

Điều khoản thỏa thuận du lịch (Hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch)

Hiệp hội Thành viên Hiệp hội đại lý du lịch Nhật Bản
Tên công ty Công ty trách nhiệm hữu hạn Big Holiday

Chương 1 Quy tắc chung

(Phạm vi áp dụng)

Điều 1:

1. Hợp đồng liên quan đến kế hoạch du lịch (dưới đây gọi tắt là hợp đồng kế hoạch du lịch) được ký kết giữa công ty và khách hàng phụ thuộc vào các điều khoản của thỏa thuận này. Về những vấn đề không được quy định trong hợp đồng này, nó sẽ phụ thuộc vào các nghị định hay các tập quán được xác lập thông thường.
2. Khi công ty ràng buộc một hợp đồng đặc biệt dựa theo văn bản trong phạm vi mà nó không gây bất lợi cho khách du lịch hơn nữa không làm trái với qui định, thì bất kể những quy định của điều trước, hợp đồng đặc biệt này sẽ được ưu tiên hơn.

(Định nghĩa thuật ngữ)

Điều 2:

1. Trong hợp đồng này “Chiêu mộ kế hoạch du lịch” có nghĩa là công ty chiêu mộ khách du lịch trước sau đó lập kế hoạch liên quan đến chuyến du lịch với số tiền cố định mà khách hàng đã chi trả bao gồm những dịch vụ về khách sạn, dịch vụ vận chuyển, kế hoạch hay điểm đến cung cấp cho khách hàng. Từ những kế hoạch đó chuyến đi sẽ được thực hiện.
2. Trong hợp đồng này chỉ đề cập đến việc đi lại trong phạm vi Nhật Bản hay gọi là “Du lịch nội địa”, “Du lịch nước ngoài” là chuyến du lịch khác với du lịch trong nước.
3. Trong hợp đồng này “Hợp đồng truyền thông” có nghĩa là, những hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch được kí kết dựa trên sự đăng ký tham gia du lịch bằng truyền thông như điện thoại, bưu điện, fax... giữa những thành viên thẻ tín dụng của công ty thẻ credit (dưới đây gọi là Công ty liên kết) với công ty hoặc đại lý của công ty chúng tôi.
4. Trong hợp đồng này “Thông báo chấp nhận điện tử” có nghĩa là thông báo chấp nhận việc áp dụng hợp đồng truyền qua một đường dây viễn thông kết nối hai thiết bị thông tin và truyền thông hoặc các thiết bị máy tính, máy fax, điện thoại (sau đây gọi là máy tính điện tử) được sử dụng bởi công ty đại diện của chúng tôi và máy tính điện tử được sử dụng bởi khách hàng.

5. Trong hợp đồng này “Ngày sử dụng thẻ” có nghĩa là ngày mà khách hàng hoặc công ty phải thanh toán phí du lịch... dựa trên hợp đồng kế hoạch du lịch hoặc phải hoàn thành nghĩa vụ hoàn trả.

(Nội dung hợp đồng du lịch)

Điều 3: Theo như hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch, để có thể thực hiện chuyến đi theo như lộ trình và sử dụng các dịch vụ du lịch do các cơ quan vận chuyển, nhà ở và các dịch vụ khác liên quan đến du lịch (sau đây gọi là dịch vụ du lịch) mà công ty đã quy định, công ty sẽ chịu trách nhiệm sắp xếp và quản lý hành trình của khách hàng.

(Người đại diện sắp xếp)

Điều 4: Khi thực hiện hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch, công ty đại diện sắp xếp như là toàn bộ hoặc một phần của các công ty du lịch trong nước hoặc nước ngoài, hay là người hỗ trợ, tổ chức sắp xếp như một doanh nghiệp.

Chương 2 Ký kết hợp đồng

(Đăng ký tham gia hợp đồng)

Điều 5:

1. Khách du lịch có ý định xin tham gia hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch với công ty sẽ điền thông tin chi tiết vào mẫu đơn đăng ký do công ty quy định (sau đây gọi là đơn đăng ký), và phải nộp cùng với lệ phí đăng ký do công ty quy định riêng.
2. Đối với khách du lịch có ý định đăng ký hợp đồng truyền thông, cho dù đăng ký những thông tin ở mục trên còn phải thông báo cho công ty những thông tin về tên kế hoạch du lịch, ngày khởi hành chuyến đi, mã thành viên và những thông tin khác.
3. Lệ phí đăng ký quy định ở mục 1 được xem như là một phần của phí du lịch hoặc phí hủy bỏ hoặc phí phạt.
4. Khi tham gia vào chuyến du lịch, những khách hàng cần sự chăm sóc đặc biệt xin vui lòng cung cấp thông tin khi đăng ký tham hợp đồng du lịch. Vào thời đó, công ty sẽ phản hồi lại trong phạm vi có thể.
5. Dựa theo những yêu cầu ở mục trên, Những chi phí cần thiết cho các biện pháp đặc biệt mà công ty dành cho khách du lịch sẽ do khách hàng chi trả.

(Hợp đồng dựa theo điện thoại)

Điều 6:

1. Chúng tôi chấp nhận hẹn đặt hợp đồng chiêu mộ kế hoạch du lịch bằng các thiết bị điện thoại, bu rơ điện, fax và các phương tiện truyền thông khách. Trong trường hợp này, hợp đồng không được thiết lập tại thời điểm đăng ký, khách hàng phải nộp đơn đăng ký và lệ phí đăng ký cho công ty hoặc thông báo mã thành viên theo các quy

định của mục 1 hoặc 2 của điều khoản trước trong thời hạn do công ty chỉ định sau khi nhận được thông báo hẹn đặt đăng ký được chấp nhận.

