スワンヘレニック社 旅行条件書
SWAN HELLENIC Terms & Conditions

この旅行条件書をよくお読みいただき、これらの条件に拘束されることを承諾したことになります。以下の旅行条件はすべての予約に適用され、有効に合意された場合、お客様と Swan Hellenic Travel Ltd.（以下「スワンヘレニック トラベル」といいます）との間の契約関係を、EU パッケージ旅行指令の法的規定および当該指令の国内法実施規定（ここではキプロスの実施規定）に追加して規律します。「2017 年キプロス共和国法第 186(I)号『パッケージ旅行および関連旅行手配法』または旅行モジュールが提供されるお客様の国における EU 指令 2015/2302 の国内法への移行措置」に準拠します。本旅行条件はこれらを補足し、補完するものです。
パッケージツアー旅行へ参加する前にクルーズパッケージ旅行の詳細（重要な事項）、および EU 指令 2015/2302 に基づくお客様の権利についてお知らせする必要があります。パッケージ旅行に関する情報は、当社のツアーの一般および特定のサービスの説明、および本旅行条件に記載されています。さらに、航空サービスには、運送人／船会社の「旅客及び手荷物の海上運送に関する一般条件（運送約款）」および国際航空会社の定期便運航運送約款が適用されます。これらの条件は、ご利用の旅行代理店または当社のコールセンターにご請求いただければ入手可能です。
キプロスにおける 2017 年「パッケージ旅行及び関連旅行手配に関する法律 186 (I)」の移行的定義として法令適用される「ツアーオペレーター／tour operator」とはウェブサイトで提供されるすべての旅行について、Swan Hellenic Travel Ltd.のみを指します。
以下、「お客様／customer」という用語は当社の契約相手を指し、「旅行者／traveler」という用語は実際に旅行を開始する個人を指します。
すべての旅行者は、帰国時の輸送費を負担する旅行キャンセル保険、旅行中断保険、旅行健康保険に加入することをお勧めします。

旅行者の個人要件

お客様は、旅行者が旅行に適した健康状態であることを保証するものとします。スワンヘレニック トラベルは、南極、北極海、アフリカ周辺などの遠隔地へのクルーズにおいて、旅行者が旅行に適した健康状態にあることを示す医師の診断書をお客様に要求する権利を有します。医療サービスパートナーである VIKAND が担当する特定の健康状態に関する質問票が、適時お客様に送付され、クルーズへの参加には審査が必要となります。18 歳未満の方は、18 歳以上の方で、両親の署名入りの代理権証書（親権者による権利放棄／法的後見人フォーム）をお持ちの方が同伴される場合のみ、ご旅行に参加できます。当社の南極・北極探検クルーズ、および遠隔地への特別クルーズは、8 歳未満のお子様には適していません。船長および経営陣から明確な例外が認められた場合、親が責任に関する適切な宣言書を提出すれば、8 歳未満、6 歳以上の子供は指定の探検クルーズに参加できます。ルートによって、8 歳未満の子供の参加人数は最大 1～5 人までに制限されます。その他すべてのクルーズでは、子供の最低年齢は 6 歳で、クルーズ 1 回あたりの子供の最大人数にも制限があります。親が上陸観光ツアーやゾディアックツアーに参加している間、子供は付き添いなしで船内に残ることはできませんのでご了承ください。法的に常時親の監督が義務付けられており、親または法定後見人がそれぞれの権利放棄書に署名する必要があります。乗船、下船、港でのテンダーボートを含むゾディアックツアーに子供が参加するには、ゾディアックの膨らんだ側面に一人で座れるだけの身長があり、担当スタッフの指示や命令を理解できる必要があります。安全上の理由により、海況または訪問地により当該年齢のお子様がゾディアックツアーに参加できない場合、船長および/またはエクスペディションリーダーの最終決定により、お子様のゾディアックツアーへの参加が中止される場合があります。また、スワンヘレニック トラベルは、お子様に必要な専門医療を保証することはできません。ご予約いただいたクルーズ終了までに妊娠 24 週目を迎える女性は、残念ながらこれらのクルーズには参加できません。また、個人用ドローンの船内への持ち込みはいかなる場合も禁止されていることもお知らせいたします。当社のプロのカメラマンは商用ライセンスを取得したドローンを船内に所持しており、クルーズ中に撮影した実際の映像を皆様へご提供いたします。陸上でのドローンの使用は完全にお客様の責任となり、ドローンを使用する前に、地方、地域、国の様々な規則や規制を遵守する必要があります。これらの法令についてご自身でご確認ください。

多くの国で大麻製品の所持および使用が犯罪と認められているため、CBD 製品などの医療用医薬品をお持ちにならないことを強くお勧めいたします。

1. 旅行契約の登録および締結

1.1 お客様は、予約（旅行登録）をもって、スワンヘレニック トラベルに対し旅行契約の締結を拘束力をもって申し出るとともに、上記の契約締結前情報を承知していることをスワンヘレニック トラベルに確認するものとします。登録は、書面、ファックス、または電子的に行うことができ、例外的に電話でも行うことができます。登録は、登録者全員について、申請者自身が行うものとします。この申し出の根拠となるのは、旅行広告と、そこに含まれるすべての情報、特に提供される航空サービスおよび本旅行条件です。オプション予約は 4 営業日間有効で、お客様が上記の方法でこのオプションを確認しない場合は自動的に失効します。

1.2 パッケージ旅行契約は、スワンヘレニック トラベルによる書面による旅行確認書または請求書の発行をもってのみ締結されます。旅行登録の電子的な受領確認、および旅行代理店で署名された予約フォーム（該当する場合）は、旅行契約の承諾を構成するものではありません。旅行が確定した場合、パッケージ旅行契約は当該旅行確認書の表示をもって締結されます。スワンヘレニック トラベルは旅行依頼を承諾しない場合でも、お客様に対し承諾しない旨を明示的に表明する義務および／または承諾しない理由を説明する義務を負いません。

