

# 国内募集型企画旅行 旅行条件書

## 株式会社 阪神ステーションネット 阪神アイビートラベル



お申込みの際には、本「旅行条件書」を必ずお読みください。

### 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及び同法第12条の5に定める契約書面の一部となります。

### 2. 募集型企画旅行契約

- この旅行は、(株)阪神ステーションネット 阪神アイビートラベル (以下「当社」といいます。) が企画・募集し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。
- 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、旅程管理することを引き受けまします。
- 旅行契約の内容・条件は、パンフレット、ホームページ、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「確定書面」といいます。) 及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部 (以下「当社約款」といいます。) によります。

### 3. 旅行のお申込みと旅行契約の成立時期

- 当社に必要事項をお申出のうえ、パンフレット又はホームページに記載した申込金を添えてお申込みいただきます。当社業務の都合上、所定の書面・画面に必要事項を記入又は入力いただく場合もございます。申込金は、旅行代金をお支払いいただくときに、その一部として繰り入れます。
- ①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 (以下「通信手段」といいます。) による旅行契約の予約を受け付けることがあります。この場合、予約の時点では旅行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日の翌日から起算して原則として3日以内の当社が定めた所定の期日 (以下所定日といいます。) にお申込内容を確認のうえ、申込金の支払いをしていただきます。この期間内に申込金の支払いがなされないときは、当社は予約はなかったものとして取り扱います。  
②インターネットで予約・店舗で支払いをする場合は、本項2の①の規定にかかわらず、当社が予約の承諾の旨を通知した後、所定日までにお申込内容を確認のうえ、申込金の支払いをしていただきます。この期間内に申込金の支払いがなされないときは、当社は予約はなかったものとして取り扱います。
- 旅行契約は、当社が締結を承諾し、申込金を受領したときに成立いたします。
- 当社は、団体・グループを構成する旅行者 (以下「構成者」といいます。) の代表としての契約責任者 (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、契約責任者が構成者の旅行契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を有しているものとみなします。
- 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。契約責任者は、第24項の規定による第三者提供が行なわれることについて、構成者本人の同意を得るものとします。
- 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若しくは義務について、何らの責任を負うものではありません。
- 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。

### 4. ウェイティングの取扱い

- 当社は、お申込みいただいた旅行が、その時点で満席その他の理由で旅行契約を締結できない場合であって、お客様が特に希望する場合は、お客様と特約を結んで、当社がお客様と旅行契約を締結することができる状態になった時点で旅行契約を成立させる取扱い (以下「ウェイティングの取扱い」といいます。) をすることがあります。
- お客様がウェイティングの取扱いを希望する場合は、当社は、お客様が当社からの回答をお待ちいただける期間 (以下「ウェイティング期間」といいます。) を確認のうえ、申込書と申込金相当額をご提出いただきます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当社は旅行契約が将来成立することをお約束するものではありません。

- 当社は、本項2の申込金相当額を預り金として保管し、お客様と旅行契約の締結が可能となった時点でお客様に旅行契約の締結を承諾した旨を通知するとともに預り金を申込金に充当します。
- 旅行契約は、当社が本項3の規定により、旅行契約の締結を承諾した旨の通知を当社がお客様に発した時 (ただし、この通知が電子承諾通知によって行われたときはお客様に到達した時) に成立するものとします。
- 当社は、ウェイティング期間内に旅行契約の締結を承諾できなかった場合は、預り金の全額をお客様に払戻しいたします。
- 当社は、ウェイティング期間内で当社が旅行契約の締結を承諾する旨を回答する前にお客様からウェイティングの取扱いを解除する旨のお申出があった場合は、預り金の全額をお客様に払戻しいたします。この場合、お客様からのウェイティングの取扱いを解除する旨のお申出が第14項の取消料の対象期間にあったときでも、当社は取消料はいただきません。

