

# 国内募集型企画旅行条件書

この書面は旅行業法第 12 条の 4 に定めるところの取引条件の説明書面及び同法第 12 条の 5 に定めるところの契約書面の一部となります。

## 1. 募集型企画旅行契約

- [1]この旅行は、札幌観光バス株式会社（札幌市清田区美しが丘 1 条 9 丁目 1 番 1 号、北海道知事登録旅行業第 2-631 号。以下「当社」といいます。）が企画・募集し実施する企画旅行であり、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。また、契約の内容・条件は、各コースごとに記載されている条件のほか、本旅行条件書、出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定書面（以下「最終旅行日程表」といいます。）及び当社の旅行予約款（募集型企画旅行予約の部）」（以下「当社予約款」といいます。）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、宿泊その他のサービス（以下「旅行サービス」といいます。）の提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することを引き受けます。

## 2. 旅行の申込み方法と旅行契約の成立

- [1]当社所定の申込書に所定の事項を記入し、おひとりにつき下記のお申込金または旅行代金全額を添えてお申込みいただきます。申込金は「お支払い対象旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれの一部として取り扱います。ただし、別途募集広告に申込金の記載がある場合はその定めるところによります。

旅行代金	申込金
20,000 円未満	5,000 円以上
20,000 円～50,000 円未満	10,000 円以上
50,000 円～100,000 円未満	20,000 円以上
100,000 円以上	旅行代金の 20%以上

- [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の申込みを受け付けることがあります。この場合、予約の申込時点で契約は成立しておらず、当社が予約の承諾の旨を通知した翌日から起算して 3 日以内（インターネットでの予約の場合ウェブサイト内に記載した当社が定める期間内）に申込書の提出と申込金のお支払い、または会員番号（クレジットカード番号）を通知していただきます。この期間内に申込金のお支払いがない場合、または会員番号（クレジットカード番号）の通知がない場合、当社はお申し込みがなかったものとして取り扱います。
- [3]旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、本項 1 の申込金を受領したときに成立するものとします。ただし、通信契約による旅行契約の成立は、第 23 項の定めによります。
- [4]旅行参加に際し特別な配慮を必要とする場合には予約お申し込み時にお申し出ください。当社は可能な範囲でこれに応じます。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。
- [5]申込書と申込金の提出があったときは、旅行契約の締結の順位は、当該予約の受付の順位によることとなります。
- [6]申込金は、旅行代金の一部として繰り入れます。また、お客様の任意による解除のときは、所定の取消料の一部として取り扱い、所定の期日までに旅行代金を支払われないときは、所定の違約料の一部として取り扱います。
- [7]お申込みの時点において、満室、満席その他の理由で旅行契約の締結が直ちにできない場合、当社はその旨説明し、お客様の承諾を得て、お客様が「取消待ち」状態でお待ちいただける期限を確認し、予約可能に向けて努力することがあります（以下「取消待ち登録」といいます。）。その際、「申込書」の提出及び申込金と同額を「預り金」として申し受けます。当社は予約が完了した場合速やかにこの旨を通知します。この時点で契約の成立となり、「預り金」を「申込金」として取り扱います。ただし、当社がその予約可能通知の前にお客様から「取消待ち登録」の解除の申出があった場合、またはお待ち頂ける期限までに結果として予約が不可能な場合は、当社は「預り金」を全額払戻します。なお、「取消待ち登録」は予約の完了を保証するものではありません。
- [8]申込書等にお客様のローマ字氏名を記入する際は、旅券に記載されているとおりにご記入ください。お客様の氏名が誤って記入された場合は、航空券の発行替え、関係する機関への氏名訂正などが必要になります。この場合、当社は、お客様の交替の場合に準じて、第 10 項のお客様の交替手数料をいただきます。なお、運送・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除いただく場合もあります。この場合には所定の取消料をいただきます。

