

ご旅行条件書

お申し込みの際には必ずこの条件書をお読みください。
(海外受注型企画旅行用)

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および同法第 12 条の 5 に定める契約書面の一部となります。

1. 受注型企画旅行契約

- この旅行は、イオンコンパス株式会社（観光庁長官登録旅行業第 239 号）（以下「当社」といいます。）が、お客様の依頼により旅行の目的地および日程、お客様が提供を受けることが出来る運送等サービスの内容、なら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であり、この旅行に参加されるお客様は当社と受注型企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。
- 旅行契約の内容・条件は、当社がお客様に交付した企画書面、本ご旅行条件書、その他個別の取引条件説明書面（以下これらを「契約書面」といいます。）、出発前にお渡しする確定書面（以下これを「最終旅行日程表」といいます。）ならびに当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）によります。
- 当社は契約書面において、旅行代金の内訳に企画に関する取扱料金（以下、「企画料金」といいます。）の金額を明示します。

2. 旅行のお申し込みと契約の成立

- 当社がお客様に交付した企画書面の内容に関し契約を申し込みとするお客様は、当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入の上、お一人様につき下記の申込金を添えてお申し込みください。申込金は旅行代金、取消料または違約料その他お客様が当社に支払う金銭の一部または全部として取り扱います。また、旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領したときに成立するものといたします。

[申込金]

旅行代金	申込金（おひとり）	
	出発日の前日から起算してさかのぼって80日目に当たる日まで	出発日の前日から起算してさかのぼって61日目以前
50万円以上	旅行代金の20%以上旅行代金まで	10万円以上旅行代金の20%以内
30万円以上50万円未満		5万円以上旅行代金の20%以内
15万円以上30万円未満		3万円以上旅行代金の20%以内
10万円以上15万円未満		2万円以上旅行代金の20%以内
10万円未満		旅行代金の20%

- 当社は電話、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を受け付けることがあります。この場合、旅行契約は予約の時点では成立しておらず、当社からの予約の承諾の旨がお客様に通知した日の翌日から起算して3日以内に申込金を受領した時に成立するものとします。この期間内に申込金の支払いがない場合は、予約はなかったものとして取り扱います。

3. ウェイティングの取り扱いについての特約

- お申込みの段階で、満席、満室その他の事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合は、当社はお客様の承諾を得て期限を確認した上で、お客様を「ウェイティングのお客様」として登録し、予約可能となるよう手配努力をします。これを「ウェイティング登録」と言います。この場合でも当社は申込金相当額を申し受けます。ウェイティング登録は予約完了を保証するものではありません。ただし「当社が予約可能となった旨を通知する前にお客様よりウェイティング登録の解除のお申し出があった場合」または「お待ち頂ける期限までに結果として予約ができなかった場合」は、当社は当該申込金相当額を全額払い戻します。
- 本項(1)の場合で、ウェイティング登録をされたコースの契約は、当社が予約可能となった旨の通知を行った時に成立するものとします。
- お預かりした申込金相当額は、予約成立となった時点で「申込金」として取り扱います。

4. 団体・グループの契約

- (団体・グループ契約)
当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて申し込んだ旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。
- (契約責任者)
 - 当社は、特約を結んだ場合を除き、契約責任者はその団体・グループを構成する旅行者（以下「構成者」といいます。）の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体・グループに係る旅行業務に関する取引および 19 項(2)の業務は、当該契約責任者との間で行います。
 - 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現に負い、または将来負うことが予測される債務または義務については、何らの責任を負うものではありません。
 - 当社は、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。
- (契約成立の特例)
 - 当社は、契約責任者と旅行契約を締結する場合において、第 2 項(1)の規定にかかわらず、申込金の支払いを受けることなく旅行契約の締結を承諾することがあります。
 - 前号の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく旅行契約を締結する場合には、当社は、契約責任者にその旨を記載した書面を交付するものとし、旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。
 - 契約成立後にお客様から旅行契約を解除または減員をされた場合は、契約成立後より旅行出発日の前日から起算してさかのぼって 30 日目に当たる日より前までは、前号の書面に明記した人数に基づき企画料金相当額の取消料を、お支払いいただきます。

