利用規約

（欧州経済領域と英国を除く世界共通）

最終更新日：2024年11月12日

1. 本規約の適用範囲

本規約は、当社がお客様の予約に関してお客様に提供するツアー＆航空便情報、該当する運送人（VSOE、E&OE、MHCL、CO、BEX、GSWRC（すべて以下に定義）を含む）および国および地域の鉄道団体（該当する場合は本規約で「運送人」という）の適用条件、細則、国際条約または運送約款（以下の第11項、第12項、第16校および第17項を参照）、当社がお客様の予約を確認する前にお客様に通知したその他の書面情報、および当社が随時お客様と合意するその他の条件とともに、以下との契約の基礎となります。

a. ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレス社（以下「VSOE」）のベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレスおよびベルモンド・ブリティッシュ・プルマンによる旅行

b. VSOEは、Eastern & Oriental-Express Ltd.（以下「E&OE」）のイースタン＆オリエント・エクスプレスによる旅行、Croisieres Orex SAS（以下「CO」）のバトー・ベルモンドによる旅行、The Great Scottish & Western Railway Company Ltd.（以下「GSWRC」）のロイヤル・スコッツマンによる旅行、Belmond Britannic Explorer Ltd.のブリタニック・エクスプローラーによる旅行の代理店であり

c. PeruRail S.A.（以下「PR」）のアンディアン・エクスプローラー、ハイラム・ビンガム、ペルーレイル・ヴィスタドーム、ペルーレイル・チチカカ、ペルーレイル・エクスペディション、ペルーレイル・サクレッドバレーによる旅行の代理店です。

本規約において、「当社」、「当社に」または「当社の」という表現は、上記(a)-(c)に記載された関連会社を指します。

本消費者予約条件（以下「本規約」）は、ベルモンドに直接予約された場合、または旅行代理店（ツアーオペレーターとして機能していない）を介してベルモンドに予約された場合に適用されます。

お客様がツアーオペレーター（ベルモンドに直接またはベルモンドが指定した旅行代理店を介してではない）に予約する場合、本規約はお客様の予約には適用されません。その代わりに、お客様の予約はツアーオペレーターの予約条件（および該当する場合は、ツアーオペレーターの財務破綻保護契約）が適用されます。

お客様が電話、ファックス、または郵便で予約し、予約時に本規約を確認せず、確認した上で予約を進めることに納得できない場合は、本規約を受け取ってから7日以内にすべての書類を当社または旅行代理店に返却してください。旅行を開始していない限り、予約は取消され、全額返金されます。この条項は、旅行の14日前以降に行われた場合には適用されません。

当社は、随時、期間限定またはその他の特別企画を提供することがありますが、これらも予約時に記載された利用規約（以下「特別企画条件利用規約」）の対象となります。本規約と特別企画条件の間に矛盾がある場合は、特別企画条件が適用されます。

本規約と適用される第三者の利用規約および／または国際条約などとの間に矛盾が生じた場合は、法律で認められる範囲において、本規約が優先するものとします。本規約は（当社がお客様と随時合意した修正事項を除き）お客様と当社のそれぞれの権利と義務を定めているため、注意深くお読みください。本規約で「お客様」および「お客様の」という表現には、予約で最初に記載された方（以下「筆頭旅客」）および予約を代理で行うすべての方、または予約が追加される、もしくは（本規約で許可されている場合）譲渡されるその他の方が含まれます。

14名以上の団体予約には、予約時に確認された特定の団体利用規約が適用される場合があり、当該利用規約によって本規約と異なる場合があります。本規約は、当社が契約により別途定める場合を除き、当社の列車／船舶で提供する無償運送にも適用されます。

本規約は、当社が契約により別途定める場合を除き、当社の列車／船舶で提供する無償運送にも適用されます。

予約を行うことにより、筆頭旅客は以下を遵守するものとします。

a. 予約に関わるすべての関係者に提供された情報が完全かつ正確であることを確認します。

b. 予約に記載されているすべての人物を契約に拘束する権限を有することを表明します。

c. 本規約を読み、理解し、（自身および予約に記載されている各人物を代表して）本規約に拘束されることに同意します。

d. 当社の個人情報保護方針を読み、予約に記載されている各人物に当社の個人情報保護方針を提供することを確認します。

e. 予約後に受け取った渡航書類のすべての記載内容を確認し、誤りがある場合、または個人情報が予約に基づいて渡航する人のパスポートに記載されている情報と一致しない場合は、直ちに当社に連絡することに同意します。

f. 18歳以上であることを確認し、年齢制限のあるサービスを注文する場合は、予約者自身および同行者全員が当該サービスを購入するのに適切な年齢であることを宣言します。

g. 予約の当事者が世界中の政府機関が管理する制裁リストに含まれていないことを確認します。

本規約は、欧州経済領域（以下「EEA」）および英国以外の国からの予約に適用されます。当社のシステムは、お客様の予約に適用される利用規約を自動的に表示しますが、欧州経済領域または英国内からこの予約する場合は、適用される利用棄却を確認しますので、当社までご連絡ください。

www.belmond.com/contact-usにアクセスして、該当する予約オフィスへ電話、またはreservations.uk@belmond.comまで電子メールでお問い合わせください。

予約オフィスの連絡先：

E&O Services (Singapore) Pte Ltd.
Ngee Ann City, Tower B
Level 22, #22-29
Singapore 238874

Belmond Reservations Services Inc.
1060 East Montague Ave.
Suite 100
North Charleston, SC 29405

バトーベルモンド：reservations.lbb@belmond.com

ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレス：reservations.vso@belmond.com

ロイヤル・スコッツマン：reservations.trs@belmond.com

ブリティッシュ・プルマン：reservations.pul@belmond.com

イースタン＆オリエント・エクスプレス：reservations.eoe@belmond.com

ブリタニック・エクスプレス：reservations.bex@belmond.com

お客様が電話、ファックス、または郵便で予約し、予約時に本規約を確認せず、確認した上で予約を進めることに納得できない場合は、本規約を受け取ってから7日以内にすべての書類を当社または旅行代理店に返却してください。旅行を開始していない限り、予約は取消され、全額返金されます。この条項は、旅行の56日前以降に行われた場合には適用されません。

2. 予約と支払い

空き状況によりますが、予約は(1)お客様が当社の書面または口頭による見積りに同意する旨を当社に伝え、(2)お客様が以下の表に記載の該当する予約保証金を当社に支払い、(3)当社が確認請求書を発行した時点で、予約が完了します。

予約保証金

ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレス	予約時に50% 残金は出発の180日前まで	出発の180日前以降の予約は100%
ロイヤル・スコッツマン ブリタニック・エクスプローラー バトー・ベルモンド	予約時に25% 残金は出発の120日前まで	出発の120日前以降の予約は100%
その他	予約時に15% 残金は出発の56日前まで	出発の56日前以降の予約は100%

