

これらは、お客様の旅行に適用される利用条件です。お客様は本利用条件に拘束されますので、ご精読ください。本規約の[英語版](#)と翻訳版(日本語版)で相違や矛盾が発生する場合、[英語版](#)が優先するものとします。

日本国内における予約金、取消料、払い戻し、医療保険の加入条件等、一部運送約款にあてはまらないものがございます。詳しくはご予約の旅行会社へお問い合わせするか、[こちら](#)をご参照ください。

## 定義

1. 本利用条件において、文脈上他の意味に解釈されない限り、以下のとおり適用されます。「**本契約**」とは、パッケージに関連してキュナードと乗客との間で締結される契約を意味します。「**クルーズ**」とは、キュナードによってまたはキュナードに代わって公表された関連するキュナードのパンフレットまたはその他の文書に記載されているクルーズ、クルーズコースまたは船上渡航を意味します。「**キュナード料金**」とは、キュナードのパンフレットまたはウェブサイトに記載されているキュナード料金を意味します。「**障がい**」には、交通機関を利用する場合に、身体障がい(感覚的または運動的、恒久的または一時的)または知的もしくは心理社会的障がいまたは機能障がい、またはその他の障がいの原因により、または加齢により、キュナードによってすべての乗客が利用できるサービスに関連して、そのような人物の状況により適切な配慮および特別なニーズへの対応が必要となる行動力の低下を招く状況が含まれます。「**不可避かつ異常な状況**」とは、あらゆる合理的な対策が取られたとしてもキュナードがかかる状況の影響を回避し得ないキュナードの支配を超えた状況であり、結果として、キュナードがパッケージまたは旅行日程の一部を含むパッケージの一部を提供できない状況を意味し、また、かかる状況には、技術的問題、戦争または戦争の脅威、テロ活動またはテロ活動の脅威、暴動、動乱、災害、天災、自然災害および原子力事故、火災、鎖港、ストライキまたはその他の争議行為、乗船時または目的港での医療問題(いずれの場合にも、感染性のインシデントまたはその他の病気または疾患を含む)、遭難信号またはその他の緊急事態および悪天候に応じた正当な航路逸脱が含まれます(ただし、これらに限定されません)。「**早期割引**」とは、キュナードのパンフレットまたはウェブサイトに記載されている早期割引料金を意味します。「**旅行日程**」とは、キュナードによってまたはキュナードに代わって公表された関連するキュナードのパンフレットまたはその他の文書に記載されている旅行日程案を意味します。「**不適合性**」とは、旅行サービスの不履行、または旅行サービスの不適切な履行を意味します。「**未成年者**」とは、18歳未満の人物を意味します。「**旅行サービス**」とは、クルーズおよび英国発着のあらゆる航空便ならびにパッケージ旅行契約(以下、「**パッケージ**」といいます)を形成するクルーズと同時に販売されるクルーズ前およびクルーズ後のパッケージを意味しますが、寄港地観光またはシャトル運行サービスは含まれません。「**乗客**」とは、予約者名簿および/またはキュナードのチケットに名前が記載されている一人ひとりを意味します。「**キュナード**」とは、キュナードラインを運営するCarnival plc tradingを意味します。「**料金**」とは、キュナードが発行する確認請求書に記載されたパッケージの料金(寄港地観光および関連するキュナ

ードのパンフレットなどに示されているかまたはその他の方法で宣伝広告されている追加料金を除く)で、キュナード料金、早期割引または割引のいずれに基づくかにかかわらず、本契約上で乗客が支払うべき料金を意味します。「割引」とは、キュナードのパンフレットまたはウェブサイトに記載されている割引料金を意味します。「寄港地観光」とは、キュナードが売り出す観光を意味し、これには、パッケージの開始前に英国で予約されるか乗船中に購入されるかを問わず、その時点で本料金以外の別料金がかかります。「シャトル運行サービス」とは、特定の港でキュナードの乗客が利用できる(保証なし)第三者が提供する交通サービス(フェリー、バス、コーチまたはミニバス)を意味します。「重大な変更」とは、パッケージの大幅な変更を意味します。「サプライヤー」とは、パッケージの一部を形成するサービスを提供するためにキュナードが契約した会社または個人を意味します。

## 本契約

2. 本契約は、本利用条件およびキュナードのパンフレットまたはウェブサイトに含まれている情報に基づき、キュナードと乗客との間で締結されるものとし、英国法に準拠し、英国の裁判所の非排他的管轄権に服するものとし、本契約上でお客様に提供される旅行サービスの組み合わせは、パッケージ旅行およびリンクによる旅行手配に関する規則2018(The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulation 2018)の意義の範囲内でのパッケージです。したがって、お客様はパッケージに適用されるEUの権利をすべて享受することになります。キュナードは、パッケージ全体の適切な履行について全面的に責任を負います。さらに、法律に従って、キュナードは、お客様からの支払いを払い戻しする防護措置、ならびに、本パッケージに輸送が含まれている場合にはキュナードが支払い不能になったときにお客様の本国帰還を保証する防護措置を講じています。

3. 予約することで、乗客は、未成年者および障がい者(およびその個人的代理人)を含む予約者名簿に名前が記載されているすべての人物が本利用条件および本契約のその他すべての条件に拘束されることに同意しており、またこの乗客がそれらの人物に代わってこれに同意する権限を有しており、さらに予約者名簿に名前が記載されているすべての乗客に関して提供されているすべての詳細情報が正確であることを確認するものとし、ある乗客がその他の乗客に代わって予約する場合、キュナードは、予約をする乗客から予約者名簿に名前が記載されているすべての乗客に関する詳細情報を収集するものとし、さらにその団体の個々の乗客ではなく、提供された連絡先情報を使用して、予約をした乗客と連絡をとります。

4. すべてのパッケージは、予約時点での空き状況によって利用いただけない場合があります。予約確認書が発行されているか否かにかかわらず、保証金(または、該当する場合は、料金全額)が支払われるまでいかなる契約も締結されることはありません。ただし、旅行代理店に支払われたすべての金銭は、キュナードに支払われたものとみなされます。支払い期限までに残額の支払いができなかった場合、キュナードは、予約を取り消し、取消料として

保証金を保持する権利を有するものとします。支払い期限までにその他金額の支払いがで  
きなかった場合、キュナードは、予約を取り消し、第38項に定めるとおり取消料として保証金  
を保持する権利を有するものとします。

5. 乗客1名が2台以上の寝台がある客室を独占的に利用する権利を得るには、1名分  
の追加料金を支払う必要があります。予約取消しの結果として、乗客1名が2台以上の寝  
台がある客室を単独で利用することになった場合、その乗客は1名分の追加料金を支払う  
義務を負います。取消しの結果、元の客室と一緒に予約した乗客数が減る場合、残りの  
乗客は各自、減数の結果として生じる料金の増額を支払う責任があります。客室を予約し  
ていたすべての乗客がクルーズの終了前に恒久的に下船した場合、その客室は再びキュナ  
ードの在庫となります。

6. 英国発または英国着の航空便を含むパッケージ(および予約時点で未確定である場  
合)の場合、キュナードは、かかる手配を承知してから合理的な時間内に、航空便手配の  
詳細情報(英国および目的地の空港を含む)を記載しているATOL確認請求書を発行し  
ます。

7. 寄港地観光は、旅行前または乗船時に別途購入でき、キュナードが現地のオペレ  
ーターとともに手配します。寄港地観光は、本契約の一部を成すものではなく、キュナードが履  
行するものでもありません。

8. 予約は18歳以上の方のみができます。出航時に18歳未満であるすべての乗客は、18  
歳以上の乗客の同伴が必要であり、18歳以上の同伴者は、パッケージの期間中、常に18  
歳未満の乗客の健康、行為および態度に責任を負います。16歳未満の乗客については、  
16歳以上の乗客の同伴なしに、客室利用の旅行は認められません。16歳未満の乗客は、  
どの港においても、本項に従ってパッケージに同伴している乗客を伴わない場合は下船する  
ことを認められません。

9. パッケージの開始時点で6ヶ月未満の幼児は乗船できません。キュナードは、かかる拒  
否による結果についていかなる責任も負わないものとします。特定のパッケージでは、12ヶ月  
未満の幼児についても禁止しています。乗客は、予約前にキュナードに確認する必要があります。

