

株式会社エリスタ 国内受注型企画旅行条件書

上の都合がある場合には当社は企画旅行契約の締結に応じないことがあります。

この旅行は株式会社エリスタ（以下「当社」といいます。）がおお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が受けることができる運送又は宿泊のサービスの内容並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより旅行を実施するものであり、旅行に参加されるお客様は、当社と企画旅行契約（以下「旅行契約」といいます。）を締結することになります。

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。旅行契約内容は企画書面、本旅行条件書、確定書面及び当社旅行業約款受注型企画旅行契約の部によります。

この書面は、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12条の5に定める契約書面の一部になります。

[1] お申込み及び契約の成立時期

- 当社がお客様に交付した企画の内容に関し旅行を申し込みとうとするお客様は、所定の申込書（以下「申込書」といいます。）に所定事項をご記入の上、申込金を添えてお申込みください。旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を当社が受理したときに成立いたします。
- 当社は、当社に旅行契約の申込みをしようとするお客様からの依頼があったときは、当社の業務上の都合があるときを除き、「企画書面」を交付します。企画書面において、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、契約の締結及び解除等に関する一切の代理権を契約責任者が有しているとみなします。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ご提出いただきます。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または義務については、何ら責任を負うものではありません。また、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、契約責任者から構成者変更のお申出があった場合可能な限りこれに応じますが、変更によって生じる旅行代金の増加および変更に必要な費用は、構成者に帰属するものとします。
- 心身に障害をお持ちの方、健康を害している方、妊娠中の方、補助犬使用者の方、特別な医療機器や身体機能の補装具等を携行・使用される方、アレルギーのある方、その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨お申出下さい。当社は可能な範囲内でこれに応じます。ただし、該当するお客様には医師の診断書、健康診断書等をご提出いただく場合があります。また、団体行動に支障をきたすと当社が判断する場合は、介助者・同伴者の同行等を条件とする場合や、日程の一部変更又はご負担の少ない他の旅行をお勧めする場合があります。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。尚、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お客様の負担とします。
- お申込み時に、未成年の方は、親権者の同意書等が必要となります。15歳未満もしくは中学生以下の方は成人同伴者のご参加を条件とさせていただきます。
- お客様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、お客様の負担とさせていただきます。
- お客様のご都合により行程から（一時）離団される場合は、事前に当社又は現地ガイドまで、その旨及び復帰の有無や予定日時等の連絡が必要です。なお、離団はお客様の権利放棄とみなし、一切の払戻しをいたしません。
- 日本以外の国籍をお持ちのお客様は別途の手続・手配等が必要となる場合がありますので、必ずお申込み時にお申し出ください。
- お客様が、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業または総会屋等その他の反社会的勢力であると認められる場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- その他、お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または受注型企画旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると当社が判断する場合及び当社の業務

[2] 確定書面について

確定した航空機の便名及び宿泊ホテル名が記載された確定日程表は、旅行開始日の前日から起算して7日前までに確定書面を交付します。ただし、旅行開始日の7日前以降にお申込みがあった場合は旅行開始日直前に交付することがあります。交付方法には、郵送、電子メール、インターネットでのご案内を含みます。なお、期日前であってもお問い合わせいただければ手配状況についてご説明いたします。

[3] お支払い対象旅行代金

お支払い対象旅行代金とは、企画書面に「企画料金として表示した金額」、「旅行代金として記載した金額」と「追加代金として記載した金額」の合計から、「割引代金として記載した金額」を差し引きした金額をいいます。この合計金額が、申込金・取消料・違約料・変更補償金の額を計算する際の基準となります。

[4] 旅行契約内容の変更

- 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。
- 当社は、旅行契約の成立後であっても、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の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でき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ご説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の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止むを得ないときは、変更後にご説明します。

