

ExEleven プログラム約款

第一章 総則

第1条(適用範囲)

1. ExEleven 株式会社(以下、「当社」といいます。)がお客様(プログラム契約申込者本人のみならずその保護者も含みます)との間に締結する ExEleven 留学プログラムに関する契約(以下、「プログラム契約」といいます。)は、この約款(以下、「本約款」といいます。)の定めるところによります。本約款に定めのない事項については、法令又は一般に確立された慣習によります。

2. 当社が法令に反しない範囲で書面により、お客様との間で個別の特約を結んだ場合は、前項の規定にかかわらず、その特約が本約款に優先します。

3. 本約款により提供される ExEleven 留学プログラムは、旅行業法第 2 条規定の旅行業には該当しないサービスを対象としています。お客様において、旅行業法第 2 条規定の旅行業に該当するサービスを希望される場合、お客様と当社との間で別途契約を締結する必要があります。

第2条(用語の定義)

1. 「プログラム」

本約款において「プログラム」とは、当社、当社子会社及び当社提携先(以下、「当社等」といいます。)が留学等により海外での生活や進学する人々のために企画・運営するサポートサービスプログラムの総称であり、旅行商品とは異なります。なお、ご利用いただけるプログラムの内容は、受け入れ先の状況、海外事情その他当社の都合により、変動することがあります。

2. 「パンフレット」

本約款において「パンフレット」とは、当該プログラムにおける当社等のサポートサービス内容を記載した当社所定の書面等であって、かつ、作成日付が最新のものをいいます。当社のサポートサービスの内容等パンフレットに記載されている事項が本約款と矛盾抵触する場合、本約款が優先します。また、パンフレットの記載内容は、受け入れ先の状況、海外事情、その他当社の都合等により変動することがあります。

3. 「申込日」

本約款において「申込日」とは、「ExEleven 留学プログラム申込書」に記入された日付を指します。

4. 「手続開始」

本約款において「手続開始」とは、お客様が当社に署名捺印の上ご提出いただいた「ExEleven 留学プログラム申込書」に基づき、当社において出発段階の事務手続が開始することを指します。

5. 「手続開始日」

本約款において「手続開始日」とは、お客様が当社に署名捺印の上ご提出いただいた「ExEleven 留学プログラム申込書」に基づき、当社において出発段階の事務手続が開始する日付のことを指します。

6. 「手続完了日」

本約款において「手続完了日」とは、現地の学校から発行される Offer Of Place (入学許可証) が作成された日とします。

7. 「初期段階」

本約款において「初期段階」とは、プログラム契約の申込日から契約成立日までの期間を指します。

8. 「出発段階」

本約款において「出発段階」とは、契約成立日以降出発日までの期間を指します。

9. 「プログラム初期費用」

本約款において「プログラム初期費用」とは、プログラム毎に当社が別途規定した金額を本約款第3条に基づきお申し込み時に当社にお支払いいただくものであり、お支払いいただいたプログラム初期費用は、本約款第13条に規定するプログラム料金の全部または一部に充当されます。

10. 「プログラム料金」

本約款において「プログラム料金」とは、プログラム毎に当社が別途規定した金額をいい、本約款第8条ないし第11条に基づき、当社がお客様に対して各種サポートサービスを提供することの対価を指します。滞在期間の延長等により追加のサポートサービスが必要となった場合これらの追加料金は別途お支払い頂くものとします。ただし、授業料、宿泊滞在費、交通費、食費等の実費はプログラム料金に含まれないものとします。

11. 「契約成立日」

本約款において、「契約成立日」とは、本約款第3条に基づくお客様の申込に対し、約款第4条に基づき当社が申し込み内容を確認し、プログラム初期費用を受領した日付とします。ただし、特別な事情がある場合には、本約款第4条第3項に規定の通りとします。

12. 「現地機関」

本約款において「現地機関」とは、当社のニュージーランド本部、エージェント、各種学校、宿泊滞在先、進学先、研修先、ボランティア先等プログラムに係る機関・施設等を指します。

