

ご旅行条件書（受注型企画旅行）

2020年4月1日作成

お申し込みの際は必ずこの条件書をお読みください。この書面は、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。

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、水上高原リゾート株式会社（以下「当社」といいます。）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. 旅行契約の申し込み

- (1) 当社に受注型企画旅行契約の申し込みをしようとするお客様は、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。
- (2) 当社に通信契約の申し込みをしようとするお客様は、前項の規定にかかわらず、会員番号その他の事項を当社に通知しなければなりません。
- (3) 当社は、同じ行程を同時に旅行する複数の旅行者がその責任ある代表者（以下「契約責任者」といいます。）を定めて申し込んだ受注型企画旅行契約の締結については、その団体・グループを構成する旅行者（以下「構成者」といいます。）の一切の代理権を有しているものとみなし、当該団体・グループに係る旅行業務に関する取引は、当該契約責任者との間で行います。
- (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) a. 身体に障がいをお持ちの方、b. 健康を害している方、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. 申し込み条件

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) その他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、お客様の有するクレジットカードが無効である等、旅行者が旅行代金等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) お客様が次の①から④のいずれかに該当したとき。
 - ① 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。
 - 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等その他の反社会的勢力であると認められるとき。
 - 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、風説を流布し、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

- (1) 受注型企画旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立するものとします。
- (2) 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時に成立します。
- (3) 申込金は、旅行代金又は取消料若しくは違約料の一部として取り扱います。
- (4) 通信契約は、(1)の規定にかかわらず、当社が契約の締結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、当該契約にお

いて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、前条の定める契約の成立後速やかに、旅行者に、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。）を交付します。
- (2) 当社が受注型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、第一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、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、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) お客様は、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、当社に対し、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払わなければなりません。
- (2) 運送機関について適用を受ける運賃・料金が、著しい経済情勢の変化等により、大幅に超えて増額又は減額される場合においては、当社は、その増額又は減額される金額の範囲内で旅行代金の額を増加し、又は減少する場合があります。その場合、当社は、旅行代金を増額するときは、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって十五日目に当たる日より前にお客様にその旨を通知します。また、当社は、運賃・料金の減額がなされる場合は、その減少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) お客様は、旅行日程・旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行契約の内容を変更するよう求めることができます。この場合において、当社は、可能な限り旅行者の求めに応じます。
- (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、契約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。

9. 旅行契約の解除

- (1) お客さまから企画料金又は取消料をいただく場合
 - ① 旅行者は、いつでも取消料を当社に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。通信契約を解除する場合にあっては、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へお客様の署名なくして取消料の支払いを受けます。
 - ② 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とき、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) お客さま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。

 - 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 12 項の表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 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、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、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。
- (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、旅行開始前に受注型企画旅行契約を解除することがあります。
- ① 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。
 - ② 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。
 - ③ スキーを目的とする旅行における必要な降雪量等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。
 - ④ 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。
 - ⑤ お客様が第3項3号の①～④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、旅行開始後であっても、お客様に理由を説明して、受注型企画旅行契約の一部を解除することがあります。
- ① 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。
 - ② 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お客様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。
 - 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 お客様が第3項3号の②～④のいずれかに該当することが判明したとき。
- (6) 前号の場合において、当社は、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに係る部分に係る金額から、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たものをお客様に払い戻します。

10. 当社の責任

- (1) 当社は、受注型企画旅行契約の履行に当たって、当社又は手配代行者が故意又は過失により旅行者に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生の翌日から起算して二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、国内旅行にあつては十四日以内に、当社に対して通知があったときに限り、お客様一名につき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。

11. 特別補償

当社は、特別補償規程で定めるところにより、お客様が受注型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

12. 旅程保証

当社は、下表に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に同表に記載する率を乗じた額以上の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して三十日以内に支払います。ただし、当社が支払うべき変更補償金の額は、旅行者一名に対して一受注型企画旅行につき旅行代金に十五%以上の当社が定める率を乗じた額をもって限度とします。また、旅行者一名に対して一受注型企画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。

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
一 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
二 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
三 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です。）	1. 0	2. 0
四 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
五 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
六 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
七 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
八 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
注一 「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旅行者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旅行者に通知した場合をいいます。		
注二 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。		
注三 第三号又は第四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。		
注四 第四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。		
注五 第四号又は第七号若しくは第八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。		

13. お客さまの責任

- (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受注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、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当社又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

14. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件と旅行代金の基準日は、別途お渡しする企画書面（契約書面の一部）に明示した日となります。

15. 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、直ちに最終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。）

16. 個人情報のお取扱について

- (1) 当社は、旅行申込みの際にいただいた個人情報について旅行者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。

- (2) このほか、当社は商品やツアーのご案内、統計資料の作成に利用させていただく場合があります。
- (3) 当社は、当社が保有する個人データのうち、氏名、住所、電話番号、又はメールアドレスなどのお客様のご連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて利用させていただきます。

17.その他

- (1) 当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。
- (2) 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。当社旅行業約款をご希望のお客様は、当社にご請求ください。

【旅行企画・実施】

水上高原トラベル〈水上高原リゾート株式会社〉
群馬県知事登録旅行業 第2-487号
〒379-1721 群馬県利根郡みなかみ町藤原 6152-1
TEL ; 0278-75-2222 / FAX ; 0278-75-2312
（一社）全国旅行業協会 正会員
国内旅行業務取扱管理者 阿部 理香

※旅行業務取扱管理者とはお客様の旅行を取扱う責任者です。このご旅行の契約、内容に関し担当者からの説明等にご不明な点がございましたら、取扱管理者がご説明いたします。