2. Khi mẫu đơn đăng ký và lệ phí đăng ký được nộp theo quy định tại các các mục trên hoặc khi có thông báo về mã thành viên, thì thứ tự ký hợp đồng sẽ phụ thuộc vào thứ tự tiếp nhận đăng ký.
3. Trong trường hợp khách hàng không nộp lệ phí nộp đơn trong thời gian quy định tại mục 1 hoặc không thông báo mã thành viên, công ty sẽ xử lý như là không đăng ký.

(Từ chối ký hợp đồng)

Điều 7: Công ty có thể không đồng ý ký kết hợp đồng du lịch trong các trường hợp sau đây.

- I. Khi khách hàng không đáp ứng được các quy định, điều kiện đã được công ty nêu ra trước như: giới tính, độ tuổi, trình độ, kỹ năng và các điều kiện tham gia khác.
- II. Khi số lượng người tham gia du lịch đạt đến số lượng dự kiến chiều mộ.
- III. Khi khách hàng gây rắc rối cho những khách hàng khác hoặc cản trở việc thực hiện chuyến đi một cách trơn tru.
- IV. Trong trường hợp ký hợp đồng truyền thông, nếu thẻ tín dụng của khách hàng không hợp lệ, khách hàng không thể chi trả toàn bộ hoặc một phần chi phí du lịch theo thỏa thuận thành viên thẻ tín dụng của công ty đối tác.
- V. Khi khách hàng được công nhận là lực lượng chống đối lại xã hội như các nhóm tội phạm có tổ chức, các tổ chức liên quan đến các nhóm tội phạm...
- VI. Khi khách hàng thực hiện các hành vi bảo lực, hành vi không đúng, hành vi đe dọa hoặc bạo lực liên quan đến giao dịch hoặc những hành vi tương tự.
- VII. Khi khách hàng tung tin đồn, sử dụng những thông tin lừa đảo hoặc sử dụng quyền lực để làm mất uy tín công ty hoặc can thiệp vào công việc kinh doanh của công ty hoặc thực hiện những hành vi tương tự.
- VIII. Tiềm lợi cho công việc kinh doanh của công ty chúng tôi.

(Thời điểm hợp đồng được thiết lập)

Điều 8:

1. Hợp đồng chiều mộ kế hoạch du lịch được ký kết khi công ty nhận được lệ phí đăng ký quy định tại điều 5 mục 1.
2. Đối với hợp đồng truyền thông, không liên quan đến những quy định của các khoản trên, hợp đồng sẽ được thiết lập vào thời điểm công ty thông báo rằng hợp đồng đã được thông qua. Tuy nhiên, trong trường hợp phát hành thông báo chấp thuận điện

từ theo hợp đồng, nó sẽ được thiết lập khi thông báo đến tay khách hàng.

(Giao nhận hợp đồng)

Điều 9:

1. Ngay khi hợp đồng được nêu trong phần trên được thiết lập, ngay lập tức, công ty sẽ phát hành một tài liệu (dưới đây gọi là “văn kiện hợp đồng”) ghi rõ lịch trình du lịch, nội dung dịch vụ du lịch, phí du lịch và các điều kiện du lịch khác liên quan đến trách nhiệm của công ty.
2. Phạm vi dịch vụ du lịch mà công ty sắp xếp theo hợp đồng kế hoạch du lịch và có nghĩa vụ quản lý hành trình tùy thuộc vào các điểm đã ghi chép trong văn kiện hợp đồng của mục trước.

(Giấy xác nhận)

Điều 10:

1. Trong văn kiện hợp đồng nêu tại mục 1 của điều trên, trong trường hợp không thể mô tả lịch trình du lịch chính xác, tên hoặc tổ chức vận chuyển, cư trú, công ty liệt kê tên của các cơ quan vận tải, lưu trú dự kiến sẽ sử dụng vào các văn kiện hợp đồng. Sau khi ban hành văn kiện hợp đồng, cho đến trước ngày khởi hành chuyến đi (trong trường hợp đăng ký hợp đồng trong khoảng thời gian 7 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi thì sẽ là ngày khởi hành chuyến đi), công ty sẽ phát hành một tài liệu nêu rõ tình trạng của các quyết định này (dưới đây gọi là “Tài liệu xác nhận”).
2. Trong trường hợp được đề cập ở trên, nếu có yêu cầu từ khách hàng muốn xác nhận tình trạng sắp xếp, công ty sẽ trả lời ngay, ngay cả trước khi bàn giao tài liệu xác nhận cuối cùng.
3. Trong trường hợp tài liệu xác nhận được ban hành như nêu tại mục 1, phạm vi dịch vụ du lịch mà công ty có nghĩa vụ phải sắp xếp và quản lý sẽ căn cứ vào các quy định của mục 2 trên sẽ được quy định cụ thể trong tài liệu xác nhận cuối cùng.

(Phương pháp sử dụng công nghệ thông tin truyền thông)

Điều 11:

1. Công ty nhận được sự đồng ý của khách hàng trước
Có thể thay thế văn bản ghi rõ những vấn đề liên quan đến trách nhiệm của công ty hay gọi là điều kiện du lịch hay những khoản phí du lịch khác, nội dung dịch vụ du lịch, lịch trình du lịch, bàn giao cho khách hàng khi ký hợp đồng du lịch, văn kiện hợp đồng hoặc ban hành tài liệu xác nhận
Xác nhận việc ghi lại những mục chỉ rõ trong tài liệu đã chuẩn bị trong dụng cụ

truyền thông được khách hàng sử dụng, khi đã cung cấp những những điều mục được ghi lại trong văn bản này dựa vào phương pháp sử dụng kỹ thuật truyền thông thông tin.

2. Trong trường hợp trên, khi khách không chuẩn bị được tập tin để lưu lại những điều mục được ghi chép trong quá trình khách hàng sử dụng phương tiện truyền thông thì công ty xác nhận rằng khách hàng đã xem các điều mục được ghi chép và lưu giữ trên tập tin (chỉ đối với những thứ được cung cấp cho sử dụng của khách hàng) đã được chuẩn bị ở thiết bị truyền thông của công ty.

