

国内受注型旅行取引条件書

本書面は、旅行業法第 12 条の 4 に定める「取引条件説明書面」および同法第 12 条の 5 に定める「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
「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. 旅行のお申込み

- 1: 当社がおお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込みますとおお客様は、当社所定の申込み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頂きます。
- 2: 当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前項の規定に関わらず、会員番号を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お客様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想される債務又は義務については、何らな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、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: a. 身体に障害をお持ちの方、b. 健康を書いている方、c. 妊娠中の方、d. 補助犬使用者の方その他の特別の配慮を必要とする方は、その旨をお申し出下さい。当社は可能かつ合理的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、当社がおお客様のために講じた特別な措置に要する費用はお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は、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、申込金を受理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し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ときに成立します。
- 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、当社がおお客様の承諾の通知を受けて、同申し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。但し、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、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。
- 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し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。
- 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合せがあったときは、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: 利用される運送機関の運賃・料金が企画書面に記載した基準日において有効と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越えて改定されたときは、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、受注型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. 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、旅行の安全か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事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. お客様の交代

- 1: 当社と受注型企画旅行契約を締結した旅行者は、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。
- 2: お客様は、前項に定める当社の承諾を求めようとするときは、当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、所定の金額の手数料とともに、当社に提出しなければなりません。
- 3: 第一項の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ずるものとし、以後、旅行契約上の地位を譲り受けた第三者は、お客様の当該受注型企画旅行契約に関する一切の権利及び義務を承継するものとします。

10. お客様からの旅行契約の解除

1. お客様から企画料金又は取消料をいただく場合
 - ・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受注型企画旅行契約を解除することができます。
 - ・当社の責任とならないローンの手続き等の事由によりお取消の場合も企画書面記載の企画料金又は取消料をいただきます。
2. お客様からの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受注型企画旅行契約を解除することができます。
 - ・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。
 - ◇ 旅行開始日又は終了日の変更
 - ◇ 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
 - ◇ 運送機関の種類又は会社名の変更
 - ◇ 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
 - ◇ 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
 - ◇ 宿泊機関の種類又は名称の変更
 - ◇ 宿泊機関の客室種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
 - ・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。）
 - ・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。
 - ・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。
 - ・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払い戻します。
 - ・当社は、旅行代金のうち旅行サービスの当該受領できなか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、また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い戻します。当社の責任により旅行サービスの手配が不可能となったときは、お客様は旅行契約を解除することができます。この場合、当社は旅行代金から既にその提供を受けた旅行サービスの対価として支払った費用、またはこれから支払わなければならない費用を控除した残金を払い戻します。

11. 当社からの旅行契約の解除

- 1: 旅行開始前
 - ・お客様が企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがない時は、当該期日の翌日においてお客様が受注型企画旅行契約を解除したものとします。この場合において、お客様は、当社に対し、企画書面に定める取消料又は企画料金に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
 - ・当社は、次に掲げる場合において、お客様に事由を説明して、旅行開始前に受注型企画旅行契約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、当該旅行に耐えられないと認められるとき。
 - ◇ お客様がほか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恐れがあるとき。
 - ◇ 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。
 - ◇ スキーなどを目的とする旅行における必要降雪量等の旅行実施条件であって契約内容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。
- 2: 旅行開始後
 - (1) 当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、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、当該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を差し引いて払い戻しいたします。

- お客様が病氣、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。
 - 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に従わないとき、またはこれらの者または同行する他のお客様に対する暴行又は脅迫など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。
 - 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できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。
- (2) 本項 2 の (1) の a、c の規定により、当社が旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じてのご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けま

12. 添乗サービス

- 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金を含むものとします。
- 添乗サービスの内容は、原則として旅行日程上、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は原則として 8 時から 20 時とします。

13. 当社の責任

- 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。
- 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。
- 当社は、手荷物について生じた損害については、損害発生の日から起算して、国内旅行にあっては 14 日以内に、当社に対して通知があったときに限り、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。

