



[3]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、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又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。

[4]天災地震、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るとき。

(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し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、又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(1-1)(1-2)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行います。この場合に必要な費用は一切はお客様の負担となります。

(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。(但し、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日目以前	無料
	20日目以前	旅行代金の20%
	7日目以前	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以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ときは、当社は当該期日の翌日に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、所定の取消料を受けます。

## 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又は第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、減額又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変更前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」という)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又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時までです。

(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させた者(以下「手配代行者」という。)が故意又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ことに限ります。

(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。

[1]天災地震、戦乱、暴動又はこれらために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止

[2]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

[3]自由行動中の事故

[4]食中毒

[5]盗難

[6]運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更など、又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在時間の短縮

[7]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

[8]運送、宿泊機関等のサービス提供の中止又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(当社の故意又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)お客様の故意又は過失、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、契約書面に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らと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社又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)に基づく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、生命又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15万円を限度とします。ただし、貴重物品の一個又は一対については、10万円を限度とします(3,000円を超える場合は対象外)。なお、現金、貴重物品、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、その他これら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、ボブス

レーン、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。

(4)地震、噴火、津波及びこれらの事由に伴って生じた事故又はこれら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な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、次表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)の規定に基づき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。

(2)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。

[1]天災地震

[2]戦乱

[3]暴動

[4]官公署の命令

[5]欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

[6]遅延、運送スケジュールの変更等当初の運航(運行)計画に於かない運送サービスの提供

[7]旅行参加者の生命または身体への安全確保のために必要な措置

[8]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

[9]ウェブサイ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。

(3)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。

(4)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)の規定に基づき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。

(5)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、これと同等又はそれ以上の価値のある物品又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。

### ■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又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又は観光施設(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施設のそれを下回った場合に限り	1	2
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	2
5. 契約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	2
6. 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	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件として取扱います。

[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。

[5]第4号又は第6号もしくは第7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変更として取扱います。

[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。

## 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る場合があります。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、又は、業務上の理由等でお受けできない場合があります。

(1)通信契約については当社「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」、「カードの有効日」等(以下「契約内容」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申し込みのクレジットカードでのお支払いができない場合、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。

(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、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。

(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、お客様の申込み、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で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、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きますことがあります。

(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で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ら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。

\*お客様の同意がある場合

\*法令に基づく場合

\*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

\*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

\*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

\*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。

## 27.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物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、これが当社の真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あります。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。

## 27.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。

国内旅行業務取扱管理者	本田 純一
電話	011-206-0225

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、2020 年 4 月 1 日を基準としています。)