### 5. お申込条件

- 18才未満の方は、親権者の同意書が必要です。また、旅行開始時点で15才未満の方は、保護者の同行を条件とさせていただきます。
- ご参加にあたって特別の条件を定めた旅行について、参加者の性別、年齢、資格、技能その他条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- お客様が暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- お客様が当社に対して暴力的若しくは不当な要求行為や取引に関して脅迫的な言動又は暴力を用いる行為等を行った場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- お客様が風説を流布したり、偽計や威力を用いて当社の信用を毀損したり業務を妨害する等の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。
- 健康を害している方、車椅子等の器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食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、その旨を旅行のお申込時にお申出ください (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出ください。)
- 本項6のお申出を受けた場合、当社は可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。その際、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。また、お客様からお申出いただいた措置を手配することができない場合は、旅行のお申込みをお断りし、又は旅行契約の解除をさせていただくことがあります。なお、お客様からのお申出に基づき、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ご負担となります。
- 当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同行者の同行、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。
- 当社は、本項1・2・6の場合で、当社からお客様にご連絡が必要な場合は、1・2はお申込みの日から、6はお申出の日から、原則としてそれぞれ1週間以内にご連絡いたします。
- お客様が旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又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必要な措置をと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ご負担となります。
- 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でお受けする場合があります。
- お客様が他の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当社が判断する場合は、ご参加をお断りすることがあります。
- その他当社の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りすることがあります。

### 6. 契約書面と確定書面のお渡し

- 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等

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契約書面を交付します。契約書面はパンフレット、本旅行条件書等により構成されます。

- 本項1の契約書面を補完する書面として、当社はお客様に、集合時刻・場所、利用する運送・宿泊機関等に関する確定情報を記載した確定書面を遅くとも旅行開始日の前日までにお渡しします。ただし、お申込みが旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目にあたる日以降の場合、旅行開始日当日にお渡しすることがあります。
- 当社は、あらかじめお客様の承諾を得て、契約書面又は確定書面の交付に代えて、情報通信の技術を利用する方法により当該書面に記載すべき事項を提供することがあります。

## 7. 旅行代金のお支払い

パンフレット又はホームページに特に記載のない限り、旅行代金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にお支払いいただきます。旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目にあたる日以降にお申込みの場合は、旅行開始日前の当社が指定する期日までにお支払いいただきます。また、当社とお客様が第23項に規定する通信契約を締結しない場合であっても、お客様が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。）である場合で、お客様の承諾があるときは、所定の伝票へのお客様の署名なくして提携会社のカード会員規約に従ってクレジットカードで旅行代金（申込金、追加代金として表示したものを含みます。）や、第13項の交替に要する手数料・実費、第14項の取消料等をお支払いいただくことがあります。この場合のカード利用日は、お客様からお申出がない限り、お客様の承諾日といたします。

## 8. 旅行代金

- パンフレット又はホームページに特に注釈のない場合、参加されるお客様のうち、満12才以上の方はおとな代金、満6才以上（航空機利用のコースは満3才以上）12才未満の方はこども代金となります。
- 旅行代金はパンフレット又はホームページに表示しています。出発日とご利用人数でご確認ください。
- 旅行代金とは、募集広告、パンフレット又はホームページにおいて旅行代金（又は基本代金）として表示した金額に、追加代金として表示した金額を加算し、割引代金として表示した金額を減算した額となり、第3項の申込金、第14項の取消料及び第22項の変更補償金の額の算出の際の基準となります。

## 9. 旅行代金に含まれるもの

旅行代金に含まれるものは、次の①・②・③のとおりとし、お客様のご都合により一部利用されなくても、払戻しはいたしません。

- 旅行日程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）、宿泊費、食事代、入場料・拝観料等及び消費税等諸税
- 添乗員が同行するコースにおける添乗員経費、団体行動に必要な心付
- その他パンフレット又はホームページで旅行代金に含まれる旨表示したものの

