

# 標準旅行業約款

## 招募型企劃旅行契約部分

### 第一章 總則

#### (適用範圍)

第一條 本公司與旅客之間締結的招募型企劃旅行契約(以下稱「招募型企劃旅行契約」)依本約款規定辦理。約款未規定事項,依法律或一般既成習慣辦理。

2. 若本公司在不違反法律、且不損害旅客利益的範圍內,以書面約定特約,則特約優先於前項規定。

#### (用語定義)

#### 第二條

- 本約款所稱「招募型企劃旅行」,指本公司為招募旅客,事先制定旅行計畫,其中包含旅行目的地與行程、旅客可接受的運輸或住宿等服務內容,以及旅客應支付之旅行費用,並依此計畫實施之旅行。
- 本約款所稱「國內旅行」指僅在本國境內的旅行;「海外旅行」指國內旅行以外的旅行。
- 本章所稱「通信契約」,指旅客透過電話、郵件、傳真、互聯網或其他通訊方式向本公司申請,由本公司或其代理合作公司向旅客收取旅行費用,並於履行日後依合作公司信用卡會員規約進行結算的招募型企劃旅行契約。
- 本約款所稱「刷卡日」,指旅客或本公司應履行旅行費用或退款義務之日。

#### (旅行契約內容)

第三條 本公司於招募型企劃旅行契約中承諾安排並管理行程,使旅客能依本公司所定旅行日程,接受運輸、住宿等旅行服務(以下稱「旅行服務」)之提供。

#### (手配代行者)

第四條 本公司在履行契約時,得將全部或部分手配委託給國內或國外其他旅行業者、從事手配業務者或其他協助者代行。

---

## 第二章 契約的締結

### ( 契約申請 )

#### 第五條

1. 旅客欲申請招募型企劃旅行契約，須填寫本公司指定申請書，並連同規定金額之申請金提交本公司。
2. 申請通信契約者，須通知本公司招募型企劃旅行名稱、旅行開始日、會員號碼等事項。
3. 申請金視為旅行費或取消費、違約金的一部分。
4. 需要特別照護的旅客，應於申請時提出。本公司將在可能範圍內提供協助。
5. 因旅客要求而採取的特別措施費用由旅客負擔。

### ( 電話等預約 )

#### 第六條

1. 本公司接受電話、郵件、傳真、互聯網等方式的預約。預約時契約尚未成立，需在本公司通知接受預約後，於規定期限內提交申請書及申請金或通知會員號碼等。
2. 符合前項規定時，契約締結順序依預約受理順序決定。
3. 旅客若未於期限內提交申請書或通知會員號碼，則視為未預約。

### ( 契約締結拒絕 )

#### 第七條 本公司可在下列情形拒絕締結契約：

1. 旅客不符合參加條件（性別、年齡、資格、技能等）。
2. 応募人數已達預定人數。
3. 旅客可能對他人造成困擾，或影響團體行動。
4. 通信契約中，信用卡無效或無法支付旅行費。
5. 旅客為暴力團成員或相關反社會勢力。
6. 旅客對本公司提出暴力或不當要求。
7. 旅客散布謠言或妨害本公司信用、業務。
8. 其他本公司業務上考量之情況。

