

# 株式会社 KOWA CORPORATION 受注型企画旅行条件書

## 1. 本旅行条件書の意義

本旅行条件書は、旅行業法第12条の4に定める「取引条件説明書面」および同法第12条の5に定める「契約書面」の一部となります。

## 2. 受注型企画旅行契約

- (1) この旅行は、株式会社 KOWA CORPORATION (以下「当社」といいます) が、お客様からの依頼により旅行のご計画およびサービス、お客様の旅行を受けることができる運送または宿泊の日程の内容、並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金を定める旅行計画を作成し、これらより実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と受注型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することとなります。
- (2) 旅行契約の内容・条件は、旅行条件書、出発前にお渡しする確定書面(以下「最終旅行日程表」といいます)および旅行契約の受注型企画旅行契約の約款(以下「当約約款」といいます)等によりします。当約約款は当社HP (<http://www.kowacorporation.jp/>) からご覧いただけます。
- (3) 当社は、お客様が当社定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の他の旅行に関するサービス(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、旅行を管理することを引き受けます。

## 3. 旅行のお申込み

- (1) 当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入し、下記申込金を添えてお申込みいただきます。申込金は旅行代金をお支払いいただくときにその一部として取り扱います。
  - (2) 当社は電話、郵便およびファクシミリその他の通信手段による旅行契約のお申込みを受けるとありますが、お申込みお申し込みの時点で成立しておらず、当社が契約の締結を承諾した旨を通知した日の翌日から起算して3日以内に、申込書の提出および申込金をお支払いいただきます。この期間中に申込金のお支払いがない場合、当社はお申込みがなかったものとして取り扱います。なお、お申込みがなかったことにご注意下さい。なお、お電話でのお申込みをお断りさせていただきます場合があります。
  - (3) 申込金は「旅行代金」、「取消料」、「キャンセル料」のそれぞれ一部または全部として取り扱います。また第7項で規定した旅行契約成立前に、お客様がお申込みを解除されたときは、お預かりしている申込金を全額払い戻します。
- | 旅行代金の額       | 申込金(お1人様)       |
|--------------|-----------------|
| 30万円以上       | 60,000円以上旅行代金まで |
| 15万円以上30万円未満 | 30,000円以上旅行代金まで |
| 15万円未満       | 20,000円以上旅行代金まで |

- (4) お申込みの段階で、満席、満室などの事由で旅行契約の締結が直ちにできない場合、当社は、お客様の承諾を得てキャンセル待ちとして登録し、予約可能なよう手配努力をすることがあります。この場合でも当社は申込金を「お預かり金」として申渡します。ただし、当社が予約可能となった旨を通知する前にお客様よりキャンセル待ちの解除のお申出があった場合、申込金は結果として予約ができなかった場合は、当社は申込金を全額払い戻します。

## 4. 団体・グループ契約

- (1) 当社は、団体・グループを構成するお客様の代表として旅行契約責任者から、旅行申込みがあった場合、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から有しているものとみなします。
- (2) 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を提出していただきます。
- (3) 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、何ら責任を負いません。
- (4) 当社は、契約責任者が団体・グループの旅行申込みを締結した後に、あらかじめ契約責任者が委任した構成者の契約責任者となし、また、当社は、契約責任者から構成者のお申出があった場合も可能な限りこれに応じます。変更により変更する旅行代金の増加および変更する費用は、構成者に帰属するものとします。

## 5. 申込条件

- (1) お申込み時点で20歳未満の方は、保護者の同意書が必要です。
- (2) 旅行開始時点で15歳未満の方は、保護者の同意が必要です。
- (3) 特定のお客様が個人として旅行申込みをする場合は、旅行契約の条件に合致しない場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (4) 慢性疾患をお持ちの方、現在健康を害している方、妊娠中の方、身体に障害をお持ちの方などで、特別な配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申込み時にお申出ください。当社が可能な範囲内での対応となりますが、医師の健康診断書をご提出いただく場合もあります。また、現地事情や関係機関等の状況などにより、旅行の安全かつ円滑な実施のためお断りする場合もございます。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、お客様の負担とさせていただきます。
- (5) お客様が旅行中に疾病、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図るために必要な措置をとらせていただきます。なお、これにかかわらずの費用はお客様のご負担となります。
- (6) 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、復帰の予定日時の連絡が必要です。
- (7) お客様がご都合により旅行の行程から離脱された場合は、当社が旅行契約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には、ご参加をお断りする場合があります。
- (8) 日本以外の国語をお持ちのお客様は別途の手続・手配が必要となる場合がありますので、必ずお申込み時にお申出ください。
- (9) 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等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場合があります。
- (10) 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場合があります。
- (11) お客様が、風説を流布し、偽計を用い、若しくは威力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場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (12) その他当社の業務上都合により、ご参加をお断りする場合があります。