## 10. 旅行代金に含まれないもの

前項の①・②・③のほかは旅行代金に含まれません。その一部を以下に例示いたします。

- 超過手荷物料金（規定の重量・容積・個数を超過する分について）
- 空港施設使用料等
- クリーニング代、電報電話料金、追加飲食等個人的性質の諸経費及びそれに伴う税・サービス料
- ご希望者のみ参加されるオプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
- 運送機関が課す付加運賃・料金（燃油サーチャージ等）
- 自宅から発着地までの交通費・宿泊費

## 11. 旅行契約内容の変更

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・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画によらない運輸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当社の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。

## 12. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後には、次の場合を除き、旅行代金及び追加代金、割引代金の額の変更は一切いたしません。

- 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改訂されたときは、当社はその改訂差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日目にあたる日より前にお客様に通知いたします。
- 本項の①の運賃・料金が減額されたときは、当社はその変更差額だけ旅行代金を減額いたします。
- 第11項により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用（当該旅行内容の変更のために提供を受けられない旅行サービスの提供者に対して既に支払い、又はこれから支払うべき取消料、違約料その他の名目による費用を含みま

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増額いたします。

- 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パンフレット又はホームページ等に記載した場合、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いたします。

## 13. お客様の交替

お客様は、当社の承諾を得て、旅行契約上の地位を別の方に譲り渡すことができます。この場合、お客様には所定の用紙に必要事項を記入のうえ、当社に提出していただくとともに、交替に要する手数料及び実費をお支払いいただきます。また、契約上の地位の譲渡は、当社が承諾したときに効力を生じ、以後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となります。なお、当社は、利用する運送・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。

## 14. 取消料

1. 旅行契約の取消料は、次表のとおりといたします。

### ①国内旅行（宿泊付き）の場合

契約解除の日	取消料 (お客様1名あたり)
1) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって21日目にあたる日まで	無料
2) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日以降8日目にあたる日まで	旅行代金の20%
3) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日以降2日目にあたる日まで	旅行代金の30%
4) 旅行開始日の前日	旅行代金の40%
5) 旅行開始日当日（6を除きます。）	旅行代金の50%
6) 旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100%

### ②国内旅行（日帰り）の場合

契約解除の日	取消料 (お客様1名あたり)
1) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって11日目にあたる日まで	無料
2) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって10日以降8日目にあたる日まで	旅行代金の20%
3) 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日以降2日目にあたる日まで	旅行代金の30%
4) 旅行開始日の前日	旅行代金の40%
5) 旅行開始日当日（6を除きます。）	旅行代金の50%
6) 旅行開始後又は無連絡不参加	旅行代金の100%

- お客様のご都合による出発日又はコースの変更、運送・宿泊機関等行程中の一部の変更については、本項1の取消料をお支払いいただきます。

## 15. 旅行開始前の解除

### 1. お客様の解除権

- お客様は、第14項の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、契約解除のお申出は、当社の営業時間内にお受けします。
- 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することができます。
  - 旅行契約の内容が変更されたとき。ただし、その変更が第22項の表左欄に掲げるものその他の重要なものである場合に限りです。
  - 第12項の①により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。
  - 当社がお客様に対し、確定書面を第6項2に規定する日までにお渡ししなかったとき。
  - 当社の責に帰すべき事由により、パンフレット又はホームページ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。

- 当社は本項1の①により旅行契約が解除されたときは、既に収受している旅行代金（又は申込金）から取消料を差し引いて払戻いたします。取消料が申込金でまかなえないときは、その差額をお支払いいただきます。また、本項1の②により解除されたときは、既に収受している旅行代金（又は申込金）全額を払戻いたします。

### 2. 当社の解除権

①第7項に規定する期日までにお客様が旅行代金を支払わない場合及び当社の責任とならないクレジットカードの取扱上の事由で旅行代金の決済ができない場合、当社は、旅行契約を解除することがあります。当社が旅行契約を解除した場合、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、第14項の取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。

