

# 合同会社クナウトラベル北海道

## 国内受注型企画旅行条件書

### 1. 受注型旅行契約

- (1) 「受注型企画旅行契約」(以下「旅行契約」といいます)とは、合同会社クナウトラベル北海道(以下「当社」といいます)がお客様の依頼により、旅行の目的地及び日程、お客様が提供を受けることができる運送等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旅行契約をいいます。
- (2) 旅行契約の内容・条件はこの条件書によるほか旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金等旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます。)、出発前にお渡しする確定書面(最終日程表)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。

### 2. 旅行契約のお申込み

- (1) 当社がお客様に交付した企画の内容に関し契約を申し込もうとするお客様は、所定の申込書に所定事項をご記入のうえ、当社が別に定める金額の申込金を添えてお申込みください。
- (2) お客様との旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、申込金を受領した時に成立するものとします。
- (3) 当社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契約の申込みを受けることがあります。この場合の旅行契約は、当該書面を交付した時に成立するものとします。
- (4) 申込金は、旅行代金(その内訳として金額が明示された企画料金を含みます)、取消料、違約料の一部として取り扱います。
- (5) 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、又は将来負う事が予測される債務又は義務については、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。

### 3. 申込み条件

- (1) お申込み時点で未成年の方は、親権者の方の同意書をご提出か親権者の方のご同行を条件とさせていただく場合があります。
- (2) 妊娠中の方、現在健康を損なっている方、身体に障がいをお持ちの方、補助犬使用の方などで、特別な配慮(車イスの手配等)を必要とする場合は、旅行申込み時にその旨お申し出ください。当社は可能で合理的な範囲内でこれに応じます。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追加費用はお客様の負担とします。また、旅行内容や現地事情、運送・宿泊機関等の状況等により健康診断書のご提出、同伴者・介助者のご同行を条件とさせていただくか、日程の一部変更や参加をお断りする場合があります。
- (3) お客様が旅行中に疾病、傷害その他の事由により医師の診断又は加療が必要であると当社が判断した場合は、必要な処置をとることがあります。これに係る一切の費用はお客様の負担となります。
- (4) 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、復帰の有無、復帰される場合は復帰の予定日時等の連絡が必要です。
- (5) お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げると当社が判断する場合には、お申込みをお断りすることがあります。
- (6) お客様が暴力団、暴力団員、暴力団関係者、その他反社会的勢力であると判明した場合は、お申し込みをお断りする場合があります。
- (7) その他当社の業務上の都合があるときには、お申込みをお断りすることがあります。

### 4. 契約書面及び確定書面(最終旅行日程表)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、旅行代金その他の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、契約書面に記載するところによります。
- (3) 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旅行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。
- (4) 前項において、手配状況の確認を希望するお客様からの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に回答します。
- (5) 確定書面を交付した場合には、当社が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、当該確定書面に記載するところに特定されます。

### 5. 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、契約書面に記載します。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) 利用する運送機関について、適用を受ける運賃・料金(以下「適用運賃・料金」といいます。)が、著しい経済情勢の変化等によ

り、企画書面に記載した基準日において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に越えて改定されたときは、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かのぼって15日目に当たる日より前に旅行者にその旨を通知します。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、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。

## 6. 旅行契約内容の変更

- (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。但し、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。

## 7. お客様の交替

お客様は、当社の承諾を得て手数料をお支払いいただくことにより契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。

## 8. お客様による旅行契約の解除

- (1) お客様は次に定める取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。但し、当社が、運送・宿泊機関等が定める取消料、違約料その他の運送・宿泊機関等との間の旅行サービスに係る契約の解除に要する費用（以下、「運送・宿泊機関取消料等」という。）の金額を、企画書面において証憑書類を添付して明示したときは、お客様が旅行開始前に旅行契約を解除した場合の取消料については、企画書面記載の取消料の金額にかかわらず、当社が運送・宿泊機関等に対して既に支払い、又はこれから支払わなければならない運送・宿泊機関取消料等の合計額以内の金額とします。なお、お客様のご都合で出発日や目的地、人員減等をされる場合も変更取消料の対象となります。

区分	取消料
旅行開始日の前日から起算してさかのぼって	
①21日前に当たる日以前の解除（当社が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
②20日目（日帰り旅行にあつては10日目）に当たる日以降の解除する場合（③～⑥を除く）	旅行代金の20%以内
③7日目に当たる日以降の解除（④～⑥を除く）	旅行代金の30%以内
④旅行開始日前日の解除	旅行代金の40%以内
⑤旅行開始日当日の解除（⑥を除く）	旅行代金の50%以内
⑥旅行開始後の解除又は無連絡不参加	旅行代金の100%以内

