



**20. 当社の責任**

- (1) 当社は旅行契約の履行にあたって、当社または当社の手配代行者の故意または過失により、お客様の損害を与えたときは、お客様が被られた損害を賠償します。(損害発生の日から起算して2年以内)当社に対して通知がなかった場合に限ります)
- (2) 手配代行者とは、当社が旅行先において、お客様に提供する運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の手配を当社に代わって手配をする者(現地手配代行)をいいます。
- (3) 当社の責任の範囲は、当社及び上記手配代行者の故意・過失により、お客様に損害を与えた場合までに限られ、当社または手配代行者が手配した運送・宿泊機関等の旅行サービス提供機関(航空機、鉄道、バス、ホテル等)の故意・過失により、お客様に損害を与えたときは、当該旅行サービス提供機関の責任となります。
- (4) 当社としては、海外旅行保険のご加入を強くお勧めいたします。
- (5) お客様が次に例示するような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、損害が被られた場合には、当社は本項(1)の責任を負いません。  
ア 天災地変、戦乱、暴動、またはこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止  
イ 運送・宿泊機関等での旅行の中止、またはこれらのために生じる旅行日程の変更もしくは旅行の中止  
ウ 官公署の命令、外国の出入国規制、伝染病による隔離またはこれらによって生じる旅行内容の変更、旅行の中止  
エ 自由行動中の事故  
オ 食中毒  
カ 盗難・詐欺等の犯罪行為  
キ 運送・宿泊機関等での遅延・不通、スケジュールの変更・経路変更などまたはこれらによって生じる旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮  
ク 運送・宿泊機関等の事故、火災または第三者の故意または過失によりお客様が被られた損害並びにお客様が賠償責任を負ったことによる死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等については一切適用されません。
- (6) ケその他、当社の関与し得ない事由
- (7) 手荷物について生じた本項(1)の障害につきましては、本項(1)の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して21日以内に当社に対して申出があった場合に限り旅行者1名につき15万円を限度に賠償いたします。(当社または当社の手配代行者が故意または重大な過失がある場合を除きます)

**21. 特別補償**

- (1) 当社は前項(当社の責任)が生じるとかを問わず、当社約款特別補償規定により、お客様が受注型企画旅行参加中に偶然かつ急激な外来の事故によって身に障害を被ったとき、お客様またはお客様に死亡した補償金、後遺障害補償金、入院見舞金および通院見舞金、また手荷物に対する損害につきましては損害補償金を支払います。ただし、現金、クレジットカード、貴重品、撮影済みのフィルム、その他当社約款特別補償規定第18条2項に定める品目については補償いたしません。  
※事故による傷害治療費用、病状による死亡・治療費用、賠償責任、救護者費用等については一切適用されません。
- (2) お客様が受注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、疾病等の原因、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスライドゲート、ハンダライダークラス、超経路飛行機(ローターグライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等)搭乗、ジョイプレーン搭乗そ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)の補償金および見舞金をお支払いいたしません。ただし、当該運動が旅行日程に含まれていないときは、この限りではありません。
- (3) 当社が前項(当社の責任)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。
- (4) 当社は求めに応じてお客様が旅行の日程から離れて行動するための手配を請求することがあります。この場合当該行動の旅行は手配旅行契約に基づくととなり、本項特別補償の適用はありません。
- (5) 当社が、本項(1)に基づく補償金支払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します。

**22. お客様の責任**

- (1) お客様の故意、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場合は、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。
- (2) お客様は当社と旅行契約を締結するに際して、当社から提供された情報を活用し、お客様自身の権利義務その他の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、旅行開始後において契約書記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面および旅行サービスが提供されたことと認識されたときは、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、当該旅行サービスの提供者から申し出なければなりません。

