

# ご旅行条件説明書面(共通事項)

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の一部です。

旅行契約の成立後は、同法第12条の5に定める契約書面の一部として取り扱いたします。

## 1. 企画者

- (1)この旅行は、株式会社ホライズン・ホテルズ(富山県富山市大手町 2-3、山梨県知事登録旅行業第地域-316号、以下「当社」といいます。)が企画して実施する旅行であり、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」といいます。)を締結することになります。
- (2)当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って運送機関等の提供する旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます。)を受けられるように手配し、旅程を管理することを引き受けます。当社は、自ら旅行サービスを提供するものではありません。
- (3)旅行契約の内容・条件は、ウェブサイト、パンフレット、各種募集広告、本説明書面、確定書面および当社旅行業約款募集型企画旅行の部(以下「約款」といいます。)によって構成されます。

## 2. 旅行のお申込み方法

- (1)当社所定のお申込書に所定の事項をご記入の上、当社が別に定める金額のお申込金を添えて当社にご提出ください。
- (2)お申込み時にご提出いただいたお申込金は、「旅行代金」「取消料」「違約金」のそれぞれ一部または全部として取扱います。

## 3. お申込み条件

- (1)未成年者の方のお申込みには親権者の同意が必要です。
- (2)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、技能その他条件が当社の指定する条件に合致しない場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (3)お客様が暴力団員、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、ご参加をお断りする場合があります。
- (4)お客様が当社らに対して暴力的または不当な要求行為や取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為などを行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (5)お客様が風説を流布したり、偽計や威力用いて当社らの信用を棄損したり業務を妨害するなどの行為を行った場合は、ご参加をお断りする場合があります。
- (6)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、お申込みの際に、参加にあたり特別な配慮が必要となる旨をお申し出下さい(旅行契約成立後にこれらの状態になった場合も直ちにお申し出ください。)。あらかじめ当社からご案内申し上げますので、旅行中に必要となる措置の内容を具体的にお申し出ください。
- (7)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、お客様の状況およ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いただくことがあります。
- (8)当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者または同伴者の同行、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、または旅行契約の解除をさせていただくことがあります。なお、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原則としてお客様の負担とします。
- (9)お客様がご旅行中に疾病、傷害その他の事由により、医師の診断また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とらせていただきます。これにかかる一切の費用はお客様のご負担になります。
- (10)お客様が他のお客様に迷惑を及ぼし、または団体行動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は、ご参加をお断りする場合があります。
- (11)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場合があります。

#### 4. 契約責任者によるお申込み

- (1) 当社は、団体・グループの代表者である契約責任者からお申込みがあった場合、契約責任者とその団体・グループを構成する旅行者（以下「構成者」といいます。）の旅行契約の締結に関する一切の代理権を有しているものとみなします。
- (2) 契約責任者は、当社が別に定める日までに、構成者の名簿を当社に提出しなければなりません。
- (3) 当社は、契約責任者が構成者に対して現に負い、また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、何らの責任を負うものではありません。

#### 5. 契約の成立時期

旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、第2項(1)に規定するお申込金を受理したときに成立します。

#### 6. 契約書面および確定書面

- (1) 当社は、契約成立後速やかに、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契約書面をお渡しいたします。契約書面はウェブサイト、パンフレット、各種募集広告、本説明書面および約款によって構成されます。
- (2) 前号の契約書面に確定された旅行日程等、約款第10条に定める事項を記載できない場合、当社が別に定める日までに確定書面をお渡しいたします。

#### 7. 旅行代金とのお支払い時期

お客様が当社にお支払いいただく旅行代金と支払い時期は、旅行契約ごとに定めるところによります。

#### 8. 旅行代金に含まれるもの

各旅行商品に「旅行代金に含まれるもの」として明示された費用。

#### 9. 旅行代金に含まれないもの

前項のほかは旅行代金に含まれません。

#### 10. 契約内容の変更

当社は、契約の締結後であっても、天災地変、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、旅行の安全かつ円滑な実施を図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、これらの事由が関与し得ないものである理由およびその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、やむを得ないときは、変更後に説明します。

