



## 16. お客様からの契約の解除（旅行開始後）

- お客様のご都合により、途中で契約を解除又は離脱（離田）された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しはいたしません。
- お客様は、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つたとき又は当社がその旨を告げるときは、第13項(1)の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、受領できなくなった部分の契約を解除することができます。
- 前号の場合、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの契約を解除できなかった部分に係る金額から、当該旅行サービスに対して取消料、違約料その他既に支払い、又はこれから支払わなければならない費用（当社の責に帰すべき事由によるものでないときに限り）を差し引いた金額をお客様に払い戻します。

## 17. 当社からの契約の解除（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、お客様に理由を説明して契約の一部を解除することがあります。
  - お客様が病氣、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、現地係員その他の者による当社の指示への違背、これら者の責に帰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
  - 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等であり、旅行の継続が不可能となつたとき
  - お客様が第4項(10)①から③のいずれかに該当することが判明したとき
- 当社が前号の規定に基づき契約の解除をしたときは、お客様と当社との間の契約関係は、将来に亘り当社の債務の履行は完了しました。
- 前号の場合において、当社は、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けた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差し引いた金額をお客様に払い戻します。
- 当社は、本項(1)①及び③の規定により契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、出発地に戻つたものの必要な手配をします。この場合に要する一切の費用はおお客様の負担となります。

## 18. 旅行代金の払戻し

- 当社は、第11項の規定による旅行代金の減額又は第13項から第17項までの規定による契約の解除によって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後翌日から起算して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当該金額を払い戻します。
- 通信契約を締結したお客様に前号の払い戻すべき金額が生じたときは、当社は、提携会社のカード会員規約に従って払い戻します。この場合において、当社は、旅行開始前の解除による払い戻しにあっては解除後翌日から起算して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するものとし、お客様に当該通知を行った日をクレジットカード利用日とします。

## 19. 旅程管理

- 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。
  - お客様が旅行サービスの提供を受けることができないおそれがあると認められる場合は、契約に準じて旅行サービスの提供を確保するために必要な措置を講ずること
  - 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など、契約内容の変更を最小限にとめるよう努力すること
- 当社によってあらかじめ必要なクーパ―類をお渡しし、かつ、旅程管理を行わない旨を明示しているときは、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は、お客様自身で行っていただきます。
- 本項(1)については、「添乗員同行」、「現地添乗員同行」（以下、添乗員等といふ）と記載されたコースについては、次項の「20. 添乗員等」の(1)～(2)によります。

## 20. 添乗員等

- 「添乗員同行」と記載されたコースには、全行程に添乗員が同行し、前項に掲げる業務その他当該旅行に付随して当社の認め必要な業務の全部又は一部を行います。なお、添乗員の業務の時間帯は、原則として7時から20時までとします。
- 「現地添乗員同行」と記載されたコースには、原則として旅行目的地（現地到着から現地出発までの間で明確した区間）に限り、現地添乗員が同行します。現地添乗員の業務内容は前号の添乗員の業務に準じます。
- 「現地係員が案内する」旨が記載されたコースには、添乗員は同行しませんが、現地係員が当社の認める必要な業務を行います。

## 21. 保護措置

- 当社は、旅行中のお客様が病氣、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。
- 前号において、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らないものとします。

## 22. 当社の損害賠償責任

- 当社は、契約の履行に当たって、当社又は当社が手配を代行させた者（以下「手配代行者」といふ）が故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、損害発生の日から2年以内に当社に対して通知があったときに限り、その損害を賠償します。ただし、手荷物の損害は、損害発生の日から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。
- 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手配代行者の関与し得ない事由により損害を被つたときは、当社は、前号の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。

## 23. 特別補償責任

- 当社は、前項の規定に基づき当社の責任が生ずるか否かを問わず、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急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体に散らされた一定の損害について、お客様1名につき死亡補償金として1,500万円、入院見舞金として入院日数により2万円～20万円、通院見舞金として通院日数が3日以上になつたときは1万円～5万円、携帶品に係る損害補償金（お客様1名につき15万円を限度。ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円）を支払います。
- 当社は前号の規定にかかわらず、貴重品（現金、有価証券、宝飾品、貴金属類等）、航空券、クーポン類、パスポート、クレジットカード、免許証、預金通帳（通帳及び現金引出し用カードを含む）、重要書類、各種電磁媒体に記録されたデータ（SDカード、DVD、USB等）、コンパクトレンズ、義歯、義肢その他約款の別紙「特別補償規程」第18条第2項に定める品目については補償しません。
- 損害補償金の支払いを受けようとするときは、「特別補償規程」第21条に定める書類を提出しなければなりません。なお、同条にある第三者には、旅行同行者は含まれません。