拘束力のある契約は、予約の詳細（および該当する残金の支払期日）を確認する確認請求書がお客様または旅行代理店に送付された時点で成立します。当社が発行した旅行書類の詳細に誤りがあると思われる場合は、直ちに当社にご連絡ください。後から変更することはできません。また、旅行書類の発送後10日以内に不正確な点についてご連絡がない場合、お客様の権利が侵害される可能性があります。

14名以上の予約には、予約時に確認された特定の団体利用規約が適用される場合があります。

残金全額を（清算済みの資金で）支払期日までに受領できない場合、当社はお客様の予約をお客様による取消とみなす権利を留保します。その場合、以下の第8項に定める取消料が請求されます。

お客様が当社の旅行代理店に支払うすべての金銭は、当社が確認請求書を発行するまで当該代理店がお客様に代わって保管し、その後は代理店が当社に代わって当該金銭を保管します。

3. **正確性**

当社は、当社のウェブサイトとパンフレットの両方のすべての情報および料金の正確性を確保するよう努めています。しかしながら、時折、変更や誤りが生じることがあり、そのような場合には、手配に関する料金やその他の書面の詳細（当社または旅行代理店が表示したものかを問いません）を訂正する権利を留保します。予約を確定する前に、予約を希望する手配に関する最新の料金およびその他の詳細を確認する必要があります。

4. **料金**

当社は、未販売の旅行の料金をいつでも変更する権利を留保します。

確認済みの予約の料金は、燃料費などの輸送費、鉄道輸送業者、鉄道線路アクセス業者、船舶運行業者、その他の輸送業者との契約に基づくその他の費用の変更、VATの変更やその他の政府による変更などの政府の措置に起因する費用の変更。 為替レートの変更、および港湾・空港における着陸税や乗船・下船料などのサービスに対して課される料金、税金、手数料の影響を受けます。これらの一部またはすべては、お客様の旅行料金の変動につながる可能性があります。変更額がお客様の手配総額（変更手数料および／または追加サービスもしくは旅行手配を除く）の2%を超える場合、旅行費用の増加分を請求する場合があります。費用の増加により、確定済みの予約の料金（変更手数料および／または追加サービスまたは旅行手配を除く）が手配総額の10%以上増加する場合、下記第9項に定めるa、b、cのいずれかの選択肢をご利用ください。このような理由で取消をする場合は、10%を超える料金増加の通知を受けてから14日以内に権利を行使する必要があります。出発の30日前までは、確定済みの旅行の料金は増加しません。

5. **管轄裁判所および適用法**

a. 本契約およびお客様の予約に関連する契約外の権利義務、ならびにそれらが適用されるあらゆる合意は、あらゆる点で英国法に準拠します。お客様と当社は、本契約またはお客様の予約に起因または関連して生じるあらゆる紛争、請求、その他の事項は、イングランドおよびウェールズの裁判所でのみ取り扱うことに同意します。

b. マラヤ鉄道管理局、タイ国鉄、または輸送が行われている鉄道網を所有するその他の鉄道網に対する請求に関する訴訟は、請求の原因となった事象が発生した国の管轄裁判所でのみ提起することができます。かかる請求は、当該国の法律に従って裁定されます。

c. PRに対する請求に関する訴訟は、ペルーで提起され、ペルーの法律に従って裁定されなければなりません。

6. **不可抗力**

本規約に明示的に別段の定めがある場合を除き、当社または当該サービスのサプライヤーが、いかなる注意を払ったとしても予見または回避できなかった事象によってお客様に対する当社の契約上の義務が影響を受ける場合、当社は責任を負わず、お客様に補償金を支払いません。これらの事象には、戦争、戦争の脅威、内乱、テロ活動およびその結果、またはそのような活動の脅威、暴動、旅行先における深刻な病気の発生（パンデミックおよび伝染病を含むがこれらに限定されない）などの人体への重大なリスク、政府または地方自治体（港湾当局または河川当局を含む）による行為、発表、指導、法令または命令、労働争議、閘門閉鎖、自然災害または原子力災害、火災、化学災害または生物災害、悪天候、海、空、氷、河川の状況、および当社または当該サービスのサプライヤーの管理が及ばないすべての類似の事象が含まれますが、これらに限定されません。本規約に明示的に記載されている場合を除き、当社の契約上の義務が不可抗力によって影響を受ける場合、当社は返金、値下げ、または補償金を支払う責任を負いません。

7. **お客様による変更**

予約確認書の発行後、筆頭旅客または予約に記載されている方が予約内容の変更を希望する場合は、筆頭旅客は上記の該当予約オフィスまで、Eメールまたは書面で速やかにご連絡ください。変更の要望にお応えできるよう努めますが、変更内容の変更を保証することはできません。変更内容にお応えできる場合でも、すべての変更には、第8項に記載されている変更手数料に加え、為替レートの変更、その他の追加費用、およびサプライヤーによって発生した費用または手数料がかかります。変更が出発日に近づくほど、これらの費用が増加する可能性があることにご注意ください。当社がお客様の変更に対応できず、お客様が当初の予約を継続されない場合は、お客様による取消とみなします。取消料が発生します（下記第8項参照）。

注：一部の手配は確定後は変更できない場合があります。変更を行った場合、手配内容の最大100%の取消料が発生する場合があります。

現地予約ツアー（下記第13項に規定）の変更または取消によりお客様に発生した費用または損失について、当社は、お客様による変更または取消、または現地予約ツアーのサプライヤーによる変更または取消のいずれの場合でも、返金または補償する責任を負いません。

8. **お客様（または同行者）が旅行を取消または変更する場合**

取消

お客様または同行者の方が予約（当社が予約確認書を発行済み）を取消される場合：

a. その方は、自身の予約を（お客様が紹介された）他の方に譲渡することができます。その場合、筆頭旅客は第1項に定める確認および表明を行う必要があります。ただし、出発の14日前までに当社に通知し、下記の表に従って変更手数料を支払い、当社および／または当社のサプライヤーが負担または課すすべての費用および手数料を負担する必要があります。

b. 代わりのお客様が見つからない場合、筆頭旅客はその方の取消について書面にて当社に通知する必要があります。取消通知は、(1)郵送の場合は、上記の予約オフィスのいずれかに書面が到着した時点で有効となります。配達記録郵便のご利用をお勧めします。(2)電子メールの場合は、上記のいずれかのメールアドレスに送信された電子メールの受信確認の返信を当社から受け取った時点で有効となります。当社は、取消を希望する本人から同意の通知を受け取る権利を留保します。取消には、以下の料金がかかります（見積り費用を賄うため）。記載の取消料は、取消される方が支払う合計金額に基づいて算出されます。変更手数料は、変更対象となる方が取消された場合、返金されません。