**23. オプションツアーまたは情報提供**

- (1) 当社の受注型企画旅行参加者のお客様を対象として、別途の旅行代金を取受けて当社が企画・実施するオプションツアーの第21項(特別補償)の適用については、また受注型企画旅行契約の一部として取り扱います。  
当社実施のオプションツアーではパンフレット等によって明示します。
- (2) オプションツアーの企画者が当社以外の現地法人である旨をパンフレット等によって明示した場合には、当社は当該オプションツアー参加中にお客様が発生した第21項(特別補償)で規定する損害に対しては、当社が同項の規定に基づき損害賠償金を支払います。ただし、当該オプションツアーの開催にかかわる企画者の責任およびお客様の責任は、すべて、当該オプションツアーが主催される現地法人および当該企画者のためによります。
- (3) 当社は、パンフレット等で「簡単な情報提供」として可能なスポーツ等を記載した場合、その旨を明示します。この場合、当該可能なスポーツ等に参加中にお客様が発生した損害に対しては、当社は第21項(特別補償)の規定は適用しますが、それ以外の責任は負いません。

**24. 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①②を除き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日以内にお支払いいたします。ただし、当該変更事項について当社第20項(当社の責任)が発生することが明らかでない場合には、変更補償金としてなく、損害賠償金の全部または一部として支払います。  
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、旅行サービスの提供行為のうちにもかかわらず「運送・宿泊機関等の乗車・部屋その他の設備の不具合(オーバーブック)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 旅行日程の支障をもたらす悪天候・天災地変  
イ 暴動  
ウ 騒乱  
エ 官公署の命令  
オ 欠航・不通・休業等運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供の中止  
カ 遅延、スケジュールの変更等確約の遵守計画に必要ならぬ運送サービスの提供  
キ 旅行参加者の生命または身体を安全確保のために必要な措置

- ②第16条の規定に基づき旅行契約が解除されたときの当該解除された部分にかかわる場合、当社は変更補償金を支払いません。
- (2) 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10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します。また1件の旅行契約に基づき支払う変更補償金の額が1,000円未満である時は当社に変更補償金を支払いません。
- (3) 当社は、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20項(当社の責任)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かかわ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補償金の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその差額を賠償します。
- (4) 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品、旅行サービス等の提供をもって、金銭による変更補償金の支払いにかえさせていただくことがあります。

額が1,000円未満である時は当社に変更補償金を支払いません。  
(3) 当社は、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20項(当社の責任)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かかわ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補償金の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその差額を賠償します。  
(4) 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品、旅行サービス等の提供をもって、金銭による変更補償金の支払いにかえさせていただくことがあります。

**○変更補償金**

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	旅行開始日以降に通知した
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(レストランを含む)その他の旅行目的の変更	1.0%	2.0%
3	契約書面に記載した運送機種の等級または設備より低い金額のものに変更(運送機種の等級および設備のものに計装が契約書面に記載した等級および設備のものを戻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種の種別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での旅行開始地または旅行終了地の変更(運送の異なる便への変更)	1.0%	2.0%
6	契約書面に記載した本国内と本邦外との間における航空機の運送便または経由地の変更	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、観望その他の客室の条件の変更	1.0%	2.0%

- 注1：確定書面に交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えていただくことを適しします。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に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差が生じたときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。
- 注2：③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件として取り扱います。
- 注3：④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のへの変更を伴う場合には適用しません。
- 注4：④⑦⑧に掲げる変更が1乗車部等または1泊中での複数生じた場合であっても、1乗車部等または1泊につき1件として取り扱います。

**25. 旅行条件・旅行代金の基準**

この旅行条件は2014年9月1日を基準として、旅行代金は、2014年9月1日以降に出発する旅行に適用される運賃として予定されている航空運賃・適用規則を基準として保護しています。

