

国内募集型企画旅行ご旅行条件書

株式会社シティツアーズ／更新日2023年9月1日

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。

(お申込んだく前に、この条件書を必ずお読み下さい。)

1 募集型企画旅行契約

- この旅行は、株式会社シティツアーズ（以下「当社」という）が企画・募集し実施する企画旅行であり、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」という）を締結することになります。なお、旅行契約には、航空会社が設定する各種運賃摘要の航空券を使用するコース（以下「航空運賃変動型プラン」といいます）を含みます。契約の内容・条件は、募集広告（ホームページ・パンフレット等）の各コースごとに記載されている条件のほか、本旅行条件書、出発前にお渡しする最終日程表及び当社の「旅行業約款（募集型企画旅行契約の部）」（以下「当社約款」という）によります。
- 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、宿泊その他のサービス（以下「旅行サービス」という）の提供を受けることができるように手配し旅程を管理することを引き受けます。

2-1 旅行の申込み方法と契約の成立時期

- 当社又は「受託販売欄」に記載された当社の受託営業所（以下「当社ら」といいます。）にて必要事項をお申し出のうえ、所定の申込書に所定の事項を記入し、お一人様につき下記の申込金又は旅行代金全額を添えてお申込みいただきます。

旅行代金	3万円未満	3万円以上 6万円未満	6万円以上 10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上
申込金	6,000円～ 旅行代金まで	12,000円～ 旅行代金まで	20,000円～ 旅行代金まで	30,000円～ 旅行代金まで	代金の20%～ 旅行代金まで

ただし、別途パンフレットに申込金の記載がある場合はその定めるところによります。

- 当社は、電話、郵便、ファクシミリその他の通信手段による旅行契約の予約の申込みを受付けることがあります。この場合、予約の申込点では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翌日から起算して3日以内に申込書と申込金を提出していただきます。なお、商品によっては申込時に旅行代金全額をお支払いいただきます。この期間内に申込金が提出されない場合は、当社は予約がなかったものとして取り扱います。
- 申込書と申込金の提出があったときは、旅行契約の締結の順位は、当該予約の受付順位によることとなります。
- 申込金は、旅行代金の一部として繰り入れます。また、お客様の任意による解除のときは、所定の取消料の一部として取り扱い、所定の期日までに旅行代金を支払われない時は、所定の違約料の一部として取り扱います。
- 旅行契約は、電話によるお申込の場合、本項(2)①により申込金を当社らが受領したときに、また、郵便又はファクシミリ及びインターネットその他の通信手段でお申し込みの場合は、申込金のお支払い後、当社らの旅行契約を締結する旨の通知がお客様に到達したときに成立いたします。また、電話、郵便、ファクシミリ及びインターネットその他の通信手段でお申込の場合であっても、通信契約によって契約を成立させるときは、第22項の定めにより契約が成立します。
- 当社らは、団体・グループ等旅行契約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し込みがあった場合、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を有しているものとみなします。
- 契約責任者は、当社らが定める日までに構成者の名簿を当社らに提出しなければなりません。契約責任者は、第27項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。
- 当社らは、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。
- 当社らは、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。

2-2 ウェイティングの取り扱いについての特約

- 当社らは、一部の商品に限り、お申込時点において満室、満席その他の理由で旅行契約の締結が直ちに出来ない場合、当社はその旨を説明し、お客様の承諾を得て、お客様が「取消待ち」状態でお待ちいただける期限を確認し、予約可能に向けて努力することがあります。（以下「ウェイティングの取扱い」といいます。）その際「申込書」の提出及び申込金と同額の「預り金」として申し受けます。この時点では旅行契約は成立しておらず、また、当社は、将来に旅行契約が成立することをお約束するものではありません。
- 当社は予約が完了した場合速やかにその旨を通知します。この時点で契約の成立となり「預り金」を「申込金」として取り扱います。ただし、当社がその予約可能通知の前にお客様から「ウェイティングの取扱い」の解除の申し出があった場合、又はお待ちいただける期限までに結果として予約が不可能な場合は当社は「預り金」を全額払戻します。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申出が取消料対象期間にあったときでも当社は取消料をいたしません。