1.3 お客様は、予約を代行した同行者のすべての契約上の義務について、お客様自身の義務と同様に責任を負います。ただし、お客様が当該義務を明示的に別途表明した場合に限ります。

1.4 旅行確認書の内容が登録内容と異なる場合、スワンヘレニック トラベルは当該変更提案に 7 日間拘束されます。お客様指定期間内に明示的な表明、デポジットの支払い、残金の支払い、または旅行を開始することにより当該変更提案を承諾した場合、旅行契約は当該変更提案に基づいて締結されます。遠隔地で締結されたクルーズパッケージ契約（書簡、電話、電子メール、テレメディア、オンラインサービスなど）に関する法的規制では、取消権は認められず、法的撤回権および解約の法的権利のみが認められます。ただし、旅行サービス契約が営業所外で締結された場合は、契約締結の根拠となる交渉が消費者の事前の注文に基づくものではない限り、解約権が認められます。後者の場合、契約解約権は存在しません。

2. お支払い

2.1 スワンヘレニック トラベルおよび旅行代理店は、お客様へ請求書/予約確認書を発行した場合のみ、旅行終了前に旅行代金の支払いを請求または受領することができます。契約締結後、予約確認書のお渡し時にクルーズパッケージ代金の 20%をデポジットとしてお支払いいただきます。スイートルームのご予約の場合、デポジットはクルーズパッケージ代金の 30%となります。残金は、請求書を発行した上で、旅行開始の 120 日前までにお支払いいただきます。デンマーク、オーストリア、スイスにお住まいのお客様の場合、残金は旅行開始の 60 日前までにお支払いいただきます。

2.2 お客様が合意された支払期日までにデポジットおよび／または残金を支払わず、かつスワンヘレニック トラベルが契約上のサービスを適切に提供する意思および能力を有し、法定情報提供義務を履行しており、かつお客様側に法的または契約上の留保権がない場合、スワンヘレニック トラベルは、デポジットが不履行となった場合、期限を定めた催告書を発行した上でパッケージクルーズ契約を解除し、第 4.2 条第 2 項から第 4.4 項に従って解除費用を請求する権利を有します。合意されたクルーズパッケージ料金が期日までに全額支払われない場合、スワンヘレニック トラベルはパッケージクルーズ契約を解除し、その時点でキャンセルを正当化するパッケージクルーズパッケージの瑕疵が既に存在していないことを条件として、対応するキャンセル料相当額の損害賠償を請求する権利を有します。スワンヘレニック トラベルは、キプロス法または同様の国内法の規定に基づき、不履行に対する損害賠償を請求する権利を有します。ご旅行開始の 119 日前（全世界）または 59 日前（ドイツ/オーストラリア/スイス）以降にご旅行を予約された場合、旅行確認書を受け取った後、直ちに全額をお支払いいただく必要があります。スワンヘレニック トラベルは、お客様のデポジットと全額支払いを保証するため、すべてのクルーズのみの予約とすべてのフライト込みクルーズパッケージについて、ACTA ブリーフィングに従って倒産保証金を取得しています。予約確認書は、スワンヘレニック トラベルが倒産した場合に保証会社に直接請求するための担保であり、その住所は旅行確認書とともにお客様に送信されます。

3. 履行の変更

3.1 当社のウェブサイトに掲載されている旅行契約サービスの範囲に関するオファーおよび情報は、掲載時点の状況に基づくものです。旅行料金は旅行広告掲載時点の最新の運賃および為替レートに基づいています。当社は、販売されていないクルーズパッケージの価格をいつでも引き上げまたは引き下げる権利を留保します。また、お客様のご旅行が確定する前に、いつでも広告価格を変更または誤りを訂正する権利を留保します。選択されたご旅行の料金は、ご予約時に確定します。ただし、お客様の予約リクエストが送信されるまでは、客観的に正当な理由がある場合、サービス内容、クルーズパッケージ価格、サービス範囲、航路、到着および出発方法を変更することができます。そのため、スワンヘレニック トラベルはこの権利を明示的に留

保します。スワンヘレニック トラベルは、契約締結前または拘束力のある契約オファーの提出前に、お客様にこれらの変更について通知します。

3.2 スワン・ヘレニック・トラベルは、契約締結後に必要となったパッケージ旅行契約の契約上合意された内容からの個々の旅行サービスの変更および変更について、明示的に権利を留保します。ただし、これらの変更がキプロス移行期における EU パッケージ旅行指令または旅行モジュールが提供されるお客様の国のそれぞれの国内法規に照らして軽微なものである限りとします。クルーズの場合、旅程の変更は、公的規制、船舶交通の特別な状況、医療上の緊急事態、乗客の安全確保のため、または天候上の理由、あるいは国内もしくは国際的な伝染病もしくはパンデミックに関する規則に関連して、別の旅程が必要になった場合など、いつでも可能です。契約締結後に必要となった旅程および／または旅行時間および乗船時間の変更については、船舶の責任者である船長が決定します。