10. 乗客は、船舶と乗り継ぎ便を含む航空便との行き帰りのチェックインには時間の余裕を  
持って到着することに責任を負います。乗客は、航空便のあらゆる遅延/取消しについて確  
認する責任を負います。乗客は、有効なパスポートおよび本人のパッケージに必要な渡航  
書類(ビザなど)を確実に所持している必要があります。また予約前にキュナードのパンフレットま  
たはウェブサイトの該当箇所を読む必要があります。キュナードは、いかなる乗客のビザの取  
得についても一切責任を負いません。ビザの取得は各乗客の責任となります。

11. 乗客が本人のパッケージに関するすべての関連ビザまたは文書の要件に適合しない場合、キュナードに罰金が科される場合があります。キュナードは、かかる罰金を乗客に再請求します。

#### 本契約の変更

12. 第12項、第13項および第14項において、「別の人物」とは、パッケージに適用されるすべての条件に適合している別の人物を意味します。パッケージは別の人物に譲渡できます。ただし、パッケージを譲渡とすると称する前に、乗客がキュナードに相談し、かつキュナードが出航予定日より少なくとも7日前までに譲渡依頼を書面で受け取ることを条件とします。キュナードが譲渡に同意する場合、乗客と代用乗客の両者は、料金の残額の支払いおよび譲渡に起因する合理的な追加手数料等の費用について各自連帯責任を負います。乗客がキュナード早期割引または割引料金に基づいて予約をした場合、本項に基づくパッケージの別の人物への譲渡はすべて、20ポンドの事務管理費の対象となります。キュナード料金に基づいて予約した乗客については、事務管理費の支払いは要求されません。

13. パッケージの別の人物への譲渡は、譲渡に関連して発生するすべての費用(たとえば、ホテル変更手数料)の支払いを条件とし、また航空便を含むパッケージの譲渡は、航空会社によって課される費用の対象にもなります。乗客は、航空会社が定期航空便について譲渡を認めない可能性があること、また航空便予約は取消しおよび再予約する必要がある点に注意する必要があります。再予約は航空便の予約状況によって利用できない場合が常であり、また航空会社によって課される費用の支払いを条件とし、場合によっては、当該費用が航空券の満額となる可能性があります。

14. 出航予定日の4日前までにキュナードが受け取るパッケージの別の人物への譲渡依頼は、乗客による本契約の取消しとみなされ、第38項に基づく取消料の支払いが発生します。

15. 乗客が別のパッケージへの乗換えを望まれる場合は、概して第38項に基づく取消しとみなされます。乗り換えされるキュナード旅行が当初の予約から12ヶ月以内(ワールドクルーズまたはワールドクルーズ部門からの譲渡の場合には6ヶ月以内)に出発し、かつより高額の料金である場合、キュナードは、その裁量により取消しとして扱うことなく当該乗換えを許可する場合があります。パッケージの乗換えへの同意は、そのような依頼が当初の出航予定日の90日前までにされること、予約状況に空きがあること、ならびに100ポンドの事務管理費およびこれによってキュナードに発生する経費(航空会社および/またはホテル料金など)の双方が支払われることを条件とします。上記の乗換えは1回のみ認められます。乗換えを認める基準は、予告なく随時キュナードによって変更される場合があります。割引を利用して予約した乗客は、別のパッケージへ乗り換える権利を持たず、また本第15項の規定は適用されないものとします。

16. 第15項に従った別のパッケージへの乗換えはすべて、新規予約とみなされます。当初の予約に適用される値引きおよびキャンペーンは、新規予約に適用されない可能性があり、その場合、乗客には料金の差額を支払っていただく必要があります。

17. パッケージの予約後、キュナードは変更依頼を承諾するよう努めますが、当該変更は常にキュナードの裁量に委ねられており、また20ポンドの事務管理費の対象となる場合があります。割引を利用して予約した乗客は、パッケージを変更する権利を持たず、また本第17項の規定は適用されません。

#### 旅行への適性および障がいまたは行動能力障がいのある乗客

18. キュナードが乗客を安全に輸送することができるようにするため、ならびに国際的な法律、EUまたは国内の法律で規定された該当する安全要件に従い、または船舶の旗国を含む監督官庁が規定した安全要件を満たすために、予約をする乗客は、予約者名簿上のすべての乗客が旅行への適性を備えていることを表明するものとします。

19. 予約時点で、すべての乗客には、予約者名簿上の旅行をする乗客の行動能力障がいまたは何らかの障がい(特別な手配、医療機器/用品、世話または補助を必要とする可能性がある)など(ただし、これらに限定されません)についてキュナードに通知する義務があります。これは、乗客の安全かつ該当する安全要件に確実に従った輸送、またパッケージが行動能力障がいまたは何らかの障がいのある方に一般的に適しているか否かをキュナードが確実に判断できるようにするためです。キュナードが、パッケージが行動能力障がいまたは何らかの障がいのある人に適していないと判断する場合、または乗客を安全かつ該当する安全要件に従って輸送することができないと判断する場合、キュナードは、安全性の観点から予約の承諾またはその後の当該乗客の乗船を拒否できます。そのような拒否は、国内法およびその他の適用法令ならびに船舶の安全航行及び汚染防止のための国際安全管理コードおよび海上における人命の安全のための国際条約を含む国際規制に配慮した上でのキュナードによるリスク評価に基づくものです。予約時点で、乗客から十分な情報が提供されることが重要です。パッケージの予約日からパッケージの開始日までの間に乗客の状況が変わり、その変化が当該乗客の輸送を危険にする可能性があるか、または当該乗客を対象とするパッケージの適性に影響を与える可能性がある場合、当該乗客は、可能な限り速やかにキュナードに通知し、キュナードが当該乗客を安全に輸送できるかどうかについて情報に基づいて決定を下すおよび/または当該乗客を対象とする本パッケージの適性を評価するために、キュナードに対して特別な手配、医療機器/用品、世話または補助に関する要求事項を通知する義務を負います。

20. キュナードは、適用される国際的な法律、EUまたは国内の法律に従って乗客を安全に輸送できるか否かを評価するために、パッケージ旅行への適性に関する医学的証拠を提

示するよう要求する権利を留保します。キュナードが絶対的に必要であると判断する場合、キュナードは、行動能力障がいまたは何らかの障がいのある乗客については、適性がありかつ当該乗客の日常活動を補助することができ、行動能力障がいまたは何らかの障がいのある乗客が必要とする補助を提供できる別の人物が当該乗客に同伴するよう要求する場合があります。この要件は、全面的に安全性の観点に基づいており、船舶ごとおよび/または旅行日程ごとに異なります。このカテゴリーに該当する可能性のある乗客の例としては、車椅子またはシニアカー（以下、用語「車椅子」は、車椅子およびシニアカーを総称するものとします）を使用する乗客や人的介助を必要とする乗客が含まれます。乗客に同伴者が絶対的に必要か否かの評価は、予約時点で提供される情報に基づきます。十分なリスク評価を行えるように、乗客には可能な限り多くの情報を提供するよう求められます。乗客は、キュナードがすべての関連情報を確実に保持するために、追加情報の提供を求められる場合があります。

21. キュナードが必要な補助を提供できること、乗客の乗船、下船または輸送を安全または操作上可能な方法で実行することを不可能にする可能性がある、船舶または港湾ターミナルを含む港湾のインフラおよび設備機器の設計に関連する問題がないことを確認するために、特別な扱いまたは補助を必要とするかまたは行動能力障がいまたは障がいを持つ乗客（車椅子を使用する乗客を含む）は、予約時点でキュナードに通知する必要があります。車椅子を使用する乗客は、本人の標準サイズの車椅子を用意する必要があります。船舶の車椅子は緊急時にのみ利用可能です。船舶および乗船中のすべての安全のため、すべての車椅子およびその他の移動補助器具は、使用していないときは乗客の客室に保管する必要があります。また、これが可能なことを確認し、船舶および乗船中のすべての乗客の安全を確保するために、キュナードは、車椅子を使用する乗客に対して指定カテゴリーの客室を予約することを要求する権利を留保します。詳細はキュナードのパンフレットおよびウェブサイトに記載されています。キュナードは、乗客が特別な扱いまたは補助の要求事項または行動能力障がいまたは障がい（車椅子を使用する要件を含む）についてキュナードに通知することを怠った場合、当該乗客に対して乗船を拒否する権利を留保します。キュナードの過失または不作為または輸送事故が原因で発生した移動補助器具の損失または損害に対する費用は、当該器具を修理するかまたは交換するかについてのキュナードの絶対的裁量の対象となります。予約時点でキュナードが書面によって別途同意する場合を除き、乗客が乗船時に船舶に持ち込めるのは、合計価格が客室1室あたり2,250ポンドを超えない2台の移動補助器具またはその他の医療機器に制限されています。

