

ご旅行条件書

(国内募集型企画旅行(EX 旅パック(EX ダイナミックパック・EX こだわりツアー)用))

1. 本旅行条件書の意義

- (1)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)本旅行条件書は、(株)ジェイアール東海ツアーズ(東京都中央区京橋1-5-8)(以下「当社」といいます。)が企画・実施する募集型企画旅行のうち「EX 旅パック(EX ダイナミックパック・EX こだわりツアー)」について定めるものです。「EX 旅パック(EX ダイナミックパック・EX こだわりツアー)」ではない募集型企画旅行については、当社が別に定める旅行条件書(「ご旅行条件書(募集型企画旅行)」)によります。

2. 募集型企画旅行契約

- (1)この旅行は、当社が企画・実施する募集型企画旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます。)を締結することになります。
- (2)当社はお客様が当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます。)の提供を受けることができるように、手配し、旅程管理することを引き受けます。
- (3)旅行契約の内容・取引条件は、この旅行を販売するウェブサイト(以下「販売サイト」といいます。)、本旅行条件書、日程表及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます。)によります。

3. 旅行のお申込みと契約の成立時期

- (1)旅行契約を締結しようとするお客様は、当社又は当社の受託販売会社の販売サイトにて旅行のお申込みをしていただきます。
- (2)旅行契約は、お客様の申込みに対して、当社が契約の締結を承諾する旨の通知がお客様に到達した時に成立するものとします。
- (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、旅行申込みがあった場合、契約責任者が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ます。
- (4)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。
- (5)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。

4. お申込み条件

- (1)旅行のお申込みをいただけるお客様は、東海旅客鉄道株式会社、西日本旅客鉄道株式会社及び九州旅客鉄道会社(以下、総称して「JR3社」といいます。)の 익스프레스予約、スマート EX 及び Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service の会員のうち、次表に掲げる会員に限ります。

■ 익스프레스予約会員(個人)

- ・提携個人会員
- ・ビュー・ 익스프레스特約会員
- ・J-WEST(익스프레스)会員

- ・JQCARD エクスプレス会員
- ・プラス EX 会員
- エクスプレス予約会員(法人)
 - ・提携コーポレート会員
 - ・ビジネス会員
- スマート EX 会員
 - ・スマート EX 会員
- Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service 会員
 - ・Tokaido Sanyo Kyushu Shinkansen Internet Reservation Service 会員

- (2)お申込み時点で18歳未満の方は、親権者の同意が必要です。また旅行開始時点で15歳未満の方は、親権者の同行が必要です。
- (3)ご参加にあたって特別の条件を定めた旅行について、参加者の性別、年齢、資格、技能その他条件が当社の定めた条件を満たしていない場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (4)お客様が他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おそれがあるときは、ご参加をお断りする場合があります。
- (5)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、総会屋等その他反社会的勢力であると判明した場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (6)お客様が、当社に対して暴力的又は不当な要求行為や取引に関して脅迫的な言動や暴力を用いる行為などを行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (7)お客様が、風説を流布したり、偽計や威力を用いて当社の信用を棄損したり業務を妨害するなどの行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (8)健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬(盲導犬、聴導犬、介助犬)をお連れの方その他特別な配慮を必要とする方は、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください(旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出下さい。)
- (9)前号のお申し出を受けた場合、当社は、可能な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、又は書面でそれらを申し出ていただくことがあります。
- (10)当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コースの一部について内容を変更すること等を条件とすることがあります。また、お客様からお申し出いただいた措置を手配することができない場合は旅行契約のお申込みをお断りし、又は旅行契約の解除をさせていただくことがあります。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原則としてお客様の負担とします。
- (11)当社は、本項(2)(3)(8)(9)(10)の場合で、当社よりお客様にご連絡が必要な場合は、(2)(3)はお申込みの日から、(8)(9)(10)はお申し出の日から、原則として1週間以内にご連絡いたします。
- (12)お客様が旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は加療を必要とする状態になったと当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるため必要な措置をとらせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担になります。
- (13)お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件でお受けする場合があります。
- (14)その他当社の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りする場合があります。

