

- お客様は出発日より1ヶ月以内にお申込み店に払い戻しをお申し出ください。
- 本項(1)の規定は、第18項または第20項で規定するところにより、お客様または当社が損害賠償請求権行使することを妨げるものではありません。
- クーポン券類の引渡し後の払い戻しについては発行したクーポン券類が必要となります。クーポン券類の提出がない場合には旅行代金の払い戻しができません。クーポン券類の提出がない場合には旅行代金の払い戻しができません。

●16 当社の指示

お客様は旅行開始後、旅行終了までの間、募集型企画旅行参加者として行動していただくときには自由行動時間を除き、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社(添乗員、現地係員または手配代行者等を含みます)の指示に従っていただきます。

●17 添乗員と旅程管理

- 添乗員の同行の有無は募集パンフレットまたはホームページに明示いたします。
- 添乗員の同行する旅行においては添乗員が、添乗員の同行しない旅行においては旅行先におけるバス乗務員または現地係員が、旅行を安全かつ円滑に実施するため必要な業務及びその他当社が必要と認める業務の全部または一部を行います。
- 添乗員が同行しない旅行においては、現地における当社(添乗員または手配代行者等を含みます)の連絡先を最終旅行日程表に明示いたします。
- 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。
- 個人型プランは添乗員等は同行いたしません。お客様が旅行サービスの提供を受けるために必要なクーポン類をお渡しいたしますので、旅行サービスの提供を受けるための手続きはお客様ご自身で行なっていただきます。交通機関等のサービス提供の中止やお客様のご都合で急遽ご旅行を取り止める場合、取扱販売店に連絡をお願いいたします。なお、取扱販売店が休業日、又は営業時間外で連絡が不可能な場合は、ご自身で、残りのご利用予定のサービス提供機関(ホテル、交通機関等)への取消連絡や、取消処理をお願いいたします。取消連絡・取消処理をされなかった場合は、権利放棄したことになり、一切の返金を受けられないことになりましてご注意ください。
- 現地係員が業務を行なわない区間においては、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きは、お客様ご自身で行なっていただきます。

●18 当社の責任

- 当社は、旅行契約の履行にあたって、当社または当社が手配を代行させた者(以下「手配代行者」といいます)が故意または過失によりお客様に損害を与えたときは、お客様が被られた損害を賠償いたします。但し、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。
- お客様が次に掲げるような理由により、損害を被られた場合については、原則として本項(1)の責任を負うものがございます。
 - 天災地変、戦乱、暴動また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
 - 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
 - 運送・宿泊機関などのサービス提供の中止、また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
 - 官公署の命令、外国の出入国規制または伝染病による隔離
 - 自由行動中の事故⑥食中毒⑦盗難
 - 運送機関の遅延・不通・経路変更またはこれらによって生ずる旅行日程の変更もしくは目的地帯在時間の短縮
- 手荷物について生じた本項(1)の損害については、本項(1)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ことに限り、お客様1名様につき15万円を限度(当社の故意または重大な過失がある場合を除く)として賠償いたします。

●19 特別補償

- 当社は第18項(1)の規定に基づく当社の責任が生じるか否かを問わず、約款の別紙「特別補償規程」の定めるところにより、当社が実施する国内募集型企画旅行に参加するお客様が当該旅行参加中に、急激かつ偶然な外来の事故によって身体に損害を被ったときは、お客様またはその法定相続人に死亡補償金として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～5万円をお支払いいたします。また、所定の身の回り品に損害を被ったときは、約款の別紙「特別補償規程」により携帯品損害補償金(15万円を限度。但し、一個または一対についての補償限度は10万円)をお支払いいたします。但し、現金、クレジットカード、貴重品、クーポン券、航空券、撮影済みのフィルム、その他約款の別紙「特別補償規程」第18条2項に定める品目については補償いたしません。
- 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、酒酔い運転、故意の法令違反行為・法令に違反するサービス提供の受領、疾病などの他、募集型企画旅行の旅行日程に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、ハングライダー搭乗、超軽量動力機(モーターハングライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機など)搭乗、ジャイロプレーン搭乗などの他、これら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お支払いいたしません。
- 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。
- 当社が第18項(1)の責任を負うこととなったときは、この補償金は当社が負うべき損害賠償金の一部(または全部)に充当たいたします。

●20 お客様の責任

- お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社の約款の規定を守らないことにより当社が損害を受けた場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- 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社の権利・義務その他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、旅行地において速やかに当社、当社の手配代行者また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。

