

受注型企画旅行取引条件説明書面・契約書面(海外旅行)

旅行企画・実施： 観光庁長官登録旅行業 第1648号
東武トラベル株式会社
東京都墨田区向島1丁目3番12号
電話03(3624)1231
(社)日本旅行業協会正会員

この書面は、旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。(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「契約書面」)

1 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約」とは、東武トラベル株式会社(以下「当社」といいます)が、お客様の依頼により、旅行の目的地および日程、お客様が提供を受けることができ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契約をいい、お客様は当社と受注型企画旅行契約(以下「契約」といいます)を締結することになります。

2 契約の申し込み

- (1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込みようとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入のうえ、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。
- (2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。
- (3) 身体に障害をお持ちの方、健康を害している方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、その他特別な配慮を必要とする方は、その旨お申し出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客様からのお申し出にもとづき、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。
- (4) 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表としての契約責任者から旅行申し込みがあった場合、契約の締結および解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているものとみなします。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、契約の締結に応じないことがあります。

- (1) 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き。
- (2) 当社の業務上の都合があるとき。
- (3) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等お客様が旅行代金に係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。

4 契約の成立時期

- (1) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理したときに成立します。
- (2) 当社は、契約責任者と契約を締結する場合、書面による特約をもって申込金の支払いを受けることなく契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立時期は、当該特約書面を交付したときに成立いたします。
- (3) 申込金は、旅行代金、取消料、その他お客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。
- (4) 通信契約は、(1)の規定にかかわらず、お客様の申し込みを受けて、当社が当該申し込みを承諾する旨の通知を発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する場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。

5 契約書面の交付

- (1) 当社は、契約の成立後すみやかに、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交付します。
- (2) 契約書面を交付した場合において、当社が契約により手配し、旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、前項の契約

書面に記載するところによります。

6 確定書面

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程および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および表示上必要な運送機関の名称を列挙したうえで、当該契約書面の交付後、旅行開始日の前日（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に契約の申し込みがなされた場合にあっては、旅行開始日）までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- (2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望するお客様からの問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。
- (3) 確定書面を交付した場合には、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、当該確定書面に記載するところに特定されます。

7 旅行代金の支払時期と旅行代金の変更

- (1) 旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。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。
- (2) 利用する運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効な公示されている適用運賃・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超えて改訂された時は、その差額だけ旅行代金を増額または減額することがあります。当社は、旅行代金を増額する場合は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって15日に当たる日より前に通知するものとし、この場合、お客様は旅行開始日前に企画料金また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。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 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において、契約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となったときは、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。

8 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、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すみ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、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、変更後に理由を説明いたします。

9 旅行契約の解除

- (1) お客様から企画料金または取消料をいただく場合

お客様は、企画書面記載の企画料金または取消料を支払って、旅行契約を解除することができます。

当社の責任とならないローン手続き等の事由によるお取り消しの場合も記載の企画料金または取消料をいただきます。

- (2) お客様から企画料金または取消料をいただかない場合

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金また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。

契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。

- a. 旅行開始日または終了日の変更
- b. 入場する観光地、観光施設、その他旅行の目的地の変更
- c. 運送機関の種類または会社名の変更
- d. 運送機関の「設備および等級」のより低いものへの変更
- e. 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
- f. 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
- g. 宿泊機関の種類または名称の変更
- h. 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室条件の変更

旅行代金が増額されたとき。

公共機関の発した情報など客観的な情報から、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。

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。

当社の責に帰すべき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実施が不可能となったとき。

旅行開始後において、お客様の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき、または当社がその旨を告げたとき。ただし、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合には、旅行代金のうち旅行サービスを受領することができなくなった部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取送料、違約料その他すでに支払い、また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お客様に払い戻します。

10 当社の責任

- (1) 当社は当社または当社の手配代行者が故意または過失によりお客様に損害を与えた場合は、当該損害を賠償します。
- (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、(1)の場合を除き、当該損害を賠償する責任を負うものではありません。
- (3) 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して、21日以内に、当社に対して通知があったときに限り、お客様1名につき15万円を限度(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。