5. 契約書面のお渡し

- (1)当社は、旅行契約成立の際には速やかに、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に関する事項を電子メールにて通知します。契約書面は、この電子メールにて通知した事項、販売サイト、本旅行条件書及

び当社約款により構成されます。

- (2)当社が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、契約書面に記載するところによります。
- (3)本項(1)の契約書面において旅行日程または運送機関もしくは宿泊機関の名称が確定しない場合は、当社は、お客様に確定書面として、これらの確定情報を遅くとも旅行開始日の前日までに、電子メールにて通知します。ただし、旅行契約のお申込みが旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目前以降の場合、旅行開始日当日までに通知します。
- (4)本項(3)の確定書面を通知したときは、本項(2)の規定により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、確定書面に記載するところに確定されます。

6. 旅行代金のお支払い

旅行契約が成立したときは、当社は、旅行契約成立日に、お客様が登録した第4項(1)の表に記載の会員のクレジットカード又はお客様が第4項(1)の表に記載の会員に登録したときに登録したクレジットカード(以下、総称して「お客様のクレジットカード」といいます。)により、所定の伝票へのお客様への署名なくして契約書面に記載する旅行代金の支払いを受けます。

7. 旅行代金について

- (1)販売サイトに特段の記載のない場合、お客様のうち満12歳以上の方はおとな代金、満6歳以上12歳未満の方はこども代金となります。
- (2)旅行代金は、第13項(1)の「取消料」、第13項(2)の①の「違約料」の及び第21項の「変更補償金」の額の算出の際の基準となります。

8. 旅行代金に含まれるもの

次の代金は旅行代金に含まれています。なお、お客様のご都合により、一部を利用されなくても払い戻しはいたしません。

- (1)旅行日程に明示した運送機関の運賃・料金、宿泊費、食事代、入場料・拝観料等及び消費税。
- (2)添乗員が同行するコースにおける添乗員経費、団体行動に必要な心付。
- (3)その他販売サイトにおいて、旅行代金に含まれる旨表示したもの。

9. 旅行代金に含まれないもの

前項(1)から(3)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)施設において必要な場合の宿泊税・入湯税(販売サイトに旅行代金に含まれる旨を明示した場合を除きます)。
- (2)クリーニング代、電報電話料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)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。
- (4)運送機関が課す付加運賃・料金(例:特大荷物「持込手数料」)。
- (5)自宅から発着地までの交通費・宿泊費。

10. 旅行契約内容の変更

- (1)当社は旅行契約締結後であっても、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はかるため止むを得ないときは、お客様にあらかじめ速やかに当該事由が当社の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旅行契約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ご説明いたします。
- (2)お客様は旅行契約締結後であっても、旅行日程に東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の利用が含まれているときは、販売サイトに表示した範囲内で、その利用列車を変更することができます。ただし、販売サイトに利用列車の変更ができない旨を表示した場合を除きます。

- (3)本項(2)の利用列車の変更は、お客様がJR3社のうち変更しようとする列車の始発駅を運営する会社との間で行っていただきます。なお、この利用列車の変更を含め、東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の利用については、JR3社のEXサービス運送約款によります。EX サービス運送約款については、JR3社のウェブサイトをご覧ください。
- (4)本項(3)の通り、お客様の利用列車の変更は、お客様とJR3社との間で行われるため、当社は旅行日程の変更をいたしません。また列車変更により、旅行日程に記載する旅行サービスの一部をお客様が利用できなかったとしても、当社は変更手配、払い戻しをいたしません。
- (5)本項(2)から(4)に定めるお客様による利用列車の変更を除き、お客様のご都合による出発日及びコースの変更並びに運送・宿泊機関その他旅行日程中の一部の変更はできません。

11. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約締結後には、次の場合を除き旅行代金の変更をしません。なお、第10項(2)から(4)に定めるお客様による利用列車の変更があったとしても、当社は旅行代金の変更をしません。

- (1)利用する運送機関の運賃・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訂されたときは、その改訂差額だけ旅行代金を増額又は減額します。
- (2)当社は、本項(1)に定めるところにより、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15日目にあたる日より前にお客様に通知いたします。
- (3)第10項(1)により旅行内容が変更され、旅行実施に要する費用(当該契約内容の変更のためにその提供を受けなかった旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用を含みます。)の減少又は増加が生じるときは、サービスの提供が行われ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による増加の場合を除き、当社はその減少額又は増加額だけ旅行代金を変更します。
- (4)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、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を変更することがあります。

12. お客様の交替

お客様は旅行契約上の地位を別の方に譲り渡すことができません。

13. 旅行開始前の解除

(1)お客様の解除権

- ①お客様は契約書面に記載した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。
- ②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。
- 旅行契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第21項(3)の表左欄に掲げるものその他の重要なものである場合に限り、
 - 第11項(1)に基づき、旅行代金が増額改定されたとき。
 - 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、第5項(3)に記載の確定書面を期日までに通知しなかったとき。
 - 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実施が不可能となったとき。
- ③お客様は、本項(1)の①により旅行契約を解除するとき、及び東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の運行停止があった場合に本項(1)の②のcにより旅行契約を解除するときは、当社又は当社の受託販売会社のウェブサイトにて旅行契約を解除することとします。本項(1)の②により旅行契約を解除するとき(東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の運行停止があった場合を除きます。)は、当社の電話窓口への電話により旅行契約を解除することとします。これらに加えて、お

お客様が東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の利用にあたり新幹線乗車票を発券したときは、列車発車時刻までにJR3社の駅などで、新幹線乗車票に取消証明を受けなければなりません。

- ④当社は本項(1)の①により旅行契約が解除されたときは、支払いを受けている旅行代金から所定の取消料を差し引き、残額を払い戻しいたします。また本項(1)の②により、旅行契約が解除されたときは、支払いを受けている旅行代金全額を払い戻しいたします。
- (2)当社の解除権
- ①クレジットカードが無効になるなど、お客様のクレジットカードにより旅行代金の支払いを受けることができなかったときは、当社は旅行契約を解除することがあります。このときは、本項(1)の①に規定する取消料と同額の違約料をお支払いいただきます。
- ②次の項目に該当する場合は、当社は旅行契約を解除することがあります。
- a.お客様が当社のあらかじめ明示した性別・年齢・資格・技能その他旅行参加条件を満たしていないことが明らかになったとき。
 - b.お客様が第4項の(5)から(7)までのいずれかに該当することが判明したとき。
 - c.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たとき。
 - d.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認められたとき。
 - e.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。
 - f.旅行契約者の人数が販売サイトに記載した最少催行人員に満たないとき。このときは、お客様に旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目にあたる日より前(日帰り旅行は3日目に当たる日より前)に旅行中止のご通知をいたします。
 - g.スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当社があらかじめ明示した旅行実施条件が成就しないとき、あるいはそのおそれが極めて大きいとき。
 - h.天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止、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。
- ③当社は本項(2)の②により旅行契約を解除したときは、既に收受している旅行代金の全額を払い戻しいたします。

14. 旅行開始後の解除

(1)お客様の解除権

- ①お客様の責に帰さない事由により契約書面に記載した旅行サービスの提供を受けられない場合には、お客様は、取消料を支払うことなく当該不可能になった旅行サービス提供に係る部分の契約を解除することができます。
- ②お客様は、東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の運行停止があった場合に本項(1)の①により旅行契約を解除するときは、当社又は当社の受託販売会社のウェブサイトにて旅行契約を解除することとし、それ以外の場合に本項(1)の①により旅行契約を解除するときは、当社の電話窓口への電話により旅行契約を解除することとします。これらに加えて、お客様が東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の利用にあたり新幹線乗車票を発券したときは、列車発車時刻までにJR3社の駅などで、新幹線乗車票に取消証明を受けなければなりません。
- ③本項(1)の①の場合において、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を旅行者に払い戻します。ただし、当該事由が当社の責に帰すべき事由によらない場合においては、当該金額から、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。