## 6. 企画書面の交付

- (1) 当社は、当社と受注型企画旅行契約のお申込みをしようとするお客様からの依頼があったときは、当社の業務上の都合があるときを除き、当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます)を交付します。
- (2) 当社は前項の企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金(以下「企画料金」といいます)の金額を明示することがあります。

## 7. 契約の成立

- (1) 第3項(1)および(2)の電話による旅行契約のお申込みの場合、旅行契約は当方が契約の締結を承諾し、申込金の受領を受けたときに成立いたします。
- (2) 第3項(2)の郵便およびファクシミリその他の通信手段による旅行契約のお申込みの場合、旅行契約は、申込金のお支払い、および当社がお客様の旅行契約の締結を承諾する通知を受けたときに成立いたします。
- (3) 第3項(4)の場合で、キャンセル待ちの企画旅行の契約成立は、お客様から当該旅行の撤回のご連絡がなく、かつ当社が、予約可能となった旨の通知を行ったときに成立するものとします。この場合、当社が現にお預かりしているお預かり金は、この時点で正式に受理したものとみなします。
- (4) 当社は、団体・グループ契約の場合で、契約責任者と旅行契約の締結に際し、申込金のお支払いを受けることなく契約締結の承諾をのりより旅行契約を成立させることがあります。この場合、当社が契約責任者から、申込金のお支払いを受けるとみなし、旅行契約の締結を記載した契約書面を交付したときに旅行契約が成立するものとします。
- (5) 指定の旅行口座へ旅行代金を振り込められた場合には、当社の領収書は銀行の発行する旅行代金受領書をもってご提出していただきます。

## 8. 契約書面と最終旅行日程表のお渡し

- (1) 当社は旅行契約成立後、速やかにお客様に、旅行日程、旅行サービスの内容その他の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お渡しします。契約書面は、旅行条件書、利用書等により構成されます。当該依頼の内容に沿って作成した旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます)を交付します。
- (2) 当社はお客様に、発着時間・場所、利用書等に関する確定情報に記載した最終旅行日程表を、旅行開始日の前日までにお渡しします。ただし、お申込み旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前以降の場合、旅行開始日までにしてお渡しすることがあります。お渡し方法は、郵便、電子メール、インターネットの2つのご案内を含みます。また、お渡し前であっても、お問い合わせいただければ手配状況についてご連絡いたします。

## 9. 旅行代金のお支払い

旅行代金は旅行契約成立後、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日前または前日より前にお支払いいただきます。また21日以前または前日より前にお申込みされた場合は、お申込み時または旅行開始日前の当社が指定する期日までに前にお支払いいただきます。

## 10. 旅行代金に含まれるもの

- (1) 旅行日程に明示した航空、船舶、鉄道等利用運送機関の運賃、料金(燃油サーチャージ等を含みません)また、ファーストクラス、ビジネスクラスと明示されていない場合は、エコノミークラス、または普通車を利用します。
- (2) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金(空港・駅・港と宿泊場所、旅行日程)にお客様負担と表記してある場合を除きます。
- (3) 旅行日程に明示した観光料金(バス等料金・ガイド料金・入場料等)
- (4) 旅行日程に明示した宿泊料金およびバス料金(特別別途に記載がない限り)入場料等の旅行業務附加料金等
- (5) 旅行日程に明示した食料料(朝食は除く) および税・サービス料金
- (6) 添乗員同行コースの添乗員の同行費用
- (7) 上記(1)から(6)以外で、企画書面にその旨記載した料金 ※上記諸費用は、お客様の都合により一部利用されなくても払い戻ししません。

## 11. 旅行代金に含まれないもの

- (1) 超過手荷物料金(各運送機関で定めた重量・容量・個数を超える分について)
- (2) クリーニング代、電話代、チップ、その他追加取扱い的諸経費およびそれに伴うサービス
- (3) 傷害、疾病に関する医療費
- (4) 渡航手続関係費用(旅行券印紙代・証紙料金・査読料・予防接種料金・渡航手続関係費用(旅行券印紙代・証紙料金・査読料・予防接種料金))
- (5) 日本国内における出発前集合・解散地地点までの交通費および旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (6) 手荷物の運搬料金  
お1人様入スーツケース1個の手荷物運搬料金(お1人様20kg以内が原則となっております)が、ご利用等級や方面によって異なるとして詳しくは係員にお問い合わせください。手荷物の運送は当該運送機関が行い、当社が運送機関に委託手続きを行いますのであります。
- (7) 日本国内の空港施設使用料、旅行行程中の各国内空港税・出国税およびこれに類する諸税
- (8) オプションツアー(別途料金の小旅行)の料金
- (9) その他企画書面以外(○料金)と称するもの
- (10) 運送機関の誤り付加運賃・料金(燃油サーチャージ)
- (11) 宿泊機関の諸税諸料
- (12) 上記(1)から(11)以外で、企画書面にその旨記載した料金