3 申込条件

- 18才未満の方は親権者の同意書が必要です。15歳未満もしくは中学生以下の方のご参加には保護者の同行を条件とさせていただきます。（但し一部のコースを除きます。）
- 参加にあたって特別の条件を定めた旅行については、ご参加の方が性別、年齢、資格、技能、その他の条件に合致しない場合、ご参加をお断りする場合があります。
- 健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障害のある方、食物アレルギー・動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、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい（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し出ください）。あらためて当社からご案内申し上げますので、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。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。現在健康を害している方、妊娠中の方は医師の診断書を提出していただく場合があります。いずれの場合も現地事情や運送・宿泊機関等の状況により、お申込をお断りさせていただくか、介助者・同伴者の同行などを条件とする場合があります。なお、この場合にはコースの一部内容を変更させていただく場合があります。
- 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はない時は、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。
- お客様の都合による別行動は原則として出来ません。ただし、コースによる別途条件（手配旅行契約等）でお受けすることがあります。

- (6) 当社は、お客様が次の①から④のいずれかに該当したときは、お申込をお断りすることがあります。
- ①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当社が判断するとき。
 - ②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たとき。
 - ③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。
 - ④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。
- (7) その他当社の業務上都合で、お申込をお断りすることがあります。

4 契約書面・確定書面の交付

- (1) 当社は、旅行契約が成立した場合は速やかに、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書面（以下「契約書面」といいます。）をお客様にお渡しします。
- (2) 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、これらの確定状況を記載した書面（最終日程表）（以下「確定書面」といいます。）を旅行開始日の前日までに交付いたします。但し、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前に当たる日以降に旅行契約の申込みがなされた場合は、旅行開始日当日に確定書面を交付する場合があります。なお郵送、電子メール等でお渡しの場合、インターネットを利用したアプリ等でご案内することがあります。また、交付期日前であってもお問い合わせいただければ当社は手配状況についてご説明いたします。

5 旅行代金のお支払い

- (1) 旅行代金の残額は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって14日目に当たる日（以下「基準日」という）より前にお支払いいただきます。但し、基準日以降にお申込みされた場合は、お申込み時点又は旅行開始日前の当社の指定した日までに前にお支払いいただきます。また、当社とお客様が第22項に規定する通信契約を締結しない場合であっても、お客様が提携カード会社のカード会員である場合で、お客様の承諾があるときは、提携会社のカードよりお客様の署名無くして旅行代金（申込金、追加代金として表示したものを含みます。）や第13項に規定する取消料・違約料、第9項に規定されている追加料金及び第12項記載の交替手数料をお支払いいただくことがあります。またこの場合のカード利用日は、お客様からお申し出がない限り、お客様の承諾日といたします。
- (2) 本項(1)の定めにかかわらず、商品によっては契約と同時に旅行代金全額をお支払いいただきます。なお、一部通信契約においては、当社の契約承諾をする旨の通知がお客様に到達した日から3日以内にお支払いいただきます。

6 旅行代金について

- (1) 参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満12歳以上の方はおとな代金、満6歳以上（航空機利用コースは満3歳以上）12歳未満の方は、こども代金となります。
- (2) 旅行代金は、コースごとに表示しています。出発日とご利用人数でご確認ください。また、空席状況によって旅行代金が異なる航空運賃変動型プランの場合は、旅行契約締結時にご案内した旅行代金となります。
- (3) 「旅行代金」は、第2-1項(1)の「申込金」、第13項の「取消料」、第13項の「違約料」、及び第21項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。募集広告又はホームページ・パンフレット等における「旅行代金」の計算方は、「旅行代金（又は基本代金）」として表示した金額プラス「追加代金として表示した金額」マイナス「割引代金として表示した金額」となります。

