

## 【旅行条件書】

この旅行条件書は、パンフレットとともに、旅行業法第12条の4で定める「取引条件説明書面」及び同法第12条の5で定める「契約書面」の一部です。お申込の際には必ず事前にご確認のうえお申込みください。

### 1. 募集型企画旅行契約

(1)この旅行は、小田急ハイウェイバス株式会社(以下「当社」といいます)が旅行を企画・実施するものであり、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「契約」といいます)を締結することになります。

(2)契約の内容・条件は、表面のパンフレット、本旅行条件書、及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「当社約款」といいます)によります。

(3)当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関等の提供する運送、宿泊その他旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます)の提供を受けることができるように手配し、旅程を管理することを引受けます。

### 2. 旅行の申込と予約

(1)当社に旅行契約の申込をしようとするお客様は所定の申込書に必要事項を記入の上、申込金(旅行代金)とともに当社へ提出しなければなりません。

(2)当社は電話、インターネット(以下「通信契約」といいます)、店舗(はこね旅市場)による旅行契約の申込を受付けます。

・電話予約、店舗(はこね旅市場)で予約の場合5日前まで予約申込を受付けます。

・インターネット予約の場合、前日の16時まで予約申込を受付けます。

(3)通信契約の申込予約に際し、お客様は申込をしようとする「企画旅行の名称」「旅行開始日」「会員番号」等必要事項を当社に通知しなければなりません。

(4)申込金(旅行代金)は取消料若しくは違約料の一部として扱います。

### 3. 契約の成立時期

(1)お客様との契約は当社が契約締結を承諾し、旅行代金を受理した時に成立します。具体的には次によります。

・店舗による販売の場合は、当社が契約の締結を承諾し、当社が旅行代金を受理したとき。

・通信契約による予約の場合、当社が予約承諾の旨を通知した日から3日以内に当社がお客様から旅行代金を受理したとき。

(2)通信契約を締結したとき、当社は、提携会社のカードにより所定の伝票への旅行者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。

(3)通信契約での「カード利用日」とは会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は18項(2)に定めるお客様に当該通知を行った日となります。

### 4. 申込条件

(1)未成年者が単独で参加される場合、原則法定代理人(親権者等)の同意書の提出が必要です。

(2)ご参加にあたって特定の条件を定めた旅行については、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、お申込をお断りすることがあります。

(3)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、その他特別な配慮を必要とする方はお申込の際にお申し出ください。

(4)前号に基づきお申し出に依る場合、当社は、旅行の安全かつ円滑な実施のために介助者又は同伴者の同行、医師の診断書の提出をお願いする場合がございます。お客様のために講じた特別な措置に要する費用はお客様の負担となります。

・お客様の別行動は原則としてできません。

・お客様都合により、旅行行程から離脱(離団)する場合、当社社員に必ずご連絡ください。

なお、特別補償責任は負いません。

(5) 当社はお客様が次の①～③のいずれかに該当する場合、お申込をお断りする場合があります。

- ①お客様が暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係者、暴力団関係企業または総会やその他反社会的勢力であると認められた時。
- ②お客様が当社に対して暴力的な要求行為、不当な要求行為、取引に関して脅迫的な言動若しくは暴力を用いる行為又はこれらに準ずる行為を行った時。
- ③お客様が風説を流布し、偽計を用い若しくは威力を用いて当社の信用を毀損し、若しくは当社の業務を妨害する行為又はこれらに準ずる行為を行った時。

(6) その他当社の業務上の都合がある時はお申込をお断りする場合があります。

## **5. 契約責任者による申込**

- ・当社は団体・グループを構成するお客様の代表者(以下「契約責任者」)から旅行のお申込があった場合、契約の締結及び解除等に関する取引を契約責任者との間で行います。
- ・当社は契約責任者が構成者に対して現に負い、又は将来負うこと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。
- ・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。