[5] 旅行代金の額の変更

当社は、旅行契約締結後に、次の場合のような増額変更をする場合があります。ただし、旅行代金の減額変更は、次の場合を除き一切致しません。

- 利用する運送機関の運賃・料金が著しい経済情勢の変動により通常想定される程度を大幅に越えて改定された場合はその改定差額だけ旅行代金を変更します。ただし、増額の場合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知らせします。
- 当社は、(1)の定める適用運賃・料金の大幅な減額がなされる場合は、(1)の定めるところにより、その減少額だけ旅行代金を減額します。
- 契約内容が変更され、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）が増加したときは、旅行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（オーバーブック）が発生したことによる変更の場合を除き、当社はその変更差額だけ旅行代金を変更します。
- 当社は、運送・宿泊機関等の利用人数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になったときには、旅行代金の額を変更します。

[6] 取消料のかかる場合(お客様による旅行契約の解除)

お客様は、企画書面及び契約書面に記載した企画料金又は取消料を支払って、旅行契約を解除することができます。(追加手配に関しても以下の取消料の規定に準じます)

「旅行開始前」

旅行開始の前日から起算してさかのぼって21日目（日帰り旅行は11日前）に当たる日まで：企画料金に相当する額

※当社が契約書面で企画料金の金額を明示した場合に限る

旅行開始日の前日から起算してさかのぼって20日前（日帰り旅行は10日前）に当たる日以降8日前まで：お支払い対象旅行代金の20%

旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日前に当たる日以降前々日

まで：お支払い対象旅行代金の 30%
旅行開始日の前日：お支払い対象旅行代金の 40%
旅行開始当日：お支払い対象旅行代金の 50%
無連絡不参加及び旅行開始後：お支払い対象旅行代金の 100%

(1) 当社の責任とならないローンやクレジットカード、渡航手続き等の事由によるお取消しの場合も表記取消料をいただきます。

(2) お客様のご都合で旅行開始日やコースを変更される場合は、お客様が当初の旅行契約を解除し、新たな契約をお申込頂くこととなり、この場合も表記取消料をいただきます。

なお、契約解除のお申出は、当社の営業日・営業時間内にお受けいたしますので、旅行お申込み時に営業時間等をお客様ご自身でもご確認ください。

「旅行開始後」

旅行開始後において、お客様のご都合により旅行契約を解除又は一時離脱をした場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しを致しません。

[7] 取消料のかからない場合(お客様による旅行契約の解除)

- (1) 旅行契約内容に [15] に掲げる重要な変更が行われたとき
- (2) 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、又は不可能となる恐れが極めて大きいとき
- (4) 当社がお客様に対し、旅行開始の前日まで（ただし、旅行開始日の前日からさかのぼって 7 日目にあたる日以降の旅行の申込みがなされた場合には、旅行開始日まで）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、企画書面又は確定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

[8] 当社による旅行契約の解除

次の場合、当社は契約を解除することがあります。(一部例示)

「旅行開始前」

- (1) 旅行代金を期日までにお支払いいただけないとき。
- (2) 病気、団体行動への支障その他の事由により、当該旅行に耐えられないと当社が認めるとき。
- (3) 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恐れがあると当社が認めるとき。
- (4) 契約内容に関し、合理的な範囲を超える負担を当社に求められたとき。
- (5) スキーを目的とする旅行における必要な降雪量など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。
- (6) 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、企画書面又は確定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。

当社は、(1)により旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（又は申込金）から違約料を差し引いて払い戻します。

当社は、(2)～(5)により旅行契約を解除したときは、既に収受している旅行代金（又は申込金）の全額を払い戻します。

「旅行開始後」

当社は次の場合、旅行開始後であっても旅行契約の一部を解除することがあります。

- (1) 病気、団体行動への支障その他の事由により、当該旅行に耐えられないと当社が認めるとき。
- (2) 参加する旅行の円滑な実施を妨げる恐れがあると当社が認めるとき。
上記により旅行契約の解除が行われた場合であっても、お客様が既に提供を受けた旅行サービスに関する旅行契約は有効に履行されたものとします。この場合、お客様と当社との契約関係は将来に向かってのみ消滅します。
当社は、旅行代金のうち、お客様がいまだその旅行サービスを受けていない旅行サービスに係る費用から、当社が当該サービスを提供する運送・宿泊機関等に支払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ます。