	出発予定日前に書面にて通知 （確定済みの予約の取消）	取消料 （旅行総費用の%）
ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレス Paris-Istanbul/Istanbul-Paris	180日以上 179-120日 119-90日 出発前89日以内	35% 50% 80% 100%
ロイヤル・スコッツマン ベルモンド・トレイン バトー・ベルモンド	120日以上 119-90日 89-30日 出発の29日前	25% 50% 70% 100%
その他の特定商品と特定手配	56日以上 55-21日 20-3日 出発の2日前以降	15% 30% 70% 100%

すでに支払済みの金額は、取消料の支払いに充当します（支払済みの金額が請求金額を超える場合は、残額を返金します）。

旅行していない旅客や未使用のサービスの払い戻しは行われません。

日程の変更

日程変更には、以下の手数料がかかります（見積もり費用を賄うため）。記載の日程変更手数料は、変更する方が支払う合計金額に基づいて算出されます。

	出発予定日前に書面にて通知 （確定済みの予約の取消）	取消料 （旅行総費用の%）
ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレス Paris-Istanbul/Istanbul-Paris	180日以上 179-120日 119-90日 89日前以降	35% 50% 80% 100%
ロイヤル・スコッツマン ベルモンド・トレイン バトー・ベルモンド	120日以上 119-90日 89-30日 29日前以降	25% 50% 70% 100%
その他の特定商品と特定手配	56日以上 55-21日 20-3日 2日前以降	15% 30% 70% 100%

名前の変更

予約の氏名を変更する場合は、出発予定日の7日前までに書面でご連絡ください。変更には手数料がかかる場合があります。

その他の変更

上記以外の変更については、当社の独自の裁量により検討し、手数料を請求する場合があります。

注：一部の予約（例：航空券）は、確認請求書の発行後は変更できない場合があります。また、変更または取消には、下記の料金に加えて、手配部分の最大100%の取消料が発生する場合があります。

9. **当社による予約の変更または取消**

ベルモンドの列車または船舶を利用する際（以下「出発」）、出発前に、重大な変更または取消が必要となる状況が発生する場合があります。本規約において、出発前の「重大な変更」とは、以下の場合のみを指します。

i. 出発日、出発地、または目的地の変更（当初予定していた出発地または目的地から半径50マイル以内の出発地点または目的地の変更を除く）。

ii. 確定済みの出発時刻（旅行書類に記載されている出発時刻）または確定済みの到着時刻の12時間以上（日帰り旅行の場合は5時間）の変更。

iii. クルーズの場合、該当する船舶（または適切な代替船舶）が利用できない場合。

iv. 列車の場合、該当する列車（または適切な代替列車）が利用できない場合。

v. 予約全体の取消

その他の変更は重大な変更とはみなされず、当社は一切の責任を負うことなく、これらの変更を行うことが認められます。「重大な変更」には以下の変更は含まれません。(i) ルートおよび／または停車地点の変更（変更が上記 (a) 〜 (e) に該当する場合を除く）、(ii) 蒸気機関車牽引と広告されている場合のディーゼルまたは電気機関車牽引への変更、(iii) 特定の料理または食材が手に入らない場合、(iv) 代替ツアー（たとえば、特定のアトラクションが閉鎖されている場合）、および (v) 本規約の第12項に定めるものと同様のあらゆる措置。

出発前に旅行に大きな変更（上記に定義）が必要になった場合、当社はお客様または旅行代理店にその旨を通知するためにあらゆる合理的な努力を払います。その場合、お客様は以下のいずれかを選択できます。

a. 当社が提案する変更を承諾する。

b. （空席状況による）別の日に同じ旅行を実施するか、適切な価格調整を行った上で代替旅行を承諾する。

c. 予予約を取消して全額払い戻しを受ける。

上記は、出発前の大きな変更（取消を含むがこれに限定されない）に関して、お客様が当社に対して有する唯一の救済策となります。特に、本規約および適用される国際条約に従い、法律で認められる範囲において、当社は、(a) 乗り継ぎの遅延、または (b) 旅行またはその他のサービスの取消、未到着、遅刻、遅延または変更によってお客様および／またはお客様の手荷物に生じた損失または損害、および、かかる取消、未到着、遅刻、遅延または変更の結果生じた損失または損害について、補償する責任を負いません。

当社は、変更または取消の結果としてお客様が被る費用または損失について一切責任を負いません。注意：当社が当初契約したサービスよりも高額なサービスを提示し、お客様がそれを承諾した場合、その差額はお客様の負担となります。

お客様が期日までに全額を支払わなかったことが原因で当社が重大な変更または取消以外の変更を行った場合、または当社による変更または取消がお客様から要請された確定済みの予約の変更に起因する場合には、当社はお客様に補償金を支払わず、上記のオプション a、b、および c は利用できません。

出発後（本条9項に定義）、当社が当該旅行の大部分を提供できなくなった場合、当社は追加料金なしで適切な代替手配をします。出発後に、本条6項に定義される不可抗力によりお客様の手配を変更または終了せざるを得なくなった場合、当社は払い戻し（サプライヤーから得た場合を除く）、補償金の支払い、または結果としてお客様が負担した費用の負担について責任を負いません。

10.**苦情**

旅行中に万が一問題が発生した場合は、直ちに列車／船舶のマネージャーにご連絡ください。マネージャーが問題解決に尽力します。また、手荷物の紛失または破損が発生した場合は、72時間以内に当社または関係する運送業者にご連絡ください。現地で苦情が解決されず、さらに苦情を申し立てたい場合は、旅行終了日から28日以内に、予約番号およびその他の関連情報を明記の上、Venice Simplon-Orient-Express Ltd.のカスタマーサービスWogan House、99 Great Portland Street、London、W1W 7NYまで正式な書面をお送りください。これを怠った場合、苦情の調査能力に影響が及び、本規約に基づくお客様の権利にも影響が生じる可能性があります。

11.**当社の責任および賠償責任の制限**

(1) 当社（またはE&O、MHCL、CO、PRおよび／またはGSWRC）がお客様の予約を履行する場合、当社は合理的な技術と注意をもって履行し、(ii)お客様の手配が他の業者によって履行される範囲では、合理的な技術と注意をもって、当社との予約を構成するサービスのサプライヤーを選択します。他の業者が行う手配に関して、当社は、当社がその義務に違反し、お客様に損害が生じたことが証明された場合を除き、それらのサービスの実際の提供について、お客様に対して（法律で認められる最大限の範囲で）責任を負いません。