3.3 変更されたサービスに欠陥があった場合でも、保証請求は影響を受けません。

3.4 スワンヘレニック トラベルは、契約の重要な変更について、変更の理由を知った後直ちにお客様に通知する義務を負います。

3.5 スワンヘレニック トラベルが、契約締結後に旅行サービスの重要な特徴の一つに重大な変更が生じた状況、またはスワンヘレニック トラベルとお客様との間で別途締結された契約上の合意内容に逸脱した状況にのみ基づき、予約された旅行を提供できない場合、スワンヘレニック トラベルは、旅行開始前に、お客様に対し、対応する契約変更を新たな提案として、または任意で別の旅行（代替旅行）への参加を提案する権利を有します。この場合、お客様は、変更通知を受領してから 7 日以内に、補償金の支払いなしに予約済みの旅行をキャンセルする権利、代替旅行への参加を要求する権利、または新たな提案を受け入れて契約を変更する権利を有します。スワンヘレニック トラベルは、変更通知において、この期間をお客様に明示的に通知するものとします。したがって、お客様がこの期間内にスワンヘレニック トラベルに対し、クルーズパッケージ契約の無償解約を希望する旨、または代替のクルーズパッケージへの参加を希望する旨を通知しなかった場合、提示された新たな契約は承諾されたものとみなされます。新たに提示されるサービスは、当初契約に基づき提供されたサービスに代わるものとします。新たなサービスに欠陥がある場合でも、保証請求は影響を受けません。

3.6 旅行契約締結後、旅行代金は、旅行開始日の 20 日前までに、法的に定められた一定の条件に基づき、調整または増額することができます。スワンヘレニックは、旅行代金をこのような調整を行う権利を明示的に留保します。旅行代金の増額は、契約締結後に以下のいずれかの事由が発生した場合に限ります。

a) 燃料費またはその他のエネルギー源（燃料に対する CO2 課税など）の高騰による旅客輸送費の上昇、
b) 観光税、港湾使用料、空港使用料など、合意された旅行サービスに対する税金およびその他の料金の上昇、
c) 当該パッケージ旅行に適用される為替レートの変動。必要な価格値上げが発生した場合、スワンヘレニックは、旅行者に対し、価格値上げの内容とその理由を耐久性のある媒体を用いて明確かつ分かりやすく通知するとともに、価格値上げの計算方法もお知らせします。

スワンヘレニックは、契約締結後、ツアー開始前に a)から c)までに記載された価格、料金、または為替レートが変更され、スワンヘレニックの費用が減少する場合、お客様はツアー価格の値下げを請求できることをお知らせいたします。

4. 旅行開始前のお客様によるキャンセル／キャンセル費用

4.1 お客様は、旅行開始前であればいつでも旅行をキャンセルできます。キャンセルは、下記の住所にあるスワンヘレニック トラベルまでご連絡ください。旅行代理店を通じて旅行を予約された場合は、当該代理店にもキャンセルを申し出ることができます。キャンセルは書面で申し出ることをお勧めします。スワンヘレニック トラベルまたは各旅行代理店がキャンセル通知を受領した日が、キャンセル日となります。

4.2 お客様が旅行開始前にキャンセルした場合、または旅行を開始しなかった場合、スワンヘレニック トラベルは旅行代金の請求権を失います。スワンヘレニック トラベルは、キャンセルの責任を負わない場合、または目的地もしくはその周辺地域において、旅行の遂行もしくは目的地までの人の輸送に著しい支障をきたすような特別な状況が発生しない限り、合理的な補償を請求することができます。状況がスワンヘレニック トラベルの管理下になく、かつ、あらゆる合理的な予防措置を講じたとしてもその結果を回避できなかった場合、当該状況は不可避とみなされます。

4.3 補償額は、旅行代金からスワンヘレニック トラベルが節約した費用の価値、およびスワンヘレニック トラベルが旅行サービスのその他の利用を通じて得た利益（お客様の要請に基づきスワンヘレニック トラベルが正当化するものとします）を差し引いた金額によって決定されます。スワンヘレニック トラベルは、キャンセル通知から旅行開始までの期間、予想される費用の節約額、および旅行サービスのその他の利用を通じて得た利益を考慮して、以下の補償水準を決定しました。適用されなかった税金およびセキュリティ料金は自動的に払い戻されます。補償額は、キャンセル通知受領日以降、それぞれのキャンセル料率に基づき、以下のとおり計算されます。

その他のすべての旅行には、以下のキャンセル料が適用されます。ただし、当社ウェブサイトおよび確認書に別途キャンセル料が記載されている特別クルーズ旅程は除きます。

- クルーズ出発 120 日前までのキャンセルには、お一人様あたり 300 米ドル/300 ユーロ/300 ポンド/300 カナダドル/300 オーストラリアドル/300 ニュージーランドドルのキャンセル料がかかります。
- 出発 119 日前から 90 日前までのキャンセル：クルーズパッケージ料金の 20%
- 出発 89 日前から 61 日前までのキャンセル：クルーズパッケージ料金の 75%
- 出発 60 日前までのキャンセル：クルーズパッケージ料金の 100%（乗客税等各種諸税が節約できた場合、その分を返金いたします。

当社は随時、別のキャンセルポリシーを適用する場合があります。「特別料金」のキャンセル条件は、「特別料金」の詳細な商品説明に記載されています。

以下の旅程については、通常のキャンセルおよびお支払いプランのポリシーは、特別クルーズ旅程のポリシーおよびお支払いプランに置き換えられます。

クルーズ手配に加えて特別価格の航空券を予約された場合、キャンセルまたは不参加の場合は、航空券の正味価格の 100%がキャンセル料として請求され、航空券にかかる税金は払い戻されます。

4.4 いずれの場合も、お客様は、スワンヘレニック トラベルに対し、一切の損害を被っていないか、またはスワンヘレニック トラベルが請求するキャンセル料よりも大幅に少ない損害しか被っていないことを証明する権利を有します。

4.5 スワンヘレニック トラベルは、適用されるキャンセル料よりも大幅に高い費用が発生したことを証明した場合、上記のキャンセル料よりも高い具体的な補償を要求する権利を留保します。この場合、スワンヘレニック トラベルは、節約された費用および旅行サービスのその他の利用状況を考慮し、請求された補償額を算定し、その根拠を示す義務を負います。