## **6. 「旅程表」(確定書面)の交付**

当社は、旅行日程、主要な利用運送、宿泊機関等に関する確定した旅行内容を契約書面において記載できない場合は、確定状況を記載した「旅程表」を遅くとも旅行開始日の前日までにお客様へ交付します。ただし、旅行開始日の前日から起算しさかのぼって7日目に当たる日以降に契約のお申込がなされた場合には、旅行開始日当日までに交付します。

また、交付期日前であってもお問い合わせいただければ手配状況についてご説明します。

なお、確定情報を記載する最終旅行日程表につきましては、当社より連絡の無い場合はパンフレットの記載内容をもって替えさせていただきます。

## **7. 旅行代金及び支払い期限**

- ・「旅行代金」は、旅行開始日を基準として年齢が4歳以上～小学生までをこども代金としております。ただし、4歳に満たないお客様でも座席を使用する場合、こども代金が必要です。
- ・旅行代金は申込後、コンビニエンスストアで3日以内にお支払いいただきます。
- ・はこね旅市場の店舗ではご予約当日にお支払いいただきます。
- ・インターネット予約の場合、前日の16時までにクレジットカードで決済していただきます。

## **8. 旅行代金に含まれるもの**

- ・運送機関の運賃・料金・国内旅行保険代金 ※お客様都合により一部ご利用されなくても払戻はいたしません。

## **9. 旅行代金に含まれない主なもの**

- ・旅行日程に含まれていない交通費、飲食代金、電話料等個人的性質の諸費用及びそれに伴うサービス料金・税。

## **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、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、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。

・この場合、当社は、お客様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ます。ただし、緊急時において、やむを得ないときは変更後に説明します。

## **11. 旅行代金の額の変更**

・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へ通知します。

・前項の契約内容の変更に伴い、旅行実施に要する費用が増加又は減少した場合は、当該旅行サービスの提供を行っているにも関わらず、運送・宿泊機関等の座席、諸設備の不足が発生したことによる変更の場合を除き、当社はその変更に伴う費用の差額の範囲内で旅行代金の額を変更することがあります。

## 12. お客様の交替

・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渡することができます。この場合、所定の金額の手数料をお支払いいただきます。また、契約上の地位の譲渡は、当社の承諾があった時に効力を生じるものとし、運送、その他のやむを得ない事由により予約や氏名変更ができないときは、お客様の交替をお断りすることがあります。

## 13. お客様からの契約の解除(旅行開始前)

・お客様は、いつでも第15項に定める取消料を当社に支払って契約を解除することができます。ただし、契約解除のお申し出の受付は、お申込をされた当社の営業時間内とします。

・お客様は、次に掲げる場合、本項規定に関わらず、旅行開始前に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 当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、変更が第24項の表の左欄に掲げるものその他重要なものである時に限ります。
- ② 天災地変、戦乱、暴動、運送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。
- ③ 当社がお客様に対し、第6項の期日までに「旅程表」を交付しなかったとき。
- ④ 当社の責に帰すべき事由により、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。

## 14. 当社からの契約の解除(旅行開始前)

当社は次に掲げる場合、お客様に理由を説明して契約を解除することがあります。

- ① お客様が当社のあらかじめ明示した性別、年齢、資格、技能その他旅行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、当該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迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあると認めるとき。
- ④ 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。
- ⑤ お客様の人数が契約書面のパンフレットに記載した最少催行人員に満たないとき。この場合、旅行開始日の前日から起算してさかのぼって3日にあたる日より前に旅行を中止する旨通知します。
- ⑥ 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、又は不可能となる恐れが極めて大きいとき。
- ⑦ お客様が第4項①～③のいずれかに該当することが判明したとき。

当社は、本項①～⑤により契約を解除したときは、既に收受している旅行代金の全額をお客様に払戻します。契約の解除により当社に損害が生じたときは、お客様にその賠償を求めることがあります。