11 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、その身体、生命または手荷物上に被った一定の損害について、当社旅行業約款特別補償規程により、以下の金額の範囲において、補償金または見舞金を支払います。

死亡補償金： 2500万円

後遺障害補償金： 程度に応じて死亡補償金の3%から100%の金額

入院見舞金： 入院日数により4万円から40万円

通院見舞金： 通院日数により2万円から10万円(3日以上の医師治療のための通院)

携行品損害補償金： お客様1名につき15万円を限度

ただし、補償対象品の1個または1対については10万円を限度とします。

- (2) 当該旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日が定められている場合において、その旨および当該日に生じた事故による生命、身体または手荷物の損害については、補償金および見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「旅行参加中」とはいたしません。

12 旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が行われた場合は、当社旅行業約款受注型企画旅行契約の部の規程により、その変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約について支払われる変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

変更補償金の支払いが必要となる変更	1件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
契約書面または確定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
契約書面または確定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)その他旅行目的地の変更	1.0	2.0
契約書面または確定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
契約書面または確定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
契約書面または確定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
契約書面または確定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
契約書面または確定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
契約書面または確定書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備または景観その他客室条件の変更	1.0	2.0

13 お客様の責任

- (1) お客様の故意または過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (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・義務その他企画旅行契約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、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、旅行地においてすみやかに当社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。

14 旅券・査証について

お客様が当社に構成者の名簿を提出される場合は、パスポートに記載されているとおりのローマ字でお書きください。お客様の氏名が誤って記入された場合には、航空券の発行替えのほか、宿泊機関等への連絡が必要となります。そのため、変更手続料金が発生する場合や、運送・宿泊機関により氏名の訂正が認められず、契約を解除される場合もあります。この場合、当社は所定の変更手続料金・取消料金をいただきます。また、当社は所定の料金を申し受け、別途契約として渡航手続の一部代行を行います。この場合、当社はおお客様ご自身に起因する事由により旅券、査証等の手続きができなくてもその責任は負いません。

15 お買い物案内について

お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店等にご案内することがあります。当社では、お店の選定には万全を期しておりますが、購入の際には、お客様ご自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等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に商品の確認およびレシートの受け取りなどを必ず行ってください。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてお手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客様ご自身の責任で行ってください。ワシントン条約または国内結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。

16 事故等のお申出について

旅行中に、事故等が生じた場合は、ただちに確定書面（最終日程表）でお知らせする連絡先にご通知ください。

17 海外旅行保険の加入について

旅行先において、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のが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害等を担保するため、お客様ご自身で充分な額の海外旅行傷害保険に加入することをお勧めします。

18 個人情報の取扱について

(1) 個人情報の利用目的

当社は、旅行申し込みの際にご提出いただい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、将来より良い旅行商品の開発のためのマーケット分析や当社の旅行商品やキャンペーンのご案内をお客様にお届けするために、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) 個人情報の第三者への提供

当社は、旅行の手配のために必要な範囲内において、運送・宿泊機関および手配代行者（必要な場合に限る）等にお客様の個人情報を提供いたします。また、当社は旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため、お客様の個人情報を免税品店等の事業者に提供することがあります。これらの場合、お客様のお名前、パスポート番号、旅行日程および搭乗される航空便名等に係わる個人情報を電子的方法等で送付することによって提供いたします。

お客様からサービスの手配等に必要個人情報を提供いただけない場合、当社はおお客様からのお申込みをお断りする場合があります。また、事故等の発生に関連し警察の捜査時の資料提供および国土交通省・外務省その他官公署からの要請により、個人情報の発表に協力する場合があります。

(3) 開示・訂正・利用停止等の手続き

お客様の個人情報の開示、訂正、利用の停止、第三者への提供の停止等をご希望の方は、販売窓口までお申し出ください。その際、お申し出の方が本人であることを証明できるものにより確認させていただいたうえで、すみやかに対応させていただきます。当社は、お預かりした個人情報が不正確な場合には、正確なものに変更させていただきます。

19 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は、当社旅行業約款受注型企画旅行契約の部に定めるところによります。