

募集型企画旅行取引条件説明書面

旅行業法第12条の4による旅行条件説明書
旅行業法第12条の5による契約書面

(一社)全国旅行業協会正会員 青森県知事登録第2-18号
弘南観光開発株式会社 Tel 0172-36-5111
Fax 0172-36-3312
青森県弘前市駅前2-1-2 ※営業時間/09:30～18:00
※休業日/土曜・日曜・祝日、8/13、12/30～1/3

この旅行は弘南観光開発株式会社(以下「当社」といいます。)が旅行企画・募集する旅行で、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。

この募集型企画旅行取引条件説明書面は、旅行契約が成立した場合、契約書面の一部となりますので、お申込みの前に必ず十分にお読みください。

1. 募集型企画旅行契約(国内主催、海外受託取扱)

- (1) 旅行契約の内容・条件は募集広告、パンフレット、本旅行取引条件説明書面、出発前にお渡しする確定書面(最終日程表)及び当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。
- (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」という。)の提供を受けることが出来るように手配し、旅程を管理することを引き受けます。

2. 契約の申込みと成立

- (1) 旅行の契約を申し込もうとするお客様は、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共に提出していただきます。契約は当社が申込金を受理した時に成立します。尚、申込金は「旅行代金」「取消料」「違約金」のそれぞれ一部または全部として取り扱います。
- (2) 当社では電話等の通信手段での旅行契約の予約を申し受けます。この場合、お客様は当社が予約の旨、通知した日の翌日から起算して原則として3日以内に申込書の提出と申込金のお支払いが必要です。この期間内に申込金のお支払いがない場合は、当社は当該予約がなかったものとして取り扱います。

3. 申込み条件

- (1) お申し込み時に20歳未満の方は、親権者の同意書が必要となります。
- (2) 特定旅客層を対象とした旅行、または特定の目的を持つ旅行については参加者の性別、年齢、資格、技能、体力、装備、その他の旅行参加条件に合致しない場合、お申し込みをお断りする事があります。
- (3) 健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方、心身に障害のある方、食物アレルギー、他アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬をお連れの方、その他特別な配慮を必要とする方は、旅行出発前の早い機会に、お申し出下さい。当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。尚、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。
- (4) 当社は旅行の安全かつ円滑な実施の為に、介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出や、コースの一部について内容を変更すること等を条件とすることがあります。
- (5) 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、ご参加をお断りする事があります。
- (6) 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場合はご参加をお断りすることがあります。
- (7) 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、その他の反社会的勢力であると認められる場合は、ご参加をお断りする事があります。
- (8) その他、当社の業務上の都合が有る場合、お申し込みをお断りする場合があります。

4. 通信契約による旅行契約を希望されるお客様との申込条件

- (1) 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の一部(申込金)等のお支払いを受けること(以下「通信契約」といいます。)を条件に旅行契約を締結することがあります。ただし、当社において加盟店契約が無い場合、および一部店舗において通信契約の取扱いが出来ない場合がありますので、契約前に利用が可能かご確認下さい。
- (2) 日帰りコースおよび特別企画商品は通信契約の取扱いがございません。
- (3) 通信契約のお申込みの際、会員は申込みをしようとする企画旅行の「名称」と「提携会社」等を、当社に申し出いただきます。
- (4) 当社は通信契約後、旅行契約が解除になった場合、返金等に関する取扱は、すべて提携会社を通じて行います。

5. 契約責任者によるお申込み

- (1) 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表者(以下「契約責任者」という)から旅行のお申し込みがあった場合、旅行契約の締結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て、当該契約に関する取引等を契約責任者との間で行います。
- (2) 契約責任者は、当社が定める日までに、構成員の名簿を当社に提出していただきます。
- (3) 当社は、契約責任者が当該団体・グループの構成員に対して、現に負い、または将来負うことが予測される債務又は義務について何ら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員を契約責任者とみなします。

6. 確定書面の交付

- (1) 当社は、旅行日程、宿泊機関の名称、運送機関の名称などに関する旅

行内容が契約書面に記載されていない場合には、これらを記載した旅行日程表(確定書面)を遅くとも旅行開始日の前日(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申し込みがなされた場合は旅行開始日)までに、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問合せがあった時は、可能な限り迅速かつ適切に回答します。

