

# 募集型企画旅行条件書（国内ツアー用）

（旅行業法第12条の4による旅行条件説明書面）

（旅行業法第12条の5による契約書面）



この旅行条件は、株式会社エヌオーイーが企画・実施する旅行に適用となります。お申し込みの際はこの旅行条件を十分お読み下さい。また、この条件書をプリントアウトもしくはハードディスク内に保存されることをおすすめします。

## 1. 募集型企画旅行契約

- (1) この旅行は、株式会社エヌオーイー（以下「当社」といいます）が企画・募集し実施する企画旅行であり、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) 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) 旅行契約の内容・条件は、パンフレット、本旅行条件書、インターネットホームページ、出発前にお渡しする確定書面（最終旅行日程表）及び当社の旅行業約款（企画旅行の部）によります。

## 2. 旅行の申込みと旅行契約の成立時期

- (1) 当社又は当社の受託営業所にて（以下「当社ら」といいます）、当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上、下記の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、その一部として繰り入れます。また、旅行契約は、当社らが予約の承諾をし、申込書と申込金を受領したときに成立するものとします。
- (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ことがあります。この場合、予約の時点では契約は成立しておらず、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の支払いをしていただきます。この期間内に申込書の提出と申込金の支払いがなされない場合、当社らはお申込みはなかったものとして取扱います。
- (3) 旅行契約は、郵便又はファクシミリでお申込みの場合は、申込書の提出と申込金のお支払い後、当社らがお客様との旅行契約を承諾する通知を出したときに、また電話によるお申込みの場合は、本項（2）により申込書と申込金を当社らが受理したときに成立いたします。
- (4) 申込金

区分	申込金（おひとり）
旅行代金が10万円以上	旅行代金の20%
旅行代金が6万円以上10万円未満	20,000円
旅行代金が3万円以上6万円未満	12,000円
旅行代金が1万円以上3万円未満	6,000円
旅行代金が1万円未満	3,000円

※上記表内の「旅行代金」とは第6項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。

ただし、特定期間、特定コースにつきましては、別途募集広告に定めるところによります。

### (5) キャンセル待ちの取扱いについての特約

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を成立させる取扱い（以下「キャンセル待ちの取扱い」といいます。）をすることがあります。

- ①お客様がキャンセル待ちの取扱いを希望する場合は、当社らは、お客様が当社らからの回答をお待ちいただける期間（以下「キャン

セル待ち期間」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（4）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着した時）に成立するものとします。
- ④当社らは、キャンセル待ち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、キャンセル待ち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キャンセル待ち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、お客様からのキャンセル待ちの取扱いを解除する旨の申出が取消料対象期間であったときでも当社らは取消料をいたしません。
- (6) 通信契約による旅行契約の締結をされるお客様との旅行条件は第3項になります。

## 3. お申込み条件

- (1) 申込み時点で18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歳未満の方は保護者の同行を条件とさせていただきます。
- (2) 旅行開始日時点で75歳以上の方は所定の「健康アンケート」の提出をお願いします。場合によっては別途医師の健康診断書の提出をお願いすることがあります。コースによりお申込みをお断りさせていただくか、同伴者の同行などを条件とさせていただく場合があります。なお、ご参加の場合にはコースの一部内容を変更させていただく場合があります。
- (3) 特定のお客様層を対象とした旅行あるいは特定の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、お申込みをお断りすることがあります。
- (4) 慢性疾患をおもちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、障害をおもちの方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申込み時にお申し出ください。身体に障害をお持ちの方は、所定の「お伺い書」を提出していただきます。当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。また、この場合、医師の診断書を提出していただく場合があります。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します。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に、介助者／同伴者の同行などを条件とさせていただくか、コースの一部について内容を変更させていただくか、又はご負担の少ない他の旅行をお勧めするか、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に必要な措置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担となります。