13. 「実費」

本約款において「実費」とは、授業料、宿泊滞在費、現地サポート料等プログラム参加にあたり、現地機関や当社ニュージーランド本部に支払う費用を指します。

14. 「キャンセル料」

本約款において「キャンセル料」とは、本約款所定の当社に係る変更・解約手数料とは別に現地機関や当社ニュージーランド本社が独自に規定したプログラムの変更または解約に伴い発生する手数料を指します。

第二章 契約の成立

第3条(契約の申込)

1、プログラム契約の申込とは、当社が別途規定する「ExEleven 留学プログラム申込書」が当社に届いた時点で契約の申込とします。卒業留学プログラムの契約は、お客様が高校を卒業するまでとし、一年留学の方含め1年目の締日は申込年度の12月31日までとします。

第4条(契約の成立)

1、お客様は、前項の申込と共に速やかに、当社が別途規定するプログラム初期費用を当社指定の方法により当社に支払うものとします。

2、プログラムの契約は、当社が前条に基づくお客様の申込内容を確認し、当社がプログラム初期費用を受領した時に成立するものとします。ただし、第5条に規定する事由に該当する場合はこの限りではありません。

3、前条及び前項の規定にかかわらず、当社は特別の事情がある場合には、お客様の当社所定の書面による申込を受けて、当社が承諾することによりプログラム契約を成立させることがあります。この場合、当社が承諾をした時にプログラム契約が成立するものとします。

第5条(拒否事由)

1、当社は、お客様より本約款に基づくプログラム契約の申込があった場合、次に定める事由の一つあるいは複数認められる場合は、申込をお断りまたは途中解約する場合があります。

1)お客様が未成年である等の理由により、プログラム契約の申込について法定代理人(両親など)の同意が必要な場合に、その同意がない場合。

2)当社が要求する保証人がない場合。

3)留学または研修等の現地におけるお客様の活動実施の可能性が低いと当社が判断した場合。

4)過去の既往症又は現在の心身の健康状態がプログラム参加に不適切であると当社が判断した場合。

- 5) お客様の状態がプログラム参加に不適切だと当社が判断した場合。
 - 6) 現地の治安状況、天災地変、戦争、テロ、運輸機関等の争議行為、国際機関・官公庁または公的機関の命令または勧告、感染症の蔓延、その他やむを得ない事情により、当社がお客様の安全を確保できない、あるいはプログラムの実施に障害があると判断した場合。
 - 7) お客様が法令の規定、公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為をするおそれがある、又は同行為をした等プログラムの運営に支障をきたす、又はきたすおそれがあると当社が判断した場合。
 - 8) お客様の申込を承諾することが、プログラムの目的、趣旨等に照らし、ふさわしくないと当社が判断した場合。
 - 9) お客様の申込内容に虚偽あるいは重大な誤りがあることが判明した場合。
 - 10) 当社の業務上の都合等がある場合、その他やむを得ない事由があると当社が判断した場合。
 - 11) お客様が当社等、現地機関、他のお客様又は ExEleven 会員に著しく迷惑を及ぼす言動があるとき。
 - 12) お客様又はお客様の関係者が「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」(平成4年3月1日施行)による指定暴力団及び指定暴力団員等(以下「暴力団」及び「暴力団員」とする)またはその関係者、その他反社会勢力に属していることが認められたとき。
 - 13) 当社等又は現地機関に対し、暴力、脅迫、恐喝、威圧的な不当要求を行い、あるいは、合理的範囲を超える負担を要求したとき、又はかつて同様な行為を行ったと認められるとき。
- 2、当社の責めによらない事由により、前項各号のいずれか1つにも該当する事項が契約成立後に判明した場合、当社は本約款第20条又は第21条に基づきプログラム契約を解約することができます。この場合、お客様は当社に対し本約款に規定の解約手数料及び解約したことに伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料等の費用をご負担頂きます。これに必要な振込・送金にかかる手数料はお客様のご負担といたします。
- 3、当社の責めによらない事由により、本条第1項各号のいずれか1つにも該当する事項が契約成立後に判明したことにより当初お申し込みされたプログラムが変更となった場合、お客様は当社に対し本約款に規定の変更手数料及び変更したことに伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料をご負担頂きます。これに必要な振込・送金にかかる手数料等はお客様のご負担といたします。

第6条(必要書類)

