

17. 旅行代金の払い戻し

(1) 当社は、「第12項の(2)(3)(5)の規定により旅行代金を減額した場合」又は「第14項から第16項まで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ました。

(2) 本項の規定は、第19項(当社の責任)又は第21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) お客様は出発日より1ヶ月以内にお申込店に払戻しをお申し出ください。

(4) クーポン券額の引渡し後の払戻しについては、お渡したクーポン券額が必要と

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。

18. 添乗員

- (1)「**添乗員同行**」表示コースには、全行程に添乗員が同行いたします。添乗員の行うサービスの内容は、原則として契約書面に定められた日程を円滑に実施するために必要な業務といたします。旅行中は日程の円滑な実施と安全のため添乗員の指示に従って頂きます。添乗員の業務は原則として8時から20時までとします。
- (2)「**現地添乗員同行**」表示コースには、原則として旅行目的地の到着から出発まで現地添乗員が同行いたします。現地添乗員の業務は本項(1)における添乗員の業務に準じます。
- (3)「**現地係員案内**」表示コースには、添乗員は同行いたしません。現地係員が旅行を円滑にするために必要な業務を行いません。
- (4)個人型プランに、添乗員等は同行いたしません。添乗員等が同行しないご旅行は、お客様ご自身での旅程管理をお願いいたします。お客様が旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン管理をお渡しいたします。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ご自身で行って頂きます。交通機関等のサービスの提供の中止やお客様のご都合で急遽ご旅行を取り止める場合、取扱販売店に連絡をお願いいたします。尚、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、残りの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。取消連絡・取消処理をされなかった場合は、権利放棄したことになり、一切の返金を受けられないことになりましたのでご注意ください。
- (5)現地添乗員が同行しない区間及び現地係員が業務を行わない区間において、悪天候等によってサービス内容の変更を必要とする事由が生じた場合における代替サービスの手配及び必要な手続きは、お客様ご自身で行って頂きます。

19. 当社の責任

- (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)お客様が次のような事由により、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、暴動又はこれらために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止②送迎・宿泊機関等の事故、火災に生じる損害③送迎・宿泊機関等のサービスの提供の中止又はこれら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、伝染病による隔離又はこれらによって生じる旅行日程の変更、旅行の中止⑤自行動中の事故⑥食中毒の盗難⑦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、賠償額はお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。

20. 特別補償

- (1)当社は本項(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）を死亡補償金（20万円～20万円）及び遺失見舞金（10万円～15万円）を、また手荷物について生じた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。
- (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、一切行われな日については、その旨ホームページ・パンフレットに明示した場合を除き、お客様ご自身で請求することといたします。
- (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（ビックル、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、スライダー、バンジージャンプ、ハンググライダー、超軽量動力機（モーター・エンジン・マイクローライト機、ウルトラライト機等）搭乗、ジャンプ・パラグライダー等の他、これらに類する危険な運動中の事故に起因するときは、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おり、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た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)当社は本項(1)に基づく補償金支払い義務と同時に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。

21. 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ず。
- (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契約書面に、万が一契約書面に異なる旅行サービスと認識された場合は、旅行地において速やかにその旨を添乗員、乾員、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で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、お客様はかかる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う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。

22. オプション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「当社オプションツアー」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。当社オプションツアーは、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)オプション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、旅行参加中にお客様から発生した第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、当該オプション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を除きます。）。また、当該オプション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よりま

- 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、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に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、当該オプション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を除きます。）が、それ以外の責任を負いません。

23. 旅程保証

- (1)当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合（ただし次の①・②・③で規定する変更を除きます。）は、第7項で定める「旅行代金」に次表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更によって当社に第19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の場合は、当社は変更補償金を支払いません。（ただし、サービスの提供が行われていないにもかかわらず送迎・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変更の場合は変更補償金を支払います。）
- ア、旅行日程に支障をもたらす悪天候、天災地変、イ、戦乱、ウ、暴動、エ、官公署の命令、オ、欠航、不通、休業等送迎・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、カ、遅延、運送スケジュールの変更等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への安全確保のために必要な措置
- ②第15項及び第16項の規定に基づき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の場合、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は、当社は変更補償金を支払いません。
- (2)本項(1)の規定にかかわらず、当社が以下の旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第7項で定める「旅行代金」に15%を乗じて得た額を上限とします。またひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額がおひとり様につき1,000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)当社はお客様の同意を得て金銭による変更補償金・損害賠償金の支払いに替え、これと相応の物品サービスの提供をもって補償を行うことがあります。

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	旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合	旅行開始日以降にお客様に通知した場合
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含まれ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ものへの変更（変更後の等級及び設備の料金の合計額がホームページ・パンフレット又は確定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します。）	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	1.0%	2.0%
⑧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%
⑨上記①～⑧に掲げる変更のうち募集ホームページ・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：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2：⑨に掲げる変更については、①～⑧の料率を適用せず、⑨の料率を適用します。
- 注3：1件は、運送機関の場合1乗車毎毎に、宿泊機関の場合1泊毎に、その他の旅行サービスの場合は1該当事項毎に1件とします。
- 注4：④⑦⑧に掲げる変更が1乗車毎又は1泊につき複数生じた場合であっても、1乗車毎又は1泊につき1乗車毎として取り扱います。
- 注5：③④⑤に掲げる運送機関が宿泊設備の利用を伴う場合、1泊につき1件として取扱います。
- 注6：④運送機関の会社名の変更、⑦宿泊機関の名称の変更については、運送・宿泊機関そのものの変更に伴うものを含みます。
- 注7：④運送機関の会社名の変更については、等級又は設備のより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。

