

# Condiciones generales para agencias de viajes (contrato de paquete turístico)

Aviso público n.º 1 de la Agencia de Turismo de Japón y la Agencia de Asuntos del Consumidor (vigente a partir del 1 de abril de 2026)

## Capítulo 1 Disposiciones generales

### (Ámbito de aplicación)

**Artículo 1** El contrato de viajes combinados celebrado entre nuestra empresa y los viajeros (en adelante, el "Contrato de Viaje Combinado") se regirá por estos Términos y Condiciones. Las cuestiones no estipuladas en estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes, reglamentos o costumbres generalmente establecidas.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, si celebramos un acuerdo especial por escrito que no infrinja las leyes y reglamentos y no perjudique al viajero, ese acuerdo especial tendrá prioridad.

### (Definición de términos)

**Artículo 2** En estos términos y condiciones, "paquete turístico" se refiere a un viaje planificado por nuestra empresa con anticipación con el propósito de captar viajeros, especificando el destino y el itinerario del viaje, el contenido de los servicios de transporte o alojamiento que recibirán los viajeros y el monto de la tarifa de viaje que los viajeros pagarán a nuestra empresa, y luego implementado en consecuencia.

2. En estos términos y condiciones, "viaje nacional" se refiere a los viajes dentro de Japón únicamente, y "viaje al extranjero" se refiere a los viajes que no sean nacionales.

3. En esta sección, "contrato de comunicación" significa un contrato de viaje combinado celebrado por nuestra empresa con un titular de tarjeta de una compañía de tarjetas de crédito afiliada a nuestra empresa o una empresa que vende nuestros viajes combinados en nuestro nombre (en adelante, "empresa afiliada"), al recibir una solicitud por teléfono, correo, fax, internet u otro medio de comunicación, en la que el viajero ha dado su consentimiento previo para que nuestra empresa liquide cualquier reclamación u obligación relacionada con el precio del viaje, etc., en virtud del contrato de viaje combinado de conformidad con el acuerdo del titular de la tarjeta de la empresa afiliada, que se determinará por separado después de la fecha en que dichas reclamaciones u obligaciones venzan, y el viajero acepta pagar el precio del viaje, etc., en virtud del contrato de viaje combinado de la manera especificada en el artículo 12, párrafo 2, la última parte del artículo 16, párrafo 1, y el artículo 19, párrafo 2.

4. En estos términos y condiciones, "Fecha de Uso de la Tarjeta" significa la fecha en la que el viajero o nuestra empresa está obligado a cumplir con las obligaciones de pago o reembolso de los gastos de viaje, etc., con base en el contrato del paquete turístico.

### (Contenido del contrato de viaje)

**Artículo 3** En los contratos de viajes combinados, nuestra empresa se compromete a organizar y gestionar el itinerario para que los viajeros puedan recibir transporte, alojamiento y otros servicios relacionados con el viaje (en adelante, "servicios de viaje") proporcionados por proveedores de transporte y alojamiento, etc., de acuerdo con el itinerario de viaje establecido por nuestra empresa.

### (Agente de organización)

**Artículo 4** Para la ejecución de nuestros contratos de viajes combinados, podemos confiar la totalidad o parte de los preparativos a otras agencias de viajes, proveedores de servicios de organización u otros asistentes dentro o fuera de Japón.

## Capítulo 2 Conclusión del contrato

### (Solicitud de contrato)

**Artículo 5** Los viajeros que deseen solicitar un contrato de viaje combinado con nuestra empresa deberán completar la información requerida en nuestro formulario de solicitud (en adelante, el "Formulario de Solicitud") y enviarlo a nuestra empresa junto con una tarifa de solicitud cuyo importe será determinado por nuestra empresa.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los viajeros que deseen solicitar un contrato de comunicación con nuestra empresa deberán notificarnos el nombre del paquete turístico que desean solicitar, la fecha de inicio del viaje, su número de socio y otros datos (en adelante, denominados "número de socio, etc." en el siguiente artículo).

3. La cuota de inscripción mencionada en el párrafo 1 se considerará parte del precio del tour, de la cuota de cancelación o de la penalización.

4. Los viajeros que requieran atención especial al participar en un paquete turístico deben notificarnos al momento de la inscripción. En tal caso, atenderemos su solicitud en la medida de lo posible.

5. Cualquier gasto incurrido por medidas especiales tomadas por nuestra compañía para el viajero en base a la solicitud del párrafo anterior correrá a cargo del viajero.

### (Reservas por teléfono, etc.)

**Artículo 6** Nuestra empresa acepta reservas de paquetes turísticos por teléfono, correo postal, fax, internet y otros medios de comunicación. En este caso, el contrato no se formaliza al momento de la reserva. Una vez que nuestra empresa notifique al viajero la aceptación de la reserva, este deberá presentar un formulario de solicitud y realizar el depósito o comenciar su número de socio, etc., dentro del plazo establecido por nuestra empresa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1, apartados 1 o 2 del artículo anterior.

2. Cuando se presente un formulario de solicitud y un depósito de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo anterior, o cuando se notifique un número de socio, etc., el orden en que se formalice el contrato del paquete turístico será el mismo que el orden en que se recibió la reserva.

3. Si un viajero no presenta la cuota de solicitud o no proporciona su número de socio, etc., dentro del plazo especificado en el párrafo 1, trataremos la reserva como si no se hubiera realizado.

### (Negativa a celebrar un contrato)

**Artículo 7** Nuestra empresa podrá negarse a formalizar un contrato de viaje combinado en los siguientes casos:

- 1) Cuando el participante no cumpla las condiciones de género, edad, cualificaciones, habilidades u otros requisitos especificados previamente por nuestra empresa.
- 2) Cuando el número de solicitantes alcance el número de viajeros previsto.
- 3) Cuando es probable que un viajero cause problemas a otros viajeros o dificulte el buen desarrollo de las actividades grupales.
- 4) Al intentar celebrar un contrato de comunicación, si la tarjeta de crédito del viajero no es válida o por cualquier otra razón el viajero no puede liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con los gastos de viaje de acuerdo con el contrato del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.
- 5) Cuando se considere que el viajero es miembro de un grupo delictivo organizado, cuasi miembro de un grupo delictivo organizado, una persona relacionada con un grupo delictivo organizado, una empresa relacionada con un grupo delictivo organizado o un extorsionador corporativo u otra fuerza antisocial.
- 6) Cuando el viajero haga exigencias violentas, exigencias irrazonables, utilice lenguaje amenazante o violencia en relación con la transacción, o realice actos similares contra la Compañía. (7) Cuando el viajero difunda rumores, utilice el engaño o la intimidación para dañar la reputación de la Compañía o interferir con su negocio, o realice actos similares. (8) Cuando existan otras razones comerciales para la Compañía.

### (Momento de la formalización del contrato)

**Artículo 8** El contrato de viaje combinado se formalizará cuando nuestra empresa acepte la formalización del contrato y reciba la tasa de solicitud especificada en el artículo 5, párrafo 1.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el contrato de comunicación se considerará celebrado cuando el viajero reciba notificación de nuestra empresa de que hemos aceptado la celebración del contrato.

### (Entrega del documento contractual)

**Artículo 9** Inmediatamente después de la celebración del contrato, tal como se estipula en el artículo anterior, nuestra empresa proporcionará al viajero un documento (en adelante, el "Documento del Contrato") que contendrá el itinerario del viaje, los detalles de los servicios de viaje, el precio del viaje, otras condiciones de viaje y asuntos relacionados con las responsabilidades de nuestra empresa.

2. El alcance de los servicios de viaje para los cuales nuestra empresa está obligada a organizar y gestionar el itinerario bajo el contrato de paquete turístico será el descrito en el documento contractual mencionado en el párrafo anterior.

### (Confirmación por escrito)

**Artículo 10** Si el itinerario de viaje finalizado y los nombres de los proveedores de transporte o alojamiento no pueden indicarse en el documento contractual al que se refiere el artículo 1, párrafo 1, dicho documento incluirá los nombres de los proveedores de alojamiento y transporte que sean importantes para su visualización, y se emitirá un documento que describa el estado de finalización de los mismos (en adelante, el "documento de finalización") antes de la fecha especificada en el documento contractual, que no podrá ser posterior al día anterior al inicio del viaje (o al inicio del viaje si la solicitud del contrato de viaje combinado se realiza a partir del séptimo día anterior al inicio del viaje).

2. En el caso del párrafo anterior, si un viajero que desea consultar el estado de sus reservas realiza una consulta, responderemos con prontitud y de forma adecuada, incluso antes de la emisión del documento de confirmación. 3. Cuando se emita el documento de confirmación mencionado en el párrafo 1, se especificará en dicho documento el alcance de los servicios de viaje para los que estamos obligados a organizar y gestionar el itinerario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2, párrafo 2. (Métodos que utilizan tecnologías de la información y la comunicación)

**Artículo 11** Cuando tengamos la intención de formalizar un contrato de viaje combinado con el consentimiento previo del viajero, si le proporcionamos al viajero la información que debe incluirse en el itinerario, los servicios, el precio, otras condiciones y las cuestiones relativas a nuestras responsabilidades, en lugar de entregarle un contrato o documento de confirmación por escrito, utilizaremos las tecnologías de la información y la comunicación para facilitarle la información que debe incluirse en el documento escrito (en adelante, "elementos a incluir" en este artículo), y confirmaremos que dichos elementos se han registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.

2. En el caso del párrafo anterior, si el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero no tiene un archivo para registrar la información, registramos la información en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por nuestra empresa (limitado a aquellos de uso exclusivo del viajero) y confirmaremos que el viajero ha visto la información.

### (Cupón de viaje)

**Artículo 12** Los viajeros deberán abonar a nuestra empresa la tarifa de viaje estipulada en el contrato antes de la fecha indicada en el mismo, y con anterioridad a la fecha de inicio del viaje.

2. Cuando se formalice un contrato de comunicación, nuestra empresa recibirá el pago de los gastos de viaje por el importe estipulado en el documento contractual a través de la tarjeta de la empresa asociada, sin necesidad de que el viajero firme el comprobante correspondiente. Asimismo, la fecha de uso de la tarjeta Esta fecha se considerará la fecha en que se formaliza el contrato de viaje.

## Capítulo 3 Cambios en el contrato

### (Cambios en los términos del contrato)

**Artículo 13** En caso de desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes gubernamentales, prestación de servicios de transporte que no se ajusten al cronograma original u otras circunstancias ajenas a nuestro control, si resulta inevitable para garantizar la seguridad y el buen desarrollo del viaje, podremos modificar el itinerario, el contenido de los servicios de viaje y demás aspectos del contrato del paquete turístico (en adelante, "contenido del contrato") tras explicarle al viajero con antelación los motivos por los que dichas circunstancias escapan a nuestro control y la relación causal entre estas y el viajero. No obstante, en casos urgentes e inevitables, proporcionaremos una explicación una vez realizados los cambios.

### (Cambio en el importe del precio del viaje)

**Artículo 14** En caso de que las tarifas y cargos aplicables a los servicios de transporte utilizados en la realización de un paquete turístico (en adelante, "tarifas y cargos aplicables" en este artículo) aumenten o disminuyan en una cantidad significativa más allá de lo que normalmente se esperaría debido a un cambio sustancial en las condiciones económicas, etc., en comparación con las tarifas y cargos aplicables anunciados públicamente como válidos en el momento de solicitar el paquete turístico, podremos aumentar o disminuir el precio del paquete turístico dentro del rango de la cantidad del aumento o disminución.

2. Si aumentamos el precio del viaje de acuerdo con lo estipulado en el párrafo anterior, se lo notificaremos al viajero con al menos 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. 3. Si se reducen las tarifas y cargos aplicables estipulados en el párrafo 1, reduciremos el precio del viaje en la cuantía de dicha reducción, de acuerdo con lo estipulado en el mismo párrafo.

4. Si el costo requerido para realizar el viaje (incluidos los cargos por cancelación, penalizaciones y otros gastos ya pagados o por pagar por servicios de viaje que no se prestaron debido al cambio en el contenido del contrato) disminuye o aumenta como resultado del cambio en el contenido del contrato (excluyendo los casos en que el aumento del costo se deba a una escasez de asientos, habitaciones u otras instalaciones de proveedores de transporte o alojamiento, etc., incluso si están prestando los servicios de viaje), podemos cambiar el monto del precio del viaje dentro del alcance del cambio en el contenido del contrato en el momento del cambio.

5. Si el contrato establece que el precio del tour variará dependiendo del número de personas que utilicen las instalaciones de transporte y alojamiento, y el número de dichos usuarios cambia después de la conclusión del contrato del paquete turístico debido a razones no atribuibles a nuestra empresa, podemos cambiar el monto del precio del tour según lo establecido en el contrato.

### (Rotación de viajeros)

**Artículo 15** Los viajeros que hayan suscrito un contrato de viaje combinado con nuestra empresa podrán, con nuestro consentimiento, transferir sus derechos contractuales a un tercero.

2. Cuando un viajero desee obtener el consentimiento de nuestra empresa, según lo estipulado en el párrafo anterior, deberá completar la información requerida en el formulario proporcionado por nuestra empresa y presentarlo junto con la tarifa correspondiente. 3. La transferencia de la condición contractual, conforme al párrafo 1, entrará en vigor cuando nuestra empresa otorgue su consentimiento. Posteriormente, el tercero que haya recibido dicha transferencia no será responsable de ningún asunto relacionado con el contrato de viaje combinado del viajero. Ellos sucederán en los derechos y obligaciones de [la parte anterior].

## Capítulo 4 rescisión del contrato

### (Derecho del viajero a cancelar)

**Artículo 16** Los viajeros pueden cancelar su contrato de viaje combinado en cualquier momento abonando a nuestra empresa la tasa de cancelación especificada en el Anexo 1. En caso de cancelación de un contrato realizado por vía telefónica, nuestra empresa recibirá el pago de la tasa de cancelación mediante la tarjeta de la empresa asociada, sin necesidad de que el viajero firme el comprobante correspondiente.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un viajero podrá cancelar un contrato de viaje combinado antes del inicio del viaje sin pagar una tasa de cancelación en los siguientes casos:

- 1) Cuando nuestra empresa modifique los términos del contrato. Sin embargo, esto solo se aplica si la modificación es una de las enumeradas en la columna superior [columna izquierda] del Anexo 2 u otras modificaciones significativas.
- 2) Cuando el precio del viaje se incrementa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, párrafo 1.
- 3) Cuando desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras circunstancias hacen imposible o altamente probable que se vuelva imposible realizar el viaje de manera segura y sin contratiempos.
- 4) Si la Compañía no entrega un documento de confirmación al viajero en la fecha especificada en el Artículo 10, Párrafo 1. (5) Si la Compañía no realiza el viaje de acuerdo con el itinerario descrito en el documento del contrato debido a razones atribuibles a la Compañía.

3. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, si después del inicio del viaje un viajero no puede recibir los servicios de viaje descritos en el documento del contrato por razones no imputables al viajero, o si la Compañía notifica al viajero este hecho, el viajero podrá rescindir el contrato por la parte de los servicios de viaje que no pueda recibir sin pagar una penalización por cancelación.

4. En el caso del párrafo anterior, reembolsaremos al viajero el importe del precio

del viaje correspondiente a la parte de los servicios que no pudimos recibir. Sin embargo, si el caso del párrafo anterior no se debe a ninguna causa imputable a nosotros, reembolsaremos al viajero el importe resultante de deducir de dicho importe los gastos de cancelación, penalizaciones u otros gastos que ya se hayan abonado o deban abonarse por los servicios de viaje en cuestión.

(Nuestro derecho a cancelar, etc. - Cancelación antes del inicio del viaje)  
**Artículo 17** Nuestra empresa podrá cancelar el contrato del paquete turístico antes del inicio del viaje, tras explicar los motivos al viajero, en los siguientes casos:

- 1) Cuando se descubra que el viajero no cumple con las condiciones para los viajeros participantes, tales como género, edad, calificaciones, habilidades, etc., que han sido especificadas previamente por nuestra empresa.
- 2) Cuando se determine que el viajero no puede soportar el viaje debido a una enfermedad, la ausencia de los cuidadores necesarios u otras razones.
- 3) Cuando se considere que un viajero puede causar inconvenientes a otros viajeros o entorpecer el buen funcionamiento del viaje en grupo.
- 4) Cuando el viajero solicita una carga irrazonable con respecto a los términos del contrato. (5) Cuando el número de viajeros no alcanza el número mínimo de participantes estipulado en el contrato. (6) Cuando existe un riesgo muy alto de que no se cumplan las condiciones de viaje, como la cantidad de nieve necesaria para un viaje de esquí, que se especificaron al momento de celebrar el contrato.
- 7) En caso de desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras circunstancias fuera de nuestro control, se vuelve imposible o es muy probable que se vuelva imposible realizar el viaje de manera segura y sin problemas de acuerdo con el itinerario de viaje descrito en el contrato.
- 8) Cuando se haya celebrado un contrato de comunicación y la tarjeta de crédito del viajero se vuelve inválida o, de otro modo, el viajero no pueda liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con los gastos de viaje de acuerdo con el contrato del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.
- 9) Cuando se determine que el viajero se encuentra dentro de alguno de los puntos del Artículo 7, párrafos 5 a 7. 2. Si el viajero no paga el precio del viaje en la fecha especificada en el documento del contrato según el Artículo 12, párrafo 1, se considerará que el viajero ha cancelado el contrato del paquete turístico al día siguiente de dicha fecha. En este caso, el viajero deberá pagar a la Compañía una penalización equivalente a la tarifa de cancelación especificada en el párrafo 1 del artículo anterior.

3. Cuando nuestra empresa tenga la intención de cancelar un contrato de viaje combinado por cualquiera de las razones enumeradas en el párrafo 1, punto 5, notificaremos al viajero la cancelación del viaje al menos 13 días antes de la fecha de inicio del viaje para viajes nacionales (3 días antes de la fecha de inicio del viaje para viajes al extranjero (33 días antes de la fecha de inicio para viajes que comiencen durante la temporada alta según se define en el Apéndice 1).

