

一般社団法人こもろ観光局【ご旅行条件書】

お申し込み前にご確認ください。

1. 募集型企画旅行契約

この旅行は一般社団法人こもろ観光局（以下、「当社」という。）が企画・募集する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約（以下、「旅行契約」という。）を締結することとなります。また、契約の内容・条件はパンフレット、本旅行条件書、出発時にお渡しする確定書面（行程案内書）および当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

2. 出発申し込み手続き

ご予約などが決まりましたら当社 TEL0267-46-9070 への空席を確認のうえ、ご予約ください。

3. 旅行契約の成立

（１）当社が契約の締結を承認し、旅行代金をいただいた時に成立いたします。当社主催による募集型企画旅行に係る旅行代金の支払は、旅行初日（当日）に申し受けます。

4. 申込条件

（１）ご参加にあたって特別の条件を定めた旅行について、参加者の性別、年齢、資格、技能その他の条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、お申し込みをお断りすることがあります。

（２）健康を害している方、車椅子などの器具をご利用になっている方や心身に障がいのある方、食物アレルギー・動物アレルギーのある方、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方、身体障害者補助犬（盲導犬、聴導犬、介助犬）をお連れの方その他特別の配慮を必要とする方は、お申し込みの際に、参加に当たり特別な配慮が必要となる旨をお申し出ください。

（３）前号のお申し出を受けた場合、当社は、可能かつ合理的な範囲内でこれに応じます。これに際して、お客様の状況及び必要とされる措置についてお伺いし、または書面でそれらを申し出て頂くことがあります。

（４）当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出、コースの一部について内容を変更すること等を条件とすることがあります。また、お客様からお申し出頂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し込みをお断りし、又は旅行契約を解除させていただくことがあります。なお、お客さま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原則としてお客様の負担とします。

（５）お客様がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断又は加療を必要とする状態になったと当社が判断する場合は、旅行の円滑な実施をはかるため必要な措置を取らせていただきます。これに係る一切の費用はお客様の負担となります。

（６）お客様のご都合による別行動は原則としてできません。ただし、コースにより別途条件をお付けしてお受けすることがあります。

（７）お客様のご都合により旅行の行程から離脱される場合は、その旨および復帰の有無、復帰の予定日時等の書面による連絡が必要です。

（８）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恐れがあると当社が判断する場合は、ご参加をお断りすることがあります。

（９）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ことがあります。

（１０）お客様が当社ら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場合はご参加をお断りすることがあります。

（１１）お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは脅迫を用いて当社の信用を毀損し若しくは当社ら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場合は、ご参加をお断りすることがあります。

（１２）その他当社らの業務上の都合があるときには、お申し込みをお断りする場合があります。

5. 契約書面及び確定書面（最終旅行日程表）

（１）当社は契約の成立又は催行決定後速やかに、お客様に旅行日程、旅行サービスの内容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（以下、「契約書面」とする。）をお渡しします。契約書面はパンフレット、本旅行条件書により構成されます。

（２）当社が募集型企画旅行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. 旅行代金の適用

（１）参加されるお客様のうち、特に注釈のない場合、満12歳以上の方はおとな代金、満6歳以上12歳未満の方は子供代金となります。

（２）旅行代金はパンフレットに表示しています。出発日とご利用人数でご確認ください。

7. 旅行代金に含まれるもの

（１）旅行日程に明示した運送機関の運賃、料金、宿泊費、食事料金、観光料金（入場・拝観・ガイド等）及び消費税等諸税、サービス料、添乗員経費。

（２）パンフレットに「旅行代金に含まれるもの」として明示したその他の費用。
（１）（２）についてはお客様のご都合により、一部利用されなくても払い戻しはいたしません。