7 旅行代金に含まれているもの

- (1) パンフレット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、観光料金（入場・拝観・ガイド等）、及び消費税等諸税（ただし、基準日現在に公示されているものに限りです）。
- (2) 添乗員が同行するコースでは、この他に添乗員経費、団体行動に必要な心付を含みます。
- (3) その他ホームページ・パンフレット等において、旅行代金に含まれる旨表示したもの。上記費用はお客様のご都合により、一部利用されなくても原則として払い戻しはいたしません。

8 旅行代金に含まれないもの

第7項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示します。

- (1) 旅行日程中の”フリータイム””自由行動”各自で”お客様負担”等記載されている区間の交通費等諸費用
- (2) 超過手荷物料金（規定の重量、容量等、個数を超える分について）
- (3) 宿泊施設利用における宿泊税、空港施設使用料等。（ホームページ・パンフレット等に明示した場合を除きます。）
- (4) クリーニング代、電報、電話料、追加飲食費等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料。
- (5) 自宅と出発地・解散地の間の交通費、宿泊費等
- (6) 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）の代金
- (7) 基準期日以降に公示された日本国内の空港施設使用料、諸税
- (8) 傷害・疾病に関する医療費
- (9) 運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油サーチャージ）。
- (10) 特別な配慮・処置に要した費用
- (11) インターネットを通じたサービス提供による通信料

9 追加代金と割引代金

- (1) 第6項でいう「追加代金」は、以下の代金をいいます。（あらかじめ「旅行代金」の中に入れて表示した場合を除きます。）
- ①ホームページ・パンフレット等で当社が「グレードアッププラン」と称するホテル又は部屋タイプのグレードアップのための追加代金。
 - ②「食事なしプラン」等を基本とする「食事つきプラン」等の差額代金。
 - ③ホームページ・パンフレット等で当社が「延泊プラン」と称するホテルの宿泊延長のための追加代金。
 - ④その他ホームページ・パンフレット等で「××××クラス追加代金」「×××追加代金」と称するもの（航空座席のクラス変更に要する差額、ストレートチェックイン追加代金、航空会社指定ご希望をお受けする旨ホームページ・パンフレットに記載した場合の追加代金等）。
- (2) 第6項でいう「割引代金」は、以下の代金をいいます。（あらかじめ、割り引き後の旅行代金を設定した場合を除きます。）
- ①ホームページ・パンフレット等で当社が「早期〇日前割引」と称するもの。
 - ②その他ホームページ・パンフレット等で「〇〇〇割引代金」と称するもの。

10 旅行契約内容の変更

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旅行契約の内容（以下「契約内容」といいます。）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。

1 1 旅行代金の変更

- (1) 当社は、利用する運送機関の適用運賃・料金が、第25項の基準期日以降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るときは、その範囲内で旅行代金を変更することがあります。その場合は、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって15日目に当たる日より前にお客様にその旨を通知します。
- (2) 本項(1)の定めるところにより旅行代金を減額するときは、利用する運送機関の運賃・料金の減少額だけ旅行代金を減額します。既に旅行代金のお支払い後であった場合は、契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に払戻しいたします。
- (3) 第10項の規定に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を含みます。）の減少又は増加が生じる場合（費用の増加が、運送・宿泊機関等が当該旅行サービスの提供を行っ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場合を除きます。）には、当該契約内容の変更の際にその範囲内において旅行代金の額を変更することがあります。
- (4) 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、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ところにより旅行代金の額を変更します。

1 2 お客様の交替

お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。この場合、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、当社に提出していただきます。この際、交替に要する実費及び手数料としてお一人様あたり2,200円（消費税込）をいただきます。また契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生じ、以降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になります。なお、当社は「シティパック+セレクト」については、お客様の交替を受付しておりません。その他、利用運送機関・宿泊機関・観光施設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。

1 3 旅行契約の解除

(1) 旅行開始前

①お客様の解除権

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。ただし契約解除のお申し出は、お申し込み店の営業日・営業時間内にお受けします。

※貸切航空機を利用する募集型企画旅行契約、旅行日程中に3泊以上のクルーズ日程を含む募集型企画旅行契約など別途ご案内する募集型企画旅行契約の場合は、パンフレットに明示している金額を取消料として申し受けます。