- 1、プログラム契約に基づく各種手続に必要な書類は、別途当社よりご案内するものとします。
- 2、お客様は、前項の必要書類に、規定された方法にて記入の上、必ず当社規定の期日までに当社に提出するものとします。

第7条(旅行保険契約締結義務)

- 1、お客様は、プログラム契約成立後、現地での病気・傷害等に備え、お客様がより快適にかつ安心して現地での生活を送るために、原則として当社指定の海外旅行傷害保険契約を締結するものとします。但し、保険料はプログラム料金には含まれず、別途お客様にご負担していただきます。なお、現地滞在中に発生した事故その他の災害に関して当社は一切責任を負いません。
- 2、当社は、出発までにお客様が当社の責めに帰さない事由により前項の保険契約を全く締結していない場合、プログラム契約を解約することができます。この場合、お客様は、本約款の規定に基づく解約手数料及び当該解約に伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料をご負担するものとします。なお、振込手数料・送金手数料等はおお客様のご負担とします。

第三章 プログラムの範囲

第8条(出発前サポートサービス)

- 1、プログラム契約に基づき、当社等が提供するサポートサービスのうち、「出発前サポートサービス」とは、お客様が現地に出発する日まで(出発日も含みます)に当社が提供するサポートサービスです。
- 2、出発前サポートサービスは、お客様の選択されたプログラムによって、内容が異なる場合があります。
- 3、お客様は、出発前サポートサービスをプログラム契約成立日から起算して1年間又はプログラム契約に基づき定められた期間・回数に限り受けることができますが、空港見送りサポートのみ最初の1回のみとします。但し、当社の定める方法によりお客様が申し出た場合において、やむを得ない事由があると当社が認めた場合にはこの限りではありません。
- 4、出発前サポートサービスの内、航空券の手配については必ず当社が行う事とします。お客様ご自身で手配される場合は、当社はプログラム契約を解約することができます。この場合、お客様は、本約

款の規定に基づく解約手数料及び当該解約に伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料をご負担するものとします。なお、振込手数料・送金手数料等はお客様のご負担とします。

5、出発前サポートサービスの内容は、事前に告知することなく、変更されることがございますので、予めご了承下さい。

6、出発前サポートサービスは、あくまでお客様からの依頼に基づき当社が定める範囲内において提供されるものであり、当社から積極的に当該サービスの利用をお客様へご案内したり、利用促進をするものではありません。

第9条(現地滞在中サポートサービス)

1、プログラム契約に基づき、当社等が提供するサポートサービスのうち、「現地滞在中サポートサービス」とは、当社等が現地においてお客様に提供するサポートサービスです。

2、現地滞在中サポートサービスは、お客様の選択されたプログラムによって、プログラムに含まれていない場合や、内容が異なる場合があります。なお、お子様の実費(交通費・食費等)はお客様負担となります。3、お客様は、現地サポートサービスをお客様が選択されたプログラム契約に定められた期間・回数(第16条ないし第21条に規定された場合を除く。)に限り受けることができます。但し、当社が定める方法によりお客様が申し出た場合において、やむを得ない事由があると当社が認めた場合にはこの限りではありません。

4、現地滞在中サポートサービスの内容は、事前に告知することなく、変更されることがございますので、予めご了承下さい。

5、現地での保護者様へのサポートは行っていません。ただし有料でサポートを行う事があります。

6、現地校見学は、「高校進学準備コースプログラム」にお申込みされた方は1年目見学校5校が無料、それ以外のプログラムにお申込みされた方は見学校1校あたり¥5,000が発生します。2年目以降は2校までが無料、3校目以降は見学校1校あたり¥5,000が発生します。なお、見学は原則として1校1回のみとします。

第10条(帰国後サポートサービス)

1、プログラム契約に基づき、当社等が提供するサポートサービスのうち、「帰国後サポートサービス」とは、お客様の帰国後において、当社等がお客様に提供するサポートサービスです。

2、帰国後サポートサービスは、お客様の選択されたプログラムによって、プログラムに含まれていない場合や内容が異なる場合があります。

3、お客様は、帰国後サポートサービスをお客様が帰国された日から起算して1ヶ月間(30日間)に限り受けることができます。但し、当社の定める方法によりお客様が申し出た場合において、やむを得ない事由があると当社が認めた場合にはこの限りではありません。