### ( 契約成立時期 )

#### 第八條

1. 招募型企劃旅行契約於本公司接受申請金時成立。

2. 通信契約於本公司通知旅客承諾締結時成立。

#### ( 契約書面交付 )

**第九條** 成立契約後，本公司應立即向旅客交付記載旅行日程、旅行服務內容、旅行費用及責任事項之書面（契約書面）。

2. 本公司手配並管理之旅行服務範圍以契約書面記載為準。

#### ( 確定書面 )

**第十條** 若契約書面無法確定旅行日程或運送、住宿機構名稱，則應列出預定之宿泊及重要運送機構名稱，並於旅行開始日前交付確定書面。

2. 旅客要求確認手配狀況時，本公司應迅速回應。
3. 確定書面交付後，手配及旅程管理範圍以確定書面為準。

#### ( 利用資訊通信技術提供書面 )

**第十一條** 經旅客同意，本公司得以資訊通信技術提供契約書面或確定書面所記載事項，並確認旅客已接收或閱覽。

#### ( 旅行費 )

##### 第十二條

1. 旅客須於契約書面記載期限前支付旅行費。
2. 通信契約者，本公司可依合作信用卡收取費用，刷卡日即為契約成立日。

---

## 第三章 契約變更

#### ( 契約內容變更 )

**第十三條** 遇天災、戰亂、運送或住宿中止等不可抗力，為確保旅行安全及順利，本公司得變更旅行日程或服務內容，緊急時可事後說明。

#### ( 旅行費變更 )

##### 第十四條

1. 運送機構運費或費率發生重大變動時，本公司可調整旅行費。
2. 增加旅行費時，須於旅行開始日前 15 日通知旅客。
3. 運費減少時，旅行費相應減少。
4. 因契約內容變更導致費用增減，本公司得調整旅行費（費用增加因座位或房間不足者除外）。

5. 若旅行費因人數不同而異，旅行契約成立後人數變動，本公司可依契約書面調整旅行費。

#### ( 旅客變更 )

第十五條 旅客經本公司同意，可將契約地位轉讓給第三人。承接人承繼所有權利與義務。

---

## 第四章 契約解除

#### ( 旅客解除權 )

##### 第十六條

1. 旅客隨時可支付取消費解除契約，通信契約者可由合作信用卡支付。
2. 下列情況可免取消費解除契約：
  1. 本公司變更重要契約內容
  2. 第十四條規定旅行費增加
  3. 天災或不可抗力使旅行無法安全進行
  4. 本公司未於期日前交付確定書面
  5. 本公司責任使旅行無法依契約實施
3. 旅行開始後，如旅客因非自身原因無法接受旅行服務，得解除該部分契約，免支付取消費。
4. 本公司退還未提供部分之旅行費，若非本公司責任，得扣除已支付或應支付之費用。

#### ( 本公司解除權 - 旅行開始前 )

##### 第十七條

1. 本公司可於旅行開始前，說明理由解除契約，包括：旅客不符合參加條件、旅客身體狀況不適、妨礙團體行動、旅行人數未達最少催行人員等。
2. 旅客若未於期日前支付旅行費，視同解除契約，須支付違約金。
3. 旅行人數未達最少催行人員時，需提前通知（國內旅行 13 日、海外 23 日，日程另定為短期或高峰時）。

#### ( 本公司解除權 - 旅行開始後 )

##### 第十八條

1. 本公司可於旅行開始後解除部分契約，包括旅客身體不適、妨礙團體秩序、不可抗力等情況。
2. 因解除契約，雙方契約關係對未來消滅，已提供之旅行服務視為履行。

3. 未提供部分之旅行費退還旅客，扣除已支付或應支付費用。

#### ( 旅行費退款 )

#### 第十九條

1. 因費用減少或契約解除而需退款，本公司於旅行開始前解除後 7 日內、旅行後 30 日內退款。
2. 通信契約者依信用卡會員規約退款，退款通知日為刷卡日。
3. 不影響旅客或本公司行使損害賠償權。

#### ( 契約解除後返程手配 )

#### 第二十條

1. 旅行開始後解除契約，本公司應應旅客要求，安排返回出發地的旅行服務。
2. 返程費用由旅客負擔。

---

## 第五章 團體・團隊契約

#### ( 團體契約 )

第二十一條 多名同程旅行者委託代表人申請之契約，適用本章規定。

#### ( 契約責任者 )

#### 第二十二條

1. 除特約外，契約責任者視為擁有所有團體旅行契約代理權，所有交易與本公司進行。
2. 契約責任者須於規定日期提交成員名單。
3. 本公司對契約責任者與成員之債務不負責。
4. 若責任者未同行，旅行開始後視其選定成員為契約責任者。

---

## 第六章 旅程管理

#### ( 旅程管理 )

第二十三條 本公司努力確保旅客安全及順利旅行，提供必要業務。若特約另有規定，從其。

1. 發現旅客可能無法接受旅行服務，採取必要措施。

2. 措施無效時，安排替代服務，並盡量保持原日程及服務水平。

( 本公司指示 )

**第二十四條** 旅客於團體行動中須遵從本公司指示。

( 隨團人員 )

**第二十五條** 本公司可隨團安排導遊或其他人員執行必要業務。

2. 隨團人員工作時間原則為 8:00 ~ 20:00。

( 保護措施 )

**第二十六條** 若旅客需保護，本公司可採取必要措施，費用由旅客負擔，應依指定方式支付。

---

## 第七章 責任

( 本公司責任 )

