

受注型企画旅行条件書

この旅行条件書は、パンフレットとともに、旅行業法第12条の4で定める「取引条件説明書面」及び同法第12条の5で定める「契約書面」の一部です。お申込みの際には必ず事前にご確認のうえお申込みください。

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でき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。

2. 旅行の申込み

- (1) 所定の旅行申込書（以下「申込書」といいます）に所定事項を記入のうえ、次に定める申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約金のそれぞれ一部又は全部として取り扱います。
- (2) 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定に関わらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。
- (3) a. 身体に障がいをお持ちの方 b. 健康を害している方 c. 妊娠中の方 d. 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、その旨お申し出ください。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。

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) 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、お客様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又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) お客様が次の①から④のいずれかに該当したとき。
 - ①お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
 - ②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。
 - ③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
 - ④お客様が風説の流布し、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

4. 契約の成立時期

- (1) お客様との契約は、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申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約書面を交付した時に成立します。
- (3) 申込金は、旅行代金、取消料、その他の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、当社が契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到着したときに成立したものとします。

5. 契約責任者による申込み

- (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」といいます）から旅行のお申込みがあった場合、契約の締結及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、旅行業務に関する取引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。

6. 「旅程表」（確定書面）の交付

(1) 当社は、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及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た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依ります。

7. 確定書面

(1) 確定書面において、確定された旅行日程又は運送若しくは宿泊機関等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表示上重要な運送機関の名称を記載した上で、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の契約の申込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。

8. 旅行代金及び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ときは、その差額だけ旅行代金を増額又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日目に当たる日より前に通知するものし、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。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. 契約内容の変更

- (1) お客様からの契約内容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、契約の締結後であっても、天災地変、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の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、旅行日程、旅行サービスの内容その他の契約の内容を変更することがあります。この場合、当社は、お客様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及び当該事由との因果関係を説明します。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. 契約の解除

- (1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合
- ① お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って旅行契約を解除できます。
 - ② 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企画書面記載の取消料をいただきます。
 - ③ 当社が運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関に対して支払うべき取消料の金額を企画書面に証憑書類を添付して明示したときは、お客様は明示した取消料を支払って旅行契約を解除することが出来ます。
- (2) お客様から企画料金又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又は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 旅行契約内容に重要な変更がおこなわれた時。(参照 16 章)
 - ② 旅行代金が増額されたとき(お客様からの契約内容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、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、「旅程表」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、契約書面に記載した旅行日
- (3) お客様は、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出来なくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又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。子の場合において、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様に払い戻します。
- (4) 当社は、次に掲げる場合において、お客様に理由を説明して、旅行開始前に旅行契約を解除することがあります。
- イ) 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当社が認めたとき
 - ロ) 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時。
 - ハ) スキーを目的とする旅行における必要な降雪量などの旅行実施条件であって、契約の締結の際に明示した条件が成就しないおそれが極めて大きいとき。
 - ニ) 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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。

ホ) お客様が、3項(3)①から④のいずれかに該当することが判明したとき。

- (5) 当社は、次に掲げる場合において、お客様に理由を説明して旅行開始後に旅行契約を解除することがあります。
- イ) 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当社が認めたとき
 - ロ) お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員その他の者による当社の指示への違背、同行する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認められるとき。
 - ハ) 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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
 - ニ) お客様が、3項(3)①から④のいずれかに該当することが判明したとき。

- (6) お客様は、旅行開始後において、当該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出来なくなったとき又はその旨を告げたときは、企画料金又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出来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、旅行代金の内当該受領することが出来なくなった部分に係る金額をお客様に払い戻します。

11. 取消料(お客様からの契約の解除)

契約成立後、お客様のご都合で契約を解除する場合、旅行代金に対してお客様お1人様につき次に定める取消料をいただきます。

国内旅行

取消日(契約解除の期日)		取消料(お1人様)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	[1] 20日～8日前まで (注1)10日～8日前まで	旅行代金の20%
	[2] 7日～2日前まで	旅行代金の30%
[3] 旅行開始日前日		旅行代金の40%
[4] 旅行開始日当日([5]を除く)		旅行代金の50%
[5] 旅行開始後又は無連絡不参加(注2)		旅行代金の100%

(注1)「日帰り旅行」に限り、[1]の取消料は「10日～8日前まで」の期日とします。

海外旅行

取消日(契約解除の期日)		取消料(お1人様)
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	[1] [2] から [4] 以外 (注3)	企画料金相当額
	[2] 30日目当たる日以降 ※ [3] [4] に掲げる場合除く	旅行代金の20%
[3] 旅行開始日の前々日以降		旅行代金の50%
[4] 旅行開始後又は無連絡不参加(注2)		旅行代金の100%

(注2)「旅行開始後」とは、当社旅行業約款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。「無連絡不参加」とは、お客様が「旅程表」にしたがった最初の旅行サービスを受けることができる時

刻までに当社に連絡なく旅行サービスを受けなかったことをいいます。

(注3) 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。

1 2. 旅程管理

- (1) 当社は、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、お客様に対し次に掲げる業務を行います。
- 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場合は、契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けるために必要な措置を講ずること。
 - ②前号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うこと。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ること、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ことなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。
- (2) 当社によってあらかじめ必要なクーポン類をお渡しし、かつ、旅程管理を行わない旨を明示しているときは、悪天候等によってサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、お客様ご自身で行っていただきます。

