

ご旅行条件書

お申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)



イオンコンパス株式会社
観光庁長官登録旅行業第239号

●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

- (1)「受注型企画旅行契約」とは、イオンコンパス株式会社(以下「当社」といいます。))がお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、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並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契約をいいます。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。
- (2)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、ツアーのお知らせ、日程表、本ご旅行条件書、旅の情報とご注意、ご出発までのご案内、渡航手続関係書類、その他の案内書類(以下これらを総称して「契約書面」といいます。))、出発前にお渡しする確定書面(最終旅行日程表)並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。

2. 旅行の申し込みと契約の成立

- (1)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、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。申込金は旅行代金、取消料、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、申込金を受領した時に成立するものとします。

[申込金]

区分	申込金(お1人様)
旅行代金が30万円以上	50,000円以上旅行代金まで
旅行代金が3万円以上30万円未満	30,000円以上旅行代金まで
旅行代金が3万円未満	旅行代金まで

- (2)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を提出されない場合は、予約はなかったものとして取り扱います。
- (3)当社は、提携するクレジットカード会社のカード会員との間で電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による旅行契約(以下「通信契約」といいます。))の申し込みを受け付けることがあります。この場合、旅行契約は本項(2)にかかわらず、申し込みをしようとする受注型企画旅行の名称、旅行開始日、会員番号その他の事項(以下次条において「会員番号等」といいます。))を当社に通知し、当社が契約締結を承諾する旨の通知を発送した時に成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾通知を発送する場合は、当該通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。
- (4)通信契約を締結したときは、当社は提携会社カードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。また、カード利用日は旅行出発日までとします。

3. 団体・グループ契約

(1) 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受注型企画旅行契約の締結については、本項の規定を適用します。

(2) 契約責任者

- [1]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。))の受注型企画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及び18項(2)の業務は、当該契約責任者との間でを行います。
- [2]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。
- [3]当社は、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。

(3) 契約成立の特則

- [1]当社は、契約責任者と受注型企画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受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。
- [2]前号の規定に基づき申込金の支払いを受けることなく受注型企画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、受注型企画旅行契約は、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。
- [3]契約成立後にお客様から旅行契約を解除又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(旅行代金の20%)の取消料を、お支払いいただきます。

4. 申込条件

- (1)お申込み時点で20歳未満の方は、保護者の同意書が必要です。
- (2)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。
- (3)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。
- (4)慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、身体に障害をお持ちの方などで、特別な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ください。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。

- (6)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、これにかかると一切の費用はお客様のご負担になります。

- (7)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。

- (8)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。

- (9)お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または受注型企画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。

- (10)外国籍のお客様は別途の手続き・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。

- (11)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、受注型企画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)。

[1]お客様が暴力団員、暴力団準備構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業又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。

[2]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じる行為を行ったとき。

[3]お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威迫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とき。

- (12)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。

5. 旅行契約書面と確定書面(最終旅行日程表)のお渡し

- (1)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。当社が旅行契約により手配した旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は契約書面に記載するところによります。

- (2)本項(1)の契約書面において、確定された旅行日程または運送もしくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において利用予定の宿泊機関及び記載上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、確定した集合場所等の旅行日程、利用運送機関および、宿泊機関等が記載された確定書面(最終旅行日程表)を旅行開始日の前日までににお渡しします。(当社は旅行開始日の7日前頃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日目に当たる日以降の場合には、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。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にお渡しします。なお、確定書面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、当社は手配状況についてご説明いたします。確定書面を交付した場合には当社が手配した旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

6. 旅行代金のお支払い方法

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ください。

7. お支払い対象旅行代金

- (1)旅行代金の額は、契約書面に記載します。

- (2)「お支払い対象旅行代金」とは、契約書面に「旅行代金(又は基本代金)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、「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。

8. 追加代金と割引代金

- (1)第7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]契約書面で当社が「○○○プラン」と称するホテルまたは部屋タイプ等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]契約書面で当社が「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]契約書面で当社が「ビジネス・ファーストクラス追加代金」等と称する航空座席のクラス変更に要する追加代金

[6]契約書面で「○○○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)

[7]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

- (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]契約書面で当社が「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]その他日程表等で「○○○割引代金」と称するもの