**第二十七條**

1. 本公司或手配代行者故意或過失致旅客損害，賠償責任自損害發生翌日起兩年內通知者有效。
2. 因不可抗力致損害，本公司不負責。
3. 行李損害賠償上限每人 15 萬元 ( 非重大過失或故意除外 )，通知期限：國內 14 日內、海外 21 日內。

( 特別補償 )

**第二十八條**

1. 無論本公司責任，依特別補償規程對旅客生命、身體或行李損害支付補償金及慰問金。
2. 本公司若有責任，補償金視為損害賠償。
3. 補償金將相應縮減與賠償金額。
4. 另行收取費用的附加旅行視為主旅行契約內容之一部分。

( 旅程保證 )

**第二十九條** 重要變更發生時，本公司支付變更補償金，限額依旅行費一定比例，低於 1000 日元不支付。

2. 支付後若明確本公司責任產生，旅客須返還補償金，並以賠償金與補償金相抵。

## ( 旅客責任 )

### 第三十條

1. 旅客故意或過失致本公司損害，須賠償。
2. 旅客應了解契約內容及權利義務。
3. 旅行中若發現服務與契約不同，應即向本公司或提供者申告。

---

## 第八章 弁済業務保証金 ( 旅行業協會保証會員 )

### 第三十二條

1. 本公司為社團法人全国旅行業北海道支部 ( 札幌市中央區大通西 11-4-23 大通公園大廈 3 樓 ) 保証會員。
2. 與本公司締結受注型企劃旅行契約者，可向協會供託之弁済業務保証金索賠至 700 萬元。
3. 本公司依旅行業法繳納保証金分擔金，未供託營業保証金。

---

## 附表

### 別表第一 取消費 ( 第十六條 )

- 旅行開始前 20 日以内：旅行費 20%
- 7 日以内：30%
- 前日：40%
- 當日：50%
- 旅行開始後或未通知缺席：100%

### 別表第二 變更補償金 ( 第三十條 )

變更內容	旅行開始前	旅行開始後
日程變更	1.5%	3%
景點/目的地變更	1%	2%
運輸等級下降	1%	2%
運輸公司變更	1%	2%
住宿機構名稱/種類變更	1%	2%

變更內容	旅行開始前	旅行開始後
客房條件變更	1%	2%
旅行標題內記載事項變更	1%	2%

#### 注釋

1. 旅行開始前：通知日於開始日前；旅行開始後：開始日後通知。
2. 若已交付確定書面，以確定書面代替契約書面適用。
3. 運輸伴隨住宿者，每晚視為一件。
4. 運輸公司變更伴隨升級不適用。
5. 第 9 號變更按第 9 號適用，不適用前 8 號百分比。

# 標準旅行業約款

## 訂製型企劃旅行契約篇

### 第一章 總則

#### (適用範圍)

##### 第一條

本公司與旅行者之間所締結的訂製型企劃旅行契約(以下稱「訂製型企劃旅行契約」)，應遵守本約款規定。對本約款未規定事項，依法律或一般確立之慣例處理。

2. 本公司在不違反法律且不使旅行者受不利影響的範圍內，經書面訂立特約者，儘管前項規定存在，仍以該特約優先適用。

#### (用語定義)

##### 第二條

1. 本約款所稱「訂製型企劃旅行契約」，指本公司應旅行者委託，制定旅行目的地與行程、旅行者可享之運輸或住宿服務內容及旅行者應支付給本公司的旅行費用等旅行計畫，並依此實施之旅行。
2. 本約款所稱「國內旅行」，指僅在本國境內之旅行；「海外旅行」，指國內旅行以外之旅行。
3. 本篇所稱「通信契約」，指本公司與合作信用卡公司(以下稱「合作公司」)之卡會員，透過電話、郵件、傳真或其他通訊手段提出申請而締結之訂製型企劃旅行契約，旅行者事先承認依合作公司會員規約於債權或債務應履行日後支付旅行費用之方式，並依第十二條第二項、第十六條第一項後段及第十九條第二項規定方式支付旅行費用。
4. 本篇所稱「電子承諾通知」，指對契約申請之承諾通知，透過使用本公司與旅行者所用之電腦、傳真機、電傳或電話(以下統稱「電子計算機等」)連接之電信迴路傳送。
5. 本約款所稱「卡使用日」，指旅行者或本公司應履行旅行費用支付或退款債務之日。