## 12. お客様が発覚までに実施する事項

- (1) 旅行に要する旅券の取得および発行有効期限の確認・査読・再入国許可および各種証明書の取得および出入国手続書の作成等はおお客様ご自身の責任で行っていただきます。ただし、当社は所定の料金を受け、別途契約として渡航手続きの一部または全部の代行を行います。この場合、当社はお客様ご自身に起因する事由により旅券・査読等の取得できなくてもその責任は負いません。なお、当社以外の業者が渡航手続を依頼された場合は、渡航手続きの業務にかかわる契約の当事者は当該取扱業者となります。
- (2) 渡航先の衛生状況については、厚生労働省「感染症発生情報」ホームページ (<http://www.forth.go.jp/>) でご確認ください。
- (3) 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ので、お申込みの際、予約担当にお問い合わせください。
- (4) 外務省「外務省海外安全ホームページ」(<http://www.punbanzen.mofa.go.jp/>) 外務省海外安全相談センター：03-5501-8162でもご確認ください。

## 13. 旅行契約の変更

- (1) お客様は、当社に対し、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容(以下「契約内容」といいます)を変更するよう求められることがあります。この場合において、当社は、可能な限り旅行の求めに応じています。
- (2) 当社は旅行契約締結後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等サービス提供者の中止・営業の廃止、当初の旅行計画に於いてはならない運送・サービス等の提供その他の担当の責任と得ない事由が生じた場合は、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担当の責任と認められるものである理由および当該事由との因果関係を明記して、旅行日程・旅行サービス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ご説明いたします。

## 14. 旅行代金の額の変更

- 当社は旅行契約締結後は、次の場合を除き旅行代金の変更は一切いたしません。
- (1) 利用する運送機関の運賃、料金若しくは経済情勢の変化等により、受注型企画旅行の企画書面・交付の際に明示した時点において有効なものとして公示されている運賃運賃・料金の異なる、通常想定される増額を大幅に超えて改訂されたときは、その改訂増額だけ旅行代金を変更いたします。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より起算してさかのぼって15日以前または前日にお客様に通知いたします。
  - (2) 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。
  - (3) 第13項より旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用が増加したときは、旅行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具合(オーバーブッキング)が発生したことによる変更の増額を除き、当社はその不足差額だけ旅行代金を変更します。
  - (4) 当社は、運送・宿泊機関等の利用により旅行代金が異なる事由を契約書面に記載した場合、旅行契約の成立後に当社の責任に帰すべき事由により生じた当該利用人員が変更になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

## 15. お客様の交替

- (1) お客様は、当社の承諾を得た場合に限り、旅行契約上の地位を、お客様が指定した第三者に譲渡することができます。この場合お客様は、当社所定の用紙に記入のうえ、1人あたり1万円の手数料をお支払いいただきます。ただし、当社は、業務上の都合により、お客様の交替をお断りする場合があります。
- (2) 旅行契約上の地位の譲渡は、当社が承諾し手数料を受領したときより効力を生ずることとし、以後、旅行契約上の地位を譲りうけた第三者がお客様から旅行契約に関する一切の権利および義務を継承することとなります。

## 16. 旅行契約の解除・払い戻し

- (1) 旅行開始前  
ア お客様は次に定める取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。ただし、当社が、運送・宿泊機関等により定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスに係る取消料の解除に要する費用(以下、総称して「運送・宿泊機関取消料等」といいます)の金額を、第6項の企画書面において証書書面を添付して明示したときは、旅行行程開始前に受注型企画旅行契約を解除した場合の取消料については、次に規定する取消料の金額にかかわらず、当社が運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれらを支払わなければならない運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額となります。なお、契約解除のお申出は、お申込みの営業所の営業時間内でお受けいたします。(お申出の期日より取消料の発生が生じるときは、お申出の営業所の営業日、営業時間、営業時間等をお客様自身でお必ずご確認ください。)
- イ 各種サービスの取扱手続上およびその他渡航手続上の事由により、旅行契約解除の取消料の取扱いが対応されません。
- ウ お客様は次の項目に該当する場合は、取消料なしで旅行契約を解除できます。
  - 第13項(2)に基づき、旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第24項(旅程保証)別表左欄に定められた、その他の重要なものである場合に限ります。
  - 第14項(1)に基づき、旅行代金が増額改訂されたとき。
  - 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の担当の責任と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不可能となるおそれがあるとき。
  - 当社がお客様に対し、第8項(2)に記載の最終旅行日程表を同様に