- (2) 当社の責任とならないローン、渡航手続き等の事由によるお取消の場合も上記の取消料をお支払いいただきます。
- (3) 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当社によって行われたとき。
    - 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（レストランを含む）、その他の旅行の目的地の変更
    - c. 運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
    - d. 運送機関の種類又は会社名の変更
    - 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. 宿泊機関の客室種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
  - 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、旅行の安全且つ円滑な実施が不可となり、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、期日までに確定書面を交付しなかったとき。
  - ⑤ 当社の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。
- (4) お客様は、旅行開始後において、当該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)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。
- (5) 当社は、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。

## 9. 当社による旅行契約の解除

〈旅行開始前〉

- (1) お客様より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ときは、当該期日の翌日においてお客様が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) 次のいずれかに該当する場合、当社は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 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。
  - ⑤ 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。
  - ⑥ 通信契約を締結した場合であって、お客様の有する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。

〈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。
  - 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に従わないとき、又はこれらの者、若しく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。
  - 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) この場合は、当社は、旅行契約解除後の旅行サービスについて取消料、違約料を差し引いて払い戻します。

## 10. 旅行代金の払い戻し

当社は、第 8 項及び第 9 項の規定により旅行契約が解除された場合において、お客様に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。

## 11. 添乗サービス

- (1) 当社は、契約責任者の求めにより添乗サービスを提供することがあります。この場合、添乗サービス料金及び添乗員の団体・グループに同行するために必要な交通費、宿泊費等は、旅行代金を含むものとします。
- (2) 添乗サービスの内容は、原則として旅行を安全かつ円滑に実施し、団体・グループ行動を行うために必要な業務とします。また、添乗員の業務時間は原則として 8 時から 20 時までとします。

## 12. 当社の責任

- (1) 当社は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場合は損害を賠償いたします。但し、損害発生の翌日から起算して 2 年以内に当社に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、(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 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を除きます。）として賠償します。

## 13. 特別補償

- (1) 当社のお客様が当該旅行中に、急激且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、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により 1 万円～5 万円、携行品に係る損害補償金として 15 万円を限度(但し、1 個又は 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。
- (2) 当該受注型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、その旨および当該日に生じた事故による生命、身体又は手荷物の損害については、補償金及び見舞金の支払が行われていない旨について契約書面に明示したときは、当該日は「受注型企画旅行参加中」とはいたしません。

## 14. 旅程保証

- (1) 旅行日程に下表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)の規程によりその変更の内容に応じて旅行代金に下表に定める率を乗じた額の変更補償金を支払います。但し、1 旅行契約について支払われる変更補償金の額は、旅行代金の 15%を限度とします。また 1 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、変更補償金は支払いません。

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です。)	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変更	1.0	2.0
⑧ 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

(2) 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令及び欠航、不通、運休等の運送機関等のサービス提供中止並びに遅延、運送スケジュール変更等の当初の運行計画によらないサービスの提供が上記事項の発生原因の場合お支払い対象となりません。またお客様の生命又は安全確保のための必要な措置が発生原因の場合もお支払い対象となりません。

#### 15. 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、契約書面に記載されたお客様の権利義務その他の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) お客様は、旅行開始後に万が一、契約書面に記載された旅行サービス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、当社の手配代行者または旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

#### 16. 個人情報の取扱について

- (1) 当社の個人情報保護方針及び個人情報のお取扱いにつき同意をいただいたうえで、お申し込みください。なお、お客様の個人情報については、お客様との連絡に利用させていただくほか、旅行手配やその他の手続きに必要な範囲内で運送機関・宿泊機関および保険会社、土産店等に提供します。また、当社商品・サービス等のご案内、アンケートのお願い、統計資料等の作成にお客様の個人情報を利用して頂く事があります。
- (2) 団体・グループを構成する旅行者の代表(契約責任者)のお客様は、個人情報の第三者提供が行われることについて、構成者(同行者)本人の同意を得るものとします。
- (3) このほか当社の個人情報の取り扱いに関する方針等についてホームページ (<https://slow-life-hokkaido.com/ja/privacy>) でご確認ください。

#### 【旅行企画・実施】

合同会社クナウトラベル北海道  
 北海道知事登録旅行業第 2-875 号  
 国内旅行業務取扱管理者：外山暁子  
 〒080-0046 北海道帯広市西 16 条北 1 丁目 25-44  
 (一社) 全国旅行業協会 (ANTA) 正会員

#### 【予約販売・お問い合わせ先】

株式会社クナウパブリッシング  
 **Slow Travel HOKKAIDO**  
 北海道知事登録旅行業者代理業第 151 号  
 国内旅行業務取扱管理者：猿渡亜美  
 〒080-0046 北海道帯広市西 16 条北 1 丁目 25-21  
 TEL : 0155-38-4188 FAX : 0155-34-1287  
 E-mail : slh@slow-life-hokkaido.com