14. 特別補償

- 当社はお客様が当旅行中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体又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以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。但し、特別保証規定第 2 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：1500 万円
 - ◇ 入院見舞金：2～20 万円
 - ◇ 通院見舞金：1～5 万円
 - ◇ 携行品損害補償金：お客様 1 名につき～15 万円（但し、補償対象品 1 個あたり 10 万円を限度とします。）
- 当該受注型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られない日（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、その旨およ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ていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

15. 旅程保証

旅行日程に下表に掲げる変更が運送・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等によって行われた場合は、当社旅行業約款（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、変更補償金を支払いません。

当社は、下記の表左欄に掲げる契約内容の変更が生じた原因が以下による場合は、変更補償金を支払いません。

- 天災地変
- 戦乱
- 暴動
- 官公署の命令
- 欠航、不通、休業等の運送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航計画によらない運送サービスの提供
- お客様の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

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
[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。）その旅行の目的地的変更	1	2
[3] 契約書面に記載した運送機関の等級又は設備より低い料金のもとへ変更（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です。）	1	2
[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	2
[5] 契約書面に記載した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	2
[6] 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1	2

[7] 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	2
---	---	---

- 「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。
- 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 1 件として取り扱います。
- [3] 又は [4] 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、1 泊につき 1 件として取り扱います。
- [4] 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。
- [4] 又は [6] 若しくは [7] に掲げる変更が 1 乗車船等又は 1 泊の中で複数生じた場合であっても、1 乗車船または 1 泊につき 1 件として取り扱います。

16. お客様の責任

- 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。
- 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・義務その他受注型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。
- 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。

17. 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。）

18. 個人情報の取扱いについて

旅行申込書にご記入いただく、氏名、年齢、生年月日、電話番号、メール・アドレス、住所、勤務先等の情報は「個人情報」に該当しますので、当社は以下に掲げる個人情報の取扱いに関する基本方針及び個人情報に関して適用される法令を遵守して、お客様に関する個人情報の適正な管理・利用と保護に万全を尽くします。

- 当社は、お客様がお申し込みになられた旅行サービスを手配するために必要な範囲で情報を利用いたします。また、当社は、旅行サービス提供機関に対し、お客様の氏名、パスポート番号及び現地滞在先等をあらかじめ電子の方法等で送付することによって提供します。この他、将来、お客様へより良い旅行商品やサービスを提供するために、新しい旅行商品やサービス、キャンペーン情報等のご案内、アンケートや旅行参加後のご感想の提供のお願い、統計資料の作成等に、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、下記の場合を除き、お客様からお預りした個人情報を第三者に開示・提供いたしません。
 - ◇ お客様ご本人の同意がある場合。
 - ◇ 旅行サービス提供機関や当社及び販売店の手配業務委託先に、旅行サービス手配に必要な最小限度の情報を開示・提供する場合。
 - ◇ 法的な命令等により個人情報の開示・提供を求められた場合。
- 当社は、旅行添乗業務、空港カウンター業務、保管・廃棄業務等といった、お客様からお預かりした個人情報の一部または全部を含む業務を他社へ委託する場合、個人情報の安全な取り扱いができる企業を選定した上で、情報を預け、定期的な監督を行ってまいります。
- お客様からご提供いただけない個人情報が旅行サービス手配に必要不可欠な情報である場合、お申し込みをお断りする場合があります。
- 当社が保有する個人データの開示、削除、利用停止、その他個人情報保護に関するご質問、ご意見については、個人情報管理責任者までご連絡ください。

個人情報管理責任者

代表 電話番号：0123-29-5628 FAX：0123-29-6478

19. 旅行業務取扱管理者

当社では、当社とお客様の間の円滑な取引を支援するため、旅行業務取扱管理者を選任しております。ご旅行の契約に関し担当者からの説明にご不明の点がありましたら、ご遠慮なく下記の旅行業務取扱管理者にご質問ください。

国内旅行業務取扱管理者 岩崎 憂貴子

20. 約款準拠

本受注型企画旅行契約取引条件説明書面に記載のない事項は、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。

株式会社 GRAND RESORT

北海道千歳市里美 2 丁目 2 番地 1

TEL:0123-29-5628 FAX: 0123-29-6478

北海道知事登録旅行業第 3-837 号

(社) 全国旅行業協会正会員

この旅行条件書は、2022 年 11 月 15 日を基準としています。