4、帰国後サポートサービスの内容は、事前に告知することなく変更されることがございますので、予めご了承下さい。

第11条(会員資格)

1、お客様は、本約款第4条に基づき、プログラム契約が成立した時に ExEleven 会員資格を取得します。

2、お客様は、プログラム契約に基づく各種サポートサービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、売買、名義変更、質権の設定その他の担保に供する等の行為はできないものとします。

3、当社等の提供する各種サポートサービスは、ExEleven 会員のみを対象に提供されます。

4、当社の各種プログラムは、申込日から起算して1年以内(出発有効期限内)にご出発して頂くことを原則としております。但し、当社の責めによらずこの期間内に出発できない事情が発生し、当社の定める期間内・方法によりお客様が申し出をした場合において、やむを得ない事由があると当社が認めた場合には、ご出発有効期限を延長する場合があります。なお、出発有効期限の延長が認められた場合、お客様は当社指定の「有効期限延長手続依頼書」を当社の定める期日までに当社に提出するものとします。期日までに提出されない場合は、当初のご出発有効期限満了をもってプログラム契約が終了となり、この場合返金には一切応じられませんので予めご了承下さい。

5、会員資格の有効期限は、お客様が選択されたプログラム毎に定められている各種サポートサービスの提供期間が満了した時点までとします。但し、やむを得ない事由があると当社が認めた場合には、この限りではありません。

6、本約款に基づきプログラム契約が解約された場合、お客様は解約日をもって会員資格を喪失するものとし、また、本約款第20条、第21条に規定する事由が存する場合、当社は、ただちにお客様の会員資格を喪失させることができます。

第12条(会員証)

当社は、お客様に対し、会員証などは発行せず、契約成立日をもって、自動的に ExEleven 会員に登録されるものとします。

第四章 プログラム実行に要する費用

第13条(プログラム費用)

1、プログラム契約の成立により、お客様は、当社に対してプログラム料金を支払う義務を負うものとなります。翌年のプログラム料金は前年度に発行し、記載している期日までにお支払い頂くものとします。現地機関から当社へ請求書が届き、当社の準備が整い次第請求書を発行します。

2、お客様は、当社の求めに応じて、プログラム料金のほか、授業料、宿泊滞在費、研修費、登録料等の実費を当社にお支払い頂きます。

3、プログラム料金は、本約款第8条、第9条、第10条に規定の各種サポートサービスの対価とします。また、滞在期間の延長等により追加のサポートサービスが必要となった場合、これらの追加料金は別途お支払い頂くものとします。

4、プログラム料金は、原則として、お客様のサポートサービスの利用回数等によって変更するものではありません。ただし、当社規定の誓約書を遵守しなかった場合もしくは当社規定のサポート以外が必要と当社が判断した場合は、当社が定める追加サポート費用を頂きます。その際、追加で発生した実費も併せてご請求させていただきます。

5、現地時間の22時から翌6時までの現地緊急サポートが必要な場合は通常のプログラム料金に加え、別途当社が定める深夜サポート料金を当社にお支払い頂きます。その際、現地の保護者代理人が深夜緊急サポートをする為にやむを得ず使用した交通費等の実費も含めてご請求させていただきます。

6、特待生として留学をした場合、途中で特待生の資格が無くなった時点でそれにより生じた割引額をただちに当社にお支払い頂きます。

第14条(プログラム費用の支払方法)

1、前条により定められたプログラム料金及び実費の支払いは、必ず当社が別途指定する期日までに、

当社指定の口座に振込あるいは当社指定の方法でお支払い頂くものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様のご負担とします。支払いは原則として当社の日本の口座への振込みとし、現地での支払いは認めません。現地で支払う事が出来る請求は事前に案内します。

2、当社指定の期日までにプログラム料金及び実費をお支払い頂けない場合、当社は、手続きを停止することもあり、ご希望の出発時期までに手続きが完了できなくなる場合がありますので、予めご了承下さい。

3、実費のうち留学にかかわる授業料についても、当社が別途指定する期日までに全額支払うものとします。なお、お支払い頂けない場合は、当社は、手続きを停止することもあり、ご希望の出発時期までに手続きが完了できなくなる場合がありますので予めご了承下さい。