(Phí du lịch)

Điều 12:

1. Khách hàng phải thanh toán lệ phí du lịch theo số tiền ghi trên văn kiện hợp đồng cho công ty vào thời hạn được ghi rõ trong văn kiện hợp đồng trước ngày khởi hành chuyến đi.
2. Khi hợp đồng truyền thông được ký kết, công ty sẽ nhận được khoản thanh toán phí du lịch cho số tiền được mô tả trong văn kiện hợp đồng mà không cần đến chữ ký của khách hàng theo quy định của thẻ tín dụng của công ty đối tác. Đồng thời ngày sử dụng thẻ là ngày hợp đồng du lịch được thành lập.

Chương 3: Thay đổi hợp đồng

(Thay đổi nội dung hợp đồng)

Điều 13: Trong trường hợp thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, các dịch vụ mà công ty cung cấp như vận chuyển, khách sạn bị hoãn lại, lệnh của các cơ quan chính phủ, các dịch vụ vận chuyển được cung cấp không thể hoạt động như kế hoạch vận chuyển ban đầu hay các lý do khác mà công ty không thể can thiệp được, khi đó không thể tránh khỏi trường hợp để đảm bảo an toàn của chuyến du lịch , lịch trình chuyến đi, nội dung dịch vụ du lịch và các nội dung khác của hợp đồng chiêu mộ du lịch (dưới đây sẽ gọi là “nội dung hợp đồng”) có thể thay đổi. Khi đó công ty sẽ giải thích lý do không thể thực hiện được chuyến đi cho khách hàng. Tuy nhiên, trong trường hợp khẩn cấp, khi không thể tránh khỏi, công ty sẽ giải thích với khách hàng sau khi thay đổi nội dung hợp đồng.

(Thay đổi về chi phí du lịch)

Điều 14:

1. Giá vé và phí áp dụng cho các cơ quan vận tải sử dụng để thực hiện các chuyến du lịch theo như kế hoạch du lịch có thể thay đổi do tình hình kinh tế thay đổi và các yếu tố khác. So với mức giá và phí được áp dụng công khai tại thời điểm

đăng ký tham gia du lịch sẽ có thể tăng hoặc giảm đáng kể so với mức bình thường, trong trường hợp này công ty có thể tăng hoặc giảm số tiền đi lại trong phạm vi số tiền được tăng hoặc giảm đó.

2. Khi tăng lệ phí du lịch theo các quy định của khoản trên, công ty sẽ thông báo cho khách hàng về thông tin đó trước ngày khởi hành 15 ngày.
3. Khi giảm giá vé và phí quy định tại khoản (1), công ty sẽ giảm phí du lịch bằng số tiền như quy định tại khoản đó.
4. Khi thay đổi nội dung hợp đồng theo qui định của các điều khoản trước, trong trường hợp phát sinh tăng hoặc giảm những khoản phí cần phải có trong quá trình thực hiện chuyến du lịch (bao gồm cả phí hủy bỏ, phí phạt và các phí khác đã thanh toán hoặc phải trả cho các dịch vụ du lịch mà không được cung cấp cho sự thay đổi do thay đổi nội dung hợp đồng) thì (trừ những trường hợp thiếu chỗ, phòng và các phương tiện khác của tổ chức vận chuyển và lưu trú dù cho các cơ quan vận chuyển và lưu trú cung cấp dịch vụ tăng giảm chi phí) chi phí du lịch có thể thay đổi trong phạm vi thay đổi nội dung hợp đồng.

(Chuyển giao người tham gia du lịch)

Điều 15:

1. Khách hàng đã ký hợp đồng kế hoạch du lịch với công ty có thể chuyển vị trí hợp đồng sang bên thứ ba nếu có sự đồng ý của công ty.
2. Khi có mong muốn nhận được sự đồng ý của công ty theo khoản trên thì khách hàng phải điền vào mẫu đơn theo quy định của công ty và nộp cùng với một khoản phí quy định.
3. Việc chuyển giao vị trí hợp đồng nêu tại khoản (1) sẽ có hiệu lực khi có sự chấp thuận của công ty, sau đó bên thứ ba được thừa kế vị trí theo bản hợp đồng du lịch sẽ được kế thừa quyền và nghĩa vụ đặc biệt của khách du lịch liên quan đến hợp đồng kế hoạch du lịch.

Chương 4: Hủy hợp đồng

(Quyền hủy bỏ của khách du lịch)

Điều 16:

1. Người đi du lịch có thể hủy bỏ hợp đồng kế hoạch du lịch bằng cách trả chi phí hủy bỏ theo qui định tại bảng 1 của tài liệu đính kèm bất cứ lúc nào. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng truyền thông, công ty sẽ nhận được khoản phí hủy bỏ mà không cần chữ ký của khách hàng theo quy định của công ty thẻ tín dụng đối tác.
2. Trong những trường hợp sau đây, bất kể quy định của các khoản trên, người đi

du lịch có thể hủy hợp đồng du lịch mà không phải trả phí hủy trước khi bắt đầu chuyến đi.

