

受注型企画旅行条件書（国内・地域限定）

（旅行業法第12条の4による取引条件説明書面）

（旅行業法第12条の5による契約書面）

この書面は旅行契約が成立した場合の契約書面の一部となります。

当社のツアーに申込みをされる場合の取扱いは、本旅行条件書の定めるところによります。

お申し込みいただく前に必ずお読みください。

## 1. 受注型企画旅行契約

「受注型企画旅行」とは、ちゅくらOKI（以下「当社」といいます）がお客様からの依頼により、ツアーの目的地および日程、お客様が提供を受けることができる運送または宿泊のサービス（以下「旅行サービス」といいます）の内容ならびにお客様が当社に支払うべきツアー料金（以下「旅行代金」といいます）の額を定めたツアーに関する計画を作成し、これにより実施するツアー（以下「旅行」といいます）を行います。

この旅行に参加されるお客様は当社と受注型企画旅行契約（以下「契約」といいます）を締結することになります。

契約の内容および条件は、当社ホームページ（以下「ホームページ」といいます）、募集広告（パンフレット等）に記載されている条件のほか、本旅行条件書（以下「旅行条件書」といいます）、最終日程表（以下「確定書面」といいます）および標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）によります。

## 2. 契約の申込みと成立時期

[1] お客様がホームページ上の予約システムを利用して磁気的な方法により当社に契約の申込みをされる場合、予約システムより必要事項を入力し、必要な同意確認をした上で、「予約をリクエスト」ボタンより送信ください。

送信後、「リクエストが送信されました」というメッセージが表示されます。

この時点で予約は完了しておりません。当社からの回答をお待ちください。

当社による予約リクエスト承認後、お客様のご依頼内容に沿って作成した旅行日程、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企画の内容を記載した書面（以下「見積書」といいます）をメールにて送信いたします。

見積書において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金（以下「企画料金」といいます）の金額を明示することがあります。

見積書に記載されている内容にご承諾いただけましたら、請求書をメールにて送信いたします。

請求書に記載されている「支払期日」までに請求書内のリンクから旅行代金をお支払いください。

契約は、申込金の納入がなくても当社が契約の締結を「承諾」した旨の通知である「支払完了画面」がお客様に到達したときに成立いたします。

ただし、予約システムより「支払完了画面」のデータを送信していたにもかかわらず、お客様の受信端末の不具合等、お客様側の事情により支払完了画面を確認できなかったとしても契約は成立となります。

支払完了画面が確認できなかった場合は、ホームページ上の「予約確認・キャンセル」にてお客様ご自身でご確認ください。

- [2] 電話、ファクシミリ等の通信手段を利用して、当社に契約の申込みをされる場合、当社所定の申込書（以下「申込書」といいます）に必要事項をご記入の上、郵送またはFAXにてお送りください。

当社が申込書を受取り、契約の締結を承諾後、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企画の内容を記載した書面（以下「契約書」といいます）を郵送またはFAXにてお送りします。

契約書において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金（以下「企画料金」といいます）の金額を明示することがあります。

当社がお客様に交付した契約書の内容で契約の申込みをされるお客様は、旅行開始日までの契約書面に記載する期日までに、当社が別に定める金額の申込金（旅行代金の10%）とともに、当社に提出していただきます。

契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受取りしめた時に成立します。

申込金は、旅行代金または取消料もしくは違約料の一部に充当します。

期間内に申込金のお支払いがなされなかった場合、当社は契約がなかったものとして取り扱います。

- [3] 当社は同じ行程を同時に旅行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「構成者」といいます）が責任のある代表者を定めたときは、その者が契約の申し込み、契約の締結およ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」といいます）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、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。

当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、または将来負うことが予測される債務または義務については、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者を契約責任者とみなします。

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、前[2]の規定にかかわらず、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、当社が当該書面を交付した時に成立するものとします。

- [4] 旅行の参加に際し、特別な配慮を必要とされるお客様は、契約の申込み時にお申し出ください。

当社は可能な範囲内でこれに応じますが、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なります。

### 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。

- [1] お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、また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、その他反社会的勢力であると判明した場合  
[3] お客様が当社に対して暴力的または不当な要求行為、脅迫的な言動もしくは暴力を用いる行為などを行った場合