- 規定する日までに前にお渡しできなくなったとき。
- e 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実施が不可能になったとき。
- エ 当社は本項(1)①アにより旅行契約が解除されたときは、既に取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き、払い戻しをいたします。取消料が申込金で賄えないときは、その差額を申渡します。

## ①取消料

区分	取消料
イ、ロから二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面に限る)	企画料金を相当する金額
ロ、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日前以降~3日前以前	旅行代金の20%
ハ、2日前(前々日)~当日の旅行開始前	旅行代金の50%
(注1)	旅行代金の100%
二、旅行開始前を除く場合は無連絡不参加	

(注1) 本表の適用に当たって「旅行開始日」とは、別紙特別補償規定第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。

- ②お客様の解除  
a お客様が第9項に規定する期日までに旅行代金を支払われなかったときは、当社は旅行契約を解除することができます。このときは、本項(1)①アに規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。イ次の項目に該当する場合は、当社はお客様に理由を説明して旅行契約を解除することができます。
  - a お客様が病気、必要のない事由の不在その他の事由により、当該旅行に赴けられなくなり認められたとき。
  - b お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められたとき。
  - c 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。
  - d 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より、当社があらかじめ明示した旅行実施条件が達成できないとき、あるいは当社がおそれが極めて大きいとき。
  - e 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担当の責任と得ない事由により、旅行契約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、またはお客様となるおそれが極めて大きいとき。
  - f お客様が第5項10号から12号までのいずれかに該当する事が判明した場合。
- ウ 当社は本項(1)①アにより旅行契約を解除したときは、既に取受している旅行代金(あるいは申込金)から違約料を差し引いて払い戻しします。
- (2) 旅行開始後  
①お客様の解除・払い戻し  
ア お客様のご都合により旅行契約を解除または一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。  
イ お客様の病気、必要のない事由により、旅行契約に記載した旅行サービスの提供を受けられなくなり、お客様は、当該旅行に必要なくなったことにより旅行サービス提供にかかわる部分の契約を、取消料を支払うことなく一部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かかわる部分に相当する代金をお客様に払い戻しいたします。ただし、当該旅行に帰すべき事由によるお客様に払い戻しについては、当該金額から、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、取消料に係る金額を差し引いたものを払い戻しいたします。
- ②当社の解除・払い戻し  
ア 旅行開始後であってもイ次の項目に該当する場合は、当社はお客様あらかじめ理由を説明して、旅行契約の全部または一部を解除することができます。
  - a お客様が病気、あるいは必要のない事由の不在その他の事由により、旅行の継続に赴けられなくなり認められたとき。
  - b お客様が旅行の安全かつ円滑に実施するための添乗員、その他の旅行者による当社の指示に従わないとき、また、これらの者または旅行者による暴行または暴言等により、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。
  - c 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令その他の担当の責任と得ない事由により旅行の継続が不可能となったとき。
  - d お客様が第5項10号から12号までのいずれかに該当する事が判明した場合。

- イ 解除の効果および払い戻し  
本項「(2)②ア」に記載した事由でお客様または当社が旅行契約を解除したときは、契約を解除したためにその提供を受けられなかった旅行サービスの提供については、取消料、違約料その他の名目で既に支払い、または支払われなければならない費用があるとき、これをお客様の負担とします。この場合、当該旅行代金のうち、お客様がまだその提供を受けていない旅行サービスにかかわる部分の費用から当社が当該旅行サービス提供者に支払ったまたはこれから支払うべき取消料・違約料その他の項目による費用を差し引いて払い戻しいたします。

- ウ 本項(2)②ア、c、cによりお客様が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じてお客様の負担で出発地に戻った場合の必要な手配を行います。
  - エ 当社は本項「(2)②ア」の規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様の間の契約関係は、将来に向かって消滅します。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、有効な弁済済とさせていただきます。

- (3) 旅行代金の払い戻しの期間  
本項「(2)②ア」に記載した事由でお客様または当社が旅行契約を解除した場合は、お客様もしくは当社が旅行契約を解除して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り払い戻しにあつては、解除の翌日から起算して7日以内、旅行代金の減額または旅行開始前の解除による払い戻しにあつては旅行契約に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、払い戻しいたします。
- (4) 本項(3)の規定は、第20項(当社の責任)に規定する第22項(お客様の責任)で規定することにより、お客様または当社が損害賠償請求権行使することを妨げるものではありません。

## 17. 旅程管理

- 当社は、旅行の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、お客様に次に掲げるサービスを行います。ただし、当社がお客様にと異なるお客様を結んだ場合、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られないおそれがあると認められるときは、旅行契約をしたが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じます。
  - (2) 本項(1)の措置を満たしたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの提供を行います。この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ならざるよう努めます。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ますことなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努めます。
  - (3) 保護措置  
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られたときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責任とすべき事由によるものでないときは、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らないものとします。