5. お申し込み条件

- お申し込み時点で 18 歳未満の方は、親権者または法定代理人の同意書が必要です。
- 旅行開始時点で 15 歳未満の方は、保護者の同行が必要です。
- 特定のお客様層を対象とした旅行あるいは特定の旅行目的を有する旅行については、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は、ご参加をお断りする場合があります。
- 慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、食物または動物アレルギーのある方、妊娠中の方、心身に障害をお持ちの方などで、特別の配慮を必要とする方は、その旨旅行のお申し込み時にお申し出下さい。当社は可能かつ合理的な範囲でこれに応じますが、医師の健康診断書等を提出していただく場合があります。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介助者・同伴者の同行などを条件とさせていただきます。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。

- お客様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ご負担となります。
- 出発地において発熱や体調不良など感染症が疑われる症状が認められた場合、旅行をお取りいただく場合があります。その場合、所定の取消料が発生します。
- 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当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施を図るため必要な措置をとらせていただきます。なお、これにかかる一切の費用はお客様のご負担となります。
- お客様が旅行中に発熱や体調不良など感染症が疑われる症状が認められた場合、旅行の行程から離脱していただくことがあります。その際、離脱部分に係る旅行費用の払い戻しはいたしません。また、現地の法令などに基づき隔離その他の措置が必要となった場合にはその指示に従って頂きます。これにかかる一切の費用はお客様負担となります。なお、オプションツアー等別途取消料が設定されている旅行サービスについては、その規定に従った対応となります。
- 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、当社が手配旅行契約で別途料金をお支払いいただく条件でお受けすることもあります。
- お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、その旨および復帰の有無、復帰の予定日時等の連絡が必要です。
- お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または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場合には、ご参加をお断りする場合があります。
- 外国籍のお客様は別途の手続・手配等が必要となる場合がありますので、必ずお申し込み時にお申し出ください。
- 当社はお客様が次の①から③までの何れかに該当した場合は、旅行契約の締結に応じないことがあります（解除することがあります）。
 - お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業または総会屋その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - 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もしくは暴力を用いる行為またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
 - お客様が風説を流布し、偽計を用いもしくは威迫を用いて当社の信用を毀損もしくは当社の業務を妨害する行為またはこれらに準ずる行為を行ったとき。
- その他当社の業務上の都合により、お申し込みをお断りする場合があります。

6. 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

- 当社は、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、旅行代金その他旅行条件およ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。既にお申し込み時点でこれらをお渡ししている場合はこの限りではありません。
- 本項(1)の契約書面をお渡し後、当社は確定した集合場所等の旅行日程、利用運送機関、宿泊機関および、宿泊機関が記載された最終旅行日程表を旅行開始日の前日までにお渡しします。（当社は旅行開始日の 7 日前項にはお渡しできるよう努力いたします。）ただし、お申し込みが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の場合には、旅行開始当日にお渡しすることがあります。なお、最終旅行日程表のお渡しし前であっても、お客様からのお問い合わせがあった場合には、当社は手配状況についてご説明いたします。

7. 旅行代金のお支払い

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いただきます。

8. お支払い対象旅行代金

「お支払い対象旅行代金」とは、契約書面に「旅行代金として表示した金額」と「追加代金として表示した金額」の合計金額から、「割引代金として表示した金額」を差し引いた金額をいいます。この合計金額は、「申込金」、「取消料」、「違約料」および「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

9. 追加代金と割引代金

- 「追加代金」とは、契約書面に明示された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。）
 - お 1 人部屋を使用される場合の追加代金
 - 「○○○プラン」と称するホテルまたは部屋タイプのグレードアップのための追加代金
 - 「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
 - 「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
 - 「ビジネスクラス追加代金」「ファーストクラス追加代金」などと称する航空座席のクラス変更に要する追加代金
 - 「○○○追加代金」と称するもの（航空機座席指定追加代金、当社が航空会社指定のご希望をお受けする旨契約書面に記載した場合の追加代金等）
 - その他、お客様の希望により追加手配を行った場合の追加代金
- 「割引代金」とは、契約書面に明示された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。）
 - 「○○○割引代金」と称するもの