- I. Khi nội dung hợp đồng đã được thay đổi bởi công ty. Tuy nhiên, với điều kiện sự thay đổi đó chỉ giới hạn trong những điều được liệt kê ở cột trên của bảng 2 trong tài liệu đính kèm và các hạng mục quan trọng khác.
 - II. Khi phí du lịch tăng lên dựa trên quy định tại điều 14 khoản (1)
 - III. Trong trường hợp thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, ngừng cung cấp dịch vụ du lịch như cơ quan vận chuyển, lưu trú, lệnh của các cơ quan chính phủ hay các lý do khác, khi không thể thực hiện chuyến du lịch một cách an toàn hoặc khi có khả năng cao chuyến du lịch sẽ không được diễn ra.
 - IV. Khi công ty không đưa ra một văn bản xác nhận vào ngày quy định theo khoản (1) của điều 10.
 - V. Khi chuyến đi không được thực hiện theo lịch trình được ghi lại trong văn kiện hợp đồng của công ty
3. Sau khi bắt đầu chuyến đi, khách du lịch không nhận được dịch vụ du lịch mô tả như trong văn kiện hợp đồng bất kể lý do thuộc về khách hàng hay công ty thông báo, mặc dù có quy định tại khoản (1), bạn có thể hủy hợp đồng với một phần của dịch vụ du lịch mà bạn không thể nhận được mà không phải trả phí hủy.
4. Trong trường hợp được đề cập ở đoạn trên, công ty sẽ hoàn lại số tiền của phần phí đi lại cho phần dịch vụ du lịch không thể nhận được. Tuy nhiên, với điều kiện, trong trường hợp sự việc nêu ở khoản trên không phải do nguyên nhân của công ty, từ khoản tiền này công ty sẽ hoàn lại tiền cho khách hàng sau khi khấu trừ các khoản phí hủy bỏ, phí phạt hoặc khoản thanh toán khác liên quan đến các khoản phí phải trả.

(Quyền hủy bỏ từ phía công ty - Hủy bỏ trước ngày khởi hành chuyến đi)

Điều 17:

1. Trong các trường hợp sau đây, công ty có thể giải thích lý do với khách hàng và hủy hợp đồng kế hoạch du lịch trước khi bắt đầu chuyến đi.
 - I. Khi phát hiện khách du lịch không đáp ứng được các điều kiện của khách du lịch tham gia như giới tính, tuổi, trình độ, kỹ năng...do công ty xác thực.
 - II. Khi khách hàng được coi là không thể chịu đựng được việc di chuyển

do bệnh tật, không có người chăm sóc bắt buộc theo cùng hoặc vì lý do khác.

- III. Khi công ty nhận thấy rằng khách du lịch gây phiền phức hoặc bất tiện cho khách du lịch khác hoặc có thể gây trở ngại cho việc thực hiện chuyến đi theo nhóm.
 - IV. Khi khách hàng có những yêu cầu vượt quá phạm vi hợp lý về nội dung hợp đồng.
 - V. Khi số lượng khách du lịch không đạt đến số lượng người tối thiểu nêu trong văn kiện hợp đồng.
 - VI. Khi các điều kiện cần thiết như lượng tuyết rơi cần thiết cho một chuyến đi trượt tuyết được xác định tại thời điểm ký kết hợp đồng không được như mong đợi.
 - VII. Trong trường hợp thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, ngừng cung cấp dịch vụ du lịch như cơ quan vận chuyển, lưu trú, lệnh của các cơ quan chính phủ hay các lý do khác mà công ty không thể can thiệp, khi không thể thực hiện chuyến du lịch một cách an toàn hoặc khi có khả năng cao chuyến du lịch sẽ không được diễn ra.
 - VIII. Trong trường hợp ký kết hợp đồng truyền thông, khi thẻ tín dụng của khách hàng không hợp lệ, khách hàng không thể thanh toán một phần hoặc toàn bộ các nghĩa vụ liên quan đến phí du lịch... theo hợp đồng thẻ thành viên của công ty đối tác.
 - IX. Khi phát hiện ra rằng khách hàng thuộc một trong số các mục từ (V) đến (VII) theo điều 7.
2. Nếu khách hàng không trả phí du lịch đúng thời hạn ghi trên văn kiện hợp đồng được quy định tại điều 12 khoản 1 thì công ty sẽ giả định rằng khách du lịch đã hủy bỏ hợp đồng kế hoạch du lịch vào ngày sau ngày quy định. Trong trường hợp này, khách hàng phải trả khoản phí phạt bằng số tiền tương ứng với khoản phí hủy bỏ theo quy định tại khoản 1 của điều trước cho công ty.
 3. Khi công ty dự định hủy bỏ hợp đồng kế hoạch du lịch do những lý do được liệt kê trong mục (V) của khoản (1) này, đối với những chuyến đi trong nước thì công ty sẽ thông báo cho khách hàng trước ngày khởi hành chuyến đi 13 ngày (nếu là du lịch đi về trong ngày thì sẽ thông báo trước ba ngày kể từ ngày trước ngày xuất phát), đối với những chuyến du lịch quốc tế, công ty sẽ thông báo cho du khách trước ngày khởi hành chuyến đi 23 ngày.

(Quyền hủy bỏ từ phía công ty - Hủy bỏ sau ngày khởi hành chuyến đi)

Điều 18:

1. Trong trường hợp sau đây, công ty có thể hủy bỏ hợp đồng kế hoạch du lịch bằng cách giải thích lý do cho khách hàng ngay cả sau khi bắt đầu chuyến đi.
 - I. Khi một du khách không thể chịu đựng được việc tiếp tục du lịch do đau ốm, không có người chăm sóc cần thiết hoặc vì lý do khác.
 - II. Khi khách hàng vi phạm các hướng dẫn của công ty do các nhà điều hành tour du lịch hoặc những người khác tiến hành để đảm bảo chuyến đi được thực hiện như lịch trình, làm phiền hoặc gây rắc rối với khách hàng xung quanh hoặc có hành động tấn công hoặc hăm dọa đối với những người này hoặc những người cùng đi.
 - III. Khi phát hiện ra khách hàng thuộc bất kỳ một trong các mục từ (V) đến (VII) của điều 7.
 - IV. Các vấn đề do hủy bỏ việc cung cấp các dịch vụ du lịch do thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, do lệnh của các cơ quan chức năng hoặc các lý do khác không liên quan đến công ty phát sinh và chuyến du lịch không thể tiếp tục.
2. Khi công ty hủy hợp đồng kế hoạch du lịch theo quy định của khoản trên, mối quan hệ hợp đồng giữa công ty và khách hàng sẽ chỉ kết thúc trong tương lai. Trong trường hợp này, khách hàng sẽ thanh toán những khoản dịch vụ đã được cung cấp cho công ty một cách hợp lý.
3. Trong trường hợp được đề cập ở đoạn trên, công ty sẽ thanh toán phí hủy, phí phạt và các khoản phí khác cho dịch vụ lữ hành từ số tiền liên quan đến dịch vụ du lịch mà khách hàng chưa nhận được, hoặc hoàn lại tiền cho khách hàng khấu trừ số tiền liên quan đến các khoản phí phải trả từ bây giờ.