4.6 キプロス移行期間における EU パッケージ旅行指令または旅行モジュールが提供される国における各国内法規定に従い、お客様がスワンヘレニック トラベルに対して、パッケージ旅行契約から生じる権利と義務をお客様に代わって第三者が引き継ぐことを要求する法的権利は、上記の条件によって影響を受けません。旅行開始前、すなわちスワンヘレニック トラベルにとって合理的でなければならない組織的措置のための合理的な期間を考慮に入れて、お客様はパッケージ旅行契約から生じる権利と義務において第三者がお客様に代わって引き継ぐことを要求できます。スワンヘレニック トラベルは、第三者が特別な旅行要件を満たしていない場合、またはその参加が法定規制や公式命令に反する場合、第三者の参加に異議を唱えることができます。第三者が契約を締結した場合、当該第三者とお客様は、旅行代金および第三者の参加に伴って発生した追加費用（特に航空券の変更および各サービス提供者の手数料）について、スワンヘレニック トラベルに対し連帯責任を負うものとします。

契約を第三者に譲渡する場合、50EUR/GBP/USD の手数料および第三者（特に航空会社）が請求する手数料を申し受けます。キャンセル、再予約、変更の申告は、お客様の利益と証明のため、書面で行う必要があります。

4.7 クルーズパッケージに含まれていない、クルーズ前後のホテル宿泊、プライベート送迎、陸上プログラムなど、追加で予約された旅行サービスには、特別なキャンセル条件が適用されます。これらの条件については、追加予約時にお知らせし、予約確認書に詳細を記載いたします。

5. 再予約

5.1 お客様が別の旅行への再予約を希望される場合は、スワンヘレニック トラベルにご連絡の上、ご要望にお応えできるかどうかご確認ください。再予約に関する法的権利はありません。ただし、スワンヘレニック トラベルがキプロス移行期における EU パッケージ旅行指令、または旅行モジュールが提供されるお客様の国の国内法に基づき、旅行者に事前契約情報を一切、不十分に、または不正確に提供したために再予約が必要な場合は、この限りではありません。この場合、再予約は無料で可能です。それ以外の場合、再予約は、当初の出発日から 6 ヶ月以内に開始され、かつ旅行費用が高額になる旅行に限り可能です。変更は出発の 61 日前まで、かつ 1 回のみ可能です。一方、個々の旅行サービス（ホテルや航空券など）のみに関する変更、および氏名の変更を伴わない氏名の修正は、出発前であればいつでも可能です。ご旅行の登録にあたり、スワンヘレニック トラベルは、お客様の氏名（名・姓を含む）と、有効なパスポートに記載されているすべての登録旅行者の氏名を必ずご提供いただく必要があります。スワンヘレニック トラベルが旅行を確定した後は、氏名の変更は 1 人あたり 50EUR/GBP/USD/AUD の手数料でのみ可能です。定期便での氏名変更は、例外的なケースで、かつご要望があった場合にのみ可能です。スワンヘレニック トラベルは、航空券発行後、各航空会社の運送約款に基づき、各航空会社から要請があった氏名変更手数料を 1 人あたり請求いたします。ご希望の空港の空き状況によっては、追加料金が発生する場合があります。氏名のスペルミスによる修正は無料です。再予約および変更には、100EUR/GBP/USD/AUD に加え、第三者によって請求される手数料（航空会社の手数料は除く - 上記参照）がお客様に請求されます。再予約および新規予約には、広告掲載の条件が適用されます。再予約す

る旅行の割引および特別条件は譲渡できません。

5.2 これに関わらず、お客様は 4.3 項のキャンセル条件に基づき、当初予約した旅行をキャンセルし、新たな旅行を予約することができます。これは、出発日の 60 日以降に再予約をリクエストするすべての場合に必須です。

6. 利用されなかったサービス

旅行者が、パッケージ旅行の一部として正当に提供された個別の旅行サービスを、旅行者の責に帰すべき事由（例：早期帰国、その他やむを得ない理由）により利用しなかった場合、旅行代金の払い戻しを受ける権利はありません。当該サービスが全く重要でない場合、または払い戻しが法令もしくは公的規定に反する場合は適用されません。

7. 行為または不可抗力、特別な事情による契約解除

スワンヘレニック トラベルは、旅行者が以下のいずれかの行為を行った場合、予告なく旅行契約を解除することができます。

a) 旅行開始前に旅行に適さないことが判明しているにもかかわらず、その旨を申告していない場合
b) 年齢を故意に虚偽申告した場合
c) 船長または船医の判断により、病気、虚弱、またはその他の原因（パンデミックの疑いなど）により旅行が不可能である場合
d) 同行者の介助が必要であるにも関わらず、同行者なしで旅行している場合
e) 航海中、スワンヘレニック トラベルまたは船舶管理者からの警告にもかかわらず、旅行中に、契約の即時解除が正当化される程度に、永続的な混乱を引き起こしたり、契約に反する行動をとったりした場合
f) 虚偽の個人情報または国籍情報で予約した場合
g) 定められたチェックイン時間内に旅行開始時に現れない、または必要な旅行規則を遵守しない、もしくは必要な旅行書類を所持していないため、他の乗客が下船できないリスクがある場合。
h) 武器、弾薬、爆発物、可燃物などを所持している場合。
i) 旅行中に（医療用）薬物を摂取または所持し、または犯罪行為をした場合。前述の h)および i)の行為を未遂にした場合も、正当な理由による契約解除となります。
j) EU または OFAC の対応するテロ対策リストに掲載されている場合。

スワンヘレニック トラベルが契約を解除する場合、スワンヘレニック トラベルは旅行代金の請求権を留保しますが、スワンヘレニック トラベルは、節約された費用の価値、およびスワンヘレニック トラベルが利用しなかったサービスの別の利用から得た利益を含むサービス提供者からスワンヘレニック トラベルにクレジットされた金額を差し引く権利を有します。