10. 旅行代金に含まれるもの

- 旅行日程に明示した航空機、船舶、鉄道、バス等利用運送機関の運賃・料金（等級選択可コース・特定等級利用コース等は契約書面に明示）
- 旅行日程に記載した宿泊料金および税・サービス料金（契約書面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）
- 旅行日程に記載した食代およびそれに伴う税・サービス料金
- 旅行日程に記載した観光料金（ガイド料金・入場料等）
- 航空機または、現地でのご手荷物運搬料金（お 1 人様スーツケース 1 個の手荷物運搬料金）（重量・サイズは航空会社・クラス・方面により異なりますので、詳しくは係員にお尋ねください。）手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に運送委託手続きを代行するものです。また一部空港、駅、港、ホテル等でのポーターの人数が少ない場合や不在等の理由によりお客様自身で運搬していただくことがあります。
- 団体行動中のチップ
- 添乗員付きコースの場合は添乗員が同行するために必要な諸費用
- その他「契約書面」に含まれる旨表示したものの費用は、お客様のご都合により一部利用されなくても払い戻しはいたしません。

11. 旅行代金に含まれないもの

特に契約書面に記載のない限り、前項に記載したもの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・個数を超えるもの)
- (2) クリーニング代、電報・電話料、ホテルのサービススタッフ等に対するチップ、その他追加飲食費等個人的性質の諸費用およびそれに伴う税・サービス料金
- (3) 旅行日程中の各国空港税、出国税およびこれに類する諸税(日本国内通過税を含む。ただし、空港税等を含んでいることを当社の契約書類で明示した場合は除きます。)
- (4) 渡航手続関係諸費用(旅券印紙代、査証料、予防接種料金、出入国書類作成等に係る渡航手続取扱料金等)
- (5) 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)の代金
- (6) 日本国内の空港旅客施設使用料
- (7) 燃油サーチャージ等運送機関の課す付加運賃・料金(燃油サーチャージ:原油価格の水準の異常な変動に対応するため、一定の期間および一定の条件下に限り全ての旅行者に一律に課せられるもの。増額となったときは不足分を徴収し、減額となったときはその分を返金します。ただし、燃油サーチャージを含んでいることを当社の契約書面で明示したコースを除きます。)
- (8) 日本国内におけるご自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費、手荷物運搬料金および、旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (9) 傷害・疾病に関する医療費等
- (10) 海外旅行保険料(任意保険)

12. 旅行契約内容の変更

- (1) 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求めに応じます。この場合、当社は旅行代金を変更することがあります。
- (2) 当社は、旅行契約締結後であっても天災地変、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速やかに当該事由が当社の関与し得ないものである理由およ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、その他の旅行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、変更後に説明いたします。

13. 旅行代金の変更

- 当社は旅行契約締結後であっても、次の場合は旅行代金を変更します。
- (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改定されたときは、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日目にあたる日より前にお客様に通知いたします。
 - (2) 前項により旅行契約内容が変更され、旅行実施に要する費用が減少したときは、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
 - (3) 前項により旅行契約内容が変更され、旅行実施に要する費用(当該変更のためにその提供を受けなかったサービスに対して取消料、違約料その他すでに支払いまたはこれから支払わなくてはならない費用を含む)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(オーバーブッキング)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。
 - (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契約書面に記載した場合、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の額を変更します。

14. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得た場合に限り、旅行契約上の地位を当該お客様が指定した第三者に譲渡することができます。(コースにより、また業務上の都合により当該交替は一切お受けできないことがあります。)この場合、当社はお客様に当該交替に要する手数料として10,000円(税別)をお支払いいたします。また、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申し受けた場合があります。ただし、取消料対象期間内の交替の場合には契約書面に定められた取消料と同額をお支払いいたします。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾しかつ手数料を受領した時に効力が生じます。以降、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、お客様の当該旅行契約に関する一切の権利および義務を継承するものとします。