- ②次の項目に該当する場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
- お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他旅行参加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、当該旅行に耐えられないと認められたとき。
  - お客様が他の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たとき。
  - お客様が旅行契約の内容に関して合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
  - お客様の人数がパンフレット又はホームページに記載した最少催行人員に満たないとき。この場合、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実施条件が成就しないとき、又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の提供の中止、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、パンフレット又はホームページ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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - お客様が第5項3から5までのいずれかに該当することが判明したとき。
- ③当社は本項2の①により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金（又は申込金）から違約料を差し引いて払戻いたします。また、本項2の②により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金（又は申込金）の全額を払戻いたします。

## 1 6. 旅行開始後の解除

### 1. お客様の解除権

- お客様のご都合により途中で離団された場合は、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。
- お客様の責に帰さない事由によりパンフレット又はホームページに記載した旅行サービスの提供を受けられない場合は、お客様は、取消料を支払うことなく当該不可能になった旅行サービスの提供に係る部分の旅行契約を解除することができます。
- 本項1の②によりお客様が旅行契約を解除した場合、当社は、旅行代金のうち当該旅行サービスの提供に係る金額を払戻いたします。ただし、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、当該旅行サービスの提供者に対して既に支払い、又はこれから支払うべき取消料、違約料その他の名目による費用を差し引いて払戻いたします。

### 2. 当社の解除権

- 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認められるとき。
  - 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、これらの者又は同行する他の旅行者に対する暴行又は脅迫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。
  - お客様が第5項3から5までのいずれかに該当することが判明したとき。
  - 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、旅行の継続が不可能となったとき。
- 本項2の①により当社が旅行契約を解除した場合、当社は、旅行代金のうち契約を解除したために提供を受けられない旅行サービスの提供に係る金額から、当該旅行サービスの提供者に対して、既に支払い、又はこれから支払うべき取消料、違約料その他の名目による費用を差し引いて払戻いたします。
- 本項2の①のa・dにより当社が旅行契約を解除したときは、お客様のお求めに応じてお客様のご負担で出発地に戻るための必要な手配をいたします。
- 本項2の①により当社が旅行契約を解除したときは、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て扱います。

## 1 7. 旅行代金の払戻し

- 当社は、第12項の①・②・④により旅行代金を減額した場合又は第14項から第16項までの規定によりお客様若しくは当社が旅行契約を解除した場合で、お客様に対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る払戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除による払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戻いたします。
- 本項1の規定は、第19項又は第21項により、お客様又は当社が損害賠償請求権

を行使することを妨げるものではありません。

- クーポン券類の引渡し後の払戻しについては、お渡ししたクーポン券類が必要となります。クーポン券類の提出がない場合は、旅行代金の払戻しができないことがあります。

## 1 8. 添乗員

- 『添乗員同行』表示コースには、全行程に添乗員が同行いたします。添乗員の行うサービスの内容は、原則として契約書面に定められた日程を円滑に実施するために必要な業務といたします。旅行中は、日程の円滑な実施と安全のため添乗員の指示に従っていただきます。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。
- 『現地添乗員同行』表示コースには、原則として旅行目的地の到着から出発まで現地添乗員が同行いたします。現地添乗員の業務は本項1の添乗員の業務に準じます。
- 添乗員が同行しない区間において、悪天候等によってサービスの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は、お客様ご自身で行っていただきます。

## 1 9. 当社の責任

- 当社は旅行契約の履行にあたって、当社又は当社が手配を代行させた者の故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様が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場合に限りです。
- お客様が次に例示するような事由により損害を被られた場合、当社は本項1の責任を負いません。ただし、当社又は当社が手配を代行させた者の故意又は過失が証明されたときは、この限りではありません。
  - 天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
  - 運送・宿泊機関等の事故又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又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
  - 官公署の命令、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
  - 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、経路変更等又はこれらによって生じる旅行日程の変更若しくは目的地的滞在時間の短縮
- 手荷物について生じた本項1の損害については、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場合に限り、お客様1名あたり15万円（当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。）を限度として賠償いたします。