A・下記C・D・E以外の場合、及び

B・宿泊のみ：5/3～6宿泊分・12/30～1/2宿泊分（連泊は左記該当日が初泊日に当たる場合）

契約解除の日	取消料（おひとり様あたり）
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 21日前にあたる日以前の解除 （日帰り旅行にあたっては11日目）	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20日前～8日目にあたる日までの解除	旅行代金の20%
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 7日前にあたる日以降～2日目にあたる日までの解除	旅行代金の30%
旅行開始日の前日の解除（ただし次項の場合を除く）	旅行代金の40%
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%

C・宿泊のみ（B以外の場合）

契約解除の日	取消料（おひとり様あたり）
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 6日前にあたる日以前の解除	無料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 5日前から4日目にあたる日までの解除	取消人数14名以下の場合 無料
	取消人数15名様以上場合 旅行代金の20%
旅行開始日の前から起算してさかのぼって 3日前～前日の解除	旅行代金の20%
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%

D・各コース上に適用取消料の明記がある場合はそれぞれに記載がある取消料を適用いたします。

E・日程表・説明書面に航空運賃変動型プランを利用している旨の記載がある旅行

契約解除の日	取消料（おひとり様あたり）
旅行契約の締結時から旅行開始の前日から 起算してさかのぼって21日目にあたる日までの解除	航空券取消料等の金額
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 20日目にあたる日以降～8日目にあたる日までの解除	旅行代金の20%
	または航空券取消料等の金額のいずれか高い方
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 7日前にあたる日以降～2日目にあたる日までの解除	旅行代金の30%
	または航空券取消料等の金額のいずれか高い方
旅行開始日の前日の解除	旅行代金の40%
	または航空券取消料等の金額のいずれか高い方
旅行開始日の当日の解除（ただし次項の場合を除く）	旅行代金の50%または
	航空券取消料等の金額のいずれか高い方
旅行開始後の解除又は無連絡不参加	旅行代金の100%

イ・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。

- a. 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第21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、
 - b. 第11項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。
 - 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。
 - d. 当社がお客様に対し、第4項の(2)に記載の最終日程表を同項に規定する日までにお渡ししなかったとき。
 - e. 当社の責に帰すべき事由により、ホームページ・パンフレット等に記載した旅行日程に従った旅行実施が不可能となったとき。
- ウ・当社は本項(1)①アにより旅行契約が解除されたときは、既に収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。取消料が申込金でまかなえないときは、その差額を申し受けます。また本項(1)の①イにより、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（あるいは申込金）全額を払い戻しいたします。
- エ・お客様のご都合による出発日およびコースの変更、運送・宿泊機関等の行程中の一部の変更については、ご旅行全体の取消とみなし、所定の取消料を収受します。
- オ・当社の責任とならない各種ローンの取扱い上及びその他渡航手続上の事由に基づきお取消しになる場合も、所定の取消料を収受します。

② 当社の解除権

アお客様が第5項に規定する期日までに旅行代金を支払われないときは、当社は旅行契約を解除することがあります。このときは、本項(1)の①の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、当社は旅行契約を解除することがあります。

- a 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。
 - b お客様が第3項の(6)①から④でのいずれかに該当することが判明したとき。
 - c 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。
 - d お客様が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たとき。
 - e 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。
 - f お客様の人数がホームページ・パンフレット等に記載した最少催行人員に満たないとき。この場合は 4/27～5/6、7/20～8/31、12/20～1/7 に旅行開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 33日目にあたる日より前に、また、同期間以外に旅行開始するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 23日目にあたる日より前に旅行中止のご通知をいたします。
 - g 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、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。
 - h 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、ホームページ・パンフレット等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。
- ウ当社は本項(1)②アにより旅行契約を解除したときは、既に収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いたします。また当社が本項(1)②イにより旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（あるいは申込金）の全額を払い戻しいたします。

