

お申込みの際には必ず「旅行条件書」の内容をご確認の上お申込下さい。

受注型企画旅行取引条件説明書面

旅行業法第12条の4に定める取引条件説明書面
旅行業法第12条の5に定める契約書面

この書面は、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

「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、株式会社サポートナビゲーション(サポナビ) (福岡県知事登録旅行業第3-717号/本社営業所:福岡県田川郡福智町神崎1533 (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又は宿泊のサービス (以下「運送等サービス」という。)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書面の内容に契約を申込みとするお客様は、当社所定の申込書に記入の上、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。
- 当社は同一のコースにおいて、参加しようとする複数のお客様および団体・グループを構成するお客様 (以下「構成員」といいます。)が責任のある代表者を定めたときは、その者が契約の申込み、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、その団体に係る旅行業務に関する取引は当該代表者 (以下「契約責任者」という。)との間で行ないます。
- 契約責任者は、当社が定める日までに、構成員の名簿を当社に提出しなければなりません。
- 当社は、契約責任者が構成員に対して現に負い、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、なん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員を契約責任者とみなします。
- a.旅行開始日に75歳以上の方、b.身体に傷害をお持ちの方、c.健康を害している方、d.妊娠中の方、e.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これに応じます。なお、お客様からのお申出に基づき、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。

- 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
- 前条(7)の申し出のあった場合であって、お客様の参加のために必要な措置が講じられないとき
- 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。

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。
- 当社は契約責任者と受注型企画旅行契約を締結するときは、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受注型企画旅行契約の締結を承諾することがあります。この場合、当社は契約責任者にその旨を記載した契約書面を交付するものとし、受注型企画旅行契約は、当社が当該契約書面を交付した時に成立するものとなります。
- 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)の規程にかかわらず、当社がお客様の承諾の通知を受けて、お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なります。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なります。

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、当社が契約により手配した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7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つては、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を回答します。
- 確定書面を交付した場合には、当社が手配した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が定める期日までにお支払いください。
- 利用する運送運賃・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。
- 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.契約内容の変更

- 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。
- 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。

9.お客様の交代

- 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。
- 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。
- 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継承するものとなります。

10.旅行契約の解除

- 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旅行契約を解除することができます。
- 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
 - 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件変更
 - 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、当該旅行者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かった部分に係る金額をお客様に払い戻します。
- 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、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 (当社の責めに帰すべき事由によるものではないときに限りませ。)を差し引いたものをお客様に払い戻します。

11.当社からの旅行契約の解除、お客様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な降雪量等の旅行実施条件であつ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

- 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。
- 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お客様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せ。

12.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・宿泊機関などの旅行サービスの中止、官公署の命令その他の事由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つては14日以内に、海外旅行にあつては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.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、旅行代金に含まれるものとします。
- 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。

14.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。死亡補償として、海外旅行2,500万円、国内旅行1,500万円、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～5万円を支払います。携行品に係る損害補償金として15万円を限度（ただし、1個または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、身体または手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払いが行われぬ旨について契約書面に明示したときは、当該日は「旅行参加中」とはいたしません。

15.旅程保証

旅行日程〔別表1〕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〔別表1〕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1,000円未満の場合は支払いません。

〔別表1〕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的変更	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	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宿泊機関の種類又は名称の変更	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客室の種類、設備又は景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%
8 契約書面に記載した本邦内の出発空港又は帰着空港の変更	1.0%	2.0%

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、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。
- お客様は、当社から提供される情報を活用し、契約書面に掲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。

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には、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

- 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きに必要な範囲内で利用させていただきます。
このほか、当社及び当社らでは、a.当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内、b.旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い、c.アンケートのお願い、d.特典サービスの提供、e.統計資料の作成にお客様の個人情報を利用していただくことがあります。
(2)当社は、旅行先でのお客様のお買い物などの便宜のため、当社の保有するお客様の個人データをお土産品店に提供することがあります。この場合、お客様氏名、搭乗される航空便などに係る個人データを、あらかじめ電子的方法などで送付することにより提供いたします。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、当社担当者へお問い合わせください。

19.渡航手続き・保健衛生・危険情報

ご旅行に必要な旅券・査証・予防接種証明書などの取得に係る渡航手続きは、お客様ご自身で行っていただけます。ただし、所定料金を申し受け別途契約にて渡航手続きの一部代行をお受けします。この場合、当社はお客様ご自身に起因する事由で旅券・査証の取得ができなくてもその責任を負いません。