(2)当社の解除権

- ①当社は次に掲げる場合においてはお客様にあらかじめ理由を説明して旅行契約の一部を解除することがあります。
- a.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認められるとき。

- b.お客様が第4項の(5)から(7)までのいずれかに該当することが判明したとき。
 - c.お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための添乗員等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旅行者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。
 - d.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、旅行の継続が不可能となったとき。
- ②当社が本項(2)の①の規定に基づいて旅行契約を解除したときは、当社とお客様との間の契約関係は、将来に向かってのみ消滅します。この場合、お客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する当社の債務については、有効な弁済がなされたものとします。
- ③本項(2)の②の場合、当社は旅行代金のうち、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社が当該旅行サービス提供者に支払い又はこれから支払うべき取消料・違約料その他の名目による費用を差し引いて払い戻しいたします。
- ④本項(2)の①の a、d により当社が旅行契約を解除したときは、お客様のお求めに応じてお客様のご負担で出発地に戻るための必要な手配をいたします。

15. 旅行代金の払い戻し

- (1)当社は、「第11項の(1)(3)(4)の規定により旅行代金を減額した場合」又は「第13項もしくは第14項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契約書面に記載した旅行終了日の翌日から起算して30日以内に、お客様に対し払い戻すべき金額を通知し、通知を行った日にお客様のクレジットカードに払い戻しいたします。ただし、お客様が東海道新幹線、山陽新幹線、九州新幹線の利用にあたり新幹線乗車票を発券したときは、お客様が新幹線乗車票(ただし、第13項(1)の③又は第14項(1)の②のとおり、列車発車時刻までにJR3社の駅などで取消証明を受けたもの。)及びご利用票(新幹線乗車票を発券したときにお客様が受け取ったもの。)を旅行開始日より1ヶ月以内に当社窓口へ提出したときに限り、払い戻しをいたします。
- (2)本項(1)の規定は、第17項(当社の責任)又は第19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。

16. 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。添乗員の行な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いただきます。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す。
- (4)個人型プランは添乗員等は同行いたしません。添乗員等が同行しない旅行は、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電子チケット等をお渡しいたしますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きをお客様ご自身で行っていただきます。
- (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いただきます。

17. 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。ただし損害発生の翌日から起算して2年以内に当社に対して通知があった場合に限りです。
- (2)お客様が次に例示するような当社又は当社が手配を代行させた者の関与することができない事由により損害を被られた場合は、当社は、本項(1)のときを除き、責任を負いません。
- ①天災地変、戦乱、暴動
 - ②運送・宿泊機関等の事故、火災
 - ③運送・宿泊機関等のサービス提供の中止
 - ④官公署の命令、伝染病による隔離
 - ⑤自由行動中の事故
 - ⑥食中毒
 - ⑦盗難
- (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翌日から起算して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当社が行う賠償額はお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。