(2) 当社は、以下の原因による傷害、疾病、死亡、損失、損害、費用、経費、その他のいかなる請求についても、責任を負わず、補償金も支払いません。

a. お客様の作為および／または不作為（もしくは影響を受けた方の作為および／または不作為）

b. 契約したサービスの提供に関連せず、予見不可能または回避不可能であった第三者の作為および／または不作為

c. 当社の管理を超えた異常または予見不可能な状況で、たとえ十分な注意を払っていたとしてもその結果を回避できなかった場合

d. 当社、当社の従業員、供給業者、使用人、下請業者が十分な注意を払ったとしても予見または予防できなかった事象

e. 本条6項に定義される不可抗力

本条9項（当社がお客様の予約を変更または取消した場合）の対象となる事項についての唯一の救済策は、同9項に規定されています。

当社は、本条11項に基づき責任を負う場合、お客様に支払うべき補償額は（死亡、病気、または人身傷害に関する請求を除き）、以下のとおり制限されます。

a. 手荷物または所持品（現金を含む）の紛失および／または損傷：

お客様がこの種の損失を補償する十分な保険に加入しているとみなされるため、当社がお客様に支払うべき最高額は、お一人様あたり合計2,500米ドル（または現地通貨相当額）です。

b. 上記(a)に該当しない請求（人身傷害、病気、または死亡が発生していない場合）：

これらの請求に関して当社がお客様に支払うべき最高額は、影響を受けた方またはその代理人が当社に支払った旅行代金の合計の2倍です。この最高額は、あらゆる条件が整わなかった場合にのみ支払われます。

c. 海上および／または鉄道による国際旅行に関する請求

当社の責任の範囲は、いかなる場合においても、当社（ベルモンド株式会社およびベルモンド株式会社が随時合計で少なくとも25%を所有するすべての会社）が、ワルソー／モントリオール条約（国際航空旅行）、アテネ条約（海上旅行）、鉄道旅客および手荷物の国際運送契約に関する統一規則を取り入れた鉄道旅客の権利および義務に関する2007年10月23日の欧州議会および理事会の規則（EC）第1371/2007号、パリ条約（ホテル手配）に基づく運送人であるものとして、すべての場合において責任の範囲は限定されます。これらの条約のコピーは、当社のオフィスへご依頼ください。さらに、お客様は、適用される運航航空会社または運送会社独自の「運送約款」がその旅程においてお客様に適用されることに同意するものとします。お客様のために運送を手配する際、当社はこれらの国際条約および「運送約款」に含まれる条件に依拠します。お客様は、これらの「運送約款」に含まれるすべての条件が、運送会社と同様に、当社とお客様との契約の一部を構成すること、およびこれらの「運送約款」が、関連する参照により、当社とお客様との契約に含まれるものとみなされることを認めます。

2004年搭乗拒否規則に基づき運送人がお客様に対して責任を負う場合、当社がお客様との契約に基づき、同一の事実に起因してお客様に対して負う責任は、当社が運送人である場合（この目的に限り）当該規則に基づき提供される救済措置に限定されます。

支払いに際し、当社は、当該苦情または請求に対してお客様が運送業者またはホテル業者から受領した、または受領する権利を有する金銭を差し引く権利を有します。

本規約に基づき当社が責任を負うことを受諾する条件として、お客様は、本規約の第10項に定める苦情処理手順に従って、当社および当社のサプライヤーにクレームを厳密に通知するものとします。

支払いが行われる場合、支払いを受ける人（および18歳未満の場合はその親または法定後見人）は、第三者を追求する権利を当社または当社の保険会社に譲渡し、当社が合理的に必要とするあらゆる支援を当社および当社の保険会社に提供しなければなりません。

当社は、当社が予約を受理する前にお客様から当社に提供された予約に関する情報に基づき、当社がお客様との契約に違反した場合にお客様が被る、または被ることが予測できなかった損害、損失、費用、またはその他の金額について、いかなる内容の責任も負いませんのでご注意ください（非網羅的な例として、お客様が食物アレルギーまたは健康状態について当社に通知しなかった場合、または営業上の損失が発生した場合）。

また、当社は、本規約の第12項に記載された事項に起因または関連する、いかなる損害、損失、費用、またはその他の金額についても責任を負いません。

12.Covid-19

お客様と当社は、COVID-19パンデミックが世界中の旅行に影響を与えていること、またCOVID-19によって引き起こされるリスクを管理するために政府または規制当局が発行したさまざまな法律、規制、指導を遵守する責任があることを認識し、同意します。

お客様は、法律、規制、およびお客様のツアーを提供する旅行サプライヤー（航空会社、鉄道会社、船舶会社、ホテル、その他の旅行サプライヤーなど）が、お客様とその従業員に対し、COVID-19のリスクを管理するために導入されたさまざまな対策の遵守を要求する場合があることを承認するものとします。これらには、（ただしこれらに限定されない）体温チェックを受けること、

健康情報または証明書を提出すること、マスクや手袋などの個人用保護具を着用すること、および社会的距離の要件を遵守することが含まれる場合があります。また、特定の時間に施設またはサービスを利用できる人数の制限、特定の施設およびサービスの利用制限（例：ビュッフェおよびセルフサービスのレストランがアラカルトに変更される、スパおよびプールが閉鎖される）、施設およびサービスの事前予約の要件、消毒およびその他の衛生要件が適用される場合もあります。

また、お客様は、特定の旅行業者、港、空港、国境管理局、またはその他の第三者が、特定の場所への旅行、出国、入国、または居住の条件として、COVID-19リスク管理を目的とした一定の健康手続きの実施またはその他要件の充足を要求する場合があることを了承するものとします。お客様は、旅行出発日に先立ってこれらの要件の詳細を入手し、これらの要件を遵守および充足する義務があることに同意するものとします。これらの要件を満たさない場合、または完了を拒否した場合、搭乗、出国、入国、または予約の一部を構成するその他の施設またはサービスの利用を拒否される場合があります。当社は、かかる事項に関する払い戻しまたは補償について、お客様に対して一切の責任を負いません。

また、特定の国では、渡航先または帰国時に、旅行者に対して検疫または自己隔離措置を課す場合があることをご了承ください。

出発前に、海外旅行に関する各国当局の注意勧告をよく確認するを強くお勧めします。

お客様は、COVID-19の検査で陽性反応が出た場合、COVID-19の症状があると思われる場合、またはCOVID-19の検査で陽性反応を示した方もしくはCOVID-19の症状がある可能性のある方と濃厚接触した可能性があると認識した場合（いずれの場合も、当社との旅行開始前）、および／または当社との旅行終了日から14日以内にCOVID-19の検査で陽性反応が出た場合、当社に通知することに同意するものとします。当社は、個人情報保護方針に従い、お客様の予約に関連する旅行業者とこの情報を共有する場合があります。

旅行前に、当社（または関連する旅行代理店）がCOVID-19リスクによりお客様の旅行が不可能と判断した場合、予約はお客様による取消とみなされ、当社の標準取消料が適用されます。ただし、予約を後日延期できるかどうかについては、お客様と相談の上、検討します。延期の場合は、追加料金が発生する場合があります。また、本規約に定められた譲渡条件に従い、予約を別の方に譲渡することも可能です。