スワンヘレニック トラベルは、旅行開始前に不可抗力の非常事態によりクルーズパッケージ契約の履行が不可能になった場合、その理由を知った後直ちにお客様に対し契約の解除を通知することができます。その場合、スワンヘレニック トラベルは支払われた旅行代金を 14 日以内に返金いたします。スワンヘレニック トラベルは、提供済みまたは今後提供される旅行サービスに対し、合理的な補償を請求する権利を留保します。

船内には、お客様が制限なく遵守しなければならない船内規則があります。船長は、船舶、乗客および乗組員に対して責任を負います。船員の適切な航海、安全の確保、および船舶規則の遵守に関する限り、船長は唯一の決定権を有し、補償なしにお客様を船から降ろす権利を有します。

8. 旅行者の保証／協力義務

8.1 瑕疵の通知

旅行が契約どおりに実施されなかった場合、旅行者は是正を求めることができます。スワンヘレニック トラベルが瑕疵の通知を怠ったことにより瑕疵を是正できなかった場合、旅行者は、キプロス移行期間における EU パッケージ旅行指令または旅行モジュールが提供されるお客様の国の国内法に基づき購入価格の減額請求を行うことはできません。また、不法行為の定義、または旅行モジュールが提供されているお客様の国のそれぞれの国内法規程に基づき損害賠償を行うこともできません。瑕疵の通知がその他の理由により明らかに無益または不合理でない限り、旅行者は、休暇先のクルーズパッケージガイドまたは船上で直ちにその旨を通知することができます。現地にクルーズパッケージガイドがいない場合は、お客様はスワンヘレニック トラベルの登録事務所に旅行上の瑕疵を通知することができます。

クルーズパッケージガイドまたはスワンヘレニック トラベルの連絡先は、旅行最終書類とともに記載されます。クルーズパッケージガイドは、可能な限り状況を改善するよう指示されます。ただし、ガイドは旅行者の請求を認める権限はありません。

お客様は、是正を要求したにもかかわらず（8.1 を参照）、お客様が受け入れた旅行サービスまたは代替サービスが契約に従って提供されなかった場合、パフォーマンスの低下（キプロス移行または旅行モジュールが提供されている国の各国内法規に

関するもの）に応じて旅行代金の減額を要求することができます。

8.2 解約解除期限

お客様が、キプロス移行期間における EU パッケージ旅行指令または当該国の国内法に基づき、旅行モジュールが提供されている国において、重大な欠陥を理由に旅行契約を解約する場合、まずスワンヘレニック トラベルに対し、是正措置のための合理的な期限を設定する必要があります。ただし、スワンヘレニック トラベルが是正措置を拒否した場合、または即時の是正措置が不可欠な場合はこの限りではありません。契約外のサービス提供の結果としてクルーズパッケージに重大な損害が生じた場合、お客様はパッケージクルーズ契約を解約することができます。その後に契約が解除された場合、お客様は契約に本国送還が含まれている場合、本国送還を受ける権利を有します。スワンヘレニック トラベルは、帰国のための追加費用を負担するものとします。スワンヘレニック トラベルが提供する旅行サービスに影響を及ぼさない予期せぬ異常事態が発生した場合、お客様はパッケージ旅行契約を無料で解約することはできません。お客様からの救済措置の要請は、スワンヘレニック トラベルに直接ご連絡いただくことも可能です。

Swan Hellenic Travel Ltd. www.swanhellenic.com、
電話番号：+49 (0)211 1386 6123、
メールアドレス： support@SwanHellenic.com
正式な受取人および代理人：Swan Hellenic Ltd. 英国: Suite 4, 7th Floor, 50 Broadway, London, SW1H 0DB
Swan Hellenic Travel Ltd. ドイツ: Koenigsallee 14, Dusseldorf, 40212

旅行代理店の営業時間外に報告された場合、スワンヘレニック トラベルへの直接転送される救済措置の迅速な対応が保証されない点にご注意ください。

スワンヘレニック トラベルがパッケージ旅行契約に基づく義務を故意に違反した場合、スワンヘレニック トラベルは、その結果生じた損害についてお客様に賠償する義務を負います（キプロス移行期間における EU パッケージ旅行指令、または旅行モジュールが提供される国におけるそれぞれの国内法に基づく）旅行が妨害されたり、著しく損なわれたりした場合、お客様は、救済措置を講じることができなかった場合（8.1 項参照）、無駄に費やされた休暇時間に対する合理的な金銭による賠償も請求できます。

8.3 手荷物の紛失、破損、遅延について、スワンヘレニック トラベルは、航空旅行中の破損または遅延が発生した場合、空港で責任を有する航空会社に「手荷物不備報告書（P.I.R.)」を用いて担当航空会社にただちに報告することを強くお勧めします。航空会社は通常、損害報告書が提出されていない場合は払い戻しを拒否します。手荷物が破損している場合は破損報告書を配達後 7 日以内に、遅延の場合は配達後 21 日以内に提出する必要があります。それ以外の場合、手荷物の紛失、破損、または誤配送は、クルーズパッケージガイドまたはスワンヘレニック トラベルの現地担当者に報告する必要があります。乗船または下船時の手荷物の破損または紛失は、ただちに報告する必要があります。お客様は、スワンヘレニック トラベルまたはその代理店に書面で通知する義務があります。手荷物が目に見えるほど破損している場合は、スワンヘレニック トラベルへただちに通知する必要があり、遅くとも下船時に通知する必要があります。船内スタッフによる運搬、またはお客様のために保管されたものについては、手荷物が返却された時点で損傷を報告する必要があります。