- (6) お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件でお受けすることがあります。
- (7) 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当社が判断する場合は、お申込みをお断りすることがあります。
- (8) 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勢力であると認められるときは、お申し込みをお断りすることがあります。
- (9) 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ときは、お申し込みをお断りすることがあります。
- (10) お客様が風雪を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて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ときは、お申し込みをお断りすることがあります。
- (11) その他当社の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りすることがあります。

#### 4. 確定書面（最終旅行日程表）

- (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及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。契約書面はパンフレット・募集広告、本旅行条件書等により構成されます。
- (2) 本項（1）の契約書面を補完する書面として、当社はお客様に、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お渡しします。（原則として旅行開始日の2週間前～7日前にはお渡しす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お渡しします。）ただし、お申込が旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前にあたる日以降の場合、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。
- (3) 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、前（1）および（2）の契約書面・確定書面に記載するところに特定されます。

#### 5. 旅行代金のお支払い

旅行代金は出発日の前日から起算して、さかのぼって21日目にあたる日（以下「基準日」といいます）より前にさかのぼってお支払いいただきます。また、基準日以降のお申込みの場合は、申込時点又は当社らの指定する期日までにお支払いいただきます。

#### 6. お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、パンフレット・募集広告に「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14項「(1)の①のア」の「取消料」、第14項「(1)の②のア」の「違約料」、及び第22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、鉄道等利用交通機関の運賃・料金（コースによっては等級が異なります。別途明示する場合を除きエコノミークラスとなります）。また、この運賃・料金には、運送機関の課す付加運賃・料金（原価の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せん。以下同様とします。）を含みません。
- (2) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金（空港、駅、埠頭と宿泊場所間および都市間の移動バス料金。旅行日程に「お客様負担」を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の料金（バス料金、ガイド料金、入場料）。
- (4) 旅行日程に明示した宿泊の料金及び税、サービス料（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事の料金（ただし、飲物代は含まれません）、税、サービス料。
- (6) 手荷物の運搬料金。  
お1人様スーツケース1個の手荷物運搬料（航空機で運搬の場合は、お1人様20kg以内が原則となっておりますが、等級・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。また、一部の空港・駅・港・ホテルではポーターがいない等の理由により、お客様自身に運搬していただく場合があります。）手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に対する運送委託手続きを代行するものです。
- (7) 団体行動中の心付け。
- (8) 添乗員付コースの添乗員の同行費用。
- (9) その他募集広告内で含まれる旨表示したもの。

※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。

#### 8. 旅行代金に含まれないもの

前第7項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示いたします。

- (1) 超過手荷物料金（規定の重量・容量・個数を超える分について）
- (2) クリーニング代、電報電話料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付け、その他の追加飲食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1人部屋を使用される場合の追加代金
- (4) ご希望者のみ参加されるオプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
- (5) 日本国内の空港施設使用料
- (6) 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・及び旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (7) 旅行日程中の空港税等（日本国内通行税を含む）（ただし、空港税等を含んでいることを当社が募集広告で明示したコースを除きます）
- (8) 運送機関の課す付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）

#### 9. 追加代金

第6項でいう「追加代金」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。）

- (1) お1人部屋を使用される場合の追加代金
- (2) 募集広告等で当社が「グレードアッププラン」と称する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「食事つきプラン」等の差額代金
- (4) 募集広告等で当社が「一泊追加代金」と称するホテルの宿泊延長のための追加代金
- (5) 航空会社の選択、航空便の選択、宿泊ホテル指定の選択、出発帰着曜日の選択により追加する代金
- (6) 募集広告等で当社が「C・F・エグゼクティブクラス追加代金」と称する航空座席のクラス変更に要する運賃差額
- (7) その他募集広告等で「×××追加代金」「〇〇プラン」と称するもの

#### 10. 割引代金

第6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) 募集広告等で当社が「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1人あたりの割引代金
- (2) その他募集広告等で「〇〇〇割引代金」と称するもの

#### 11. 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・宿泊機関などの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はかるためやむを得ないときは、お客様にあらかじめ当該事由が当社の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。

12. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後であっても、次の場合は旅行代金及び追加代金、割引代金の額の変更をいたします。