旅行中に当社に通知した場合、お客様は、当社またはお客様の旅行業者（または現地の法律および規制）が、お客様にCOVID-19のリスクを管理するための特定の対策に従うことを求め、関連するサービスの提供を拒否する可能性があることを承認するものとします。たとえば、一定期間の自己隔離を要求される場合があります。お客様はこれらの要件を遵守することに同意するものとします。この場合、当社は状況に応じて可能な限り合理的な支援を提供します。ただし、お客様に発生した費用の負担、ツアーの短縮、取消または再予約された交通機関、追加の宿泊施設、またはこれらに関連して発生したその他の関連費用の返金または補償については責任は負いません。

上記の措置は、お客様、他の旅行者、従業員、そして公共の安全を守るために必要なものであることに、お客様と当社は同意します。お客様は、これらの措置が旅行の一部となる可能性があり、予約に対する重大な変更やその他の変更、あるいは不履行には該当しないことを十分に理解の上で予約してください。

上記の事項に関連してお客様が被った払い戻し、補償、損失、費用、経費、または損害、あるいはこれらの事項が原因でお客様が旅行できない場合、または予約の全部もしくは一部を利用できない場合、当社はお客様に対して一切の責任を負いません。これらのリスクは、包括的な旅行保険に加入することで保護される必要があります。

13.**現地で予約されたツアーおよびその他第三者機関のサービス**

お客様は、旅行中に、現地ツアー、体験、コンサート、アクティビティ、スポーツ、アドベンチャー体験、または、お客様の予約の一部ではない、または、当社のパンフレットやウェブサイトに掲載されていない、列車、クルーズ、またはその他のサプライヤーが提供することに同意したその他のサービスや施設など、現地でのエクスカーションやその他の第三者機関のサービスを予約できる場合があります。例えば、お客様が（当社以外で）予約したエクスカーション、または旅行前または旅行中に当社に代理予約を依頼したエクスカーション、お客様の列車、船舶、またはその他のサプライヤーが提供することに同意したサービスや施設、旅行中にお客様の対応のために呼び出された医師、歯科医、またはその他の医療従事者、および当社が提供していないサービス、商品、または交通手段（本規約では、これらを総称して「現地予約ツアー」といいます）などです。

これらの現地予約ツアーは、お客様が現地で、または当社（お客様から代理店としての指示を受けた場合）を通じて予約および支払いが可能です。お客様は当社ではなく現地予約ツアーのサプライヤーと直接契約を締結し、現地予約ツアーはお客様の予約または当社との契約の一部を構成するものではありません。現地予約ツアーは、当社が管理または関係を持たない第三者によって提供されます。当社はその提供について一切の責任を負いません。また、現地予約ツアー中、またはお客様の列車、船舶、その他のサ

プライヤーがお客様に提供することに同意したその他のサービスまたは施設で損失または損害を被った場合も、一切の責任を負いません。当社は、お客様との契約に基づき現地予約ツアーのサプライヤーがお客様に課した運賃、費用、手数料を賠償する責任を負いません。

お客様が現地予約ツアーのサプライヤーとの現地予約ツアーを取消した場合、またはお客様の予約が取消されたために現地予約ツアーが取消にされた場合、お客様は、当社がお客様に代わって当該サービスの予約に要した予約保証金、取消料、その他の費用を当社に返金するものとします。当社がお客様にからお預かりしている資金のうち、当社は当該資金をこれらの料金および費用の支払いに充当することができるものとします。

14.**サプライヤーおよび運送に関する条件**

a. お客様の旅行を構成するサービスの一部は、独立したサプライヤーによって提供されます。これらのサプライヤーは、独自の利用規約に基づいてこれらのサービスを提供しており、これらの利用規約はお客様との契約の一部となります。これらの利用規約の一部は、通常、適用される国際条約に基づき、サプライヤーのお客様に対する責任を制限または免除する場合があります。これらの利用規約の関連部分の写しは、当社または関係するサプライヤーにお申し付けください。

b. VSOE、E&OE、MHCL、CO、PR、GSWRCはそれぞれ独自の「運送約款」を定めており、各社がサービスを提供する場合に本契約に適用されます。これらの約款は、当社または各社のウェブサイトから入手できます。

15.**請求権の譲渡**

お客様またはお客様が代理で予約を行ったその他の個人が、予約に関連して、サプライヤーに対して払い戻し、補償、またはその他の損失もしくは損害に対する直接的な法的請求権を有し、当社が当該金額をお客様に支払うことに同意した場合（当社がお客様に対して負う同時の法的義務の結果であるか否かを問わず）、お客様は、当該支払いが行われた時点で、かかる法的請求権に対するお客様の権利、権原、利益、および恩恵を、当社に譲渡することに同意するものとします。

16.**お客様の義務**

a. 旅行書類

該当する列車／船舶に搭乗する際に、有効な旅行書類を所持する必要があります。旅行書類は、記載されている出発地と目的地（または途中降機地、下記(c)参照）の間、および経路でのみ、日付と使用期間が有効です。旅行書類は譲渡できません（本規約で明示的に許可されている場合を除く）。許可なく改変された旅行書類は、旅行に有効ではありません。旅行書類は当社の所有物であり、お客様がその使用に関する条件（本規約を含みますが、これに限定されません）を重大な点において遵守しなかった場合、当社の職員または代理店はお客様の旅行書類を取消または無効にし、お客様に全額の運賃の支払いを求める場合があります。紛失または破損した旅行書類の再発行には手数料がかかる場合があります。

b. 列車／船舶への乗降および乗り換え

旅行中に列車／船舶に乗降または乗り換える際は、以下の点を確認してください。

(i) 正しい列車／船舶に搭乗すること。

(ii) 該当する場合は、列車／船舶の正しい区間を移動すること。

(iii) 別の列車／船舶／交通機関に乗り換える必要がある目的地を含め、正しい目的地で列車／船舶から降機すること。

(iv) 所持品は常に携帯すること（当社に預け入れた手荷物を除く。下記(h)参照）。

(v) 当社の指示に従ってチェックインを行い、旅行書類に記載されている時刻までに列車／船舶に搭乗する準備を整えること（当社に預け入れるすべての手荷物を積み込むこと）。

(vi) 目的地に到着後、速やかに列車／船舶から降機して、（該当する場合）すべての手荷物をおろしてください。列車／船舶の乗降に介助が必要な場合は、手配のため出発の1週間前までに連絡すること（下記(e)参照）。