#### 11. 旅行代金の変更

- (1) 利用する運送機関の運賃・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改訂されたときは、その改訂差額だけ旅行代金を変更いたします。ただし、旅行代金を増額変更するときは、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客様に通知いたします。
- (2) 当社は前号の定める適用運賃・料金の減額がなされるときは、前号の定めるところにより、その減額だけ旅行代金を減額します。
- (3) 第10項により旅行内容が変更され、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、違約金その他既に支払い、またはこれから支払わなければならない費用を含みます。)が減少または増加したときは、サービスの提供が行われているにもかかわらず運送機関等の座席・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だけ旅行代金を変更します。
- (4) 当社は、運送機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨をウェブサイト、パンフレット等に記載した場合、旅行契約の成立後に当社の責任によらずその利用人員が変更になったときは、契約書面に記載した範囲内で旅行代金を変更します。

## 12. お客様の交替

- (1) お客様は、あらかじめ当社の承諾を得て、契約上の地位を第三者に譲り渡すことができます。
- (2) 前号の場合、お客様は当社所定の用紙に所定の事項を記入の上、別に定める金額の手数料とともに当社に提出しなければなりません。
- (3) 契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があったときに効力を生じ、以後契約上の地位を譲り受けた第三者がお客様の旅行契約に関する一切の権利および義務を引き継ぐものとします。

## 13. お客様による契約の解除

- (1) お客様は、いつでも当社約款別表第 1 に定める取消料を当社に支払って旅行契約を解除することができます。
- (2) お客様は次に定める場合、前号の規定にかかわらず、旅行開始前に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。
  - ① 天災地変、官公署の命令その他の事由が生じた場合に、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - ② 第 11 条 1 項の規定により旅行代金が増額されたとき。
  - ③ 当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が第 20 項の表左欄に掲げるものその他の重要なものであるときに限ります。
  - ④ 当社がお客様に対して第 6 項第 2 号に定める期日までに確定書面を交付しなかったとき。
  - ⑤ 当社の責任により、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。
- (3) お客様は、旅行開始後であっても、お客様の責任によらず契約書面に記載した旅行サービスを受けることができなくなったときまたは当社がその旨を告げたときは、第 1 号の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、旅行サービスの受け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。
- (4) 前号の場合に、当社は、旅行代金のうち旅行サービスの受けることができなくなった部分に関する金額をお客様に払い戻します。ただし、前号の場合が当社の責任によらないときには、その金額から、受けることができなくなった旅行サービスに対して取消料、違約金、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関する金額をさし引いたものをお客様に払い戻します。

## 14. 当社による旅行開始前の契約の解除

- (1) お客様が契約書面に記載する期日までに旅行代金を支払わないときは、その期日の翌日にお客様が旅行契約を解除したものととして扱います。この場合、お客様は当社に対し、取消料に相当する額の違約金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。
  - ① お客様が、当社があらかじめ明示した性別、年齢その他の参加条件を満たしていないことが判明したとき。
  - ② お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行に耐えられないと認められるとき。
  - ③ お客様が他のお客様に対して迷惑を及ぼし、また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。
  - ④ お客様が、契約内容について合理的な範囲を超える負担を求めたとき。
  - ⑤ お客様の数が契約書面に記載した最少催行人員に達しなかったとき。この場合、旅行開始日の前日から起算して、さかのぼって 13 日目(日帰り旅行は 3 日目)にあたる日より前に旅行を中止する旨をお知らせいたします。
  - ⑥ スキーを目的とする旅行での降雪量不足等、当社が契約締結の際にあらかじめ明示した旅行実施条件が成就しないおそれが極めて大きいとき。
  - ⑦ 天災地変、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で、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、または不可能となるおそれが極めて大きいとき。
  - ⑧ お客様が第 3 項第 3 号から第 5 号までのどれかに該当することが判明したとき。