22. キュナードおよび/または関連する港湾当局は、乗船前またはパッケージ中に随時、公衆衛生アンケートまたは集団検診を実施する権利を有しています。すべての乗客は、乗船前アンケートを完了し、集団検診を順守し、胃腸の病気、バクテリアおよび/またはウイルス性疾患および/または新型コロナウイルス感染症（COVID-19）など（ただし、これらに限定されません）、疾病の症状に関する正確な情報を提供することに合意します。乗船前14日間で、またはクルーズ中のいつでも、気分がすぐれず、かつ高温症状、新規の継続的な咳または通常の味覚または嗅覚の損失または変化を感じる乗客は、その症状を報告し、キュナード、

関連する港湾当局、またはその他の国内当局または国際当局が提供するガイダンスに従う必要があります。健康および安全のため、キュナードはノロウイルスまたは新型コロナウイルス感染症（COVID-19）など（ただし、これらに限定されません）、ウイルスまたはバクテリア性疾患の症状がある乗客、および/またはバクテリアまたはウイルス感染の広がりを防止または制限するために設計または意図された船舶の乗組員または港湾代表者または国内当局もしくは国際当局の代表者からの指示に従わない乗客は、乗船を拒否される場合があります。乗客が関連する乗船前アンケートまたはキュナード、関連港湾当局またはその他の国内または国際当局が要求した集団検診の順守を拒否すること自体が、乗船拒否となる場合があります。乗船拒否のすべてのケースは、第38項に従って、100%の取消料となる取消しとみなされます。

23. 乗客が乗船中にウイルスおよび/またはバクテリア性疾患と診断される場合、またはキュナードおよび/または船長および/または船舶の医療スタッフのメンバーの意見により、ウイルスまたはバクテリア性疾患（新型コロナウイルス感染症（COVID-19）など（ただし、これらに限定されません））の症状を示す乗客が、キュナードおよび/または船長および/または船舶の医療スタッフのメンバーの意見により、その乗客、付き添いの乗客またはその他の乗客がその乗客と濃厚接触した場合は、健康および安全の理由で客室に留まる必要があります。乗客がキュナード、船長または船舶の医療スタッフが推奨する期間中、客室に留まることを拒否する場合、または乗客に対して取られている対策、またはバクテリアまたはウイルス感染（寄港地観光中の現地オペレーターによる指示を含む）の広がりを防止または制限するために設計または意図された船舶の乗組員の指示に従わない場合、その乗客は、健康および安全上の理由により、医療センターに留まるか、またはキュナードにより追加責任なしで下船（または、乗船または下船許可を拒否）することが求められます。さらに、キュナードおよび/または船長および/または船舶の医療スタッフのメンバーの意見により、乗客がウイルス性疾患（新型コロナウイルス感染症（COVID-19）など、ただし、これに限定されない）の症状を示す場合は、追加責任なしでキュナードによって乗客を下船させることができます。

24. 乗客が適用される安全要件に従って輸送されることを確実にするために、乗客は予約時点で以下の事項についてキュナードに通知することが要求されます。

(i) 宿泊設備、座席または必要なサービスに関する乗客の特別なニーズおよび/または乗客が特定の医療機器を乗船時に持ち込む必要があるかどうかについて。

(ii) キュナードまたはターミナルオペレーターからの必要とする補助の性質について。

(iii) 乗客が公認介助犬を乗船させることを希望する場合。介助犬は国内規制の対象です。乗船させることのできる犬の数には制限もあります。したがって、予約時点で当該要件について通知することが必要です。

(iv) 乗船時に必要なその他の補助について。

キュナードの船舶内の医療設備には透析を行う設備がないことにご注意ください。船医は透析治療を提供する訓練を受けていませんが、緊急時には補助できます。すべての透析設備と治療を提供するのは乗客の責任となります。これには抗生物質が含まれます。乗客が安全に、かつ適用法に準拠して輸送されることを確認するために、予約時点でリスク評価を実行するものとします。キュナードの船舶内には様々な給電装置がありますが、英国内の標準的な給電装置とは異なる場合があります。具体的な詳細については乗客がキュナードに連絡をとる必要があります。乗船時に医療用電気機器を持ち込む予定の乗客は、船内での当該機器の使用が安全であることを確認するために、製造元またはサプライヤーに連絡することが重要です。医療機器に関しては、船内での保管施設が限られています。出航前にすべての医療機器を船舶に配達する手配をするのは、乗客の責任となります。乗船時に医療機器を持ち込む必要があるかどうかについて予約をする前に乗客がキュナードに通知するという要件は、医療機器が持ち込み可能でありかつ/または安全に輸送されることを確認するためです。客室に持ち込める酸素ポンベの数には制限があります。船内の医療センターでは、酸素ポンベを再充填または供給することはできません。すべての医療機器が正常に機能することを確認し、またパッケージの期間中十分な医療機器および医療用品を手配するのは乗客の責任です。船舶は代替機器を搭載しておらず、沿岸部の医療および機器へのアクセスが困難かつ高額となる場合があります。乗客はすべての医療機器を操作する必要があります。監督を必要とする特定の病状が発生した場合、そのような監督は、乗客が費用自己負担の上、手配する必要があります。船舶は、肉体的、精神的またはその他の状態に対する専任またはその他の介護者を提供しません。船舶はレスパイトサービス(訳注:障害がある人の介護を一時的に代行して、家族の負担を軽減させるサービス)を提供しません。乗客は、すべての医療機器を航空機で運送できる、または航空機内で使用できるわけではないことに注意する必要があります。乗客は運送の前に航空会社に確認する必要があります。

## 妊娠

25. キュナードは、妊娠12週未満の女性に、旅行前に医療アドバイスを求めることを推奨しています。

26. キュナードは、出産のための適切な医療設備を船内に搭載していません。健康と安全上の理由により、残念ながら、キュナードはパッケージの期間中のどの時点であっても、妊娠24週以上の乗客は運送できません。すべての妊娠女性は、母子共に健康であり、旅行日程案を考慮した上で旅行への適性があり、その妊娠が高リスクではない旨を記載している医師または助産婦による書状を提示することが要求されます。当該書状は、最終月経期(LMP)および超音波(実行された場合)の両面から算出した出産予定日(EDD)を記載している必要があります。キュナードは、乗客が本項の要件に適合しない場合、予約の承諾ま



たはその後の乗客の運送を致しかねます。パッケージのいずれかの時点において妊娠24週以上となることを事由として乗客がパッケージに参加できないことが合理的に知らされる以前に、妊娠中の当該乗客によってまたは当該乗客に代わって予約された場合、妊娠中の女性がパッケージに参加できないことを承知してから合理的に実行可能な限り早急にキュナードに通知することを条件として、キュナードは、当該乗客によってまたは当該乗客に代わって支払われた料金、ならびに同伴する乗客によって支払われた料金を全額払い戻します。ただし、それ以外にはいかなる責任も負わないものとします。キュナードは、妊娠後期と見受けられる乗客の乗船を拒否する権利を明確に留保し、さらにキュナードは、かかる拒否または当該乗客の運送に関していかなる責任も負わないものとします。

27. 妊娠中の乗客については、船内の医療設備に関する情報を扱う「医療」という見出しの第29項乃至第31項で言及されています。

28. 船医は、分娩または出生前後の治療を行う資格を有しておらず、かかるサービスまたは機器を提供する能力がないことに関してキュナードはいかなる責任も負いません。

## 医療

29. 乗客は、クルーズ中に必要な場合、資格を持つ医師が乗船している間に、医学的支援を求めることは乗客の義務および責任であることを認めるものとします。

30. 船医は専門医ではなく、また船内の医療センターは陸上の病院と同様の基準で設備機器が用意されていることは要件ではなく、それらの設備機器は用意されていません。船舶の医療センターは、広範囲または継続的な治療を提供することを目的として設計されていません。船舶は、その旗国の要件に準拠して、医療用品および機器を搭載しています。キュナードと船医はどちらも、病状を治療できる能力がない結果として、乗客に対し責任を負わないものとします。船内の医療センターから提供されたサービスまたは薬品は支払い請求の対象となります。