(Hoàn trả phí du lịch)

Điều 19:

1. Khi lệ phí du lịch giảm theo các quy định tại điều 14 khoản (3) đến (5) hoặc khi hợp đồng kế hoạch du lịch bị hủy bỏ theo các quy định của 3 khoản trên, khi đó một khoản tiền sẽ được hoàn lại cho khách hàng, trong trường hợp hủy hợp đồng trước ngày khởi hành, trong thời gian 7 ngày kể từ ngày sau hủy bỏ công ty sẽ thông báo số tiền hoàn trả cho khách hàng, trong trường hợp giảm hoặc hủy bỏ hợp đồng sau ngày khởi hành chuyến đi thì công ty sẽ thông báo số tiền hoàn lại cho khách du lịch trong vòng 30 ngày kể từ ngày sau khi kết thúc chuyến đi được nêu trong văn kiện hợp đồng.
2. Trong trường hợp công ty đã ký một hợp đồng truyền thông với khách du lịch

và lệ phí du lịch giảm theo các quy định tại điều 14 khoản (3) đến (5) hoặc hợp đồng thông tin bị hủy bỏ theo các quy định của 3 khoản trên (điều 18), nếu có một khoản tiền được hoàn trả cho khách hàng, theo thỏa thuận thành viên thể tin dụng của công ty đối tác, số tiền này sẽ được hoàn trả cho khách hàng.

Trong trường hợp hủy hợp đồng trước ngày khởi hành, trong thời gian 7 ngày kể từ ngày sau hủy bỏ công ty sẽ thông báo số tiền hoàn trả cho khách hàng, trong trường hợp giảm hoặc hủy bỏ hợp đồng sau ngày khởi hành chuyến đi thì công ty sẽ thông báo số tiền hoàn lại cho khách du lịch trong vòng 30 ngày kể từ ngày sau khi kết thúc chuyến đi được nêu trong văn kiện hợp đồng. Và ngày thông báo sẽ là ngày thông báo cho khách hàng sẽ là ngày sử dụng thẻ.

3. Các quy định của hai khoản trên không ngăn cản khách hàng hoặc công ty thực hiện quyền yêu cầu bồi thường theo quy định tại điều 27 hoặc điều 30 khoản 1.

(Sắp xếp trở về sau khi hủy hợp đồng)

Điều 20:

1. Trong trường hợp công ty hủy bỏ hợp đồng kế hoạch du lịch sau ngày khởi hành chuyến đi theo quy định tại điều 18 khoản 1 mục 1 hoặc 4, theo yêu cầu của khách hàng, công ty sẽ sắp xếp các dịch vụ đi lại cần thiết để đưa khách hàng trở về vị trí khởi hành chuyến đi.
2. Trong trường hợp của khoản trên, tất cả các khoản chi phí cần thiết cho việc đi lại để trở về nơi xuất phát sẽ do khách hàng chi trả.

Chương 5: Hợp đồng tập thể, nhóm

(Hợp đồng tập thể, nhóm)

Điều 21: Người đại diện cho nhiều du khách tham gia kế hoạch du lịch cùng nhau và cùng một lúc (dưới đây gọi là “người đại diện hợp đồng”) sẽ chịu trách nhiệm đăng ký và ký kết hợp đồng với công ty, các điều khoản trong chương này sẽ được áp dụng.

(Người đại diện hợp đồng)

Điều 22:

1. Trừ khi ký kết hợp đồng đặc biệt, Công ty sẽ xem người đại diện hợp đồng sẽ được coi là có toàn quyền đại diện liên quan đến việc kết thúc kế hoạch du lịch và thỏa thuận du lịch của khách hàng khác (sau đây gọi là thành viên tham gia), các giao dịch về nghiệp vụ du lịch liên quan đến nhóm chúng tôi sẽ ký kết với người đại diện.
2. Người đại diện hợp đồng phải nộp danh sách các thành viên tham gia cho công ty vào ngày được chỉ định bởi công ty.
3. Công ty không chịu trách nhiệm cho bất kỳ nghĩa vụ nào mà chủ hợp đồng có

nợ với các thành viên tham gia.

4. Nếu người đại diện không đi kèm với nhóm, tập thể, công ty sẽ xem xét các thành viên đã được chỉ định trước bởi người đại diện hợp đồng như là người đại diện sau khi bắt đầu chuyến đi.

Chương 6: Quản lý hành trình

(Quản lý hành trình)

Điều 23: Để đảm bảo an toàn cho hành trình và chuyến đi diễn ra suôn sẻ, công ty sẽ thực hiện những nghiệp vụ sau đây dành cho khách hàng. Tuy nhiên, điều này không áp dụng cho trường hợp công ty đã có một hợp đồng ràng buộc đặc biệt với khách hàng.