7. 旅行代金と支払期日

- (1) 旅行代金はパンフレットに表示しています。出発日と利用人数によります。
- (2) 子供代金は旅行開始時に満3歳以上12歳未満のお子様にも適用します。
- (3) 1人部屋追加代金は、大人・子供一律、1名さまの代金です。
- (4) お支払いは、宿泊及び航空機利用が21日前、日帰りが11日前、イベントが31日前(以下「基準日」といいます。)よりも前にお支払いいただきます。
- (5) 基準日以降にお申込みされた場合は、申込み時点または旅行開始日前の当社が指定する期日までににお支払いいただきます。

8. 旅行代金に含まれるもの

- (1) 旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金(別途明示する場合を除き普通席となります。)、宿泊費、食事料金、観光料金(入場、拝観、ガイド等)および消費税・サービス料等。
- (2) パンフレットに「旅行代金に含まれるもの」として明示したその他の費用。

9. 旅行代金に含まれないもの

- (1) 超過手荷物料金(規定の重量・容積・個数を超過する分について)
- (2) クリーニング、電報電話等通信料金、追加飲食等個人的性質の諸費用。
- (3) 旅行日程中の「自由行動」「自由見学」「別途料金」「お客様負担」等と記載される箇所・区間の入場料金、交通費等。
- (4) 一人部屋を使用される場合の追加代金
- (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

10. 旅行契約内容・旅行代金の変更

- (1) 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、やむを得ない時は、お客様に速やかに当該事由が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、その他の契約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。また上記の変更に伴い、旅行代金を変更することがあります。
- (2) 当社は著しい経済情勢の変化等により、通常予想される程度を大幅に超えて利用する運送機関の運賃・料金の改定があった場合は、旅行代金を変更することがあります。増額の場合は、旅行開始の前日から起算して、15日目にあたる日より前にお知らせします。
- (3) お客様から契約内容の変更の求めがあったとき、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事があります。

11. お客様による旅行契約の解除(取消料のかかる場合)

- お客様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。
- (1) 取消をおこなう「取消日」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い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がありますので、当社の営業日、営業時間、連絡先などはお客様自身でも、お申し込み時点で必ず確認して下さい。
 - (2) 旅行契約成立後にコース、出発日、利用便、宿泊施設等を変更される場合も取消料の対象となります。
 - (3) 当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消の場合も取消料の対象となります。
 - (4) 取消料の対象となる旅行代金は、第7条の旅行代金をいいます。

12. お客様による旅行契約の解除(取消料のかからない場合)

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。

- (1) 旅行契約内容に第17条の表の左欄に例示するような重要な変更が行なわれたとき。
- (2) 旅行代金が増額されたとき(お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。)
- (3) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供中止、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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- (4) 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。
- (5) 当社の責に帰すべき事由により、当初の旅行日程どりの実施が不可能となったとき。

13. 当社による旅行契約の解除

次の場合、当社は旅行契約を解除することがあります。(一部例示)

- (1) 旅行代金を期日までににお支払いいただけない場合。
- (2) お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能、体力、装備

- 、その他の旅行条件を満たしていないことが判明したとき。
- (3) 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に耐えられないと認められるとき。
- (4) 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き。
- (5) パンフレットに記載した最少催行人員に達しなかったとき。
- (6) 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供中止、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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

14. 旅行開始後のお客様による旅行契約の解除

- (1) 当社はおお客様の都合で途中離団された場合は、お客様の権利放棄とみなし、旅行代金の払い戻しは一切致しません。
- (2) お客様の責に帰さない事由により旅行日程に従った旅行サービスの提供を受けられなくなった時、お客様は不可能になった旅行サービスの提供に係る部分の旅行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、不可能になった旅行サービスの提供に係る部分を払い戻します。

15. 当社の責任

- (1) 当社は当社又は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年以内に当社に通知があった場合に限りです。
- (2) 当社は手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては14日以内に、海外旅行にあっては21日以内に当社に対して、通知があった時に限り、旅行者1名につき15万円を限度(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。)として賠償します。
- (3) 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、その他の当社又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、その損害を賠償する責任を負うものではありません。

16. 特別補償

当社はお客様が当該旅行参加中に、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程により死亡補償金として海外旅行2,500万円、国内旅行1,500万円、入院見舞金として入院日数により海外旅行4万円～40万円、国内旅行2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により海外旅行2万円～10万円、国内旅行1万円～5万円、携行品に係る損害補償金として15万円を限度(但し、1個又は1対についての補償限度は、10万円)として支払います。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(旅行地の標準時によります。)が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払いが行われない旨、明示した時は、当該日は「旅行参加中」としません。

