

国内受注型企画旅行取引条件説明書面

企画書面およびこの書面は、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による取引条件説明書面)(旅行業法第12条の5による契約書面)

1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行契約(以下単に「契約」といいます。)とは、当社がお客さまの依頼により、旅行の目的地および日程、お客さま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さま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。

2. お申し込み

- (1)当社がお客さまに交付した企画の内容に関し契約を申込みとするお客さまは、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。
- (2)当社と通信契約を締結しようとするお客さまは、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)当社は、団体・グループを構成する旅行者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。
- (4)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。
- (5)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。
- (6)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。
- (7)a.高齢者の方、b.身体に障害をお持ちの方、c.健康を害している方、d.妊娠中の方、e.補助犬使用者の方その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨お申出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。なお、お客さまからのお申し出に基づき、当社がお客さまのために講じた特別な措置に要する費用はお客さまの負担とします。

3. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、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)当社の業務上の都合があるとき。
- (2)通信契約を締結しようとする場合であって、お客さまがお持ちのクレジットカードが無効である等、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。
- (3)お客さまが他の旅行者に迷惑を及ぼし、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。
- (4)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とき。
- (5)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。
- (6)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またはこれらに準ずる行為を行ったとき。

4. 契約の成立時期

- (1)契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- (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ことがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約に記載した書面を交付したときに成立します。
- (3)申込金は、旅行代金、取消料、その他のお客さま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、当社が旅行者の承諾を受けて、同申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、当該通知が旅行者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、受注型企画旅行契約の成立後速やかに、お客さまに、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、当社が企画旅行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または運送若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重要な運送機関の名称を限定して挙挙げした上で、当該契約書面交付後、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)に当たる日以降に受注型企画旅行契約の申込みがなされた場合(以下、「旅行開始日」)まで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旅行者から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. 旅行代金のお支払い

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。

8. 代金の変更

- (1)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定された時は、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、この場合お客さまは、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。
- (2)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、企画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。

9. 旅行契約内容の変更

- (1)お客さま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さまの求めに応じます。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はかるためやむを得ないときは、旅行者にあらかじめ速やかに当該事由が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受注型企画旅行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。

10. 取消料

契約成立後、お客さまの都合により契約を解除される場合、または旅行代金が所定の期日までにお支払いがなく当社が契約を解除した場合、旅行代金に対してお一人さまにつき次の料率で取消料または同額の違約料をいただきます。なお、複数人数のご参加で、一部のお客さまが契約を解除される場合は、契約を解除されたお客さまから下記の取消料をいただくほか、ご参加のお客さまから運送・宿泊機関等の(1台・1室あたり)のご利用人数の変更に対する差額代金を申し受ける場合があります。

なお、企画書面において「実額精算」による取消料を明示した場合は、企画書面記載の取消料となります。

<取消料>

区 分	取消料(お一人さま)
(1)次項以外の受注型企画旅行契約	
① ②～⑥までに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面に おいて企画料金の金額を明示した場合に限る)	企画料金に相当する金額
旅行の開始 日の前日か 以降に解除する場合(③～⑥に掲げる場合を除く)	旅行代金の20%以内
③7日目に当たる日以降に解除する場合(④～⑥に掲 げる場合を除く)	旅行代金の30%以内
④旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の40%以内
⑤旅行開始日当日に解除する場合(⑥に掲げる場合を除く)	旅行代金の50%以内
⑥旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内
(2)貸切船舶を利用する受注型企画旅行契約	当該船舶に係る取消料の規定 によります
備考	(1)取消料の金額は、契約書面に明示します。 (2)本表の適用に当たって「旅行開始後」とは、別紙特別補償規程第2条第3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。

※出発日・コース等の変更、また、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しの場合も上記取消料の対象となります。

※オプションプランも上記料率による取消料が利用日を基準として別途適用されます。ただし旅行開始後の取消料は100%となります。

11. 取消料のかからない場合(お客さまによる旅行契約の解除)

お客さま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企画旅行契約を解除することができます。

- (1)旅行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、その他の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.宿泊機関の種類または名称の変更
 - g.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
- (2)旅行代金が増額されたとき(お客さま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。
- (4)当社が旅行者に対し、6項(1)に定める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。
- (6)お客さまは、旅行開始後において、当該お客さま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は、(1)の規定にかかわらず、企画料金または取消料を支払うことなく、旅行サービスの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係る金額をお客さまに払い戻します。
- (7)当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額から旅行サービスに対して、取消料、違約料その他の既に支払い、またはこれらから支払わなければならない費用に係る金額(当社の責に帰すべき事由によるものでないときに限ります。)を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

12. 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)

- 旅行代金を期日までにお支払いいただけないとき。
- 3項(3)～(6)に該当した場合

13. 当社の責任

- (1)当社は当社または手配代行者が故意または過失によりお客さまに損害を与えた場合は損害を賠償いたします。
- (2)旅行者が天災地変、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、その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、損害発生の日から起算して、14日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者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。