24. 通信契約による旅行条件

- 当社は、当社が発行するカード又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「会員の署名なくして旅行代金や取消料等の支払いを受ける」と（以下「通信契約」といいます。）の条件に旅行をお申込みする場合があります。通信契約の旅行条件は通常の旅行条件と、以下の点で異なります。受託旅行業者により当該取扱ができない場合があります。また取扱可能なカードの種類も受託旅行業者により異なります。
- (1)本項でいう「カード利用日」とは、会員及び当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払い又は戻戻し債務を履行すべき日をいいます。
- (2)申し込みの際に「会員番号」（クレジットカード番号）、「カード有効期限」とを当社に通知していただきます。
- (3)通信契約による旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾する旨を電話又は郵便で通知する場合には、当社がその通知を発した時に成立し、当社が電話、e-mail等の電子承諾通知による方法により通知する場合は、その通知がお客様に到達した時に成立するものとします。

- (4)当社は提携会社のカードにより所定の伝票への会員の署名なくして「ホームページ・パンフレットに記載する金額の旅行代金」又は「第14項に定める取消料」の支払いを受けます。この場合、旅行代金のカード利用日は「契約成立日」とします。
- (5)契約解除の申し出があった場合、当社は旅行代金から取消料を差し引いた額を解除の申し出のあった日の翌日から起算して7日以内（滅額又は旅行開始後の解除の場合は、30日以内）をカード利用日として払い戻します。
- (6)当信等の理由により会員の申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社は通信契約を解除し、当社が別途指定する期日までに現金にて旅行代金を支払うことができます。当該期日までに、お支払いいただけない場合は14項(1)の取消料と同額の違約料を申し受けます。

25. 国内旅行保険への加入について

ご旅行中、けがが生じた場合、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に大変な手間がある場合があります。そ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がをお勧めします。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。

26. 個人情報の取扱い

- (1)当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の申込書に記載された項目についてお客様の個人情報の取得いたします。お客様が当社にご提供いただく個人情報の項目をご自分で選択することはお客様の任意ですが、全部または一部の個人情報を提供いただけない場合であっても、お客様との連絡、あるいは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に必要な手続きがとれない場合、お客様の申し込み、ご依頼をお引受けできないことがあります。
- (2)取得した個人情報「**「個人情報」**」については、(総合)旅行業務取扱管理者が個人情報管理者を代理してご対応いたします。
- (3)当社は、前号により取得し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旅行において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に必要な範囲内で利用し、また、お申込みいただいたホームページ、パンフレットに記載された運送・宿泊機関等及び保険会社、手配代行者に対し、電子的方法等で送付することにより提供いたします。
- その他、当社は、①当社及び当社の提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内②旅行参加後のご意見やご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していただくことがあります。
- (3)当社は、旅行添乗業務、空港等でのあ旋サービス業務等において、本項(1)により取得した個人情報を取扱う業務の一部または全部を他社へ委託することがあります。この場合、当社は当該委託先企業を当社基準により選定し、秘密保持に関する契約を交わした上で個人情報保護を預託いたします。
- (4)当社は、当社が保有するお客様個人データのうち、氏名、住所、電話番号又はメールアドレスなどのお客様への連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社のグループ企業との間で共同して利用させていただきます。当該グループ企業は、それぞれの企業の営業活動の推進、お客様の申込データの簡便化、催し物等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これらを利用していただくことがあります。なお、お客様の個人データの開示・訂正・削除のお申出窓口、お客様の個人データを共同利用する当社グループ企業の名称及び個人データの管理を行っている当社グループ企業については、株式会社ジェティバーのホームページ（<http://www.jtcorp.jp/jp/privacy/>）をご参照ください。
- (5)当社は、旅行先でのお客様の買い物の便宜のため、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、予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、お申込店に出発前までにお申し出下さい。

27. 旅行条件・旅行代金の基準

本旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、ホームページ、パンフレットに明示した日となります。

28. 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、別行動中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。お買い物の際しましては、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ません。
- (3)お客様が、航空会社が任意で搭乗予定日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）に同意し、当社が手配した航空会社に搭乗される場合は、当社の手配便は履行されたとしても、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)当社はいかな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、特典等がある場合があります。登録等はお客さま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19項(1)及び第23項(1)の責任を負いません。

旅館・ホテル等において、お客様が酒類・料理・その他のサービス等を追加された場合は、原則として消費税などの諸税が課せられますのでご了承下さい。

観光庁長官登録旅行業第1-1874号

スイートラベル(株)

〒503-0901 大垣市高屋町 1-7

☎(0584)73-7885

総合旅行業務取扱管理者 新井 光実