- [4] お客様が風説を流布し、偽計もしくは威力を用いて当社の信用を毀損もしくは業務を妨害する行為などを行った場合
- [5] 前条[4]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
- [6] 申込者が20才未満である場合
- [7] 当社の業務上の都合があるとき

#### 4. 契約書面の交付

- [1] お客様がホームページ上の予約システムを利用して磁気的な方法により当社に契約の申込みをされた場合、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および当社の責任に関する事項を記載した書面はお客様の使用する通信機器に備えられたファイルに保存いただくか、お客様ご自身で印刷、保存してください。  
これにより、当社は取引条件を説明し、同書面を交付したのものとして取り扱わせていただきます。  
また、これらの書面の記載内容をもって契約書面の内容とさせていただきます。
- [2] 電話、ファクシミリ等の通信手段を利用して当社に契約の申込みをされる場合、当社は契約の成立後速やかに、お客様に契約書面を交付します。

#### 5. 確定書面の交付

- [1] 契約書面において、確定された旅行日程または運送も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およ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。
- [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を回答します。
- [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。

#### 6. 旅行代金

- [1] 旅行代金は、特に記載のある場合を除き大人一名様代金です。
- [2] お客様がホームページ上の予約システムを利用して当社と契約をされた場合、旅行代金は決済代行サービスを通してお支払いいただきます。
- [3] 電話、ファクシミリなどの通信手段を利用して当社と契約をされた場合、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旅行代金をお支払いください。
- [4] 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をされている適用運賃・料金が著しい経済状況の変化等により、通常予想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また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また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。

- [5] 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。

## 7. 契約内容の変更

- [1] 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の提供の中止、官公庁の命令、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、お客様に理由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。

- [2] 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。

- [3] お客様は、当社の承諾を得て、契約上の地位を別の方に譲り渡すことができます。この場合、当社所定の事項をご記入の上、所定の金額の手数料とともに当社にご提出いただきます。

## 8. お客様による契約の解除

- [1] お客様は企画書面記載の企画料金または下記の取消料をお支払いいただくことにより、契約を解除できます。

ただし、契約解除のお申し出は、当社の営業時間内にお受けいたします。

旅行契約解除の時期	取消料
旅行開始日の21日目以前（日帰り旅行にあたっては11日前）	無料
旅行開始日の20～8日前（日帰り旅行にあたっては10日前）	旅行代金の 20%
旅行開始日の 7～2 日前	旅行代金の 30%
旅行開始日の前日	旅行代金の 40%
旅行開始日の当日	旅行代金の 50%
旅行開始後の解除または無連絡不参加の場合	旅行代金の100%

- [2] 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また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。

(1) 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

- ① 旅行開始日または終了日の変更
- ② 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
- ③ 運送機関の種類または会社名の変更
- ④ 運送機関の「設備および等級」のより低いものへの変更
- ⑤ 宿泊機関の種類または名称の変更

⑥ 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

(2) 旅行契約の内容に 7[1]に例示するような重要な変更が行われた場合

(3) 7[2]に基づいて、旅行代金が増額改定されたとき

(4) 当社がお客様に対し、5[1]の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

(6) 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または当社がその旨を告げたときは、[1]の規定にかかわらず、企画料金または取消料金を支払うことなく、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お客様に払い戻します。

(7) 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。

## 9. 当社による契約の解除

当社は次に例示するような場合は、旅行開始前または旅行開始後に旅行契約を解除することがあります。

[1] 旅行代金を期日までにお支払いいただけないとき

[2] あらかじめ例示した申込条件の不適合が判明したとき

[3] お客様の病気、必要な介護者の不在その他の理由により旅行に耐えられないと認めるとき

[4] お客様が契約内容について合理的な範囲を超えて当社に負担を求めるとき

[5] お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし団体旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると認められるとき