15. 取消料

- (1) 旅行契約の成立後、お客様の都合で旅行を取消される場合は、旅行代金に対しておひとりにつき契約書面に定める取消料をお支払いいただきます。
- (2) お客様のご都合による出発日の変更、運送・宿泊機関等行程の一部の変更についてはご旅行全体の取り消しとみなし、契約書面に定める取消料をお支払いいただきます。
- (3) 取消料の適用に当たって「旅行開始後」とは旅行業約款別紙特別補償規定第二条第三項に規定する「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。

16. 旅行契約の解除・払い戻し

- (1) 旅行開始前の解除・払い戻し

① お客様の解除権

- ア お客様は次に定める取消料を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。なお「旅行契約の解除日」とは、お客様が当社の営業日・営業時間内に解除する旨をお申し出いただき、当社が確認したときを基準とします(お申し出の期日により取消料の額に差額が生じることもありますので当社の営業時間、連絡先等はおお客様ご自身でもお申し込み時点で必ずご確認をお願いします)。
- イ お客様は次に掲げる場合において、本項(1)の①のAに規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。
 - a 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項の別表左欄に掲げるものその他の重要なものである場合に限り。
 - b 第13項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。
 - c 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関のサービス提供の中止、その他の事由が生じた場合に、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 当社がお客様に対し、期日までに最終旅行日程表を交付しなかったとき。
 - 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となったとき。
- ウ 当社は本項(1)の①のA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A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)全額を払い戻します。

- イ お客様の任意で旅行サービスの一部を受領しなかったとき、または途中離団された場合は、お客様の権利放棄となり、一切の払い戻しをいたしません。
- オ 旅行契約の成立後にコースまたは出発日を変更された場合も取消料の対象となります。
- カ 当社の責に帰さない各種クレジットカードの取扱上の事由、その他渡航手続の事由で旅行契約が解除になる場合は上記取消料の対象となります。

② 当社の解除権

- ア お客様が第7項に規定する期日までに旅行代金を支払われなかったときは、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A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 次に掲げる場合において、当社は旅行契約を解除することがあります。
 - a お客様が病氣、あるいは必要な介助者の不在等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。
 - b お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、また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。
 - c 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。
 - d 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。
 - e 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の提供の中止、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、また不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - f お客様が第5項(13)①～③に該当することが判明したとき。
 - ウ 当社は本項(1)の②のA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(1)の②のA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)全額を払い戻します。
- (2) 旅行開始後の解除・払い戻し
 - ① お客様の解除権
 - ア お客様のご都合により旅行サービスの一部を受領しなかったとき、または途中で離団された場合は、お客様の権利放棄とみなし、当社は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を受領できなくなったとき、または当社がその旨を告げたときは、お客様は取消料を支払うことなく当該受領することが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かかわる金額を払い戻します。
 - ② 当社の解除権
 - ア 旅行開始後であっても、次に掲げる場合において、当社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 お客様が病氣、あるいは必要な介助者の不在等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場合や、これらの者または同行する他の旅行者に対する暴行、または脅迫などにより、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。
 - c 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊期間等の旅行サービス提供の中止、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。
 - d お客様が第5項(13)①～③に該当すると判明したとき。
 - イ 解除の効果および払い戻し
当社は本項(2)の②のAにより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。お客様が既に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。この場合において、当社は、旅行代金のうち、お客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに係る費用から当社が当該旅行サービス提供者に支払い、またはこれに支払うべき取消料、違約料その他の名目による費用を差し引いた額を払い戻します。
 - ウ 本項(2)の②のAのa、c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、お客様が出発地に戻るために必要な手配をします。なお、これに要する一切の費用はお客様の負担とします。

17. 旅行代金の払い戻し時期

- (1) 当社は、「第13項により旅行代金を減額した場合」または「第16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、旅行代金の減額また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ます。
- (2) 本項(1)の規定は、第20項(当社の責任)または第22項(お客様の責任)で規定するところにより、お客様また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。

