又は払戻し債務を履行すべき日をいいます。

(2)申し込みに際し、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」等を当社に通知していただけます。

(3)通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨を電話又は郵便で通知する場合には、当社はその通知を発した時に成立し、当社はe-mail等の電子承認通知による方法によることを通知する場合は、その通知がお客様に到達した時に成立するものとします。

(4)当社は提携会社のカードにより所定の旅費の云々の署名なくして「ホームページ・パンフレット等に記載する」旨を記載した場合に、当該オプショナルツアーやに生じた第20項(特別補償)による損害に對しては、当社は第20項に規定する損害に對しては、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います(但し、当該オプショナルツアーやのご利用が生れた募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面にて記載した場合を除きます)。

(5)要約契約のお申し出があった場合、当社は旅行代金から取消料を差し引いた額を解除の申し込みのあった日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約の場合は、30日以内に、お客様へお申し出ください。

(6)当社は通信契約の理由により会員のお申し出がござる場合は、当社は別途指定期日にまで現金化して旅行代金を支払いたたきます。当該指定期日にまでに現金化いたたかなければ、当社は通信契約を解除し、当社はお申込店舗の販売員にお問い合わせください。

25. 国内旅行保険への加入について

この場合に、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。これらを担保するため、お客様ご自身で充分な額の国内旅行保険に加入されることをお勧めします。国内旅行保険については、お申込店舗の販売員にお問い合わせください。

26. 個人情報の取扱い

(1)当社は、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いた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がある場合は、旅行サービスの手配及びそれらのサービスを提供するため必要な手続きがとれない場合、お客様の申込によって依頼をお受けできないことがあります。取得した個人情報は、「受託販売元」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対応いたします。

(2)当社は、前号により取得した個人情報をについて、お客様との連絡のために利用させていたい場合は、お客様の同意の範囲内、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上必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店でのお客様のお買物アイテム等の便益のため必要な範囲内に、お申込みいただいたホームページ・パンフレット等及び第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、土産品店に対し、前号により取得した個人情報を「受託販売元」に記載された運送機関、宿泊機関等及び保険会社に依頼する航空便名に係る個人データを、ご意見や手配の方法等で添付することにより、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取得いたします。お客様は、お客様に疾病等があった場合で連絡先の方への連絡の必要があると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に提供することについて連絡先の方の同意を得る必要があります。

(4)当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等でのあらゆる業務の一部または全部を他社に委託することができます。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ま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室へ、お客様のお申込の簡素化、催事内容等のご案内へ、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を開示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JTBホームページ(http://www.jtbcorp.jp/jp/privacy/)」をご参照ください。

27. 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、ホームページ・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、買物等を添乗員等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紛失・忘れ物回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときは、それらの費用はお客様にご負担いただきます。

(2)お客様のご便益をはかるため土産物店にご案内することができますが、お買物に際しますのは、商品の交換や返品等の手伝いはいたしません。

(3)お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度(フレックストラベラー制度)に同意をし、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配代行業務、旅行管理債務は履行されたとし、また、当該変更部分に關わる旅程保管責任は免責となります。

(4)当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

(5)当社の募集型企画旅行にご参加いただいたことにより、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、同サービスに關わるお問合せ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行なっていただきます。また、利用航空会社の変更により同サービスの条件に変更が生じた場合でも第19項(1)及び第23項(1)の責任を負いません。

旅館・ホテル等において、お客様が酒類・料理・その他のサービス等を追加された場合は、原則として消費税などの諸税が課せられますのでご了承下さい。

受託販売