トラベルプランナー　とれいる。

受注型企画旅行条件書・契約書面

（旅行業法第 12 条の 4 による旅行条件説明書面）
（旅行業法第 12 条の 5 による契約書面）
※この書面は、旅行契約が成立した場合には契約書面の一部となります。

1　受注型企画旅行契約

(1)「受注型企画旅行契約」（以下「旅行契約」といいます。）とは、トラベルプランナーとれいる。（以下「当社」という）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) 当社は、旅行契約の履行に当たって、手配の全部又は一部を本邦内又は本邦外の他の旅行業者、手配を業として行う者その他の補助者に代行させることがあります。

2　契約の申し込み

(1) 当社は、旅行契約の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。
(3) 当社がお客様に交付した企画書面の内容に関し旅行契約を申込もうとするお客様は、当社所定の申込書に所定の事項を記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに当社に提出していただきます。
(4) 当社は、同一コースにおいて、参加しようとする複数のお客様が責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて旅行契約を申込んだときは、旅行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ます。
(5) 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。
(6) 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。
(7) 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。
(8) a. 健康を害している方、b. 身体に障害のある方、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、その旨お申出ください。当社は可能な範囲内でこれに応じます。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、旅行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) 通信契約を希望される場合、お客様の有するクレジットカードが無効である等で、お客様が旅行代金等を提携カード会社の会員規約に従って決済できない時は、お申込みをお断りする場合があります。ただし、当社らが別途指定する期日までに現金による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。
(3) お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。

4　契約の成立時期

(1) 旅行契約は、当社が旅行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、契約責任者と旅行契約を締結する場合、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旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、旅行契約は、（1）の規定にかかわらず当社が契約責任者に当該書面を交付したときに成立するものとします。
(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、当社が申込みを承諾する旨の通知を発した時に成立するものとします。ただし、当該旅行契約において、電子メール、ファクシミリ、留守番電話等による電子承諾通知を発する場合は、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。

5　契約書面の交付

(1) 当社は、旅行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書面（以下「契約書面」といい、企画書面、本旅行条件書及び旅行契約締結年月日を証する書類（ただし、「2　契約の申込み」（4）の通信契約のときを除きます。）よりなります。）を交付します。
(2) 当社が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、前項の契約書面に記載するところによります。

6　確定書面

(1) 契約書面において、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旅行計画上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、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に契約の申込みがなされた場合にあっては、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、「5　契約書面の交付」（2）により当社が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、当該確定書面に記載するところに特定されます。

7　旅行代金の支払時期と旅行代金の変更

(1) 旅行代金の額は、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定された時は、その範囲内で旅行代金を増額又は減額することがあります。この場合において、適用運賃・料金が減額されたときは、その減少額だけ旅行代金を減額します。また、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。
(4) 次項「8　契約内容の変更」(2) の規定に基づく契約内容の変更による旅行費用の増減が発生した場合は、旅行代金を変更する場合があります。この旅行費用には当該変更に伴う旅行サービスに係る取消料、違約料を含みます。ただし、旅行費用の増加が運送・宿泊機関等が旅行サービスの提供を行っているにもかかわらず、座席・部屋その他の諸施設の不足が発生（以下「オーバーフロー」といいます。）している場合は旅行代金を変更いたしません。

8　契約内容の変更

(1) お客様から旅行契約内容の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、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、旅行の安全且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その他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。
(3) 企画書面承諾後、旅行者から契約内容の変更の申し出があったときは、変更のために運送・宿泊機関等に支払う取消料、違約料を負担いただくほか、下記の変更手続料金を支払わなければなりません。

変更手続料金

運送・宿泊及び観光施設の変更	
8人未満の場合	運送・宿泊機関につき600円以内
8人以上の場合	変更にかかる部分の変更前の旅行費用の5%以内

9　契約の解除

【お客様の解除】
(1) お客様は、下記に記載されたところに従って取消料又は企画料金（以下「取消料等」といいます。）を当社に支払って旅行契約を解除することができます。