●21 オプションツアーまたは情報提供

- 当社の募集型企画旅行参加中のお客様を対象として、別途の参加料金を収受して当社が実施する募集型企画旅行(以下「当社企画・募集・実施のオプションツアー」といいます)は募集パンフレットまたはホームページなどで「企画・実施：新潟交通株式会社」などと明示いたします。当社企画・募集・実施のオプションツアーに対する第19項の適用については、当社は、主たる旅行契約の内容の一部として取り扱いました。
- 募集パンフレットまたはホームページなどでオプションツアーの企画・募集・実施が当社以外の旅行会社などである旨を明示した場合には、オプション参加中にお客様に発生した第19 項(特別補償)で規定する損害に対しては同項の規定に基づき損害賠償金または見舞金を支払います。また当該オプションツアーの催行に係る主催者の責任及びお客様の責任は全て、当該オプションツアーが催行される当該主催者の定めによります。
- 当社は、募集パンフレットまたはホームページなどで「単なる情報提供」として可能なスポーツなどを記載する場合がございます。この場合当社の募集型企画旅行参加中に、当該可能なスポーツによりお客様に発生した損害に対しては、当社は第19項の特別補償規程は適用いたしますが、それ以外の責任を負いません。

●22 旅程保証

- 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合(但し、次の①、②、③で規定する変更を除きます)は、第7項で定める「お支払い対象旅行代金」に次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日以内にお客様にお支払いいたします。但し、当該変更については当社の第18項の(1)の規定に基づく責任が発生することが明らかな場合には、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部または一部としてお支払いいたします。
 - 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お支払いいたしません。(但し、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送・宿泊機関などの座席・部屋その他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お支払いいたします)
 - (ア)天災地変(イ)戦乱(ウ)暴動(エ)官公署の命令(オ)欠航、不通、休業など運送・宿泊機関などのサービス提供の中止(カ)遅延、運送スケジュールの変更など当初の運航(運行)計画によらない運送サービスの提供(キ)旅行参加者の生命または身体の安全確保のため必要な措置
 - 第14項の規定に基づき旅行契約が解除された部分に係る変更の場合、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
 - 募集パンフレットまたはホームページ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できた場合においては、当社は変更補償金をお支払いいたしません。
- 本項(1)の規定にかかわらず、「当社がひとつの旅行契約に基づき支払う変更補償金の額は、第7項で定める「お支払い対象旅行代金」に15%を乗じて得た額を上限といたします。また、ひとつの旅行契約に基づきお支払いする変更補償金の額が1,000円未満であるときは、当社は変更補賞金をお支払いいたしません。
- 本項(1)(2)に基づき変更補償金をお支払いする場合でも、当社はお客様の同意を得て、金銭による支払いに替え、これと同等またはそれ以上の価値のある物品または旅行サービスの提供をもって補償を行う場合がございます。
- 当社が本項(1)の規定に基づき変更補償金をお支払いした後に、当該変更について当社に第18項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ていただきます。この場合、当社は当社が支払うべき損害賠償金の額と、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お支払いいたします。

当社が変更補償金を支払う変更	変更補償金の額＝ 1件につき下記の率 × お支払い対象旅行代金	
	旅行開始日の前日 までにお客様に 通知した場合	旅行開始日以降に お客様に通知した 場合
①募集パンフレット又はホームページに記載した旅行開始日又は終了日の変更	1.5%	3.0%
②募集パンフレット又はホームページ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)その他の旅行目的地の変更	1.0%	2.0%
③募集パンフレット又はホームページ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(変更後の等級及び施設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募集パンフレット又はホームページ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募集パンフレット又はホームページに記載した日本国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募集パンフレット又はホームページに記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0%	2.0%
⑦募集パンフレット又はホームページに記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他客室の条件の変更	1.0%	2.0%
⑧上記の①～⑦に掲げる変更のうち募集パンフレット又はホームページのツアー・タイトル中に記載があった事項の変更	2.5%	5.0%

- 注1:確定書面(最終旅行日程表)が交付された場合には、「契約書面(募集パンフレットまたはホームページ)」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用いたします。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間また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件として取り扱いたします。
- 注2:1件とは、運送機関の場合1乗車船などごと、宿泊機関の場合1泊ごとに、その他旅行サービスの場合1該当事項ごとに1件といたします。
- 注3:③または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件として取り扱いたします。
- 注4:④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用いたしません。
- 注5:④または⑥もしくは⑦に掲げる変更が1乗車船などまたは1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船などまたは1泊につき1件として取り扱いたします。
- 注6:⑧に掲げる変更については、①～⑦の料率を適用せず、⑧の料率を適用いたします。

●23 通信契約

- 当社らは、当社らが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などのお支払いを受ける」ことを条件に電話、郵便、ファクシミリ、インターネット、その他の通信手段による旅行のお申し込みを受ける場合(以下「通信契約」といいます)がございます。但し、当社らが提携会社と通信契約に関わる加盟店契約がないなど、または業務上の理由などでお受けいたしかねる場合もございます。
- 通信契約により旅行契約の締結をする際は、お申し込みの際に、申込金の提出に代えて、「お申し込みしようとするコース名」、「旅行開始日」、「カード名」、「会員番号(クレジットカード番号)」、「カード有効期限」などを当社らにお申し出いただきます。通信契約による旅行契約は、当社らが旅行契約の締結を承諾する旨を電話または郵便で通知することを、当社らがその通知を発した時に成立し、当社らがEメールなどの電子承諾通知による方法により通知する場合には、その通知がお客様に到達した時に成立するものとしたます。通信契約での「カード利用日」は、会員及び当社らが旅行契約に基づく旅行代金などの支払いまたは払い戻し債務を履行すべき日をいいます。
- 与信などの理由により会員のお申し出のクレジットカードでのお支払いができない場合、当社らは通信契約を解除し、第14項(1)の①の(ア)の取消料と同額の違約料を申し受けます。但し、当社ら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はこの限りではございません。
- 当社らは通信契約を締結した後旅行代金の減額または通信契約が解除された場合、お客様に払い戻すべき金額が生じたときは提携会社のカード会員規約にしたがってお客様に対し当該金額を払い戻しいたします。この場合、当社らは、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、減額また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額を通知するものとし、お客様に当該通知を行った日をカード利用日といたします。