## 2 0. 特別補償

- 当社は、第19項1の当社の責任が生ずるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故により、その生命、身体に被られた一定の損害について、死亡補償金（1500万円）、後遺障害補償金（1500万円を上限）、入院見舞金（2万円～20万円）及び通院見舞金（1万円～5万円）を、また手荷物に対する損害につきましては損害補償金（手荷物1個又は1対あたり10万円を上限、一つの旅行契約につきお客様1名あたり15万円を上限）をお支払いいたします。
- 本項1の規定にかかわらず、当社の手配による旅行契約に含まれる旅行サービスの提供が一切行われない日については、その旨をパンフレット又はホームページに明示した場合に限り旅行参加中とはいたしません。
- お客様が旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、無免許運転、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の提供の受領、疾病等によるものほか、自由行動中のスカイダイビング、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、ウルトラライト機等）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あるときは、当社は本項1の補償金及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るときは、この限りではありません。
- 当社が本項1の補償金支払義務と前項の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て扱います。

## 2 1. 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、又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受けた場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けず。
- お客様は、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ことと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を添乗員、幹旋員、現地ガイド、当該旅行サービス提供機関又はお申込店に申し出なければなりません。
- 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、これが当社の責に帰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が指定する方法で支払わなければなりません。
- クーポン券類紛失の場合、当該クーポン券類の再発行に伴う運送機関の運賃・

料金は、お客様のご負担となります。この場合の運賃・料金は、運送機関が定める金額とします。

## 2.2. 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（ただし、次の①・②・③の場合を除きます。）は、旅行代金に次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日以内にお客様にお支払いいたします。ただし、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な場合は、変更補償金としてではなく損害賠償金の全部又は一部としてお支払いいたします。
  - ①次に掲げる事由による変更の場合（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を除きます。）
    - a. 旅行日程に支障をもたらす悪天候、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・宿泊機関等の旅行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. 旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置
  - ②第15項及び第16項の規定により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の場合
  - ③契約書面又は確定書面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、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることができた場合
- 本項1の規定にかかわらず、当社が一つの旅行契約について支払う変更補償金の額は、旅行代金に15%を乗じて得た額を上限とします。また、一つの旅行契約について支払う変更補償金の額がお客様1名あたり1000円未満であるときは、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
- 当社は、お客様の同意を得て、金銭による変更補償金・損害賠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ことがあります。

当社が変更補償金を支払う変更	1件あたりの率	
	旅行開始日の前日までに お客様に通知した場合	旅行開始日以降に お客様に通知した場合
①契約書面又は確定書面に記載した旅行開始日又は終了日の変更	1.5%	3.0%
②契約書面又は確定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契約書面又は確定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又は確定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契約書面又は確定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契約書面又は確定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	1.0%	2.0%
⑥契約書面又は確定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%
⑦契約書面又は確定書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備又は景観その他の客室条件の変更	1.0%	2.0%
⑧上記①～⑦に掲げる変更のうち契約書面又は確定書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

注1：1件とは、運送機関の場合1乗車船毎に、宿泊機関の場合1泊毎に、その他の旅行サービスの場合1該当事項毎に1件とします。

注2：契約書面の内容と確定書面の内容との間又は確定書面の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3：③④に掲げる運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合、1泊につき1件として取り扱います。

注4：④運送機関の会社名の変更については、等級又は設備のより高いものへの変更を伴う場合は適用しません。

注5：④運送機関の会社名の変更、⑥宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのもの変更に伴うものをいいます。

注6：④⑥⑦に掲げる変更が1乗車船又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船又は1泊につき1件として取り扱います。

注7：⑧に掲げる変更については、①～⑦を適用せず、⑧を適用します。

## 2.3. 通信契約による旅行条件

当社が提携会社の会員との間で、通信手段によるお申込みを受け、所定の伝票への会員の署名なくして提携会社のカード会員規約に従ってクレジットカードで旅行代金、取消料等をお支払いいただくことを条件として締結する旅行契約（以下「通信契約」といいます。）は、他の旅行契約と以下の点で異なります。