18. 旅程管理

- 当社は、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ことに努力します。ただし、当社がこれと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おそれがあると認められるときは、旅行契約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のものとなるよう努めるなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努めます。

19. 添乗員等

- (1) 添乗員の同行の有無は契約書面に明示します。
- (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およびその他当社が必要と認める業務の全部または一部を行います。
- (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します。
- (4) 添乗員またはその他の者の業務時間は、原則として8時から20時までとします。
- (5) お客様は旅行を円滑に実施するため添乗員または現地係員の指示に従っていただきます。

20. 当社の責任

- (1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社が手配を代行させる者(以下「手配代行者」といいます。)の故意または過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様が被らせた損害を賠償します。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。
- (2) お客様が天災地変、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

命令その他の当社また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。

(3) 手荷物について生じた本項(1)の損害については、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場合に限り、その損害を賠償します。ただし、損害額の如何にかかわらず、当社の賠償額は一人当たり最高15万円まで(当社に故意または重大過失がある場合を除く。)とします。

21. 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、当社が実施する受注型企画旅行に参加するお客様が旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故によって身体および携行品に被害を被ったときは、当社旅行予約款「特別補償規程」により、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～40万円また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、携行品にかかる損害補償金(15万円を限度)(ただし、1個または1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、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。
- (2) お客様が旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、故意の法令違反行為・法令に違反するサービスの提供の受領、酒酔い運転、疾病、妊娠、出産、早産、流産等のほか、受注型企画旅行に含まれない場合の、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、ポプスレー、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、マイクロプロト機、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支払いません。ただし、これらの運動が、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。
- (3) 当社が本項(1)に基づく補償金支払義務と前項により損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、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ものとします。
- (4) 契約書面に、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われぬ旨が明示された日については、当該日に生じた事故によってお客様が被った損害に対しこの規程による補償金の支払われぬ旨を明示した場合に限り、当該日は「企画旅行参加中」とはいたしません。

22. お客様の責任

- (1) お客様の故意または過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社の受注型企画旅行約款の規定を守らなかったことにより当社が損害を被ったときは、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、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他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、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し出なければなりません。

23. オプションツアーまたは情報提供

- (1) 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が企画・実施する小旅行(以下「当社オプションツアー」といいます。)の第21項(特別補償)の適用については、当社は、主たる旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプションツアーは、契約書面で「企画者:当社」と明示します。
- (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契約書面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または見舞金を支払います(但し、当該オプションツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨契約書面または最終旅行日程表にて記載した場合を除きます。)。また当該オプションツアーの運行事業者の責任およびお客様の責任は、すべて、当該運行事業者の定めおよび現地法令に拠ります。
- (3) 当社は、契約書面で「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対しては、当社は第21項の特別補償規程は適用します(但し、当該オプションツアーのご利用日が主たる受注型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨を契約書面または最終旅行日程表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。

24. 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、次の①②③を除き、旅行代金に次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。ただし、当該変更については当社に第20項(1)の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、損害賠償金の全部また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(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、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
カ 遅延、不通、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 旅行参加者の生命または身体の安全確保のために必要な措置
- ② 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かかわる変更の場合、当社は変更補償金を支払いません。
- ③ 契約書面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事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は、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、同等価値以上の物品・サービスの提供をする場合があります。
- (4) 当社が、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について第20項(1)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、当該変更にかかわ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の額とお客様が返還すべき変更補償金とを相殺した残額を支払います。

変更補償金の支払いが必要となる変更	1件当たりの率(%)	
	旅行開始日の前日までに通知した場合	旅行開始日以降に通知した場合
① 契約書面に記載した旅行開始日また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の変更	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(変更後の等級および設備のより低い料金の合計額が契約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です。)	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また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または経由便への変更	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、景観その他の客室条件の変更	1.0%	2.0%
⑨ 上記の①～⑧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旅行者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旅行者に通知した場をいいます。

注2 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また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、それぞれの変更を1件として取り扱います。

注3 第③号または第④号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 第④号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級また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5 第⑦号の宿泊機関等の等級は、旅行契約締結時点で契約書面に記載しているリストまたは当社の営業所、ホームページで閲覧に供しているリストによります。

