

## 受注型企画旅行取引条件説明書面（国内用）

※この書面は旅行契約成立した場合には契約書面の一部となります。

※お申込み際には必ず“旅行条件書”の内容をご確認の上お申込み下さい。

旅行業法第 12 条の 4 による旅行条件説明書面及び旅行業法 12 条の 5 による契約書面

### 1. 受注型企画旅行

「受注型企画旅行契約」(以下単に「契約」といいます。)とは、株式会社 POLARIS (大阪府知事登録旅行業第 2-2963/大阪府枚方市交北 1-20-45/ (一社) 全国旅行業協会 正会員 (以下「当社」といいます。)) 旅行者の依頼により、旅行の目的地及び日程、旅行者が提供を受けることができる運送又は宿泊のサービス (以下「運送等サービス」という。) 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、旅行を実施する旅行契約をいいます。

### 2. 契約の申込み

- (1)当社にて当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入のうえ、下記の申込金を添えてお申込みいただけます。申込金は「旅行代金」「取消料」「違約料」のそれぞれ一部または全部として取扱います。
- (2)当社がお客様に交付した企画書面の内容に契約を申込とするお客様は、当社所定の申込書に記入の上、当社が別に定める金額の申込金とともに、当社に提出していただきます。
- (3)当社と通信契約を締結しようとするお客様は、前の規定にかかわらず、会員番号を当社に通知しなければなりません。当社は同一のコースにおいて、参加しようと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、その者が契約の申込み、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、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」という。) との間で行ないます。
- (4)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。
- (5)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、なんらの責任を負うものではありません。
- (6)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。
- (7)a. 旅行開始日に 7 5 歳以上の方、b. 身体に傷害をお持ちの方、c. 健康を害している方、d. 妊娠中の方、e. 補助犬使用者の方その他の特別な配慮を必要とする方は、その旨お申出ください。当社は可能な範囲内これに応じます。なお、お客様からのお申出に基づき、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。

### 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、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)前条(7)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
- (3)当社の業務上の都合があるとき
- (4)通信契約を締結しようとする場合であって、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金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。

### 4. 契約の成立時期

- (1)契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受理した時に成立します。
- (2)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、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、当社が当該契約書面を交付した時に成立するものとします。
- (3)申込金は、旅行代金、取消料、その他のお客様が当社に支払う金銭の一部に充当します。
- (4)通信契約は(1)の規程にかかわらず、当社がおお客様の承諾の通知を受けて、同申し込みを承諾する旨の通知を発した時に成立するものとします。但し、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知が旅行者に到達した時に成立するものとします。

### 5. 契約書面の交付

- (1)当社は、契約の成立後速やかに、お客様に旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した契約書面を交付します。
- (2)契約書面を交付した場合において、当社が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、前項の契約書面に記載するところによります。

### 6. 確定書面

- (1)契約書面において、確定された旅行日程又は運送若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及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っては、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。

### 7. 旅行代金の支払い時期と旅行代金の変更

- (1)旅行代金の額は、受注型企画旅行の企画書面に記載します。旅行代金は旅行出発日までの当社が定める期日までにお支払いください。
- (2)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されている適用運賃・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定された時は、その差額だけ旅行代金を増額又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 日目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又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。
- (3)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。

### 8. 契約内容の変更

- (1)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。
- (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、旅行の安全且つ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、旅行者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、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行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、変更後に説明します。

### 9. 旅行契約の解除

- (1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合  
お客様は、企画書面記載の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。
- (2) お客様から企画料金又は取消料をいただかない場合  
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又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。
    - a. 旅行開始日又は終了日の変更
    - b. 入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
    - c. 運送機関の種類又は会社名の変更
    - d. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
    - e. 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
    - f. 宿泊機関の種類又は名称の変更
    - g. 宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件変更
  - ②旅行代金が増額されたとき (お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。)
  - 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当社がおお客様に対し、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、当該旅行者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)の規定にかかわらず、企画料金又は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。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 (当社の責め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。

### 10. 当社からの旅行契約の解除、お客様からの旅行契約の解除

#### (1) 旅行開始前

- ①お客様が企画書面に記載する期日までに旅行代金の支払いがない時は、当該期日の翌日においてお客様が受注型企画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、企画書面に定める取消料又は企画料金に相当する額の違約料を支払わなければなりません。
- ②当社は、次に掲げる場合において、お客様に事由を説明して、旅行開始前に受注型企画