①本項でいう「カード利用日」とは、会員及び当社が旅行契約に基づく旅行代金や取消料等の支払債務又は払戻債務を履行すべき日をいいます。

- ②お申込みの際し、支払いに使用される提携会社のクレジットカードの番号、有効期限等を当社に通知していただきます。
- ③旅行契約は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、契約の締結を承諾する旨の通知を電子承諾通知によって行う場合は、当該通知がお客様に到着した時に成立します。
- ④旅行契約が成立したときは、当社は、パンフレット若しくはホームページに表示した金額の旅行代金を、契約成立日をカード利用日として所定の伝票への会員の署名なくして提携会社のカード会員規約に従ってクレジットカードでお支払いいたします。
- ⑤当社は、第12項の①・②・④により旅行代金を減額した場合又は第14項から第16項までの規定によりお客様若しくは当社が旅行契約を解除した場合で、お客様に対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る払戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内の日を、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除による払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日以内の日をそれぞれカード利用日として、お客様に対し当該金額を払戻いたします。
- ⑥当社の責任とならないクレジットカードの取扱上の事由で旅行代金の決済ができない場合、当社は旅行契約を解除し、第14項の取消料と同額の違約料をお支払いいたします。ただし、当社が別途指定する期日までに旅行代金をお支払いいただいた場合は、この限りではありません。

## 2.4. 個人情報の取扱い

- 当社は旅行のお申込みの受付に際し、旅行サービスの手配及び受領のために必要な個人情報を、お客様からすべてご提供いただきます。ご提供いただきましたお客様の個人情報（氏名・年齢・住所・電話番号・メールアドレス等）は、お客様とのご連絡に利用させていただくほか、旅行サービスの手配及び受領のために必要な範囲内で、運送・宿泊機関、保険会社等に対し、電子的方法等により提供いたします。このほか、当社は、①旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い ②アンケートのお願い ③特典・サービスの提供 ④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。
- 当社は、手配代行業務、旅行添乗業務、空港等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り扱う業務の一部又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の基準により選定し、機密保持に関する契約を交わしたうえで個人情報を預託します。

## 2.5. その他

- お客様が個人的な案内・買物等を添乗員に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、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・忘れ物回収に伴う諸費用、別途行動中に要した諸費用は、お客様にご負担いただきます。
- お客様の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。
- 旅行開始後に悪天候等お客様の責に帰すべき事由によらず旅行サービスの受領ができなくなった場合は、第16項1の③の規定により、当該旅行サービスに対して取消料、違約料等支払うべき費用を差し引いた金額をお客様に払戻いたしますが、代替サービスの宿泊費・交通費等は、お客様のご負担となります。
- 宿泊機関、観光施設等において、お客様が酒類・料理・その他のサービスを追加された場合、原則として消費税等の諸税が課せられます。
- 当社は、いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。
- パンフレット又はホームページに特に記載のない限り、他のお客様との相部屋は行いません。
- お客様が、航空会社が任意で搭乗予定便以外の航空機に搭乗することをお客様に依頼する制度（フレックストラベラー制度）に同意し、当社が手配した航空機以外に搭乗される場合は、当社の手配債務・旅程管理債務は履行されたものとし、また当該変更部分に関わる旅程保証責任・特別保証責任は免責となりますので、ご了承ください。

## 2.6. 旅行条件・旅行代金の基準日

この旅行条件及び旅行代金の基準日については、各パンフレット又はホームページ等に明示した日付となります。

株式会社 阪神ステーションネット

阪神アイビートラベル

大阪府知事登録旅行業第2-2183号

〒553-0001

大阪市福島区海老江1-1-31（阪神野田センタービル5階）

☎ 06-6347-6515 FAX 06-6347-7476

<https://www.hanshin-stationnet.co.jp/travel/>