注6 第④号または第⑦号もしくは第⑧号に掲げる変更が1乗車船等または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件として取り扱います。

注7 第⑨号に掲げる変更については、第①号から第⑧号までの率を適用せず、第⑨号によります。

25. 通信契約による旅行条件

- 当社は、当社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「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。))を条件に旅行のお申し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。)
- (1) 通信契約で「カード利用日」とは、会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払いまたは払い戻し義務を履行すべき日をいいます。
- (2) 申し込みの際に、「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。
- (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または郵便で通知する場合には、当社がその通知を発した時に成立し、当社がe-mail等の電子承諾通知による方法により通知する場合は、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」または「第15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」とします。
- (5) 契約解除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出のあった日の翌日から起算して7日以内(減額または旅行開始後の解除の場合は、30日以内)をカード利用日として払い戻します。
- (6) 会員のクレジットカードが無効である等、旅行代金に関わる債務の一部また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当社は通信契約の締結に応じないことがあります。また、与信等の理由により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15項(1)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にはこの限りではありません。

26. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件と旅行代金の基準日については、契約書面に明示した日となります。

27. 事故等のお申し出について

旅行中、事故などが生じた場合は、直ちに最終旅行日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。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. 海外旅行保険ご加入のお勧め

旅行中、病気や事故等だけがをした場合、多額の治療費や移送費用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のが実情です。安心してご旅行いただくためにも、お客様ご自身で十分な海外旅行保険に加入することをお勧めします。国によっては、一定額以上の海外旅行保険への加入および証明書の携帯が義務付けられています。海外旅行保険については、申し込み先の係員にお問合せください。

29. その他

- (1) 受注型企画旅行にお申し込み後、お客様に実施いただく事項

① 旅券・査証

ご自身の旅券(パスポート)が今回の旅行に有効かどうか、契約書面に記載の旅券の必要残存有効期限をご確認ください。有効な旅券をお持ちでない方は渡航手続きに従い、速やかに、ご自身で取得手続きを行ってください。渡航先が査証(ビザ)が必要な国の場合は、査証取得手続きの案内書を入国時に特定の伝染病の予防接種証明が必要な場合は該当する予防接種についての案内書をいただきます。その手順に従い取得していただきます。なお、当社による団体査証取得の場合等は別途、渡航手続代行契約による渡航手続代行料等を申し受けます。なお、日本国籍以外の方は、ご自身にて自国の領事館、渡航先国の

領事館、入国管理事務所にお問い合わせの上、ご自身にて再入国許可・査証等の手続をお済ませください。

②保健衛生

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 <http://www.forth.go.jp/> でご確認ください。

③海外危険情報・他

渡航先によっては、「外務省海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が発表されている場合があります。お申込の際に海外危険情報に関するご案内をいたします。海外危険情報の発出いかんにかかわらず、渡航先(国または地域)の治安・社会情勢等については、ご自身でも確認をお願いいたします。

外務省海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>

外務省海外旅行登録「たびレジ」<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

- 尚、渡航目的地に「海外危険情報：不要不急の渡航は止めてください」以上が発表された場合は、当社は旅行契約の内容を変更または解除することがあります。しかし、当社が現地情報をもとに安全に適切な措置がとられ旅程管理できると判断したときは旅行を履行いたします。この際にお客様がご自身の判断で旅行を取りやめられる場合には、当社は所定の取消料をいただきます。
- (2) お客様が個人的な案内、買い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は、お客様にご負担いただきます。
- (3) お客様のご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、ご購入に際しては、お客様ご自身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いた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、ワシントン条約または国内諸法令により日本への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。
- (4) 悪天候などお客様の責に帰すべき理由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合、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様に払い戻します。ただし、代替サービスの宿泊費、交通費等は、お客様のご負担となります。
- (5) 当社は、旅行契約時にお申し出のお名前(スペル)でお客様が旅行サービスの提供を受けることができるよう手配を進めてまいります。ご契約時にいただいたお名前(スペル)とパスポート表記名が違う場合は、ご旅行にご参加いただけませんが、お客様の責任において正確な名前でご契約いただけます。出発間際に名前の訂正等のお申し出があった場合は、手配内容の変更にかかわる諸費用を申し受けます。
- (6) 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイルサービスを受けられる場合がありますが、同サービスにかかわるお問い合わせ、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)ならびに第24項(1)の責任を負いません。
- (7) 航空会社への受託手荷物が当該航空便にて運搬されず、お手元に届くまでに時間を要する場合があります。その責任は航空会社の運送約款に基づくもので、当社では責任を負いません。
- (8) 当社は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