- I. Khi nhận thấy rằng khách hàng có thể không nhận được dịch vụ du lịch đã đăng ký khi đi du lịch, công ty sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết để khách hàng có thể nhận được các dịch vụ du lịch phù hợp với các thỏa thuận trong hợp đồng kế hoạch du lịch.
- II. Mặc dù đã có những biện pháp trong mục trước, nếu buộc phải thay đổi nội dung của hợp đồng, công ty sẽ sắp xếp các dịch vụ thay thế. Trong trường hợp này, khi thay đổi lịch trình, lịch trình du lịch sau khi thay đổi cố gắng đáp ứng những mục đích của lịch trình trước đó. Ngoài ra khi thay đổi nội dung của dịch vụ du lịch, công ty sẽ nỗ lực để giảm thiểu những thay đổi trong nội dung hợp đồng, chẳng hạn như cố gắng thay đổi dịch vụ du lịch giống như dịch vụ du lịch ban đầu.

(Sự hướng dẫn của công ty)

Điều 24: Khách hàng phải tuân thủ các hướng dẫn của công ty để thực hiện chuyến đi một cách an toàn và suôn sẻ khi tham gia một nhóm từ khi bắt đầu chuyến đi cho đến khi kết thúc chuyến đi.

(Nhiệm vụ của nhà điều hành tour du lịch)

Điều 25:

1. Công ty sẽ lập một nhà điều hành tour du lịch hoặc người khác đi kèm với nội dung chuyến đi và thực hiện toàn bộ hoặc một phần công việc được liệt kê trong mỗi khoản của điều 23 và các hoạt động kinh doanh khác mà công ty cho là cần thiết cho chuyến đi nói trên.
2. Về nguyên tắc, khoảng thời gian mà nhà điều hành tour du lịch hoặc bất kỳ người nào khác nêu tại khoản trên tham gia vào công việc theo khoản đó sẽ là từ 8:00 đến 20:00

(Các biện pháp bảo vệ)

Điều 26: Công ty có thể thực hiện các biện pháp cần thiết khi khách hàng được tìm thấy

đang ở trong tình trạng yêu cầu bảo vệ do bệnh tật, thương tật... Trong trường hợp này, nếu điều này không phải do lý do của công ty, chi phí cần thiết cho các biện pháp đó sẽ do khách hàng chi trả và khách hàng phải thanh toán các chi phí theo cách thức được chỉ định bởi Công ty vào ngày được chỉ định bởi công ty.

Chương 6: Trách nhiệm

(Trách nhiệm của công ty)

Điều 27:

1. Trong quá trình thực hiện kế hoạch hợp đồng du lịch, nếu công ty hoặc người đại diện theo quy định của công ty tại điều 4 (sau đây gọi là “đại lý”) do cố ý hoặc vô ý gây ra thiệt hại cho khách hàng thì công ty sẽ chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Tuy nhiên, chỉ với điều kiện khi công ty nhận được thông báo trong vòng hai năm kể từ ngày xảy ra thiệt hại.
2. Khi khách hàng bị thiệt hại do thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, ngừng cung cấp dịch vụ du lịch như các tổ chức vận tải, lưu trú, lệnh của các cơ quan chính phủ hoặc các lý do khác mà công ty hoặc đại lý không thêm can thiệp thì công ty sẽ không chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại, ngoại trừ trường hợp của khoản trên.
3. Đối với những thiệt hại quy định tại khoản (1) liên quan đến hành lý, bất kể điều khoản twong tự, kể từ ngày sau khi xảy ra thiệt hại, trong vòng 14 ngày đối với du lịch trong nước, và 21 ngày đối với du lịch nước ngoài nếu khách hàng thông báo cho công ty thì công ty sẽ bồi thường tối đa 150000 yên cho mỗi khách hàng (trừ sơ suất hoặc cố ý nghiêm trọng của công ty)

(Bồi thường đặc biệt)

Điều 28:

1. Cho dù công ty có chịu trách nhiệm pháp lý theo quy định tại khoản 1 của điều trên, thì theo quy định tại quy chế bồi thường đặc biệt đính kèm, đối với một số thiệt hại về tính mạng, thân thể hoặc hành lý trong quá trình tham gia chuyến du lịch, công ty sẽ trả một số tiền bồi thường theo quy định.
2. Đối với những thiệt hại nêu ở khoản trên, nếu công ty chịu trách nhiệm theo các quy định của khoản 1 trong điều trên, dựa vào trách nhiệm mà công ty chi trả số tiền đền bù ở một mức giới hạn, khoản tiền bồi thường mà công ty chi trả trước sẽ xem như là bồi thường.
3. Trong trường hợp quy định tại khoản trên, nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định tại khoản (1) sẽ được giảm bớt bằng số tiền tương ứng với số tiền đền

bù (Bao gồm các khoản bồi thường thiệt hại theo quy định của đoạn trước) mà công ty phải trả dựa trên quy định tại khoản (1) của điều khoản trước.

4. Đối với những khách hàng tham gia kế hoạch du lịch của công ty, về các hợp đồng kế hoạch du lịch công ty thực hiện riêng với một mức phí riêng thì công ty coi nó như một phần của nội dung hợp đồng kế hoạch du lịch.

(Bảo đảm hành trình)

Điều 29:

1. Trong trường hợp phát sinh một sự thay đổi quan trọng trong nội dung của hợp đồng (trừ những thay đổi được liệt kê trong các mục sau đây (do thiếu chỗ ngồi, phòng và các cơ sở vận chuyển, lưu trú mặc dù đã đăng ký với các tổ chức vận tải, lưu trú cung cấp dịch vụ)) được liệt kê trong cột phía trên của bảng 2 tài liệu đính kèm, công ty sẽ trả số tiền bồi thường thay đổi nhiều hơn số tiền du lịch nhân với tỷ lệ được ghi trong cột dưới cùng của bảng trong vòng 30 ngày kể từ ngày sau ngày kết thúc chuyến đi.

