

受注型企画旅行取引条件書

株式会社シティーズ／更新日2019年8月1日

本条件書は、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。

当社が、お客様のご希望により旅行の手配をお受けする場合は、旅行日程表（コース表）、旅行条件書（又は見積書）に記載されたもの以外は次のとおりとなります。この取引条件書は旅行契約が成立した場合は契約書面の一部となります。

1 受注型企画旅行契約

- 「受注型企画旅行契約」（以下単に「契約」といいます。）とは、当社が、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 契約の申込み

- 当社がお客様に交付した企画の内容に関して契約を申し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。
- 当社は通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。
- 当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表としての契約責任者から、旅行申込みがあった場合、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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 身体に障害をお持ちの方、健康を害している方、妊娠中の方、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、その旨お申し出ください。当社は可能な範囲内これに応じます。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、契約の締結に応じないことがあります。
- 当社の業務上の都合があるとき。
 - 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金に係る債務の一部又は全部を提携会社のカード会員規約に従って決済できないとき。
 - お客様が次の①から④のいずれかに該当したときは。
 - お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあるとき。
 - 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その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - 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又はこれらに準ずる行為を行ったとき。
 - お客様が風説を流布、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とき。

4 契約の成立時期

- 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- 当社は、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、契約の成立時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。
- 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。
- 通信契約は（1）の規定に係らず、当社がお客様の承諾の通知を受けて、同申込を承諾する旨の通知を発したときに成立するものとします。

5 契約書面の交付

- 当社は、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。
- 契約書面を交付した場合において、当社が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、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

- 契約書面で、確定された旅行日程又は運送も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表示上重要な運送機関の名称を記載した上で、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）までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した確定書面を交付します。
- 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の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。
- 確定書面を交付した場合には、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 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- 旅行代金の額は、受注型企画旅行の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の定める期日までにお支払ください。
- 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訂された時は、その差額だけ旅行代金を増額又は減額することがあります。当社は、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するものとし、この場合お客様は、旅行開始日前に企画料金又は取消料を支払うことなく契約を解除

することが出来ます。適用運賃・料金が減額された場合は、その差額だけ旅行代金を減額します。

- (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することがあります。

8 契約内容の変更

- (1) お客様から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。この場合は、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の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。但し、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 旅行契約の解除

- (1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合。
- ① お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を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 当社の責任をとらないローン、渡航手続き等の事由による取消の場合も企画書面掲載の取消料をいただきます。
- ③ 当社が、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関に対して支払うべき取消料の金額を企画書面に証憑書類を添付して明示した時は、お客様は、明示された取消料を支払って旅行契約を解除することができます。
- (2) お客様から企画料金又は取消料をいただかない場合。
- お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は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。
- ① 旅行契約内容に第12項の表の左欄に例示するような重要な変更が行われたとき。
- ② 旅行代金が増額されたとき（お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。）。
- 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、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となったとき。
- (3) お客様は、旅行開始後において、当該お客様の責に帰さない事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、(1)の規定にかかわらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は旅行代金のうち、当該受領することができなくなった部分に係る金額をお客様に払戻します。
- (4) 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。
- イ 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。
- ロ 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。
- ハ スキーを目的とする旅行における必要な降雪量などの旅行実施条件であって、契約の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。
- ニ 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、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- ホ お客様が第3項(3)①から④のいずれかに該当することが判明したとき。
- (5) 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、旅行開始後に旅行契約を解除することがあります。
- イ 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。
- ロ 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。
- ハ 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。
- ニ お客様が第3項(3)②から④のいずれかに該当することが判明したとき。
- (6) 前項の場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領スロことが出来なくなった部分に係る金額から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（当社の責めに帰すべき事由によ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ます。

10 当社の責任

- (1) 当社は、当社又は手配代行者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。
- (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られたときは、当社は、(1)の場合を除き、その損害を賠償する責任を負うものではありません。
- (3) 当社は、お荷物の損害については、損害発生の翌日から起算して、国内旅行にあたっては14日以内、海外旅行にあたっては21日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者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。

11 特別補償

- (1) 当社は、お客様が当旅行参加中に急激かつ偶然な外来事故により、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、旅行業約款特別補償規定により（特別補償規定第二章の事由による場合は補償金等は支払いません。）、死亡補償金として、国内旅行1,500万円、海外旅行2,500万円
入院見舞金として入院日数により、国内旅行2万円～20万円、海外旅行4万円～40万円
通院見舞金として通院日数により、国内旅行1万円～5万円、国内旅行2万円～10万円
を支払います。
- 携行品に係る損害補償金は、旅行者一名につき15万円をもって限度とします。
- ただし、補償対象品の一個又は一対については、10万円を限度とします。
- なお、現金、貴重品、重要書類、撮影済みのフィルム、その他こわれ物等補償の対象とならない物があります。
- (2) 但し、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い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いたしません