30. 個人情報の取り扱いについて(抜粋)

当社は、お客さまが当社のサービスを円滑かつ効率的にご利用できるように、お客さまから氏名、住所、電話番号等の個人情報をご提供いただき、これを取得しております。当社が取得する個人情報の利用目的は、次のとおりです。なお、当社が個人情報を取得する場合には、適切な方法で利用目的の通知又は公表を行います。また、必要な期間に限り、その利用目的の範囲内で利用し、利用する必要がなくなったときは、当該個人情報を速滞なく消去するよう努めます。

(1) 個人情報の利用目的

- ① お客さまに関して、当社の販売商品又は提供するサービスのお申込み、お問い合わせに対応するため
- ② 当社の提供する旅行商品、サービスの宿泊・交通機関等の手配を行うため
- ③ お客さまが購入された商品、サービス等の受領、代金のお支払手続き配送のため
- ④ 当社が取り扱う旅行の保険商品およびこれらに付帯、関連する手続、サービス提供を行うため
- ⑤ お客さまに関して、各種会員制サービスへの登録を行うため
- ⑥ お客さまに対して、商品、サービス等、キャンペーン情報、展示会、セミナー、懸賞等をご案内するため
- ⑦ お客さまに対するアンケートについては、市場調査、商品、サービス等企画開発や当該アンケートの目的達成のため
- ⑧ お客さまとの通話内容の録音については、会話内容の確認、サービス品質向上を図るため
- ⑨ 当社の提供する旅行、イベント、セミナー等の撮影や録画は、録画情報の販売や当社の広報活動等のため
- ⑩ お客さまの購買履歴やウェブサイト閲覧履歴等の情報を分析し、マーケティングおよび販売促進に利用するため
- ⑪ 当社が取得するクレジットカード番号、有効期限その他の情報についてはその代金の決済等のため
- ⑫ 当社によるイオンコンパストラベルカードその他の前払式証票の発行、発行後の管理、利用状況の確認その他これらに関連する業務を行うため
- ⑬ 上記以外の金融商品の発行、販売、その他これらに関連するサービス提供のため

(2) 個人情報の第三者提供

当社は、旅行の手配等のために必要な範囲内、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、ならびに旅行先の土産品店でのお客さまの買い物の便宜のために必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関等、保険会社、土産品店等に対し、お客様の氏名、パスポート番号および搭乗される航空便名等に関わる個人データを、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。そのほかは、以下の何れかに該当する場合を除き、第三者に提供いたしません。

- ① 本人の同意(お客さまの同意がある場合)
- ② 法的要請(法令に基づく場合等)

(3) グループでの共同利用

当社は、お客さまの個人データを、イオングループにて、共同して利用させていただくことがあります。

(4) ポイントサービスにおける共同利用

当社は、保有する個人データを適切な保護措置を講じた上で、イオングループ各社との間で共同利用することがあります。

(5) 本項の内容は、当社ホームページ掲載の「個人情報の取り扱いについて」からの抜粋です。最新の内容、詳細につきましては当社ホームページからご確認ください。

<https://www.aeoncompass.co.jp/privacy>

(6) 個人情報の取扱いに関するお問い合わせ

イオンコンパス株式会社 個人情報保護推進事務局

電話番号: 043-297-4300(受付時間 10:00~17:00(土・日・祝を除く))

メールアドレス: jus-goiken@aeonpeople.biz

31. 約款準拠

この条件書に定めのない事項は当社旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)によります。当社旅行業約款は当社ホームページ <http://www.aeoncompass.co.jp/registform> からご覧いただけます。