8. 旅行代金に含まれないもの

第7項のほかは旅行代金に含まれません。その一部を例示します。

- ① クリーニング・電報電話等通信料金、追加飲食等個人的性質の諸費用及びそれに伴う税・サービス料
- ② 旅行日程中の「自由行動」「自由見学」「別料金」「お客様負担」等と記載される箇所・区間の入場料金・交通費
- ③ 一人部屋を使用される場合の追加代金
- ④ 希望者のみ参加されるオプションツアー（別途料金の小旅行）の料金
- ⑤ お客様自身の希望により生ずる日程に含まれないその他の追加料金（入場料金、食事料金、交通費等）
- ⑥ ご自宅から発着地までの交通費・宿泊費

9. 旅行契約内容の変更

当社は旅行契約の締結後であっても、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はか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、旅行日程、旅行サービスの内容その他の旅行契約の内容（以下「契約内容」という。）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。

10. 旅行代金の額の変更

当社は旅行契約成立後であっても、次の場合には旅行代金を変更いたします。

- ① 利用する運輸機関の運賃・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場合、当社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額又は減額します。
当社は本項①の定める適用運賃・料金的大幅な減額がなされるときは、本項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。
- ② 第9項により契約内容が変更され、旅行実施に要する費用が増加または減少したときは、当該旅行サービス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変更の場合を除き、当社はその変更差額の範囲内で旅行代金の額を変更することがあります。ただし、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の提供に対して、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はお客様の負担とします。
- ④ 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パンフレット等に記載した場合において、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は、パンフレット等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。

11. お客様による旅行契約の解除

（１）旅行開始前

①お客様は、いつでも以下の表で定める取消料をお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。なお、表でいう「旅行契約の解除期日」とは、お客様がお申し込みの営業所の営業日・営業時間内に解除する旨を、お申し出頂いたときを基準とします。

表1）取消料

○1泊2日以上旅行					
出発日の	前日より計算して4日前迄	前日より計算して3日～2日前迄	前日	当日	旅行開始又は無連絡不参加
旅行代金の	無料	30%	40%	50%	100%

○日帰り旅行					
出発日の	前日より計算して4日前迄	前日より計算して3日～2日前迄	前日	当日	旅行開始又は無連絡不参加
旅行代金の	無料	30%	40%	50%	100%

※旅行開始後の一部取消、または前送放棄の場合は、解除にかかる旅行費用の100%
※コースごとに個別の取消料設定がある場合は、そちらに従うこととします。
②お客様のご都合で出発日、コース、宿泊施設等を変更される場合にも旅行費用全額に対して本項（１）の①の取消料が適用されます。
③お客様は次に掲げる場合において、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。

ア. 第9項に基づき契約内容が変更されたとき、ただしその変更が第20項（旅程保証）の表左欄に掲げるもの、その他の重要なものである時に限ります。

イ. 第10項①の規定に基づき契約内容が変更されたとき。

ウ. 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、又は不可能となる可能性が極めて大きいとき。

エ. 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。

（２）旅行開始後

①旅行開始後において、お客様のご都合により途中で旅行契約を解除又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。

②お客様の責に帰さない事由により最終旅行日程表に従った旅行サービスの提供が受けられない場合には、お客様は取消料を支払うことなく当該不可能となった旅行サービス提供に係る部分の契約を解除することが出来ます。この場合において、当社は旅行代金のうちお客様が当該受領する事が出来なくな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（当社の責に帰すべき事由によるものでない場合に限ります。）を差し引いたものをお客様に払い戻します。

12. 当社による旅行契約の解除

（１）旅行開始前

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。

ア. お客様が、当社があらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他の参加旅行者の条件を満たしていないことが明らかになったとき。

イ. お客様が病氣、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。

ウ. 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恐れがあると認められるとき。

エ. 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。

オ. お客様の人数がパンフレットに記載した最少催行人員に達しなかったとき。この場合、当社は旅行開始前の前日から起算してさかのぼって13日目（日帰り旅行にあつては3日目）にあたる日より前に旅行を中止する旨をお客様に通知します。