## 3. 申込条件

- [1]15 歳未満の方のご参加は、保護者の同行を条件とします（ただし一部のコースを除きます。）。
- [2]20 歳未満の方のご参加は、法定代理人（親権者）の同意書が必要です。
- [3]参加にあたって特別な条件を定めた旅行については、ご参加の方が性別、年齢、資格、技能、その他の条件に合致しない場合、ご参加をお断りする場合があります。
- [4]当社は、書面による特約をもって、申込金の支払を受けることなく契約の申込を受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、契約書面に記載します。
- [5]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や心身に障がある方、食物アレルギー（動物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（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方その他特別な配慮を必要とする方は、お申し込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください（旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください。）。あらかじめ当社からご案内申し上げますので旅行中に必要となる措置の内容を具体的ににお申し出ください。なお、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。
- [6]前号のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、または書面ですれらを申し出いただくことがあります。
- [7]当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者または同伴者の同行、医師の診断書の提出、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。また、お客様からお申し出いただいた措置を手配することができない場合は旅行予約のお申し込みをお断りし、または旅行契約を解除させていただくことがあります。なお、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原則としてお客様の負担とします。

- [8]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はかるため必要な措置を取らせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様の負担となります。
- [9]お客様の都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件（手配旅行契約等）をお付けしてお受けすることがあります。
- [10]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書面による連絡が必要です。
- [11]他の旅行者に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがある当社が判断するときはお申込みをお断りすることがあります。
- [12]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、また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ことがあります。
- [13]お客様が当社ら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またはこれらに準じ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。
- [14]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ら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場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- [15]その他当社の業務上の都合で、お申込みをお断りすることがあります。

## 4. 企画書面

- [1]当社は、旅行契約が成立した場合は速やかに、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面（以下「契約書面」といいます。）をお客様にお渡します。契約書面はウェブサイト、パンフレット、本旅行条件書等により構成されます。
- [2]本項[1]の契約書面において旅行日程または重要な運送・宿泊機関の名称が確定されない場合には、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限定して列挙した上で、契約書面のお渡し後、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お申し込みに関しては旅行開始日）までに、これらの確定状況を記載した書面（以下「確定書面」といいます。）をお渡しいたします。
- [3]第 2 項[3]に定める契約の成立後に手配状況の確認を希望する問い合わせがあったときは、確定書面のお渡し前であっても当社らは手配状況についてご説明いたします。
- [4]当社が募集型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、本項[1]の契約書面に記載するところによります。ただし、本項[2]の確定書面（最終旅行日程表）を交付した場合には、当該確定書面に記載するところによります。

## 5. 旅行代金のお支払い期日

旅行代金の残額は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 21 日目に当たる日（以下「基準日」といいます。）より前にお支払いいただきます。ただし、基準日以降にお申込みをされた場合や催行可否を待つ必要がある場合は、申込み時点または旅行開始日前の当社の指定した日までににお支払いいただきます。

## 6. 旅行代金に含まれているもの・旅行代金の適用

- [1]募集広告に明示した運送機関の運賃・料金（注釈のないかぎりエコノミークラス/普通席）、宿泊費、食事代、観光料金（入場・拝観・ガイド等）、及び消費税等諸税。
- [2]添乗員が同行するコースでは、その他に添乗員経費、団体行動に必要な心付を含みます。
- [3]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。
- [4]本項[1]から[3]についてはお客様のご都合により、一部利用されなくても払戻しいたしません。
- [5]旅行代金の適用については参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満 12 歳以上の方はおとな代金、満 6 歳以上（航空機利用コースは満 3 歳以上）12 歳未満の方は、こども代金となります。
- [6]旅行代金はパンフレットまたはウェブサイトに表示しています。出発日とご利用人数でご確認ください。
- [7]「旅行代金」、第 2 項の「申込金」、第 15 項[1]の「取消料」、第 15 項[3]の「違約料」、及び第 23 項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。募集広告またはホームページ、パンフレットにおける「旅行代金」の計算方は、「旅行代金（または基本代金）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」となります。

## 7. 旅行代金に含まれていないもの

- 第 6 項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示します。
- 旅行日程中の「フリータイム」「自由行動」「自由見学」「各自で」「お客様負担」等と記載される箇所・区間の入場料金・交通費
  - 超過手荷物料金（規定の重量、容量、個数を超える分について）
  - クリーニング代、電報電話等通信料金、追加飲食費等個人的性質の諸費用およびそれに伴う税・サービス料
  - 希望者のみが参加されるオプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
  - 1 人部屋を使用される場合の追加代金
  - お客様自身の希望により生ずる日程に含まれないその他の追加料金（入場料金、食事料金、交通費等）
  - 基準期日以降に公示された日本国内の空港施設使用料、諸税
  - 運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）
  - 傷害・疾病に関する医療費
  - 自宅と出発地・解散地の間の交通費、宿泊費等