I. Thay đổi do bất kỳ lý do nào sau đây

- i. Thiên tai
- r. Chiến tranh
- h. Bạo loạn
- n. Lệnh của các cơ quan chính phủ
- h. Dừng việc cung cấp dịch vụ du lịch của các cơ quan vận chuyển, lưu trú
- e. Cung cấp các dịch vụ vận tải không dựa trên kế hoạch hoạt động ban đầu.
- t. Các biện pháp cần thiết để đảm bảo cuộc sống hoặc an toàn cho người tham gia.

II. Căn cứ vào các quy định của điều 16 đến điều 18, sự thay đổi liên quan đến phần hủy bỏ tương ứng khi hợp đồng kế hoạch du lịch bị hủy bỏ.

2. Số tiền bồi thường thiệt hại do công ty phải bồi thường, đối với khách du lịch, công ty giới hạn phí đi lại theo tỷ lệ được xác định bởi công ty từ 15% trở lên cho một chuyến du lịch đặt chỗ. Ngoài ra công ty sẽ không bồi thường cho những bồi thường nếu số tiền thay đổi bồi thường cho một khách du lịch trên một chuyến đi ít hơn 1000 yên.
3. Sau khi công ty thanh toán bồi thường theo quy định tại khoản (1), nếu rõ ràng rằng trách nhiệm pháp lý theo quy định của điều 27 khoản 1 sẽ phát sinh thì khách hàng phải hoàn trả bồi thường thay đổi đối với công ty. Trong trường hợp này, công ty sẽ trả phần còn lại sau khi bù đắp số tiền thiệt hại mà công ty phải

trả và số tiền bồi thường thiệt hại sẽ được bồi thường cho khách du lịch dựa trên các quy định của khoản đó.

(Trách nhiệm của khách hàng)

Điều 30:

1. Nếu bị thiệt hại do ý định hoặc sơ suất của khách hàng thì khách hàng phải bồi thường thiệt hại.
2. Khi tham gia vào hợp đồng kế hoạch du lịch, khách hàng phải sử dụng thông tin do công ty cung cấp và cố gắng hiểu được các quyền và nghĩa vụ của mình và nội dung của hợp đồng.
3. Khách hàng sau khi bắt đầu chuyến đi, để nhận được đầy đủ những dịch vụ đã được mô tả trong văn kiện hợp đồng thì khách hàng nếu nhận thấy rằng một dịch vụ khác với văn kiện hợp đồng đã được cung cấp thì phải thông báo ngay cho đại lý hoặc nhà cung cấp dịch vụ du lịch của công ty chúng tôi.

Chương 8: Tiền đặt cọc dịch vụ thanh toán

(Tiền đặt cọc dịch vụ thanh toán)

Điều 31:

1. Công ty chúng tôi là một thành viên được bảo đảm của Hiệp hội các cơ quan du lịch Nhật Bản(Tokyo, Shiyoda-ku, Kasumigaseki 3-3)
2. Khách hàng hoặc một thành viên đã ký hợp đồng kế hoạch du lịch với công ty chúng tôi, đối với các yêu cầu phát sinh từ giao dịch đó, từ khoản tiền gửi dịch vụ thanh toán mà tổng cục du lịch Nhật Bản ký kết ở phần trên, khách hàng có thể nhận khoản thanh toán cho đến khi đạt 103.000.000 yên
3. Dựa trên quy định tại điều 22 khoản 10 mục 1 của Luật kinh doanh du lịch, vì công ty thanh toán tiền bảo lãnh dịch vụ thanh toán cho Hiệp hội cơ quan Du lịch Nhật Bản nên công ty không gửi khoản tiền đặt cọc theo điều 7 khoản 1 của luật đó.

Tài liệu đính kèm

Bảng 1: Phí hủy bỏ (liên quan đến điều 16, khoản 1)

I. Hủy bỏ hợp đồng du lịch trong nước.

Phạm vi	Phí hủy bỏ
1. Hợp đồng kế hoạch du lịch ngoài những mục dưới đây	
i. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 20 ngày kể từ ngày trước ngày khởi hành chuyến đi	Trong khoảng 20% lệ phí du lịch
r. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 7 ngày kể từ ngày trước ngày khởi hành chuyến đi (Trừ trường hợp h và l)	Trong khoảng 30% lệ phí du lịch
h. Trong trường hợp hủy vào trước ngày khởi hành chuyến đi	Trong khoảng 40% lệ phí du lịch
n. Trong trường hợp hủy hợp đồng vào ngày khởi hành.	Trong khoảng 50% lệ phí du lịch
l. Trong trường hợp hủy hợp đồng sau khi khởi hành hoặc không tham gia chuyến đi.	Trong khoảng 100% lệ phí du lịch
Hợp đồng kế hoạch du lịch sử dụng tàu thuê	Phí hủy theo quy định liên quan đến tàu thuê
Tham khảo: I. Số tiền lệ phí hủy sẽ được ghi trên tài liệu hợp đồng. II. Khi áp dụng bảng này “sau khi bắt đầu chuyến du lịch” có nghĩa là đề cập đến “thời điểm bắt đầu nhận dịch vụ” quy định tại điều 2 khoản 3 của quy chế đền bù đặc biệt của tài liệu đính kèm.	