#### (旅行契約之內容)

##### 第三條

本公司在訂製型企劃旅行契約中，承諾安排旅行者依本公司指定行程，接受運輸、住宿機構等提供之運輸、住宿及其他旅行相關服務(以下稱「旅行服務」)，並管理行程。

#### (代辦人)

##### 第四條

本公司於履行訂製型企劃旅行契約時，可委託國內外其他旅行業者、專業代辦機構或其他輔助者代行全部或部分安排。

## 第二章 契約締結

### ( 企劃書面交付 )

#### 第五條

本公司於旅行者申請訂製型企劃旅行契約時，除業務上不便情形外，將依申請內容，提供記載旅行日程、旅行服務內容、旅行費用及其他旅行條件之書面（以下稱「企劃書面」）。

2. 本公司於前項企劃書面，可能明示企劃費用（以下稱「企劃費用」）金額。

### ( 契約申請 )

#### 第六條

1. 旅行者欲就前條第一項企劃書面內容向本公司申請訂製型企劃旅行契約，應於本公司指定申請書（以下稱「申請書」）填寫規定事項，並連同本公司另行規定之申請金提交。
2. 若旅行者欲申請通信契約，則須通知本公司會員號碼及其他事項。
3. 申請金將作為旅行費用（含明示之企劃費用）、取消費或違約金之一部分處理。
4. 旅行者如需特殊照顧，應於申請時提出，本公司將在可能範圍內應允。
5. 因前項措施所需費用，由旅行者負擔。

### ( 契約締結拒絕 )

#### 第七條

本公司在以下情形，得不承接訂製型企劃旅行契約：

1. 旅行者可能對他人造成困擾，或妨礙團體行動順利進行。
2. 本公司業務上有困難時。
3. 申請通信契約時，旅行者之信用卡無效或無法依合作公司會員規約支付旅行費用之部分或全部。

### ( 契約成立時期 )

#### 第八條

1. 訂製型企劃旅行契約，於本公司承認締結契約並收取第六條第一項申請金時成立。
2. 通信契約不受前項限制，自本公司發出承認締結契約通知時成立。若使用電子承諾通知，則自旅行者收到通知時成立。

## ( 契約書面交付 )

### 第九條

本公司於契約成立後，應即向旅行者交付記載旅行日程、旅行服務內容、旅行費用、其他旅行條件及本公司責任事項之書面（以下稱「契約書面」）。

2. 若第五條第一項企劃書面已明示企劃費用，則契約書面亦須明示。
3. 本公司對應安排及管理的旅行服務範圍，以契約書面記載為準。

## ( 確定書面 )

### 第十條

1. 若契約書面無法記載確定旅行日程或運輸、住宿機構名稱，應列舉預定使用之住宿及重要運輸機構名稱，並於契約書面交付後至旅行開始日前日（若申請於旅行開始日前七日內提出，則為旅行開始日）前交付載明確定狀況之書面（以下稱「確定書面」）。
2. 若旅行者要求確認手配狀況，則在確定書面交付前，本公司亦應迅速適切回答。
3. 交付確定書面後，本公司安排及管理之旅行服務範圍，以確定書面為準。

## ( 利用資訊通信技術方式 )

### 第十一條

1. 本公司經旅行者同意，可以資訊通信技術方式提供原應交付之企劃書面、契約書面或確定書面內容（以下稱「記載事項」），並確認記載事項已記錄於旅行者使用之通訊設備中。
2. 若旅行者設備不具備記錄功能，則可記錄於本公司專用之設備中，並確認旅行者已閱覽。

## ( 旅行費用 )

### 第十二條

1. 旅行者應於契約書面記載之日期前支付旅行費用。
2. 若為通信契約，本公司可依合作公司卡於無簽名的情況下收取旅行費用，卡使用日即為契約成立日。

---

## 第三章 契約變更

## ( 契約內容變更 )

### 第十三條

1. 旅行者可要求變更旅行日程、旅行服務或其他契約內容，本公司應盡可能應允。

2. 若發生天災、戰亂、暴動、運輸或住宿服務中止、官署命令等不可抗力因素，本公司得為確保旅行安全及順利，提前或緊急變更契約內容，並說明原因。

### ( 旅行費用變動 )

#### 第十四條

1. 若運輸機構適用運費或費用因經濟情勢變動而大幅增減，本公司可相應調整旅行費用。
2. 增額時，本公司應於旅行開始日前第十五日前通知。
3. 減額時，本公司亦應減少相應金額。
4. 因契約變更導致旅行費用增減，也可相應調整。
5. 若旅行人數變動，費用亦可依契約書面調整。