- (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通常想定される程度を大幅に超えて増額あるいは減額された場合においては、当社はその増額あるいは減額される範囲内で旅行代金の額を増額あるいは減額します。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 日目にあたる日より前にお客様に通知いたします。
- (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) 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、当社の変更差額だけ旅行代金を減額します。
- (4) 第 14 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。
- (5) 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募集広告等に記載した場合、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、募集広告等に記載した範囲内で旅行代金を変更します。
- (6) 奇数人数でお申込みの場合に一人部屋を利用するお客様から一人部屋追加代金を申し受けたとした旅行にあって、複数で申し込んだお客様の一方が契約を解除したために他のお客様が一人部屋となったときは、契約を解除したお客様から取消料を申し受けるほか、一人部屋を利用するお客様から一人部屋追加代金を申し受けます。

13. お客様の交替・氏名の訂正

- (1) お客様は万一の場合、当社の承諾を得て、契約上の地位を、別の方に譲り渡すことができます。ただしこの場合は、当社所定の用紙に所定の事項をご記入の上、当社らに提出していただきます。この際、交替に要する手数料として 1 万円をいただきます。(既に航空券を発券している場合、別途再発券に関する費用を請求する場合があります。) また旅行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方が、当該旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することとなります。なお当社は、交替をお断りする場合があります。
- (2) 申込書にお客様のローマ字氏名を記入する際は、今回の旅行に使用する旅券に記載されているとおりにご記入ください。お客様の氏名が誤って記入された場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要になります。この場合、当社は、お客様の交替の場合に準じて、本項 (1) のお客様の交替手数料をいただきます。なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には所定の取消料をいただきます。

14. 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. お客様は第 2 項により旅行契約が成立した後に以下の表で定める取消料をお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。なお表でいう「旅行契約の解除期日」とは、お客様が当社らの営業日、営業時間内に解除する旨をお申し出いただいた

た時を基準とします。(お申し出の期日により取消料の額に差が生じることもありますので、当社らの営業日、営業時間、連絡先等はお客様自身でもお申込み時点で必ずご確認願います)

<国内旅行にかかる取消料>

旅行契約の解除日	取消料 (おひとり)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日目 (日帰り旅行にあっては10日目)にあたる日以降8日目にあたる日まで	旅行代金の20%
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2日目に当たる日まで	旅行代金の30%
旅行開始日の前日	旅行代金の40%
旅行開始日当日	旅行代金の50%
旅行開始後または無連絡不参加	旅行代金の100%

- ※上記表内の「旅行代金」とは第 6 項の「お支払い対象旅行代金」をいいます。
  - ※クルーズ商品は当社クルーズ約款を適用しており、コースにより取消料の規定 (対象期間、料金) が異なります。各コースのパンフレット記載の取消料を必ずご確認ください。
  - ※貸切航空機 (チャーター便) を利用する旅行の場合は、パンフレットに明示する取消料に拠ります。
  - イ. 旅行契約成立後にコースまたは出発日を変更された場合も左記の取消料の対象となります。
  - ウ. 各種ローンの取り扱い手続上およびその他渡航手続上の事由により、旅行契約解除の場合も上記の取消料の対象となります。
  - エ. 以下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. 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 25 項の表左欄に掲げるもの、その他の重要なものであるときに限ります。
    - b. 第 15 項 (1) に基づき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、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
    - d. 当社らがお客様に対し、第 5 項 (2) の期日までに旅行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実施が不可能となったとき。
  - オ. 当社らは前 (ア) (イ) (ウ) により旅行契約が解除されたときは、既に受理している旅行代金 (または申込金) から所定の取消料を差引き、残りを払戻します。また前 (エ) により旅行契約が解除されたときは、既に受理している旅行代金 (または申込金) の全額を払戻します。
- ②当社の解除権
- ア. お客様が第 6 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。このときは、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. 当社は次に掲げる場合においては、お客様に理由を説明して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ことが明らかになったとき。
    - b. 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。
    - c. 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認められたとき。
    - d. 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。
    - e. お客様の人数が募集広告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 33 日目にあたる日より前、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 日目にあたる日より前に旅行中止のご通知をいたします。
    - f. 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。