1 3. 保護措置

- (1) 当社は、旅行中のお客様が疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。
- (2) 前号において、これが当社の責に帰すべき事由によるものではないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、お客様は、当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

1 4. 当社の損害賠償責任

- (1) 当社は、契約の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者（以下「手配代行者」といいます）が故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、損害発生の翌日から2年以内に当社に対して通知があったときに限り、その損害を賠償します。ただし、手荷物の損害は、国内旅行においては損害発生の翌日から14日以内、海外旅行においては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。
- (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又は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、前号の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。

1 5. 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生命、身体に被られた一定の損害について、特別補償規定によりお客様1名につき死亡補償金として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が3日以上になったときは1万円～5万円、携帯品に係る損害補償金（お客様1名につき15万円を限度。ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円）を支払います。

- (2) 当社は前号の規定にかかわらず、貴重品（現金、有価証券、宝石類、貴金属類等）、航空券、クーポン類、パスポート、クレジットカード、免許証その他約款の別紙「特別補償規程」第18条第2項に定める品目については補償しません。

- (3) 当社は、次に掲げる事由により損害を被られた場合は補償金及び見舞金は支払いません。

- ①お客様の故意、疾病、酒酔い運転、故意の法令違反、法令に違反するサービス提供の受領の事故。
 - ②その他「特別補償規程」第3条、第4条及び第5条に該当するとき。
- (4) 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ない旨が明示された日（無手配日）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、企画旅行参加中とはしません。

1 6. 旅程保証責任

- (1) 当社は、本項の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に同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。なお、お客様の同意を得て同等価値以上の品物又はサービスの提供とすることがあります。
- (2) 当社が1つの契約に基づき支払う変更補償金の額は、旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。また、お客様1名に対して支払うべき変更補償金の額が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。

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
① 契約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 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（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 契約書面に記載した日本国内の旅行開始地たる空港（出発空港）又は旅行終了地たる空港（帰着空港）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又は名称の変更	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お客様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お客様に通知した場合をいいます。

(注2) 「旅程表」（確定書面）が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「旅程表」と読み替えたうえで、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「旅程表」の記載内容との間又は「旅程表」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、それぞれの変更につき1件として取り扱います。

(注3) ③又は④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) 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を伴う場合には適用しません。
- (注5) ④又は⑥若しくは⑦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。
- (注6) ⑧に掲げる変更については、①から⑦までの率を適用せず、⑧によります。
- (注7) 旅行サービスの提供を受けた日時及び順序の変更は「変更」に含まれません。

17. 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、お客様の権利義務その他の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、当社の手配代行者又は当該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。

18. 旅券・査証

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かの確認、旅券・査証取得は旅行出発前までお客様の責任で行ってください。

19. 衛生情報・海外安全情報

渡航先の衛生情報は下記をご確認ください。
厚生労働省検疫所 <http://www.forth.go.jp/>
渡航先の安全情報は下記をご確認ください。
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」
<http://www.zairyu.mofa.go.jp/tabireg>

20. 渡航先に「安全情報」が発出された場合

- レベル1：「十分注意してください」
- ・通常通り催行します。当社にて海外安全情報の書面を交付します。
 - ・契約成立後に取消された場合には、企画書面に記載の企画料

金又は取消料をお支払いいただきます。

レベル2：「不要不急の渡航は止めてください」

・原則催行いたしません。当社にて適切な「危険回避措置」が講じられると判断された場合に限り、催行いたします。

その場合の対応は以下の通りです。

・当社は海外安全情報の書面を交付し、危険回避措置を説明を行います。

・契約成立後、お客様が契約を解除する場合は、企画書面に記載の企画料金又は取消料をお支払いいただきます。ただし、目的とする観光地に行けないなど旅行内容に重要な変更（16章表参照）場合は、取消料をいただきません。

・渡航中に発出された場合、危険回避措置の為契約内容を変更する場合があります。

レベル3：「渡航は止めてください」

レベル4：「退避してください」

催行を中止します。

21. 事故などのお申し出

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに「旅程表」等でお知らせする「連絡先」にご連絡ください。

22. 個人情報の取扱い

- (1) 当社及び受託旅行業者は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客様との連絡や運送・宿泊機関等の手配のために利用させていただくほか、当社の旅行契約上の責任、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において当該機関等に提供いたします。
- (2) 旅行先でのお客様のお買物等の便宜のため、お客様の氏名及び搭乗される航空便等の個人情報を、電子的方法等で土産物店等の事業者提供いたします。お申込みの際に、これらの個人情報の提供についてお客様にご同意いただきます。
- (3) 当社は当社が保有するお客様の個人情報を商品開発や商品案内など販売促進活動、お客様へのご連絡や対応のために、当社グループ企業及び販売店と住所、氏名、電話番号、メールアドレスなど個人情報を共同利用させていただきます。当社の個人情報の取扱いに関する方針等の詳細については、当社にお問い合わせいただくか、当社ホームページ（<http://www.sunplustours.com>）にてご確認ください。

23. 約款準拠

本旅行条件取引書面に記載内事項は、当社旅行業約款（受注型企画旅行の部）に定めるところによります。

山形県知事登録旅行業第2-272号

株式会社サンプラスツアーズ

山形県山形市城西町4-4-6

電話番号 023-687-1172



(一社)全国旅行業協会正会員

担当者の説明に不明な点があれば、旅行業務取扱管理者（当営業所での取引責任者）にご質問ください。