### ( 旅行者更換 )

#### 第十五條

1. 旅行者可經本公司同意，將契約上地位轉讓給第三者。
2. 申請轉讓時，須填寫本公司表格並繳納手續費。
3. 經本公司同意，契約上地位轉讓即生效，受讓人承接原旅行者之權利義務。

---

## 第四章 契約解除

### ( 旅行者解除權 )

#### 第十六條

1. 旅行者可隨時支付別表第一取消費，解除契約。通信契約亦可依合作公司卡支付取消費。
2. 在以下情況，旅行者可免取消費解除契約：
  1. 本公司變更契約內容，且變更為重要事項。
  2. 依第十四條增額旅行費用。
  3. 天災、戰亂、暴動、運輸或住宿服務中止、官署命令等，旅行無法安全順利進行或可能性極高。
  4. 本公司未於第十條規定日期前交付確定書面。
  5. 因本公司責任，無法依契約書面實施旅行。
3. 旅行開始前，若旅行者因非自身責任無法接受部分旅行服務，可解除該部分契約，無需支付取消費。
4. 對於第 3 項解除，本公司應退還對應旅行費，但若非本公司責任，需扣除已支付或將支付之取消費、違約金及其他費用。

**( 本公司解除權—旅行開始前 )**

**第十七條**

1. 本公司於以下情況得解除契約：
  1. 旅行者因疾病、缺乏必要協助等無法參加旅行。
  2. 旅行者妨礙其他人或團體旅行順利。
  3. 旅行者要求超出合理範圍之負擔。
  4. 滑雪旅行所需降雪等條件未達成可能性極高。
  5. 天災、戰亂、暴動、運輸或住宿服務中止、官署命令等，使安全順利實施旅行不可能或可能性極高。
  6. 通信契約中，旅行者信用卡無效，無法支付旅行費用。
2. 旅行者若未於契約書面期日前支付費用，視同自行解除契約，並支付相當取消費之違約金。

**( 本公司解除權—旅行開始後 )**

**第十八條**

1. 本公司於以下情況，旅行開始後亦可解除部分契約：
  1. 旅行者因疾病或缺乏協助無法繼續旅行。
  2. 旅行者違背安全指示或妨礙秩序，影響安全順利進行。
  3. 天災、戰亂、暴動、運輸或住宿服務中止、官署命令等，使旅行無法繼續。
2. 若解除契約，契約關係自此消滅，已提供之服務視為已履行。
3. 對於未提供服務部分，本公司退還對應費用，但扣除取消費、違約金及其他費用。

**( 旅行費用退款 )**

**第十九條**

1. 依第十四條或前三條解除契約，需退款者，旅行開始前解除，自解除翌日起七日內退款；旅行開始後解除，自旅行結束翌日起三十日內退款。
2. 通信契約退款，依合作公司會員規約辦理，通知日為卡使用日。
3. 上述退款規定，不影響旅行者或本公司依第 28 條或 31 條行使損害賠償權。

**( 解除後返程安排 )**

**第二十條**

1. 旅行開始後因解除契約，應依旅行者要求安排返程所需旅行服務。
2. 返程費用由旅行者負擔。

---

## 第五章 團體 / 集體契約

### ( 團體 / 集體契約 )

#### 第二十一條

若多名旅行者同時同程旅行，指定負責人（以下稱「契約負責人」）申請，本章規定適用。

### ( 契約負責人 )

#### 第二十二條

1. 除特約外，契約負責人被視為擁有對其團體 / 集體旅行者締結契約之全權代理，本公司與其進行交易及第 26 條第 1 項業務。
2. 契約負責人應於本公司指定日期提交成員名單。
3. 本公司對契約負責人對成員負擔之債務或義務不負責。
4. 契約負責人未隨行時，旅行開始後依其選任成員視為契約負責人。

