

## TabiZuki India 免責事項 V1.0

### 当社の責任と免責事項

当社の責任範囲に関しては、インド国内の法律が適用されます。日本の旅行業法は適用されません。

ご旅行中に万が一トラブルや事故等が発生した場合は、当社で最大限の対応をいたしますが、損害に関しては一切責任を負いません。

いかなる場合も旅行の再実施はいたしません。

当社「TabiZuki India Pvt. Ltd.」はインド法人の旅行会社です。

インドの旅行業界では、日本の旅行業法で定められているような損害賠償や補償の制度は整っておりません。

そのため、賠償責任者がインド国内の旅行業者、交通機関、宿泊機関等である場合、賠償を取り付けるのは容易ではありません。

必ず海外旅行保険にご加入ください。当社は、かかる参加に起因してお客様に生じた身体的傷害または生命の喪失について、一切の責任を負いません。

クレジットカードに付帯の保険では補償が不十分の可能性があります。たとえ健康に問題がなくても、日本と異なる環境下でのストレスや疲労により、予期せぬ病気にかかることもあり得ます。

インドで日本と同レベルの医療を受けるには、多額の治療費がかかります。

クレジット会社の内容をよくご確認になり、ご旅行内容に相応した適切な保険にご加入ください。

登山等、危険を伴うアクティビティを含むツアーでは、渡航前にそれらに適応可能な保険に必ずご加入ください。

外務省や厚生労働省、在インド日本国大使館が発表している海外安全情報、感染症の情報、予防接種に関する情報等をあらかじめご確認の上、ご旅行をお考えください。

天候理由、天災地変、テロ行為、戦乱、暴動、政変、ストライキ、ロックダウン、交通・宿泊機関等の旅行サービスの提供の変更や中止、官公署の命令等、その他下記項目を含め、当社の関与し得ない事由による損害や不便に関し、当社は責任を負いません。

特に交通に関しては、インドは日本よりも遅延や運休リスクの高い国です。列車や空路の遅延・運休、交通渋滞による到着遅延や不利益など、当社の関与し得ない事由に対して、当社は責任を負いません。

以下に関しても当社は責任を負いません。

パスポートやビザの手続の不備、国際線の遅延、疾病など、お客様都合や過失による旅行サービスの変更、または中止。

無連絡遅延によるお客様のご旅行の不参加や、お客様のご都合によるご旅行サービスの途中棄権の場合の当該旅行サービスの代金払い戻し。

事故、傷害、遅延、詐欺や紛失、盗難、疾病、その他のトラブルで当社の責にならない事由。

当社サービス終了後の損害賠償の請求。

当社スタッフを含む旅行者や一般の人と SNS を含む様々な連絡手段で繋がったことに起因するトラブル（当社の連絡先は当社のメール、電話、ランジャンの LINE、公式 LINE アカウント、当社の SNS に限定しています）。

当社は発信する情報について様々な注意を払っておりますが、その内容の最新性、完全性、正確性、有用性、安全性等については、いかなる保証を行うものでもありません。また、当社が発信した情報に基づいて利用者が下した判断および起こした行動により発生した結果について、当社はその責を負いません。

#### **不可抗力によるキャンセル**

天災地変、戦争、暴動、ロックダウン、感染症の拡大、交通、宿泊、官公署の命

令、その他当社の責に帰すことのできない不可抗力により、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、またはそのおそれが大きいと当社が判断した場合、当社は旅行契約を解除または旅行内容を変更することがあります。

この場合、当社は旅行開始前においてすでに発生した実費（交通機関・宿泊施設への支払い、現地手配費、事務手数料等）を差し引いた金額を払い戻します。ただし、実費が旅行代金の全額またはそれを上回る場合、返金にはできないことがあります。

お客様のご希望により、払い戻しに代えて、代替日程への振替をご提案する場合があります。

旅行開始後に不可抗力により旅行の継続が困難となった場合、未提供のサービスに相当する金額については、利用予定先のキャンセル可否を確認のうえ、返金可能な範囲内で払い戻しますが、これは払い戻しを約束するものではありません。

## 当社による旅行契約の解除

旅行開始後、下記の理由において、当社の判断により旅行契約を解除する場合があります。返金はありません。

お客様が旅行参加者の条件を満たしていないことが判明した時。

お客様が病気、必要な介助者の不在その他の事由により、旅行に耐えられないと認める時。

お客様が旅行を安全かつ円滑に実施するための、当社や当社スタッフ等による指示に従わなかったり、これらの者や他の旅行者等に迷惑を及ぼしたり、旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められる時。

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時。

## カスタマーハラスメントに関する方針

私たちは、すべてのお客様との誠実なコミュニケーションを大切にしております。その一方で、スタッフの安全と尊厳を守ることも、企業として重要な責任だ

と考えています。

当社では、スタッフに対する不当な要求や不適切な言動など、業務の妨げとなる行為をカスタマーハラスメントとみなし、以下のような行為を対象としています。

## 定義

以下のいずれかに該当する場合、カスタマーハラスメントと見なします。

クレームや要求内容に正当性が認められないもの

正当な要求であっても、その伝え方や手段が社会的に不適切であるもの

これらの行為によって、スタッフの働く環境や心身に悪影響を及ぼすおそれがあるもの

## 具体的な行為の例

### 過剰な要求

身体的または精神的な攻撃（暴力、暴言、脅迫、侮辱、誹謗中傷など）

威圧的・差別的な言動、土下座などの不当な謝罪要求

長時間にわたる電話・居座り・同じ説明の繰り返し要求

SNS やインターネット上での事実に基づかない中傷や拡散行為

正当な理由のない返金・補償・過剰なサービス提供の要求

セクシャルハラスメント（不適切な発言・接触・つきまといなど）

※上記はあくまでも一例であり、その他の行為であっても状況に応じてカスタ

マーハラスメントと判断することがあります。