14. 特別補償

当社はお客さまが旅行参加中に、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1,500万円、入院見舞金として入院日数により2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により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(ただし、1個または1対についての補償限度は、10万円です。)として支払います。

当該企画旅行日程において、お客さま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「企画旅行参加中」とはいたしません。

15. 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、旅行業約款(受注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の変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

なお、当社はお客様の同意を得て金額による変更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場合があります。

変更補償金の支払いが 必要となる変更	一件あたりの率(%)	
	旅行開始前	旅行開始後
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(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に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。)	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 「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はいい、「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合はいい。

注2 確定書面が交付された場合には、「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。この場合において、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ときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。

注3 第3号又は第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、等級又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 第七号の宿泊機関の等級は、旅行契約締結の時点で契約書面に記載しているリスト又は当社の営業所若しくは当社のウェブページで閲覧に供しているリストによります。

注6 第4号又は第7号若しくは第8号に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。

16. お客様の責任

- (1)お客様ご自身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。

17. 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。

18. 事故等のお申出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、ただちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。)

19. 個人情報の取扱いについて

当社および「お問合わせ・お申し込み」欄記載の当社の旅行者代理業者または受託旅行者(以下「販売店」といいます。)(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、下記の内容にて利用させていただきます。なお、お申込みの項目は、旅行手配業務をおこなうために必須となる項目ですので、該当内容すべてをご記入いただけますよう、お願いいたします。

(1)事業者の名称 : 株式会社 ネイチャーオフィス

個人情報管理統括責任者 : 菅野 城一
TEL 03-5211-8614 FAX 03-5211-8616

(2)個人情報の利用目的

1. お客さまとの旅行契約手続き
2. お客さまとの間の当該旅行に関する連絡
3. お申込みいただいた旅行の手配(運送・宿泊)等に必要な範囲内で、お客さまのお名前、ご住所、ご連絡先を運送、宿泊機関に対し電子的な方法で提供するため
4. 旅行参加後のご意見やご感想の提供やアンケートのお願い
5. 特典サービスがある場合の提供
6. 当社および当社グループ会社および提携会社の旅行商品やサービス、キャンペーンのご案内(当社グループ会社および提携会社への個人情報の提供を含みます)
7. 統計資料の作成
8. 旅行先でのお客さまのお買い物等の便宜のため、お客さまの個人データ(氏名、住所、パスポート番号および搭乗される航空便名、列車名等)の、土産物店等への提供を電子的な方法でさせていただきます。なお、提供をご希望されない場合は、6. については「ご案内」の送付を希望しないとき、8. については旅行出発前までに「お問合わせ・お申し込み」欄記載の販売店または当社宛にお申し出ください。

(3)個人情報の委託について

お客さまの個人情報を外部に委託する場合は、当社委託先選定基準を満たし、当社と個人情報保護に関する契約を取り交わした委託先業者に限定いたします。

(4)開示等の請求および問合せ窓口

お客さまの個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者提供の停止についてのお問合せは、旅行申込先店舗または本社個人情報相談窓口までお問合せください。

個人情報相談窓口(お客様相談窓口も兼ねます。)

株式会社 ネイチャーオフィス

担当者 : 個人情報管理統括責任者 菅野 城一

電話 TEL:03-5211-8614 FAX:03-5211-8616

営業時間 : 平日09:00-12:00/13:00-18:00

20. ご注意

- (1)お客様のご都合による変更、延泊等の旅程変更および未使用分の払い戻しはできません。当社の責に帰すべき事由によらず航空便にお乗り遅れの場合は別途、航空券のご購入が必要となり、航空券引換証の払い戻しもできません。
 - (2)天候等不可抗力により航空機・バス等運送機関のサービスが中止または遅延となり、行程の変更や日程の変更が生じた場合の宿泊費・交通費・航空券代等はお客さまのご負担となります。
- ◎当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。

21. 受注型企画旅行契約約款について

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

~~国内旅行保険加入のおすすめ~~

お客様が国内旅行行程中に、急激かつ偶然な外来の事故でけがをした場合、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、加害者への賠償金請求や賠償金回収が困難な場合があります。これらの移送費、また死亡・後遺障害等補償する国内旅行保険にお客さまご自身でご加入されることをお勧めします。国内旅行保険については、当社あるいは販売店の係員にお問い合わせください。

旅館・ホテル等において、お客さまが酒類・料理・その他のサービス等を追加された場合は、原則として消費税等が別途課せられます。

旅行企画・実施

(一社) 全国旅行業協会正会員
東京都知事登録旅行業第3-6516号

(株) ネイチャーオフィス

TEL 03-5211-8614

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-5-14-30

総合旅行業務取扱管理者 菅野 城一

お問い合わせ・お申込みは