**26. 個人情報保護に関する事項**

1. 当社は、個人情報保護法に基づき、個人情報を保護する法律を遵守して、個人情報の保護を以下の基本方針に従って適切に行います。  
① 当社は、個人情報を明示した利用目的の範囲内で取り扱います。また、当社は「提供した個人情報、ご本人様同意がある場合は、正当な理由がある場合を除き、第三者に開示されたことはありません。」  
② 当社は、個人情報保護法および関連するその他の法令、国が定める指針その他の規範を遵守してきました。また、個人情報保護マネジメントシステムを確立し、役員および従業員の間、遵守徹底に努めるとともに、継続的に改善して常に最良の状態を維持してまいります。  
③ 当社は、個人情報最適切かつ慎重に保管・管理し、漏洩、滅失または毀損等の危険を防止するために、技術および管理の両面から適切かつ合理的な安全対策の実施に努め、またその見直しを継続的に実施してまいります。万一に個人情報の漏洩、滅失または毀損が生じた場合には、ご本人様へ迅速かつ適切な旨をお知らせするとともに、相応の対応措置や是正措置を講じてまいります。  
④ 当社は、ご本人様からの個人情報に関する開示等のご請求、および苦情やご相談に迅速に対応いたします。

制定日 2005年 3月 1日  
改定日 2012年 10月 29日  
セブンスオーシャンホールディングス株式会社

**【個人情報お問い合わせ窓口】**

セブンスオーシャンホールディングス株式会社  
06-4393-8968  
平日 10:00～16:00

個人情報の取り扱いについて  
1. 個人情報の利用目的  
当社は、ご旅行、またはご旅行に関する保険等の申込みの際に提出いただいた申込書(申込書と一緒に記載または入力された個人情報)について、お客様との連絡のために利用させていただきます。お客様がご申込みいただいたご旅行において運送・宿泊機関等の提供する旅行サービスの手配および受領、ならびに保険関連サービス等の提供義務のために必要な範囲内で利用させていただきます。このほか当社では、将来より良い旅行商品の開発をするためのマーケティング分析や、当社および当社と提携する企業の商品やサービスのご案内をお客様にお届けするのめ、あるいは、ご旅行参加後のご意見やご感想の提供のお礼や特典サービスの提供等に、お客様の個人情報を利用していただくことがあります。いずれの

場合でも、個人情報をご提供されるか否かについては、お客様ご自身で選択できるものですが、ご提供いただけない個人情報、お申込みとなるサービス等の手配に必要な不可欠なものである場合、当社の商品・サービス等をご利用いただけないこととなりますのでご了承ください。  
※当社は、ご旅行のお申込等にあたり、お客様よりご提供いただいた個人情報の一部を個人データベースとして保有いたします。

2. 個人情報の提供  
当社は、国内外の第三者を除き、個人情報をお客様の承諾なしに第三者に提供することはありません。  
(1) お客様の同意がある場合  
(2) 法令に基づく場合  
(3) 人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合  
(4) 公益の向上もしくは児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合  
(5) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることによって当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合  
(6) 特定した利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部または一部を委託するとき  
3. 個人情報に関する開示等の手続きについて  
当社が保有するお客様の個人情報についてのお問い合わせ、開示、削除もしくは消去、内容の修正、その利用の停止または第三者への提供の停止等をご希望の方は、必要手続きを下記ご案内いたします。当社にお問い合わせ窓口までお申出下さい。法令および当社規定に従い、合理的な期間中にご要望の内容に対応し、その結果をご本人に開示いたします。また、ご希望の一部または全部に受けられない場合は、その理由をご説明します。  
【お問い合わせ窓口】セブンスオーシャンホールディングス株式会社  
4. その他事項  
・本個人情報保護方針は、セブンスオーシャンホールディングス株式会社の日本国内における個人情報の取り扱いに関するものです。  
当社の国内関係会社、および海外現地法人が対象としていません。  
・16歳未満のお客様は、保護者の方の同意を得た上で、個人情報を提供いただく必要があります。  
・当社では、お客様の個人情報保護をより適切に管理するため、または、関係法による変更により、「個人情報保護方針」を改定する場合があります。  
制定日 2005年 3月 1日  
改定日 2012年 10月 29日