カ. スキーを目的とする旅行における降雪量の不足のように、当社があらかじめ明示した旅行条件が成就しないとき、あるいはそのおそれか極めて大きいとき。

キ. 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。

②お客様が第4項（9）から（11）に該当することが判明したとき。

（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の一部を解除することがあります。

ア. 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。

イ. 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ものによる当社の指示に従わないとき、又はこれらの者又は同行する他の旅行者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。

ウ. 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、旅行の継続が不可能となったとき。

② 当社が本項（2）の①の規定に基づいて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。すなわち、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責務については、有効な弁済がなされたものとし、また、この場合において、当社は、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。

- ③ 当社は、本項(2)の①のア、ウの規定によって旅行開始後に旅行契約を解除したときは、お客様のご依頼に応じてお客様のご負担で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。
- ④ お客様が第4項(9)から(11)に該当することが判明したとき。

13. 旅程管理

(1) 当社はお客様が安全かつ円滑な旅行の実施を確保するため、お客様に対し次に掲げる業務を行います。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出来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じます。ただし、本項(5)の個人旅行プランを除きます。

②本項(1)の①の措置を講じたにもかかわらず、旅行内容の変更をせざるを得ない場合において、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ます。

(2) お客様は、旅行開始後旅行終了までの間において団体で行動していただくときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従っていただきます。

【添乗員同行プラン】

(3) 添乗員同行表示コースには、全工程に添乗員が同行し、本項(1)に掲げる業務その他当該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います。

【現地係員案内プラン】

(4) 現地係員案内表示コースには、添乗員は同行いたしません。当社は現地において当社が手配を代行させるものにより、本項(1)に掲げる業務その他当該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います。

【個人旅行プラン】

(5) 個人旅行プランには添乗員は同行いたしません。

14. 当社の責任及び免責事項

(1) 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社又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、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) 例えば、お客様が次に掲げるような事由により損害を被られても、当社は本項(1)の責任を負いかねます。ただし、当社又は当社の手配代行者の故意または過失が証明されたときは、この限りではありません。

- ①天災地変、戦乱、暴動又はこれらのために生ずる旅行日程の変更もしくは旅行の中止
- ②運送、宿泊機関等の事故もしくは火災により発生する損害
- ③運送、宿泊機関等のサービス提供の中止又はこれらのために生じる旅行日程の変更若しくは旅行の中止
- ④官公署の命令等によって生じる旅行日程の変更、旅行の中止
- ⑤自由行動中の事故
- ⑥食中毒
- ⑦盗難
- ⑧運送機関の遅延、不通、スケジュール変更、経路変更など、又はこれらによって生ずる旅行日程の変更若しくは目的地滞在時間の短縮

(3) 当社は、手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、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(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。また、自己負担額1事故につき3,000円となります。)を限度として賠償します。

15. お客様の責任

(1) お客様の故意または過失、法令、公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社約款の規定を守らないことにより当社が損害を被ったときは、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。

(2) お客様は、募集型企画旅行契約を締結するに際しては、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募集型企画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、契約書面の記載された旅行サービスを円滑に受領するため、万が一契約書面と異なる旅行サービスが提供されたとき、旅行地において速やかにその旨を当社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。

16. 特別補償

(1) 当社は第14項の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)の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、その生命、身体又は手荷物の上に被られた一定の損害について、死亡補償金として1500万円、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により1万円~5万円を支払います。携行品に係る損害補償金は、旅行者1名につき15万円をもって限度とします(自己負担額1事故につき3,000円となります。)。ただし、補償対象品の一個又は一対については、10万円を限度とします。

(2) 当社が第14項(1)の責任を負うことになったときは、この補償金は、当社が負うべき損害補償金の一部または全部に充当します。

(3) 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の料金を収受して実施されるオプションツアーのうち、当社が主催するものについては、主たる旅行契約の一部として取り扱います。