当社は出発を遅らせたり、搭乗の遅延に対応したりすることはありません。また、お客様が上記(i)～(vi)のいずれかに従わなかったことに起因する旅行の損失または遅延については、当社は一切責任を負いません。列車／船舶に乗り遅れた場合、または搭乗を拒否された場合は、予告なく取消されたものとみなされます（第8項に定める取消料が適用されます）。

c. 途中降機

許可された以外の方法で搭乗を中断した場合、お客様は当社から次の搭乗、払い戻し、またはその他の補償を受ける権利を有しません。

d. 特別食

特別な食事制限がある場合は、出発の14日前までにお知らせください。代替食を提供できない場合がありますが、要望をお知らせくだされば、避けるべきお食事についてお知らせできるよう合理的な努力をします。

e. 障碍および健康状態

お客様または同行者のいずれかに、旅行に影響する可能性のある健康状態または障碍がある場合は、予約確定前に詳細をお知らせください。これにより、選択された手配が適切かどうかご案内します。合理的に判断し、当該の方の要望に適切に対応できない場合は、予約を確定しません。また、予約時に詳細のお知らせがない場合は、当社がこれらの詳細を把握した時点で、予約を取消し、該当する取消料を請求します。

最近の病気、手術、怪我、治療、または車内／船内での治療や介助を必要とする可能性のある既往症が原因で（追加の酸素、車椅子、トイレの介助、ベッドでの介助、適切に管理されている糖尿病以外の針による投薬などを含むがこれらに限定されない）、お客様の旅行の適性に疑問がある場合は、お客様は（i）出発の5日前までに、旅行の適性を証明する医師の最新の証明書を当社に提供し、（ii）必要なすべての適切な介助を提供できる別の旅客が同伴する必要があります（当社の職員はそのような介助を行うことはできません）。該当する証明書を提示しない場合、および／または適切な旅客が同伴しない場合、当社はお客様の搭乗を拒否することがあります（払い戻しや補償金はしません）。

f. パスポート、ビザ、出入国要件、健康上の手続き

旅程に適用されるパスポート、ビザ、健康状態（予防接種を含む）、入国に関する要件を確認し、満たすことはお客様の責任となります。当社はこれらの要件に関する一般的な情報しか提供できません。お客様自身の特定の状況について、該当する大使館および／または領事館、および該当する場合はお客様自身の医師に要件を確認する必要があります。要件は変更されることがありますので、出発前に最新の状況を確認してください。

現在、ほとんどの国で、パスポートの有効期限は帰国日から少なくとも6か月間必要です。パスポートの有効期限が最終年の場合は、渡航先または経由国の大使館、高等弁務官事務所、領事館に確認してください。

お客様がパスポート、ビザ、出入国要件、または健康上の手続きを遵守しなかったために旅行ができなかった場合、またはその他の損失が発生した場合、当社は一切の責任を負いません。お客様は、お客様がパスポート、ビザ、出入国要件、または健康上の手続きを遵守しなかった結果、当社が被った罰金またはその他の損失に関して、要求に応じて当社に弁済することに同意するものとします。

当社は、お客様が旅行の対象となる国または経由国の入国要件をすべて満たしていることを確認するため、お客様のパスポート、ビザ、および渡航書類／渡航許可証を検査する権利を有します。お客様がこれらの要件のいずれかを満たせない場合、当社はお客様の搭乗を拒否する権利を有し、お客様は未使用のサービスに対する払い戻しを受ける権利を有しません。

g. 行動

当社と旅行するすべての旅客は、適切な服装（旅行書類に同封されている旅客旅行情報に記載されているとおり）、秩序ある適切な行動を取り、他の旅客の楽しみを妨げないことが求められます。お客様の行動（またはお客様が携行する物品）が、当社の他の旅客または第三者に苦痛、危険、迷惑、財産への損害、または輸送の遅延や迂回、あるいは適用法規違反を引き起こす、または引き起こす可能性があると当社が判断した場合、当社（または該当するサプライヤー）は、お客様と当社との契約を直ちに解除することができます。かかる解除の場合、お客様に対する当社の責任は終了し、お客様は事前の通知なく搭乗を拒否されるか、当社の船舶、列車、またはその他のサービスから直ちに退去するよう求められる場合があります。当社（および該当するサプライヤーまたは運送業者）は、お客様に対してこれ以上の義務を負いません。宿泊施設またはその他のサービスの喪失に対する払い戻しは行われず、解除の結果として発生したいかなる費用も支払いません。お客様の行動によって生じた損失や損害についても、お客様の負担となる場合があります。また、お客様によって引き起こされた損害や損失については、同行者全員に連帯責任および個人責任を負わせるものとします。当該サービスからお客様が退去される前に、当該損害や損失の全額を当社または該当するサプライヤーに直接支払う必要があります。お支払いがない場合、お客様は、(i) 当社のスタッフ、財産、従業員、および／または代理人への損害／負傷の費用、および (ii) お客様の行動の結果として当社に対してその後になされる請求（訴訟費用を含む）、ならびにお客様

に対する請求の追求において当社が負担するすべての費用を負担する責任を負います。当社は、お客様と当社との契約に関係のない他の旅客または個人の行動については責任を負いません。

h. 列車および船舶での手荷物

お客様の手荷物には、危険物、違法物、他の旅客に危害または迷惑をかける可能性のある物、その他不適切と当社が判断する物を含めないでください。動物および家畜は、特定の状況下での盲導犬を除き、搭乗できません（予約時にお尋ねください）。

当社に預けられる手荷物には、壊れやすいもの、腐りやすいもの、現金、宝石類、貴金属、その他の貴重品（無記名証券、ビジネス文書、企業の機密や見本などを含みますが、これらに限定されません）を入れないでください。また、当社はこれらについて一切の責任を負いません。

当社は、適用される法律、規制、運送約款に従い、また以下の条件に従ってお客様の手荷物の運送をお受けします：(i) 手荷物が重すぎず、かさばり過ぎず、危険でなく、梱包が十分適切で、破損なく、運送に不適切でないこと。(ii) 手荷物にお客様の氏名、目的地、客室／座席／寝台番号を正しく記載したラベルを付けること。(iii) お客様自身の手荷物を船舶または列車に積み込むこと。

事前に別途合意しない限り、旅客1名あたりの手荷物許容量は以下のとおりです。

- ベニス・シンプロン・オリエント・エクスプレスおよびイースタン＆オリエンタル・エクスプレス：適切な手荷物1個、スーツケースまたはオーバーナイトバッグ1個（客室内に収納）、預託手荷物スーツケース1個
- ベルモンド・ロイヤル・スコッツマンおよびベルモンド・ブリタニック・エクスプローラー：適切な手荷物1個とスーツケース1個（客室内に収納）
- ベルモンド・ブリティッシュ・プルマン、ベルモンド・ハイラム・ビンガム、ペルーレール・ビスタドーム、ペルーレール・エクスペディション、ペルーレール・セイクリッド・バレー：適切な手荷物1個。
- バトー・ベルモンド、ベルモンド・アンデアン・エクスプローラー、ペルーレール・チチカカ：適切な手荷物1個とスーツケース2個（客室内に収納）

