

パッケージツアー約款

作成：Arch Joint Vision社 ドイツ ヴァルトキルヒ市 代表 池田憲昭 2018年10月20日作成

1 ツアーオペレーター会社

当社Arch Joint Vision社（代表: 池田憲昭 所在地：Sonnhalde 12, 79183 Waldkirch, Germany）は、2018年1月より、ドイツ民法（BGB §651）と事業者規則（GewO §14+38）に基づいて、ツアーオペレーター会社（Reiseveranstalter）の事業登録と資格取得をし、ドイツや近隣ヨーロッパ諸国における視察セミナー（ツアー）等の事業を行なっている。

当社代表・池田憲昭は、1998年より、ドイツ、フライブルク地域を拠点に、環境全般をテーマに、通訳、講師、コーディネーターとして仕事をしており、豊富な業務経験とネットワークを生かし、2018年より正式なツアーオペレーター会社として、信頼関係を基本とした良質のパートナー（ホテル、バス会社、視察見学場所、外部講師、アシスタント）と共に、品質の高い、安全を重視したツアーを提供している。

当社は、ツアー遂行において、バックオフィスや提携パートナーによるサポート体制を整備・確保し、不測の事態（事故や盗難、病気、天災、移動の遅れなど）にも迅速にプロフェッショナルに対応する。

ツアー参加人数が12名を超え、依頼者が希望する場合は、日中の通訳ガイド・コーディネーターに追加して、現地言語と日本語が話せるアシスタントを常時同行（宿泊も）させることができる。その際の費用は、ツアー料金に追加する。

2 パッケージツアー

ドイツ民法（BGB §651）が定義するパッケージツアー（Pauschalreise）とは、ツアーオペレーター会社（Reiseveranstalter）の資格をもつものが、2つ以上の旅行サービス（例えばホテルとバス）を一つのパッケージとして旅行者に企画提案、販売、遂行するものである。

当社は、日本からの旅行者向けに、ヨーロッパ現地でのパッケージツアーを提供する。日本からヨーロッパへの渡航は、当社のパッケージツアーには含まれない。旅行者からの希望がある場合は、日欧往復の渡航飛行機便の手配が可能な提携旅行代理店を紹介することができる。

3 ツアー内容と遂行義務

当社は、発注期日前に、ツアーのサービス内容、プログラム内容、スケジュールの概要と料金（代金）が書かれた「ツアー概要書」を旅行者に提出する。発注後、「ツアー概要書」に基づき詳細の調整コーディネート作業をし、ツアー開始10日前までに、確定版の詳細プログラムを旅行者に提出し、その内容を誠実に遂行する義務を負う。

ただし、ツアーサービス業者の都合などにより、ツアー前もしくは途中で、プログラムの順番の入れ替えやプログラム内容の微変更が生じる可能性がある。内容やスケジュールの大幅な変更が生じる状況になった場合は、ツアーオペレーター会社（当社）と旅行者（顧客）の間で、プログラムや代金の変更について、別途協議して決めるものとする。

4 代金の保証

ドイツのツアーオペレート会社（Reiseveranstalter）は、ドイツ民法（BGB §651）によって、パッケージツアー旅行者（顧客）の事前支払い代金を保証する「倒産保険 Insolvenzversicherung」に加入することが義務付けられている。当社は、ドイツ旅行保険大手のHanse Merkur社の子会社であるtourVers社の「倒産保険」に加入し、旅行者の代金を保証している。

旅行者（顧客）による代金の支払い後、ツアーオペレート会社である当社は、保険会社発行の「代金保証証書 Sicherungsschein」を発行し、顧客に譲渡する。顧客は、当社がツアー開始前、もしくはツアー途中に倒産した場合、代金保証書をもって、保険会社から、ツアー業務不遂行箇所分の代金を返金してもらうことができる。

5 損害賠償責任

当社は、任意でツアーオペレート会社用の損害賠償保険（Haftpflichtversicherung für Reiseveranstalter）に加入している。保険会社はドイツ旅行保険大手のHanse Merkur社である。これによって、当社の過失において生じる損害の補償を、顧客とパートナー、サービス業者に対して担保している。この保険の最大補償額は5百万ユーロである。

6 不可抗力の際の代金の返金

パッケージツアーの開催期間と場所において、不可抗力（天災、地震、交通機関のストや事故、火災、戦争、テロなど）が生じ、ツアーが中止もしくは中断せざるを得ない状況になった場合は、旅行者（顧客）は、ドイツ民法（BGB §651）に基づいて、ツアーオペレート会社に、準備コーディネート作業費用を差し引いたツアー代金の返金もしくは不遂行箇所分の返金を請求する権利があり、ツアーオペレート会社は返金する義務がある。その際、ツアーオペレート会社が個々に定めるキャンセル規定は適用されない。当社も、不可抗力の際は、上記の義務を遂行する。なお、現地パッケージツアーの場合、準備コーディネート費用は代金の1割とする。

当社パッケージツアー範疇外の不可抗力（渡航飛行機の欠航や延滞、渡航前の日本での不可抗力）に関しては、当社は、上記の義務を遂行する必要はなく、顧客がそれによってツアー不参加になる場合は、キャンセル規定に定める通常のキャンセル料金を徴収する。顧客には、当社パッケージツアー範疇外の不可抗力や病気などによってツアー不参加になるリスクに備え、任意に旅行キャンセル保険に加入することを薦める。

7 当社の都合によるツアー不遂行の際の代金の返金

当社の過失や都合によりツアーが中止もしくは不遂行になった場合は、全代金、もしくは不遂行部分の代金を、顧客に返却する。

8 キャンセル規定

当社は、当社が開催するパッケージツアーにおいて、「ツアー概要書」に別途明記していない限り、下記のキャンセル規定に基づき、正式発注後のキャンセルの場合、下記のキャンセル料金を顧客から徴収する。

- ・ ツアー開始の4週間前以前（28日前以前）：キャンセル料金なし
- ・ ツアー開始の4週間前（28日前以降から21日前未満）：ツアー代金の20%

- ・ ツアー開始の3週間前（21日前以降から14日前未満）：ツアー代金の50%
- ・ ツアー開始の2週間前（14日前以降から7日前未満）：ツアー代金の70%
- ・ ツアー開始の1週間前（7日前以降）：ツアー代金の90%

9 旅行者への推奨

当社は、ツアーの円滑で安全な実施、起こり得る問題の最小化と回避、迅速な対応のために、旅行者（顧客）に対して、ツアー参加に際して、下記のことを準備されることを推奨する：

- ・ 海外旅行保険（疾病、盗難、事故、損害賠償等）への加入
- ・ 旅行キャンセル保険への加入
- ・ 現地で使用できる携帯電話と携帯Wifiを用意し、携帯番号と緊急の場合の日本の連絡先（電話番号など）をツアーグループリーダーもしくは当社に伝える
- ・ ツアーが行われる国に関する一般的な海外旅行の手引き、並びに外務省の「海外安全情報」を読む

10 個人情報保護

当社は、EUの一般データ保護規則（GDPR 2018年5月施行）に従い、ツアー業務遂行のために取得する顧客の個人情報は、厳重に安全に管理し、本人の同意を得ることなく、第三者に無断で提供しない。