●24 旅行条件・旅行代金の基準

この旅行条件の基準日と旅行代金の基準日については、各パンフレット又はホームページ等に明示した日付となります。

●25 個人情報の取扱について

- 当社及び募集パンフレットに記載の受託旅行者(以下「取扱旅行会社」といいます)は、旅行申し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、お客様がお申し込みいただいた旅行において運送・宿泊機関など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な範囲内で利用させていただきます。※このほか、当社及び取扱旅行会社では、①会社及び会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ございます。
- 当社が取得する個人情報は、お客様の氏名、年齢、性別、電話番号、住所、メールアドレス、その他コースにより当社が旅行を実施する上で必要となる最小限の範囲内のお客様の個人情報とします。また介助者の同行、車椅子の手配等特別な配慮を必要とする場合で、当社が可能な範囲内でこれに応ずる(又は応じられない旨の回答をする)目的のため、上記以外の個人情報の取得をさせていただきます。このほか、当社が手配をするうえで必要な範囲内とします。
- 当社が本項(2)の個人情報を取得することについてお客様の同意を得られない場合は当社は募集型企画旅行契約の締結に応じられないことがあります。また同意を得られないことにより、お客様の希望される手配等が行えない場合がございます。
- 当社は、当社が保有するお客様の個人情報のうち、氏名、住所、電話番号またはメールアドレスなどのお客様へのご連絡にあたり必要となる最小限の範囲のものについて、当社らの間で、共同して利用させていただきます。当社らは、それぞれの企業案内、商品及び催し物内容のご案内、ご購入いただいた商品の発送のために、これを利用させていただくことがございます。
- 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情報を、守秘義務契約を締結した土産物店に提供することがございます。この場合、お客様の氏名、搭乗日、搭乗される航空便名などに係る個人情報をお知らせする。あらかじめ電子的方法などで送付することによって提供いたします。なお、これらの事業者への個人情報の提供の停止を希望される場合は、当社のお問い合わせ窓口あて、出発前までにお申し出ください。

●26 その他

- お客様が個人的な案内・買い物などを添乗員に依頼された場合のそれに伴う

諸費用、お客様のけが、疾病など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、それらの費用をお客様にご負担いただきます。

- お客様の便宜をはかるため土産物店にご案内する場合がございますが、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。
- 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は、直ちに最終旅行日程表でお知らせする連絡先にご通知ください。(もし、通知できない事情がある場合は、その事情がなくなり次第ご通知ください)
- 小人代金は旅行開始日当日を基準に、満6歳以上、12歳未満の方に適用いたします。(6歳であっても小学校入学前は幼児扱いとします)
- 6歳未満の方は幼児とし、コース・お客様の希望によりかかる費用を請求いたします。ただし座席を占有する場合、小人と同様の扱いを希望される場合は、小人として扱扱いをいたします。但し、募集パンフレットまたはホームページ内で別に定めている場合はこの限りではございません。
- 当社の募集型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイルージサービスを受けられる場合がございますが、同サービスに関わるお問い合わせ、登録等はお客様ご自身で当該航空会社へ行っていただきます。また、契約書面や確定書面に記載した利用航空会社や搭乗区間などの変更により、当社は理由の如何に関わらず第18項(1)ならびに第22 項(1)の責任を負いません。また、いかなる場合でも実際に搭乗がなれなかった場合には、当該航空会社は規定によりマイルージの積算をいたしません。
- 天候等の不可抗力により航空機等の運送機関のサービスが中止又は遅延となり、行程の変更等が生じた場合の宿泊費、交通費等はお客様負担となります。
- 旅館ホテル等において、お客様が酒類・料理・その他のサービスを追加された場合、原則として消費税などの諸税が課せられます。
- 病気、けがをした場合、多額の治療費・移送費等がかかることがあります。また事故の場合、加害者への賠償金請求や賠償金の回収が大変困難であるのが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡・後遺障害等を担保するため、お客様ご自身で充分な額の国内旅行傷害保険に加入することをお勧めします。
- お客様は、旅行開始から旅行終了までの間、募集型企画旅行参加者として行動していただくときは自由行動時間中を除き、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。
- 当社はいかなる場合も旅行の再実施はいたしません。