(4) 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、募集型企画旅行参加中とはいたしません。

(5) お客様が募集型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、故意による法令違反、疾病等のほか、募集型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中の山岳登坂などの他、これに類する危険な運動中の事故によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金及び見舞金を支払いません。ただし、当該運動が募集型企画旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。

17. 旅程保証

(1) 当社は、次左欄に掲げる契約内容の重要な変更(次の①、②、③に掲げる変更を除く。)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て得た額の変更補償金を、旅行終了日の翌日から起算して30日以内にお客様に支払います。ただし、当該変更について当社に第14項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかである場合には、この限りではありません。

①次に掲げる事由による変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません(ただし、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が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います。)。ア. 旅行日程に支障をもたらす悪天候を含む天災地変

イ. 戦乱

ウ. 暴動

エ. 官公署の命令

オ. 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

カ. 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運行計画によらない運送サービスの提供

キ. 旅行参加者の生命又は身体确保安全確保のために必要な措置

ク. 第11項及び第12項で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パンフレットに記載した旅行サービスの提供を受ける順序が変更になった場合でも、旅行中に当該旅行サービスの提供を受けることが出来た場合においては、当社は変更補償金を支払いません。

(2) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様1名に対して1募集型企画旅行につき、旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。またお客様1名に対して1募集型企画旅行につき支払うべき変更補償金の額が1,000円未満である時は、当社は、変更補償金を支払いません。

(3) 当社が、本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について、当社に第14項(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかになった場合には、お客様は当該変更に係る変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害賠償の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺した残額を支払います。

(4) 当社は、お客様が同意された場合、金銭による変更補償金の支払いに替えて、同等価値以上の物品・サービスの提供をすることがあります。

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(レストランを含む)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ます。)	1.0	2.0
4.契約書面に記載した運送機関の書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

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
6.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
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

18. 個人情報の取扱について

(1) 当社は、ご提供いただいた個人情報について、①お客様とごとの連絡のため、②旅行に関する運送・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きのため、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当社およ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、旅行に関する情報提供のため、⑥旅行参加後のご意見やご感想のお願いのため、⑦アンケートのお願いのため、⑧特典サービス提供のため、⑨統計資料作成のため、に利用させていただきます。

(2) 本項(1)の②、③の目的を達成するため、お客様の氏名、住所、電話番号、搭乗便名等を運送・宿泊機関、土産物店等に書類又は電子データにより、提供することがあります。

(3) 当社は、個人情報の取扱を委託することがあります。

(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。

19. その他

(1) お客様が個人的案内、買い物等を添乗員等に依頼された場合のそれに伴う諸費用、お客様の怪我、疾病等の発生に伴う諸費用、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、別行動手配に要した諸費用が生じたときには、その費用をお客様にご負担いただきます。

(2) お客様のご便宜を図るため土産物店にご案内することがありますが、お買い物に際しましては、お客様の責任で購入していただきます。

(3) 旅館・ホテル等において、お客様が酒類・料理・その他のサービス等を追加された場合は、原則として消費税等の諸税が課せられますのでご了承ください。

(4) ご集合時刻は厳守してください。集合時刻に遅れ参加できない場合の責任は一切負いかねます。

(5) 事故、大雪をはじめとする道路事情その他やむを得ない事由により、万一帰省が遅れ、タクシーの利用あるいは宿泊しなければならない事態が生じても当社はその請求には応じられません。また目的地滞在時間の短縮による補償にも応じられません。

(6) 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

20. 募集型企画旅行約款について

本旅行条件書に定めのない事項については、当社旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)によります。当社旅行業約款は、当社受付窓口でご覧になれます。

21. ご旅行条件の基準

この旅行条件は、2018年3月1日を基準としています。旅行代金算出の基準日は、各パンフレットに記載しています。

一般社団法人 こもろ観光局長野県知事 登録旅行業 第2-591 長野県小諸市大手一丁目 6-16 旅行業務取扱管理者：小室孝明

2019.02.20