預託手荷物以外は、お客様の責任において管理してください。

筆頭旅客は、自身および各同行者を代表して、当社および当社の従業員、使用人、代理人に対し、運送のために当社に預けられた手荷物を検査し、本約款の遵守状況を確認する権限を付与します。

お客様は、列車または船舶の乗務員、または管轄区域の保安当局および国境管理当局から手荷物に関する指示があった場合、これに完全かつ速やかに従う必要があります。

当社は、手荷物が本規約に準拠していない旅客の運送を拒否する場合があります。その場合、お客様は払い戻しを受ける権利を有しません。当社は、お客様の所持品の保管はしません（本規約に従い、列車／船舶での預託手荷物の保管は除きます）。

当社は、以下の行為はお断りします。

(i) 手荷物を受け取る者が当該手荷物の所有者であるか、または受領する権利を有しているかを確認すること。

(ii) 手荷物が本規約に準拠していることを確認すること。

(iii) 手荷物を受け取る者が、当社が納得できる方法で当該手荷物の受領権利を有していることを証明できない限り、いかなる者にも手荷物を引き渡すこと。

(iv) 当社が要求した際に速やかに引き取られなかった手荷物を保管すること。

運送完了時に引き取られなかった手荷物については、破棄、売却、その他の処分、または保管料を請求する場合があります。

手荷物に紛失または破損があった場合は、72時間以内に当社または関係する運送業者にご連絡ください。

鉄道駅や港のポーター、送迎業者、ホテル従業員は当社の従業員または代理店ではありません。したがって、これらのサービスの利用はお客様自身の責任において行ってください。鉄道駅や港で旅客が利用できる台車やその他の設備は当社の所有物ではありません。したがって、これらの設備の利用はお客様自身の責任において行ってください。

i.　客室、座席、および寝台

運送人は、座席、客室、および寝台を運送人の判断により割り当てる権利を有し、本規約に従い、当該座席、客室、および寝台に関する予約内容を変更し、お客様を当該座席、客室、および寝台から別の座席、客室、および寝台へ移動する権利を有します。ただし、割り当てられた座席、客室、および／または寝台は、お客様が予約した宿泊クラスに相応するものとします。

j.　保険

お客様は、お客様の旅行手配を補償する適切な旅行保険に加入する必要があります。保険には、お客様の予約に影響を与えたり、短縮したりする可能性のあるCOVID-19およびその他の健康関連事象に対する補償も含まれている必要があります。予約の条件として、お客様が適切な保険に加入することが求められます。依頼があった場合、旅行前に保険証券の詳細を提出する必要があります。十分な保険に加入せずに旅行されたとしても、当社がお客様に対して負う責任は増大することはありません。

17.**ブレグジットと予約について**

2020年1月31日、英国は欧州連合条約第50条に基づき欧州連合（以下「EU」）から離脱しました。これは「ブリグジット」とも呼ばれ、移行期間に入りました。この移行期間は2020年12月31日に終了しました。

これらの変更を踏まえ、EUからの離脱が当社または当社のサプライヤーのお客様の予約の履行能力に重大な悪影響を及ぼすリスクがあります（以下「ブリグジット事象」）。例えば、お客様の予約に含まれる航空機を運航する航空会社が、航空交通管制権または通過権、あるいは航空会社の空域への進入権の喪失または制限により、航空機を運航できなくなる可能性があります。また、当社の運航会社がEU内の特定の地域への渡航を停止する可能性もあります。

まだ出発していないお客様については、予約に基づく当社の義務は、ブリグジット事象が発生しないことを条件とします。当社が合理的に、ブリグジット事象が発生したと判断した場合、当社はできる限り速やかに書面にてお客様に通知します。これにより、当社および提携航空会社は、予約に関する一切の義務から免責されます。この場合、予約に関してお客様が支払われた代金は全額返金します。これが当社のお客様に対する義務の全額となります。ブリグジット事象が発生した場合、当社は補償しません。

既に出発済みのお客様には、予約に関するブリグジットに関して第11項が適用されます。

18.**禁止対象者**

お客様（または予約に含まれるその他の個人）が制裁対象者（以下に定義）である場合、または制裁対象者となった場合、あるいはベルモンドグループが所有および／または運営する施設を管轄する政府当局により、ベルモンドグループとの取引が禁止されている人物として特定された場合、当社はお客様（または予約に含まれるその他の個人）に対して一切の責任を負うことなく、お客様の予約を取消する権利を有します。当社は、適用法に基づき払い戻しが認められる場合にのみ、お客様に払い戻しを行う義務を負います。

「制裁対象者」とは、(a)英国、米国、EU、EU加盟国、国連および／または世界中のその他の政府機関（それぞれの場合において、それぞれの司法または規制機関、政府機関、省庁及び当局）が、制裁または制限措置の対象となる個人または団体を指定または特定するリストを随時発行、維持、修正、補足、または代替するリストに含まれる個人または団体、または(b)英国、米国、EU、EU加盟国、国連および／または世界中のその他の政府機関（それぞれの場合において、それぞれの司法または規制機関、政府機関、省庁及び当局）が制裁および／または制限措置の対象として特定するその他の方法による個人または団体を意味します。

19.**契約完了**

本契約は、お客様の予約に関する当事者間の完全な合意および了解事項を規定するものであり、口頭または書面を問わず、それ以前の表明、合意、条件、交渉、および約束に優先します。

このウェブサイトに表示されているBelmond、VSOE、Venice Simplon-Orient-Express、Les Bateaux Belmond、Eastern&Oriental Express、Royal Scotsmanのマーク/ロゴは、さまざまな国で登録されています。

© 2024 Venice Simplon-Orient-Express Limited 登記住所：Wogan House, 99 Great Portland Street, London, W1W 7NY
電話番号：(020) 3117 1300 FAX番号：(020) 7921 4777 イングランドおよびウェールズ登録番号：1551659

ツアー及び航空便について

料金：表示されているすべての料金および追加料金は（別途記載がない限り）、2名1室利用の場合の1名様あたりの料金です。宿泊が2つの異なる価格帯にまたがる場合、宿泊料金はそれに応じて調整されますのでご注意ください。

ホテル：各ホテルには独自のスタイルと特徴があります。当社は、ほとんどの目的地において、客室タイプだけでなく価格も異なる幅広いホテルをご用意しています。原則として、請求される料金は標準的な基準であり、お客様の期待に沿うものとなります。チェックイン／チェックアウト時間は通常、正午から午後2時です。到着時の即時利用またはレイトチェックアウトのために追加料金が支払われない限り、これらの時間外に部屋を保証することはできません。

送迎：当社の旅程にはすべての送迎が含まれており、プライベート送迎、または多くのお客様が同時に到着／出発される場合は混乗となります。これは特にヨーロッパのプログラムに当てはまります。