**27. 通信契約の旅行条件**

- (1) 当社は、当社が提携するエレクトロニクス株式会社(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、所定の広帯域の会員の署名なくして旅行代金、取消料等のお支払いを受けることを条件に、お客様から電話、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お申込みを受理して旅行契約(以下「通信契約」といいます)を締結することがあります。通信契約による旅行条件本旅行条件案件を適用いたします。一部取り扱いが異なるので、以下に異なる点のみをご案内いたします。  
(2) 本項でいう「カード利用」とは、お客様または当社が旅行契約に基づく旅行代金等のお支払いまたは払戻債務を履行するべき日を含みます。  
(3) 通信契約による旅行契約は、電話によるお申込みの場合は当社がお客様からの申込みを承諾したときに成立するものとします。郵便、その他の通信手段によるお申込みの場合は、当社が旅行契約を承諾する旨の通知をされたときに成立するものとします。ただし、e-mail、ファクシミリ等の電子承諾通知の方法で通知した場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立するものとします。  
(4) 当社は、提携会社のカードにより所定の提携の会員の署名なくして旅行代金や取消料等のお支払いを受けず、本旅行条件が適用されるカード利用日は、確定した旅行サービスの提供をお客様に「通知した日」とします。また、契約内容の変更や契約解除等によりお客様が負担することになる費用がカード利用日は、当社が費用等の額をお客様に通知した日とします。ただし、第16項により当社が旅行契約を解除したときは、当社が定める期日および方法により当該費用等をお支払いいただきます。  
(5) 当社は、お客様の所持するエレクトロニクスカードが提携会社から無効となり、お客様が旅行代金・取消料等の一部または全部を提携会社のカードによって決済できないときは、旅行契約の締結をお断りまたは旅行契約を解除することがあります。

**28. その他**

- (1) お客様がご自身の案内、買い物等をご乗員・現地係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、旅行動向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) お客様の便宜をはかるとして土産物店等のご案内をすることがありますが、お買い物の際は必ずしも、お客様の責任でご購入していただきます。  
当社は、商品の交換や返品等のお取り扱いいたしかねます。免税払い戻しがある場合は、ご購入品を必ず手荷物としてご利用いただき、その手続きは、土産物・空港等で確認の上、お客様ご自身で行ってください。万が一、旅行契約や空港等での確認の上、お客様ご自身で行った商品がご自身の持ち物と異なる場合は、お客様ご自身で対応してください。  
(3) 当社は、いかなる場合も旅行の再変更いたしません。  
(4) 子供料金および幼児料金は、コースによって規定が異なります。  
(5) 当社が旅行契約により旅程を管理する義務を負う範囲は、日本発着のものについては、日程表に記載している出発空港を出发(集合)してからの、当該空港に帰着(解散)するまでとなります。ただし企画内容に別途、旅程を管理する義務を負う範囲を定めた場合は、この限りではありません。  
(6) 契約に関する日本法とその他の紛争については、日本国内の裁判所のみが管轄を有し、日本法を準拠するものとします。

**〈旅行代金の返金に関するご注意〉**

当社では、お客様の都合による取消しの場合、および返金が生じた場合返金に伴う取扱手数料は、お客様の負担とさせていただきます。また金融機関のお客様の口座への振込みもさせていただきます。

**〈空港諸税・燃油サーチャージについて〉**

- (1) 旅行代金には、空港諸税および燃油サーチャージが含まれております。(パンフレット等で金額表示して旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示するのを除く) 空港諸税および燃油サーチャージは、旅行契約成立時時点において確定した金額の日本円換算額を別途お支払いいただきます。それ以降の燃料価格の変動による追加徴収、返金はいたしません。
- (2) 上記にかかわらず、空港諸税・燃油サーチャージ等の新設や増額、減額の場合には、当該時点における当社発券レートにて再度空港諸税・燃油サーチャージ等を円換算し、上記確定した日本円換算額との差額を追加徴収、返金させていただきます。(パンフレット等で金額表示して旅行代金に燃油サーチャージを含んで表示した場合は、燃油サーチャージの増減による追加徴収および返金はいりません)
- (3) 燃油サーチャージの値上げを理由とした増額の場合は所定の取消料を申し受けます。