(2) 旅行開始後の解除

①お客様の解除権

ア・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、一切の払い戻しをいたしません。

イ・お客様が責に帰さない事由によりホームページ・パンフレット等に記載した旅行サービスの提供を受けられない場合には、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 提供に係る部分の契約を解除することができます。

ウ・本項(2)①イの場合において、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領することができなくなった部分に係る金額を旅行者に払い戻します。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、当社が当該旅行サービス提供機関等に対して取消料、 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。

②当社の解除権

ア・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。

- a. 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。
- b. お客様が第3項の(6)①から④までのいずれかに該当することが判明したとき。
- c. お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員等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。
- d. 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、旅行の継続が不可能となったとき

イ・解除の効果及び払い戻し

本項(2)の②アに記載した事由で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者に対して、取消料・違約料その他の名目で既に支払い、又は支払わなければならない費用があるときは、これをお客様の負担とします。この場合、当社は旅行代金のうち、お客様がいまだその提供を受けていない旅行サービスに係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い戻しいたします。

ウ・本項②のアの 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。

エ・当社が本項(2)の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す。

1 4 旅行代金の払い戻しの時期

- (1) 当社は、「第11項の規定により旅行代金を減額した場合」又は「第13項の規定によりお客様もしくは当社が旅行契約を解除した場合」で、お客様に対し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、旅行代金の減額又は旅行開始後の解除による払い戻しにあってはホームページ・パンフレット等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いたします。
- (2) 本項(1)の規定は、第17項(お客様に対する責任)又は第18項(お客様の責任)で規定するところにより、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。
- (3) 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には、旅行代金の払戻しができないことがあります。

1 5 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ことに努めます。ただし、当社がお客様とこれと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認められるときは、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。
- (2) 本項(1)の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、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かなうものとなるよう努めること、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ることなど、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。

1 6 添乗員等

- (1) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を（以下「添乗員等」という）を同行させて第15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) 添乗員同行の有無はパンフレット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時までとします。また労働基準法の定めからも勤務中、一定の休息時間を適宜取得させていただきます。
- (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き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、出発ご案内をいたします。）
- (6) 添乗員が同行しないコースについては、お客様が旅行サービスを受けるための必要なクーポン類等をお渡ししますので、旅行サービスの提供を受けるための必要な手続きはお客様ご自身で行っていただきます。交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で旅行開始前に急遽ご旅行を取り止めにする場合、取扱販売店に連絡をお願いいたします。なお、取扱販売店が休業日、又は営業時間外で連絡が不可能な場合は、ご自身で、ご利用予定のサービス提供機関（ホテル、交通機関等）への取消連絡や取消処理をお願いいたします。旅行開始までに手続きを終えられなかった場合は旅行開始後の解除としての取り扱いとなり、旅行代金の払い戻しはありません。

1 7 お客様に対する責任

- (1) 当社は募集型企画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します。
- (2) 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におきましては、当社は原則として 本項(1)の責任を負いません。①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もしくは旅行中止 ②運送・宿泊 機関等の事故、火災により発生する損害 ③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 ④官公署の命令、又はそれによって生じる旅行 日程の変更、旅行の中止 ⑤自由行動中の事故 ⑥食中毒 ⑦盗難 ⑧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じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮
- (3) 手荷物について生じた本項(1)の損害につきましては、本項(1)のお客様からの損害通知期間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申し出があった場合に限り、賠償いたします。ただし、損害額の如何にかかわらず当社が支払う賠償額は1人あたり最高15万円まで（当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます。）といたします。
- (4) 手配代行者とは、お客様に提供する運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関等（航空機・鉄道・バス・ホテル・レストラン等）の手配を当社に代わって手配する者をいいます。なお、運送・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・レストラン等）の故意または過失により、お客様に損害が発生したときは、当該旅行サービス提供機関等の責任となります。

1 8 お客様の責任

- (1) 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受けた場合は、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。
- (4) 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の指定する方法で支払わなければなりません。
- (5) 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。