解除の時期	申し受ける料金の内容	
旅行開始日の前日から起算してさかのぼり20日目に当たる日以降の解除 日帰り旅行にあっては10日目	手配に着手した後	手配に着手する前
	旅行代金の20%	「旅程表・お見積書」に記載の企画料金
旅行開始日の前日から起算してさかのぼり7日目に当たる日以降の解除	旅行代金の30%	
旅行開始日前日の解除	旅行代金の40%	
旅行開始当日の解除	旅行代金の50%	
旅行開始後の解除又は無連絡不参加	旅行代金の100%	

通信契約の場合は、当社は、お客様の署名なくして取消料等の支払いを受けます。
(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取消しの場合も企画書面に記載されたところに従って取消料等をいただきます。
(3) 旅行者が当社指定の日までに旅行代金を支払わない場合は、当該期日の翌日に旅行者が契約を解除したものとみなします。この場合、旅行者は当社に対し前号の取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
(4) お客様は次に掲げる場合において、取消料等を支払うことなく旅行契約を解除することができます。
〔旅行開始前〕
① 当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が＜変更補償金＞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。
② 「7　旅行代金の支払時期と旅行代金の変更」(3) 規定に基づいて旅行代金が増額されたとき。
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「6　確定書面」(1) に定める期日までに確定書面を交付しなかったとき。
⑤ 当社の責に帰すべき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実施が不可能となったとき。

【当社の解除】
(1)　お客様から「7　旅行代金の支払時期と旅行代金の変更」に定める期日までに旅行代金のお支払いがないときは、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、企画書面に記載されたところに従って取消料等をいただきます。
(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、旅行契約を解除する場合があります。
〔旅行開始前〕
① お客様が病気、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認められるとき。
② 他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
③ 旅行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。
④ たとえば、スキー旅行における降雪量等の旅行実施条件で旅行契約締結の際に明示したものが成就しないおそれが極めて大きいとき。
⑤ 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。
〔旅行開始後〕
① 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き。
② 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への暴行、脅迫等による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るとき。
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。
(4) 当社は、【当社の解除】(2)〔旅行開始前〕の規定により旅行契約を解除したときは、すでに受理している旅行代金又は申込金を全額払戻します。また、同〔旅行開始後〕の規定により旅行契約を解除したときは、旅行契約は将来に向かってのみ消滅し、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。この場合、当社はお客様がまだ提供を受

けていない旅行サービスに係る金額から、当該旅行サービスに対する取消料、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の金額を差し引いたものを払い戻します。

10　払戻し

(1)「7　旅行代金の支払時期と旅行代金の変更」（3）及び（4）により旅行代金が減額された場合又は「9　契約の解除」の規定により旅行契約が解除された場合で、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、減額又は旅行開始後の解除による払戻しにあっては企画書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に払い戻します。

11　旅程管理

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、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ときは、旅行契約に従った旅行サービスが確実に受けられるよう必要な措置を講じます。

(2)（1）の措置を講じたにもかかわらず、旅行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います。この際、旅行日程を変更するときは、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。また、旅行サービスの内容を変更するときは、当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努める等、旅行契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力します。

12　当社の責任

(1)当社は、本旅行契約の履行にあたって、当社または手配代行者（「1　受注型企画旅行契約」（2）の規定に基づき手配を代行させたもの。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場合は損害を賠償いたします。ただし、損害発生の翌日から起算して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当社の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、（1）の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。

(3)当社は、手荷物について生じた（1）の損害については、（1）の定めにかかわらず損害発生の翌日から起算して、国内旅行（本邦内のみの旅行をいいます。以下同じ）にあっては14日以内に、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。

13　特別補償

(1)当社は、「12　当社の責任」（1）の定めに基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）別紙「特別補償規程」（以下「特別補償規程」といいます。）で定めるところにより、お客様が旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について以下の通り、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。
死亡補償金として海外旅行2500万円、国内旅行1500万円、入院見舞金として入院日数により海外旅行4万円～40万円、国内旅行2万円～20万円、通院見舞金として通院日数により海外旅行2万円～10万円、国内旅行1万円～5万円、携行品に係る損害補償金として15万円を限度（ただし、1個又は1対についての補償限度は、10万円です。）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、磁気テープ、磁気ディスク、シー・ディー・ロム、光ディスク等情報機器（コンピュータおよびその端末装置等の周辺機器）で直接処理を行える記録媒体に記録された情報、その他の「特別補償規程」第18条2項に定める品目については補償対象としません。