損傷が外見上確認できない場合は、下船、引き渡し、または引き渡しが予定されていた時点から 15 日以内に報告する必要があります。機内での乗客自身の手荷物の運送、収納、取り扱いは、常に乗客自身の責任となります。機内持ち込み手荷物の損害は、国際通貨基金（IMF）の特別引出権（SDR）を基準とした最大 2,250 単位の責任限度額に制限されます。損害がスワンヘレニック トラベルの故意または重大な過失によるものではない限り、損害額はお客様毎および旅行毎において、特別引出権に関連する EUR/GBP/USD/AUD の価値に応じて換算されます。責任の制限はスワンヘレニック トラベルがサービス提供者の過失によりお客様が被った損害についても責任を負うものとします。移動障害のあるお客様が使用する移動用具またはその他の特殊機器が紛失または破損した場合、スワンヘレニック トラベルは当該機器の交換費用、または修理費用を補償します。（EU 規則 392/2009 または当該国の旅行モジュールが提供される国における関連国内法に基づく）

9. 責任の制限

9.1 生命、身体または健康への傷害に起因しない損害（契約上の義務の履行前、履行後、または履行後の傷害に対する責任を含む）に対するスワンヘレニック トラベルの契約上の責任は、お客様への損害が故意または重過失によらない場合、またはサービス提供者の過失のみによりお客様に生じた損害についてスワンヘレニック トラベルが責任を負う場合に限り、クルーズパッケー

ジ料金の 3 倍を上限とします。国際協定に基づくその他の請求は、この責任の制限の影響を受けません。

故意または重過失に基づかない不法行為に基づくスワンヘレニック トラベルに対するすべての損害賠償請求については、財産損害に対する責任は旅行代金の 3 倍を上限とします。これらの最大賠償額は、お客様および旅行ごとに適用されます。国際協定に基づくその他の請求は、この責任の制限の影響を受けません。

9.2 スワンヘレニック トラベルが契約船主に任命された場合、責任は特別な国際条約または当該条約に基づく法定規定に準拠するものとします。海上輸送は 1974 年のアテネ条約および 2002 年の同条約議定書の責任規定、ならびに IMO 留保条項およびアテネ条約の実施に関する IMO ガイドラインの対象となります。これらの条項は、欧州共同体において海上旅客輸送に関する指令 392/2009 により施行されています。正確な責任限度額については、こちらをご覧ください。本項の規定は、9.1 項に規定されている規定によりスワンヘレニック トラベルの請求額が減少する場合にのみ適用されます。この文脈において、スワンヘレニック トラベルは、海上輸送に関する賠償責任規定に関連して、以下の点にご留意ください。

お客様および／または移動に制限のある同乗者が使用した手荷物、移動補助器具、その他の特殊医療機器の紛失および損傷については、お客様および／または同乗者がスワンヘレニック トラベルに対し、遅くとも下船時、または損傷が確認できない場合は下船後 15 日以内に通知しなかった場合、スワンヘレニック トラベルは責任を負いません。当該期間内に両当事者が共同で損傷を確定している場合は、書面による通知は不要です。

スワンヘレニック トラベルは、盗難、その他の紛失、またはその他の極端な影響による個人用備品または貴重品（例：現金、重要書類、貴石、宝石類、美術品、入れ歯、写真・フィルムカメラ、スマートフォン、ノートパソコン、タブレット PC（付属品を含む）など）の損害または紛失については、スワンヘレニック トラベルの故意または重過失に起因しない損害または紛失について責任を負いません。ただし、輸送中に受付の金庫などに保管されていた場合は除きます。

9.3 スワンヘレニック トラベルは、第三者サービスとして仲介されているサービス（例：小旅行、スポーツイベント、劇場見学、展覧会、広告された出発地と目的地間の交通サービス）に関連するサービス中断、人身傷害、物的損害について、明示的に責任を負いません。すべての第三者サービスは、第三者サービスであることが明確かつ識別可能な形で表示されており、したがって、旅行契約の範囲内でスワンヘレニック トラベルが提供する旅行サービスの一部ではありません。

9.4 スワンヘレニック トラベルは、お客様のために充実した寄港地観光プログラムをご用意しております。これらのプログラムは、各目的地（港）の厳選された現地ツアー主催者によってのみ提供される場合もあります。スワンヘレニック トラベルは、これらの寄港地観光の手配のみに責任を負い、スワンヘレニック トラベルが企画、監視、または管理するものではありません。寄港地観光プログラムは、スワンヘレニック トラベルとは独立して活動する現地ツアーオペレーターによって提供されます。寄港地観光の主催者は、船舶の係留時間に合わせてツアーを計画します。スワンヘレニック トラベルは、お客様への純粋なサービスとして、こうした外部サービスの仲介を行いますが、仲介における過失についてはスワンヘレニック トラベルが責任を負います。

9.5 クルーズパッケージの一部として支払われる航空運送は、1999 年のモントリオール条約（規則(EC) No 779/2002 により改正）の賠償責任規定の対象となります。

9.6 スワンヘレニック トラベルは、お客様自身の利益のために旅行事故および荷物保険に加入することをお勧めします。

10. 時効期間 - 消費者紛争解決に関する情報

10.1 お客様の契約上の請求はすべて 2 年を経過すると時効となります。海事法に基づく死亡、身体または手荷物の損傷による損害賠償請求は 2 年を経過すると時効となります。不法行為に起因する請求は、キプロス商法典の海事責任に関する規定にも基づいて発生する場合を除き、3 年以内に時効となります。

10.2 時効期間は、契約に基づき旅行が終了する予定の日に遡って開始されます。期間の最終日が日曜日、申告地の国が定める祝日、または土曜日に当たる場合は、翌営業日が当該日に代わるものとします。

10.3 お客様とスワンヘレニック トラベルとの間で、請求または請求を正当化する状況に関する交渉が係属中の場合、お客様またはスワンヘレニック トラベルが交渉継続を拒否するまで、時効は停止されます。時効期間は、停止期間の終了から最短で 3 ヶ月後に開始されます。