### (Nuestro derecho a cancelar: cancelación después del inicio del viaje)

**Artículo 18** Nuestra empresa podrá, incluso después del inicio del viaje, rescindir una parte del contrato del paquete turístico tras explicar los motivos al viajero en los siguientes casos:

- 1) Cuando un viajero no puede continuar viajando debido a una enfermedad, la ausencia de los cuidadores necesarios u otras razones.
- 2) Cuando un viajero viola las instrucciones del guía turístico u otras personas dadas por la compañía para garantizar la conducción segura y sin problemas del viaje, o perturba la disciplina de las actividades grupales cometiendo actos de violencia o amenazas contra estas personas u otros viajeros que los acompañan, obstaculizando así la conducción segura y sin problemas del viaje.
- 3) Cuando se descubra que el viajero se encuentra dentro de alguna de las categorías del Artículo 7, párrafos 5 a 7. (4) Cuando ocurra un desastre natural, guerra, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, una orden de una agencia gubernamental o cualquier otro evento fuera de nuestro control y se vuelve imposible continuar el viaje.

2. Si rescindimos un contrato de viaje combinado de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, la relación contractual entre nosotros y el viajero quedará sin efecto únicamente a partir de ese momento. En tal caso, se considerará que nuestras obligaciones con respecto a los servicios de viaje ya prestados al viajero se han cumplido válidamente.

3. En el caso del párrafo anterior, reembolsaremos al viajero el importe obtenido al restar de la parte del precio del viaje que corresponde a los servicios de viaje que el viajero aún no ha recibido, cualquier cargo por cancelación, penalización u otros gastos que ya se hayan pagado o se deban pagar por dichos servicios de viaje.

### (Reembolso de gastos de viaje)

**Artículo 19** Si el precio del viaje se reduce de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, apartados 3 a 5, o si el contrato del viaje combinado se rescinde de conformidad con lo dispuesto en los tres artículos anteriores, y existe un importe que deba reembolsar al viajero, nuestra empresa reembolsará dicho importe al viajero en un plazo de 7 días a partir del día siguiente a la rescisión en caso de que el reembolso se deba a una rescisión antes del inicio del viaje, y en un plazo de 30 días a partir del día siguiente a la fecha de finalización del viaje, tal como se indica en el documento contractual, en caso de una reducción o rescisión posterior al inicio del viaje.

2. Si hemos celebrado un contrato de comunicación con un viajero y el precio del viaje se reduce de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, apartados 3 a 5, o si el contrato de comunicación se rescinde de conformidad con lo dispuesto en los tres artículos anteriores, y existe un importe que se debe reembolsar al viajero, le reembolsaremos dicho importe de acuerdo con el contrato del titular de la tarjeta de la empresa afiliada. En este caso, si el reembolso se debe a la rescisión antes del inicio del viaje, notificaremos al viajero el importe a reembolsar en un plazo de 7 días a partir del día siguiente a la rescisión; y si el reembolso se debe a una reducción o rescisión después del inicio del viaje, notificaremos al viajero el importe a reembolsar en un plazo de 30 días a partir del día siguiente a la fecha de finalización del viaje, según lo estipulado en el contrato, y el día en que notifiquen al viajero se considerará la fecha de uso de la tarjeta.

3. Las disposiciones de los dos párrafos anteriores no impedirán que el viajero o la Compañía ejerzan su derecho a reclamar daños y perjuicios según lo previsto en el artículo 27 o el artículo 30, párrafo 1.  
(Organización del viaje de regreso tras la finalización del contrato)  
**Artículo 20** Si nuestra empresa cancela un contrato de viaje combinado después del inicio del viaje de conformidad con el artículo 18, párrafo 1, punto 1 o punto 4, nos encargaremos, a solicitud del viajero, de organizar los servicios de viaje necesarios para que el viajero regrese al punto de partida del viaje.

2. En el caso del párrafo anterior, todos los gastos necesarios para el viaje de regreso al lugar de partida correrán a cargo del viajero.

## Capítulo 5 Contratos grupales/organizacionales

### (Contrato de grupo)

**Artículo 21** Nuestra empresa aplicará las disposiciones de este capítulo a la celebración de un contrato de viaje combinado cuando varios viajeros que realicen el mismo itinerario designen simultáneamente a un representante responsable (en adelante, el "Representante del Contrato") y soliciten el contrato.

### (Responsabilidad contractual)

**Artículo 22** Salvo acuerdo en contrario, nuestra empresa considerará que el responsable de contratación tiene plena autoridad para actuar como agente de todos los viajeros que conforman el grupo (en adelante, "miembros") a la hora de formalizar contratos de viajes combinados, y todas las transacciones relacionadas con los servicios de viaje del grupo se realizarán con dicho responsable de contratación.

2. El responsable de contratación deberá presentar a nuestra empresa una lista de los miembros antes de la fecha límite establecida por esta. 3. Nuestra empresa no será responsable de las deudas u obligaciones que el responsable de contratación tenga actualmente o previsiblemente contraiga con los miembros en el futuro.

4. Si el funcionario contratante no acompaña al grupo, después del inicio del viaje, nosotros, la persona designada inicialmente por el funcionario contratante será considerada como tal.

Capítulo 6 Gestión de viajes

(Gestión de viajes)

**Artículo 23** Nuestra empresa se esfuerza por garantizar un viaje seguro y sin contratiempos para los viajeros y les brindará los siguientes servicios. Sin embargo, esto no aplica si nuestra empresa ha suscrito un acuerdo especial con el viajero que difiera de lo aquí estipulado.

- 1) Cuando se determine que existe el riesgo de que los viajeros no puedan recibir servicios de viaje durante su viaje, el operador turístico deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que los viajeros reciban servicios de viaje de conformidad con el contrato del paquete turístico.
- 2) Si, a pesar de adoptar las medidas descritas en el párrafo anterior, fuera necesario modificar los términos del contrato, la empresa deberá ofrecer servicios alternativos. En tal caso, al modificar el itinerario de viaje, la empresa procurará que el itinerario revisado sea coherente con el espíritu del itinerario original; y al modificar el contenido de los servicios de viaje, procurará que los servicios revisados sean similares a los servicios de viaje originales y procurará minimizar las modificaciones a los términos del contrato.

(Nuestras instrucciones)

**Artículo 24** Los viajeros deben seguir nuestras instrucciones para garantizar el desarrollo seguro y sin contratiempos del viaje cuando viajen en grupo, desde el principio hasta el final del mismo. (Funciones de los guías turísticos, etc.)

**Artículo 25** Dependiendo de la naturaleza del viaje, nuestra empresa puede contar con un guía turístico u otra persona que acompañe al grupo para realizar todas o parte de las tareas enumeradas en cada punto del Artículo 23 u otras tareas que nuestra empresa considere necesarias en relación con el paquete turístico.

2. El horario durante el cual los guías turísticos y demás personas a que se refiere el párrafo anterior desempeñarán las funciones a que se refiere dicho párrafo será, en principio, de 8:00 a 20:00.

(Medidas de protección)

**Artículo 26** Si nuestra empresa determina que un viajero necesita protección debido a enfermedad, lesión u otras razones durante su viaje, podemos tomar las medidas necesarias. En este caso, si la razón no es atribuible a nuestra empresa, el viajero correrá con los gastos incurridos por dichas medidas, y el viajero deberá abonar dichos gastos en la fecha y de la forma que especifique nuestra empresa.

Capítulo 7 responsabilidad

(Nuestras responsabilidades)

**Artículo 27** En cumplimiento del contrato del paquete turístico, si nosotros o cualquier tercero al que hayamos encomendado la organización del viaje, de conformidad con el Artículo 4 (en adelante, el "agente organizador"), causamos daños al viajero por dolo o negligencia, seremos responsables de indemnizarlos. No obstante, esta responsabilidad se limita a los casos en que se nos notifique dentro de los dos años siguientes al día en que se produjo el daño.

2. Si un viajero sufre daños debido a desastres naturales, guerra, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras razones fuera del control de nuestra empresa o nuestros agentes, no seremos responsables de la compensación por dichos daños, excepto en el caso del párrafo anterior.

3. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, compensaremos cualquier daño al equipaje descrito en el párrafo 1 hasta un máximo de 150,000 yenes por viajero (excepto en los casos en que se determine que hemos actuado con dolo o negligencia grave), siempre que se nos notifique dentro de los 14 días para viajes nacionales y dentro de los 21 días para viajes internacionales, a partir del día siguiente a la ocurrencia del daño.

(Compensación especial)

**Artículo 28** Independientemente de si nuestra responsabilidad surge o no en virtud del artículo 1, párrafo 1, pagaremos una indemnización y una compensación económica por importes predeterminados por ciertos daños sufridos por el viajero en su vida, cuerpo o equipaje mientras participa en un viaje organizado, según lo estipulado en el Reglamento Especial de Compensación adjunto.

2. Si la Compañía es responsable de los daños a que se refiere el párrafo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1, párrafo 1, la compensación pagadera por la Compañía en el párrafo anterior se considerará como los daños que se deben pagar en virtud de dicha responsabilidad, hasta el monto de los daños pagaderos por la Compañía.

3. En el caso previsto en el párrafo anterior, nuestra obligación de pagar una indemnización según lo dispuesto en el párrafo 1 se reducirá en una cantidad equivalente a los daños y perjuicios que debamos pagar según lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo anterior (incluida la indemnización que se considere daños y perjuicios según lo dispuesto en el párrafo anterior).

4. Los viajes combinados realizados por nuestra empresa para los viajeros que participan en nuestros viajes combinados, por los que se cobra una tarifa de viaje aparte, se considerarán parte del contenido del contrato principal del viaje combinado.

(Garantía de itinerario)

**Artículo 29** Si se produce un cambio significativo en los detalles del contrato que figuran en la columna superior (izquierda) del Anexo 2 (excluyendo los cambios que figuran en los siguientes puntos (excluyendo aquellos que resulten de la falta de plazas, habitaciones u otras instalaciones de los proveedores de transporte o alojamiento, etc., a pesar de que dichos proveedores presten los servicios de viaje)), nuestra empresa abonará una compensación por el cambio igual o superior al importe que se obtenga multiplicando el precio del viaje por la tarifa indicada en la columna inferior (derecha) de la misma tabla, dentro de los 30 días siguientes a la finalización del viaje. No obstante, esto no se aplicará si resulta evidente que nuestra empresa es responsable del cambio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27, apartado 1.

(1) Cambios debidos a las siguientes razones

1. Desastres naturales
  - Guerra
  - Je disturbio
  - Órdenes de oficinas gubernamentales
  - (e) Suspensión de los servicios de viaje prestados por proveedores de transporte y alojamiento, etc.
  - (b) Prestar servicios de transporte que no se ajusten al plan operativo original. Medidas necesarias para garantizar la seguridad de la vida o el bienestar físico de los participantes en la excursión.
- (2) Cambios relacionados con la parte de un contrato de viaje combinado que se haya rescindido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 a 18.

2. El monto de compensación a pagar por nuestra compañía por cambios es por viajero y por paquete turístico, paquete turístico, paquete turístico, paquete turístico.

La compensación máxima será el precio multiplicado por un porcentaje determinado por nuestra empresa, que es del 15 % o superior. Además, si la compensación por viajero y paquete turístico es inferior a 1000 yenes, nuestra empresa no abonará ninguna compensación por la diferencia.

3. Si, tras haber abonado la indemnización por el cambio conforme a lo dispuesto en el apartado 1, resulta evidente que somos responsables del mismo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27, apartado 1, el viajero deberá devolvernos dicha indemnización. En tal caso, abonaremos el importe restante tras deducir la indemnización por daños y perjuicios que nos corresponda pagar conforme a lo dispuesto en el mismo apartado, frente a la indemnización por el cambio que el viajero deba devolver.

(Responsabilidad del viajero)

**Artículo 30** Si nuestra empresa sufre daños debido a la mala conducta intencionada o la negligencia del viajero, éste deberá indemnizarlos por dichos daños.

2. Al suscribir un contrato de viaje combinado, los viajeros deben utilizar la información proporcionada por nuestra empresa y esforzarse por comprender sus derechos y obligaciones, así como el resto del contenido del contrato.

3. Para recibir sin problemas los servicios de viaje descritos en el contrato una vez iniciado el viaje, si el viajero reconoce que se le han prestado servicios de viaje diferentes a los descritos en el contrato, deberá notificarlo inmediatamente a nuestra empresa, a nuestro agente o al proveedor de servicios de viaje en cuestión en el destino del viaje.

Capítulo 1 Disposiciones generales

(Ámbito de aplicación)

**Artículo 1** El contrato de paquetes turísticos personalizados celebrado entre nuestra empresa y los viajeros (en adelante, el "Contrato de Paquete Turístico Personalizado") se regirá por estos Términos y Condiciones. Los asuntos no estipulados en estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes, reglamentos o costumbres generalmente establecidas.

No.

Capítulo 8 Depósito de garantía de compensación (si usted es miembro garante de la asociación de la industria turística) (Depósito de garantía de reembolso)

**Artículo 31** Nuestra empresa es miembro acreditado de la Asociación Japonesa de Agencias de Viajes (Edificio Akasaka Shasta East, 4-2-19 Akasaka, Minato-ku, Tokio).

2. Los viajeros o participantes que hayan suscrito un contrato de viaje combinado con nuestra empresa podrán recibir una compensación del fondo de garantía de compensación depositado por la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes (JATA), como se menciona en el párrafo anterior, hasta un cierto monto, por cualquier reclamación derivada de dicha transacción.

3. De conformidad con el artículo 49, párrafo 1, de la Ley de Agencias de Viajes, nuestra empresa ha abonado su parte del fondo de garantía de compensación a la Asociación Japonesa de Agencias de Viajes. Por consiguiente, se ha depositado el fondo de garantía exigido en virtud del Artículo 7, párrafo 1, de la misma Ley. No lo tenemos.

**Apéndice 1. Gastos de cancelación** (Relacionado con el artículo 16, párrafo 1)

1. Gastos de cancelación para viajes nacionales		Porcentaje por caso (%)	
Distinguir	Cancelar material	Antes del viaje	Después de que comience el viaje
(1) Contratos de viajes combinados distintos de los que se enumeran a continuación			
(i) 20 días antes de la fecha de inicio del viaje. * Si la cancelación se produce el día 10 o después (en el caso de una excursión de un día) (excluyendo los casos enumerados en los apartados (b) a (e) siguientes):	Hasta el 20% del costo del viaje.	1.5	3.0
(b) En caso de cancelación en o después del séptimo día contando hacia atrás desde el día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (c) a (e) anteriores).	Hasta el 30% del costo del viaje.	1.0	2.0
H. Cancelación el día anterior a la fecha de inicio del viaje. (ii) Cancelación el día en que comienza el viaje (excepto en los casos enumerados en (e) anterior).	Hasta el 40% del costo del viaje. Hasta el 50% del costo del viaje. Hasta el 100% del costo del viaje.	1.0	2.0
En caso de cancelación después del inicio del viaje o no presentarse sin previo aviso.	Hasta el 50% del costo del viaje. Hasta el 100% del costo del viaje.	1.0	2.0
(2) Contrato de viaje combinado utilizando una embarcación fletada	La tasa de cancelación se determinará de acuerdo con la normativa aplicable al buque en cuestión.	2.5	5.0
Nota (1) El importe de la tasa de cancelación se indicará claramente en el documento del contrato. (2) A los efectos de la aplicación de esta tabla, "después del inicio del viaje" significa desde el momento en que comienza la prestación de servicios, según lo estipulado en el artículo 2, párrafo 3 del Reglamento Especial de Compensación adjunto.			

2. Gastos de cancelación para viajes al extranjero. Distinguir y eliminar

2. Gastos de cancelación para viajes al extranjero. Distinguir y eliminar		Recopilación de materiales	
(1) Regresar a viajes combinados que utilizan una aeronave al salir o regresar a Japón (excluyendo los contratos de viaje enumerados en el párrafo siguiente).			
(i) Cuando la fecha de inicio del viaje sea durante la temporada alta, Cuando el contrato se rescinde en o después del día 40 anterior a la fecha de inicio del contrato (excluyendo los casos enumerados en (b) a (d) a continuación).	Hasta el 10% del costo del viaje.		
(b) En caso de cancelación en o después del trigésimo día anterior al día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (c) y (d) anteriores).	Hasta el 20% del costo del viaje.		
(c) Cancelación el día anterior o posterior a la fecha de inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (d) anterior).	Hasta el 50% del costo del viaje. Hasta el 100% del costo del viaje.		
2. Cancelación después del inicio del viaje o no participación sin previo aviso.	Hasta el 80% del costo del viaje. Hasta el 100% del costo del viaje.		
(2) Contrato de paquete turístico que utiliza una aeronave fletada			
(i) Cancelación en o después del día 90 anterior a la fecha de inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (ii) a (iv) a continuación).	Hasta el 20% del costo del viaje.		
(b) En caso de cancelación en o después del trigésimo día anterior al día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (c) y (d) anteriores).	Hasta el 50% del costo del viaje.		
(c) En caso de cancelación en o después del día 20 anterior hacia atrás desde el día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (d) anterior).	Hasta el 80% del costo del viaje.		
2. Cancelación o no presentación sin previo aviso a partir del tercer día anterior a la fecha de inicio del viaje.	Hasta el 100% del costo del viaje.		
(3) Contratos de viajes combinados que utilizan barcos para la salida y el regreso a Japón			
	La tasa de cancelación se determinará de acuerdo con la normativa aplicable al buque en cuestión.		

Nota: "Periodo pico" se refiere al periodo del 20 de diciembre al 7 de enero, del 27 de abril al 6 de mayo y el 7 Esto se refiere al periodo comprendido entre el día 20 del mes y el 31 de agosto.

Nota (1) El importe de la tasa de cancelación se indicará claramente en el documento del contrato.  
(2) A los efectos de la aplicación de esta tabla, "después del inicio del viaje" significa desde el momento en que comienza la prestación de servicios, según se define en el artículo 2, párrafo 3 del Reglamento de Compensación Especial adjunto.