- (3)特に注釈がない限り、子供代金は、旅行開始当日を基準に満2歳以上12歳未満のお子様にも適用されます。幼児代金は、旅行開始当日を基準に満2歳未満で航空座席および客室におけるベッドを専用では使用しない方に適用します。

9. 旅行代金に含まれるもの

- (1)旅行日程に記載した航空機、船舶、鉄道、バス等利用運送機関の運賃・料金(等級の選択できるコースと特定の等級を利用するコースとがあり、契約書面に明示してあります。))また、運送機関の課す付加運賃・料金はこの運賃・料金に含まれておりません。

- (2) 旅行日程に記載した宿泊料金及び税・サービス料金(日程表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。)
- (3) 旅行日程に記載した食事料金および税・サービス料金
- (4) 旅行日程に記載した観光料金(ガイド料金・入場料金)
- (5) 航空機または、現地での手荷物の運搬料金 お1人様スーツケース1個の手荷物運搬料金(お1人様20kg以内が原則となっておりますが、航空会社・クラス・方面によって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。また一部の空港、駅、港、ホテル等でポーターの人数が少ない場合や、いない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。
- (6) 団体行動中のチップ
- (7) 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
- (8) その他「契約書面」に含まれる旨を表示したのも
- 上記諸費用は、お客様の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。

10. 旅行代金に含まれないもの

特に契約書面等に記載のない限り、第9項に記載したもの以外は旅行代金に含まれません。その一部を以下に列示します。

- (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及びこれに係る税・サービス料金
- (3) 旅行日程中の各国空港税、出国税及びこれに類する諸税(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の契約書面で明示した場合を除きます。)
- (4) 渡航手続関係諸費用(旅券印紙代、査証料、予防接種料金、出入国書類作成等の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(運輸機関の課す付加運賃・料金: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です。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ご返金します。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等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)

11. 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、変更後に説明します。

12. 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更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通知します。この場合お客様は、旅行開始日前に企画料金又は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。
- (2) 第11項より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、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- (3) 第11項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時は、サービスの提供が行われているにも関わらず運送・宿泊機関等の座席・部屋その他諸設備の不足が発生したことによる変更(オーバーブッキング)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ところにより旅行代金の額を変更することがあります。

13. 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のお客様が指定した第三者に譲渡することができます。(ただし、コースにより、また業務上の都合により当該交替を一切お受けできないことがあります。)この場合、当該のお客様は、第14項(1)の[1]の(ア)に定めた取消料のお支払いに替え、当社に当該交替に要する手数料として所定の金額をお支払いいただきます。(ただし、取消料対象期間外の場合を除きます。また、既に航空券を発行している場合、別途再発券にかかわる費用を申し受ける場合があります。)
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡の効力は前号(1)の承諾を得て、かつ所定の手数料を当社が受領した時に成立します。(ただし、手数料不要の場合は承諾時)以後、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。

14. 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、以下の表でいう「旅行契約の解除期日」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、連絡先等はお客様自身でもお申し込み時点で必ずご確認をお願いします)。

■本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約並びに本邦外を出発地及び到着地とする受注型企画旅行契約の取消料(貸切航空機を利用するものを除く)

旅行契約の解除期日	取消料(お1人様)
[1] 旅行開始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	企画料金相当額(旅行代金の20%)
[2] 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目に当たる日から3日目に当たる日まで([3]・[4]に掲げる場合を除く)	旅行代金の20%
[3] 旅行開始日の前々日以降([4]に掲げる場合を除く)	旅行代金の50%
[4] 旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の100%

※本表の適用に当たって「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。

- (イ) 旅行日程中に3泊以上のクルーズ日程を含む旅行契約の場合は、別途お渡しする取消料規定(日程表等に明記する場合を含みます。)によります。
- (ウ) 日本出入国時に船舶を利用するコースについては、当該船舶に関わる取消料規定によります。
- (エ) 特定コースについては、別途お渡しするご旅行条件書又は契約書面に記載の旅行条件によります。
- (オ) お客様は次に掲げる場合において、本項(1)の[1]の(ア)の規定に関わらず、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。この場合、既に收受している旅行代金(あるいは申込金)の全額を払い戻し致します。
 - 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23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です。
 - b) 第12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・宿泊機関等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、又は不可能となる恐れが極めて大きいとき。
 - d) 当社がお客様に対し、期日までに確定書面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。
 - (カ) 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(オ)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。
 - (キ) 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、または途中離脱された場合は、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。
 - (ク) 旅行契約の成立後にコース又は出発日を変更された場合も上記の取消料の対象となります。
 - (ケ) 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6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できます。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) 次の各(a)～f)に該当するときは、当社は旅行契約を解除することができます。
 - a) お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等の第4項(4)に記載した事由を含む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4項(11)[1]～[3]に該当すると判断したとき。
- (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。又、本項(1)の[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)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、又は途中離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、当社は一切の払い戻しを致しません。
- (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、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の一部を解除することができます。
 - a) お客様が病気、あるいは必要な介助者の不在等の第4項(4)に記載した事由を含むその他の事由により、旅行の継続が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・宿泊機関等の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4項(11)[1]～[3]に該当すると判断したとき。
- (イ) 解除の効果および払い戻し