1 9 オプショナルツアー又は情報提供

- (1) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が企画・実施する募集型企画旅行（以下「当オプショナルツアー」といいます。）の第20項（特別補償）の適用については、当社は、主たる募集型企画旅行契約の内容の一部として取り扱います。当社オプショナルツアーは、ホームページ・パンフレット等で「企画者：当社」と明示します。
- (2) オプショナルツアーの運行事業者が当社以外である旨をホームページ・パンフレットで明示した場合には、当社は、当該オプショナルツアー参加中のお客様に発生した第20項（特別補償）で規定する損害に対しては、同項の規定に基づき補償金又は見舞金を支払います（但し、当該オプショナルツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した場合を除きます。）。また、当該オプショナルツアーの運行事業者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該運行事業者の定めに拠ります。
- (3) 当社は、ホームページ・パンフレット等で「単なる情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合は、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20項の特別補償規程は適用します（但し、当該オプショナルツアーのご利用日が主たる募集型企画旅行の「無手配日」であり、かつ、その旨ホームページ・パンフレット又は確定書面に記載した場合を除きます。）。が、それ以外の責任を負いません。

2 0 特別補償

- (1) 当社は第17項(1)の当社の責任が生じるか否かを問わず、当社約款特別補償規程により、お客様が募集 型企画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きましては死亡補償金(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、1募集型企画旅行お客様1名あたり15万円を上限とします。)を支払います。なお、手荷物の損害に対して保険金を支払うべき保険契約がある場合は、当社は、当社が支払うべき損害補償金の額を減額することがあります。
- (2) 本項(1)にかかわらず、当社の手配による募集型企画旅行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、その旨ホームページ・パンフレット等に明示した場合に限り、当該募集型企画 旅行参加中とはいたしません。
- (3) お客様が募集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、疾病等のほか、募集型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登山(ビッケル、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、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハンググライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等)搭乗、ジャイロブ 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) の補償金及び見舞金を支払いません。ただし、当該運動が募集型企画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。
- (4) 当社は、現金、有価証券、クレジットカード、クーポン券、航空券、パスポート、免許証、査証、預金証書・貯金証書(通帳及び現金支払機能用カードを含みます。)、各種データその他これらに準ずるもの、コンタクトレンズ等の当社約款に定められている補償対象除外品については、損害補償金を支払いません。
- (5) 当社が本項(1)に基づく補償金支払い義務と第17項により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いたします。なお傷害の程度、その原因となった事故の概要等については、当社に対し、事故の日から3日以内に報告しなければなりません。

2 1 旅程保証

- (1) 当社は、次の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の各号に掲げる変更(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ものを除きます。)を除きます。)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。但し、当該変更について当社に第17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には、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支払います。
- ①次に掲げる事由による変更
(ア) 天災地変、(イ) 戦乱、(ウ) 暴動、(エ) 官公署の命令、(オ) 運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、(カ) 当初の運行計画によらない運送サービスの提供、(キ) 旅行参加者の生命又は身体 の安全確保のため必要な措置
- ②第13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
- (2) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様お一人に対して一旅行につき旅行代金に15%を乗じた額を限度とします。また、お客様お一人に対して一旅行につき支払うべき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。
- (3) ホームページ・パンフレッ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できた場合においては、当社は変更補償 金を支払いません。
- (4) 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いに替え、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持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 ホームページ・パンフレット又は確定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 ホームページ・パンフレット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 ホームページ・パンフレット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 ホームページ・パンフレット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 ホームページ・パンフレット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 ホームページ・パンフレット又は確定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 ホームページ・パンフレット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(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 ホームページ・パンフレット又は確定書面に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
9 前各号に掲げる変更のうちホームページ・パンフレット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 「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 ホームページ・パンフレット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。
- 注6 第9号に掲げる変更については、第1号から第8号までの率を適用せず、第9号によります。