Apéndice 2-Compensación por cambio (Artículo 29, párrafo 1) (Relación a largo plazo)

Cambios que requieren el pago de una compensación.	Porcentaje por caso (%)	
	Antes del viaje	Después de que comience el viaje
1. Cambios en la fecha de inicio o de finalización del viaje estipulada en el documento del contrato.	1.5	3.0
2. Cambios en los destinos o instalaciones turísticas (incluidos los restaurantes) u otros destinos de viaje enumerados en el contrato.	1.0	2.0
3. Cambiar a una clase o tipo de transporte o equipo de menor precio que el especificado en el contrato (solo si el costo total de la clase y el equipo cambiados es menor que el de la clase y el equipo especificados en el contrato).	1.0	2.0
4. Cambios en el tipo o nombre de la empresa del servicio de transporte según lo estipulado en el documento del contrato.	1.0	2.0
5. Cambios a un vuelo diferente desde el aeropuerto designado como punto de salida o llegada del viaje dentro de Japón según lo establecido en el documento del contrato.	1.0	2.0
6. Cambios en los vuelos de conexión o tránsito entre Japón y el extranjero, según lo estipulado en el documento del contrato, pasando de vuelos directos dentro de Japón a vuelos fuera de Japón.	1.0	2.0
7. Cambios en el tipo o nombre del establecimiento de alojamiento según lo estipulado en el documento del contrato.	2.5	5.0
8. Cambios en el tipo de habitación, instalaciones, vista y otras condiciones del alojamiento, tal como se describe en el contrato.		
9. Cambios en asuntos que estaban incluidos en el título de la gira del documento del contrato entre los cambios enumerados en los párrafos anteriores.		
Nota 1: "Antes del inicio del viaje" significa que el viajero es notificado del cambio el día anterior al inicio del viaje, y "Después del inicio del viaje" significa que el viajero es notificado del cambio en el momento del inicio del viaje o después. Nota 2: Si se emite un documento de confirmación, esta tabla se aplicará sustituyendo "documento de contrato" por "documento de confirmación". En este caso, si existen cambios entre el contenido del documento de contrato y el del documento de confirmación, o entre el contenido del documento de confirmación y los servicios de viaje efectivamente prestados, cada cambio se tratará como un elemento independiente. Nota 3: Si el servicio de transporte relacionado con el cambio mencionado en el punto 3 o 4 implica el uso de instalaciones de alojamiento, se tratará como un elemento por noche. Nota 4: El cambio de nombre de la empresa de transporte que figura en el punto 4 no se aplica si implica un cambio a una clase o equipo superior. Nota 5: Si se producen varios cambios de los indicados en los puntos 4, 7 u 8 durante un mismo viaje o estancia, se considerará un solo cambio por viaje o estancia. Nota 6: Para los cambios indicados en el punto 9, no se aplicarán las tarifas de los puntos 1 a 8, sino la tarifa del punto 9.		

<Planificación y ejecución de viajes>

Compañía de viajes Rashikuru, Ltd.

Agencia de viajes registrada ante el

Gobierno Metropolitano de Tokio n.º

2-8953

(Asociación General Incorporada) Miembro

Regular de la Asociación Japonesa de

Agentes de Viajes

〒140-0004

Piso 10, edificio Shinagawa YMD, 2-4-1

Minami-Shinagawa, Shinagawa-ku, Tokio

Gestión de negocios turísticos: He Qi,

Ye Lizu

Teléfono: 050-3649-9645

Fax: 03-6712-4762

Condiciones generales para agencias de viajes (contrato de paquete turístico) Aviso público n.º 1 de la Agencia de Turismo de Japón y la Agencia de Asuntos del Consumidor (vigente a partir del 1 de abril de 2026)

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, si celebramos un acuerdo especial por escrito que no infrinja las leyes y reglamentos y no perjudique al viajero, ese acuerdo especial tendrá prioridad.

(Definición de términos)

**Artículo 2** En estos términos y condiciones, "paquete turístico diseñado a medida" se refiere a un viaje planificado y realizado por nuestra empresa a petición del viajero, especificando el destino y el itinerario del viaje, el contenido de los servicios de transporte o alojamiento que recibirá el viajero y el importe del

precio del viaje que el viajero pagará a nuestra empresa.

2. En estos términos y condiciones, "viaje nacional" se refiere a los viajes dentro de Japón únicamente, y "viaje al extranjero" se refiere a los viajes que no sean nacionales.

3. En esta sección, "contrato de comunicación" significa un contrato de paquete turístico personalizado celebrado entre nuestra empresa y un titular de tarjeta de una compañía de tarjetas de crédito con la que tenemos una asociación (en adelante, "empresa asociada") al recibir una solicitud por teléfono, correo, fax,

internet u otro medio de comunicación, en el que el viajero ha dado su consentimiento previo para que nuestra empresa liquide cualquier reclamación u obligación relacionada con el precio del viaje, etc., en virtud del contrato de paquete turístico personalizado con el viajero de conformidad con el acuerdo de titular de tarjeta de la Empresa Asociada, que se determinará por separado después de la fecha en que dichas reclamaciones u obligaciones venzan, y el viajero acepta pagar el precio del viaje, etc., en virtud del contrato de paquete turístico personalizado de la manera especificada en el Artículo 12, Párrafo 2, de la última parte del Artículo 16, Párrafo 1, y el Artículo 19, Párrafo 2.

4. En estos Términos y Condiciones, "Fecha de Uso de la Tarjeta" significa la fecha en la que el viajero o nuestra empresa está obligado a cumplir con las obligaciones de pago o reembolso de los gastos de viaje, etc., con base en el contrato del paquete turístico personalizado.

**(Contenido del contrato de viaje)**  
**Artículo 3 En un contrato de paquete turístico personalizado, nuestra empresa se compromete a organizar y gestionar el itinerario para que los viajeros puedan recibir transporte, alojamiento y otros servicios relacionados con el viaje (en adelante, "servicios de viaje") proporcionados por proveedores de transporte y alojamiento, etc., de acuerdo con el itinerario de viaje determinado por nuestra empresa.**

**(Agente de organización)**  
**Artículo 4 Para cumplir con el contrato de un paquete turístico personalizado, nuestra empresa organizará todos o parte de los arreglos dentro de Japón o**  
**Podemos subcontratar este servicio a otras agencias de viajes fuera de Japón, a personas que se dedican a ello profesionalmente o a otros asistentes.**

## Capítulo 2 Conclusión del contrato

### (Presentación del documento de propuesta)

**Artículo 5 Cuando un viajero solicita nuestros servicios para formalizar un contrato de viaje combinado personalizado, salvo que existan razones operativas que lo impidan, le proporcionaremos un documento (en adelante, el "Documento de Planificación") que describe el itinerario, los detalles de los servicios de viaje, el precio del viaje y otras condiciones de viaje, elaborado de acuerdo con el contenido de la solicitud.**

2. En el documento de planificación mencionado en el párrafo anterior, nuestra empresa puede especificar el importe de la tarifa de gestión relacionada con la planificación (en adelante, la "tarifa de planificación") como parte del desglose del precio del viaje.

**(Solicitud de contrato)**  
**Artículo 6 En lo que respecta al contenido del plan descrito en el documento de planificación al que se refiere el artículo 1, párrafo 1, los viajeros que deseen solicitar a nuestra empresa un contrato de paquete turístico personalizado deberán completar la información requerida en nuestro formulario de solicitud (en adelante, el "Formulario de Solicitud") y enviárselo a nuestra empresa junto con una tasa de solicitud cuyo importe será determinado por nuestra empresa.**

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los viajeros que deseen solicitar a nuestra empresa un contrato de comunicación sobre el contenido del plan descrito en el documento de planificación al que se refiere el artículo 1, párrafo 1, deberán notificar a nuestra empresa su número de socio y demás información.

3. La tasa de solicitud a que se refiere el apartado 1 se considerará parte del precio del viaje (incluida la tasa de planificación, que se especifica como un desglose del precio del viaje) o parte de la tasa de cancelación o de la tasa penal.

4. Los viajeros que requieran atención especial al participar en un paquete turístico personalizado deben informarnos al momento de la reserva. Atenderemos sus solicitudes en la medida de lo posible.

5. Cualquier gasto en que incurra la Compañía por tomar medidas especiales en nombre del viajero con base en la solicitud del párrafo anterior correrá a cargo del viajero.

**(Negativa a celebrar un contrato)**  
**Artículo 7 Nuestra empresa podrá negarse a celebrar un contrato de paquete turístico personalizado en los siguientes casos:**

- (1) Cuando un viajero pueda causar problemas a otros viajeros o dificultar el buen desarrollo de las actividades grupales.
- (2) Al intentar celebrar un contrato de comunicación, si la tarjeta de crédito del viajero no es válida o por cualquier otra razón el viajero no puede liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con los gastos de viaje de acuerdo con el contrato del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.
- (3) Cuando se considere que el viajero es miembro de un grupo delictivo organizado, que es miembro de un grupo delictivo organizado, una persona relacionada con un grupo delictivo organizado, una empresa relacionada con un grupo delictivo organizado o un extorsionador corporativo u otra fuerza antisocial.
- (4) Cuando el viajero haga exigencias violentas, exigencias irrazonables, utilice lenguaje ofensivo o violencia en relación con la transacción, o realice actos similares contra la Compañía. (5) Cuando el viajero difunda rumores, utilice el engaño o la intimidación para dañar la reputación de la Compañía o interferir con su negocio, o realice actos similares. (6) Cuando existan otras razones comerciales para la Compañía.

**(Momento de la formalización del contrato)**  
**Artículo 8 Se formalizará un contrato de paquete turístico personalizado cuando nuestra empresa acepte la formalización del contrato y reciba la tasa de solicitud especificada en el artículo 6, párrafo 1.**

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el contrato de comunicación se considerará celebrado cuando el viajero reciba notificación de nuestra empresa de que hemos aceptado la celebración del contrato.

**(Entrega del documento contractual)**  
**Artículo 9 Inmediatamente después de la celebración del contrato, tal como se estipula en el artículo anterior, nuestra empresa proporcionará al viajero un documento (en adelante, el "Documento del Contrato") que contendrá el itinerario del viaje, los detalles de los servicios de viaje, el precio del viaje, otras condiciones de viaje y asuntos relacionados con las responsabilidades de nuestra empresa.**

2. Si especificamos el importe de la tasa de planificación en el documento de planificación a que se refiere el artículo 5, apartado 1, especificaremos ese importe en el documento contractual a que se refiere el apartado anterior.

3. El alcance de los servicios de viaje para los cuales nuestra empresa está obligada a organizar y gestionar el itinerario bajo un contrato de paquete turístico personalizado será el descrito en el documento contractual al que se hace referencia en el párrafo 1.

**(Confirmación por escrito)**  
**Artículo 10 Si el itinerario de viaje definitivo y los nombres de los proveedores de transporte o alojamiento no pueden incluirse en el documento contractual al que se refiere el artículo 1, párrafo 1, dicho documento incluirá los nombres de los proveedores de alojamiento que se utilizarán y los proveedores de transporte que sean importantes para el plan de viaje, y se entregará un documento que describa el estado definitivo de estos (en adelante, el "documento de finalización") antes de la fecha especificada en el documento contractual, que no será posterior al día anterior al inicio del viaje (o al inicio del viaje si la solicitud del contrato de paquete turístico personalizado se realiza a partir del séptimo día anterior al inicio del viaje).**

2. En el caso mencionado en el párrafo anterior, si un viajero desea confirmar el estado de sus reservas, le responderemos con prontitud y de forma adecuada, incluso antes de la emisión del documento de confirmación. 3. Al emitirse el documento de confirmación mencionado en el párrafo 1, se especificará en dicho documento el alcance de los servicios de viaje para los que estamos obligados a organizar y gestionar el itinerario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del párrafo anterior. **(Métodos que utilizan tecnologías de la información y la comunicación)**

**Artículo 11 Si, con el consentimiento previo del viajero, le proporcionamos la información que debe incluirse en el documento de planificación, el itinerario, los detalles de los servicios de viaje, el precio del viaje, otras condiciones de viaje y asuntos relacionados con nuestras responsabilidades, el documento contractual o el documento de confirmación, mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, "la información requerida"), confirmaremos que la información requerida se ha registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.**

2. En el caso del párrafo anterior, si el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero no tiene un archivo para registrar la información, registramos la información en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por nuestra empresa (limitado a aquellos de uso exclusivo del viajero) y confirmaremos que el viajero ha visto la información.

**(Opción de viaje)**  
**Artículo 12 Los viajeros deberán abonar a nuestra empresa la tarifa de viaje estipulada en el contrato antes de la fecha indicada en el mismo, y con anterioridad a la fecha de inicio del viaje.**

2. Cuando se formalice un contrato de comunicación, obtendremos la firma del viajero en el formulario correspondiente utilizando la tarjeta de la empresa asociada. Aceptaremos el pago de los gastos de viaje por el importe indicado en el

documento del contrato sin especificar el nombre. Asimismo, la fecha de uso de la tarjeta.

Esta fecha se considerará la fecha en que se formaliza el contrato de viaje.

## Capítulo 3 Cambios en el contrato

### (Cambios en los términos del contrato)

**Artículo 13 Los viajeros pueden solicitar que modifiquemos el itinerario, el contenido de los servicios turísticos y otros detalles del contrato del paquete turístico personalizado (en adelante, "detalles del contrato").** En tal caso, atenderemos la solicitud del viajero en la mayor medida posible.

2. En caso de desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes gubernamentales, prestación de servicios de transporte que no se ajusten al horario original u otras circunstancias ajenas a nuestro control, si resulta inevitable para garantizar la seguridad y el buen desarrollo del viaje, podremos modificar los términos del contrato tras explicarle al viajero con antelación los motivos por los que dichas circunstancias escapan a nuestro control y la relación causal entre estas y la modificación. No obstante, en casos urgentes e inevitables, proporcionaremos la explicación una vez realizada la modificación.

**(Cambio en el importe del precio del viaje)**

**Artículo 14 En caso de que las tarifas y cargos aplicables a los servicios de transporte utilizados en la realización de un paquete turístico personalizado (en adelante, "tarifas y cargos aplicables" en este artículo) aumenten o disminuyan en una cantidad significativa más allá de lo que normalmente se esperaría, debido a un cambio sustancial en las condiciones económicas, etc., en comparación con las tarifas y cargos aplicables anunciados públicamente como válidos en el momento en que se emitió el documento de propuesta del paquete turístico personalizado, podremos aumentar o disminuir el precio del viaje dentro del rango de la cantidad del aumento o disminución.**

2. Si aumentamos el precio del viaje de acuerdo con lo estipulado en el párrafo anterior, se lo notificaremos al viajero con al menos 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. 3. Si se reducen las tarifas y cargos aplicables estipulados en el párrafo 1, reduciremos el precio del viaje en la cuantía de dicha reducción, de acuerdo con lo estipulado en el mismo párrafo.

4. Si el costo requerido para realizar el viaje (incluidos los cargos por cancelación, penalizaciones y otros gastos ya pagados o por pagar por servicios de viaje que no se prestaron debido al cambio en el contenido del contrato) disminuye o aumenta como resultado del cambio en el contenido del contrato (excluyendo los casos en que el aumento del costo se deba a una escasez de asientos, habitaciones u otras instalaciones de proveedores de transporte o alojamiento, etc., incluso si están prestando los servicios de viaje), podemos cambiar el monto del precio del viaje dentro del alcance del cambio en el contenido del contrato en el momento del cambio.

5. Si el contrato establece que el precio del tour variará dependiendo del número de personas que utilicen las instalaciones de transporte y alojamiento, y el número de dichos usuarios cambia después de la conclusión del contrato del paquete turístico personalizado debido a razones no atribuibles a nuestra empresa, podemos cambiar el monto del precio del tour según lo establecido en el contrato.

### (Rotación de viajeros)

**Artículo 15 Los viajeros que hayan suscrito un contrato de viaje combinado personalizado con nuestra empresa podrán, con nuestro consentimiento, transferir sus derechos contractuales a un tercero.**

2. Cuando un viajero desee obtener el consentimiento de nuestra empresa, según lo estipulado en el párrafo anterior, deberá completar la información requerida en el formulario proporcionado por nuestra empresa y presentarlo junto con la tarifa correspondiente. 3. La transferencia de la condición contractual, conforme al párrafo 1, entrará en vigor cuando nuestra empresa otorgue su consentimiento.

Posteriormente, el tercero que haya recibido dicha transferencia no será responsable de ningún asunto relacionado con el paquete turístico personalizado del viajero. Ellos sucederán en los derechos y obligaciones de [la parte anterior].

## Capítulo 4 rescisión del contrato

### (Derecho del viajero a cancelar)

**Artículo 16 Los viajeros pueden cancelar su paquete turístico personalizado en cualquier momento abonando a nuestra empresa la tasa de cancelación especificada en el Anexo 1. En caso de cancelación de un contrato de comunicación, nuestra empresa recibirá el pago de la tasa de cancelación mediante la tarjeta de la empresa colaboradora, sin necesidad de que el viajero firme el comprobante correspondiente.**

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un viajero podrá cancelar un contrato de viaje combinado personalizado antes del inicio del viaje sin pagar una tasa de cancelación en los siguientes casos:

- (1) Cuando nuestra empresa modifique los términos del contrato. Sin embargo, esto solo se aplica si la modificación es una de las enumeradas en la columna superior [columna izquierda] del Anexo 2 u otras modificaciones significativas.
- (2) Cuando el precio del viaje se incremente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, párrafo 1.
- (3) Cuando desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras circunstancias hacen imposible o altamente probable que se vuelva imposible realizar el viaje de manera segura y sin contratiempos.

(4) Si la Compañía no entrega un documento de confirmación al viajero en la fecha especificada en el Artículo 10, Párrafo 1.