## 8. 旅行内容の変更

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、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（以下「契約内容」といいます。）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。

## 9. 旅行代金の変更

当社は旅行契約成立後であっても、次の場合には旅行代金を変更いたします。

- [1]利用する運送機関の運賃・料金が、著しい経済情勢の変化等により、通常想定される程度を大幅に超えて増額または減額される場合、当社はその増額または減額される金額の範囲内で旅行代金の額を増額または減額します。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その旨を通知します。

- [2]当社は本項[1]の定める適用運賃・料金の大幅な減額がなされるときは、本項[1]の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額します。
- [3]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減額します。
- [4]第 8 項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用（当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用を含みます。）が増加したときは、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足が発生したことによる変更の場合を除き、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- [5]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、旅行契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず該当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します。

### 10. お客様の交替

お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。この場合、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、当社に提出していただきます。この際、交替に要する実費および手数料として 1 万円をいただきます。また契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生じ、以降旅行契約上の地位を譲り受けた方が、この旅行契約に関する一切の権利及び義務を継承することになります。なお当社は、利用運送機関・宿泊機関等が旅行者の交替に応じない等の理由により、交替をお断りする場合があります。

### 11. お客様による旅行契約の解除・払戻し（旅行開始前）

- [1]お客様は、いつでも第 15 項に定める取消料を当社に支払って旅行契約を解除することができます。なお、旅行契約の取消日とは、お客様が当社らのそれぞれの営業日、営業時間内に取消をする旨をお申し出いただいた時を基準とします。
- [2]お客様は、次に掲げる場合においては、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。
- 契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 22 項の表の左欄に掲げるもの、その他の重要なものであるときに限ります。
  - 第 9 項[1]に基づいて旅行代金が増額されたとき。
  - 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの中止、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、お客様に対し第 4 項[3]で定めた期日までに、確定書面をお渡ししなかったとき。
  - 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になったとき。
- [3]当社は、本項[1]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て払戻しをいたします。取消料が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[2]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）全額を払戻しをいたします。
- [4]お客様の都合で旅行開始日及びコース変更される場合は、お客様が当初の旅行契約を解除し、新たに旅行契約を締結していただくこととなります。この場合当社は第 15 項[1]の旅行契約の解除日に基づく取消料を申し受けます。

### 12. お客様による旅行契約の解除・払戻し（旅行開始後）

- [1]お客様の都合により途中で離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払戻しをいたしません。
- [2]お客様の責に帰さない事由により確定書面に従った旅行サービスの提供を受けられない場合には、お客様は当該不可能になった旅行サービス提供に係る部分の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、不可能になった当該旅行サービスの提供に係る部分から、取消料、違約料その他の既に支払い、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（当社の責に帰すべき事由によれるものでないときに限ります。）を差し引いたものをお客様に払戻しをいたします。

### 13. 当社による旅行契約の解除（旅行開始前）

- [1]お客様が当社所定の期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は当該期日の翌日に旅行契約を解除することができます。この場合、第 15 項に定める解除期日相当の取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
- [2]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。
- お客様が当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないことが明らかになったとき。
  - 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るとき。
  - お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が認めるとき。
  - 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。
  - お客様の数が契約書面に記載した最少催行人員に達しなかったとき。この場合は旅行開始日の前日から起算してさかのぼって、13 日目にあたる日より前（日帰り旅行は 3 日目にあたる日より前）に旅行中止のご通知をいたします。
  - 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。
  - 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、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。

### 14. 当社による旅行契約の解除・払戻し（旅行開始後）

- [1]当社は次に掲げる場合においてはお客様にあらかじめ理由を説明して旅行契約の一部を解除することがあります。
- お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行の継続に耐えられないと当社が認めるとき。
  - お客様が第 3 項の[11]から[13]までのいずれかに該当することが判明したとき。
  - 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、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。
  - 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。

- [2]当社が本項[1]の規定に基づいて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。すなわち、お客様が既に提供を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。また、この場合において、当社は、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、当該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。
- [3]本項(1-a)(1-a)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出発地に戻るための必要な手配をいたします。この場合に要する費用の一切はお客様ののご負担となります。
- [4]集合時刻を過ぎても集合場所にお越しにならない場合、旅行契約を解除することがあります。この場合権利放棄とみなし払い戻しはできません。