## 15. 取消料(お客様からの契約の解除)

契約成立後、お客様都合により契約を解除する場合、旅行代金に対してお客様1名様につき、次に定める取消料をいただきます。

### 旅行出発の前日から起算してさかのぼって

8日前まで	7日前～2日前	前日	当日(出発時刻前まで)	旅行開始後無連絡不参加
無料	30%	40%	50%	100%

## 16. お客様からの契約の解除(旅行開始後)

(1) お客様都合により、途中契約を解除又は離脱(離団)された場合、権利放棄とみなし、一切の払戻はいたしません。

(2) お客様は、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時は、第13項の規定にかかわらず、取消料を支払うことなく、受領できなくなった部分の契約を解除することができます。

(3) 前号の場合、当社は旅行代金の内旅行サービスの当該受領できなくなった部分にかかる金額をお客様に払戻します。

## **17. 当社からの契約の解除(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、理由を説明して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、乗務員、案内係、その他当社指示への違背、これらの者又は同行する他の旅行者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、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し得ない事由が生じた場合であって、旅行の継続が不可能となったとき。
- ④ お客様が第4項(5)①～③のいず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き契約の解除をしたときは、お客様と当社との間の契約は、将来に向かってのみ消滅します。この場合において、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の履行は完了します。

(3) 当社は、本項(1)①及び③の規定により契約を解除したときは、お客様の求めに応じて、出発地に戻るための必要な手配をします。この場合に要する一切の費用はお客様負担となります。

## **18. 旅行代金の払戻**

(1) 当社は、第11項の規定による旅行代金の減額又は第13項から第17項までの規定による契約の解除によってお客様に払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戻にあた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戻にあたっては30日以内に当該金額を払戻します。

(2) 通信契約の場合、提携会社のカード会員規約に従って旅行者に対し当該金額を払戻します。この場合において、当社は旅行開始前の解除にあたって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戻にあたっては30日以内に旅行者に対し払戻すべき額を通知するものとします。

## **19. 旅程管理**

・当社は、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力しお客様に対し、次に掲げる業務を行います。

- ① お客様が旅行中、旅行サービスを受けることができないおそれがあると認められる場合は、契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けるために必要な措置を講ずること。
- ② 前号の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努力すること。
- ③ 当社によってあらかじめ必要なクーポン類をお渡しし、かつ旅程管理を行わない旨を明示しているときは、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っていただきます。

## **20. 添乗員等**

・添乗員、ガイドは同行しません。ただし、当社以外の小田急グループ会社(神奈中観光)で運行する場合を除きます。受付や集合時間のご案内は、バスの乗務員、案内係員が行います。

## **21. 保護措置**

・旅行中のお客様が疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認められた時は、必要な措置を講ずることがあります。

・前号において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

## **22. 当社の損害賠償責任**

・当社は契約の履行に当たって、当社又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、損害発生の翌日から2年以内に当社に対して通知があったときに限りその損害を賠償します。ただし、手荷物の損害は、損害発生の翌日から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名様につき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)として賠償します。

・お客様が天災地変、戦乱、暴動、運送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。

## 23. 特別保証責任

・当社は、お客様が募集型企画旅行参加中に急激かつ偶然な外来の事故により、生命、身体に被られた一定の損害について、お客様1名につき死亡保証金として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が3日以上になったときは1万円～5万円、携帯品に係る損害補償金(お客様1名につき15万円を限度。ただし、一個又は一対についての補償限度は10万円)を支払います。

## 24. 旅程保証責任

・当社は、本項の表の左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、旅行代金に下段に記載する率を乗じた額の「変更保証金」を旅行終了日の翌日から起算して30日以内に支払います。なお、お客様の同意を得て同等価値以上の品物又はサービスの提供とすることがあります。

・前号の規定にかかわらず、次の①・②で規定する変更の場合は、変更保証金を支払いません(「オーバーブッキング(過剰予約受付)」が原因の場合を除きます)

