

# 受注型企画旅行条件書（国内旅行）

この旅行は、ENTrance株式会社（以下「当社」といいます。）が企画して実施するもので、この旅行に参加されるお客様は当社との受注型企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。この書面は、旅行業法第12条の4に基づきお客様に交付する取引条件説明書面であり、旅行契約が締結した場合は同法第12条の5及び当社の旅行業約款受注型企画旅行契約の部第9条第1項の契約書面（以下「契約書面」といいます。）の一部として取り扱います。お客様が締結しようとする旅行契約の内容は、この書面、別紙「旅プラン本提案画面（受注型企画旅行企画書面）」及び「購入フォーム」に記載したところによります。

当社の旅行業約款受注型企画旅行契約の部（以下「当社旅行業約款」といいます。）で定義する用語については、本旅行条件書において同一の意味で使用します。

## 1. お申込みと旅行契約の成立

- （1）当社がお客様に交付した企画書面に記載された企画の内容に関して、当社と旅行契約を締結しようとするお客様は、当社が運営するWebサイト又はアプリケーション上のお申込フォームに必要事項をご記入の上、旅行の申込をするものとします。
- （2）本旅行条件書による旅行契約は通信契約とします。
- （3）当社は、次に掲げる場合において、旅行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、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。
  - ⑤お客様のクレジットカードが無効である等、お客様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。
  - ⑥当社の業務上の都合があるとき。
- （4）旅行契約は、当社が旅行契約の締結を承諾し、その旨の通知がお客様に到達したときに成立します。

## 2. 団体・グループでのお申込み

当社は、同じ行程を同時に旅行する複数のお客様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旅行契約について、以下により取扱います。

- （1）当社は、契約責任者がその団体・グループを構成するお客様（以下「構成者」といいます。）の旅行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。
- （2）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、何らの責任を負うものではありません。
- （3）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者を契約責任者とみなします。
- （4）当社は、契約責任者と旅行契約を締結する場合、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旅行契約の申込みを受けることがあります。この場合、旅行契約の成立の時期は、当該特約書面を交付したときに成立します。
- （5）当社は、契約責任者に対して、構成者の名簿を当社に提出し、又は人数を当社に通知することをお願いする場合がございます。

## 3. 確定書面（最終日程表）の交付

旅行契約の締結時点で、旅行日程、主要な運送機関及び宿泊機関が確定しない場合、当社は、確定した旅行日程、主要な運送機関及び宿泊機関名が記載された確定書面（最終日程表）を、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日目にあたる日以降に旅行契約の申込みがなされた場合には、旅行開始日当日）までに交付いたします。また、交付期日前であっても、お問い合わせいただければ当社は手配状況についてご説明いたします。

## 4. 旅行代金の支払時期、額の変更及び払い戻し

- （1）お客様は、当社に対しお客様の「カード名義人」「会員番号」「カード有効期限」等を当社所定の方法により通知するものとします。
- （2）お客様は、当社所定の時期までに、当社の提携会社が発行するクレジットカードにより、契約書面に記載する金額の旅行代金を支払うものとします。このとき、カード利用日は旅行契約成立日とします。
- （3）当社は、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増額又は減額されるときは、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ことがあります。
- （4）当社は、（2）の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その旨の通知をし、旅行代金を減額するときは、利用する運送機関の運賃・料金の減少額だけ旅行代金を減額します。
- （5）当社は、5.（1）に基づく契約内容の変更により旅行の実施に要する費用（当該契約内容の変更により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場合（費用の増加が、運送・宿泊機関等が当該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場合は除きます。）には、当該契約内容の変更の際にその

範囲内において旅行代金の額を変更することがあります。

- (6) 運送、宿泊機関等の利用人数により旅行代金が異なる受注型企画旅行で、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数が変更となったときは、旅行代金の額を変更することがあります。

#### 5. 契約内容の変更及びお客様の交代

- (1) お客様は、当社に対し、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（以下「契約内容」といいます。）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、可能な限りお客様の求めに応じます。
- (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。
- (3) お客様は、あらかじめ当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲渡することができます。この場合、当社所定の方法により所定事項をご提出いただき、所定の手数料をお支払いいただくことがございます。

#### 6. お客様による契約の解除

- (1) お客様は、いつでも次に定める取消料を当社に支払うことで、旅行契約を解除することができます。この場合、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして取消料の支払いを受けます。

旅行契約の解除期日		取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	① ②から⑥までの場合以外の場合（当社が企画書面で企画料金を明示した場合）	企画料金を相当する金額
	② 20日目（日帰り旅行は10日目）～8日目（③から⑥までの場合を除く）	旅行代金の20%
	③ 7日目～2日目（④から⑥までの場合を除く）	旅行代金の30%
④ 旅行開始日の前日		旅行代金の40%
⑤ 旅行開始日の当日（⑥の場合を除く）		旅行代金の50%
⑥ 旅行開始後の解除または無連絡不参加		旅行代金の100%

- (2) お客様は、次に掲げる場合には（1）の規定にかかわらず旅行開始前に取消料を支払うことなく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1. の下表左欄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。
- ②4.（3）の規定に基づいて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て、3. に記載の期日までに、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、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）及び（2）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)（3）の場合、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お客様に払い戻します。ただし、（3）の場合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。

#### 7. 当社による契約の解除

- (1) 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お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、又は団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき。
- ③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。
- 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。
- ⑥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。
- ⑦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。
- ⑧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。

- ⑨お客様のクレジットカードが無効になる等、お客様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くなったとき。
- (2) お客様が4. (1)の書面に記載する期日までに旅行代金を支払わないときは、当該期日の翌日においてお客様が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、6. (1)に定める取消料に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
- (3) 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。
  - ⑤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。
  - ⑥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) 当社が前項の規定に基づいて受注型企画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。この場合において、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。
- (5) 前項の場合において、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。