4、お客様の申込が、出発予定日の前日から起算して30日以内の場合には、通常のプログラム料金に加え、別途当社が定める緊急手配料を当社にお支払い頂きます。但し、現地機関等の都合により手続きができない場合でも、緊急手配料は返金いたしません。

5、現地の学校、エージェンツ、宿泊滞在先、研修先、ボランティア先等現地機関の場合、各種交通機関の都合等当社の責めによらない事由により実費が変更された場合、当社の指示する方法で必要な差額をお支払い頂く場合があります。但し、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様のご負担とします。

第15条(為替差益・差損)

1、留学にかかわる授業料金等実費を当社がお客様に代行して現地機関に支払う場合、当社が規定する為替レートにて決済を行います。

2、当社が日本円でお預かりした実費等について、お預かり時から各支払い先への支払い時までの間に為替レートが変動し、当社に差益あるいは差損が生じた場合、次項の場合を除き、その差益又は差損は当社に帰属するものとし、その精算は致しません。

3、前項の規定にかかわらず、為替相場の変動、現地機関、各種交通機関の都合による実費の変更その他の事情により、従前の実費のままでは、プログラムを続行することが困難であると当社が判断した場合、当社は実費を変更することがあり、お客様にその差額分をお支払い頂く場合がありますので、予めご了承下さい。

4、1)プログラムを変更または解約された場合、本約款所定の変更・解約手数料とは別に現地機関所

定のキャンセル料等をお支払い頂く場合がございますがキャンセル料金を差し引き現地機関から返還された実費を精算する場合は、現地機関より当社に返還された金額をもとに当社の定める方法・為替レートにより計算し清算いたします。

2) 前号の場合、当社及び現地機関にプログラム料金、実費等の支払いを完了している、いないにかかわらず、お客様は当社に対し、当社が別途規定する変更手数料・解約手数料を支払うものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様のご負担とします。

第五章 契約の変更及び解除

第16条(お客様の申出によるプログラム変更)

1、プログラム内容の変更(同一プログラム内での変更)

お客様は、当社に対し、プログラム契約において選択したプログラム自体の変更はせず、日程、宿泊滞在先、留学先、研修先等の変更を申し出ることができます。この場合、当社が当該申出に基づく変更を承諾した時に、所定の変更がなされたこととします。なお、当社は、お客様のご希望に沿うことができるよう可能な限り対応しますが、ご希望に沿えない場合がありますので、予めご了承下さい。

2、プログラム自体の変更(別のプログラムへの移行を伴う変更)

1) お客様は、当社に対し、プログラム契約において選択されたプログラムを、別のプログラムに変更することを申し出ることができます。この場合、当社が当該申出に基づく変更を承諾した時に、所定の変更がなされたこととします。なお、当社は、お客様のご希望に沿うことができるよう可能な限り対応しますが、ご希望に沿えない場合がありますので、予めご了承下さい。

2) プログラム自体の変更の申出をした場合、当社及び現地機関にプログラム料金、実費等の支払いを完了している・いないにかかわらず、お客様は当社に対し、プログラムの進行段階に応じて、当社が別途規定する変更手数料を支払うものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様のご負担とします。また、変更の申出に対する当社の承諾日が出発日以降の場合、**いかなる理由であっても学校費用等の実費を含めプログラム料金の返金はいたしません。**

3、本条第1項又は第2項のいずれの場合においても、当社が別途定める変更手数料又は解約手数料のほか、変更前のプログラムにつき、変更又は解約したことに伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料等の費用をご負担頂くものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様のご負担とします。

4、本条第1項又は第2項いずれの場合においても、当社はおお客様による変更の申出に対し、他のプログラム、現地機関における定員、時期その他の諸事情により、お客様のご希望に沿えない場合がありますのでご了承下さい。

5、お客様が感染の可能性がある病気に罹患した場合、当社は、当社の判断で、お客様の出発を制限し、又はお客様の当社等のオフィスの利用を制限する場合があります。これにより、プログラムの変更又は解約が必要となる場合、お客様は当社に対し、本約款に規定の変更手数料、解約手数料及び現地機関が定めるキャンセル料等をご負担頂くものとします。