(5) Cuando resulte imposible realizar el viaje de acuerdo con el itinerario de viaje descrito en el documento del contrato debido a razones atribuibles a nuestra empresa.

3. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, si después del inicio del viaje un viajero no puede recibir los servicios de viaje descritos en el documento del contrato por razones no imputables al viajero, o si la Compañía notifica al viajero este hecho, el viajero podrá rescindir el contrato por la parte de los servicios de viaje que no pueda recibir sin pagar una penalización por cancelación.

4. En el caso del párrafo anterior, reembolsaremos al viajero el importe del precio del viaje correspondiente a la parte de los servicios que no pudimos recibir. Sin embargo, si el caso del párrafo anterior no se debe a ninguna causa imputable a nosotros, reembolsaremos al viajero el importe resultante de deducir de dicho importe los gastos de cancelación, penalizaciones u otros gastos que ya se hayan abonado o deban abonarse por los servicios de viaje en cuestión.

**(Nuestro derecho a cancelar, etc. - Cancelación antes del inicio del viaje)**

**Artículo 17 Nuestra empresa podrá cancelar un contrato de paquete turístico personalizado antes del inicio del viaje, tras explicar los motivos al viajero, en los siguientes casos:**

- (1) Cuando se determine que el viajero no puede soportar el viaje debido a enfermedad, ausencia de cuidadores necesarios u otras razones.
- (2) Cuando se considere que un viajero puede causar inconvenientes a otros viajeros o entorpecer el buen funcionamiento del viaje en grupo.
- (3) Cuando el viajero solicita una carga irrazonable con respecto a los términos del contrato. (4) Cuando existe una probabilidad muy alta de que no se cumplan las condiciones de viaje, como la cantidad de nieve necesaria para un viaje de esquí, que se especificaron al momento de celebrar el contrato.
- (5) Cuando ocurran desastres naturales, guerras, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras circunstancias fuera de nuestro control, que hagan imposible o altamente probable que sea imposible realizar el viaje de manera segura y sin problemas de acuerdo con el itinerario de viaje descrito en el contrato.
- (6) Cuando se haya celebrado un contrato de comunicación y la tarjeta de crédito del viajero se vuelve inválida o, por cualquier otro motivo, el viajero no pueda liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con los gastos de viaje de conformidad con el acuerdo del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.
- (7) Cuando se determine que el viajero se encuentra dentro de alguna de los puntos del Artículo 7, párrafos 3 a 5. 2. Si el viajero no paga el precio del viaje en la fecha especificada en el documento del contrato en el Artículo 12, párrafo 1, se considerará que el viajero ha cancelado el contrato del paquete turístico personalizado al día siguiente de dicha fecha. En este caso, el viajero deberá pagar a la Compañía una penalización equivalente a la tarifa de cancelación especificada en el párrafo 1 del artículo anterior.

**(Nuestro derecho a cancelar: cancelación después del inicio del viaje)**

**Artículo 18 Nuestra empresa podrá, incluso después del inicio del viaje, cancelar una parte del contrato del paquete turístico personalizado tras explicar los motivos al viajero en los siguientes casos:**

- (1) Cuando un viajero no puede continuar viajando debido a una enfermedad, la ausencia de los cuidadores necesarios u otras razones.
- (2) Cuando un viajero viola las instrucciones del guía turístico u otras personas dadas por la compañía para garantizar la conducción segura y sin problemas del viaje, o perturba la disciplina de las actividades grupales

cometiendo actos de violencia o amenazas contra estas personas u otros viajeros. Los que acompañan, obstaculizando así la conducción segura y sin problemas del viaje.

(3) Cuando se descubre que el viajero se encuentra dentro de alguna de las categorías del Artículo 7, párrafos 3 a 5. (4) Cuando ocurre un desastre natural, guerra, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, una orden de una agencia gubernamental o cualquier otro evento fuera de nuestro control y se vuelva imposible continuar el viaje.

2. Si rescindimos un contrato de paquete turístico personalizado de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, la relación contractual entre nosotros y el viajero quedará sin efecto únicamente a partir de ese momento. En tal caso, se considerará que nuestras obligaciones con respecto a los servicios de viaje ya prestados al viajero se han cumplido válidamente.

3. En el caso del párrafo anterior, reembolsaremos al viajero el importe obtenido al restar de la parte del precio del viaje que corresponde a los servicios de viaje que el viajero aún no ha recibido, cualquier cargo por cancelación, penalización u otros gastos que ya se hayan pagado o se deban pagar por dichos servicios de viaje.

### (Reembolso de gastos de viaje)

**Artículo 19 Si el precio del viaje se reduce de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, apartados 3 a 5, o si el contrato del paquete turístico personalizado se rescinde de conformidad con lo dispuesto en los tres artículos anteriores, y existe un importe que deba reembolsar al viajero, nuestra empresa reembolsará dicho importe al viajero en un plazo de 7 días a partir del día siguiente a la rescisión en el caso de un reembolso debido a la rescisión antes del inicio del viaje, y en un plazo de 30 días a partir del día siguiente a la fecha de finalización del viaje según lo estipulado en el documento contractual en el caso de una reducción o rescisión después del inicio del viaje.**

2. Si hemos celebrado un contrato de comunicación con un viajero y el precio del viaje se reduce de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, apartados 3 a 5, o si el contrato de comunicación se rescinde de conformidad con lo dispuesto en los tres artículos anteriores, y existe un importe que se debe reembolsar al viajero, le reembolsaremos dicho importe de acuerdo con el contrato del titular de la tarjeta de la empresa afiliada. En este caso, si el reembolso se debe a la rescisión antes del inicio del viaje, notificaremos al viajero el importe a reembolsar en un plazo de 7 días a partir del día siguiente a la rescisión; y si el reembolso se debe a una reducción o rescisión después del inicio del viaje, notificaremos al viajero el importe a reembolsar en un plazo de 30 días a partir del día siguiente a la fecha de finalización del viaje, según lo estipulado en el contrato, y el día en que notifique al viajero se considerará la fecha de uso de la tarjeta.

3. Las disposiciones de los dos párrafos anteriores no impedirán que el viajero o la Compañía ejerzan su derecho a reclamar daños y perjuicios según lo previsto en el artículo 28 o el artículo 31, párrafo 1.

### (Organización del viaje de regreso tras la finalización del contrato)

**Artículo 20 Si nuestra empresa cancela un contrato de paquete turístico personalizado después del inicio del viaje de conformidad con el artículo 18, párrafo 1, punto 1 o 4, a petición del viajero, nos encargaremos de organizar los servicios de viaje necesarios para que el viajero regrese al punto de partida del viaje.**

2. En el caso del párrafo anterior, todos los gastos necesarios para el viaje de regreso al lugar de partida correrán a cargo del viajero. **Capítulo 5**

## Contratos grupales/organizacionales

### (Contrato de grupo)

**Artículo 21 Nuestra empresa aplicará las disposiciones de este capítulo a la celebración de un contrato de viaje combinado personalizado cuando varios viajeros que realicen el mismo itinerario designen simultáneamente a un representante responsable (en adelante, el "Representante del Contrato").** **(Responsabilidad contractual)**

**Artículo 22 Salvo acuerdo contrario, nuestra empresa considerará que el responsable de contratación tiene plena autoridad para actuar como agente de todos los viajeros que conforman el grupo (en adelante, "miembros") al formalizar el contrato del paquete turístico personalizado, y todas las transacciones relacionadas con los servicios de viaje por el grupo y los servicios contemplados en el artículo 26, párrafo 1, se llevarán a cabo con el responsable de contratación.**

2. El responsable de contratación deberá presentar a nuestra empresa una lista de los miembros antes de la fecha límite establecida por esta. 3. Nuestra empresa no será responsable de las deudas u obligaciones que el responsable de contratación tenga actualmente o previsiblemente contraiga con los miembros en el futuro.

4. Si el funcionario contratante no acompaña al grupo, después del inicio del viaje consideraremos como funcionario contratante a la persona previamente designada por el funcionario contratante.

### (Disposiciones especiales para la formación del contrato)

**Artículo 23 No obstante lo dispuesto en el artículo 6, párrafo 1, cuando nuestra empresa celebre un contrato de paquete turístico personalizado con un agente contratante, podremos aceptar la formalización de dicho contrato sin recibir el pago de una tasa de solicitud.**

2. En los casos en que se celebre un contrato de paquete turístico personalizado sin recibir el pago de la tasa de solicitud de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, nuestra empresa proporcionará a la persona encargada del contrato un documento escrito que indique ese hecho, y el paquete turístico personalizado

El contrato quedará formalizado cuando nuestra empresa entregue el documento correspondiente.

## Capítulo 6 Gestión de viajes

**(Gestión de viajes)**  
**Artículo 24 Nuestra empresa se esfuerza por garantizar un viaje seguro y sin contratiempos para los viajeros y les brindará los siguientes servicios. Sin embargo, esto no aplica si el viajero ha suscrito un acuerdo especial con el viajero que difiera de lo aquí estipulado.**

(1) Cuando se determine que existe el riesgo de que los viajeros no puedan recibir servicios de viaje durante su viaje, el operador turístico deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que los viajeros reciban servicios de viaje de acuerdo con el contrato del paquete turístico personalizado.

(2) Si, a pesar de adoptar las medidas descritas en el párrafo anterior, fuera necesario modificar los términos del contrato, la empresa deberá ofrecer servicios alternativos. En tal caso, al modificar el itinerario de viaje, la empresa procurará que el itinerario revisado sea coherente con el espíritu del itinerario original; y al modificar el contenido de los servicios de viaje, procurará que los servicios revisados sean similares a los servicios de viaje originales y procurará minimizar las modificaciones a los términos del contrato.

### (Nuestras instrucciones)

**Artículo 25 Los viajeros deben seguir nuestras instrucciones para garantizar el desarrollo seguro y sin contratiempos del viaje cuando viajen en grupo, desde el principio hasta el final del mismo. (Funciones de los guías turísticos, etc.)**

**Artículo 26 Dependiendo de la naturaleza del viaje, nuestra empresa puede contar con un guía turístico u otra persona que acompañe al grupo para realizar todas o parte de las tareas enumeradas en cada punto del Artículo 24 u otras tareas que nuestra empresa considere necesarias en relación con dicho paquete turístico personalizado.**

2. El horario durante el cual los guías turísticos y demás personas a que se refiere el párrafo anterior desempeñarán las funciones a que se refiere dicho párrafo será, en principio, de 8:00 a 20:00.

### (Medidas de protección)

**Artículo 27 Si nuestra empresa determina que un viajero se encuentra en una condición que requiere protección debido a enfermedad, lesión, etc., durante su viaje, podremos tomar las medidas necesarias. En este caso, si esto no se debe a ninguna razón atribuible a nuestra empresa, el viajero correrá con los costos incurridos por dichas medidas, y el viajero deberá**  
**Deberá abonar dichos gastos en la fecha y de la forma que especifique nuestra empresa**

## Capítulo 7 responsabilidad

### (Nuestra responsabilidad)

**Artículo 28 En cumplimiento de un contrato de paquete turístico personalizado, si nosotros o cualquier tercero al que hayamos encomendado la organización del viaje, de conformidad con el Artículo 4 (en adelante, el "agente organizador"), causamos daños al viajero por dolo o negligencia, seremos responsables de indemnizarlos. No obstante, esta responsabilidad se limita a los casos en que se nos notifique dentro de los dos años siguientes al día en que se produjo el daño.**

2. Si un viajero sufre daños debido a desastres naturales, guerra, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras razones fuera del control de nuestra empresa o nuestros agentes, no seremos responsables de la compensación por dichos daños, excepto en el caso del párrafo anterior.

3. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, compensaremos cualquier daño al equipaje descrito en el párrafo 1 hasta un máximo de 150.000 yenes por viajero (excepto en los casos en que se determine que hemos actuado con dolo o negligencia grave), siempre que se nos notifique dentro de los 14 días para viajes nacionales y dentro de los 21 días para viajes internacionales, a partir del día siguiente a la ocurrencia del daño.

**(Compensación especial)**

**Artículo 29 Independientemente** de si nuestra responsabilidad surge o no en virtud del Artículo 1, Párrafo 1, pagaremos una indemnización y una compensación económica por importes predeterminados por ciertos daños sufridos por el viajero en su vida, cuerpo o equipaje mientras participa en un paquete turístico personalizado, según lo estipulado en el Reglamento Especial de Compensación adjunto.

2. Si la Compañía es responsable de los daños a que se refiere el párrafo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1, párrafo 1, la compensación pagadera por la Compañía en el párrafo anterior se considerará como los daños que se deben pagar en virtud de dicha responsabilidad, hasta el monto de los daños pagaderos por la Compañía.

3. En el caso previsto en el párrafo anterior, nuestra obligación de pagar una indemnización según lo dispuesto en el párrafo 1 se reducirá en una cantidad equivalente a los daños y perjuicios que debamos pagar según lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo anterior (incluida la indemnización que se considere daños y perjuicios según lo dispuesto en el párrafo anterior).

4. Los viajes organizados por nuestra empresa para los viajeros que participan en nuestros viajes organizados personalizados, por los que se cobra una tarifa de viaje aparte, se considerarán parte del contrato del viaje organizado personalizado. **(Garantía de itinerario)**

**Artículo 30 Si** se produce un cambio significativo en los detalles del contrato que figuran en la columna superior (izquierda) del Anexo 2 (excluyendo los cambios que se enumeran en los siguientes puntos (excluyendo aquellos que resulten de la falta de asientos, habitaciones u otras instalaciones de los proveedores de transporte o alojamiento, etc., a pesar de que dichos proveedores presten los servicios de viaje)), nuestra empresa abonará una compensación por el cambio igual o superior al importe que se obtiene al multiplicar el precio del viaje por la tarifa indicada en la columna inferior (derecha) de la misma tabla, dentro de los 30 días siguientes al día de finalización del viaje. No obstante, esto no se aplicará si resulta evidente que nuestra empresa es responsable del cambio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28, párrafo 1.

(1) Cambios debidos a las siguientes razones

1. Desastres naturales

(a) Guerra

(b) Ja disturbio

2. Órdenes de oficinas gubernamentales

(c) Suspensión de los servicios de viaje prestados por proveedores de transporte y alojamiento, etc.

(d) Prestar servicios de transporte que no se ajusten al plan operativo original. Medidas necesarias para garantizar la seguridad de la vida o el bienestar físico de los participantes en la excursión.

(2) Cambios relacionados con la parte de un contrato de viaje combinado personalizado que haya sido emmendado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13, párrafo 1, y cambios relacionados con la parte de un contrato de viaje combinado personalizado que haya sido rescindido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 a 18.

2. La compensación que nuestra empresa abonará por cambios se limitará a un importe calculado multiplicando el precio del viaje por un porcentaje igual o superior al 15%, por viajero y por paquete turístico personalizado. Asimismo, si la compensación por viajero y paquete turístico personalizado es inferior a 1000 yenes, nuestra empresa no abonará ninguna compensación por cambios.

3. Si, tras haber abonado la indemnización por el cambio conforme a lo dispuesto en el apartado 1, resulta evidente que somos responsables del mismo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28, apartado 1, el viajero deberá devolvernos dicha indemnización. En tal caso, abonaremos el importe restante tras deducir la indemnización por daños y perjuicios que nos corresponda pagar conforme a lo dispuesto en el mismo apartado, frente a la indemnización que el viajero deba devolver.

**(Responsabilidad del viajero)**

**Artículo 31 Si** nuestra empresa sufre daños debido a la mala conducta intencionada o la negligencia del viajero, éste deberá indemnizarlos por dichos daños.

2. Al suscribir un contrato de paquete turístico personalizado, los viajeros deben utilizar la información proporcionada por nuestra empresa y esforzarse por comprender sus derechos y obligaciones y demás contenido del contrato de paquete turístico personalizado.

3. Para que los viajeros puedan recibir sin problemas los servicios de viaje descritos en el contrato una vez iniciado su viaje, si reconocen que se les han prestado servicios de viaje diferentes a los descritos en el contrato, deberán notificarnos inmediatamente a nuestra empresa, a nuestro agente o al proveedor de servicios de viaje en cuestión en el destino del viaje.

Hay que hacerlo.

**Capítulo 8 Depósito de garantía de compensación (si usted es miembro garante de la asociación de la industria turística) (Depósito de garantía de reembolso)**

**Artículo 32 Nuestra** empresa es miembro acreditado de la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes (Edificio Akasaka Shaster, 4-2-19 Akasaka, Minato-ku, Tokio).

2. Los viajeros o participantes que hayan suscrito un contrato de paquete turístico personalizado con nuestra empresa podrán recibir una compensación de hasta cierto importe del fondo de garantía de compensación depositado por la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes (JATA), como se menciona en el párrafo anterior, con respecto a cualquier reclamación derivada de dicha transacción.

3. De conformidad con el artículo 49, párrafo 1 de la Ley de Agentes de Viajes, nuestra empresa ha pagado su parte del fondo de garantía comercial de compensación a la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes y, por lo tanto, no ha depositado un fondo de garantía comercial de conformidad con el artículo 7, párrafo 1 de la misma Ley.

**Apéndice 1. Gastos de cancelación (Relacionado con el artículo 16, párrafo 1)**

1. Gastos de cancelación para viajes nacionales

Distinguir	Cancelar material
------------	-------------------

(1) Contratos para paquetes turísticos personalizados distintos de los que se enumeran a continuación

(i) En casos distintos a los enumerados en (ii) a (iii) (sólo cuando nuestra empresa haya indicado claramente el importe de la tarifa de planificación en el documento del contrato) (ii) 20 días antes del día anterior al inicio del viaje	Una cantidad equivalente a los gastos de planificación, hasta un 20% del precio del viaje.
(En el caso de una excursión de un día, este sería el décimo día) Si el viaje se cancela en o después de esta fecha (excluyendo los casos enumerados en (c) a (f) a continuación). (c) Si el viaje se cancela en o después del séptimo día contando hacia atrás desde el día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (d) a (f) a continuación).	Hasta el 30% del costo del viaje.
2. Cancelación el día anterior al inicio del viaje.	Hasta el 40% del costo del viaje.
(e) Cancelación el día en que comienza el viaje (excepto en los casos enumerados en (f) anterior).	Hasta el 50% del costo del viaje.
En caso de cancelación después del inicio del viaje o de no participar sin previo aviso.	Hasta el 100% del costo del viaje.
(2) Contrato para un paquete turístico personalizado utilizando una embarcación fletada	La tasa de cancelación se determinará de acuerdo con la normativa aplicable al buque en cuestión.

