

## 旅行条件書（受注型企画旅行）

### 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. 受注型企画旅行契約

『受注型企画旅行契約』とは、株式会社ism（東京都千代田区岩本町1丁目2-17／観光庁長官登録旅行業第1749号）（以下「当社」といいます。）がお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。

### 3. 契約のお申し込み

(1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申込みとするお客様は、当社にて所定の旅行申込書に必要事項を記入のうえ、次表に記載した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、その一部として繰り入れます。また、旅行契約は、当社が契約の承諾、申込金を受領したときに成立するものといたします。

旅行代金	申込金(お1人様)
旅行代金が30万円以上	5万円以上旅行代金まで
旅行代金が15万円以上30万円未満	3万円以上旅行代金まで
旅行代金が15万円未満	2万円以上旅行代金まで

- (2) 当社と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。
- (3) 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契約責任者が有しているものとみなします。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。

### 4. 契約締結の拒否

当社は、次に掲げる場合において、受注型企画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。
- (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) 契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領した時に成立します。
- (2) 当社は、契約責任者と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契約の申込みを受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、当該特約書面を交付した時に成立します。
- (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、当社が旅行者の承諾の通知を受けて、同申込みを承諾する旨の通知を發した時に成立するものとします。ただし、当該契約において電子承諾通知を發する場合は、当該通知が旅行者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、受注型企画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契約書面を交付します。
- (2) 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

- (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表示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七日目に当たる日以降に受注型企画旅行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確定書面を交付します。
- (2) 前項の場合において、手配状況の確認を希望する旅行者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、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

- (1) 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できます。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、企画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。

**8. 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、鉄道等運送機関の運賃・料金（この運賃・料金には、運送機関の課す付加運賃・料金【原価の水準の異常な変動に対応するため、一定の期間及び一定の条件に限りあらゆる旅行者に一律に課せられるものに限ります。】を含みません。）
- (2) 旅行日程に含まれる送迎バス等の料金（空港・駅・埠頭と宿泊場所／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の料金（バス料金・ガイド料金・入場料）
- (4) 旅行日程に明示した宿泊の料金及び税・サービス料金（特に別途の記載がない限り2人部屋に2人ずつの宿泊を基準とします。）
- (5) 旅行日程に明示した食事の料金及び税・サービス料金
- (6) 航空機による手荷物の運搬料金 お1人様スーツケース1個の手荷物運搬料金（航空機で運搬の場合はお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りますので詳しくは係員にお尋ねください）
- (7) 現地での手荷物の運搬料金（一部含まれないコースがあります。） 但し、一部の空港・駅・港・ホテルではポーターがいない等の理由により、お客様ご自身に運搬していただく場合があります。
- (8) 添乗員同行コースの同行費用  
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。

**9. 旅行代金に含まれないもの**

前項(1)から(8)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。

- (1) 超過手荷物料金（特定の重量・容量・個数を超える分について）
- (2) クリーニング代、電報電話料、ホテルのボーイ・メイド等に対する心付けその他の追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料
- (3) 渡航手続関係諸費用（旅券印紙代・査証料・予防接種料金・渡航手続代行料金）
- (4) 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
- (5) 運送機関が課す付加運賃・料金（例：燃油料）
- (6) 日本国内の空港施設使用料
- (7) 日本国内における自宅から発着空港等集合・解散地点までの交通費・及び旅行開始日の前日、旅行終了日当日等の宿泊費
- (8) 旅行日程中の空港税等（日本国内通行税を含む）（ただし、空港税等を含んでいることを当社がパンフレットで明示したコースを除きます。）

**10. 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、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、旅行者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。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。

**11. 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] お客様は次表に記載した企画料金または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時間内にお受けします。

契約解除の日	企画料金・取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以前	企画書面に記載の企画料金
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって30日目にあたる日以降～3日目にあたる日まで	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日および前日	旅行代金の30%
旅行開始日の当日	旅行代金の50%
旅行開始後または無連絡不参加	旅行代金の100%

- [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お取消しの場合も上記の企画料金又は取消料をいただきます。

(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。

- [1] 旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
  - a. 旅行開始日又は終了日の変更
  - b. 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
  - c. 運送機関の種類又は会社名の変更
  - d. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
  - e. 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
  - f. 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
  - g. 宿泊機関の種類又は名称の変更
  - h. 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

- [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、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。

- [6] お客様は、旅行開始後において、当該お客様の責に帰すべき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い戻します。

- [7] 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旅行者に払い戻します。

**12. 当社の責任**

- (1) 当社は当社また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) 旅行者が天災地変、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うものではありません。
- (3) 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の翌日から起算して、国内旅行にあっては 14 日以内に、海外旅行にあっては 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**

当社はお客様が当旅行参加中に、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、旅行業約款特別補償規程により、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、携行品に係る損害賠償金として 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。)として支払います。

当該企画旅行日程において、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「企画旅行参加中」とはいたしません。

**14. 旅程保証**

旅行日程に下表に掲げる変更が行われた場合は、旅行業約款(受注型企画旅行契約の部)の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。

ただし、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、一旅行契約についての変更補償金の額が 1,000 円未満の場合は変更補償金は支払いません。

変更補償金の額=1 件につき下記の率×旅行代金

当社が変更補償金を支払う変更	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輸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です。)	1.0%	2.0%
[4] 契約書面に記載した運輸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、設備又は景観その他の客室条件の変更	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、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他企画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。
- (3) お客様は、旅行開始後に、契約書面に記載されたサービスについて、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。

**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. 保健衛生について**

渡航先の衛生状況については、「厚生労働省検疫感染症情報ホームページ：<http://www.forth.go.jp/>」でご確認ください。

**18. 海外危険情報について**

渡航先によっては、「外務省海外危険情報」等、国・地域の渡航に関する情報が発出されている場合があります。お申込の際に海外危険情報に関する書面をお渡しいたします。また、「外務省海外安全ホームページ：<http://www.anzen.mofa.go.jp/>」でもご確認ください。

**19. 渡航先に海外危険情報が発出された場合の催行中止について**

旅行のお申し込み後、旅行の目的地に危険情報が発出された場合は、当社は、旅行契約の内容を変更し又は解除することがあります。外務省「海外危険情報」が「渡航の是非を検討してください」以上の危険情報が発出された場合は、当社は原則として旅行の催行を中止する場合があります。その場合は旅行代金を全額返金します。ただし、当社が安全に対し適切な措置が取られると判断して、旅行を催行する場合があります。この場合にお客様が旅行を取りやめられると当社は所定の取消料をいただきます。

**20. お買い物案内について**

お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産店にご案内することがあります。当社では、お店の選定には、万全を期しておりますが、購入の際には、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に商品の確認およびレシートを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、お客様ご自身の責任で行ってください。ワシントン条約又は国内諸法令により日本へ持ち込みが禁止されている品物がございますので、ご購入には十分ご注意ください。

**21. 事故など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。)

## 22. 海外旅行保険への加入について

ご旅行中、病気、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る場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で十分な額の海外旅行保険に加入されることをお勧めします。海外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。

## 23. 個人情報の取扱い

(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、お客様がお申し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で利用させていただきます。

このほか、当社は、将来、よりよい旅行商品の開発のためのマーケット分析や、当社の旅行商品のご案内をお客様にお届けするために、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、お申し込みいただいた旅行の手配等のために、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、パスポート番号及び搭乗される航空便名等を、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。

(3) 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便名等に係る個人データを、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、事前に当社までお申し出ください。

## 24. 約款準拠

本旅行条件説明書面に記載のない場合は、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。