6、当社は、プログラムの変更に伴、お客様に対し返還すべき金員がある場合は、速やかに返金の手続を行います。但し、返金にかかる費用(振込・送金手続きにかかる手数料等)はお客様のご負担とします。

第17条(その他の事由によるプログラムの変更)

1、現地機関の都合により受入が拒否された場合、大使館又は移民局等の都合等によりビザ(査証)の発給がされない場合または発給が遅延した場合、出入国が拒否された場合、天災地変・戦争・テロが発生した場合、その他当社の責めに帰さない事由により日程、留学先、宿泊滞在先、研修先その他プログラムが変更されることがあります。

2、各種交通機関の都合によるスケジュールの変更、改正、その他当社の責めに帰さない事由により日程、実費等が変更になることがあります。

3、当社は、現地機関から得られる最新資料に基づき、プログラムに関する最新の情報をお客様に提供するように努力いたしますが、現地機関の都合等当社の責めに帰さない事由により、授業内容、研修の内容、宿泊滞在内容、実費等が変更されることがあります。

4、本条各項によりプログラムが変更されたことに伴い生じた実費の増減については、当該現地機関等により返金、追加請求等があった場合には、速やかにお客様との間で実費の精算を行います。また、本条各項によるプログラムの変更に伴い、お客様に何らかの損害が発生したとしても、当社はその損害についての責任を一切負いませんので、予めご了承下さい。

5、本条各項によりプログラムの変更が必要となる場合、お客様は当社に対し、当社及び現地機関にプログラム料金、実費等の支払いを完了している、いないにかかわらず、本約款に規定の変更手数料、キャンセル料、実費等をお支払い頂く場合がありますので、予めご了承下さい。

第18条(お客様による契約の解約)

1、お客様は、当社に対し規定の用紙にてプログラムの契約を申出ることによりいつでもプログラム契約を解約することができます。

2、1)お客様は、前項の規定に基づきプログラムの契約を解約した場合、**当社は、お客様より既にお支払い頂いたプログラム料金及び授業料等の実費その他の金員をお客様に返金することはいたしません。**また、プログラムの進行段階に応じて、当社が別途規定する**解約手数料**をプログラム料金とは別に当社へ支払うものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様の負担とします。

2)お客様は、前項の規定に基づきプログラム契約を解約した場合、前号に規定の解約手数料とは別に現地機関が規定するキャンセル料をお支払い頂きます。この場合、お客様は当社に解約手数料とともにキャンセル料を支払うものとします。なお、振込・送金にかかる手数料等はお客様の負担とします。

3、当社は、プログラム料金とは別にお客様より実費として受領した金員がある場合、当社の解約手数料及び現地機関へのキャンセル料の支払い等に充当します。

4、当社は、解約に伴い発生した解約手数料及びキャンセル料並びに当社所定の手数料を差し引いた後、なおお客様に対し返還すべき金員がある場合は、速やかに返金の手続を行います。但し、返金にかかる費用(振込・送金手続きにかかる手数料等)は、お客様が負担するものとします。

第19条(お客様の都合によるプログラムの中断等)

お客様の都合により中途退学、中途帰国等により、お客様がプログラムの実施を中断した場合、**当社は、お客様より既にお支払い頂いたプログラム料金及び授業料等の実費その他の金員をお客様に返金することはいたしません。**現地機関から退学申告された場合も同様です。プログラムを中断する場合、別途当社規定の**解約手数料**が発生します。但し、ホームステイ費用については、現地機関から当社に対し、返金があった場合、当該返金額より当社規定の解約手数料及び当社所定の事務手数料(学校からの返金額から20%)を差し引き、残金がある場合のみ返金いたします。なお、返金にかかる費用(振込・送金手続きにかかる手数料等)は、お客様が負担するものとします。

第20条(当社による解約)

1、お客様に次に定める事由が一つでも生じた場合、当社は催告の上、本約款に基づくプログラム契約を解約することができるものとします。

- 1)お客様が当社指定の期日までに申込書その他必要な書類を提出しない場合。
- 2)お客様が当社指定の期日までに必要な金員の支払いをしない場合。
- 3)お客様が当社に届け出たお客様に関する情報に、虚偽あるいは重大な誤りがあることが判明した場合。
- 4)お客様が当社指定の海外旅行保険等保険契約を締結しない場合。
- 5)お客様が本約款に違反した場合。
- 6)お客様がプログラム契約を維持しがたい不信行為を行った場合。
- 7)お客様が病気、介助者の不在等の事由により、プログラムの継続に耐えられない場合。
- 8)プログラム契約成立後において、本約款第5条(1)～(10)に定める事由のうち一つにでも該当する場合。
- 9)その他やむを得ない事由があると当社が判断した場合。