## 18. 当社の指示

お客様は、旅行開始から旅行終了まで前、受注型企画旅行参加者として行動していただくことは旅行開始時を除き、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。

## 19. 添乗員

- (1) 添乗員の同行する旅行においては、添乗員が(添乗員が同行しない旅行においては旅行先における現地係員が)、旅行を安全かつ円滑に実施するための必要業務およびその他担当が必要とする業務の全部または一部を行います。
- (2) 添乗員が同行しない旅行においては、現地であなたが当社が手配代行される者(以下「手配代行者」といいます)により行われ、その者の連絡先を最終旅行日程表に記載いたします。
- (3) 添乗員の業務は原則として、8時から20時までといたします。
- (4) 添乗員は旅程管理に十分な知識とスキルを有し、お客様に満足していただきます。なお、添乗員は必ず定められた職務として、休憩期間を遵守する必要があります。お客様各位のご理解とご高配をお願い申し上げます。



## 20. 当社の責任

- 当社は旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者の故意または過失により、お客様に損害を与えたときは、お客様が被られた損害を賠償します。(損害発生の日翌日から起算して2年以内当社に対して通知が求められます)
- 手配代行者は、当社が旅行先において、お客様に提供する送迎・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の手配を当社に代わって手配をする者(現地手配業者)をいいます。
- 当社の責任の範囲は、当社及び上記手配業者の故意・過失により、お客様に損害を与えた場合までに限られ、当社または手配代行者が手配した送迎・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の故意・過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。
- 当社としては、海外旅行保険のご加入を強くおすすめします。
- お客様が次に例示するような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、損害を被られた場合には、当社は本項(1)の責任を負いません。  
ア 天災地変、戦乱、暴動、またはこれらのために生じた旅行日程の変更もしくは旅行の中止  
イ 送迎・宿泊機関等の旅行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  
ウ 官公署の命令、外出の届出規制、伝染病による隔離またはこれらによって生じる旅行内容の変更、旅行の中止  
エ 自由行動中の事故  
オ 食中毒  
カ 盗難・詐欺等の犯罪行為  
キ 送迎・宿泊機関等の遅延・不通、スケジュールの変更・経路変更などまたはこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮  
ク 送迎・宿泊機関等の事故、火災または第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害を賠償しないこと。治療費用、病状による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等には一切適用されません。
- ケその他、当社の関与し得ない事由
- 手荷物について生じた本項(1)の障害につきましても、本項(1)の規定にかかわらず、損害発生の日翌日から起算して21日以内に当社に対して申出があった場合に限り旅行者1名につき15万円を限度に賠償いたします。(当社または当社の手配代行者が故意または重大な過失がある場合を除きます)

## 21. 特別補償

- 当社は前項(当社の責任)が生じた旨を問わず、当社約款特別補償規定により、お客様が受注型企画旅行参加中に偶然かつ急遽な外来の事故によって身に障害を被ったときには、お客様またはその法定相続人に死亡補償金、後遺障害補償金、入院見舞金および通院見舞金を、また手荷物のついてる損害につきましても損害補償金を支払います。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他当社約款特別補償規定第18条2項に定める品目については補償いたしません。  
※事故および被害治療費用、病状による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等には一切適用されません。
- また、お客様が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い、運転、疾病等の他、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスイカダイビング、ハングライダー搭乗、超経路飛行機(ローターグライダー、マイクロコイト機、ウルトラライト機等)搭乗、ジェット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であるときは、当社は本項(1)の補償金および見舞金をお支払いいたしません。ただし、当該運動が旅行日程に含まれていないときは、この限りではありません。
- 当社が前項(当社の責任)を負うことになったときは、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します。
- 当社は求められたお客様が旅行の目的から離れた行動をするための手配を受けることがありますが、この場合当該旅行の手配代行旅行契約に基づくものとなり、本項特別補償の適用はありません。
- 当社が、本項(1)に基づく補償金支払義務と前項による損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときは、その金額の限度において補償金支払義務、損害賠償義務とも履行されたものとします。

## 22. お客様の責任

- お客様の故意、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場合は、当社はお客様から損害の賠償を受けません。
- お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身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努めなければなりません。
- お客様は、旅行開始後において契約書に記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書および旅行サービスが提供されたときと認識されたときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者または、当該旅行サービスの提供者等に申し出なければなりません。