- g.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により募集広告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。
- h.お客様が第3項お申込み条件(8)～(10)のいずれかに該当することが判明したとき

ウ.当社は本項「(1)の②のア」により旅行契約を解除したときは、既に収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いたします。また本項「(1)の②のイ」により旅行契約を解除したときは、既に収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途中で離団された場合は、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. 旅行開始後であっても、お客様の責に帰さない事由により募集広告に記載した旅行サービスの提供を受けられない場合には、お客様は、取消料を支払うことなく当該不可能になった旅行サービス提供に係る部分の契約を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をお客様に払い戻しいたします。

##### ②. 当社の解除権・払い戻し

- ア. 旅行開始後であっても、当社は次に掲げる場合においてはお客様にあらかじめ理由を説明して旅行契約の一部を解除することがあります。
  - 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、旅行の継続に耐えられないと認められるとき。
  - b.お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員等の指示に従わない等、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。
  - c.お客様が旅行中、添乗員、ガイド等に対して暴行、脅迫などを行ったとき。
  - d.お客様が第3項お申込み条件(8)～(10)のいずれかに該当することが判明したとき。
  - e.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により旅行の継続が不可能となったとき。

##### イ. 解除の効果及び払い戻し

本項「(2)の②のア」に記載した事由でお客様又は当社が旅行契約を解除したときは、本項「(1)の②のア」によりお客様が取消料を支払って旅行契約を解除するときを除き、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、お客様がいま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も支払うべき取消料・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のアのa又は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ご負担で出発地に戻るための必要な手配をいたします。
- エ. 当社が本項「(2)の②のア」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。

## 15. 旅行代金の払い戻しの時期

- (1)当社は、「第12項の(1)(2)(4)の規定により旅行代金を減額した場合」又は「前14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ことを妨げるものではありません。

## 16. 当社の指示

お客様は、旅行開始後旅行終了までの間、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。

## 17. 添乗員

- (1)添乗員の同行の有無は募集広告に明示いたします。
- (2)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ための必要な業務及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あっては、現地における当社の連絡先を最終旅行日程表に明示いたします。
- (4)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。

## 18. 保護措置の実施

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、必要な措置を講じることがあります。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。

## 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(以下手配代行者といいます)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します。
- (2)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。
- ア.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の中止。
- イ.運送・宿泊機関等の事故、火災により発生する損害。
- ウ.運送・宿泊機関等のサービス提供の中止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の中止。
- エ.官公署の命令、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更、旅行の中止。
- オ.自由行動中の事故。
- カ.食中毒。
- キ.盗難。
- ク.運送機関の遅延・不通・スケジュール変更・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。
- (3)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から起算して21日以内に当社に対して申し出があった場合に限り、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う賠償額はお1人あたり最高15万円までといたします。ただし当社に故意または重大な過失があった場合を除きます。

## 20. 特別補償

- (1)当社はお客様が当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について旅行業約款特別補償規定により、死亡補償金として1500万円、入院見舞金として入院日数により2～20万円、通院見舞金通院日数により



- 1～5万円、携行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、日程表において、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様が被った損害について、特別補償規定に基づく補償金及び見舞金の支払いを行いません。また、携行品にかかる損害補償金については、現金、クレジットカード、貴重品、撮影ずみのフィルム、その他約款の「特別補償規程」第18条2項に定める品目については補償しません。
- (2) 前(1)の損害については当社が第22項(1)の規程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、当社が支払うべき前(1)の補償金は、当該損害賠償金とみなします。
- (3) 前(2)に規定する場合において、前(1)の規定に基づく当社の補償金支払い義務は、当社が第22項の規定に基づいて支払うべき損害賠償金（前(2)の規程により損害賠償金とみなされる補償金を含む）に相当する額だけ減額します。
- (4) お客様が企画旅行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、旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機搭乗、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等約款の「特別補償規程」第3条及び第5条に該当する場合は、当社は前(1)の補償金およ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日程に含まれているときは、この限りではありません。
- (5) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を収受して当社が実施する旅行については、主たる旅行契約の内容の一部として取り扱います。