### 15. 取消料

[1]旅行契約の成立後、お客様のご都合で旅行を取消される場合には、旅行代金に対して、おひとりにつき下記の料率の取消料をお支払いいただきます（ただし、募集広告に取消料を明示した場合はそれによります）。

#### ■ 国内旅行に関わる取消料

取消日（契約解除の日）	取消料（おひとり様）	
旅行開始の前日から 起算してさかのぼって	21 日目に当たる日以前	無料
	20 日目に当たる日以降	旅行代金の 20%
	7 日目に当たる日以降	旅行代金の 30%
旅行開始日の前日	旅行代金の 40%	
旅行開始日当日（旅行開始前）	旅行代金の 50%	
旅行開始後または無連絡不参加	旅行代金の 100%	

- [2]当社の責任とならない各種ローンの取扱い上の事由に基づき取消になる場合も本項の取消料をお支払いいただきます。
- [3]旅行代金が期日までに支払われないときは、当社は当該期日の翌日においてお客様が旅行契約を解除したものとし、取消料と同額の違約料をいただきます。
- [4]お客様のご都合による出発日およびコースの変更、運送・宿泊機関等行程中の一部の変更については、ご旅行全体のお取り消しとみなし、所定の取消料を収受します。

### 16. 旅行代金の払い戻し

当社は、第 11 項の規定により旅行代金が減額された場合または第 11 項から第 14 項の規定により旅行契約が解除された場合において、お客様に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、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契約書面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。

### 17. 旅程管理

- 当社は、お客様に対して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よう努めます。ただし、当社がお客様とこれとは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、契約内容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ずること。ただし、個人旅行プラン（お客様が旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン類をご出発前にお渡しいたしますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様自身で行っていただきます。）を除きます。
- [2]本項[1]の措置を講じたにもかかわらず、旅行内容の変更をせざるを得ない場合において、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ます。
- [3]お客様は、旅行開始後旅行終了までの間において団体で行動していただくときは、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

- [1]当社は、旅行の内容により添乗員その他の者（以下「添乗員等」といいます。）を同行させ、第 17 項に掲げる業務その他当該旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部または一部を行わせることがあります。
- [2]添乗員等の同行の有無は、募集広告に明示してあります。
- [3]お客様は、旅行開始から旅行終了までの間において、団体で行動するときは、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っていただきます。お客様が添乗員等の指示に従わず、団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げた場合は、旅行の途中でであっても、そのお客様の以後の旅行契約を解除することがあります。
- [4]添乗員等の業務は、原則として 8 時から 20 時までとします。
- [5]一部コースについては、現地到着時より、現地出発まで同行する場合があります。この場合、集合場所まで及び解散場所からの行程については、添乗員は同行いたしませんので、お客様が旅行サービスの提供を受けるための手続はお客様自身で行っていただきます（一部コースについては係員が受付、出発のご案内をいたします。）。

### 19. 当社の責任及び免責事項

- [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業させた者（以下「手配代行者」といいます。）が故意または過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様の被られた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 年以内に当社に対して通知があったときに限ります。
- [2]お客様が次に掲げるような理由により損害を被られたときは、本項(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。
- 天災地変、戦乱、暴動またはこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
  - 官公署の命令等によって生じる旅行日程の変更、旅行の中止
  - 自由行動中の事故
  - 食中毒
  - 盗難
  - 運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更など、またはこれらによって生ずる旅行日程の変更もしくは目的地滞り時間の短縮
  - 運送、宿泊機関等の事故もしくは火災により発生する損害
  - 運送、宿泊機関等のサービス提供の中止またはこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止

[3]手荷物について生じた損害については本項(1)の規定にかかわらず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、お客様1名につき15万円を限度(当社の故意または重大な過失がある場合を除く)として賠償いたします。

## 20.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約款の規定を守らないこと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、募集型企画旅行契約を締結するに際しては、当社から提供された情報を活用し、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努めなければなりません。
- [3]お客様は、旅行開始後から旅行終了までの間、募集型企画旅行参加者として行動していただくときは自由行動時間を除き、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。
- [4]お客様は旅行開始後に、契約書面の記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社または当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