当社は、お客様のご都合により旅行契約を解除または一時離脱された場合は、お客様の権利放棄とみなし、一切の払い戻しをいたしません。

お客様の責に帰さない事由により企画書面または確定書面に記載した旅行サービスの提供を受けられなくなった場合には、お客様は、当該不可能になった旅行サービス提供にかかわる部分の契約を、取消料を支払うことなく一部解除することができます。この場合、当社は旅行代金のうち、不可能になった当該旅行サービスの提供にかかわる部分に相当する代金をお客様に払い戻しいたします。ただし、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、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を差し引いたものを払い戻しいたします。

[9] 旅行代金の払い戻しの期間

当社は、旅行代金を減額した場合、お客様もしくは当社が旅行契約を解除して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り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、旅行代金の減額または旅行開始後の解除による払い戻しにあっては確定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、払い戻しいたします。

[10] 契約解除後の帰路手配

当社は、旅行開始後、旅行契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、お客様が当該旅行の出発地に戻るために必要な旅行サービスの手配を引き受けます。この場合、出発地に戻るための旅行に要する一切の費用は、旅行者の負担とします。

[11] 旅程管理

(1) 当社はお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、次に掲げる業務を行います。ただし当社がおお客様とこれと異なる特約を結んだ場合はこの限りではありません。

(ア) お客様が旅行中、旅行サービスを受けることができない恐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の必要な措置を講ずること。

(イ) 上の措置を講じたにも関わらず、旅行契約の内容を変更せざるを得ないときは、代替旅行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、旅行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) お客様は企画旅行参加者として、旅行開始後旅行終了後までの間、旅行を安全かつ円滑に実施させていただくため当社の指示に従っていただきます。

(3) 当社は企画旅行日程中において、飛行機・ホテル等の旅行サービスの手配を全く行わない「無手配日」を設けることがあります。「無手配日」に該当する期間は当社約款に基づく特別補償の対象外となるため、当該期間に生じた事故によってお客様が被った損害に対し、補償金・見舞金を支払いません。

[12] 添乗員

(1) 添乗員の同行の有無は企画書面に明示いたします。

(2) 添乗員の同行する旅行にあっては添乗員が、添乗員が同行しない旅行にあっては旅行先に置ける現地係員が旅行を安全かつ円滑に実施するための必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部又は一部を行います。

(3) 添乗員が同行しない旅行にあっては、現地における当社の連絡先を最終旅行日程表に明示いたします。

(4) 添乗員の業務は原則として 8 時から 20 時までといたします。

[13] 当社の責任

(1) 当社は、当社または手配代行者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、自由行動中の事故、食中毒、盗難、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) 手荷物に生じた第一項の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の翌日から起算して 14 日以内に当社に申し出があった場合に限り、お 1 人あたり 15 万円を限度（当社の故意又は重大な過失がある場合を除く。）と

して賠償いたします。

[14] 特別補償

当社はお客様が当旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について、標準旅行業約款特別補償規程により、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国内旅行では 2 万円～20 万円、通院見舞金として通院日数により 1 万円～5 万円、携行品にかかる損害補償金 (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。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な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、「当旅行参加中」とはいたしません。

[15] 旅程保証

当社は次の表に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合は、お支払い対象旅行代金と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。当社が支払う変更補償金の額は、旅行者 1 名の 1 企画旅行につき、旅行代金の 15% を限度とします。支払うべき変更補償金が 1,000 円未満である時はお支払いしません。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。

当社は、下記の表左欄に掲げる契約内容の変更が生じた原因が以下による場合は、変更補償金を支払いません。

①天災地変、②戦乱・暴動、③官公署の命令、④欠航、不通、休業等の運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、⑤遅延、運送スケジュール変更等の当初の運行計画によらない運送サービスの提供、⑥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、⑦旅行契約の解除された部分に係る変更。

変更補償金の支払いが必要となる変更

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額＝お支払い対象旅行代金×1件につき下記の率	
	旅行開始前	旅行開始後
(1)企画書面に記載した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)企画書面に記載した入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更	1.0%	2.0%
(3)企画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です。)		
(4)企画書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更		
(5)企画書面に記載した本邦内の旅行開始地又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更		
(6)企画書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更 (当社が宿泊機関の等級を定めている場合であって、変更後の宿泊機関の等級が記載した宿泊機関の等級を上回った場合を除きます。)		
(7)企画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		