## 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の主催旅行契約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、当社から提供される情報を活用し、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、募集広告・パンフレットや旅行日程表に記載された旅行サービスについて、記載された旅行サービス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、当社の手配代行者または旅行サービス提供者にその旨を申出なければなりません。

## 22. 旅程保証

- (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①②③④で規定する変更を除きます。）は、第6項で定める「お支払い対象旅行代金」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項の(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかな場合には、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。
- 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・部屋その他の諸設備の不足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。

- ②第14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次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更であっても、「最終旅行日程表に記載した日程からの変更の場合で、募集広告に記載した範囲内の旅行サービスへの変更である場合」は、当社は変更補償金を支払いません。
- ④募集広告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、当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第6項で定める「お支払い対象旅行代金」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銭による変更補償金・損害補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うことがあります。
- (4) 当社が前(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19項の規定に基づく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係る変更補償金を当社に返還していただきます。この場合、当社は、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た残額を支払います。

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額=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または観光施設（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また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します。）	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	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	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%
⑨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1：1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2：④又は⑧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乗車船または1泊につき1変更として取り扱います。
- 注3：⑨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4：③④に掲げる運送機関が宿泊設備を伴う場合、1泊につき1件として取り扱います。
- 注5：④運送機関の会社名の変更、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を伴うものをいいます。
- 注6：④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7：⑦⑧に掲げる変更は、1泊につき1件として取り扱います。
- 注8：④⑦⑧に掲げる変更が同時に複数発生した場合は、各項目ごと1件として取り扱います。

## 23. 通信契約

当社は、当社が発行するカード又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等のお支払いを受ける」こと(以下「通信契約」といいます。)を条件に「電話、郵便、ファクシミリ、その他の通信手段による旅行のお申込み」を受ける場合があります。

(受託旅行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者により異なります。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、通常の旅行契約となります。)

「通信契約による旅行条件」は、「通常の旅行契約の旅行条件」とは、一部が異なります。以下に異なる点のみご案内します。

- (1) 準拠する約款は、「当社旅行業約款主催旅行契約の部」に拠らず「通信契約により旅行契約を締結するときに使用する当社旅行業約款主催旅行契約の部」に拠ります。＝第2項(3)関連。但し海外発着のものは、「通信契約により特定海外旅行契約を締結するときに使用する旅行業約款主催旅行契約の部」によります。
- (2) 本項でいう「カード利用日」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い戻し債務を履行すべき日をいいます。
- (3) 申込みに際し、「募集型企画旅行の名称」、「出発日」等に加えて「カード名」、「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きます。＝第2項(1)(2)関連
- (4) 通信契約による旅行契約は、電話による申込みの場合は、電話による申込みを当社が承諾したときに成立します。また郵便、ファクシミリその他の通信手段による申込みの場合は、当社が会員との旅行契約を承諾する旨の通知を発したときに成立します。＝第2項(3)関連
- (5) 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「契約書面に記載する金額の旅行代金」又は「第14項に定める取消料」の支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は、「契約成立日」(ただし、契約成立日が旅行開始日の前日から起算してさかのぼって22日目にあたる日より前の場合「22日目にあたる日(休業日にあたる場合は翌営業日)」)とします。また取消料のカード利用日は、「契約解除のお申し出のあった日」とします。ただし契約解除の申し出日が既に旅行代金のお支払い後(旅行代金のカード利用日以降)であった場合は、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出のあった日の翌日から起算して7日以内をカード利用日として払い戻します。＝第5項、第14項、第15項関連
- (6) 与信等の理由により会員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、当社は通信契約を解除し、第14項(1)のAの取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社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。