### ( 契約成立特則 )

#### 第二十三條

1. 本公司可與契約負責人締結契約時，不收申請金即承認締結。
2. 不收申請金時，本公司應交付書面，契約自書面交付時成立。

---

## 第六章 行程管理

### ( 行程管理 )

#### 第二十四條

本公司努力確保旅行安全順利，為旅行者提供下列業務：

1. 旅行者可能無法接受旅行服務時，採取必要措施確保服務提供。
2. 即便採取措施仍需變更契約內容時，安排替代服務，並盡量使行程與服務變更最小化。

### ( 本公司指示 )

#### 第二十五條

旅行者於團體行動時，應遵守本公司指示以確保安全順利。

### ( 隨行人員業務 )

#### 第二十六條

1. 本公司視旅行內容安排隨行人員執行第 24 條業務及其他必要業務。
2. 隨行人員執行時間原則上為 08:00 至 20:00。

### ( 保護措施 )

#### 第二十七條

旅行者因疾病或傷害需保護時，本公司得採取必要措施，費用由旅行者負擔，並於指定日期以指定方式支付。

---

## 第七章 責任

### ( 本公司責任 )

#### 第二十八條

1. 本公司或代辦人因故意或過失對旅行者造成損害，負賠償責任，但須於損害發生翌日起兩年內通知。
2. 因天災、戰亂、暴動、運輸或住宿服務中止、官署命令等不可抗力因素造成損害，本公司不負責。
3. 行李損害，除本公司故意或重大過失外，通知期限為國內 14 日、國外 21 日，賠償上限每名旅行者 15 萬元。

### ( 特別補償 )

#### 第二十九條

1. 無論本公司責任是否發生，依別表特別補償規定支付生命、身體或行李損害之補償金及慰問金。
2. 若本公司依第 28 條負責，補償金視為損害賠償金。
3. 補償金支付額不超過本公司應支付損害賠償金額。

### ( 行程保障 )

#### 第三十條

1. 除運輸或住宿資源不足外，若發生別表第二列示之重要變更，本公司支付旅行費用相應比例之變更補償金，旅行結束翌日起 30 日內支付。
2. 變更補償金上限為每名旅行者旅行費用 15%。不足千元者不支付。
3. 若變更補償金支付後，本公司責任明確，旅行者須返還補償金，並與損害賠償金額相抵。

## ( 旅行者責任 )

### 第三十一條

1. 旅行者故意或過失造成本公司損害，應賠償。
2. 旅行者締結契約前，應利用本公司提供資訊，理解權利義務及契約內容。
3. 旅行開始後，如發現服務與契約書面不同，應立即向本公司或代辦人反映。

## 第八章 弁濟業務保證金 ( 旅行業協會保證會員 )

### 第三十二條

4. 本公司為社團法人全國旅行業北海道支部 ( 札幌市中央區大通西 11-4-23 大通公園大廈 3 樓 ) 保證會員。
5. 與本公司締結受注型企劃旅行契約者，可向協會供託之弁濟業務保證金索賠至 700 萬元。
6. 本公司依旅行業法繳納保證金分擔金，未供託營業保證金。

## 附表

### 別表第一 取消費 ( 第十六條 )

- 一般取消：企劃費用
- 旅行開始前 20 日以內：旅行費 20%
- 7 日以內：30%
- 前日：40%
- 當日：50%
- 旅行開始後或未通知缺席：100%

### 別表第二 變更補償金 ( 第三十條 )

變更內容	旅行開始前	旅行開始後
日程變更	1.5%	3%
景點/目的地變更	1%	2%
運輸等級下降	1%	2%
運輸公司變更	1%	2%
住宿機構名稱/種類變更	1%	2%

變更內容	旅行開始前	旅行開始後
客房條件變更	1%	2%
旅行標題內記載事項變更	1%	2%

#### 注釋

6. 旅行開始前：通知日於開始日前；旅行開始後：開始日後通知。
7. 若已交付確定書面，以確定書面代替契約書面適用。
8. 運輸伴隨住宿者，每晚視為一件。
9. 運輸公司變更伴隨升級不適用。
10. 第 9 號變更按第 9 號適用，不適用前 8 號百分比。