II. Hủy bỏ hợp đồng du lịch nước ngoài

Phạm vi	Phí hủy bỏ
I. Hợp đồng kế hoạch tuyển dụng sử dụng máy bay khi rời khỏi Nhật bản hoặc trở về nước và hợp đồng kế hoạch du lịch với nguồn gốc và nơi đến ở bên ngoài Nhật Bản. (Không bao gồm các thỏa thuận được liệt kê trong đoạn tiếp theo và khoản 3)	
i. Trong trường hợp ngày bắt đầu chuyến đi là một ngày ở thời kỳ cao điểm, nếu hủy chuyến du lịch trước 40 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi	Trong khoảng 10% lệ phí du lịch
r. Hủy bỏ hợp đồng trước 13 ngày kể từ	Trong khoảng 20% lệ phí du lịch

ngày trước ngày bắt đầu chuyến đi. h. Hủy bỏ hợp đồng trước ngày khởi hành chuyến đi. n. Trong trường hợp hủy hợp đồng sau khi khởi hành hoặc không tham gia chuyến đi.	Trong khoảng 50%lệ phí du lịch Trong khoảng 100%lệ phí du lịch
II. Hợp đồng kế hoạch du lịch sử dụng máy bay	
i. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 90 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi (trừ trường hợp r đến n) r. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 30 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi (trừ trường hợp h và n) h. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 20 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi (trừ trường hợp n) n. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng trước 3 ngày kể từ trước ngày khởi hành chuyến đi hoặc không tham gia chuyến đi.	Trong khoảng 20%lệ phí du lịch Trong khoảng 50%lệ phí du lịch Trong khoảng 80%lệ phí du lịch Trong khoảng 100%lệ phí du lịch
III. Hợp đồng kế hoạch du lịch bao gồm cả 3 đêm trên biển trong thời gian du lịch (không bao gồm các mục được liệt kê tiếp theo đây)	
r. Trong trường hợp hủy bỏ hợp đồng sau khi bắt đầu du lịch hoặc không tham gia du lịch.	Trong khoảng 100%lệ phí du lịch
IV. Kế hoạch du lịch sử dụng tàu khi rời Nhật Bản và trở về nước	Dựa trên việc quy định về phí hủy bỏ cho tàu.
Chú ý: “Giờ cao điểm” có nghĩa là từ ngày 20 tháng 12 đến 7 tháng 1, từ 27 tháng 4 đến ngày 6 tháng 5 và từ 20 tháng 7 đến 31 tháng 8.	
Tham khảo: 1. Tiền lệ phí hủy sẽ được ghi trên tài liệu hợp đồng 2. Khi áp dụng bảng này “sau khi bắt đầu chuyến du lịch” có nghĩa là “thời điểm bắt đầu được nhận những dịch vụ được cung cấp.” quy định tại điều 2 khoản 3 của quy chế đền bù trong tài liệu đính kèm.	

Bảng 2: Thay đổi bồi thường (liên quan đến điều 29, khoản 1)

Những thay đổi cần thiết đến việc chi trả tiền bồi thường	Tỷ lệ mỗi trường hợp (%)	
	Ngày khởi hành chuyến đi	Ngày kết thúc chuyến đi
1. Thay đổi ngày bắt đầu du lịch hoặc ngày kết thúc du chuyến đi được nêu trong văn bản hợp đồng.	1.5	3.0
2. Thay đổi các điểm đến du lịch, các điểm tham quan hoặc các cơ sở du lịch(bao gồm cả nhà hàng) nêu trong văn kiện hợp đồng	1.0	2.0
3. Thay đổi các cơ quan vận chuyển hoặc các thiết bị bị với mức phí thấp hơn so với trong văn kiện hợp đồng (Chỉ dành cho trường hợp thiết bị sau khi thay đổi giảm xuống thấp hơn mức giá của thiết bị trước khi thay đổi)	1.0	2.0
4. Thay đổi loại hình công ty, tên công ty trên văn bản hợp đồng	1.0	2.0
5. Thay đổi điểm khởi hành chuyến bay hoặc điểm kết thúc chuyến bay trong nước đã được mô tả trong văn kiện hợp đồng	1.0	2.0
6. Thay đổi đối với chuyến bay thẳng hoặc chuyến bay quá cảnh giữa nội địa và nước ngoài được liệt kê trong văn kiện hợp đồng.	1.0	2.10
7. Thay đổi loại hoặc tên cơ quan lưu trú đã nêu trong văn kiện hợp đồng	1.0	2.0
8. Thay đổi loại phòng, phương tiện, cảnh quan và các điều kiện phòng khác của cơ quan lưu trú được ghi trên văn kiện hợp đồng	1.0	2.0
9. Trong số những thay đổi được liệt kê trong mỗi mục trước, sự thay đổi về	2.5	5.0

<p>các vấn đề được mô tả trong chuyến du lịch, tiêu đề của văn kiện hợp đồng.</p>		
<p>Chú ý:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Trước khi khởi hành chuyến đi” có nghĩa là trường hợp khách hàng được thông báo về sự thay đổi trước ngày bắt đầu chuyến đi và “Sau khi khởi hành chuyến đi” có nghĩa là trường hợp khách hàng được thông báo về sự thay đổi sau khi bắt đầu chuyến đi. 2. Trong trường hợp có văn bản xác định được ban hành, bảng này sẽ được áp dụng sau khi thay “văn kiện hợp đồng” bằng “văn bản xác định”. Trong trường hợp này khi có sự thay đổi giữa nội dung mô tả trong văn kiện hợp đồng và nội dung của tài liệu cố định, hoặc giữa nội dung mô tả của tài liệu cố định và nội dung của dịch vụ du lịch được cung cấp thì công ty sẽ xem như mỗi thay đổi là một trường hợp. 3. Khi cơ quan vận chuyển liên quan đến những thay đổi được liệt kê trong mục 3 hoặc 4 liên quan đến việc sử dụng cơ sở lưu trú, công ty coi như mỗi đêm lưu trú là một trường hợp 4. Những thay đổi đối với tên công ty của tổ chức vận tải được liệt kê trong mục 4 sẽ không được áp dụng trong các trường hợp liên quan đến thay đổi với cấp cao hơn hoặc thiết bị có giá cao hơn. 5. Ngay cả khi có nhiều thay đổi được liệt kê trong mục 4 hoặc mục 7 hoặc 8 phát sinh trong một chuyến tàu qua đêm hoặc không, công ty sẽ coi như là mỗi một đêm là một trường hợp. 6. Đối với những thay đổi được liệt kê trong điều 9, công ty không áp dụng mức giá từ khoản 1 đến khoản 8 mà phụ thuộc vào điều 9 		