(2)（1）の損害については、当社が「12　当社の責任」（1）の規定に基づく責任を負うときは、その責任に基づいて支払うべき損害賠償金の額の限度において、当社が支払うべき（1）の補償金は、当該損害賠償金とみなします。

(3)（2）に規定する場合において、（1）の規定に基づく当社の補償金支払い義務は、当社が「12当社の責任」（1）の規定に基づいて支払うべき損害補償金（（2）の規定により損害賠償金とみなされる補償金を含む）に相当する額だけ縮減します。

(4)お客様が旅行中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等のほか、旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登はん、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機搭乗、ジャイロプレーン搭乗、ヘリコプター、スキー、氷河スキーその他これに類する危険な運動中の事故によるもの等「特別補償規程」第3条および第5条に該当する場合は、当社は（1）の補償金および見舞金を支払いません。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。

(5)お客様が旅行の行程から復帰の有無および復帰の予定日時等の連絡なしに離団された場合は、離団中に被られた損害については、「特別補償規程」第2条2項に定める「企画旅行参加中」の事故とはみなされないことから、補償金および見舞金を支払いません。

(6)当該旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けない日（旅行地の標準時によります）が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は特別補償規程に規定する「企画旅行参加中」とはいたしません。

14　旅程保証

(1)当社は、＜変更補償金＞表左欄に掲げる旅行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。ただし、お客様一名に対して一旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、お客様一名に対して一旅行契約につき支払われるべき変更補償金の額が1,000円未満の場合は、変更補償金は支払いません。

(2)当社は、＜変更補償金＞表左欄に掲げる旅行契約内容の重要な変更が生じた原因が以下によることが明白な場合は、変更補償金を支払いません。ただし、運送・宿泊機関等に「オーバーフロー」が発生している場合を除きます。
・天災地変・戦乱・暴動・官公署の命令
・欠航、不通、休業等の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止
・遅延、運送スケジュール変更等の当初の運行計画によらない運送サービスの提供、お客様の生命または身体の安全確保のため必要な措置の場合

(2)当社が(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「12当社の責任」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金していただきます。この場合、当社は、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を相殺した残額を支払います。

【変更補償金】

変更補償金の支払いが必要となる変更	一件あたりの率（%）	
	旅行開始前	旅行開始後
(1) 旅行契約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より低い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ます）	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又は経由便への変更	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の変更、設備、景観その他お客室の条件の変更	1.0	2.0

15 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、またはお客様が当社の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、当社から提供される情報を活用し契約書面に記載されたお客様の権利・義務その他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。

(2) 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又は旅行サービス提供者にその旨を申出なければなりません。

16 旅券・査証について

現在お持ちの旅券が今回の旅行に有効かどうかの確認、旅券・査証取得は旅行の出発までにお客様の責任で行ってください。

17 事故等のお申出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに旅行日程表でお知らせする連絡先にご通知ください（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）。

18 個人情報の利用目的及び第三者提供について

(1) 当社は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との間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運送・宿泊機関等の提供する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に必要な範囲内又は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で、それら運送・宿泊機関、保険会社等に対し、お客様の氏名、パスポート番号等を、あらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。

(2) 当社は旅行先でのお客様のお買い物等の便宜のため当社の保有するお客様の個人データを土産物店に提供することがあります。この場合、お客様の氏名、パスポート番号及び搭乗される航空機便名等の個人データを、あらかじめ電子的方法等で送付することによって土産物店に提供いたします。なお、これら土産物店への個人データの提供の停止を希望される場合は旅行開始前にご連絡ください。

19 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない事項は、当社の旅行業約款（受注型企画旅行）に定めるところによります。

山形県知事登録旅行業第 3-301 号
（一社）全国旅行業協会正会員
トラベルプランナー　とれいる。
〒991-0054
山形県寒河江市仲谷地 3-5-5
電話 0237-84-1880