## 21.特別補償

- [1]当社は、第19項[1]に基づき当社の責任が生じるか否かを問わず、当社の募集型企画旅行約款別紙の特別補償規程で定めるところにより、お客様が企画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、生命または手荷物の上に被った一定の損害について、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～5万円を支払います。携行品にかかる損害補償金は、旅行者1名につき15万円をもって限度とします。ただし、補償対象品の一個または一対については、10万円を限度とします(3,000円を超えない場合は対象外)。なお、現金、貴重品、重要書類、クレジットカード、クーポン券、航空券、撮影ずみのフィルム、その他こわれ物等補償の対象とならないものがあります。
- [2]当社が第19項[1]の責任を負うこととなったときは、この補償金は当社が負うべき損害賠償金の一部(または全部)に充当いたします。
- [3]お客様が旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、故意の法令違反行為・法令に違反するサービス提供の受領、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、ポプスル、スカイダイビング、ハングライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハングライダー、マイクロライト機等)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ときは、当社は上記の補償金及び見舞金は支払いません。
- [4]地震、噴火、津波及びこれらの事由に伴って生じた事故またはこれに伴う秩序の混乱に基づいて生じた事故によるものであるときは、当社は上記の補償金及び見舞金は支払いません。
- [5]当社の企画旅行参加中のお客様を対象として、別途旅行代金を収受して当社が実施する企画旅行(オプションツアー)については、主たる旅行契約の一部として取扱います。
- [6]ただし、日程表において、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が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、企画旅行参加中とはいたしません。

## 22.旅程保証

- [1]当社は、別表I左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の①、②、③に掲げる変更を除きます。)が生じた場合は、旅行代金と同表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を、旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更について当社に第17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には、この限りではありません。
  - 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・宿泊機関等の座席・部屋その他の諸設備の不足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。
    - a. 天災地変
    - b. 戦乱
    - c. 暴動
    - d. 官公署の命令
    - e. 欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
    - f. 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運航(運行)計画によらない運送サービスの提供
    - g. 旅行参加者の生命または身体の安全確保のため必要な措置
  - ②第11項から第14項の規定に基づいて旅行契約が解除されたときの当該解除された部分に係る変更
  - ③パンフレット等に記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることが出来た場合においては、当社は変更補償金を支払いません。
- [2]当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様1名に対して1募集型企画旅行につき、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1募集型企画旅行につき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。
- [3]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、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になった場合には、お客様は当該変更に係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、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。
- [4]当社は、お客様の同意を得て、金銭による変更補償金の支払に替え、これと同等またはそれ以上の価値のある物品または旅行サービスの提供をもって補償を行うことがあります。

## 23.通信契約

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。)より所定の伝票への「会員の署名なくして旅行代金のお支払いを受けること」を条件に、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のお申込を受け場合があります。ただし、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、または、業業務上の理由等でお受けできない場合もあります。

- [1]通信契約についても当社「旅行業約款募集型企画旅行契約の部」に準拠いたします。

- [2]通信契約の申込に際し、会員は、申込みしようとする「企画旅行の名称」、「出発日」、「カード名」、「会員番号」、「カードの有効月日」等(以下「会員番号等」といいます。)を当社にお申し出いただきます。
- [3]通信契約による旅行契約は、当社らが申し込みを承諾する通知を発し、当該通知がお客様に到達した時に成立します。
- [4]与信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払ができない場合、当社は通信契約を解除し、第15項[1]の取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社が別途指定する期日までに現金による旅行代金の支払をいただいた場合はこの限りではありません。
- [5]当社らは通信契約を締結した後に旅行代金の減額または通信契約が解除された場合、お客様に払い戻しすべき金額が生じたときは提携会社のカード会員規約に従ってお客様に対し当該金額を払い戻しいたします。この場合、当社ら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、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契約書面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払い戻しすべき額を通知するものとし、お客様に当該通知を行った日をカード利用日といたします。
- [6]通信契約を締結しようとする場合であって、会員の有するクレジットカードが無効等により、旅行代金等が提携会社のカード会員規約に従って決済できないときは、旅行契約を拒否させていただきます場合があります。
- [7]通信契約を締結する場合、当社が提携会社と無署名取扱特約を含む加盟店契約がない等、または業務上の理由等でお受けできない場合もあります。