- 本項(1)の損害について当社が第22項(1)の規定に基づき責任を負うときは、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、当該損害賠償金をみなし支払いません。
- 当社は、次に掲げる事由により損害を被つた場合は補償金及び見舞金は支払いません。
  - お客様の故意、疾病、酒酔い運転、故意の法令違反、法令に違反するサービス提供の受領の事故。
  - 旅行日程に含まれていない場合で、自由行動中の山岳登山（登山用具を使用するもの）、スカイダイビング、ハンググライダー搭乗その他「特別補償規程 別表第1」に定めるいわゆる、「危険スポーツ」参加中の事故。
  - その他「特別補償規程」第3条、第4条及び第5条に該当するとき。
- 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実施する募集型企画旅行（オプションツアー）については、本体の旅行契約の一部として取り扱います（この場合、契約書面において当該オプションツアーには「旅行企画」実施 株式会社大鉄アドバンス」と明示します）。
- 契約書面において、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（無手配日）については、当該日にお客様が被つ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、募集型企画旅行参加中とはしません。

## 24. 旅程保証責任

- 当社は、本項の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、旅行代金に同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日以内に支払います。なお、お客様の同意を得て同等価値以上の品物又はサービスの提供とすることがあります。
- 前号の規定にかかわらず、次の①～②で規定する変更の場合は、変更補償金を支払いません（オプションプランニング＝適用予約交付）
  - 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、当初の進行計画にない運送サービスの提供、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としての変更
  - 第13項から第17項までの規定による契約が解除された部分に係る変更
- 当社が1つの契約に基づき支払う変更補償金の額は、旅行代金の15%を旨とした額をもって限度とします。また、お客様1名に対して支払うべき変更補償金の額が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。
- 当社が本項の規定に基づき変更補償金を支払った場合、当該変更について第22項の規定に基づく損害賠償責任が明らかになつた場合には、当社は、支払い済みの変更補償金の額を差し引いた額の損害賠償金を支払います。

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（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つた場合に限り）	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日本国内の旅行開始地たる空港（出発空港）又は旅行終了地たる空港（帰着空港）の異なる便への変更	1.0	2.0
⑥ 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	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、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
⑧ 前各号に掲げる変更のうち契約書のツアー・タイトル中に記載があつた事項の変更	2.5	5.0

- 「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お客様に通知した場合をいひ、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降にお客様に通知した場合をいひます。
- 「旅程表」（確定書面）が交付された場合には、「契約書面」とあるものを「旅程表」と読み替へたうえで、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「旅程表」の記載内容との間又は「旅程表」の記載内容と実際の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。
- 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。
- 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は適用しません。
- ⑤又は⑥又は⑦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。
- ⑧に掲げる変更については、①から⑦までの率を適用せず、⑧によります。
- 旅行サービスの提供を受けた日時及び順序の変更は、「変更」に含まれません。

## 25. 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つたときは、当社は、お客様から損害の賠償を申し受けず。
- お客様は、当社から提供される情報を活用し、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に努め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、旅行開始後において速やかに当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者にその旨を申し出なければならないものとします。

## 26. 事故等の申し出

旅行中、事故等が生じた場合は、直ちに「旅程表」等でお知らせする「連絡先」にご連絡ください（連絡できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご連絡ください）。

## 27. 個人情報の取扱い

- 当社及び受託旅行者は、旅行申込みの際にご提出いただいた個人情報について、お客様との連絡や運送・宿泊機関等の手配のために利用させていただきます。また、お客様の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続きに必要な範囲内において当該機関等に提供いたします。
- 旅行先でのお客様のお買物の便宜のため、お客様の氏名及び搭乗される航空便等の個人情報を、電子的方法等土産物店等の事業者に提供いたします。お申込みの際に、これらの個人情報の提供についてお客様にご同意いただきます。
- 当社はお客様が保有するお客様の個人情報開示商品開示や商品案内など販売促進活動、お客様のご連絡や対応のために、当社グループ企業及び販売店と住所、氏名、電話番号、メールアドレスなど個人情報を共同利用させていただきます。当社の個人情報取扱いに関する方針等の詳細、当社グループ会社については、当社（TEL：0547-46-3131）にお問い合わせください。

## 28. 旅行条件・旅行代金の基準期日

本旅行条件及び旅行代金の基準日は、令和3年9月1日現在です。

## <旅行企画・実施>

静岡県知事登録旅行業第2-539号

# 株式会社大鉄アドバンス

静岡県島田市金谷東2丁目1112-2

電話番号 0547-46-3131



(一社)全国旅行業協会正会員

## お問合わせ・お申込みは

## <受託販売>

担当者の説明に不明な点があれば、旅行業務取扱管理者（当営業所で  
の取引責任者）にご質問ください。

作成／一般社団法人全国旅行業協会（2019.7）  
監修／三浦雅生弁護士（五木田・三浦法律事務所）