10.4 スワンヘレニック トラベルは、最新かつ迅速かつ公正な苦情管理システムを運用しています。お客様は support@SwanHellenic.com を通じてこのシステムをご利用いただけます。スワンヘレニック トラベルは、消費者紛争解決には関与していません。本取引条件の印刷後にスワンヘレニック トラベルにとって消費者紛争解決が義務付けられる場合、スワンヘレニック トラベルは適切な形式で消費者にその旨を通知します。スワンヘレニック トラベルは、締結されたすべての契約について、欧州オンライン紛争解決プラットフォーム（European Online Dispute Resolution Platform）を参照します。

11. 契約履行を担う運送人の身元情報提供義務

運航航空会社の身元を乗客に通知することに関する EU 規則により、スワンヘレニック トラベルは、予約時に、予約された旅程の範囲内で提供されるすべての航空輸送サービスの運航航空会社の身元をお客様に通知する義務があります。予約時に運航航空会社が未決定の場合、スワンヘレニック トラベルは、当該便を運航する可能性のある航空会社（複数可）をお客様に通知する義務があります。スワンヘレニック トラベルは、運航する航空会社が判明次第、お客様に通知します。運航航空会社としてお客様に指定された航空会社が変更された場合、Swan Hellenic Travel はお客様にその変更を通知します。スワンヘレニック トラベルは、お客様に変更について可能な限り速やかに通知できるよう、あらゆる合理的な措置を直ちに講じます。 EU 域内での運航が禁止されている航空会社のリストは、以下のウェブサイトでご覧いただけます：https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

12. パスポート、ビザ、および健康上の要件

12.1 お客様は、契約締結前に、クルーズパンフレット、旅行広告、インターネット上の案内、オンライン旅行広告、旅行カタログまたはオンラインの「FAQ」において、入国規制について通知されるものとします。お客様は、有効な身分証明書、特に有効な機械読み取り式パスポートの携帯の必要性とその有効期間を遵守するものとします。原則として、すべての乗客は、それぞれの旅行において有効なパスポートを携帯する必要があり、パスポートは旅行終了後少なくとも 6 ヶ月有効である必要があります。EU 加盟国、ノルウェー、アイスランドの港のみに寄港するすべての旅行において、シェンゲン協定加盟国国民は、旅行終了後少なくとも 6 ヶ月有効の身分証明書のみが必要です。 EU、ノルウェー、アイスランドの港へのすべての旅行において 14 歳までのお子様は子供用パスポートが必要です。それ以外の場合は、旅行終了後少なくとも 6 ヶ月有効な機械読み取り式パスポートが必要です。親または保護者のパスポートにお子様の情報が記入されているだけでは不十分です。

12.2 スワンヘレニック トラベルは、この旅行カタログまたは関連ウェブサイトに掲載されている旅行を、欧州経済領域（EEA）加盟国および世界中で提供しています。そのため、スワンヘレニック トラベルは、クルーズまたは旅行の対象となる各国のパスポート、ビザ、および健康に関する規制について、契約締結前に現地のお客様にお知らせし、また、旅行開始前にこれらの規定に変更があった場合はその旨をお知らせします。これらの情報は、仲介旅行代理店が独自の法的義務（キプロス移行措置または旅行モジュールが提供される国の国内法規に基づく）に基づき手配することも可能であり、その場合はその旨を文書化する必要があります。スワンヘレニック トラベルは、ウェブサイトおよび予約システムを通じて、適切なデータベースにアクセスし、詳細情報を提供しています。南極、北極などの遠隔地への探検クルーズ、およびその他の地域での特別指定クルーズへの参加には、当社の医療サービスプロバイダーである VIKAND から「旅行可能」と確認され、それに応じた肯定的な決定を受けることが必須条件となりますのでご注意ください。この確認がない場合、広告されている探検クルーズへの参加はできません。

12.3 お客様は、出発までご自身に適した詳細情報を入手すること、当局が要求する渡航書類を入手・携帯すること、必要な予防接種を受けること、税関および外貨規制を遵守することについて、ご自身の責任となります。これは、パンデミックの疑いがある場合、またはパンデミックリスクレベルが高い特定の国からの旅行者に対する渡航禁止令、当局の特別要請、または突然の国境閉鎖についても適用されます。これらの規制に従わなかったことに起因する不利益（例えば、出国費用の支払いや罰金など）は、お客様の負担となります。この規定は、スワン・ヘレニック・トラベルまたは旅行代理店が適切な情報または不正確な情報を提供しなかった場合には適用されません。

12.4 お客様がスワンヘレニック トラベルにビザの取得を委託した場合、スワンヘレニック トラベルは、自らの義務に故意に違反した場合を除き、各外交代表部による必要なビザの適時発給および受領について責任を負いません。

12.5 クルーズで訪問先の国で臨時ビザまたは電子入国ビザが必要な場合、これらのビザはクルーズ中に取得する必要があり、お客様が旅行前に取得できなかった場合、発生した費用はお客様の船内アカウントに請求されます。予約時にはまだ知らされていなかった、訪問国または港で急遽課される乗客税（セキュリティ税）についても同様です。訪問先の国の国または地方の保健当局が義務付ける予防接種も、事前にお客様にお知らせできないまま、急遽必要になる場合があります。このような場合、現地当局と緊密に協力し、船内の医療スタッフの助けを借りて解決策を見つけます。追加の予防接種費用もお客様の船内アカウントに請求されます。

13. データ保護／広告への異議申し立て権

お客様からスワンヘレニック トラベルに提供された個人データは、契約の履行、旅行の手配、カスタマーサポート、または法令遵守に必要な範囲で、電子的に処理、保管、使用されます。さらに、お客様が同意された場合、データは市場調査の目的、および最新情報やオファーの送信にも使用されます。スワンヘレニック トラベルは、適用されるデータ保護規則を考慮し、GDPR に基づ