※「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お客様に通知した場合をいいます。

※確定書面が交付された場合には、「企画書面」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、企画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。

※(3)又は(4)の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、一泊につき一件として取扱います。

※(4)の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。

※(4)、(6)、(7)の変更が一乗車船等又は一泊の中で複数生じた場合であっても、一乗車船等又は一泊につき一件として取扱います。

[16] お客様の責任

- (1) お客様の故意また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、当社から提供される情報を活用し、契約書面に記載された旅行者の権利・義務その他企画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。
- (3) 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、旅行地において速やかに当社、当社の手配代行者又は旅行サービス提供者にその旨を申し出なければなりません。

[17] 通信契約

当社は、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、所定の伝票への会員の署名なくして旅行代金や企画料金、取消料等のお支払いを受けること (以下「通信契約」といいます。) を条件に、旅行のお申し込みを承る場合があります。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。

- (1) 通信契約は、当社が申込金の決済を確認し、契約の締結を承諾する旨、郵便で通知を発した時に成立し、電話、電子メール、ファクシミリ等で電子承諾通知を行う場合は、当該通知が会員に到達したときに成立します。
- (2) 通信契約での「カード利用日」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払い戻し債務を履行すべき日をいいます。前者のうち申込金を含む旅行代金支払いのためのカード利用日は契約成立日とします。後者は当社がお客様に払い戻すべき額を通知した日とし、契約解除の申し出のあった日の翌日から起算して 7 日以内 (減額又は旅行開始後の解除の場合は、30 日以内) に旅行代金から取消料を差し引いた額を払い戻します。
- (3) 与信等の理由により会員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、[6]の取消料と同額の違約料を申し受けます。ただし、当社が別途指定する期日までに現金による旅行代金のお支払いをいただいた場合にはこの限りではありません。

[18] 個人情報の取扱い

- (1) 当社は、ご提供頂いた個人情報 (氏名、性別、住所、電話番号、国籍、年齢、生年月日、健康状態等) を下記の理由で利用させていただきます。
 - ①お客様との間の連絡のため、②旅行に関して運送・宿泊機関等のサービス手配、提供のため、③旅行に関する諸手続のため、④当社の旅行契約上の責任において事故時の費用等を担保する保険の手続きのため、⑤当社及び当社と提携する企業の商品やサービス・キャンペーン情報の提供、⑥旅行に関する情報提供のため、⑦旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため、⑧アンケートのお願いのため、⑨特典サービス提供のため、⑩統計資料作成のため
- (2) 当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。
- (3) お客様は、当社の保有する個人情報に対して開示、訂正、削除、利用停止の請求を行うことができます。
- (4) 一部の任意記入項目にご記入いただけない場合、未記入の項目に関連するサービスについては、適切にご提供できないことがあります。
- (5) 上記のほか、当社の個人情報の取扱いに関する方針については、当社のプライバシーポリシーでご確認ください。

※当社は、旅行・イベント実施中に撮影した写真や動画を、記録として、また当社刊物やホームページ等で利用させていただくことがあります。お客様が当該写真・動画に写り込んでいる場合は、事前に承諾を得ます。

[19]その他

- ・当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。
- ・運輸機関の遅延、不通、天災地変等当社が関与できない事由が生じた時、観光内容の変更・削除等が生じることがありますが、当初の旅行内容のサービスが提供できるよう最善の努力をいたします。その他、現地事情により旅行中の観光順、宿泊順の変更が生じる場合がありますので予めお含みおきください。
- ・当社はお客様が時間外に現地ガイドなどに案内等を依頼した場合の実費、お客様の疾病、怪我などの発生に伴う諸経費（交通費、通信費など）、お客様の不注意による荷物紛失・忘れ物の回収に伴う諸費用および別行動の手配のために要した実費を申し受けます。

[20]受注型企画旅行契約約款について

この条件内容に定めのない事項は当社旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）によります。当社旅行業約款をご希望の方は、当社にご請求下さい。

東京都知事登録一般旅行業第 2-7382 号

旅行企画実施：株式会社エリスタ

東京都新宿区新宿 5-15-14 INBOUND LEAGUE

（一社）日本旅行業協会正会員

旅行業務取扱管理者：伊藤 彩