## 24.団体・グループの契約について

- [1]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募集型企画旅行契約の締結については、以下規程を適用します。
- [2]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、「構成員」といいます。)の募集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は、当該契約責任者との間で行います。
- [3]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なければなりません。
- [4]当社は、契約責任者が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。
- [5]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。

## 25.ご旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、募集広告等に明示した日付となります。

## 26.個人情報の取扱について

- 当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはおお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であって、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配及びそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。取得した個人情報は国内旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。
- [1]当社は、前号により取得した個人情報について、お客様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旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続き並びに旅行先の土産品店等のお客様のお買い物等の便宜のために必要な範囲内で運送機関・宿泊機関等並びに土産品店に対し、前号により取得した個人情報及び搭乗される航空便名に係る個人データを、予め電子的方法等で送付することにより提供いたします。その他、当社は、①当社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、旅行中に疾病・事故等があった場合に備え、お客様の旅行中の連絡先の方の個人情報をお伺いすることがあります。この個人情報は、お客様に疾病等があった場合に連絡先の方へ連絡の必要があると当社が認めた場合に使用させていただきます。お客様は、連絡先の方の個人情報を当社に提供することについて連絡先の方の同意を得るものとします。
  - [3]当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等でのあつ旋サービス業務等において、本項(1)により取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報を預託いたします。
  - [4]その他、以下の例外事項を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。
    - a. お客様の同意がある場合
    - b. 法令に基づく場合
    - c. 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
    - d. 公衆衛生の向上または児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
    - e. 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
    - f. 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき

## 25.その他

- [1]お客様が個人的な案内、買物等を添乗員等に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様のけが、疾病等の発生に伴う諸費用、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が生じたときには、その費用をお客様にご負担いただきます。
- [2]お客様のご便宜を図るため土産品店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任で購入していただきます。
- [3]旅館・ホテル等において、お客様が酒類・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の諸税が課せられますのでご了承ください。
- [4]現地旅行会社等が実施するオプションツアーは旅程保証の対象とはなりません。
- [5]旅行中に事故などが生じた場合は、直ちに最終旅行日程表等でお知らせする連絡先にご通知ください。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であると認めるときは、必要な措置を講じることがあります。この場合において、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させていただきます。

- [6]ご集合時刻は厳守してください。集合時間に遅れ参加できない場合の責任は一切負いかねます。
- [7]事故、大雪をはじめとする道路事情その他やむを得ない事由により、万一帰着が遅れ、タクシーの利用あるいは宿泊しなければならない事態が生じても当社はその請求には応じられません。また目的地滞在時間の短縮による補償にも応じられません。
- [8]当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- [9]この条件に定めのない事項は当社募集型企画旅行約款によります。また、この条件書との間に齟齬が生じた場合は、募集型企画旅行約款を優先します。当社旅行業約款は当社ホームページにてご確認ください。

## 2.7. 旅行業務取扱管理者

当社では、当社とお客様の間の円滑な取引を支援するため、旅行業務取扱管理者を選任しております。ご旅行の契約に関し担当者からの説明にご不明の点がありましたら、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。

北海道知事登録旅行業第 2-631 号	
国内旅行業務取扱管理者	本田 純一

### 別表 I : 変更補償金

変更補償金の支払が必要となる変更	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または旅行終了日の変更	1.5	3
2. 契約書面に記載した入場する観光地または観光施設(レストランを含む)、その他の旅行の目的地の変更	1	2
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施設のそれを下回った場合に限る	1	2
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	2
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	2
6. 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	2
7. 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	2
8. 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

- [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旅行者に通知した場合をいいます。
- [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また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。
- [3]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。
- [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。
- [5]第 4 号または第 6 号もしくは第 7 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 変更として取り扱います。
- [6]第 8 号に掲げる変更については、第 1 号から第 7 号までの率を適用せず、第 8 号によります。

札幌観光バス株式会社  
 北海道札幌市清田区美しが丘 1 条 9 丁目 1 番 1 号  
 TEL:011-206-0225 FAX:011-206-0189  
 北海道知事登録旅行業第 2-631 号  
 (社)全国旅行業協会正会員  
 (C) Sapporo Kanko Bus Co.,Ltd. All Right Reserved.

(この旅行条件は、2021 年 2 月 1 日を基準としています。)