1 2 旅程保証

当社は、次の表の左欄に掲げる変更が生じた場合は、旅行業約款受注型企画旅行契約の部の規定により、園変更の内容に応じて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支払います。但し、一旅行契約についての変更補償金の額は、旅行代金の15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が千円未満であるときは、当社は、変更補償金を支払いません。

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 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. 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（当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が契約書面に記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。）	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、景観その他の客室の条件の変更	1. 0	2. 0

注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お客様に通知した場合をいいます。

注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一件として取り扱います。

注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、一泊につき一件として取り扱います。

注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。

注5 第4号又は第7号若しくは第8号に掲げる変更が一乗車船等又は一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船等又は一泊につき一件として取り扱います。

1 3 お客様の責任

- (1) お客様の故意又は過失により当社が損害を被ったときは、当該お客様は損害を賠償しなければなりません。
- (2) お客様は、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。
- (3) 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し出なければなりません。

1 4 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。

1 5 衛生情報

渡航先の衛生情報に付いては、以下をご確認ください。

厚生労働省検疫所 海外で健康に過ごすために <http://www.forth.go.jp/>

1 6 海外安全情報について

渡航先によっては、外務省より「海外安全情報」等、国又は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。詳しくは以下をご確認ください。

外務省 海外安全ホームページ <http://www.anzen.mofa.go.jp/>

外務省 海外旅行登録「たびレジ」 <https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/>

外務省 領事サービスセンター（海外安全相談班） 03-5501-8162

1 7 渡航先に「海外安全情報」が発出された場合の取扱いについて

レベル1：「十分注意してください。」

- (イ) 通常通り催行いたしますが、当社にて海外安全情報の書面をお受け取ってください。
- (ロ) 契約成立誤取消された場合には、パンフレットに定める取消料をお支払いいただきます。

レベル2：「不要不急の渡航は止めてください」

- (イ) 原則催行いたしますが、当社にて適切な「危険回避措置」が講じられると判断された場合に限り、催行いたします。その場合の対応は(ロ)以下です。
- (ロ) 当社は海外安全情報の書面を交付し、危険回避措置に関する説明を行います。
- (ハ) 同一商品企画内かつ一定の条件の範囲内で、方面又は出発日を変更して参加していただく場合、従前の旅行に係る取消料は収受いたしません。
- (ニ) ご参加を取りやめる場合、契約に従い取消料をお支払いいただきます。但し、目的とする観光地に行けないなど旅行内容に重要な変更（第22項の表の左欄に掲げるもの）が生じた場合は、取消料を収受いたしません。
- (ホ) 渡航中に当該情報が発出された場合、危険回避措置のため契約内容を変更することがあります。

レベル3：「渡航は止めてください。（渡航中止勧告）」

レベル4：「退避してください。渡航は止めてください。（退避勧告）」

催行中止いたします。

1 8 お買物について

お客様の便宜を図るため、観光中・送迎中に土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選択には、万

全を期しておりますが、購入の際は、お客様ご自身の責任でご購入ください。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねますのでトラブルが生じないよう商品の確認及びレシートの受け取りなどを必ず行ってください。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お手元にご用意いただき、その手続きは、お土産店・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客様ご自身で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持ち込が禁止されている品物がありますので、ご購入には十分ご注意ください。

1 9 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合は、直ちに最終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。）

2 0 個人情報の取扱いについて

- (1) 当社は、お客様がご旅行の申込みの際にお申出いただい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ご旅行において、運送・宿泊機関等（主要な運送・宿泊機関等については契約書面に記載されています。）の提供する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に必要な範囲内で利用させていただきます。その他、当社は、①当社の商品やサービス、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、お申込みいただいた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に必要な範囲内、また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健の手続き上必要な範囲内で、それら運送・宿泊機関、保険会社等及び手配代行者に対し、お客様の氏名、性別、年齢、住所、電話番号又はメールアドレス、パスポート番号、クレジットカード番号を電磁的方法等で送付することにより提供いたします。
また、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免税店等の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便名等に係る個人データを、予め電磁的方法等で送付することによって提供いたします。なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、当社に出発前までにお申出ください。
- (3) 当社は、利用目的の達成の範囲内で、当社が個人情報の取扱いの契約を締結した業務委託先に対して個人情報を委託する場合があります。
- (4) 個人情報を当社にご提供いただくことは、ご本人の判断で決定お願いします。但し、必要な個人情報の項目が不足している場合には、当社の旅行サービスを提供できないことがあることをご了解ください。
- (5) 上記のほか、当社の個人情報取扱いに関する方針については、当社の店頭又はホームページでご確認ください。

<https://www.citytours.co.jp/privacy-policy/>

2 1 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（受注型企画旅行契約の部）に定めるところによります。