31. 病気または傷害が起きた場合、乗客は治療のために上陸する必要がある場合があります。寄航港または乗客が上陸した場所での治療の質に関しては、いかなる表明も行われません。港ごとに医療設備は異なり、さまざまな病院または診療所によって提供される治療の基準に関して、いかなる表明または保証も行われません。

## 保険

32. すべての乗客が十分に有効な医療保険に加入しなければならないことは、本契約の条件です。医療保険は、旅行、キャンセルおよび削減を保障し、世界中（または少なくとも乗客が寄港予定の諸国）において既往症に対する完全かつ有効な医療保障を行う必要

があり、パッケージの全期間にわたり有効である必要があります。保険証書には、医療費および本国帰還に関する200万ポンド以上の保障、およびヘリコプターによる避難など(ただし、これに限定されません)の船舶からの緊急避難費用の保障を最低限含める必要があります。パッケージの期間中、十分かつ適切な保険が掛けられていることを確認するのは乗客の責任です。

33. キュナードは、可能な場合はいつでも、パッケージの一部を形成する活動に起因するか否かにかかわらず、またいかなる当事者の過失の結果であるか否かにかかわらず、パッケージ期間中に病気または人身傷害が生じた、または死亡した乗客に、一般的な援助を提供します。

34. いかなる種類の医療的処置、歯科治療または類似する治療、ホテル、交通機関、帰国に関連して乗客のためにまたはそれに代わってキュナードが合理的に負担する費用または経費またはその他の費用は、その合計額が当該乗客の旅行保険によって保障されているか否かを問わず、当該乗客からキュナードに対して払い戻されるものとします。キュナードは、当該費用または経費を回収するためにキュナードが適切と判断するあらゆる措置を講じる権利を留保します。

#### 料金および追加料金

35. キュナードは、パンフレット内の詳細および料金について、公表後に変更する権利を留保します。パンフレット等で宣伝広告されている料金、値引き、追加料金および特別オファーは、撤回または変更される場合があります。料金は上下に変動する可能性があります。乗客は、最新の料金および費用について、予約前に旅行代理店に連絡、または0843 374 0000に電話、または弊社ウェブサイト:[www.cunard.co.uk](http://www.cunard.co.uk)を参照する必要があります。

36. キュナードは、燃料その他の動力源、定期航空運賃および航空会社(およびその代理店)とキュナードの間の契約の一部である航空会社の費用変更などの輸送費の変動、付加価値税の変更などの政府の行為または政府が課すその他の変更、および為替レートの変動に関連する通貨変動、パッケージの履行に直接関与しない第三者が課すパッケージに含まれる旅行サービス上の税金または手数料(旅行者税、入国税または港および空港における乗船または下船手数料を含む)の水準に起因して、乗客のパッケージ料金の変動を許容するために、出航の20日前までに随時料金を上下に変更する権利を留保します。何らかの小さな変動がある場合、乗客の旅行手配の料金の2%相当額(保険料および変更手数料を除く)が上昇分に吸収されますが、払い戻し分には含まれません。大きな変動がある場合、この2%は同様に上昇分に吸収されますが、払い戻し分には含まれません。これによって乗客がパッケージの料金の8%を超える上昇分を支払わなければならないことを意味する場合には、乗客は、本契約を解除し、支払った金額の全額払い戻しを受けることができず(変更手数料または保険料を除く)。派生的な費用または経費または利益の喪失は、支

払いの対象ではありません。保険証書の譲渡または再利用が不可能であったことを乗客が証明できる場合、キュナードは、支払われた保険料を適切に払い戻すことを考慮します。このために乗客が取消しを決定する場合、当該乗客は、キュナードが当該乗客に対して変更案を通知した時点から14日以内に取消しの権利を行使する必要があります。乗客が変更案を希望するかまたは本契約を取り消すかのいずれかについてキュナードに通知することを怠った場合、キュナードが本契約を取り消し、かつ当該乗客のすべての支払額を払い戻すことにつながる場合があります。キュナードは、本契約の取消し後14日以内に乗客に対して支払うべきすべての支払額を払い戻すものとし、または、キュナードが代替パッケージを提供し、支払い済みの金額を当初のパッケージから代替パッケージに移行できる場合、乗客は、代替パッケージのオファーを承諾できます。代替パッケージの費用が当初のパッケージよりも少ない場合、料金の差額は払い戻しされます。旅行手配は常に現地通貨で購入されるわけではなく、契約上あるいはその他の保護が設定されているため、一部の明らかな変更は、乗客のパッケージの料金には全く影響しないことにご注意ください。

37. 乗船時のショッピングアカウントを設定するため、チェックイン時に支払カードの登録が必要です。また、当該アカウントのためのクルーズカードが発行されます。初回の事前認証のため100ドルがチェックイン時に必要となり、その後乗客がクルーズカードを使用する乗船中の購入（キュナードのパンフレット内およびキュナードのウェブサイト上で指定されているレートで請求される宿泊および食事代を含む）でこの初回金額を超えるものに関しては、この購入金額が正確でかつ当該乗客が登録した支払カード上のさらなる資金ブロック用に承諾された金額内として承認されます。乗船中のサービスおよび商品ならびに寄港地観光に関するすべての精算は、乗客が船舶の利用を終了する前に全額決済する必要があります。乗客がクルーズ完了以前に乗船中の精算を決済できなかった場合、キュナードは、支払いの実行日まで未払い額に金利を課す権利を留保し、法的手続費用に加え、かかる支払金額追徴のための合理的な事務管理費を請求する権利を有するものとし、また、キュナードは、本利用条件またはそれ以外に基づいてキュナードが有しているその他の救済措置を侵害することなく、乗客がする可能性がある将来の予約を取り消す権利、および乗客からキュナードへの支払い額とキュナードが乗客に対して支払い義務を負う金額とを相殺する権利も留保します。

#### 乗客による取消し

38. 本契約の履行に重大な影響を与える不可避かつ異常な状況（第1項で定義されたとおり）が発生した場合、乗客は、取消料を支払うことなく、パッケージの開始前に本契約を取り消す権利を有しています。かかる状況において、乗客は支払った金額の全額払い戻しを受ける権利を有しますが、追加的な補償を受ける権利は有しないものとし、

乗客は、その旅行代理店を通じて、または直接予約をした乗客については弊社予約部門に電話をすることにより、パッケージの開始前に随時本契約をキャンセルできます。ただし、当

該取消しが本契約の履行に重大な影響を与える不可避かつ異常な状況の結果としてではない場合には、キュナードは、次の基準に従って支払い済み料金の割合として取消料を徴収する権利を有するものとします。

誤解を避けるために記すと、(キュナードがパッケージの履行を妨げるのではなく)乗客が休日に旅行できない状況の場合、乗客には全額払い戻しを受ける権利はなく、取消料が適用されます。かかる状況には、乗客の自宅または旅行日程の一部となるエリアまたは諸国のいずれかに定められた国際的、国内または現地の措置が含まれます(ただし、これらに限定されません)。乗客が自主隔離または任意のフォームに入力する、または自宅に戻ってから隔離することを義務付ける要件によって、乗客が取消料を支払わずに本契約を取り消すことはできません。旅行日程内の諸国への旅行に対して外務・英連邦・開発省(またはその他の公共団体)が発行した助言によって、乗客が取消料を支払わずに本契約を取り消すことはできません。乗客は、旅行保険が上記の第32項で要求されるかかる事態を十分に保障することを確認する必要があります。

#### キュナード料金および早期割引:

キュナードが書面による取消し通知を受け取る出航前期間	取消料 (料金のパーセント)
予約日から出航前91日まで	保証金
90～57日	50%
56～42日	60%
41～16日	75%
15～6日	90%
出航の6日前以降または乗船不履行。 フライクルーズの場合は、航空便出発日が出発日となります。	100%

#### 割引:

キュナードが書面による取消し通知を受け取る出航前期間	取消料(料金のパーセント)
予約日から出航まで(乗船の不履行を含む)。	100%

39. 乗客の保険証書の条件に基づいて乗客が取消料(該当する超過分を差し引く)を再請求できる場合もあります。請求は適切な保険業者に提出する必要があります。出航後、乗客が病気によるかまたはその他の理由によるかを問わず下船した場合、当該乗客にはパ