Nota: (1) El importe de la tarifa de cancelación se indicará claramente en el documento del contrato.  
(2) A los efectos de la aplicación de esta tabla, "después del inicio del viaje" significa desde el momento en que comienza la prestación de servicios, según lo estipulado en el artículo 2, párrafo 3 del Reglamento Especial de Compensación adjunto.

**2. Gastos de cancelación para viajes al extranjero**

Distinguir (1)	Cancelar material
----------------	-------------------

Un contrato de viaje combinado personalizado que utilice una aeronave para la salida o el regreso a Japón (excluyendo los contratos de viaje enumerados en el párrafo siguiente).

(a) En casos distintos a los enumerados en (b) a (d) a continuación (sólo cuando nuestra empresa haya indicado claramente el importe de la tarifa de planificación en el documento del contrato) (b) En casos de cancelación en o después del trigésimo día anterior al día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (c) y (d) a continuación)	Una cantidad equivalente a los gastos de planificación, hasta un 20% del precio del viaje.
(c) Cancelación el día anterior o posterior a la fecha de inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (d) anterior).	Hasta el 50% del costo del viaje.
2. Cancelación después del inicio del viaje o no participación sin previo aviso.	Hasta el 100% del costo del viaje.
(2) Contrato para un paquete turístico personalizado utilizando una aeronave fletada	La tasa de cancelación se determinará de acuerdo con la normativa aplicable al buque en cuestión.

(1) En casos distintos a los enumerados en (ii) a (iii) (sólo cuando nuestra empresa haya indicado claramente el importe de la tarifa de planificación en el documento del contrato) (ii) 90 días antes del día anterior al inicio del viaje

Si la cancelación se produce en o después de la fecha especificada en (c) a (e), (b) En caso de cancelación en o después del trigésimo día anterior al día anterior al inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (d) y (e) anteriores).

(ii) Cancelación en o después del día 20 anterior a la fecha de inicio del viaje (excluyendo los casos enumerados en (e) anterior).

(e) Cancelación o no presentación sin previo aviso a partir del tercer día anterior a la fecha de inicio del viaje.

(3) Un contrato de paquete turístico personalizado que utiliza barcos para la salida y el regreso a Japón.

La tasa de cancelación se determinará de acuerdo con la normativa aplicable al buque en cuestión.

Nota (1) El importe de la tasa de cancelación se indicará claramente en el documento del contrato.  
(2) A los efectos de la aplicación de esta tabla, "después del inicio del viaje" significa desde el momento en que comienza la prestación de servicios, según lo estipulado en el artículo 2, párrafo 3 del Reglamento Especial de Compensación adjunto.

Otros Tabla 2 Compensación por cambio de itinerario (Relación a la tarifa de viaje)

Cambios que requieren el pago de una compensación.	Porcentaje por caso (%)	
	Antes del viaje	Después de que comience el viaje
1. Cambios en la fecha de inicio o de finalización del viaje estipulada en el documento del contrato.	1.5 1.0	3.0 2.0
2. Cambios en los destinos o instalaciones turísticas (incluidos los restaurantes) u otros destinos de viaje enumerados en el contrato.	1.0 1.0	2.0 2.0
3. Cambiar a una clase de transporte o equipo de menor precio que la especificada en el contrato (solo si el costo total de la clase y el equipo cambiados es menor que el de la clase y el equipo especificados en el contrato).	1.0 1.0	2.0 2.0
4. Cambios en el tipo de servicio de transporte o en el nombre de la empresa que figura en el documento del contrato.		
5. Cambiar a un vuelo diferente desde el aeropuerto designado como punto de salida o llegada del viaje dentro de Japón según lo establecido en el documento del contrato.		
6. Cambios en los vuelos de conexión o tránsito entre Japón y destinos en el extranjero que sean vuelos directos según lo estipulado en el contrato.		
7. Cambios en el tipo o nombre del establecimiento de alojamiento según lo estipulado en el documento del contrato.		
8. Cambios en el tipo de habitación, instalaciones, vista y otras condiciones del alojamiento, tal como se describe en el contrato.		

Nota 1: "Antes del inicio del viaje" significa que el viajero es notificado del cambio el día anterior al inicio del viaje, y "Después del inicio del viaje" significa que el viajero es notificado del cambio en el momento del inicio del viaje o después.  
Nota 2: Si se emite un documento de confirmación, esta tabla se aplicará sustituyendo "documento de contrato" por "documento de confirmación". En este caso, si existen cambios entre el contenido del documento de contrato y el del documento de confirmación, o entre el contenido del documento de confirmación y los servicios de viaje efectivamente prestados, cada cambio se tratará como un elemento independiente.  
Nota 3: Si el servicio de transporte relacionado con los cambios enumerados en el punto 3 o 4 implica el uso de instalaciones de alojamiento, se tratará como un elemento por noche.  
Nota 4: El cambio de nombre de la empresa de transporte que figura en el punto 4 no se aplica si implica un cambio a una clase o equipo superior.  
Nota 5: Incluso si se producen varios cambios enumerados en el punto 4, 7 u 8 durante un viaje o una estancia de una noche, se tratará como un cambio por viaje o estancia de una noche.

**<Planificación y ejecución de viajes>**

**Compañía de viajes Rashikuru, Ltd.**

Agencia de viajes registrada ante el

Gobierno Metropolitano de Tokio n.º

2-8953

(Asociación General Incorporada) Miembro

Regular de la Asociación Japonesa de

Agentes de Viajes

〒140-0004

Piso 10, edificio Shinagawa YMD, 2-4-1

Minami-Shinagawa, Shinagawa-ku, Tokio

Gestión de negocios turísticos: He Qi,

Ye Lizu

Teléfono: 050-3649-9645

Fax: 03-6712-4762

**Términos y condiciones estándar de las agencias de viajes (Anexo: Reglamento especial de compensación) Aviso público n.º 1 de la Agencia de Turismo de Japón y la Agencia de Asuntos del Consumidor (vigente a partir del 1 de abril de 2026)**

**Capítulo 1 Pago de indemnizaciones, etc.**

**(Nuestra responsabilidad de pago)**

**Artículo 1 Si** un viajero que participa en un viaje organizado por nuestra compañía sufre lesiones corporales debido a un incidente externo repentino y accidental (en adelante, "el incidente") durante su participación en el viaje, nuestra compañía pagará una indemnización por fallecimiento, una indemnización por discapacidad permanente, una prestación por hospitalización y una prestación por atención ambulatoria (en adelante, "indemnización, etc.") al viajero o a su heredero legal de conformidad con las disposiciones de este Capítulo al Capítulo 4.

2. Las lesiones a que se refiere el párrafo anterior incluyen los síntomas de intoxicación que se producen rápidamente cuando una persona inhala, absorbe o ingiere accidentalmente y en gas simultánea un gas o sustancia tóxica del exterior del cuerpo (excluyendo los síntomas de intoxicación que resultan de la inhalación, absorción o ingestión continuas). Sin embargo, no se incluyen la intoxicación alimentaria bacteriana. **(Definición de términos)**

**Artículo 2 En esta** normativa, "viaje combinado" significa lo que se define en el artículo 2, párrafo 1 de los Términos y Condiciones Estándar de la Agencia de

Viajes, Sección sobre Contratos de Viajes Combinados y el artículo 2, párrafo 1 de los Contratos de Viajes Combinados Personalizados. 2. En estas normas, "durante la participación en un viaje combinado" significa el período desde que el viajero comienza a recibir servicios del primer transporte, alojamiento, etc., proporcionados por la Compañía a través de boletos, etc., organizados con anticipación por la Compañía para participar en el viaje combinado, hasta que el viajero finaliza la recepción de servicios del último transporte, alojamiento, etc. Sin embargo, si el viajero se desvía del itinerario predeterminado del viaje combinado y ha notificado a la Compañía con anticipación la fecha y hora previstas de salida y regreso, el período desde la hora de salida hasta la hora prevista de regreso se considerará "durante la participación en un viaje combinado", y si el viajero se desvía sin notificar a la Compañía con anticipación la fecha y hora previstas de salida y regreso, o se desvía sin un regreso previsto, el período desde la hora de salida hasta la hora de regreso, o desde la hora de salida en adelante, no se considerará "durante la participación en un viaje combinado". Además, si el itinerario del paquete turístico incluye un día en el que el viajero no recibe ningún servicio de transporte o alojamiento de los proveedores contratados por nuestra empresa (según el horario habitual del destino), y el

contrato establece claramente este hecho y que no se efectuarán compensaciones ni pagos de consuelo en virtud de estas normas por los daños sufridos por el viajero debido a un accidente ocurrido ese día, entonces ese día no se considerará "participación en el paquete turístico".

3. La frase "cuando se inició la prestación de servicios" en el párrafo anterior significa cualquiera de los siguientes momentos:

(1) Cuando un guía turístico, nuestro empleado o agente se encarga del registro, una vez completado dicho registro. (2) Cuando no se realiza el registro del párrafo anterior, y el primer proveedor de transporte/alojamiento es una aeronave, una vez completada la inspección de equipaje, etc., dentro de las instalaciones del aeropuerto donde solo se permite el acceso a los pasajeros.

(3) Cuando se trate de un buque, en el momento de la finalización de los procedimientos de embarque.

(4) Cuando se trata de un ferrocarril, al final del período de control de acceso, o al abordar el tren si no hay control de acceso.

(5) Cuando se trata de un vehículo, al momento de abordar.

(6) Cuando se trate de un establecimiento de alojamiento, al ingresar al establecimiento.

(7) Si la instalación no es un establecimiento de alojamiento, será el momento

en el que el viajero comienza a recibir servicios de transporte, alojamiento, etc., proporcionados por la Compañía a través de boletos, etc., organizados con anticipación por la Compañía para participar en el viaje combinado, hasta que el viajero finaliza la recepción de servicios del último transporte, alojamiento, etc. Sin embargo, si el viajero se desvía del itinerario predeterminado del viaje combinado y ha notificado a la Compañía con anticipación la fecha y hora previstas de salida y regreso, el período desde la hora de salida hasta la hora prevista de regreso se considerará "durante la participación en un viaje combinado", y si el viajero se desvía sin notificar a la Compañía con anticipación la fecha y hora previstas de salida y regreso, o se desvía sin un regreso previsto, el período desde la hora de salida hasta la hora de regreso, o desde la hora de salida en adelante, no se considerará "durante la participación en un viaje combinado". Además, si el itinerario del paquete turístico incluye un día en el que el viajero no recibe ningún servicio de transporte o alojamiento de los proveedores contratados por nuestra empresa (según el horario habitual del destino), y el

en que se completan los procedimientos para el uso de la instalación. 4. El "momento en que se completa la prestación de servicios" en el párrafo 2 significa cualquiera de los siguientes momentos:

- (1) Cuando el guía turístico, nuestro empleado o agente anuncie la disolución, en el momento de dicho anuncio. (2) Cuando no se haga el anuncio de disolución del párrafo anterior, el último medio de transporte o alojamiento será: a) Si se trata de una aeronave, en el momento de la salida de las instalaciones del aeropuerto donde solo se permite el acceso a los pasajeros. b) Si se trata de un barco, en el momento del desembarque.
- (3) Cuando se trata de un ferrocarril, en el momento en que se cierra la puerta de acceso, o al desembarcar del tren si no hay puerta de acceso. (4) Cuando se trata de un vehículo, en el momento de desembarcar.
- (5) Cuando se trate de un establecimiento de alojamiento, al abandonar el establecimiento.
- (6) Si la instalación no es un establecimiento de alojamiento, la hora de salida de la instalación se considera la hora de salida.

## Capítulo 2 Si no se paga la indemnización

(Casos en los que no se paga indemnización, etc. - Parte 1)  
**Artículo 3** Nuestra empresa no pagará indemnización por lesiones causadas por ninguno de los siguientes motivos:

- (1) Actos intencionales del viajero. Sin embargo, esto no se aplica a las lesiones sufridas por personas distintas del viajero.
  - (2) Actos intencionales de la persona con derecho a recibir la prestación por fallecimiento. Sin embargo, esto no se aplica a la cantidad que otra persona tenga derecho a recibir si dicha persona recibe solo una parte de la prestación por fallecimiento. (3) Actos suicidas, actos delictivos o peles del viajero. Sin embargo, esto no se aplica a las lesiones sufridas por personas distintas del viajero.
  - (4) Un accidente que ocurra mientras un viajero conduce un automóvil o motocicleta sin las calificaciones de conducción legalmente requeridas, o mientras se encuentra en estado de embriaguez y en un estado en el que es probable que no pueda conducir de manera segura. Sin embargo, esto no se aplicará a las lesiones sufridas por personas distintas del viajero.
  - (5) Un accidente que ocurra cuando un viajero intencionalmente realiza un acto que infringe la ley, o mientras recibe un servicio que infringe la ley. Sin embargo, esto no se aplicará a las lesiones sufridas por personas distintas del viajero.
  - (6) Un trastorno cerebral, enfermedad o incapacidad mental del viajero. Sin embargo, esto no se aplica a las lesiones sufridas por personas distintas del viajero.
  - (7) Embarazo, parto, parto prematuro, aborto espontáneo o tratamiento quirúrgico u otro tratamiento médico del viajero. Sin embargo, esto no aplica si el tratamiento es por una lesión cubierta por nuestro seguro.
  - (8) Accidentes que ocurran mientras un viajero está cumpliendo su condena o mientras está bajo custodia o encarcelado.
  - (9) Guerra, acción militar extranjera, revolución, toma del poder, guerra civil, rebelión armada u otros incidentes o disturbios similares (en estas regulaciones, esto significa una situación en la que la paz y el orden de la nación o de una parte de una región se ven significativamente perturbados por las acciones de una multitud o un gran grupo de personas, y que se considera una situación grave para el mantenimiento del orden público).
  - (10) Las propiedades radiactivas, explosivas u otras propiedades dañinas del material combustible nuclear (incluido el combustible gastado): lo mismo se aplica en adelante) o de los materiales contaminados por material combustible nuclear (incluidos los productos de fisión nuclear), o los accidentes resultantes de estas propiedades.
  - (11) Accidentes que ocurran en relación con las razones mencionadas en los dos párrafos anteriores o accidentes que ocurran como resultado de la alteración del orden causada por dichas razones.
  - (12) Exposición a radiación o contaminación radiactiva distinta de la descrita en el punto 10.
2. Independientemente de la causa, no pagaremos indemnización ni otros pagos por síndrome cervical (el llamado "latigazo cervical") o dolor lumbar que no presente síntomas objetivos.

## (Si no se paga la indemnización - Parte 2)

**Artículo 4** En el caso de paquetes turísticos para viajes nacionales, además de lo dispuesto en el artículo anterior, nuestra empresa no pagará indemnización por lesiones causadas por ninguna de las siguientes razones: (1) Terremoto, erupción volcánica o tsunami.

(2) Accidentes que ocurran en relación con las circunstancias del párrafo anterior o accidentes que ocurran como resultado de la consiguiente alteración del orden.

## (Si no se paga la indemnización - Parte 3)

**Artículo 5** Nuestra empresa no indemnizará por las lesiones enumeradas a continuación, a menos que el acto en cuestión esté incluido en el itinerario de un viaje organizado por nuestra empresa. Sin embargo, si el acto en cuestión está incluido en dicho itinerario, también indemnizamos por las lesiones causadas por actos similares durante la participación en un viaje organizado fuera del itinerario.

- (1) Lesiones sufridas por un viajero mientras realiza los ejercicios especificados en el Apéndice 1
- (2) Lesiones sufridas por los viajeros mientras participan en una carrera, competición, exhibición (incluidas las prácticas) o prueba de manejo (conducción u operación con fines de prueba de rendimiento) utilizando un automóvil, motocicleta o lancha motora. Sin embargo, se pagará una compensación por lesiones sufridas al usar un automóvil o motocicleta en una carretera, incluso si no está incluido en el itinerario del paquete turístico.
- (3) Lesiones sufridas por un pasajero mientras pilota una aeronave que no sea operada por una compañía aérea en una ruta fija (ya sea un vuelo programado o no programado).

## (Si no se paga la indemnización - Parte 4)

**Artículo 5-2** Nuestra compañía podrá retener los pagos de indemnización si el viajero o la persona con derecho a recibir la prestación por fallecimiento se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias. Sin embargo, esto no se aplica al monto que otras personas tengan derecho a recibir si dicha persona solo recibe una parte de la prestación por fallecimiento.

- (1) Ser considerado un yakuza, un miembro de un yakuza, un cuasi miembro de un yakuza, una compañía relacionada con un yakuza u otra fuerza antisocial (en adelante denominada "fuerza antisocial").
- (2) Haber sido hallado involucrado en proporcionar fondos u otros beneficios a fuerzas antisociales.
- (3) Haber sido hallado haciendo un uso indebido de fuerzas antisociales.
- (4) Tener cualquier otra relación socialmente reprochable con fuerzas antisociales.

## Capítulo 3 Tipos y montos de pagos de compensación

### (Pago de prestaciones por fallecimiento)

**Artículo 6** Si un viajero sufre una lesión como la descrita en el Artículo 1 y fallece como consecuencia directa dentro de los 180 días posteriores al accidente, nuestra compañía pagará una indemnización por fallecimiento de 25 millones de yenes por viajero para viajes combinados internacionales y de 15 millones de yenes por viajero para viajes combinados nacionales (en adelante, la "indemnización") a los herederos legales del viajero. Sin embargo, si ya se ha pagado una indemnización por incapacidad permanente al viajero, el monto ya pagado se deducirá de la indemnización y se abonará el resto.