渡航手続代行条件書

お申し込みの際は必ずこの条件書をお読みください。この書面は、旅行業法12条の4に定める取引条件説明書面および同法12条の5に定める契約書面の一部となります。

1. 渡航手続代行契約

- (1) イオンコンパス株式会社[観光庁長官登録旅行業第239号](以下「当社」といいます。))は、当社にて、当社の募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約、もしくは手配旅行契約を締結されたお客様、または当社が受託している他の旅行業者の募集型企画旅行について当社が代理して契約を締結したお客様と、渡航手続代行契約を締結します。
- (2) 当社はお客様の委託により、当社所定の渡航手続代行料金を申し受け、以下の書類作成、およびこれらに関する業務を行うことを引き受けます。
- ① 出入国記録証(E/Dカード)の作成
 - ② 旅券申請書類の作成と申請代行
 - ③ 査証申請書の作成と申請代行
- (3) 本条件書に定めのない事項は当社旅行業約款(渡航手続代行契約の部)によります。

2. お申し込み

- (1) 当社の所定の申込書にご記入の上、お申し込みいただけます。また、契約は当社が承諾し、申込書を受理したときに成立するものとします。
- (2) 当社は電話等の通信手段によるお申し込みをお受けする場合があります。この場合、契約は当社が契約の締結を受諾した時に成立します。
- (3) 当社はお客様が反社会的勢力であると認められたときまたは業務上の都合により、お申し込みをお断りする場合があります。

3. 書類の提出

お客様は当社が定める期日までに必要な書類、資料等を当社にご提出いただけます。

4. 渡航手続代行料金等のお支払い

次の料金を当社の所定の期日までにお支払いいただきます。

- (1) 当社所定の渡航手続代行料金を。
- (2) 日本の官公署、在日公館等に支払う手数料、査証料、特定の手続代行業者に支払う委託料その他の料金を。
- (3) 郵送実費、交通実費、その他の費用が生じた時の当該費用。

5. 契約の解除

- (1) お客様の解除権
お客様はいつでも契約を解除することができます。
- (2) 当社の解除権
次の各々に該当する場合、当社は渡航手続の代行契約を解除することがあります。
- ① お客様と当社または当社が受託する他の旅行業者との旅行契約が解除されたとき
 - ② お客様が所定の期日までに渡航手続書類を提出されないとき
 - ③ 当社が、お客様が提出された渡航手続書類に不備があると認めるとき
 - ④ お客様が第4項に規定する料金を期日までに支払われないとき
 - ⑤ 当社の責に帰すべき理由によらず、お客様が旅券、査証、再入国許可または各証明書を取得できないか、その可能性が極めて大きいとき当社が認めるとき
- (3) 当社は本項(1)、(2)により契約が解除されたときは、日本の官公署、在日公館等に既に支払った手数料、査証料、審査および特定の手続代行業者に支払った委託料と当社が既に行った業務にかかわる手続代行料金を申し受けます。

6. 当社の責任

- (1) 当社は本契約の履行に当たって、当社の故意また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補償いたします。ただし、損害発生の日から起算して6か月以内に当社に対して通知があった場合に限りです。
- (2) 当社は、本契約により、お客様が旅券等を取得できることや、関係国への出入国を許可されることを保証するものではありません。従って当社の責に帰すべき理由によらず、お客様の旅券等の取得ができないことや関係国への出入国を許可されないことがあったとしても、当社はその責任を負いません。

7. 渡航手続代行料金

出入国書類の作成・旅券取得書類等の作成・査証取得書類の作成とは別に、下記の料金を申し受けます。

- (1) 旅券印紙代、当該国の支払う査証料、審査料等
- (2) 査証、招聘状等の取得手続等特定の手続代行業者に委託しなければならないときはその委託料
- (3) 査証申請をすべく領事館等が遠隔地の場合、交通実費および郵送実費
※査証の手続についてはすべて1カ国についての料金となります。
※お客様ご自身にて手続をされた場合料金は不要です。