パッケージの未利用部分の払い戻しを受ける権利はありません。

#### 出航前のキュナードによる変更および取消し

40. キュナードは、予約後にパッケージを取り消さないまたは変更を行わないよう最善を尽くしますが、時にはそのような変更が必要となります。キュナードによるほとんどの変更は重大なものではなく、キュナードは乗客に補償金を支払うことなく変更する権利があります。キュナードによる出発前後の要件、健康および安全上の理由による手順の変更(新型コロナウイルス感染症(COVID-19)に対応するために必要な変更など)は、重大な変更となる可能性は低く、かかる変更は乗客に補償する権利または手数料なしでパッケージを取り消す権利を付与しません。それにもかかわらず、キュナードは出発前に本契約をキャンセル、またはこれが運用面、商業面またはその他の理由で合理的に必要なパッケージを変更および/または抑制できます。キュナードは、速やかにパッケージの取消しまたは変更を乗客または旅行代理店に(該当する場合は、その後、合理的に速やかに書面による確認をもって)通知します。キュナードがパッケージの重大な変更をする場合、乗客は変更を受け入れるか、可能な場合は、同等の代替パッケージ(利用可能な場合)のオファーを受け入れるか(代替の価値が低い場合、キュナードは料金の差額を払い戻す)、またはパッケージを取り消して支払った全額の払い戻しを受けるかのいずれかを選択します。乗客は、キュナードが当初に予約した旅行日程とほぼ同時におよび/または類似した利用可能かつ適切な代替パッケージを提供することは通常可能ではないことや、キュナードが最善を尽くして類似期間と同等の価値の適切な代替パッケージを提供することを認識し、かつ同意します。乗客は合理的速やか(いかなる場合も、重大な変更の通知を受けて14日以内)に、自己の決定をキュナードに通知する必要があります。

41. 乗客が第40項で定められた状況でパッケージを取り消すか、またはキュナードがパッケージを取り消す場合、乗客は、以下のとおり補償を受ける権利を有します(ただし、変更または取消しが不可避かつ異常な状況による場合、または乗客による不払いによる場合を除きます)。

キュナードが通知する期間	正規料金を支払う乗客1人当たりの補償
90～43日	5%のクルーズクレジット
42～29日	10%のクルーズクレジット
28～15日	15%のクルーズクレジット
14～0日	20%のクルーズクレジット

キュナードは、予約した乗客数がパッケージを進める上での最低必要数を満たさない場合、追加補償を支払うことなく、本契約を取り消し、支払われた金額を全額払い戻す場合があります。キュナードは遅くとも以下の日までに契約の取消しを乗客に通知します。

パッケージが6日を越える場合は、パッケージ開始の20日前、パッケージが2乃至6日の場合は、パッケージ開始の7日前、パッケージが2日未満の場合は、パッケージ開始の48時間前。

42. クルーズクレジットの金額はキャンセルしたパッケージに実際に支払った料金を参照して計算され、キュナードの他の予約にのみ使用できます。新しい予約は、当初のパッケージの日付後、その年の12月31日までに行う必要があります。クレジットバウチャーは、予約時点で乗客が利用できる値引きを控除した後の新規パッケージの正規料金と引き換えることができます。上記の補償は、乗客がより多くの補償を請求する権利(それを請求する権利を乗客が有する場合)、または補償を異なる形式で受け取るよう要求する権利を除外するものではありません。派生的な費用または経費または利益の喪失は、支払いの対象ではありません。

出航後のキュナードによる変更および取消し

43. 出航後、キュナードは、船舶が旅行日程に記載のあるすべての港に寄港するかまたは広告に含まれる航路またはスケジュールのすべての内容に従うこと、またはパッケージのすべての内容が提供されることを保証しません。キュナードは、当該港の省略、寄港地の追加または広告に含まれる航路、スケジュールまたはパッケージを変更するか否かについて決定する絶対的権利を留保します。キュナードがパッケージの主要な部分を提供できない場合、キュナードは、パッケージを継続するために、乗客に追加の費用負担をさせることなく、適切な代替手配をします。乗客が、正当な理由で、代替手配を承諾しない場合、またはキュナードが適切な代替手配をすることが不可能である場合、キュナードは、適切な場合には、乗客に対して、出航地に戻るかまたはキュナードと乗客が合意したその他の地点への輸送手段を提供します。いずれの場合も、キュナードは必要に応じて乗客を補償します。キュナードは広告宣伝されたパッケージのすべての要素を提供する責任を負いますが、キュナードが上記を怠る場合、本契約に準拠して旅行サービスが履行されなかったと乗客が判断する時には、乗客はキュナードに遅延なく通知する必要があります。乗客がパッケージの不適合性についてキュナードへの通知を怠り、その通知が行われた場合には損害を回避または軽減できたと思われる場合、通知を怠ったことが料金の減額または損害の補償を判断する際に考慮される場合があります。キュナードは、実行が不可能でない限り、または不適合性の程度および影響を受けた当該旅行サービスの価値を考慮した上で不相応な費用が生じない限り、乗客が提起した本契約に基づく旅行サービスの不適合性を是正するものとします。変更が軽微であるかまたは不可避かつ異常な状況によりキュナードがパッケージの主要な部分を提供できない場合には、補償は支払われなないことにご注意ください。

44. 海峡、船舶交通機構が管理するその他の海上地域、運河、河川およびその他の航行可能な水路の通航または部分通航は、運航状況および/または地方自治体の要件により遅延が生じる可能性があります。キュナードは、かかる遅延に関して責任を負わないものと

します。

## セキュリティ、安全性およびサポート

45. 乗客は、常に適切な方法で、かつ乗船中のすべての人ならびに本パッケージの一部を形成しているサービスまたは設備または寄港地観光の提供に関わるすべての人の健康・安全、快適性、楽しみおよび一般的な健康状態に対する妥当な配慮を払いつつ行動することが望まれ、乗客は、この点について明確に同意するものとします。キュナードは、出航前およびパッケージ中において、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）および/またはその他の公衆衛生の問題によってもたらされるリスクに対処するための措置を実行します。これらの措置は直前の通知で実行され、関連ウイルスまたは状況の変化に関するアドバイス、知見および政府のガイダンスにより変わる場合があります。かかる措置は、乗船中のサービスおよび設備の一部がクルーズの一部またはすべてにおいて使用できない場合があり、乗客は感染症の広がりを制限または防止するために設計または意図されたキュナード、船長または船舶の乗組員のガイダンスに従う必要があることを意味します。新型コロナウイルス感染症（COVID-19）またはその他の公衆衛生の問題によってもたらされるリスクに対処するために導入された措置により、パッケージが大幅に変更されることはありません。乗客の行為、態度または健康が本要件に違反するか、または乗客の態度、健康または行為が乗客本人の健康または安全、その他の乗客または乗組員の健康または安全を危険にさらす可能性が高いか、または乗客が港で上陸許可を得らえる可能性を低くするか、または医療および/または健康維持およびサポートおよび/または帰国に関する費用についてキュナードが責任を負う可能性があると思われられる場合、キュナードおよび/または船長は、特定の状況に応じて、以下のうちの一つかそれ以上の合理的かつ適切と思われる措置を講じる権利を有するものとします。

- 特定の港またはその他の寄港地での乗客の乗船または下船を拒否する。
- 乗客を下船させる。
- 乗客を別の寝台へ移動させる。
- 乗客を特定の客室または船舶の医療センター内から外出禁止とする。
- 船医および/または船医のスタッフを通じて、薬、医薬品または類似の性質のその他の物質を処方する、または船医が必要であると判断する場合、乗客を港の病院または類似する施設に入院させるおよび/または外出禁止とする。
- 適切な場合、乗客をホテルから退去させる。

- 乗客を英国へ送還する。

46. キュナードおよび/または船長が上記第45項に従って行動している場合、乗客および(キュナードの独自の裁量により)乗客と一緒に旅行している別の人物(同一の予約に基づいているか否かを問わず)のいずれも、料金の全額または一部の払い戻しについて、またはその他の形式による補償について、英国またはその他の場所への送還費用について、またはその他の形式の損失または費用についてかにかかわらず、かかる行動の結果として被った損失または費用についてキュナードに請求する権利を有しないものとします。乗客が本項に従ってキュナードの費用負担によって送還された場合、キュナードは、当該送還費用を回収する権利を有するものとします。

47. 機長の合理的な意見により、乗客が旅行に不適格である、また航空機、その乗客または乗組員の安全への脅威となっている、または虐待的または破壊的であるために乗客が航空機に搭乗する権利を認められなかった場合、キュナードは、乗客の旅行手配を完了する責任を負わず、また払い戻しまたは補償を支払う責任も負いません。航空機が乗客の行為により、予定にない着陸を余儀なくされる場合、キュナードは、乗客からその費用の全額を回収する権利を有するものとします。