**〈お申込みの氏名(スベール)の変更および訂正について〉**

お申込みの氏名およびスベールの記入において氏名(スベール)はご旅行に使用されるパスポートに記載されている通りにご記入ください。お客様の氏名(スベール)を誤ってお申込みされた場合、航空券の再発券、運送機等の機内の氏名訂正が必要となり、所定の取消料がかかります。また、関係運送機関の事情により、氏名の訂正が認められない場合旅行契約を解除し所定の取消料をいただく場合もございます。

**お客様へ「ご案内とご注意」**

**《パスポートとビザについて》**

- お客様のパスポートが今回のご旅行に必要な残存有効期限を満たしているか、また、旅行先の国にビザが必要かどうかをパンフレット等の記載事項よりご確認ください。
- アメリカ合衆国へのご旅行または経由されるお客様は、お持込みのパスポートが機械読取式(MRP)かどうかをご確認ください。お持込みのパスポートが機械読取式でない場合(非MRP)アメリカのビザが必要となります。アメリカのビザを取得されるか、もしくはパスポートを更新してください。
- 日本国籍以外の方は、ご自身で自国の領事館、渡航先の領事館、入国管理事務所等にお問い合わせください。ビザおよび再入国許可、パスポートの残存有効期間等の確認および手続きをお済ませください。

**《変更について》**

- 受注型企画旅行では、各種変更の場合には一旦取消した後に新規予約として取り扱います。その際に取消料の発生する対象期間の場合には取消料の対象となります。変更とは出発日より帰国日の日程変更、減延泊、コース変更(航空会社、ホテル、観光内容等)旅行者の名前の変更(交替になる場合を除く)などを含みます。

**《特別な配慮を必要とされるお客様へ》**

- お体の不自由なお客様、慢性疾患、妊娠中の方などはご旅行のお申込み時にその旨をお申出ください。当社は可能かつ合理的な範囲で応じてさせていただきます。また、健康診断書の提出や介護者・同伴者の同行など条件とさせていただきますが、ご参加をお断りさせていただく場合もございます。その他、当社の業務上都合によりご参加をお断りさせていただきます場合があります。

**《海外危険情報について》**

- ご旅行のお申込み後、ご旅行目的に「渡航は是非を検討してください」以上が発出された場合、当該旅行契約の内容を変更または解除することがあります。しかし、各種情報をもとにお客様の安全の確保および旅程管理が出来るかと判断した場合には、旅行を催行いたします。この場合においてお客様の判断において旅行を取りやめられる場合、当社は所定の取消料をいただきます。

**《海外旅行保険について》**

- ご旅行中の病気や事故、盗難などに備えて、必ず海外旅行保険に加入されることをおすすめいたします。海外での治療費や賠償金は高額になる場合があります。

**《ご旅行をお楽しみいただくために》**

- ご旅行中に提供された旅行サービスが、パンフレット記載の内容とは異なることと認識された場合はご旅行中に速やかにお申出ください。ご帰国後のお申出の場合では、対応しかねる場合もございます。

**《事故等のお申出について》**

- 旅行中に事故などが生じた場合は、直ちに最終日程表でお知らせする緊急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。

**《航空会社のご旅行について》**

- 航空会社による座席分または航空機の座席配列もしくは混雑状況、チェックインの時間等により、グループ、カップル、ファミリー、ご家族でご参加の場合でも、隣合わせの席やその他ご希望に添えない場合があります。またエコノミークラスの場合、通路側、窓側のご希望は必ずしもお受けできません。
- 当社の受注型企画旅行にご参加いただくことにより、航空会社のマイレージサービスを受けられる場合がありますが、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、利用航空会社の変更より、お客様が受けず予定であった同サービスが受けられなくなった場合、理由の如何にかかわらず、当社は第20項(1)および第24項(1)の責任を負いません。
- 悪天候、天災地変、交通機関の遅延・不通、スケジュールの変更・ストライキ・経路変更等による旅行日程の変更・目的地滞在時間の短縮および観光地の変更・削減などが生じる場合があります。このように当社の関与しえない事由の場合、当社は免責となりその責任は負いかねますが、当初予定する日程に従った旅行サービスが提供できるよう手配努力します。その場合、現地に追加手配した交通費、宿泊費等はお客様のご負担となります。