① 天災地変、戦乱、暴動、官公署の命令、運送機関等のサービス提供の中止、当初の運行計画によらない運送サービス提供、旅行参加者又は身体の安全確保のため必要な措置としての変更。

② 第13項から第17項までの規定による契約が解除された部分に係る変更。

・当社が1つの契約に基づき支払う変更保証金の額は旅行代金に15%を乗じた額をもって限度とします。

また、お客様1名様に対して支払うべき変更保証金の額が1,000円未満である時、当社は、変更保証金を支払いません。

・当社が本項の規定に基づき変更保証金を支払った後に、当該変更について、第22項の規定に基づく損害賠償責任が明らかになった場合には、当社は、支払済の変更補償金の額を差し引いた額の損害賠償金を支払います。

変更補償金の支払いが必要となる変更	1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、観光施設、その他旅行目的地の変更	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下回った場合に限り)	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日本国内の旅行開始地たる空港(出発空港)又は旅行終了地たる空港(帰着空港)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条件の変更	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

(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お客様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お客様に通知した場合をいいます。

(注2)「旅程表」(確定書面)が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「旅程表」と読み替えたうえで、この表を適用します。この場合、契約書面の記載内容と「旅程表」の記載内容との間又は「旅程表」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件として取扱います。

(注3)上記③又は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、1泊、1件として取扱います。

(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又は設備がより高いものへ変更を伴う場合には適用しません。

(注5)④又は⑥若しくは⑦に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても1乗車船等又は1泊につき1件として取扱います。

(注6)⑧に掲げる変更については、①～⑦までの率を適用せず、⑧によります。

(注7)旅行サービスの提供を受けた日時及び順序の変更は「変更」に含まれません。

## **25. お客様の責任**

- ・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、権利義務、その他の旅行契約内容について理解するよう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、手配代行者又は当該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。

## **26. 事故等の申し出**

旅行中に事故等が生じた場合は、直ちにご連絡ください(連絡できない事情がある場合、その事情が無くなり次第ご連絡ください。)

## **27. 個人情報の取扱い**

- ・当社及び受託旅行業者は、旅行申込の際にご提出いただいた個人情報について、お客様との連絡や運送、宿泊機関等の手配のために利用させていただくほか、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において当該機関等に提供いたします。
- ・当社の個人情報の取扱いに関する方針等の詳細については、当社(03-5433-8771)にお問い合わせいただくか、当社ホームページ(<https://odakyu-highway.jp/policy/>)にてご確認ください。

## **28. 旅行条件・旅行代金の基準期日**

本旅行条件及び旅行代金の基準は2022年2月1日現在です。

## **29. その他**

- ・この条件に定めのない事項は当社旅行業約款によります。
- ・確定情報を記載する最終旅行日程表につきましては、当社より連絡の無い場合はパンフレットの記載内容をもって替えさせていただきます。
- ・バス走行中は、必ずシートベルトの着用をお願いいたします。
- ・新型コロナウイルス感染対策にご協力をお願い致します。(受付場所での検温・手指消毒・マスクの着用)  
37.5℃以上のお客様は参加をお断りさせていただきます。

### **【旅行企画・実施】**

小田急ハイウェイバス株式会社(東京都世田谷区若林2-39-4)  
電話番号03-5433-8771  
東京都知事登録旅行業第2-4986号  
一般社団法人 全国旅行業協会正会員  
国内旅行業務取扱管理者 秋谷 航介  
担当者の説明に不明点があれば旅行業務取扱管理者にご相談ください。

### **【受託販売】**

- ・小田急電鉄株式会社  
(東京都新宿区西新宿1丁目8番3号 小田急明治安田生命ビル)  
東京都知事登録旅行業 第2-2053号  
一般社団法人 日本旅行業協会正会員
- ・WILLER 株式会社  
(大阪府大阪市北区大淀中 1-1-88-600 梅田スカイビルタワーイースト6階)  
観光庁長官登録旅行業 第2030号