# 標準旅行業約款

## 手配旅行契約部分

### 第一章 總則

#### (適用範圍)

**第一條** 本公司與旅客之間締結的手配旅行契約，依本約款之規定辦理。本約款未規定之事項，適用法律或一般既定習慣。

2. 若本公司與旅客以書面約定特別條款，且該特約不違反法律且不損及旅客利益，則不受前項規定限制，特約優先適用。

#### (用語定義)

**第二條** 本約款所稱「手配旅行契約」，指本公司接受旅客委託，為旅客代理、媒介或轉介等方式，使旅客得以接受運輸、住宿機構等提供之運輸、住宿或其他與旅行相關之服務（以下稱「旅行服務」）之契約。

2. 本約款所稱「國內旅行」，指僅於本國境內之旅行；「海外旅行」指國內旅行以外之旅行。

3. 本約款所稱「旅行費用」，指本公司為手配旅行服務，向運輸、住宿機構等支付之費用及本公司規定之旅行業務處理費（不含變更手續費及取消手續費）。

4. 本條所稱「通信契約」，指本公司與合作信用卡公司（以下稱「合作公司」）之持卡會員間，經由電話、郵件、傳真、網際網路或其他通訊方式申請締結的手配旅行契約，且旅客事先同意以合作公司信用卡條款於債權或債務到期後進行支付，並依第十六條第 2 款或第 5 款支付旅行費用。

5. 本約款所稱「卡片使用日」，指旅客或本公司應履行手配旅行契約中旅行費用或退款債務之日。

#### (手配債務的終止)

**第三條** 本公司以善良管理人注意義務辦理旅行服務手配時，即視為已履行手配旅行契約之債務。因此，即便因客滿、休業、條件不符等原因無法與運輸或住宿機構簽訂旅行服務提供契約，只要本公司已履行義務，旅客仍需支付本公司規定的旅行業務處理費（以下稱「處理費」）。

通信契約情況下，卡片使用日視為本公司通知旅客無法與運輸或住宿機構簽訂旅行服務契約之日。

#### (手配代理人)

**第四條** 本公司在履行手配旅行契約時，可將部分或全部手配委託給國內旅行業者、專業手配人員或其他輔助人員代行。

---

## 第二章 契約的成立

### ( 契約申請 )

**第五條** 擬與本公司締結手配旅行契約之旅客，應填寫本公司指定申請書，並連同本公司規定金額之申請金一併提交。

2. 擬締結通信契約之旅客，則應通知本公司其會員號碼及所需旅行服務內容。
3. 第 1 項之申請金，視為旅遊費用、取消費及旅客應支付本公司之其他款項之一部分。

### ( 契約締結的拒絕 )

**第六條** 本公司在下列情況下，得拒絕締結手配旅行契約：

1. 通信契約中旅客之信用卡無效，或旅客無法依合作公司信用卡條款支付全部或部分旅行費用。
2. 旅客為暴力團成員、準構成員、相關者、關聯企業、總會屋或其他反社會勢力。
3. 旅客對本公司進行暴力、非法或威脅性行為，或類似行為。
4. 旅客散布謠言、使用詐術或威力損害本公司信用或妨害業務，或類似行為。
5. 其他本公司業務上之必要。