### (Pago de indemnización por incapacidad permanente)

**Artículo 7** Si un viajero sufre una lesión como la descrita en el Artículo 1, y como consecuencia directa de la misma, se produce una discapacidad permanente (es decir, una alteración grave de la función corporal que no se puede recuperar en el futuro o la pérdida de una parte del cuerpo, una vez curada la lesión que le causó; lo mismo se aplica en adelante) dentro de los 180 días siguientes a la fecha del accidente, nuestra empresa pagará al viajero una indemnización por discapacidad permanente equivalente al importe de la indemnización multiplicado por el porcentaje que figura en cada punto del Anexo 2, para cada viajero.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, si un viajero se encuentra en una condición que requiere tratamiento médico durante más de 180 días a partir de la fecha del accidente, la Compañía determinará el grado de discapacidad permanente basándose en el diagnóstico de un médico el día 181 a partir de la fecha del accidente y pagará una compensación por discapacidad permanente.

3. Para las discapacidades permanentes no enumeradas en cada punto del Apéndice 2, el monto de la compensación por discapacidad permanente se determinará según el grado de discapacidad física y de acuerdo con las clasificaciones en cada punto del Apéndice 2, independientemente de la ocupación, edad, estatus social, etc. del viajero. Sin embargo, no se pagará ninguna compensación por discapacidad permanente por discapacidades que no resulten en deterioro funcional según lo enumerado en los puntos 1(3), 1(4), 2(3), 4(4) y 5(2) del Apéndice 2.

4. Si dos o más discapacidades permanentes resultan de un mismo accidente, aplicaremos los tres párrafos anteriores a cada una de ellas y abonaremos el

importe total. Sin embargo, en el caso de discapacidades permanentes de las extremidades superiores (brazos y manos) o inferiores (piernas y pies), según lo estipulado en el Anexo 2, párrafos 7, 8 y 9, la indemnización por discapacidad permanente de cada extremidad se limitará al 60 % del importe total de la indemnización.

5. El monto de la compensación por discapacidad permanente pagadera por nuestra compañía de conformidad con los párrafos anteriores estará limitado al monto de compensación por viajero por paquete turístico.

### (Pago de subsidio por hospitalización)

**Artículo 8** Si un viajero sufre una lesión como la descrita en el Artículo 1, y como resultado directo, no puede realizar sus tareas habituales ni llevar una vida normal, y es hospitalizado (es decir, ser admitido en un hospital o clínica y recibir tratamiento bajo supervisión médica constante cuando sea necesario el tratamiento médico por parte de un médico y el tratamiento en casa o en otro lugar sea difícil; lo mismo se aplica en adelante en este artículo), nuestra empresa pagará al viajero una prestación por hospitalización por el número de días (en adelante, "días de hospitalización") de acuerdo con las siguientes categorías.

- (1) En el caso de un viaje combinado destinado a viajes al extranjero:
  - a) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 180 días o más: 400.000 yenes b) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 90 días o más, pero menos de 180 días: 200.000 yenes c) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 7 días o más, pero menos de 90 días: 100.000 yenes d) Cuando una lesión requiere hospitalización durante menos de 7 días: 40.000 yenes
- (2) En el caso de un viaje combinado destinado a viajes nacionales:
  - a) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 180 días o más: 200.000 yenes b) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 90 días o más, pero menos de 180 días: 100.000 yenes c) Cuando una lesión requiere hospitalización durante 7 días o más, pero menos de 90 días: 50.000 yenes d) Cuando una lesión requiere hospitalización durante menos de 7 días: 20.000 yenes
2. Incluso si un viajero no es hospitalizado, si se encuentra dentro de alguno de los puntos del Apéndice 3 y recibe tratamiento médico de un médico, el período durante el cual se encuentra en esa condición se considerará como el número de días de hospitalización a los efectos de la aplicación de las disposiciones del párrafo anterior.
3. Si tenemos derecho a pagar tanto las prestaciones por hospitalización como las prestaciones por fallecimiento, o las prestaciones por hospitalización y las prestaciones por incapacidad permanente, para un solo viajero, pagaremos el importe total.

### (Pago de subsidio por tratamiento médico)

**Artículo 9** Si un viajero sufre una lesión como la descrita en el Artículo 1, y como resultado directo se ve afectado en su capacidad para realizar sus tareas normales o su vida diaria, y requiere tratamiento ambulatorio (es decir, visitar un hospital, clínica o centro de consulta médica en línea para recibir tratamiento de un médico cuando sea necesario (incluidas las visitas a domicilio y las consultas en línea): lo mismo se aplica en adelante en este Artículo), y el número de dichos días (en adelante denominados "días de tratamiento ambulatorio") es de tres o más, nuestra empresa pagará al viajero un subsidio por tratamiento ambulatorio de acuerdo con las siguientes categorías para esos días.

- (1) En el caso de un viaje combinado destinado a viajes al extranjero:
  - (i) Cuando una lesión requiere 90 días o más de tratamiento ambulatorio: 100.000 yenes (ii) Cuando una lesión requiere 7 días o más pero menos de 90 días de tratamiento ambulatorio: 50.000 yenes (iii) Cuando una lesión requiere 3 días o más pero menos de 7 días de tratamiento ambulatorio: 20.000 yenes
- (2) En el caso de un paquete turístico para viajes nacionales:
  - a) Cuando una lesión requiere 90 días o más de tratamiento ambulatorio: 50.000 yenes b) Cuando una lesión requiere 7 días o más de tratamiento ambulatorio, pero menos de 90 días: 25.000 yenes c) Cuando una lesión requiere 3 días o más de tratamiento ambulatorio, pero menos de 7 días: 10.000 yenes
2. Incluso si un viajero no acude a un hospital, si se le exige que lleve un yeso o un dispositivo similar en todo momento, según las instrucciones de un médico, para inmovilizar una zona fracturada o lesionada, y como resultado la empresa determina que esto dificulta significativamente su capacidad para realizar sus tareas habituales o llevar una vida normal, el período durante el cual se encuentre en esa condición se considerará como días de hospitalización a efectos de la aplicación de las disposiciones del párrafo anterior.

3. No pagaremos ningún subsidio por tratamiento médico para visitas ambulatorias después de que la lesión haya sanado en la medida en que no interfiera con el trabajo normal o la vida diaria del empleado.

4. En ningún caso nuestra empresa pagará ninguna indemnización por el tratamiento ambulatorio recibido más de 180 días después de la fecha del accidente.

5. Si estamos obligados a pagar tanto los beneficios de atención médica ambulatoria como los beneficios por fallecimiento, o los beneficios de atención médica ambulatoria y los beneficios por discapacidad permanente, para un solo viajero, pagaremos el monto total.

### (Disposiciones especiales relativas al pago de subsidios por hospitalización y tratamiento ambulatorio)

**Artículo 10** No obstante lo dispuesto en los dos artículos anteriores, si un viajero es hospitalizado durante un día o más y recibe tratamiento ambulatorio durante un día o más, nuestra empresa pagará únicamente la mayor de las siguientes cantidades (si las cantidades son iguales, la cantidad indicada en el punto 1).

- (1) Subsidio por hospitalización pagadero por nuestra empresa por el número de días de hospitalización en cuestión
- (2) El número de días de tratamiento ambulatorio (excluidos aquellos durante el período por el cual la Compañía tiene derecho a pagar beneficios de hospitalización) más el número de días de hospitalización se considerará como el número de días de tratamiento ambulatorio, y se calculará el número de beneficios de tratamiento ambulatorio que la Compañía tiene derecho a pagar por esos días.

### (Fecha estimada de muerte)

**Artículo 11** Si un viajero no es encontrado dentro de los 30 días posteriores a la desaparición o accidente de la aeronave o embarcación en la que viajaba, se presumirá que el viajero murió el día en que la aeronave o embarcación desapareció o se vio involucrada en el accidente debido a las lesiones descritas en el Artículo 1. (Efectos de otras discapacidades físicas o enfermedades)

**Artículo 12** Si la lesión descrita en el Artículo 1 se agrava debido a una discapacidad física o enfermedad preexistente en el momento en que el viajero sufrió la lesión, o debido a una lesión o enfermedad que se produjo después de que se produjo la lesión, no relacionada con el accidente que causó la lesión, se determinará y pagará el monto equivalente a lo que se habría pagado si esos efectos no se hubieran producido.

## Capítulo 4 Procedimientos para informar sobre

accidentes y reclamar indemnizaciones, etc.

(Solicitud de aplicación sobre la gravedad de lesiones, etc.)

**Artículo 13** Si un viajero sufre una lesión como la descrita en el artículo 1, podremos solicitarle a él o a la persona con derecho a indemnización por fallecimiento que explique la gravedad de la lesión, los detalles del accidente que la causó, etc., o bien, podremos solicitar un examen médico del cuerpo del viajero o una autopsia. En este caso, el viajero o la persona con derecho a indemnización por fallecimiento deberá cooperar con dichas solicitudes.

2. Si un viajero o una persona con derecho a recibir una indemnización por fallecimiento sufre una lesión como la descrita en el Artículo 1 debido a causas desconocidas para la Compañía, deberá informar a la Compañía dentro de los 30 días siguientes a la fecha del accidente, incluyendo el alcance de la lesión y una descripción del accidente que la causó.

3. Si un viajero o una persona con derecho a recibir una indemnización por fallecimiento infringe las disposiciones de los dos párrafos anteriores sin una razón válida reconocida por la Compañía, o no revela hechos conocidos o hace declaraciones falsas en su explicación o informe, la Compañía no pagará ninguna indemnización.

### (Reclamación de indemnización, etc.)

**Artículo 14** Cuando un viajero o una persona con derecho a recibir prestaciones por fallecimiento desea recibir una indemnización, debe presentar a nuestra empresa el formulario de reclamación de indemnización correspondiente y los siguientes documentos.

- (1) En el caso de una reclamación de prestación por fallecimiento:
  - (i) El certificado de registro familiar del viajero y los certificados de registro familiar y de sello de los herederos legales.
  - (ii) Informe de accidente emitido por una institución pública (o por un tercero si es inevitable).
- (2) En el caso de una reclamación de indemnización por incapacidad permanente:
  - (i) Certificado de sello del viajero
  - (ii) Informe de accidente emitido por una institución pública (o por un tercero si es inevitable).
- (3) En el caso de una solicitud de subsidio por hospitalización:
  - (i) Un certificado médico que acredite el grado de discapacidad permanente.
  - (ii) En el caso de una solicitud de subsidio por hospitalización:
    - (a) Informe de accidente emitido por una institución pública (o por un tercero si es inevitable).
    - (b) Un certificado médico que acredite la extensión de la lesión.

(h) Certificados del hospital o clínica que indique el número de días de hospitalización o visitas ambulatorias.

(4) En el caso de solicitar la asignación por tratamiento ambulatorio

- (5) Informe de accidente emitido por una institución pública (o por un tercero si es inevitable).
- (b) Un certificado médico que acredite la extensión de la lesión.

(h) Certificados del hospital o clínica que indique el número de días de hospitalización o visitas ambulatorias.

2. Podemos solicitar la presentación de documentos distintos a los mencionados en el párrafo anterior, o podemos permitir la omisión de algunos de los documentos mencionados en el párrafo anterior.

3. Si un viajero o una persona con derecho a recibir una indemnización por fallecimiento infringe las disposiciones del párrafo 1, o no revela hechos conocidos o hace declaraciones falsas con respecto a los documentos presentados, no pagaremos ninguna indemnización.

### (Sustitución)

**Artículo 15** Aunque abomemos una indemnización, cualquier reclamación por daños y perjuicios que el viajero o sus herederos puedan tener con un tercero por las lesiones sufridas por el viajero no nos será transferida.

## Capítulo 5 Seguro contra daños a pertenencias personales

(Nuestra responsabilidad de pago)

**Artículo 16** Si un viajero que participa en un viaje organizado por nuestra compañía sufre daños en sus pertenencias personales (en adelante, "artículos asegurados") debido a un incidente accidental que ocurra durante el viaje, nuestra compañía pagará una indemnización por daños a las pertenencias personales (en adelante, "indemnización por daños") de conformidad con lo dispuesto en este capítulo.

(Si no se paga la indemnización por daños y perjuicios - Parte 1)

**Artículo 17** Nuestra empresa no pagará indemnización por daños causados por ninguna de las siguientes razones:

- (1) La intención del viajero. Sin embargo, esto no se aplica a los daños sufridos por personas distintas del viajero.
  - (2) Actos intencionales de un pariente que comparte el mismo hogar que el viajero. Sin embargo, esto no aplica si la intención no era que el viajero recibiera una compensación por daños.
  - (3) Actos suicidas, actos delictivos o peles por parte del viajero. Sin embargo, esto no se aplicará a los daños sufridos por personas distintas del viajero.
  - (4) Un accidente que ocurra mientras un viajero conduce un automóvil o motocicleta sin las calificaciones de conducción legalmente requeridas, o mientras se encuentra en estado de embriaguez y en un estado en el que es probable que no pueda conducir de manera segura. Sin embargo, esto no se aplicará a los daños sufridos por personas distintas del viajero.
  - (5) Un accidente que ocurra cuando un viajero intencionalmente realice un acto que infrinja la ley, o mientras recibe un servicio que infrinja la ley. Sin embargo, esto no se aplicará a los daños sufridos por personas distintas del viajero.
  - (6) El ejercicio de la autoridad pública por el Estado o un organismo público, como la incautación, la requisición, la confiscación o la destrucción, excepto cuando se realice como medida necesaria para la lucha contra incendios o la evacuación.
  - (7) Defectos en el artículo asegurado. Sin embargo, esto excluye los defectos que no pudieron haber sido descubiertos por el viajero o la persona que administra el artículo asegurado en su nombre, incluso con la debida diligencia.
  - (8) Desecho natural, óxido, moho, decoloración, daños por roedores, daños por insectos, etc. del artículo asegurado. (9) Daños meramente estéticos que no afecten la función del artículo asegurado. (10) Fugas del líquido asegurado. Sin embargo, esto no se aplica a los daños a otros artículos asegurados que resulten de dichas fugas.
  - (11) Extravío o pérdida de artículos asegurados
  - (12) Los motivos enumerados en el artículo 3, párrafo 1, puntos 9 a 12.
2. En el caso de paquetes turísticos para viajes nacionales, además de lo dispuesto en el párrafo anterior, no pagaremos indemnización por daños causados por ninguna de las siguientes razones: (1) Terremoto, erupción volcánica o tsunami.
- (2) Accidentes que ocurran en relación con las circunstancias del párrafo anterior o accidentes que ocurran como resultado de la consiguiente alteración del orden.

## (Si no se paga la indemnización por daños y perjuicios - Parte 2)

**Artículo 17-2** Nuestra empresa podría no pagar indemnización por daños si el viajero se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

- (1) Ser considerado una fuerza antisocial.
- (2) Haber sido hallado involucrado en proporcionar fondos u otros beneficios a fuerzas antisociales.
- (3) Haber sido hallado haciendo un uso indebido de fuerzas antisociales.
- (4) En el caso de una corporación, se determina que fuerzas antisociales controlan la corporación o están sustancialmente involucradas en la administración de la misma.
- (5) Tener cualquier otra relación socialmente reprochable con fuerzas antisociales. (Elementos cubiertos por la indemnización y su alcance)

**Artículo 18** La compensación se limita a los objetos personales que pertenezcan al viajero y que haya llevado consigo durante el viaje organizado.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los siguientes elementos no están incluidos en los elementos cubiertos por la compensación: (1) Efectivo, cheques y otros valores, sellos, sellos postales y otros artículos similares (2) Tarjetas de crédito, cupones, billetes de avión, pasaportes y otros artículos similares (3) Manuscritos, diseños, dibujos, libros de contabilidad y otros artículos similares (cintas magnéticas, discos magnéticos).

Esto incluye soportes de grabación que pueden ser procesados directamente por CD-ROM, discos ópticos y otros dispositivos de información (ordenadores y sus dispositivos periféricos).

- (4) Embarcaciones (incluidos yates, lanchas motoras y botes), automóviles, bicicletas motorizadas y sus accesorios
- (5) Equipos de escalada, equipos de exploración y otros artículos similares.
- (6) Prótesis dentales, dentaduras postizas, lentes de contacto y otros artículos similares

(7) Animales y plantas

(8) Otros artículos designados con antelación por la Compañía (importe de los daños y cantidad de la indemnización pagada)

**Artículo 19** La cantidad de los daños por los que nuestra empresa está obligada a pagar una indemnización (en adelante, la "cantidad de los daños") será el valor del bien asegurado en el lugar y momento en que se produjo el daño, o la cantidad necesaria para restaurar el bien asegurado al estado en que se encontraba inmediatamente antes de que se produjera el daño.

El importe a determinar será el menor entre la suma de los costes de reparación y los costes especificados en el artículo 3 del párrafo siguiente.

2. Si el monto de los daños a un artículo o par de artículos cubiertos por la indemnización supera los 100.000 yenes, consideraremos que el monto de los daños a esos artículos es de 100.000 yenes y aplicaremos las disposiciones del párrafo anterior.

3. La indemnización máxima que nuestra empresa puede abonar es de 150.000 yenes por viajero y por paquete turístico. Sin embargo, si los daños no superan los 3000 yenes por viajero y por accidente, nuestra empresa no abonará ninguna indemnización.

### (Prevención de daños, etc.)

**Artículo 20** Cuando un viajero se da cuenta de que se ha producido un daño en un artículo cubierto por el seguro según lo estipulado en el Artículo 16, debe realizar lo siguiente:

- (1) Deben hacerse esfuerzos para prevenir o mitigar los daños.
- (2) El viajero deberá notificar de inmediato a la Compañía sobre el alcance de los daños. Los detalles del accidente que los causó y si el viajero tiene o no cobertura de seguro para los artículos asegurados que resultaron dañados.
- (3) Si un viajero tiene derecho a una indemnización por daños y perjuicios de otra persona, deberá tomar las medidas necesarias para ejercer ese derecho.