## 24. 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・疾病等の発生等に伴う諸費用、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物の回収に伴う諸費用、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、その費用をお客様に負担していただきます。
- (2) お客様に便宜をはかるため土産物店にご案内することがありますがお買物に際しては、お客様の責任で購入していただきます。
- (3)
  - ①当社が募集広告またはパンフレットに記載した「オプショナルツアー」とは、現地旅行会社が現地旅行会社等の名で実施する小旅行で、当社が実施する募集型企画旅行ではありません。従ってお客様は別個の料金をお支払いいただいて任意に参加することができます。
  - ②契約は現地の法令または慣習に基づいて現地旅行会社等が定めた旅行条件によって行われ、当社の旅行条件は適用されません。また料金・内容も事前の案内なしで変更されることがあります。
  - ③契約の成立は、現地旅行会社等が承諾した時に成立します。
  - ④契約成立後の解除・取消料については、お申込みの際現地旅行会

社等にご確認願います。

- ⑤現地旅行会社等が実施するオプショナルツアーは旅程保証の対象とはなりません。
- (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) 子供代金は、旅行開始日当日(オプショナルツアーの場合はオプショナルツアー実施日当日)を基準に、満2歳以上、12歳未満の方に適用します。幼児代金は旅行開始日当日(オプショナルツアーの場合は実施日当日)を基準に、満2歳未満の方で航空座席を利用しない場合に適用します。また幼児代金に滞在地上費用は含まれず現地で実費精算となります。なお、大人1人が同伴できる幼児代金適用者は1人に限られます。
- (6) 使用航空座席は、特に明示しない場合は原則として、エコノミークラスを使用します。
- (7) 発着空港と旅行契約の範囲については、例えば、「東京発」と募集広告等に明示した場合で、日本国内の東京以外の他の空港から「追加料金なし又は所定の追加料金でご参加が可能な旨」を表示した場合でも、旅行契約の範囲は、「東京発から東京着まで」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、この場合同サービスに関するお問い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社に行っていただきます。なお、利用航空会社の変更等により、お客様が当初受ける予定であった同サービスが受けられなくなったときでも、当社はその理由の如何にかかわらず第21項(1)の責任を負いません。

## 25. 個人情報の取扱い

- (1) 当社は旅行申込みの際に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、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関等(主要な運送・宿泊機関等については当パンフレット記載のスケジュール表及び別途契約書面に記載した日までにお送りする確定書面に記載されています。)の提供するサービスの手配及び受領に必要な手続きのため必要な範囲内で、当該機関等へあらかじめ電子的方法等で送付することによって提供させていただきます。このほか、当社は①当社のサービスやキャンペーンのご案内②旅行参加後のご意見やご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⑤統計資料の作成のために、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。
- (2) 当社は旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、当社の保有するお客様の個人データを土産物店に提供することがあります。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空便名等に係わる個人データを、あらかじめ電子的方法およびファクシミリ等で送付することによって土産物店に提供します。なお、これら土産物店への個人データの停止を希望される場合は、お申込みの旅行取扱店にお申し出下さい。
- (3) 当社は、事業運営上、業務の全部又は一部を外部に委託することがあります。その際は、委託先の適切な管理を実施しています。
- (4) 当社は、お客様からご本人の開示対象個人情報について開示等を求められた場合は、合理的な範囲でこれに応じます。詳しくは個人情報の取扱いについて([https://www.noe-j.co.jp/info/privacy\\_2.html](https://www.noe-j.co.jp/info/privacy_2.html))をご参照いただくか又は問合せ窓口にご連絡下さい。
- (5) お客様が当社に個人情報を提供されるかどうかは、お客様の任意によるものです。ただし、必要な項目をいただけない場合、各サービス等が適切な状態で提供できない場合があります。
- (6) その他、当社の個人情報の取り扱いに関する方針・個人情報取扱管理者に関しては、当社ホームページ「個人情報保護方針」([https://www.noe-j.co.jp/info/privacy\\_index.html](https://www.noe-j.co.jp/info/privacy_index.html))をご確認ください。

## 26. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件および旅行代金の基準は、パンフレット等に基準日として明示した日となります。