き予約注文を処理します。お客様は、いつでもこのデータの使用に異議を申し立て、または上記の目的に対する同意を撤回する権利を有します。この目的のために、お客様は、キプロス在住のスワンヘレニック トラベルのデータ保護担当者に、dpo@SwanHellenic.com 宛てに E メール、またはスワンヘレニック トラベル宛てに郵送で連絡するものとします。詳細については、スワンヘレニック トラベルのデータ保護宣言をご覧ください。

14. 準拠法／裁判地／一般条項

14.1 旅行契約に強制力のある規則または国際条約において顧客の利益のために別段の定めがない限り、スワンヘレニック トラベルと顧客との間の契約上および法律上の関係はすべてキプロス法に準拠するものとします。

14.2 スワンヘレニック トラベルに対する苦情は、強制力のある法定規定または国際協定において別段の定めがない限り、スワンヘレニック トラベルの登記住所（キプロス）を管轄する地方裁判所に申し立てるものとします。

14.3 スワンヘレニック トラベルが、旅行契約の顧客または契約当事者であって、商人、公法または私法上の法人、または居住地もしくは常居所が海外にある者、または訴訟提起時点で居住地もしくは常居所が不明な者に対して提起する訴訟の管轄地は、キプロス共和国ニコシアにあるスワンヘレニック トラベルの登記事務所とします。

14.4 旅行契約および／または本旅行条件の個々の規定が無効である場合でも、旅行契約全体または旅行条件全体が無効となることはありません。

ツアーオペレーター：
Swan Hellenic Travel Ltd.：Themistokli Dervi 20, Flat/Office 301, 1066 Nicosia, Cyprus www.SwanHellenic.com

正式な受取人および代理人：
Swan Hellenic Ltd. 英国：Suite 4, 7th Floor, 50 Broadway, London, SW1H 0DB support@Swan Hellenic.com
Swan Hellenic Travel Ltd. ドイツ：Koenigallee 14, Dusseldorf, 40212 support@Swan Hellenic.com

破産保証金：
クルーズパッケージ ACTA：24 Stasikratous Street, 1065 Nicosia, Cyprus

指令（EU）2015/2302 に基づくお客様／旅行者の主な権利は以下の通りです。
EU パッケージ旅行指令に従ったクルーズパッケージに関する旅行者への通知書

ご提供される旅行サービスの組み合わせは、指令（EU）2015/2302 の定義に基づくクルーズパッケージに該当します。
したがって、パッケージ旅行に適用されるすべての EU の権利をご利用いただけます。スワンヘレニック トラベルは、パッケージの適切な履行について全責任を負います。さらに、スワンヘレニック　トラベルクルーズは、支払いの返還を保証する法的保証を有しており、パッケージに輸送が含まれている場合、その倒産時に帰還輸送を保証する措置を講じています。

指令（EU）2015/2302 に基づくお客様/旅行者の主な権利
- 旅行者は、パッケージ旅行契約の締結前に、パッケージに関するすべての重要な情報を受け取ります。
- 少なくとも 1 社の契約業者は、契約に含まれるすべての旅行サービスの適切な提供について常に責任を負います。
- 旅行者は、ツアーオペレーターまたは旅行代理店に連絡できる緊急電話番号または連絡先を受け取ります。
- 旅行者は、合理的な期間内に、場合によっては追加料金を支払って、パッケージを他の人に譲渡することができます。
- パッケージの価格は、特定の費用（例：燃料価格）が上昇し、契約に明示的に規定されている場合に限り、パッケージ開始の 20 日前までに引き上げることができます。価格の上昇がパッケージ価格の 8%を超える場合、旅行者は契約を解除できます。ツアーオペレーターが価格の引き上げ権を留保している場合、旅行者は対応する費用が削減された場合に限り、価格の引き下げを受ける権利を有します。
- 旅行者は、価格以外のパッケージの重要な要素のいずれかが大幅に変更された場合、キャンセル料を支払うことなく契約を解除することができ、支払済みの全額の払い戻しを受けることができます。パッケージの責任者が開始前にパッケージをキャンセルした場合、旅行者は払い戻しを受ける権利があり、場合によっては補償を受ける権利もあります。

- 例外的な状況では、例えば目的地で深刻な安全上の問題が生じ、パッケージに影響を及ぼす可能性がある場合など、旅行者はパッケージ開始前にキャンセル料を支払うことなく契約を解除することができます。
- さらに、旅行者は、合理的かつ正当なキャンセル料を支払うことで、パッケージ開始前であればいつでも契約を解除することができます。
- クルーズパッケージ開始後に、クルーズパッケージの重要な要素が合意どおりに実施できない場合、旅行者には追加費用なしで適切なその他の予防措置が提供されます。旅行者は、契約どおりにサービスが提供されず、それが契約上のクルーズパッケージサービスの提供に重大な影響を与え、かつツアーオペレーターが状況を改善しない場合、キャンセル料を支払うことなく契約を解除することができます（ドイツ連邦共和国では、この権利を「解除権」と呼ばれます）。
- 旅行サービスが提供されない場合、または適切に提供されない場合、旅行者は価格の割引および／または補償を受ける権利があります。
- ツアーオペレーターは、旅行者が困難な状況にある場合、支援を提供します。ツアーオペレーターまたは一部の加盟国では旅行代理店が倒産した場合、支払済みの料金は返金されます。ツアーオペレーターまたは該当する場合は旅行代理店が倒産し、かつ運送がパッケージの一部である場合、乗客の帰国が保証されます。Swan Hellenic Travel Ltd.は、ACTA（24 Stasikratous Street, 11065 Nicosia, Cyprus）と破産保証契約を締結しています。

本旅行条件書は英語で作成され、日本語に翻訳しています。英文版が正本であり、日本語版の間に矛盾抵触がある場合、英文版が優先されます。