#### 8. 旅行代金の払戻し

当社は、4. (3)及び(4)の規定により旅行代金が減額された場合、又は6.及び7.の規定により通信契約が解除された場合において、お客様に対して払い戻すべき金額が生じたときは、提携会社のカード会員規約に従って、旅行者に対し当該金額を払い戻します。この場合において、当社は、旅行開始前の解除による払戻しにあっては解除の翌日から起算して7日以内に、減額又は旅行開始後の解除による払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額を通知するものとし、お客様に当該通知を行った日をカード利用日とします。

#### 9. 旅程管理等

- (1) 当社は、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。
- ①お客様が旅行中旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められるときは、旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
  - ②前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。
- (2) お客様は旅行開始後旅行終了までの間において、団体の行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。
- (3) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて(1)に掲げる業務その他当該受注型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。
- (4) 前号の添乗員その他の者が業務に従事する時間帯は、原則として8時から20時までとします。
- (5) 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。

#### 10. 当社の責任

- (1) 当社は、受注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(以下「手配代行者」といいます。)が故意又は過失によりお客様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。
- (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、前項の場合を除き、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(1)の損害については、同規定にかかわらず、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。

## 1 1. 特別補償

(1) 当社は、10. (1)に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、旅行業約款別紙特別保障規程で定めるところにより、お客様が企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により、その身体、生命又は手荷物の上に被った一定の損害について、補償金を支払います。ただし、日程表において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われない旨が明示された日については、当該日にお客様が被った損害について補償金が支払われない旨を明示した場合に限り、企画旅行参加中とはいたしません。補償金の支払いの概要は以下のとおりです。

- ①死亡補償金として1500万円
- ②後遺障害補償金として、後遺障害の部位又は程度により45万円～1500万円
- ③入院見舞金として入院日数により2万円～20万円
- ④通院見舞金として通院日数により1万円～5万円
- ⑤携行品にかかる損害補償金は、お客様1名につき15万円をもって限度とします。ただし、補償対象品の1個又は1対については、10万円を限度とします。

(2) (1)の損害について当社が10. (1)の責任を負うことになったときは、その責任に基づいて支払うべき損害賠償金の額の範囲内で、当社が支払うべき(1)の補償金を、その損害賠償金の一部又は全部に充当します。

## 1 1. 旅程保証

(1) 当社は、下記(3)の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の①及び②に掲げる変更を除き、運送・宿泊機関等が当該旅行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ものを含みます。)が生じた場合は、旅行代金と同表右欄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30日以内に支払います。

### ①次に掲げる事由による変更

- (イ)天災地変
- (ロ)戦乱
- (ハ)暴動
- (ニ)官公署の命令
- (ホ)運送・宿泊機関等のサービスの提供の中止
- (ヘ)当初の運航計画によらない運送サービスの提供
- (ト)旅行参加者の生命又は身体の安全確保のために必要な措置

②5. (1)の規定に基づいて受注型企画旅行契約が変更されたときの当該変更された部分並びに6. 及び7. の規定に基づいて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

(2) 当社が1受注型企画旅行につき支払うべき変更補償金の額は、旅行代金に15%を乗じて得た額を上限とします。また、1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。

### (3) 変更補償金の支払いが必要となる変更

1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)。	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、景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

(注1)「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2) 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1件として取り扱います。

(注3) ③又は④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、1泊につき1件として取り扱います。

(注4) ④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5) ④又は⑦若しくは⑧に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。

## 1 2. 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、契約書面に記載された旅行サービスについて、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、手配代行者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。手配代行者がいる場合は、その名称、住所、連絡窓口の電話番号等を確定書面でお知らせします。

#### 13. 個人情報の取扱いについて

- (1) 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、お客様との連絡のために利用をするほか、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に必要な範囲内で、当該運送・宿泊機関・保険会社等に対して、お客様の氏名、住所、電話番号、Eメールアドレスを提供いたします。
- (2) 前項のほか、個人情報の取扱いについては、当社個人情報保護方針に基づき、その取扱いをするようにいたします。

#### 14. この旅行条件書に定めのない事項

- (1) この「受注型企画旅行条件書」、別紙「旅プラン本提案画面（受注型企画旅行企画書面）」、及び「購入フォーム」に定めのない事項は、当社旅行業約款によります。当社旅行業約款とこの条件書との間で齟齬が生じた場合には、旅行業約款の規定を優先します。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求ください。
- (2) 当社旅行業約款は、当社Webサイトからもご覧になれます。
- (3) 運送機関、宿泊機関等の旅行サービス提供機関が旅行中にお客様に提供する旅行サービスについては、これらの旅行サービス提供機関の約款が適用されます。

#### ●旅行企画・実施

<p>東京都知事登録旅行業第2-8274号 <b>Entrance株式会社 本社</b></p> <p>(一社)日本旅行業協会正会員 東京都新宿区新宿五丁目15番14号INBOUNDLEAGUE318号 室 TEL: 050-5867-7379 営業日: 月~金曜日 10:00~19:00 定休日: 土・日・祝日 ※ただし、業務上の繁閑に応じて臨時営業・臨時休業をすることがございます。 当社の営業時間外にメール等でいただいたお申し出は、翌営業日にお申し出いただいたものとして取り扱います。</p>	<p>総合旅行業務取扱管理者 坪井泰博</p> <p>旅行業務取扱管理者は、お客様のご旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。この旅行契約に関し、担当者からの説明にご不明の点がございましたら、ご遠慮なく上記旅行業務取扱管理者にお尋ねください。</p>
--	---