[6] 最少催行人数に達しなかったとき

[7] 旅行締結の際に明示した旅行条件が成就しない恐れがきわめて大きいとき

## 10. 旅行代金に含まれないもの

旅行日程に明示されていない施設使用料、飲食代金およびそれに伴う税、サービス料などの個人的料金、傷害・疾病に関する医療費、運輸機関が課す付加運賃料金などは旅行代金に含まれていません。

## 11. 当社の責任

[1] 当社の責任と損害賠償

当社は契約の履行にあたって、当社または手配代行者の故意または過失によってお客様に損害を与えた場合、その損害を賠償します。

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ときに限ります。

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（当社に故意または重大な過失がある場合を除きます）として賠償します。

## [2] 免責事項

当社は、例えば次のような事由によりお客様が損害を被った場合は、前項の賠償の責任を負いません。

- (1) 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、火災、運送・宿泊施設等のサービス提供の中止による損害
- (2) 食中毒
- (3) お客様ご自身の故意または過失による損害
- (4) その他の当社または当社の手配代行者の関与し得ない事由による損害

## 12. お客様の責任

お客様の故意または過失によって当社が損害を被った場合、当社はお客様より損害賠償を申し受けます。

## 13. 旅程保証

[1] 当社は契約内容に重要な変更が生じたときは下表のとおり、標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規程に基づき、その変更の内容に応じて旅行代金の1%から5%に相当する額の変更補償金を支払います。

### [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また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または観光施設 (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また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または会社名の変更	1.0	2.0
5. 契約書面に記載した宿泊機関の種類または名称の変更	1.0	2.0
6. 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備または景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
7. 前各号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

ただし、変更補償金の額は、旅行者1名に対して1受注型企画旅行につき旅行代金の15%を限度とします。

また、旅行者1名に対して1受注型企画旅行につ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。

[2] 変更の理由が7[1]に掲げた不可抗力の場合、当社は変更補償金を支払いません。

## 14. 特別補償

当社はお客様が旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故で生命、身体または手荷物に被られた一定の損害について、標準旅行業約款特別補償規定で定める補償金および見舞金を支払います。

## 15. 個人情報の取扱い

[1] 当社は、旅行申込みの受付に際し、所定の項目についてお客様の個人情報を取得いたします。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、お客様との連絡、あるいは旅行サービスの手配およびそれらのサービス受領のために必要な手続きがとれない場合、お客様のお申込、ご依頼をお引受できないことがあります。

取得した個人情報は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。

[2] 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およ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。

その他、当社は

- (1) 当社商品やサービス、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させていただくことがあります。

[3] 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、電話番号また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、当社提携先との間で共同して利用させていただくことがあります。当該提携先は、それぞれの営業案内、お客様のお申込の簡素化、催し物内容等のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただくことがあります。

[4] 当社は、お客様より利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用停止、第三者提供の記録の請求があった際には、速やかに対応するものとします。

## 16. 振込手数料

旅行の催行中止に関わらず、金融機関が収受する振込手数料はお客様の負担となりますのでご了承ください。

## 17. 営業補償金

[1] 当社と契約を締結したお客様は、その取引によって生じた債券に関し、当社が旅行業法第七条第一項の規定に基づいて供託している営業補償金から弁済を受けることができます。

[2] 当社が営業補償金を供託している供託所の名称および所在地は、次のとおりです。

名称： 松江地方法務局西郷支局

所在地： 島根県隠岐郡隠岐の島町城北町55

## 18. 約款準拠

本条件書に記載のない事項は標準旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）に定めるところによります。

## 19. 旅行条件の基準日

旅行条件および旅行代金の基準日については令和3（2021）年4月1日となります。

## 20. 旅行業務取扱管理者について

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。旅行契約に関しご不明な点がありましたら、当社の旅行業務取扱管理者までお問い合わせください。

### **旅行企画・実施**

島根県知事登録旅行業 地域-101 号

ちよっくら OKI

〒685-0023 島根県隠岐郡隠岐の島町西田 207

TEL: 070-4172-6692

eFax: 050-3510-9188

E-mail: [reception@chokkura-oki.com](mailto:reception@chokkura-oki.com)

国内旅行業務取扱管理者 瀧口 美香