2 2 通信契約により旅行契約の締結を希望されるお客様との旅行条件

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。）より所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金の支払いを受けることを条件に電話、郵便、インターネット、その他の通信手段による旅行のお申込みを受ける場合があります。（以下「通信契約」といいます。）その場合の旅行条件は、本「国内募集型企画旅行条件書」に準拠いたしますが、一部異なりますので以下に異なる点のみをご案内します。

- (1) 通信契約の申込に際し、会員は、申込しようとする「企画旅行の名称」、「出発日」、「カード名」、「会員番号」、「カードの有効月日」等（以下「会員番号等」といいます。）を当社にお申し出いただきます。
- (2) 通信契約は、電話による申込の場合は、当社が申込を受諾したときに成立します。又、郵便、インターネットその他の通信手段による申込の場合は、当社が契約の締結を承諾した旨の通知を発したときに成立します。ただし、契約締結を承諾する旨をe-mail、ファクシミリ、留守番電話等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、その通知がお客様に到達したときに成立するものとします。通知契約成立日をカード利用日とします。
- (3) 与信等の理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払ができない場合、当社は通信契約を解除し、パンフレットに定めた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。
- (4) 当社は、会員と通信契約を締結した場合であって、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13項の規定により通信契約が解除された場合において、会員に対し払戻すべき金額が生じたときは、提携会社のカード規約に従って、会員に対し当該金額を払戻します。この場合において当社は、旅行開始前の解除による払戻しにあた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り払戻しにあた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日以内に会員に対し払戻すべき額を通知するものとし、会員に当該通知を行った日をカード利用日とします。
- (5) 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く場合があります。
- (6) 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出来ない場合もあります。

2 3 国内旅行保険への加入について

ご旅行中、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難であり、また加害者から賠償を得られた場合であっても必ずしも十分なものと言えない場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で充分な額の国内旅行保険に加入されることをお勧めします。国内旅行保険については、お申込店の販売員にお問い合わせください。

2 4 団体・グループの契約について

- (1) 当社は、団体・グループを構成する旅行者の代表として契約責任者から、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、契約取引を行います。
- (2) 契約責任者は、当社が定める日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。
- (3) 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。
- (4) 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。

2 5 ご旅行条件・旅行代金の基準

- (1) この旅行条件の基準期日と運送機関の適用運賃・料金の基準期日については、パンフレット等に明示した日となります。
- (2) 特に注釈のない場合、旅行開始日を基準として満12歳以上の方はおとな代金、満6歳以上（航空機利用コースは満3歳以上）12歳未満の方は、こども代金となります。
- (3) 旅行代金は各コースごとに表示しております。出発日とご利用人数でご確認ください。
- (4) 追加代金とは、航空会社の選択、航空便の選択、航空機の等級の選択、宿泊ホテル指定の選択、一人部屋追加代金、延泊による宿泊代金、平日・休前日の選択、出発・帰着曜日の選択等パンフレットに表示して追加する代金をいいます。
- (5) 本条件書の各項にいう旅行代金とは、募集広告又はパンフレットに旅行代金と表示した参加コースの金額、及び当該コースの追加代金又は割引代金として表示した金額をいいます。この合計金額は第2-1項の申込金、第13項の取消料、第21項の変更補償金、及び違約料の額を算出する際の基準となります。オプションツアーは、別途契約になりますので基準となる旅行代金には含まれません。

2 6 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、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、それらの費用はお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様のご便宜をはか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。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。
- (3) 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）に同意をし、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とし、また、当該変更部分に関わる旅程保証責任・特別補償責任は 免責となりますので、ご了承ください。
- (4) 当社はかかる場合も旅行の再実施はいたしません。
- (5) 当社の募集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、同サービスに関わるお問合せ、登録等はお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により同サービスの条件に変更が生じた場合でも第17項及び第21項の責任を負いません。
- (6) この条件に定めのない事項は当社約款によります。又、この条件書との間に齟齬が生じた場合は、当社約款を優先します。当社約款をご希望の方は、当社にご請求ください。

当社約款は、当社ホームページ <https://www.citytours.co.jp/privacy-policy/> からご覧いただけます。

2 7 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、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、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。ただし、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/conditions/>

取扱店