当社が本項(2)の[2]の(ア)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、お客様がい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既に支払い、また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た額を払い戻します。

(ウ)本項[2]の(ア)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、お客様が出発地へ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。

15.旅行代金の払い戻し時期

(1)当社は、第12項(1)、(2)、(4)の規定により旅行代金を減額した場合、または第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、旅行代金の減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては日程表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)または第21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。

16.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。

17.当社の指示

お客様は、旅行開始後、旅行終了までの間において受注型企画旅行参加者として行動して頂く時は、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。

18.添乗員等の業務

(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。

19.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、お客様が被られた損害を賠償します。

(2)本項(1)の規定は、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。

(3)お客様が次に例示するような当社又は当社の手配代行者が管理できない事由により損害を被られたときは、当社は本項(1)の責任を負いません。但し、当社又は当社の手配代行者の故意または過失が証明されたときは、この限りではありません。

ア 天災地変、戦乱、暴動またはこれらに生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止

イ 運送・宿泊機関等のサービス提供の中止又はこれらに生じる旅行日程変更もしくは旅行の中止

ウ 官公署の命令、外国の出入国規制または伝染病による隔離またはこれらによって生じる旅行日程の変更、中止

エ 自由行動中の事故

オ 食中毒

カ 盗難

キ 運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更またはこれらによって生じる旅行日程の変更もしくは目的地滞り時間の短縮

ク 運送・宿泊機関等の事故、火災又は第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害

(4)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2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、当社の賠償額はお一人様当たり最高15万円まで(当社に故意または重過失がある場合を除く。)とします。

20.特別補償

(1)当社は、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られたときは、旅行業約款「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賠償金(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、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ぬ旨を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の補償はしません。※事故による傷害治療費用、病気による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等には一切適用されません。

(2)お客様が旅行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、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、マイクロクラフト機、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る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時は、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。

21.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場合は、当社は、お客様から損害の賠償を申し受けず。

(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。

22.オプションツアー又は情報提供

(1)当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を收受して当社が企画・実施する受注型企画旅行(以下「当社オプションツアー」といいます。)の第20項(特別補償)の適用については、当社は、主たる受注型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプションツアーは、企画書面等で「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企画書面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にお客様に発生した第20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(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、その旨企画書面等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拠ります。

(3)当社は、企画書面等で、「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対しては、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、その旨企画書面等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[1]、[2]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19項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかである場合は、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への安全確保のための必要な措置

[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かかわる変更の場合、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19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旅行者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ません。)	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、景観その他の客室条件の変更	1.0%	2.0%
注1 確定書面が交付された場合は「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合に、契約書面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た旅行サービスの内容との間に変更が生じた時は、それぞれの変更を1件として取り扱います。		
注2 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3 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4 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乗車船等または1泊につき1件として取り扱います。		

24.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は別途お渡しする契約書面に明示した日となります。

25.事故等のお申し出について

旅行中に事故等が生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知下さい。(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下さい)

26.海外旅行保険ご加入のお勧め

旅行中お客様の身体または財産等に損害が生じた場合、現地の国情、物価等の相違などにより賠償すべき運送・宿泊機関等または第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害を補償できない、傷害の治療費を支払えない、または、損害を受けた携行品の補償ができない場合があります。

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補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。

27.その他

(1)お客様に、受注型企画旅行にお申し込み後、実施いただく事項

[1]旅券・査証、予防接種について

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に従い、速やかに、ご自身で、取得手続を行ってください。渡航先が査証(ビザ)が必要な国の場合は査証取得手続の案内を、入国時に特定の伝染病の予防接種証明書が必要な場合は該当する予防接種についての案内を同封しておりますので、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の際は別途、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。尚、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うえ、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]保健衛生について