## 15. 当社による旅行開始後の契約の解除

- (1) 当社は、次に掲げる場合に、旅行開始後であっても、お客様に理由を説明して、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ず、これらの者または同行する他のお客様に対する暴行または脅迫等により団体行動の規律を乱し、旅行の安全かつ円滑な実施を妨げるとき。
  - ③天災地変、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で、旅行の継続が不可能になったとき。
  - ④お客様が第3項第3号から第5号までのどれかに該当することが判明したとき。
- (2)当社が前号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。この場合、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債務については、有効な弁済がなされたものとします。
- (3)前号の場合、当社は、旅行代金のうちお客様がまだその提供を受けていない旅行サービスに関する部分についての金額から、提供を受けていない旅行サービスに対して取消料、違約金、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ついての金額を差し引いたものを旅行者に払い戻します。

## 16. 旅行代金の払戻し

- (1)当社は、「第11項の第2号から第4号の規定により旅行代金を減額した場合」または「第13項から第15項までの規定によりお客様もしくは当社が旅行契約を解除した場合」で、お客様に対し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、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いたします。
- (2)前号の規定は、第18項(当社の責任)または第21項(お客様の責任)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を行使することを妨げるものではありません。
- (3)クーポン券類の引渡し後の払戻しについては、お渡し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、旅行代金の払戻しができないことがあります。

## 17. 添乗員

- (1)添乗員同行と記載された旅行商品を除き、添乗員は同行いたしません。添乗員等が同行しないご旅行は、お客様ご自身での旅程管理をお願いいたします。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って頂きます。天候等の不可抗力によって契約内容の変更が生じた場合における代替サービスの手配や手続きは、お客様ご自身で行って頂きます。現地における当社の連絡先は、契約書面に記載いたします。
- (2)添乗員同行と記載された旅行商品には、全行程に添乗員が同行いたします。添乗員の行なうサービスの内容は、原則として契約書面に定められた日程を円滑に実施するために必要な業務といたします。なお、添乗員の業務は原則として8時から20時までとします。また労働基準法の定めからも勤務中、一定の休息時間を適宜取得させていただきます。

## 18. 当社の責任

- (1)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、その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時に限ります。
- (2)旅行者が天災地変、官公署の命令その他の当社また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、当社は前号の場合を除き、その損害を賠償する責任を負いません。
- (3)手荷物について生じた第1号の損害につきましては、同号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(当社に故意または重大な過失がある場合を除きます。)として賠償いたします。

## 19. 特別保証

- (1) 当社は、前項第 1 号に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、当社約款「特別補償規程」に従い、お客様が募集型企画旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故により、その生命、身体に被られた一定の損害につきましては旅行者 1 名につき、死亡補償金(1500 万円)、後遺障害補償金(1500 万円を上限)、入院見舞金(2 万円～20 万円)および通院見舞金(1 万円～5 万円)を、手荷物に対する損害につきましては損害補償金(15 万円を限度、ただし、手荷物 1 個又は 1 対あたり 10 万円を限度)を支払います。
- (2) 当社が前号の補償金支払い義務と前項による損害賠償義務を重ねて負う場合であっても、一方の義務が履行されたときはその金額の限度において補償金支払義務・損害賠償義務とも履行されたものといたします。
- (3) 第 1 号の規定にかかわらず、特別補償規程第 18 条第 2 項に定める品目については、その損害を補償いたしません。
- (4) 契約書面において、当社の手配による旅行サービスの提供が一切行われぬ旨が表示された日については、当日にお客様が被った損害について補償金が支払われぬ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。

## 20. 旅程保証

- (1) 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(次の①、②の場合(運送機関等のいわゆるオーバーブッキングが発生したことによる変更の場合は除きます。)を除きます。)は、旅行代金に同表右欄に記載する率を乗じて得た変更補償額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 18 項第 1 号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支払います。
- ① 天災地変、動乱、暴動、官公署の命令、運送機関等の旅行サービス提供の中止、当所の運行計画によらない運送サービスの提供、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
- ② 第 14 項、第 15 項の規定に基づいて旅行契約が解除された時の当該解除された部分に関する変更
- (2) 当社が支払う変更補償金の額は、旅行者 1 名に対して 1 つの旅行契約について、旅行代金に 15%を乗じて得た金額を上限とします。また、旅行者 1 名に対して 1 つの旅行契約について支払う変更補償金の額が 1,000 円未満であるときは、当社は変更補償金を支払いません。