### ( 契約成立時期 )

**第七條** 手配旅行契約於本公司承諾締結契約並收到申請金時成立。

2. 通信契約則於本公司通知旅客同意申請時成立。

### ( 契約成立之特則 )

**第八條** 本公司得以書面特約，免收申請金僅以承諾締結契約而成立手配旅行契約。

2. 前項情況下，契約成立時期由書面明確。

### ( 車票及住宿券之特則 )

**第九條** 本公司可口頭接受申請，僅為提供運輸或住宿服務而發放可兌換旅行服務之權利文件之手配旅行契約。

2. 此類契約於本公司承諾締結時成立。

### ( 契約書面 )

**第十條** 契約成立後，本公司應即向旅客交付書面，記載旅行日程、服務內容、旅行費用、其他條件及本公司責任（以下稱「契約書面」）。

但若本公司提供之旅行服務均以車票、住宿券或其他權利文件形式交付，則可不交付契約書面。

2. 若已交付契約書面，本公司手配旅行服務範圍以書面記載為準。

### ( 利用資訊通信技術的方式 )

**第十一條** 本公司可事先取得旅客同意，透過資訊通信技術提供應於契約書面中記載之事項（以下稱「記載事項」），並確認記錄於旅客設備的檔案。

2. 若旅客設備無法記錄，則記錄於本公司設備專為該旅客使用的檔案中，並確認旅客已閱覽。

---

## 第三章 契約之變更及解除

### ( 契約內容變更 )

**第十二條** 旅客得請求本公司變更旅行日程、服務內容或其他手配旅行契約內容，本公司應盡量配合。

2. 變更契約內容時，旅客須負擔已完成手配取消所需支付之取消費、違約金及本公司變更手續費，且由變更所生之費用增減歸旅客所有。

### ( 旅客任意解除 )

**第十三條** 旅客可隨時解除手配旅行契約全部或部分。

2. 契約解除時，旅客須支付已接受之旅行服務對價、尚未提供旅行服務之取消費、違約金及本公司取消手續費與預期處理費。

### ( 旅客責任解除 )

**第十四條** 本公司得於下列情況解除契約：

1. 旅客未於規定期限支付旅行費用。
2. 通信契約中旅客信用卡無效，無法依條款支付費用。
3. 旅客符合第六條第 2 至 4 項情況。
4. 解除契約時，旅客仍須負擔未提供旅行服務之取消費、違約金及本公司取消手續費與預期處理費。

### ( 本公司責任解除 )

**第十五條** 若因本公司責任而無法提供旅行服務，旅客可解除契約。

2. 本公司須退還已收取旅行費用（扣除已支付或將支付之運輸、住宿費用）。
  3. 不妨礙旅客對本公司請求損害賠償。
- 

## 第四章 旅行費用

### ( 旅行費用 )

**第十六條** 旅客應於旅行開始前本公司規定期間內支付旅行費用。

2. 通信契約中，本公司得以合作信用卡收取費用，無需旅客簽名，卡片使用日為本公司通知旅客旅行服務內容確定日。
3. 若運輸、住宿費用調整或匯率波動等，旅行費用可能變動。
4. 增減費用由旅客負擔。
5. 通信契約中若發生費用變動，本公司得以合作信用卡收取或退款，卡片使用日為通知日。但若第十四條第 1 項第 2 號情況解除契約，旅客須於本公司規定日期支付費用。

### ( 旅行費用結算 )

**第十七條** 本公司因手配旅行服務向運輸、住宿支付之費用與已收取旅行費用不符時，於旅行結束後迅速結算：

2. 若應支付費用超過已收取金額，旅客須補足差額。
3. 若應支付費用低於已收取金額，本公司退還差額。

---

## 第五章 團體・集體手配

### ( 團體・集體手配 )

**第十八條** 對同一行程之多人同時旅行，且由負責人申請之手配旅行契約，適用本章規定。

### ( 契約責任者 )

**第十九條** 除特約外，契約責任者視為對團體成員之契約全權代理，本公司之交易及第二十二條第 1 項業務均與其進行。

2. 契約責任者須於本公司規定日提交成員名單或通知人數。
3. 本公司不對契約責任者對成員負之債務或義務承擔責任。
4. 若契約責任者未同行，旅行開始後視其所選成員為責任者。

### ( 契約成立特則 )

**第二十條** 與契約責任者締結契約時，可免收申請金，契約於交付書面時成立。

### ( 成員變更 )

**第二十一條** 契約責任者申請成員變更時，本公司盡量配合，費用增減及變更所需費用歸成員負擔。

### ( 陪同服務 )

**第二十二條** 契約責任者可申請陪同人員提供服務。

2. 陪同服務內容以日程上必要業務為限。
  3. 服務時間原則為 08:00 至 20:00。
  4. 契約責任者須支付陪同服務費。
- 

## 第六章 責任

### ( 本公司責任 )

**第二十三條** 本公司或手配代行者因故意或過失造成旅客損害時賠償，但自損害發生翌日起二年內通知本公司者為限。

2. 因天災、戰亂、暴動、運輸或住宿中止、政府命令等不可抗力，本公司不負責。
3. 行李損害限額每人 15 萬日圓 ( 國內 14 日、海外 21 日內通知 )，非故意或重大過失除外。

### ( 旅客責任 )

**第二十四條** 旅客故意或過失造成本公司損害者須賠償。

2. 旅客應利用提供資訊了解權利義務及契約內容。
  3. 旅行中若發現與契約書面不同之服務，須立即向本公司、手配代行者或服務提供者申告。
- 

## 第七章 償付業務保證金 ( 旅行業協會會員者 )

### ( 償付業務保證金 )

**第二十五條** 本公司為社團法人全國旅行業北海道支部 ( 札幌市中央區大通西 11-4-23 大通公園大廈 3 樓 ) 保證會員。

2. 與本公司締結手配旅行契約之旅客或成員，因交易產生之債權，得由協會供託之償付業務保證金償還，最高達 700 萬日圓。
3. 本公司依旅行業法第 49 條第 1 項向全國旅行業協會繳納償付業務保證金，因此不另行供託營業保證金。