48. 安全上の理由から、随時、乗客および/または乗客の手荷物および物品を検査する必要がある可能性があり、乗客は、船長またはその他の権限保持者から要請を受けた場合は、かかる検査を許可することに同意するものとします。

49. 乗客は、可燃物または危険性のある物品、持ち込みが規制または禁止された物質、または動物を船内に持ち込むことを禁止されています。そうした行為に及ぶことは、本利用条件の違反であり、乗客はあらゆる傷害、損失、損害または費用についてキュナードに厳密な責任を負うことになるものとし、乗客はかかる違反によりキュナードが被った損失、損害または費用についてキュナードに全額補償するものとします。乗客は、個人的に法的罰則の対象となる場合もあります。船長(または目的のために委任されたその他のオフィサー)は、船長が本項に違反している可能性があるとは合理的に考える乗客の客室にいつでも立ち入り、検査し、当該乗客の個人的な荷物(客室内にあるか否かを問わない)を検査する権利を有するものとします。乗客が本項に違反していると判明した場合、キュナードおよび/または船舶の船長は、第45項によって付与された権限のいずれかを行使する権利を有し、第46項が適用されます。上述の事項を制限することなく、乗客は、海洋および/または水路に物品を投棄することを含む、不法投棄またはあらゆる種類の汚染に関連した行動に起因するすべての損失および罰金に対して責任を負うものとします。

50. 乗組員またはキュナードによって権限を付与されたその他の人物は、必要な検査、保守管理、修理作業を実行するため、またはそれらに関連する目的のために乗客の客室に立ち入る権利を有するものとします。



## 苦情

51. 旅行中に発生する問題は、その時点で乗客からキュナードの代表者に提起する必要があります。旅行中に、乗客が全面的に納得する程度まで問題が解決しなかった場合、苦情が適切に調査されるには、その後都合がつき次第、またいかなる場合においても乗客がパッケージから戻った後28日以内に、キュナードに通知することが非常に重要です。この期間内に苦情について報告できなかった場合、キュナードが苦情について調査を行い処理する能力に不利な影響を与える可能性があります、また将来の請求を害する可能性があります。海上および内陸の水路を旅行する乗客の権利に関するEU規則第1177/2010号に関連する苦情は、サービスが提供された日から2ヶ月以内に書面によってキュナードに行う必要があります。キュナードは、1ヶ月以内に、乗客の苦情が立証されたか、却下されたか、または未だ検討中であることを、乗客に返答するものとします。ただし、返答するための所要時間は、苦情を受け取ってから2ヶ月を超えないものとします。

## 賠償責任

52. 第52乃至56項に従って、キュナードは、クルーズを除き、パッケージに関連するサプライヤーの過失または不作為に起因する死亡、傷害または疾病に対する責任を負います。キュナードは、該当する場合、第55乃至60項(同項を含む)で参照される協定によって、その責任を制限します。いかなる場合も、キュナードは、パッケージの一部を形成するサービスの不適切な履行または不履行に対して、それらが乗客の過失、本契約に基づいて提供されるサービスの提供と無関係の第三者の予測不可能または不可避の作為または不作為、または不可避かつ異常な状況に全面的に起因する場合には、責任を負いません。

53. 人身傷害、死亡または疾病に関連しない請求または第55乃至60項(同項を含む)で参照される協定の対象ではない請求について、本契約の不適切な履行に対するキュナードの責任は、影響を受けた乗客がパッケージに支払った料金(保険料および変更手数料を除く)の最大3倍までに制限され、キュナードは、事業の損失または利益の喪失、使用の損失またはその他の派生的または間接的な損失または損害に対して責任を負わないものとします。

54. すべての運送(陸海空による)は、実際の運送者の運送条件の対象となります。これらにより、責任が制限されるかまたは免責される場合があります。それらは明示的に本契約に組み込まれます。これらの諸条件の写しは、要求があり次第キュナードから入手可能です。キュナードは、航空会社の身元について最終決定後乗客に通知され、また可能性の高い航空会社の詳細がパンフレットに記載されることを確認します。キュナードは、EUが禁止した航空会社リスト(弊社ウェブサイトにて閲覧可能です)に掲載されている航空会社は利用しません。キュナードの賠償責任は、航空会社の賠償責任を超えません。

55. 乗客および乗客の荷物の航空輸送は、1929年ワルソー条約(1955年ハーグ議定書または1999年モントリオール議定書に改正されたものまたはその他であることを問わない)または1999年モントリオール条約を含む、様々な国際条約(以下「国際航空条約」という)に準拠します。英国と欧州連合加盟国との間の航空便は、EU規則第889/2002号に準拠し、同規則が1999年モントリオール条約を法的に有効にしています。キュナードが航空輸送に関して不稼働の航空会社として乗客に責任を負う可能性のある範囲内で、国際航空条約の諸条件(キュナードと乗客間のフライクルーズに関する契約に適用される可能性のある将来的な改正および新たな協定を含む)は本利用条件に明示的に組み込まれています。国際航空条約は、航空会社が、死亡、人身傷害、荷物の損失および損害ならびに遅延についての責任を制限することを許可している場合があります。キュナードが航空輸送に関して乗客に対して責任を負う可能性がある限り、責任の制限は然るべく決定されます。これらの条約のコピーは、要求があり次第キュナードから入手可能です。

56. 乗客および乗客の荷物の国際海上輸送(クルーズを含む)は、船客に対する賠償責任に関するEU規則第392/2009号([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/2724/annex-b-reg-ec-392-2009.pdf)で閲覧可能)および2002年アテネ条約([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/261628/Misc.6.20\\_13\\_Prot\\_2002\\_Athens\\_8760.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/261628/Misc.6.20_13_Prot_2002_Athens_8760.pdf)で閲覧可能)に準拠します。コピーは要求することにより入手可能です。2002年アテネ条約およびEU規則第392/2009号は、本利用条件に明示的に組み込まれており、国際海上輸送に起因する死亡、人身傷害または荷物の損失または損害についてのキュナードの責任は、死亡、人身傷害または荷物の損失または損害についての航空会社の責任を制限し、有価物についての特別条項を作成する2002年アテネ条約およびEU規則392/2009号に従って独自に提起および決定されるものとします。責任の制限は、特別引出権(SDR)を参照して評価され、SDRは毎日の為替レートによって変動します。本利用条件におけるすべてのSDRの価値は、2020年10月28日時点で正確です。最新の価値は以下のウェブサイト [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx) で評価できます。書面による通知が以下の通り(航空会社としての)キュナードに提供されない限り、乗客に届けられた荷物には何らの損害もなかったものと推定されます。

a) 明らかな損害がある場合、下船または再配送以前またはその時点、b) 明白でない損害または損失の場合、下船または再配送またはかかる再配送が行われるべき時点から15日以内。クルーズが航行中であるものの、1ヶ国にのみ寄港する場合(国内輸送)には、1974年アテネ条約の条項が適用されます。国内輸送が英国内である場合は、2014年商船法(乗客およびその手荷物の海上運搬に関する条約)(改正)(施行)(2014年規則)が適用されます。非航海クルーズは、1995年商船法の規定の対象となるものとし、死亡または人身傷害の賠償責任は、乗客1名当たり175,000 SDRに制限されます。これらの条項は、船舶が水上ホテルとして使用されている場合も適用されます。1974年アテネ条約および2014年規則に従って客室の荷物に適用される制限は、833 SDR(909ポンド)です。EU規則第392/2009号および2002年アテネ条約が適用される場合、この数値は2,250 SDR(2,452)まで