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また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または観光施設(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また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種類または会社名の変更	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また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種類または名称の変更	1.0	2.0
⑧ 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条件の変更	1.0	2.0
⑨ 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

注 1) 「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旅行者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旅行者に通知した場合をいいます。

注 2) 確定書面が交付された場合には、「契約書面」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、契約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一件として取り扱います。

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、一泊につき一件として取り扱います。

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しません。

注 5) ④または⑦もしくは⑧に掲げる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り扱います。

注 6) ⑨に掲げる変更については、①から⑧までの率を適用せず、⑨によります。

## 21. お客様の責任

- (1) 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約款を守らないことによって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、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お客様の権利、義務その他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、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。

## 22. 通信契約による特則

- (1) 当社は、当社の約款に規定する通信契約により旅行契約のお申込みを受け付けることがあります。
- (2) 通信契約のお申込みの際は、お客様は当社に対して募集型企画旅行の名称、旅行開始日、会員番号その他当社が別に定める必要事項を通知していただきます。
- (3) 通信契約を締結しようとする際に、お客様がお持ちのクレジットカードが無効である等、旅行代金に関する当社がお客様に対して有する債務の一部または全部を当社提携クレジットカード会社(以下「提携会社」といいます。)の会員規約に従って決済できないときには、当社は契約の締結に応じないことがあります。
- (4) 通信契約は、お客様からの契約のお申込みに対して、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発したときに成立します。ただし、その通知が電子承諾通知の場合には、その電子承諾通知がお客様に到達したときに成立するものとします。
- (5) 通信契約を締結したときは、当社は提携会社のクレジットカードにより所定の伝票への署名なくして契約書面に記載する金額の旅行代金の支払いを受けます。お客様または当社が旅行契約に基づく旅行代金の支払または払戻債務を履行すべき日(以下「カード利用日」といいます。)は、旅行契約成立日とします。
- (6) 通信契約を解除する場合には、当社は、提携会社のクレジットカードにより所定の伝票への旅行者の署名なくして取消料の支払いを受けます。
- (7) 通信契約を締結した場合で、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関する債務の一部または全部を提携会社のクレジットカード会員規約に従って決済できなくなったとき、当社はお客様に理由を説明して、旅行開始前に契約を解除することがあります。
- (8) 第 11 項第 2 号から第 4 号の定めに基づいて旅行代金が減額された場合または第 13 項から第 15 項の定めに基づいて通信契約が解除された場合で、お客様に対して払い戻すべき金額が発生したときは、当社は提携会社のクレジットカード会員規約に従ってお客様に対して当該金額を払い戻します。この場合において、当社は、旅行開始前の解除による払戻しについ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戻しについ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 日以内に旅行者に対して払い戻すべき金額を通知することとし、お客様にその通知を行った日をカード利用日とします。

## 23. 個人情報の取扱い

- (1) 当社は、旅行申込みの際にご提出いただい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機関等の提供するサービスの手配およ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、または当社の旅行契約上の責任、事故時の費用等を担保する保険の手続き上必要な範囲内でそれらの運送機関、保険会社等に対し、お客様の氏名等をあらかじめ電子的方法等で送付することによって提供いたします。
- (2) その他詳細につきましては星野リゾートグループプライバシーポリシー (<https://www.hoshinoresorts.com/privacy/>) をご参照ください。

## 24. 旅行条件、旅行代金の基準日

この旅行条件と旅行代金の基準日については、ウェブサイト、パンフレットに明示した日となります。

## 25. 国内旅行傷害保険への加入

ご旅行中、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、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で充分な額の国内旅行保険に加入されることをお勧めします。

## 26. その他

- (1) お客様が個人的な案内・買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、それらの費用はお客様にご負担いただきます。
- (2) お客様のご便宜をはか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。当社では、商品の交換や返品等のお手伝いはいたしかねます。
- (3) 当社はいかなる場合でも旅行の再実施はいたしません。
- (4) 当社旅行業約款は、当社ウェブサイト (<https://hoshinoresorts.com/ja/hotels/risonareyatsugatake/>) からご覧いただけます。書面での交付をご希望のお客様は、事業所窓口の係員にお申し付けください。

2019年3月15日:策定