航空便：航空会社は旅行の10〜11か月前まで航空便の予約を受け付けません。また、予約保証金なしで航空便を予約することはできません。航空便は書面による確認があるまで空席状況によりますのでご注意ください。すべての航空券（クラブ・ヨーロッパやクラブ・ワールドなどを含む）は契約料金で発行され、予約後はいかなる形でも変更できないことにご注意ください。ヨーロッパ便：すべての航空便はブリティッシュ・エアウェイズのユーロ・トラベラー・クラスで運航され、クラブ・ヨーロッパへのアップグレードは空席状況により利用可能です（料金はお問い合わせください）。ブリティッシュ・エアウェイズでは、出発の24時間以上前に座席を指定すると料金がかかりますのでご了承ください。希望される場合には、詳細をお尋ねください。ビジネスクラス・ラウンジはほとんどの空港で利用可能ですが、スペースが限られている場合は、航空会社のエグゼクティブクラブ会員のみに限定される場合があります。長距離便の料金は常に変動するため、予約時に見積りします。さまざまな旅程に地域エコノミークラスのフライトが含まれています。特に記載がない限り、ヤンゴン発着の航空便を除き、バンコク・エアウェイズによるものです。ヤンゴン発着の航空便はタイ国際航空によるものとなる場合があります。

このウェブサイトまたはパンフレット、およびお客様の予約確認書に記載されている航空会社、発着時刻、および航空機の種類は、あくまでも参考情報であり、変更および確認の対象となります。変更があった場合は、実際の航空会社が判明次第、速やかにお知らせします。最新のフライト時刻は、出発の約2週間前に発送される電子チケットに記載されています。受領後すぐに電子チケットをよく確認して、発着時刻が正しいことをお確かめください。電子チケット発送後に発着時刻が変更された場合は、できるだけ早くご連絡します。 EU共同体との間で運航禁止措置が取られている航空会社の詳細については「共同体リスト」（The EU Air Safety Listはこちらで閲覧可能）が存在しますのでご注意ください。EU法では、搭乗拒否、欠航、遅延の場合、状況によっては航空会社から払い戻しや補償を受ける権利があります。これらの権利の詳細はEUの空港で公表されるほか、航空会社からも入手できます。このような場合の払い戻しは航空会社の責任であり、払い戻しによって自動的に旅行代金の払い戻しを受ける権利が付与されるわけではありません。このウェブサイトは、ここに記載されている航空会社、またはお客様の旅行手配の過程で利用される航空会社に代わって発行されたものではなく、また、それらに対していかなる義務も負いません。航空航法令に従い、幼児の資格を得るには、子供は帰国便の搭乗日時点で2歳であること。

パスポート、ビザ、入国管理の要件および健康手続き：

旅行日程に適用されるパスポート、ビザ、健康状態（予防接種を含む）、入国管理に関する要件を確認、準備するのはお客様の責任となります。当社はこれらの要件について一般的な情報のみを提供します。自身の状況に応じた要件については、関係する大使館または領事館、および必要に応じてかかりつけの医師に確認してください。要件は変更される場合があるため、出発前に必ず最新の情報を確認する必要があります。海外旅行については、各国の渡航機関のウェブサイトを確認してください。現在、ほとんどの国では、パスポートの残存有効期間が帰国日から少なくとも6か月間必要となっています。パスポートの有効期限が最終年度の場合は、訪問国の大使館に確認してください。パスポートおよびビザに関する最新の情報は、旅行先または経由国の大使館、高等弁務官事務所、または領事館から入手してください。

お客様がパスポート、ビザ、入国管理要件、または健康手続きを遵守しなかったために旅行できない場合、またはその他の損失が発生した場合、当社は一切の責任を負いません。お客様は、お客様がパスポート、ビザ、入国管理要件、または健康手続きを遵守しなかった結果として当社が被った罰金またはその他の損失に関して、要求に応じて補償することに同意するものとします。当社は、お客様が旅行される国または経由国の入国要件をすべて満たしていることを確認するために、お客様のパスポート、ビザ、および旅行書類／旅行許可を検査する権利を有します。お客様がかかる要件を満たすことができない場合、当社はお客様の運送を拒否する権利を有し、お客様は未使用のサービスに対する払い戻しを受ける権利を有しません。イスタンブル、カンボジア、ラオスには到着時にビザを取得できますが、ミャンマー（ビルマ）とベトナムには事前にビザを手配する必要があります。これらの目的地への旅客には、予約時に詳細が提供されます。

旅行書類：これらは指定の旅客のみに有効で、予約の全額支払い済みを確認後、通常出発の10日前までに発行されます。出発の際は予約確認書をお持ちください。

保護：このウェブサイトに掲載されている航空便および航空便を含むツアーの一部は、ATOL制度により金銭的に保護されています。ただし、ATOL保護は、このパンフレット／ウェブサイトに掲載されているすべてのツアーおよび旅行サービスに適用されるわけではありません。このパンフレット／ウェブサイトでは、予約前に、提供される各ツアーおよび旅行サービスに適用される保護についてご案内しています。ATOL証明書を受け取らない場合、予約はATOL保護の対象となりません。ATOL証明書を受け取ったとしても、旅行のすべての部分が証明書に記載されていない場合、その部分はATOL保護の対象となりません。詳細については、当社の予約条件をご覧ください。また、金銭的保護およびATOL証明書に関する詳細は、www.caa.co.ukをご覧ください。

旅行保険：適切な旅行保険への加入は不可欠です。予約した旅行に適した保険の詳細は、RHG Insurance Brokersのアドバイザーまでお問い合わせください。電話番号は0044 1438 345714または00 44 1438 345719です（お電話の際は「VSOE Travel」とお伝えください）。要請があった場合は、旅行前に保険契約の詳細を提供する必要があります。適切な保険に加入せずに旅行された場合でも、当社がお客様に対して負う責任（本規約に基づくか否かに関わらず）は、その責任の程度が増すことはありません。

旅客情報：多くの政府は、航空会社に対し、航空機に搭乗するすべての旅客の個人情報を出発前に当局に提供するよう求める新たな要件を導入しています。これらの情報は、空港でのチェックイン時、または場合によっては予約時もしくは予約後に収集されます。そのため、航空便のチェックインには余裕を持ってお越しください。これらの要件は、国際鉄道旅行にも適用される場合があります。鉄道会社または当局に提供する情報が必要な場合は、予約時にお知らせします。収集した情報は、当社の個人情報保護方針に従って取り扱います。

遅延：当社のツアー及び旅行サービスは、国内外の鉄道および定期航空便の制約内で実施されます。お客様自身で乗り継ぎ便の手配をされる際には、この点にご留意ください。万が一旅程に遅延が生じた場合、当社では一切のお手伝いができませんのでご了承ください。ただし、航空会社やその他の交通機関は、軽食や適切な宿泊施設を提供する場合があります。