上昇します。有価物が船舶に預けられていない限り、キュナードは、有価物に対する損失および/または損害に関して責任を負いません。客室の金庫の使用は、船舶に預けることではありません。船舶に預けられており、より高額な金額が書面によって合意されていない限り、1974年アテネ条約および2014年規則に準じたキュナードの賠償責任は1,200 SDR(1,308ポンド)に制限され、EU規則第392/2009号および/または2002年アテネ条約が適用される場合は、3,375SDR(3,678ポンド)に制限されます。死亡および/または人身傷害が発生した場合、1974年アテネ条約および2014年規則に基づき適用される制限は、46,666 SDR(50,850ポンド)または運行する航空会社の主たる事業所が英国内にある場合、300,000 SDR(326,895ポンド)です。EU規則第392/2009号および2002年アテネ条約に従い、乗客は、船舶の難破、転覆、衝突または座礁、船内の爆発または火災、または船内の瑕疵に関連する死亡または人身傷害(「輸送事故」)に対して事故1件あたり250,000 SDR(272,431ポンド)の補償を航空会社から受け取る権利を有します。ただし、輸送事故が戦争行為、敵対行為、内戦、暴動または例外的、不可避かつ抵抗不能な性質を持つ自然現象により起こった場合、または第三者が事件を引き起こす意図を持って行った作為または不作為を全面的な原因とする場合を除きます。輸送事故に対する補償は、合計額400,000 SDR(435,889ポンド)となるまで、事故1件につき各乗客あたり150,000 SDRまで増額できます。ただし、損失を招いた事故が航空会社の過失または不注意なしに発生したことを航空会社が立証する場合を除きます。輸送中以外に発生した事故の場合、乗客は、損害を引き起こした事故が航空会社の過失または不注意に起因したものであることを立証する必要があります。これらの状況での最大支払い額は400,000 SDRです。戦争またはテロに関連する場合、最大支払い額は、乗客1人あたり250,000 SDRまたは船舶1隻かつ事故1件あたり3億4000万SDRとなります。EU規則第392/2009号の要約はこちら(<http://ec.europa.eu/transport/theme/s/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>)で閲覧できます。

57. キュナードが支払う損害賠償金は、EU規則第392/2009号、2002年アテネ条約および/または2014年規則の制限までは、乗客による寄与過失の割合および1974年アテネ条約第8条(4)に定める最高免除額によって減額されます。

58. 航空輸送または海上輸送に起因する請求に関連してキュナードが乗客に対して責任を負う可能性がある限り、キュナードは、アテネ条約に基づき、実際の航空会社に対して行使可能な抗弁、免責および制限それぞれ全ての権利(輸送に関する自社の諸条件を含む)を有するものとし、また本条件のいかなる規定もその利用条件の放棄とみなされないものとします。本利用条件の規定がワルソー条約、モントリオール条約もしくはアテネ条約または強制的に適用される法令によって無効とされるかまたは別途執行不能である範囲内で、当該規定は無効となるものとしませんが、その範囲を超えないものとします。

59. キュナードが所有していない船舶でクルーズを実行する可能性がある限り、1996年の議定書またはその他による改正のとおりであるか否かにかかわらず、また関係法域内で随時有効であるとおり、1976年海事債権についての責任の制限に関する条約を目的として、キ

ユナードが常時船舶の所有者とみなされることが合意されており、またそのように当該条約に基づき責任を制限する権利を有します。

60. 航空輸送に起因する請求を除き(第55項に記載のとおり)、海上輸送中に死亡や人身傷害および荷物の損失または損害に関連してキュナードが乗客に負う可能性のある責任は、本利用条件に従い本条約に基づくかまたはそれ以外かを問わず、常に2002年アテネ条約、EU規則第392/2009号または2014年規則に含まれている責任の制限の対象となるものとしてします。

61. 2002年アテネ条約、EU規則第392/2009号、2014年規則および/またはモントリオール条約などの国際条約に含まれていない荷物を含む所有物の損失または損害に対する請求に関して、かつ責任が参照によって法律または諸条件に制限されない場合、キュナードがかかる損失に対して負う可能性のある法律上の責任は、乗客1人あたり500.00ポンドに制限されます。キュナードは、あらゆる状況において、宝石類および/または金銭を含む紛失有価物に対し責任を負わないものとしてします。乗客は、その個人の所有物および有価物を常に所持していることを確認する必要があります。

62. パッケージに含まれるまたはその他の時期に購入したホテルおよびシャトル運行サービスは、キュナードが現地のサプライヤーとともに手配します。この現地サプライヤー自身、現地オペレーターのサービスを利用している場合があります。寄港地観光が行われる多くの諸国の衛生環境、宿泊設備および移動手段の規格は、英国の同等の規格よりも低いことが度々あります。キュナードは、評判が良く有能な現地のサプライヤーを指名するよう、常に努力します。ホテルおよびシャトル運行サービスの諸条件は、適用可能であり、また本条約(またはシャトル運行サービスに関するキュナードと乗客間のその他の契約)に明示的に組み込まれます。これらは、ホテル経営者またはシャトル運行サービス事業者の賠償責任を制限または免除する場合があります。キュナードの責任は、ホテル経営者および/またはシャトル運行サービス事業者の責任を超えません。関連する国の現地規格は、本パッケージサービスの履行を評価する上で関連性があります。乗客からの苦情が発生した場合、本条約(またはシャトル運行サービスに関連したキュナードと乗客間のその他の契約)は、イングランドおよびウェールズの法律に従っていない場合であっても、これらのサービスに関連する現地の規格が十分に満たされた場合、履行されたものとみなされます。キュナードは、乗客の過失、サービスの提供に無関係の第三者の予測不可能または不可避の作為もしくは不作為、または不可避かつ異常な状況に全面的に起因するかかるサービスの不適切さまたは不履行に対して責任を負いません。

63. キュナードは、料金に寄港地観光を含めません。寄港地観光は、パッケージの一部を形成しません。寄港地観光は、パッケージが予約された後も、別の寄港地観光のパンフレットまたはオンラインから予約できます。予約は、クルーズ開始前の特定期間に行うことができます。乗船中に購入することもできます。

64. 予約した寄港地観光は現地オペレーターが提供します。キュナードは、関連する国の現地の法律および規制を適用する、評判が良く有能な現地オペレーターを指名するよう常に努力します。寄港地観光のオペレーターは、キュナードの被使用者、代理店またはサプライヤーではありません。キュナードは、現地オペレーターの過失に全面的に起因する作為または不作為に対して責任を負いません。キュナードは、寄港地観光を運営、実行またはそれ以外に組織および/または監査しません。すべての乗客は、本人が寄港地観光に適しており、健康であることを確認する必要があります。すべての寄港地観光は、寄港地観光のパンフレットにある諸条件に準拠します。

65. すべての従業員、代理店、請負業者およびその下請け業者（第1項で定義するサプライヤーを含む）ならびにキュナードおよびそのサプライヤーの両方のすべての保険業者は、本利用条件に基づいてキュナードが利用できる同様の権利、抗弁、免責および制限の恩恵を受けるものとします。

#### 訴訟、請求および制限

66. 航空または海上輸送に起因する乗客による訴訟は、該当する場合、ワルソー条約、モントリオール条約、2002年アテネ条約、EU規則第392/2009号または2014年規則によって定められた期限内に開始する必要があります。

67. 裁判所または法廷が英国法以外の法律を適用する場合、キュナードは、（すべての責任の免除および制限に関連して）回復可能な損害額に関する制定法による法制限の保護を含む法律によって許容されている最大限の保護を受ける権利を有するものとします。

68. キュナードは英国旅行業協会（ABTA）の会員であり、会員番号はV8764です。キュナードは、ABTAの行動倫理規範により、乗客に対して高い水準のサービスを維持する義務を負います。キュナードは、乗客に英国取引基準協会（CTSI）によって承認されたABTAの紛争解決体系を提供することもできます。キュナードが苦情を解決できない場合、乗客は[www.abta.com](http://www.abta.com)を参照し、ABTAの簡潔な手続を利用できます。本規範および紛争解決におけるABTAの援助に関する詳細情報については、[www.abta.com](http://www.abta.com)で閲覧できます。

#### 財政的保護

69. キュナードは、すべてのパッケージに対して十分な財政的保護を提供します。航空便をベースとしたパッケージについては、キュナードの航空旅行業ライセンス（ATOL）番号6294で行われます。万が一キュナードが支払不能に陥った場合、CAAは、航空便をベースとしたパッケージを予約した乗客が外国で立ち往生しないようにし、事前予約のために乗客がキュナードに支払った金銭を払い戻すよう手配します。詳細については、ATOLのウェブサイト（[www.atol.org.uk](http://www.atol.org.uk)）を参照してください。乗客がATOLによって保護された航空便または航