## 23. オプションツアーまたは情報提供

- 当社の受注型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を取受て当社が企画・実施するオプションツアーの第21項(特別補償)の適用については、また受注型企画旅行契約の一部として取り扱います。  
当社実施のオプションツアーはパンフレット等で明示します。
- オプションツアーの企画者が当社以外の現地法人である旨をパンフレット等で明示した場合には、当社は当該オプションツアーに参加中のお客様に発生した第21項(特別補償)で規定する責任に対しては、当該参加者の規定に基づき損害賠償金を支払います。ただし、当該オプションツアーの催行にかかわる企画者の責任およびお客様の責任は、すべて、当該オプションツアーが催行される現地法人および当該企画者のためによります。
- 当社は、パンフレット等で「簡単な情報提供」として可能なスポーツ等に記載した場合、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中のお客様に発生した損害に対しては、当社は第21項(特別補償)の規定は適用しませんが、それ以外の責任は負いません。

## 24. 旅程保証

- 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、次の①②を除き旅行代金に次表右欄に記載する率を乗じて得た場合、変更補償金を旅行終了の日翌日から起算して30日以内にお支払いいたします。ただし、当該変更事項について当社第20項(当社の責任)が発生することが明らかでない場合は、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部または一部として支払いします。

- 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、旅行サービスの提供が行われているにもかかわらず送迎・宿泊機関等の取消・一部変更の提供が確保の不足(オーバーブック)が発生したことに伴う変更の場合は変更補償金を支払います)  
ア 旅行日程の変更をもちまして天災・天災類似  
イ 戦乱  
ウ 暴動  
エ 官公署の命令  
オ 欠航・不通、休業等送迎・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止  
カ 遅延、スケジュールの変更等当初の計画(計画)による不安定サービスの提供  
キ 旅行参加者の生命または身体に重大な危険を生ずるに必要措置
  - ②第16条の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる場合、当社は変更補償金を支払いません。
- 本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第10項で定める「お支払い対象旅行代金」に15%を乗じて得た額を上限とします。また1件の旅行契約に基づき支払う変更補償金の

- 額が1,000円未満である時は当社は変更補償金を支払いません。
- 当社は、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、当社第20項(当社の責任)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かかわる変更補償金を当社に返還しなくてはなりません。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補償額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその差額を支払います。
  - 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品、旅行サービスへの提供をもって、金銭による変更補償金の支払いにかえていただくことがあります。

## ○変更補償金

	変更補償金の額=1件につき下記率×お支払い対象旅行代金	
当社が変更補償金を支払う変更	旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合は	旅行開始日以降にお客様に通知した場合は
1 契約書面に記載した旅行開始または旅行終了の変更	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(レストランを含む)その他の旅行目的の変更	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より低い金額のものへの変更(変更後の等級および設備の金額の合計が契約書面に記載した等級および設備の額を超過した場合に限り適用)	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での旅行開始または旅行終了地または運送の異なる便の変更	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航空便の変更または社外便の変更	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	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、観望その他客室の条件の変更	1.0%	2.0%

注1: 確定書面に付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えてください。この場合適用します。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に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差が発生したときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。

注2: ③または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3: ⑤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。

注4: ⑦⑧に掲げる変更が1乗車席または1泊中での複数生じた場合であっても、1乗車席または1泊につき1件として取り扱います。

## 25. 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件は2014年9月1日を基準としています。旅行代金は、2014年9月1日以後に出発する旅行に適用される運賃として予定されている航空運賃・適用規則を基準としています。

## 26. 個人情報保護に関する事項

- 当社は、個人情報保護法以下利用目的の範囲内で取り扱います。また、当社は「提供した個人情報、ご本人様の同意がある場合は正当な理由がある場合を除き、第三者に開示いたしません。」とします。また、当社は、個人情報保護法および関連するその他の法令、国が定める指針などの規程を遵守しています。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員および従業員に周知、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最新の状態を維持してまいります。
- 当社は、個人情報取扱い適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術および管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一に個人情報の漏洩、滅失または毀損が生じた場合は、ご本人様に速やかにその旨をお知らせするとともに、相応の対応措置や是正措置を講じてまいります。
- 当社は、ご本人様からの個人情報に関する開示等のご請求、および苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2005年3月1日

改定日 2012年10月29日

株式会社 KOWA CORPORATION

代表取締役社長

【個人情報お問い合わせ窓口】

株式会社 KOWA CORPORATION

072-441-0508

平日 11:00～14:00/15:00～18:00

個人情報の取り扱いについて

- 個人情報の利用目的  
当社は、ご旅行、ご旅行に関する保険等の申し込みの際に提出いただいた申込書(申込書)に記載または入力され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きます。お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・交通機関等の提供する旅行サービスの手配および運送、ならびに保険関連サービスでの提供サービスのために必要範囲内で利用させていただきます。このほか当社では、将来より良い旅行商品の開発をするためのマーケティング分析や、当社および当社提携する企業の商品やサービスのご案内をお客様にお届けする目的、あるいは、ご旅行参加後のご意見やご感想の提供をお客様の特典サービス等の提供等に、お客様の個人情報を利用していただくことがあります。いずれの