- 旅券(パスポート)・査証(ビザ)について
〔日本国籍以外の方は、自国の領事館、渡航先国の領事館、入国管理事務所にお問い合わせください。〕
〈1〉旅券の有効(残存)期間の条件は渡航先国により異なります。詳細は当社担当者にご確認ください。
〈2〉渡航先国により、査証が必要です。詳細は当社の担当者にご確認ください。
〈3〉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・査証の取得はお客様の責任で行ってください。これらの手続きなどの代行については、別途に渡航手続料金をいただきお受けします。

- 保健衛生について
渡航先国の衛生状況については、厚生労働省「検疫感染症」のホームページでご確認ください。
〔ホームページ〕<http://www.forth.go.jp/>
- 海外危険情報について
渡航先(国または地域)によっては、外務省「海外危険情報」など国・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。「海外危険情報」は、外務省「海外安全ホームページ」でご確認ください。
〔ホームページ〕<http://www.pubanzen.mofa.go.jp/>
- 渡航先の「海外危険情報」発出による旅行の催行中止について旅行の申込み後、旅行の目的地に「海外危険情報」が発出された場合は、当社は、契約内容を変更また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、当社は旅行の催行を中止する場合があります。この場合は受領した旅行代金は全額返金いたします。ただし、当社が安全に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。この場合にお客様の判断で旅行を取り止められる場合、当社は所定の取消料をいただきます。

20.お買い物案内

お客様の便宜をはかるため、観光中・送迎中にお土産品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、商品の交換や返品など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の受取りなど必ず行ってください。免税払戻しがある場合は、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、お土産品店・空港において手続き方法をご確認のうえ、お客様自身の責任で行ってください。ワシントン条約または国内諸法令により日本への持込み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。

21.旅行保険(任意)加入のお勧め

ご旅行中、病気やケガをした場合、多額の治療費、移送費などがかることがあります。また、事故の場合、加害者への賠償金額請求や賠償金の回収が大変困難なのが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害などを担保するため、お客様ご自身で十分な額の旅行保険に加入されることをお勧めします。旅行保険については、当社の担当者へお問い合わせください。

22.その他のご案内

- お客様が旅行申込書にお客様のローマ字氏名を記入されるときは、パスポートに記載されているとおりにご記入ください。ローマ字氏名が間違っして記入された場合には、航空券の発行替えのほか、宿泊機関などへの訂正連絡が必要になります。最悪の

場合、運送・宿泊期間などにより氏名の訂正が認められず、旅行契約を解除される場合もあります。この場合、当社は所定の取消料をいただきます。

- 当社は、いかなる場合であっても旅行の再実施はいたしません。

23.約款準拠

本取引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。

〔別表1〕国内旅行に係る取消料

区 分	取消料
(1)次項以外の受注型企画旅行契約	—
イ.ロからへまでに掲げる場合以外の場合(契約書面に明示した場合に限る。)	企画料金に相当する金額
ロ.旅行開始日の前日から起算してさかのぼって二十日目(日帰り旅行にあっては十日目)に当たる日以降に解除する場合(ロからへまでに掲げる場合を除く。)	旅行代金の20%以内
ハ.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解除する場合(二からへまでに掲げる場合を除く。)	旅行代金の30%以内
ニ.旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の40%以内
ホ.旅行開始日当日に解除する場合(へに掲げる場合を除く。)	旅行代金の50%以内
へ.旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内

※取消料の金額は、契約書面に明示します。

〔別表1〕海外旅行に係る取消料

区 分	取消料
(1)本邦出国時又は帰国時に航空機を利用する受注型企画旅行契約並びに本邦外を出发地及び到着地とする受注型企画旅行契約(次項及び第三項に掲げる旅行契約を除く。)	—
イ.ロから二までに掲げる場合以外の場合(当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。)	企画料金に相当する金額
ロ.旅行開始日の前日から起算してさかのぼって三十日目に当たる日以降に解除する場合(イ及び二に掲げる場合を除く。)	旅行代金の20%以内
ハ.旅行開始日の前々日以降に解除する場合(二に掲げる場合を除く。)	旅行代金の50%以内
ニ.旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の100%以内

※取消料の金額は、契約書面に明示します。