2. Si un viajero infringe el punto 1 del párrafo anterior sin causa justificada, consideraremos que la indemnización por daños y perjuicios será la cantidad restante tras deducir la cantidad que podría haberse evitado o mitigado. Si el viajero infringe el punto 2 del mismo párrafo, no pagaremos ninguna indemnización. Si el viajero infringe el punto 3 del mismo párrafo, consideraremos que la indemnización por daños y perjuicios será la cantidad restante tras deducir la cantidad que podría haber recibido ejerciendo los derechos que le corresponden.

3. Nosotros pagaremos los siguientes gastos:

- (1) Gastos incurridos para prevenir o mitigar daños según se definen en el párrafo 1, punto 1, que la Compañía considere necesarios o beneficiosos.
- (2) En el caso de una reclamación de indemnización por incapacidad permanente

(Reclamación de indemnización por daños y perjuicios)

**Artículo 21** Si un viajero desea recibir una indemnización por daños, deberá presentar a nuestra empresa el formulario de reclamación de indemnización correspondiente y los siguientes documentos.

- (1) Informe de accidente emitido por la estación de policía o un tercero que actúe en su nombre.
- (2) Documentos que demuestren la magnitud de los daños al bien asegurado.

- (3) Otros documentos requeridos por la Compañía
2. Si un viajero infringe lo dispuesto en el párrafo anterior, o realizar declaraciones falsas intencionalmente en los documentos presentados, o falsificar o alterar dichos documentos (lo mismo se aplica si lo hace un tercero), no pagaremos ninguna indemnización por daños y perjuicios.

(Si tiene una póliza de seguro)

**Artículo 22** Si existe un contrato de seguro que estipule el pago de prestaciones por daños según el artículo 16, podemos reducir el monto de la indemnización que estamos obligados a pagar.

(Sustitución)

**Artículo 23** Si un viajero tiene derecho a reclamar una indemnización a un tercero por daños de los que nuestra empresa sea responsable, ese derecho a reclamar dicha indemnización se transferirá a nuestra empresa hasta el importe de la compensación abonada por nuestra empresa al viajero.

**Apéndice 1** (Relacionado con el artículo 5, punto 1)

Escalada de montaña (utilizando equipo de escalada como piolets, crampones, cuerdas y martillos)	Practicar malabares con trineo, paracaidismo, ala delta, aeronaves ultraligeras (alas delta motorizadas, microligeros, ultraligeros, etc.), vuelo en autogiro y otras actividades peligrosas similares.
--	---

**Apéndice 2** (Artículo 7, párrafos 1, 3 y 4) (Relación a largo plazo)

1. Trastornos oculares	100%
(1) Cuando ambos ojos están ciegos.	60%
(2) Cuando un ojo está ciego.	5%
(3) Cuando la agudeza visual corregida de un ojo sea de 0,6 o menos.	5%
4. Cuando el campo visual de un ojo se restringe (es decir, la suma de los ángulos del campo visual normal se convierte en 60% o menos).	30%
2. Discapacidad auditiva	
(1) Cuando se pierde completamente la audición en ambos oídos.	20%
(2) Cuando se pierde completamente la audición en un oído.	100%
(3) Cuando la audición en un oído es tal que el habla normal no se puede entender a una distancia de 50 centímetros o más.	35%
3. Trastornos nasales	15%
Cuando existe un deterioro significativo de la función nasal.	5%
4. Trastornos de la masticación y del habla	3%
(1) Cuando se pierde por completo la función de masticar o hablar.	40%
(2) Cuando existe una alteración significativa en la función de masticación o del habla. (3) Cuando existe una alteración en la función de masticación o del habla.	30%
(4) Cuando faltan cinco o más dientes.	15%
5. Desfiguración de la apariencia externa (en referencia a la cara, la cabeza y el cuello)	5%
(1) Cuando existe una desfiguración significativa de la apariencia externa.	8%
(2) Cuando la persona queda con una desfiguración de su apariencia (en el caso del rostro, esto se refiere a una cicatriz de unos 2 centímetros de diámetro o una cicatriz lineal de unos 3 centímetros de longitud).	5%
6. Trastornos de la columna vertebral	10%
(1) Cuando hay una deformidad significativa o una alteración motora significativa en la columna vertebral. (2) Cuando hay una alteración motora en la columna vertebral.	15%
(3) Cuando deja una deformidad en la columna vertebral.	8%
7. Deterioro del brazo (por encima de la muñeca) o de la pierna (por encima del tobillo) (1) Cuando se pierde un brazo o una pierna.	5%
(2) Cuando se pierde por completo la función de dos o tres de las tres articulaciones principales de un brazo o una pierna.	10%
(3) Cuando se pierde por completo la función de una de las tres articulaciones principales de un brazo o una pierna.	8%
(4) Cuando existe una limitación funcional de un brazo o una pierna.	5%
8. Trastornos de los dedos	3%
(1) Cuando se pierde el pulgar de una mano por encima de la articulación interfalángica. (2) Cuando existe una alteración significativa de la función del pulgar de una mano.	10%
(3) Cuando se pierde un dedo que no sea el pulgar en la segunda articulación del dedo (articulación interfalángica distal) o por encima.	8%
(4) Cuando existe una alteración significativa en la función de un dedo distinto del pulgar.	5%
9. Trastornos de los dedos de los pies	3%
(1) Cuando se pierde el primer dedo del pie por encima de la articulación del dedo (articulación interfalángica).	10%
(2) Cuando existe un deterioro significativo en la función del primer dedo del pie.	8%
(3) Cuando se pierde un dedo del pie distinto del primero en la articulación del segundo dedo (articulación interfalángica distal) o por encima.	5%
(4) Cuando existe una deficiencia significativa en la función de un dedo del pie distinto del primero.	3%
10. Cuando existe una discapacidad física significativa que impide a la persona cuidarse a sí misma de por vida.	100%

Nota: En las disposiciones de los artículos 7, 8 y 9, "arriba" se refiere a la parte de la articulación más cercana al corazón.

**Apéndice 3** (Artículo 8, párrafo 4) (Relación a largo plazo) (1) La agudeza visual corregida en ambos ojos es de 0,06 o menos.

(2) Pérdida de la función de masticación o del habla.

(3) Haber perdido la audición en ambos oídos.

(4) Pérdida de función en todas las articulaciones de ambos miembros superiores por encima de la muñeca.

(5) Pérdida de función en una extremidad inferior.

(6) La libertad física se limita a actividades diarias básicas como comer y lavarse debido a la afectación de los órganos torácicos y abdominales.

(7) Un trastorno del sistema nervioso o de la salud mental que limita la libertad física principalmente a actividades cotidianas como comer y lavarse.

(8) Debido a otras complicaciones o discapacidades que afectan las partes del cuerpo mencionadas anteriormente, la libertad física se limita principalmente a actividades diarias como comer y lavarse.

(Nota) En las disposiciones del Artículo 4, "o por encima" se refiere a la parte más cercana al corazón que la articulación en cuestión.

<Planificación y ejecución de viajes>

Compañía de viajes Rashikuru, Ltd.

Agencia de viajes registrada ante el

Gobierno Metropolitano de Tokio n.º

2-8953

(Asociación General Incorporada) Miembro

Regular de la Asociación Japonesa de

Agentes de Viajes

〒140-0004

Piso 10, edificio Shinagawa YMD, 2-4-1

Minami-Shinagawa, Shinagawa-ku, Tokio

Gestión de negocios turísticos: He Qi,

Ye Lizu

Teléfono: 050-3649-9645

Fax: 03-6712-4762

# Condiciones generales para agencias de viajes (contratos de viajes organizados, etc.)

Aviso público n.º 1 de la Agencia de Turismo de Japón y la Agencia de Asuntos del Consumidor (vigente a partir del 1 de abril de 2026)

## Capítulo 2 Formación del contrato

(Solicitud de contrato)

**Artículo 5** Los viajeros que deseen celebrar un contrato de organización de viajes con nuestra empresa deberán completar la información requerida en nuestro formulario de solicitud prescrito y enviarnos junto con una tarifa de solicitud cuyo monto será determinado por separado por nuestra empresa. 2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los viajeros que deseen celebrar un contrato de comunicación con nuestra empresa deberán proporcionar su número de membresía y debe notificarnos los detalles de los servicios de viaje que desea solicitar. 3. La tarifa de solicitud mencionada en el párrafo 1 se considerará parte del precio del viaje, los gastos de cancelación y demás importes que el viajero deba abonar.

(Negativa a celebrar un contrato)

**Artículo 6** Nuestra empresa puede negarse a celebrar un contrato de paquete turístico en los siguientes casos: (1) Al intentar celebrar un contrato de comunicación, si la tarjeta de crédito del viajero no es válida o por otras razones el viajero no puede liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con el precio del viaje de acuerdo con el acuerdo del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.

(2) Cuando se considere que el viajero es miembro de un grupo delictivo organizado, casi miembro de un grupo delictivo organizado, una persona relacionada con un grupo delictivo organizado, una empresa relacionada con un grupo delictivo organizado o un extorsionador corporativo u otra fuerza antisocial.

(3) Cuando el viajero realiza demandas violentas, demandas irrazonables, palabras o acciones amenazantes o violencia en relación con la transacción, o actos similares a los mismos contra la Compañía. (4) Cuando el viajero difunde rumores, utiliza el engaño o la intimidación para dañar la reputación de la Compañía o interferir con el negocio de la Compañía, o actos similares a los mismos. (5) Cuando existen otras razones comerciales para la Compañía.

(Momento de la formalización del contrato)

**Artículo 7** El contrato del paquete turístico se formalizará cuando nuestra empresa acepte la formalización del contrato y reciba la tasa de solicitud especificada en el artículo 5, párrafo 1.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el contrato de comunicación se considerará celebrado cuando el viajero reciba notificación de nuestra empresa de que aceptamos la solicitud conforme al artículo 5, párrafo 2.

(Disposiciones especiales para la formación del contrato)

**Artículo 8** No obstante lo dispuesto en el artículo 5, párrafo 1, nuestra empresa podrá, mediante acuerdo especial por escrito, formalizar un contrato de viaje combinado simplemente aceptando la formalización del contrato sin recibir el pago de una tasa de solicitud.

2. En el caso a que se refiere el párrafo anterior, el momento de celebración del contrato de organización del viaje deberá estar claramente indicado en el documento a que se refiere el párrafo anterior. (Disposiciones especiales para billetes de tren, vales de alojamiento, etc.)

**Artículo 9** No obstante lo dispuesto en el artículo 5, párrafo 1, y en el artículo anterior, párrafo 1, nuestra empresa podrá aceptar solicitudes verbales para la organización de contratos de viaje cuyo único fin sea la organización de servicios de transporte y alojamiento, y para los cuales se emita un documento que indique el derecho a recibir dichos servicios de viaje a cambio del precio del viaje.

2. En el caso del párrafo anterior, el contrato del paquete turístico se considerará celebrado cuando nuestra empresa acepte la celebración del contrato. (Documento contractual)

**Artículo 10** Tras la firma del contrato de servicios de viaje, nuestra empresa entregará al viajero, sin cargo, un documento (en adelante, el "Contrato") que incluirá el itinerario, los servicios contratados, el precio, las demás condiciones y las responsabilidades de nuestra empresa. No obstante, si proporcionamos billetes, bonos de alojamiento u otros documentos que acrediten el derecho a recibir los servicios contratados, es posible que no entreguemos el Contrato.

2. Cuando se emita un documento contractual al que se refiere el párrafo anterior,

el alcance de los servicios de viaje que nuestra empresa está obligada a gestionar en virtud del contrato de organización de viajes será el que se indique en dicho documento contractual. (Métodos que utilizan tecnologías de la información y la comunicación)

**Artículo 11** Cuando obtenemos el consentimiento previo del viajero y pretendamos formalizar un contrato de viaje combinado, en lugar de proporcionarle un documento o contrato escrito que contenga el itinerario, el contenido de los servicios, el precio, otras condiciones y las cuestiones relativas a nuestras responsabilidades, le facilitamos la información que debería incluirse en dicho documento (en adelante, "información requerida" en este artículo) mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, y confirmamos que la información requerida se ha registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.

2. En el caso del párrafo anterior, si el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero no tiene un archivo para registrar la información, registramos la información en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por nuestra empresa (limitado a aquellos de uso exclusivo del viajero) y confirmaremos que el viajero ha visto la información.

## Capítulo 3 Modificación y rescisión del contrato

(Cambios en los términos del contrato)

**Artículo 12** Los viajeros pueden solicitar que modifiquemos el itinerario, el contenido de los servicios turísticos u otros términos del contrato del paquete turístico. En tal caso, atenderemos la solicitud del viajero en la mayor medida posible.

2. Si el contenido del paquete turístico se modifica a solicitud del viajero, según lo descrito en el párrafo anterior, el viajero deberá asumir los gastos de cancelación, penalizaciones y demás costos derivados de la modificación de los servicios contratados, incluyendo los que se abonan a los proveedores de transporte y alojamiento, etc., al cancelar servicios ya realizados. Asimismo, deberá abonar a nuestra empresa una tarifa de gestión de cambios. Además, cualquier incremento o disminución en el precio del viaje resultante de la modificación del contenido del paquete turístico correrá a cargo del viajero. (Cancelación a discreción del viajero)

**Artículo 13** El viajero podrá cancelar total o parcialmente el contrato del paquete turístico en cualquier momento. 2. Cuando el contrato del paquete turístico se cancele de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, el viajero deberá asumir el costo de los servicios de viaje ya recibidos, o los cargos por cancelación, penalizaciones y demás gastos ya pagados o por pagar a los proveedores de transporte y alojamiento, etc., por servicios de viaje aún no recibidos, así como la tarifa de gestión que la Compañía habría recibido.

(Cancelación por causas imputables al viajero)

**Artículo 14** Nuestra empresa podrá cancelar el contrato del paquete turístico en los siguientes casos: (1) Cuando el viajero no pague el precio del viaje en la fecha especificada.

(2) Cuando se haya celebrado un contrato de comunicación y la tarjeta de crédito del viajero se vuelve inválida o, por cualquier otro motivo, el viajero no pueda liquidar parte o la totalidad de la deuda relacionada con los gastos de viaje de conformidad con el acuerdo del titular de la tarjeta de la empresa afiliada.

(3) Cuando se determine que el viajero se encuentra dentro de cualquiera de los puntos del Artículo 6, párrafos 2 a 4. 2. Cuando el contrato de viaje combinado se rescinda de conformidad con las disposiciones del párrafo anterior, el viajero correrá con los costos de los cargos por cancelación, penalizaciones y otros gastos ya pagados o por pagar a los proveedores de transporte y alojamiento, etc., por servicios de viaje aún no recibidos, así como la cancelación prescrita por la Compañía.

Usted deberá pagar la tarifa de procesamiento y la tarifa de gestión que nuestra empresa habría percibido. (Rescisión del contrato por causas imputables a nuestra empresa)

**Artículo 15** Los viajeros podrán cancelar su contrato de servicios de viaje si la

- organización de dichos servicios resulta imposible por causas imputables a nuestra empresa.
- Si un contrato de viaje combinado se rescinde de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, reembolsaremos al viajero el precio del viaje ya recibido, excluyendo los gastos ya pagados o por pagar a los proveedores de transporte y alojamiento, etc., como contraprestación por los servicios de viaje ya prestados al viajero.
  - Lo dispuesto en el párrafo anterior no impedirá que un viajero reclame daños y perjuicios contra nuestra empresa.

#### Capítulo 4 bono de viaje

##### (Cupon de viaje)

**Artículo 16** Los viajeros deberán abonar el precio del viaje a nuestra empresa en el plazo especificado por la misma antes del inicio del viaje.

- Debe ser:
- Una vez formalizado el contrato de comunicación, recibiremos el pago de los gastos de viaje mediante la tarjeta de la empresa colaboradora, sin necesidad de que el viajero firme el comprobante correspondiente. En este caso, la fecha de uso de la tarjeta será la fecha en que notifique al viajero los detalles confirmados de los servicios de viaje.
  - Si, antes del inicio del viaje, el precio del tour cambia debido a revisiones en las tarifas y cargos de los proveedores de transporte y alojamiento, fluctuaciones en los tipos de cambio u otras razones, podemos cambiar el precio del tour.
  - En el caso del párrafo anterior, cualquier aumento o disminución en el precio del viaje correrá a cargo del viajero. Si hemos celebrado un contrato de comunicación con el viajero y surgen gastos, etc., que el viajero debe asumir de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo 3 o el Capítulo 4, recibiremos el pago de dichos gastos, etc., mediante la tarjeta de la empresa afiliada sin requerir la firma del viajero en el comprobante correspondiente. En este caso, la fecha de uso de la tarjeta será la fecha en que notifique al viajero el importe de los gastos, etc., que debe pagarse o el importe que debemos reembolsar. Sin embargo, si cancelamos el contrato de viaje combinado de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14, Párrafo 1, Punto 2, el viajero deberá pagar los gastos, etc., que le corresponden antes de la fecha límite y mediante el método de pago que hayamos especificado.

##### (Liquidación de gastos de viaje)

- Artículo 17** Si el importe ya recibido como precio del viaje no coincide con el importe de los gastos pagados por nuestra empresa a los proveedores de transporte y alojamiento, etc., para la organización de los servicios de viaje, que deben ser asumidos por el viajero, y los gastos de gestión (en adelante, "precio final del viaje"), liquidaremos puntualmente el precio del viaje una vez finalizado el viaje de conformidad con lo dispuesto en el párrafo siguiente y en el párrafo 3.
- Si el precio final del viaje supera el importe ya recibido como precio del viaje, el viajero deberá abonar la diferencia a nuestra empresa.
  - Si el precio final del viaje es inferior al importe ya recibido como precio del viaje, reembolsaremos la diferencia al viajero.