- 個人情報を当社にご提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものが必要不可欠なものである場合、個人情報が、お申込みになるサービス等の手配に必要不可欠なものである場合、個人商品・サービス等をご利用いただけないことになりましたことをご了承ください。  
※当社は、ご旅行のお申込までいただき、お客様よりご提供いただいた個人情報の一部を個人データとして保有いたします。

## 27. 個人情報の提供

- 個人情報を、ご旅行を除き、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
- 本人の生命、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により健康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に際して、協力を必要とする場合であって、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において、個人情報を取り扱っている全部または一部を委託するとき
- 個人情報に関する開示等の手続きについて  
当社が保有するお客様の個人情報についてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の修正、その利用の停止または第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要な手続きとしてご案内いたします。また、お問い合わせを窓口よりお申出ください。法令および当社規定に従い、合理的期間内にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に開示いたします。また、ご希望の一部または全部が認められない場合は、その理由をご説明します。  
【個人情報提供およびお問い合わせ窓口】株式会社 KOWA CORPORATION
- その他の事項  
本「個人情報保護方針」は、株式会社 KOWA CORPORATIONの日本国内における個人情報の取り扱いに関するものです。  
当社の国内関係会社、および海外現地法人は対象としていません。  
16歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報を提供いただきますようお願いいたします。  
当社は、お客様の個人情報保護をより適切に管理するため、または、関係法令の変更により、「個人情報保護方針」を改定する場合があります。  
制定日 2005年3月1日  
改定日 2012年10月29日

## 27. 通信契約の旅行条件

- 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、所定の広帯域の会員の署名なくして旅行代金、取消料等のお支払いを受けられる条件に、お客様から電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段によるお申込みを受けて旅行予約(以下「予約契約」といいます)を締結することがあります。通信契約による旅行代金等本旅行条件書で明記していますが、一部取り扱えない場合があります。以下に注意点をあらかじめご案内いたします。  
①本項でいう「カード利用」とは、お客様または当社が旅行予約に基づく旅行代金等のお支払いまたは払戻債務を履行する旨を行います。  
②通信契約による予約契約は、電話によるお申込みの場合は当社がお客様からのお申込みを承諾したときに成立するものとします。郵便、その他通信手段によるお申込みの場合は、当社が旅行予約を承諾する旨の通知をしたときに成立するものとします。ただし、e-mail、ファクシミリ等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。  
③当社は、提携会社のカードにより所定の広帯域の会員の署名なくして旅行代金や取消料等のお支払いを受けられます。この場合、旅行代金のカード利用日は、発行した旅行サービスの有効をお客様に通知いたします。また、契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することとなる費用がカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日となります。ただし、第6項により当社が旅行予約を解除したときは、当社が定める期日および方法により当該費用等をお支払いいたします。  
④当社は、お客様の所持するクレジットカードが無効または無効となり、お客様が旅行代金・取消料等の一部または全部を提携会社のカードによって決済できないときは、旅行契約の締結をお断りまたは旅行契約を解除することがあります。

## 28. その他

- お客様がご自身の案内、買い物等をご乗員・現地係員に依頼しご乗員様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、それらの回復に伴う諸費用、旅行動員に要した諸費用が生じたときには、それらの費用をお客様にご負担いただきます。
- お客様の便宜をはかるため土産物店等のご案内をすることがありますが、お買い物を催しているときは、お客様の責任でご購入いただきます。  
当社は、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしません。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてご利用いただき、その手続きは、土産物・空港等でご確認ください。お客様ご自身で行ってください。また、予約や空港等での確認のため日本への帰国が禁止されている物品がございますので、ご購入にはご注意ください。
- 当社は、いかなる場合も旅行の再実施いたしません。
- 子供料金および幼児料金は、コースによって規定が異なります。
- 当社の旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、日本発着のものについては、日程表に記載している出発空港を出発(集合)してからの、当該空港に帰着(解散)するまでとなります。ただし企画内容に別途、旅程を管理する義務を負う範囲を定めた場合は、この限りではありません。
- 契約に関するお客様と当社の紛争については、日本国内の裁判所のみが管轄を有し、日本法を準拠するものとします。

〈旅行代金の返金に関するご注意〉

当社は、お客様のご都合による取消しの場合、および返金が発生した場合返金に伴う取扱手数料は、お客様のご負担とさせていただきます。また金融機関のお客様の口座への振込みとさせていただきます。