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・他について

渡航先(国または地域)により、外務省「海外危険情報:十分注意してください。」が発出されている場合は、案内書を同封しておりますのでご確認ください。又、海外危険情報の発出の如何にかかわらず、渡航先(国または地域)の治安、社会情勢等については、外務省「外務省海外安全ホームページ <http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>」、「外務省海外安全相談センター 03-5501-8162」等で、ご自身で確認いただけますようお願いいたします。旅行のお申し込み後、ご出発までに旅行の目的地に「海外危険情報:渡航の是非を検討ください。」以上が発出された場合は、当社は旅行契約の内容を変更しまたは解除することがあります。なお、当社が安全に対し適切な措置がとられると判断して旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられるとお申し出があったときは、当社は所定の取消料をいただきます。また、出発後に「渡航の是非を検討ください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は旅行の催行を中止、またはコースを変更する場合があります。

(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・疫病等に伴う諸費用、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けます。

(3)お客様の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けます。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お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)当社は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

(5)当社では、旅行契約時にお申し出のあったお名前(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)とパスポート名が違う場合は、ご旅行に参加いただけないことがあります。お客様の責任において正確なお名前でご契約いただきます。出発間際にお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23項(1)並びに第19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とし、当社では責任を負いません。

(8)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。

当社旅行業約款をご希望の方は、当社へご請求ください。当社旅行業約款は、当社ホームページ(<http://www.aeon-tabi.com/>)からもご覧になれます。

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第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(以下「当社」といいます)は、当社または当社の受託営業所(以下「当社」といいます)にて、当社らの募集型企画旅行契約、受注型企画旅行契約、若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)当社らはお客様の委託により、当社ら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。

・出入国記録証(E/Dカード)の作成

・旅券申請書類の作成

・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)当社らの所定の申込書にご記入のうえ、お申し込みいただきます。また、契約は当社らが承諾し、申込書を受理したときに成立するものとします。

(2)当社ら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、契約は当社らが契約の締結を受託した時に成立します。

(3)当社らはお客様が反社会的勢力であると認められたとき、又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。詳しくは、受注型企画旅行条件書第4項(11)をご参照下さい。

3.書類の提出

お客様は当社らが定める期日までに必要な書類、資料等を当社らにご提出下さい。

4.渡航手続代行料等のお支払い

次の料金を当社らの所定の期日までにお支払いください。

(1)当社ら所定の渡航手続代行料金。

(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料金

(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)当社らの解除権

次の各々に該当する場合、当社らは渡航手続の代行契約を解除することがあります。

・お客様と当社ら又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

・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

・当社らが、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

・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

・当社ら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種証明書を取得できないか、その可能性が極めて大きいと当社らが認めるとき

(3)当社らは本項(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ら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.当社らの責任

(1)当社らは本契約の履行に当たって、当社ら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ヶ月以内に当社らに対して通知があった場合に限りです。

(2)当社らは、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、当社らの責に帰すべき理由によらず、お客様が旅券等を取得できなかったり、関係国への出入国を許可されなかったとしても、当社らはその責任を負いません。

7.渡航手続代行料金

出入国記録書類作成・旅券取得書類等の作成・査証取得書類等の作成とは別に下記の料金を申し受けます。※旅券印紙代、当該国の支払う査証料、審査料等。

※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。

※査証申請すべし領事館等が遠隔地の場合、交通費および郵送実費。

※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。

※お客様ご自身で手続された場合料金は不要です。

個人情報のお取り扱いについて

(1)当社は、旅行申し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、お客様との間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、土産品店(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日程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およびそれらのサービスの受領のための手続に必要な範囲内で利用させていただきます。

※このほか、当社では、[1]当社および当社との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上必要な範囲内、並びに旅行先の土産品店等のお客様のお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する個人データを、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、法令等に基づく場合を除き、第三者に提供いたしません。

(3)当社は、当社が保有するお客様の個人データのうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスなどのお客様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きます。当社のグループ企業は、それぞれの企業の営業案内、催し物内容等のご案内、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。

(4)個人情報の取扱いに関するお問い合わせ先

イオンコンパス株式会社 個人情報保護推進事務局

電話: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