17. 旅程保証

- (1) 旅行日程で次の表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)の規定により、その変更の内容に応じて旅行代金に下表の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の変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金の支払いはありません。
- (2) 変更補償金の算定基礎となる旅行代金とは、基準旅行代金をいいます。
- (3) 当社は下記の表左欄に掲げる契約内容の変更が生じた原因が以下による場合は、変更補償金を支払いません。
- ① 旅行日程に支障をもたらす悪天候および天災地変
 - ② 戦乱、暴動、官公署の命令
 - ③ 遅延、運送スケジュールの変更等の当社の運行計画によらない運送サービスの提供
 - ④ お客様の生命または身体の安全確保のために必要な措置

変更補償金の支払いが必要となる変更の事由	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
① 契約書面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 契約書面又は確定書面に記載した入場する観光地又は施設(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です。)	1.0	2.0
④ 契約書面又は確定書面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 契約書面又は確定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 契約書面又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又は経由便への変更	1.0	2.0
⑦ 契約書面又は確定書面に記載した宿泊機関の種類又は会社名の変更(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又は確定書面に記載した宿泊機関の変更等級を上回った場合を除きます。)	1.0	2.0

⑧ 契約書面又は確定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 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. 契約書面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場合は、それぞれの変更につき、1件として取り扱います。
- 注2. 表中の③～④に掲げる運送機関が宿泊設備を伴うものである場合は、一泊につき、一件として取り扱います。
- 注3. 表中の④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更の場合には適用しません。
- 注4. 表中の④又は⑦、若しくは⑧に掲げる変更が一乗車船等又は一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船等又は一泊につき、一件として取り扱います。
- 注5. 表中の⑨に掲げる変更については、①～⑧までの率を適用せず、⑨の率を適用します。

18. お客様の責任

- (1) お客様の故意又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時は、旅行地において速やかに当社又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。

19. 旅行保険の加入のお勧め

ご旅行中、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場合があります。これらを担保するため、お客様自身で充分な額のレスキュー費用保険や海外旅行保険等に加入することをお勧め致します。

20. 旅券・査証について

現在お持ちの旅券が、今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得は、お客様の責任で行ってください。渡航先国に予防接種証明書が必要とされる場合は当該証明書をお持ちください。これら渡航手続きの代行については、渡航手続き代行料金をいただいております。

21. 燃油サーチャージについて

- (1) 燃油サーチャージは旅行代金には含まれておりません。出発日や利用航空会社等により必要となる場合がありますので、旅行代金と併せて日本円でお支払い下さい。詳しくは契約時にご案内致します。
- (2) 契約成立後に航空会社が燃油サーチャージの額を増額した場合は、その不足分をお客様の同意を得た上で追加徴収し、減額された場合はその減額分を速やかに払い戻します。
- (3) お客様が燃油サーチャージの徴収を理由に、旅行契約の解除をされる場合、当社規定の取消料を申し受けます。

22. 衛生情報について

渡航先の衛生情報については厚生労働省「検疫感染情報」ホームページ：<http://www.forth.go.jp/> でご確認ください。

23. 海外危険情報について

渡航先(国または地域)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出されている場合があります。また、「外務省海外安全ホームページ」：<http://www.pubanzen.mofa.go.jp/> でご確認ください。

24. 個人情報の取扱いについて

- (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及びそれらのサービス受領のための手続きに必要な範囲内で利用させていただきます。
- (2) 当社は①会社及び会社と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していただくことがあります。

25. ご旅行条件の基準

旅行の日程および、運賃・料金の旅行代金算出の基準日は、各パンフレットごとに記載しています。

26. 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(募集型企画旅行契約の部)に定めるところによります。

(以上 2016.7改定)

○お取扱い・お問い合わせ

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所の取引責任者です。この旅行の契約に関して、担当者からの説明にご不明な点がありましたら、ご遠慮なく下記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。

青森県知事登録2-18号

弘南観光開発(株)本社営業所

〒036-8002弘前市大字駅前二丁目1番地2

TEL0172-36-5111

総合旅行業務取扱管理者 土岐直文