旅行契約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、当該旅行に耐えられないと認められるとき。
- b.お客様がほか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恐れがあるとき。
- c.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。
- d.スキーなど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内容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。

## (2) 旅行開始後

①当社は、次に掲げる場合において、旅行開始後であっても旅行契約を解除することがあります。この場合、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て払い戻しいたします。

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。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に従わないとき、またはこれらの者または同行する他のお客様に対する暴行又は脅迫など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できない事由が生じた場合において、旅行の継続が不可能になったとき。

②本項【2】の(1)の a、c の規定により、当社が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のご負担で出発地に戻るために必要な手配を引き受けます。

## 11. 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場合は損害を賠償いたします。

(2)旅行者が天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関などの旅行サービスの中止、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(1) 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損害については、損害発生の翌日から起算して国内旅行にあっては 14 日以内に、海外旅行にあっては 21 日以内に当社に対して通知があったときに限り、旅行者 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。

## 12. 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、旅行業約款特別補償規程により以下の金額の範囲において、補償金又は見舞金を支払います。但し、特別保証規定第 2 章の事由による場合は、補償金等は支払いません。死亡補償として、国内旅行 1,500 万円、入院見舞金として入院日数により国内旅行 2 万円～20 万円、通院見舞金として通院日数により、国内旅行 1 万円～5 万円を支払います。携行品に係る損害補償金として 15 万円を限度（ただし、1 個または 1 対についての補償限度は、10 万円です。）として支払います。当該企画旅行日程において、お客様が当社の手配に係る旅行サービスの提供を一切受けけない日（旅行地の標準時によります。）が定められている場合において、その旨及び当該日に生じた事故による生命、身体または手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払いが行われない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「旅行参加中」とはいたしません。

## 13. 旅程保証

旅行日程【別表 I】に掲げる変更が行われた場合は旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）の規定によりその変更の内容に応じて旅行代金【別表 I】に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。ただし、一旅行契約についての変更補償金の額は、旅行代金の 15%を限度とします。また、一旅行契約についての変更補償金の額が 1,000 円未満の場合は支払いません。

## 【別表 I】 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	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宿泊機関の種類又は名称の変更	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客室の種類、設備又は景観その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%
8 契約書面に記載した本邦内の出発空港又は帰着空港の変更	1.0%	2.0%

## 14. 当社の解除権（旅行開始前）

(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、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、旅行地において速やかに当社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。

(3)お客様は、当社から提供される情報を活用し、契約書面に掲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。

## 15. 事故等のお申し出について

旅行中に、事故などが生じた場合には、直ちに最終日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。（もし、通知できない事情ある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください。）

## 16. 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、お客様との間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きに必要範囲内で利用させていただきます。このほか、当社及び当社らでは、

①当社及び当社と提携する企業の商品やサービス、キャンペーンのご案内②旅行参加後のご意見やご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。

(2)当社は、旅行先でのお客様のお買い物などの便宜のため、当社の保有するお客様の個人データをお土産品店に提供することがあります。この場合、お客様氏名、搭乗される航空便などに係る個人データを、あらかじめ電子的方法などで送付することにより提供いたします。なお、これらの事業者への個人データの提供の停止を希望される場合は、当社担当者へお問い合わせください。

## 17. 約款準拠

本取引条件説明書面に記載のない事項は当社の旅行業約款（受注型企画旅行契約の部）に定めるところによります。

【別表Ⅱ】 国内旅行に係る取消料 ※取消料の金額は、契約書面に明示します。

区分	取消料
(1)次項以外の受注型企画旅行契約	---
イ. ロからへまでに掲げる場合以外の場合（契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る。）	企画料金に相当する金額
ロ. 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって二十日目（日帰り旅行にあっては十日目）に当たる日以降に解除する場合（八からへまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 20%以内
ハ. 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって七日目に当たる日以降に解除する場合（二からへまでに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 30%以内
ニ. 旅行開始日の前日に解除する場合	旅行代金の 40%以内
ホ. 旅行開始日当日に解除する場合（へに掲げる場合を除く。）	旅行代金の 50%以内
ヘ. 旅行開始後の解除又は無連絡不参加の場合	旅行代金の 100%以内

旅行企画・実施：

大阪府知事登録旅行業第 2 - 2963 号/（一社）全国旅行業協会 正会員

# 株式会社 POLARIS

住所：大阪府枚方市交北 1-20-45 TEL：072-805-3231

総合旅行業務取扱管理者 牟田神東 直美