18.特別補償

- (1)当社は第17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)・入院見舞金(2万円~20万円)及び通院見舞金(1万円~5万円)を、また手荷物に対する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)について、旅行日程に旅行サービスの提供が一切行われない日が定められている場合において、その旨を旅行日程に明示したときは、当該募集型企画旅行参加中とはいたしません。
- (3)お客様の故意、酒酔い運転、疾病等によって生じた損害に対しては、当社は本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。また、山岳登山(ピッケル、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、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハンググライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等)搭乗、ジャイロプレーン搭乗その他これらに類する危険な運動によって生じた損害に対しては、これら運動等が旅行日程に含まれている場合でなければ、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、これら運動等が旅行日程に含まれている場合においては、旅行日程外の募集型企画旅行参加中に、これら運動等によって生じた損害については、本項(1)の補償金及び見舞金を支払います。
- (4)当社は、現金、小切手その他の有価証券、印紙、切手、クレジットカード、クーポン券(電子チケット及び新幹線乗車票を含みます。)、航空券、パスポート、稿本、設計書、図案、帳簿(稿本から帳簿までは、記録媒体に記録されたものを含みます。)、船舶(ヨット、モーターボート及びボートを含みます。)、自動車、原動機付き自転車(船舶から原動機付き自転車までは、これらの付属品を含みます。)、山岳登山用具、探検用具、義歯、義肢、コンタクトレンズ、動物、植物その他これらに準ずるものについては、損害補償金を支払いません。
- (5)本項(1)の損害について、当社が第17項(1)の責任を負うときは、その責任に基づいて支払う損害賠償金の額の限度において、当社が支払うべき本項(1)の補償金は、当該損害賠償金とみなします。
- (6)本項(5)に規定する場合において、本項(1)に規定する当社の補償金支払義務は、当社が第17項(1)の規定に基づいて支払うべき損害賠償金(本項(5)に規定により損害賠償金とみなされる補償金を含みます。)に相当する額だけ減額するものとします。

19.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受けた場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2)お客様は、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、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窓口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。
- (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にあると認めるときは、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、お客様は当該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わなければなりません。
- (5)お客様は、当社がお客様にお渡しした電子チケット等ないしお客様が発券した新幹線乗車票を紛失した場合は、その旅行サービスの提供を受けることができません。

20.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、別途の旅行代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 18 項(特別補償)の適用については、当社は、主たる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、販売サイトで「企画・実施: 当社」と明示します。
- (2)当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の旅行代金を収受して他社が企画・実施する募集型企画旅行(以下「他社オプションツアー」といいます。)については、当社は、他社オプションツアー参加中にお客様に発生した第 18 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(ただし、他社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旅行日程において旅行サービスの提供が一切行われない日であって、かつ、その旨を旅行日程に明示したときを除きます。)。また、他社オプションツアーの企画・実施者の責任及びお客様の責任は、すべて、当該企画・実施者の定めによります。
- (3)当社は、販売サイトで「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は、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 18 項の特別補償規程は適用します(ただし、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旅行日程において旅行サービスの提供が一切行われない日であって、かつ、その旨を旅行日程に明示したときを除きます。)が、それ以外の責任を負いません。

21.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で規定する変更を除きます。)は、旅行代金に次表右欄に記載する率を乗じ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、当該変更について当社に第 17 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、この限りではありません。
- 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、運送・宿泊機関等が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による変更の場合は変更補償金を支払います。)。
 - a.天災地変
 - b.戦乱
 - c.暴動
 - d.官公署の命令
 - e.欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止

f.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

g.旅行参加者の生命又は身体の安全確保のため必要な措置

②第13項及び第14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(ただし、運送・宿泊機関等が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による変更の場合は変更補償金を支払います。)

(2)本項(1)の規定にかかわらず、当社がひとつの旅行契約に基づきお客様1名につき支払う変更補償金の額は、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客様1名につき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。

	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	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ま す。)	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、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契約書面のツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

注1:確定書面が通知されたときは、「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。

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 件とは、運送機関の場合 1 乗車船毎に、宿泊機関の場合 1 泊毎に、その他の旅行サービスの場合 1 該当事項毎に 1 件とします。

注 4:④⑦⑧に掲げる変更が 1 乗車船又は 1 泊の中で複数生じた場合であっても、1 乗車船又は 1 泊につき 1 件として取り扱います。

注 5:③④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いいます。

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。

22.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、販売サイトに明示した日となります。

23.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、それに伴う諸費用、お客様のけが、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、別行動手配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)お客様の便宜をはかるため土産品店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、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かねます。
- (3)当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

観光庁長官登録旅行業第 957 号
株式会社ジェイアール東海ツアーズ
東京都中央区京橋 1-5-8