〈空港諸税・燃油サーチャージについて〉

- 旅行代金には、空港諸税および燃油サーチャージは含まれておりません。(パンフレット等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示する場合は除く) 空港諸税および燃油サーチャージは、旅行契約成立時時点において確定した金額を日本円換算額を別途お支払いいただきます。それ以降の燃料価格の変動による追加徴収は、発生いたしません。上記にかかわらず、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額、減額の場合には、当該時点における当社発行シートにて再度空港諸税・燃油サーチャージ等を再換算し、上記確定した日本円換算額との差額を追加徴収、返金させていただきます。(パンフレット等で総額表示として旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合は、燃油サーチャージの増減による追加徴収および返金はいりません)
- 燃油サーチャージの値上げを理由とした増額の場合は所定の取消料を申請します。

〈お申込みの氏名(スベール)の変更および訂正について〉

お申込みの氏名およびスベールの記入において氏名(スベール)のご旅行に使用されるパスポートに記載されている通りご記入ください。お客様の氏名(スベール)を誤ってお申込みされた場合、航空券の再発給、運送する機種の氏名訂正など必要になり、所定の取消料がかかります。また、関係送迎・宿泊機関の事情により、氏名の訂正が認められない場合旅行契約を解除し所定の取消料をいただく場合もございます。

## お客様へ『ご案内とご注意』

### 《パスポートとビザについて》

- お客様がパスポートが今回のご旅行に必要な残存有効期限を満たしているか、また、旅行先の国にビザが必要かどうかをパンフレット等の記載事項よりご確認ください。必要なく済ませてください。
- アメリカ合衆国へのご旅行または経由をされるお客様は、お持ちのパスポートが機械読取式(MRP)かどうかをご確認ください。お持ちのパスポートが機械読取式でない場合(非MRP)アメリカのビザが必要となります。アメリカのビザを取得されるか、もしくはパスポートを更新してください。
- 日本国籍以外の方は、ご自身で自国の領事館、渡航先の領事館、入国管理事務所等にお問い合わせください。ビザおよび再入国許可、パスポートの残存有効期間等の確認もお済ませください。

### 《変更について》

- 受注型企画旅行では、各種変更の場合には一旦取消した後に新規予約として取り扱います。その際に取消料の発生する対象期間の場合には取消料の対象となります。変更とは出発日より帰国日の日程変更、減延泊、コース変更(航空会社、ホテル、観光内容等)旅行者の名前の変更(交替になる場合を除く)などを含みます。

### 《特別な配慮を必要とされるお客様へ》

- お体の不自由なお客様、慢性疾患、妊娠中の方などはご旅行のお申込み時にご希望をお申し出ください。当社は可能かつ合理的な範囲で応じてさせていただきます。また、健康診断書の提出や介護者・同伴者の同行など条件とさせていただきます。ご参加をお断りさせていただきます場合もございます。その他、当社の業務上の都合によりご参加をお断りさせていただきます場合もございます。

### 《海外危険情報について》

- ご旅行のお申込み後、ご旅行目的に「渡航の是非を検討してください」以上が発出された場合、当該旅行契約の内容を変更または解除することがあります。しかし、各種情報をもとにお客様の安全の確保および旅程管理が出来るかと判断した場合には、旅行を催行いたします。この場合においてお客様の判断において旅行を取りやめられる場合、当社は所定の取消料をいただきます。

### 《海外旅行保険について》

- ご旅行中の病気や事故、盗難などに備えて、必ず海外旅行保険に加入されることをおすすめいたします。海外での治療費や賠償金は高額になる場合があります。

### 《ご旅行をお楽しみいただくために》

- ご旅行中に提供された旅行サービスが、パンフレット記載の内容とは異なることと認識された場合はご旅行中に速やかにお申し出ください。ご帰国後のお申し出の場合には、対応しかねる場合もございます。

### 《事故等のお申し出について》

- 旅行中に事故などが発生した場合は、直ちに最終日程表でお知らせする緊急連絡先にご連絡ください。もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。

### 《航空会社による座席について》

- 航空会社による座席配付または航空機の座席配列もしくは混雑状況、チェックインの時間等により、グループ、カップル、ファミリー、ご家族でご機嫌度合いも、隣合わせの席やその他ご希望に添えない場合があります。またエコノミークラスの場合、通路側、窓側のご希望は必ずしもお受けできません。
- 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイルレージサービスを受けられる場合がありますが、同サービスに関するお問い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、利用航空会社の変更より、お客様が受けられる予定であった同サービスを受けられなくなった場合、理由の如何にかかわらず、当社は第20項(1)および第24項(1)の責任を負いません。
- 悪天候、天災地変、交通機関の遅延・不通、スケジュールの変更・変更・ストライキ・経路変更等による旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮および観光地の変更、削除などが発生し、場合によっては、このよう当社の関与しえない事由で開催、当社は免責となすその責任は負いかねますが、当初予定する日程に従った旅行サービスが提供できるよう手配努力します。その場合、現地に追加手配した交通費、宿泊費等はお客様のご負担となります。