#### Capítulo 5 Acuerdos de grupo

##### (Organización de grupos)

**Artículo 18** Nuestra empresa aplicará las disposiciones de este capítulo a la celebración de organización de viajes entre varios viajeros que realicen el mismo itinerario simultáneamente y que hayan designado un representante responsable (en adelante, el "Representante del Contrato").

##### (Responsabilidad contractual)

- Artículo 19** Salvo acuerdo en contrario, nuestra empresa considerará que el responsable de contratación tiene plena autoridad para actuar como agente de todos los viajeros que integran el grupo (en adelante, "miembros") al formalizar el contrato de organización de viaje, y todas las transacciones relacionadas con los servicios de viaje del grupo y los servicios contemplados en el artículo 22, apartado 1, se llevarán a cabo con el responsable de contratación.
- La persona responsable del contrato deberá presentar una lista de los miembros a nuestra empresa o notificar a nuestra empresa el número de miembros antes de la fecha especificada por nuestra empresa.
  - No seremos responsables de ninguna deuda u obligación que la parte contratante tenga actualmente o se espere que tenga con constituyentes del grupo.
  - Si el funcionario contratante no acorda al grupo, después del inicio del viaje consideraremos como funcionario contratante a la persona previamente designada por el funcionario contratante.

##### (Disposiciones especiales para la formación del contrato)

- Artículo 20** No obstante lo dispuesto en el artículo 5, párrafo 1, al celebrar un contrato de organización de viajes con un funcionario contratante, nuestra empresa podrá aceptar la celebración de dicho contrato sin recibir el pago de una tasa de solicitud.
- En caso de que se celebre un contrato de organización de viajes sin recibir el pago de la tasa de solicitud de conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior, la Compañía expedirá un documento a tal efecto a la persona encargada del contrato, y el contrato de organización de viajes se considerará celebrado en el momento en que la Compañía expida dicho documento.

##### (Cambio de miembros)

- Artículo 21** Cuando el responsable de contratación solicite un cambio en los miembros del equipo, atenderemos la solicitud en la mayor medida posible.
- Cualquier aumento o disminución en el precio del viaje resultante de los cambios en el párrafo anterior, así como cualquier gasto incurrido al realizar dichos cambios, correrá a cargo de los participantes.
- (Servicio de guía turístico)**
- Artículo 22** A petición de la parte contratante, nuestra empresa podrá proporcionar un guía turístico para acompañar a los grupos y ofrecer servicios de acompañamiento durante las excursiones.
- Los servicios prestados por los guías turísticos se limitarán, en principio, a las tareas necesarias para que las actividades grupales se desarrollen de acuerdo con el itinerario de viaje predeterminado.
  - Por regla general, el horario de atención de los guías turísticos es de 8:00 a 20:00. 4. Cuando nuestra empresa presta servicios turísticos, la parte contratante debe abonar a nuestra empresa la tarifa correspondiente.

#### Capítulo 6 responsabilidad

##### (Nuestra responsabilidad)

- Artículo 23** En cumplimiento del contrato de servicios de viaje, si nosotros o cualquier tercero al que hayamos encomendado la organización del viaje, de conformidad con el Artículo 4 (en adelante, el "agente organizador"), causamos daños al viajero por dolo o negligencia, seremos responsables de indemnizarlos. No obstante, esta responsabilidad se limita a los casos en que se nos notifique dentro de los dos meses siguientes al día en que se produjo el daño.
- Si un viajero sufre daños debido a desastres naturales, guerra, disturbios, suspensión de servicios de viaje por parte de proveedores de transporte o alojamiento, órdenes de agencias gubernamentales u otras razones fuera del control de nuestra empresa o nuestros agentes, no seremos responsables de la compensación por dichos daños, excepto en el caso del párrafo anterior.
  - No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, compensaremos cualquier daño al equipo descrito en el párrafo 1 hasta un máximo de 150.000 yenes por viajero (excepto en los casos en que se determine que hemos actuado con dolo o negligencia grave), siempre que se nos notifique dentro de los 14 días para viajes nacionales y dentro de los 21 días para viajes internacionales, a partir del día siguiente a la ocurrencia del daño.
- (Responsabilidad del viajero)**
- Artículo 24** Si nuestra empresa sufre daños debido a la mala conducta intencionada o negligencia del viajero, éste deberá indemnizarlos por dichos daños.
- Al formalizar un contrato de servicios de viaje, los viajeros deben utilizar la información proporcionada por nuestra empresa y procurar comprender sus derechos y obligaciones, así como el resto del contenido del contrato. 3. Una vez iniciado el viaje, para disfrutar sin contratiempos de los servicios de viaje descritos en el contrato, si un viajero detecta que se le han prestado servicios distintos a los estipulados, deberá notificarlo de inmediato a nuestra empresa, a nuestro agente o al proveedor de servicios de viajes en el destino.

#### Capítulo 7 Depósito de garantía de compensación (si usted es miembro garante de la asociación de la industria turística) (Depósito de garantía de reembolso)

- Artículo 25** Nuestra empresa es miembro garante de la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes (Edificio Akasaka Shasta East, 4-2-19 Akasaka, Minato-ku, Tokio).
- Los viajeros o participantes que hayan celebrado un contrato de organización de viajes con nuestra empresa podrán recibir una compensación de hasta cierto importe del fondo de garantía de compensación depositado por la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes (JATA), como se menciona en el párrafo anterior, con respecto a las reclamaciones derivadas de dicha transacción.
  - De conformidad con el artículo 49, párrafo 1 de la Ley de Agentes de Viajes, nuestra empresa ha pagado su parte del fondo de garantía comercial de compensación a la Asociación Japonesa de Agentes de Viajes y, por lo tanto, no ha depositado un fondo de garantía comercial de conformidad con el artículo 7, párrafo 1 de la misma Ley.

## Términos y condiciones estándar de la agencia de viajes (Acuerdo de asistencia para trámites de viaje) (Ambito de aplicación)

**Artículo 1** El acuerdo de organización de viajes celebrado entre nuestra empresa y los viajeros se regirá por estos términos y condiciones. Los asuntos no estipulados en estos términos y condiciones se regirán por las leyes, reglamentos o costumbres generalmente establecidas.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, si celebramos un acuerdo especial por escrito que no infrinja las leyes y reglamentos y no perjudique al viajero, ese acuerdo especial tendrá prioridad.

**(Viajeros que suscriben un contrato de asistencia para trámites de viaje)**

**Artículo 2** Los viajeros para quienes nuestra empresa celebra un acuerdo de agencia de viajes son aquellos que han suscrito un contrato de viaje combinado, un contrato de viaje combinado personalizado o un contrato de viaje organizado con nuestra empresa, o viajeros para quienes nuestra empresa ha actuado como agente para suscribir un contrato de viaje combinado con otra agencia de viajes con la que nuestra empresa tiene un contrato. (Definición de contrato de agencia de procedimientos de viaje)

**Artículo 3** En estos términos y condiciones, "contrato de agencia de trámites de viaje" significa un contrato en el que nuestra empresa acepta recibir una tarifa de gestión de servicios de viaje (en adelante, la "tarifa de agencia de trámites de viaje") por actuar como agente de trámites de viaje, y se compromete a realizar los siguientes servicios (en adelante, los "servicios de agencia") a solicitud del viajero.

- Procedimientos para la obtención de pasaportes, visas, permisos de reingreso y diversos certificados;
- Preparación de documentos de inmigración y emigración
- Otros asuntos relacionados con los puntos anteriores

##### (Formación del contrato)

- Artículo 4** Los viajeros que deseen formalizar un contrato de agencia de viajes con nuestra empresa deberán completar la información requerida en nuestro formulario de solicitud y enviárnoslo.
- El acuerdo con la agencia de viajes se formalizará cuando nuestra empresa acepte la formalización del acuerdo y reciba el formulario de solicitud mencionado en el párrafo anterior.
  - No obstante lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, podemos aceptar solicitudes de contratos de asistencia para trámites de viaje por teléfono, correo postal, fax, internet u otros medios de comunicación, sin necesidad de presentar un formulario de solicitud. En este caso, el contrato de asistencia para trámites de viaje se formalizará cuando aceptemos su formalización.
  - Podemos negarnos a celebrar un contrato de agencia de procedimientos de viaje en los siguientes casos: (1) Cuando se considere que el viajero es miembro de un grupo delictivo organizado, un cuasi miembro de un grupo delictivo organizado, una persona relacionada con un grupo delictivo organizado, una empresa relacionada con un grupo delictivo organizado o un extorsionador corporativo u otra fuerza antisocial.

- Cuando el viajero haga exigencias violentas o irrazonables, utilice lenguaje amenazante o violencia en relación con la transacción, o realice actos similares contra la Compañía. (3) Cuando el viajero difunda rumores, utilice el engaño o la intimidación para dañar la reputación de la Compañía o interferir con sus negocios, o realice actos similares.
- Si, con el consentimiento previo del viajero, proporcionamos la información que debe incluirse en el documento a que se refiere el párrafo anterior (en adelante, "la información requerida" en este artículo) mediante tecnologías de la información y la comunicación, confirmaremos que la información requerida se ha registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.

- En el caso del párrafo anterior, si el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero no tiene un archivo para registrar la información, registraremos la información en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por nuestra empresa (limitado a aquellos de uso exclusivo del viajero) y confirmaremos que el viajero ha visto la información.
- Si, con el consentimiento previo del viajero, proporcionamos la información que debe incluirse en el documento a que se refiere el párrafo anterior (en adelante, "la información requerida" en este artículo) mediante tecnologías de la información y la comunicación, confirmaremos que la información requerida se ha registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.

- Si, con el consentimiento previo del viajero, proporcionamos la información que debe incluirse en el documento a que se refiere el párrafo anterior (en adelante, "la información requerida" en este artículo) mediante tecnologías de la información y la comunicación, confirmaremos que la información requerida se ha registrado en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero.
- En el caso del párrafo anterior, si el dispositivo de comunicación utilizado por el viajero no tiene un archivo para registrar la información, registraremos la información en un archivo en el dispositivo de comunicación utilizado por nuestra empresa (limitado a aquellos de uso exclusivo del viajero) y confirmaremos que el viajero ha visto la información.

##### (Confidencialidad)

**Artículo 5** Nuestra empresa garantizará que no divulgaremos a terceros ninguna información obtenida durante la realización del trabajo contratado.

##### (Obligaciones del viajero)

- Artículo 6** Los viajeros deberán abonar la tarifa del servicio de organización de viajes antes de la fecha límite establecida por nuestra empresa.
- Los viajeros deben presentar a nuestra empresa los documentos, materiales y demás elementos necesarios (en adelante, "documentos de procedimiento de viaje, etc.") requeridos para los servicios que se prestarán antes de la fecha especificada por nuestra empresa.
  - Cuando nuestra empresa debe pagar tasas, tasas de visado, comisiones u otros cargos (en adelante, "tasas de visado, etc.") a oficinas gubernamentales japonesas, embajadas extranjeras en Japón u otras personas en el curso de la prestación de los servicios contratados, el viajero deberá pagar dichas tasas de visado, etc., a nuestra empresa antes de la fecha especificada por nuestra empresa.

- Cuando se incurra en gastos de franquicia, transporte u otros gastos en el curso de la realización del trabajo contratado, el viajero deberá pagar dichos gastos a nuestra empresa antes de la fecha especificada por nuestra empresa. (Terminación del contrato)

**Artículo 7** El viajero puede cancelar total o parcialmente el contrato de la agencia de trámites de viaje en cualquier momento. 2. Podemos cancelar el contrato de la agencia de trámites de viaje en los siguientes casos: (1) Cuando el viajero no presente los documentos de trámites de viaje, etc., en la fecha especificada. (2) Cuando determinemos que existen deficiencias en los documentos de trámites de viaje, etc., presentados por el viajero. (3) Cuando el viajero no pague la tarifa de la agencia de trámites de viaje, la tarifa de visa, etc., o los gastos especificados en el Artículo 4 del párrafo anterior en la fecha especificada.

- Cuando se determine que el viajero se encuentra dentro de cualquiera de los puntos (1) a (3) del artículo 4, párrafo 4.

- Cuando realizamos los servicios de agencia conforme al Artículo 3, párrafo (1), y determinamos que existe una probabilidad muy alta de que el viajero no pueda obtener un pasaporte, visa o permiso de reingreso (en adelante denominado "pasaporte, etc.") debido a razones no imputables a nosotros.

- Si el contrato de agencia de trámites de viaje se rescinde de conformidad con lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, el viajero deberá asumir las tasas de visado y otros gastos ya pagados, así como los gastos estipulados en el párrafo 4 del artículo anterior, y también deberá pagar a la Compañía los honorarios de la agencia de trámites de viaje por los servicios ya prestados por la Compañía. (Nuestra responsabilidad)

- Artículo 8** En cumplimiento de nuestro contrato de servicios de viaje, seremos responsables de indemnizar a los viajeros por cualquier daño causado por nuestra mala conducta o negligencia. Sin embargo, esta responsabilidad se limita a los casos en que se nos notifique dentro de los seis meses siguientes al día en que se produjo el daño.
- Nuestra empresa no garantiza que los viajeros obtengan pasaportes u otros documentos necesarios, ni que se les permita entrar o salir de los países correspondientes mediante un contrato con una agencia de viajes. Por lo tanto, si un viajero no puede obtener pasaportes u otros documentos necesarios, o no se le permite entrar o salir de los países correspondientes por causas ajenas a nuestra empresa, no nos hacemos responsables.

## Términos y condiciones estándar de la agencia de viajes (Contrato de consultoría de viajes) (Ambito de aplicación)

**Artículo 1** El contrato de consultoría de viajes celebrado entre nuestra empresa y el viajero se regirá por estos términos y condiciones. Las cuestiones no estipuladas en estos términos y condiciones se regirán por las leyes y reglamentos vigentes o por las costumbres generalmente establecidas. 2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, si nuestra empresa celebra un acuerdo especial por escrito que no infrinja las leyes y reglamentos vigentes ni perjudique al viajero, dicho acuerdo especial prevalecerá.

##### (Definición de contrato de consultoría de viajes)

**Artículo 2** En estos términos y condiciones, "contrato de consulta de viajes" significa un contrato en el que nuestra empresa acepta recibir una tarifa de gestión de servicios de viaje por las consultas (en adelante, "tarifa de consulta") y se compromete a realizar los siguientes servicios a solicitud del viajero.

- Consejos que los viajeros necesitan para planificar su viaje
- Elaboración de un plan de viaje
- Estimación de los gastos necesarios para el viaje
- Suministro de información sobre destinos de viaje e instalaciones de transporte/alojamiento, etc.
- Otros consejos e información necesarios para viajar

##### (Formación del contrato)

- Artículo 3** Los viajeros que deseen formalizar un contrato de consultoría de viajes con nuestra empresa deberán enviarnos un formulario de solicitud con la información requerida debidamente cumplimentada.
- El contrato de consultoría de viajes se formalizará cuando nuestra empresa acepte la formalización del contrato y reciba el formulario de solicitud mencionado en el párrafo anterior.

- No obstante lo dispuesto en los dos párrafos anteriores, podemos aceptar solicitudes de contratos de consultoría de viajes por teléfono, correo postal, fax, internet u otros medios de comunicación, sin necesidad de presentar un formulario de solicitud. En este caso, el contrato de consultoría de viajes se formalizará cuando aceptemos su formalización.

3. Podemos negarnos a celebrar un contrato de consulta de viaje en los siguientes casos: (1) Cuando el contenido de la consulta del viajero sea contrario al orden público y la moral, o sea probable que viole las leyes y reglamentos vigentes en el destino del viaje.

- Cuando se considere que el viajero es miembro de un grupo delictivo organizado, cuasi miembro de un grupo delictivo organizado, una persona relacionada con un grupo delictivo organizado, una empresa relacionada con un grupo delictivo organizado o un extorsionador corporativo u otra fuerza antisocial.

(2) Cuando el viajero realiza demandas violentas, demandas irrazonables, palabras o acciones amenazantes o violencia en relación con la transacción, o actos similares a los mismos contra la Compañía. (4) Cuando el viajero difunde rumores, utiliza el engaño o la intimidación para dañar la reputación de la Compañía o interferir con el negocio de la Compañía, o actos similares a los mismos. (5) Cuando existen otras razones comerciales para la Compañía.

##### (Honorarios de consulta)

**Artículo 4** Cuando nuestra empresa preste los servicios enumerados en el Artículo 2, el viajero deberá abonar a nuestra empresa la tarifa de consulta establecida antes de la fecha que nuestra empresa especifique.

##### (Terminación del contrato)

**Artículo 5** Si se descubre que un viajero se encuentra dentro de alguna de las categorías del Artículo 3, Párrafo 4, Puntos 2 a 4, nuestra empresa podrá rescindir el contrato de consultoría de viajes.

##### (Nuestra responsabilidad)

**Artículo 6** En cumplimiento del contrato de consultoría de viajes, nuestra empresa será responsable de indemnizar al viajero por cualquier daño causado por nuestra mala conducta o negligencia. Sin embargo, esta responsabilidad se limita a los casos en que se nos notifique dentro de los seis meses siguientes al día en que se produjo el daño.

- No garantizamos la disponibilidad de los proveedores de transporte y alojamiento que figuran en los planes de viaje que elaboramos. Por lo tanto, no nos hacemos responsables si no podemos formalizar un contrato con dichos proveedores para la prestación de servicios de transporte, alojamiento u otros servicios relacionados con el viaje debido a motivos como la falta de disponibilidad.

## <Planificación y ejecución de viajes>

### Compañía de viajes Rashikuru, Ltd.

Agencia de viajes registrada ante el

Gobierno Metropolitano de Tokio n.º

2-8953

(Asociación General Incorporada) Miembro

Regular de la Asociación Japonesa de

Agentes de Viajes

〒140-0004

Piso 10, edificio Shinagawa YMD, 2-4-1

Minami-Shinagawa, Shinagawa-ku, Tokio

Gestión de negocios turísticos: He Qi,

Ye Lizu

Teléfono: 050-3649-9645

Fax: 03-6712-4762