空便が含まれている休日プランをキュナードから購入した場合、ATOL証明書を受け取ります。これには、航空便、宿泊設備、レンタカーおよび/または財政的に保護されているその他のサービスの一覧が表記されており、乗客は、本人にとって証明書が持つ意味や、好ましくない事態が発生した際の連絡先についての情報を得られます。キュナードまたはATOL証明書で特定されるサプライヤーは、ATOL証明書に一覧表記されたサービス(または適切な代替サービス)を乗客に提供します。キュナードまたはサプライヤーのどちらも、支払い不能を事由として、その提供を行うことができない場合があり、代替ATOL保持者が乗客に対して購入したサービスまたは適切な代替サービスを(乗客に追加費用が発生することなく)提供する場合があります。乗客は、そのような状況において、代わりにATOL保持者がそれらの義務を履行することを承諾することに同意し、本契約に基づき乗客が支払う未払い金銭を当該代替ATOL保持者に支払うことに同意するものとします。ただし、乗客は、場合によっては代替ATOL保持者を指名することが不可能であり、その場合、乗客は、ATOLスキーム(または該当する場合、そのクレジットカード発行会社)に基づいて請求を行う権利を有します。キュナードまたはATOL証明書によって特定されるサプライヤーが、支払い不能を事由として、一覧表記されているサービス(または代替ATOL保持者等を通じた適切な代替サービス)を提供できない場合、エアトラベル・トラストファンド(ATT)の管財人が、ATOLスキームに基づき乗客に支払います(または利益を供与します)。乗客は、かかる支払いまたは利益に対して、乗客が当該サービスを提供されていないことに関連するまたはそれに起因する請求(キュナード、乗客の旅行代理店(または該当する場合、乗客のクレジットカード発行会社)に対する請求を含む)を完全にそれらの管財人に譲渡することに同意します。乗客がATOLスキームに基づいて請求した金額を他の組織が支払った場合、乗客はかかる請求がその組織に再譲渡される場合があることにも同意します。

70. キュナードによって提供および販売されたすべてのパッケージがATOLスキームによって保護されるわけではありません。英国内でキュナードによって販売された航空便を利用しないすべてのパッケージは、ABTAスキームの財政的保護に基づいて保護されます。万が一キュナードが支払い不能に陥った場合、ABTAは、航空便を利用しないパッケージを予約した乗客が外国で立ち往生しないようにし、事前予約のために乗客がキュナードに支払った金銭を払い戻すよう手配します。海外で販売されたクルーズは、販売国で施行されている消費者保護スキームまたはABTAによって運営されている保護スキーム保障される場合があり、乗客は、どの保護がその予約に適用されるかを確認するために、キュナードに連絡する必要があります。

#### 弊社がお客様のデータを利用する方法

71. 第71乃至75項の「お客様」とは、乗客を意味します。キュナードのプライバシー通知の全文は、弊社ウェブサイト([cunard.com/privacy](http://cunard.com/privacy))で閲覧できます。また、コピーは、お客様の電話予約の間、またはお客様対応部門(Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST)に連絡して要求できます。キュナードは、自社の事業ニーズをサ

ポートするために、お問い合わせいただいた方と乗客に関する個人データを、クルーズの前後およびクルーズ中に取り扱います。キュナードは、お客様が問い合わせ、予約またはキュナードで渡航される際に提供いただく個人データを収集します。お客様とキュナードとのやり取りの結果として個人データが作成され、キュナードによって保管されます。キュナードは、お客様に関連するその他の個人または第三者組織から個人データを受け取る場合があります。キュナードは、ダイレクト・マーケティング・コミュニケーションの効果を向上させるため、またはロイヤルティプログラムを届けるため、自社が保有する個人データを分析します。キュナードは、法律上の事由がない限り、お客様に関する機密の個人データを処理することはありません。キュナードは、未成年者が自社船舶の乗客である場合、サービスの提供を目的として、その未成年者に関する個人データを取り扱いますが、その他の目的では未成年者に関する個人データを収集することはありません。キュナードは、以下の1つまたはすべての理由でお客様の個人データを利用することがあります：(i)お客様との同意で、(ii)契約を締結しお客様にサービスを提供するために必要である、(iii)法律上の義務に従うため、(iv)お客様またはお客様に関連する方の重要な利益を保護するため、(v)またはキュナード自体またはその他の組織の法律上の利益のため。ただし、お客様の権利がこれらの利益に優先しないことを条件とします。

72. お客様が直接的または旅行代理店を通して予約する場合、キュナードは、お客様および予約に影響があるお客様のグループ内のその他の乗客に関する個人データ(お客様の名前、性別、生年月日、自宅住所、電話番号、電子メール、医療、ケアまたは食事に関する要件の詳細、お客様が選択した予約に関連する特定の嗜好、およびお客様の支払い情報を含む)を収集します。キュナードは、お客様と契約を締結するために本データを必要とします。お客様が予約に含まれるその他の個人に関する個人データをキュナードに提供する場合、お客様は、第71項に定められた目的のためにその個人データをキュナードに提供する権限がある必要があり、提供された情報に対する説明責任を負います。予約をする乗客は、予約に含まれる乗客についての個人データが正確かつ最新であるようにする責任を負います。クルーズを予約後、お客様はMy Cunard(ご予約済みのお客様専用ページ)のオンラインサービスへのアクセスに電子メールで招待され、お客様および予約グループ内のその他の乗客に関する追加個人データを提供する必要があります。お客様および予約グループ内のその他の乗客のパスポート、保険および緊急連絡先詳細を含む追加の必須個人データは、予約を完了するために必要です。お客様は、船内の製品およびサービス、観光およびその他のアクティビティを任意で予約または購入できます。その際、さらに個人データの提供が必要となる場合があります。キュナードは、お客様の個人データを、スパのオペレーターまたは旅行業オペレーターなど、それらのサービスをお客様に提供するために、その他の会社と個人データを共有する必要がある場合があります。

73. キュナードは、お客様のクルーズの前およびクルーズ中に、セキュリティおよび安全のため、お客様にクルーズを楽しんでいただくため、およびお客様の健康と福祉を保護するために、お客様に関する個人データを利用します。クルーズ後、キュナードがお客様のフィードバックを求

める、ロイヤルティプログラムへの参加を招待する場合があります。お客様に関する個人データは、問い合わせを調査または苦情を解決するために使用される場合があります。

キュナードは、英国内および世界中で船舶に乗船中に問い合わせをされた方および乗客に関する個人データを処理します。進行中の新型コロナウイルス感染症(COVID-19)パンデミックにより、キュナードは公衆衛生要件を満たすためにクルーズ前およびクルーズ中のお客様の健康に関する個人データを収集し、処理する必要があります。これらの要件は急速に進化しているため、パンデミック中にこの個人データが処理される方法に関する最新情報についてはキュナードのウェブサイトをご参照ください。

74. 英国内で処理される問い合わせおよび予約は、キュナードのシステムにCarnivalグループのスタッフおよびサプライヤーが英国外および/または欧州連合域外からアクセスすることができる場合は、厳正なセキュリティ管理の対象となります。お客様が予約する場合、キュナードはお客様の個人情報を、航空会社、ホテルおよび輸送会社など、旅行手配に関連するその他のサプライヤーに転送する場合があります。お客様の個人情報は、旅行代理店、セキュリティおよび信用情報審査会社、クレジットカードおよび請求を取り扱う会社とも共有される場合があります。キュナードは、政府および法執行機関およびお客様のクルーズ旅行日程内の国の公共団体(税関および出入国管理局を含む)に協力することが要求されます。キュナードは、お客様によるキュナードとのやり取り方法に応じて、欧州連合(EU)内および全世界で個人データを収集および処理します。キュナードは、お客様の目的地によっては、たとえば、キュナードが出入国管理当局、港湾管理機関または目的国での寄港地観光オペレーターに個人データを提供する必要がある場合は、乗船中の船舶を含め、お客様の個人データを全世界で処理する必要がある場合があります。これには、データ保護における管理がEU域内の法的要件ほど強固ではないEU域外の諸国を含む、異なる諸国間でお客様の個人情報の送付が関与する場合があります。

75. お客様は、キュナードがお客様に関する個人データを利用する方法についての権利を有します。これらの権利には、処理に対する同意の取下げ、お客様に関してキュナードが保持する個人データへのアクセス、個人データの更新または変更、および適用される個人データの削除が含まれます。お客様が自身の情報に対する権利を行使する場合、またはキュナードの個人データの取り扱いについて懸念または苦情がある場合は、キュナードのデータ保護責任者(Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST)に連絡するか、または電子メール([privacy@carnivalukgroup.com](mailto:privacy@carnivalukgroup.com))でご連絡ください。お客様が、キュナードの個人データの取り扱い方法、または個人データの取り扱いに関する苦情へのキュナードの対応方法に満足されていない場合は、情報コミッショナーオフィス(ICO)、ウェブサイト(<https://ico.org.uk/concerns/>)に苦情を申し入れる権利があります。