第21条(当社による無催告解約)

1、お客様に次に定める事由の一つが生じた場合、当社は、催告することなく、本約款に基づくプログラム契約を解約することができるものとします。

- 1)お客様が、日本国内外問わず、破産、民事再生、私的整理又はこれに類する手続の申立をし、又はその申立を受けた場合。
- 2)お客様が死亡、所在不明、又は一か月以上にわたり連絡不能となった場合。
- 3)お客様がプログラム契約を維持しがたい不信行為を行った場合。

4)プログラム契約成立後において、本約款第5条(11)～(13)に定める事由のうち一つにでも該当する場合。

5)その他プログラム契約を維持しがたいやむを得ない事由があると当社が判断した場合。

2、前項に基づき、当社が本約款に基づくプログラム契約を解約した場合、当社及び現地機関にプログラム料金、実費等の支払いを完了している、いないにかかわらず、お客様は当社に対し、本約款の規定に基づく解約手数料及び、当該解約に伴い発生した現地機関が定めるキャンセル料、実費を支払うものとします。なお、振込・送金手続きにかかる手数料等はお客様の負担とします。

第六章 責任

第22条(当社の責任範囲)

1、留学、研修、宿泊滞在等の内容は、留学先、研修先、宿泊滞在先等が独自に企画又は運営し提供するものであり当社が自らのサービスとして提供するものではありません。当社は、本約款に基づきプログラム契約で定められた各種サポートサービスを提供するのみであり、留学先、研修先、宿泊滞在先等が提供する内容を保証するものではありません。

2、当社は、本約款に基づいて、お客様の希望する留学先、研修先に対する申込手続きの代行、情報提供、カウンセリング、出発にあたってのオリエンテーション等のサポートサービスを提供するのみであり、留学先への入学又は課程の修了、研修先への就職、資格取得等を当社が請け負ったり、その授業内容、研修内容等を保証したりするものではありません。

3、当社は、本約款に基づいてお客様の希望するホームステイ先、ファームステイ先等の宿泊滞在先についての情報提供、紹介、手続代行等のサポートサービスを提供するのみであり、宿泊滞在先の質、内容等を保証するものではありません。

4、当社は、本約款に基づいて出発前サポートサービスとしてビザ(査証)の最新情報等をお客様に提供するなどビザ(査証)の申請方法に関するコンサルテーションサービスを行う場合がございますが、ビザ(査証)の発給の可否については大使館等の判断によるものであり、当社は何ら責任を負うものではなく、またビザ(査証)が発給されることを保証するものではありません。

第23条(免責事項)

1、当社は、以下の事由によるプログラムの変更、解約又は不能によりお客様に生じた損害につき、一

切責任を負いません。また、申込金、プログラム料金、実費変更手数料等、お客様が既に当社にお支払い頂いた費用についても一切返金いたしません。なお、以下の事由によりプログラムが変更または解約となった場合においても、本約款所定の変更・解約手数料が発生しますので、予めご了承下さい。

- 1) お客様の主観的事由により、お客様が希望する留学先、研修先、宿泊滞在先等の条件・内容がお客様に適合しない場合。
- 2) 当社の責めに帰さない現地機関の都合・判断により、お客様の留学先、研修先、宿泊滞在先、授業内容、研修内容、宿泊滞在内容、ボランティア内容、実費、日程その他のプログラムの内容が変更され、又は不能となった場合。
- 3) 天災、地変、戦争、暴動、ストライキ、その他当社の管理できない事由により、プログラムの内容が変更され、又は不能となった場合。
- 4) 大使館、移民局等の都合、法改正等当社の責めに帰さない事由により、プログラムの内容が変更され、又は不能となった場合。
- 5) 当社が管理できないお客様の都合又は大使館、移民局等の都合でパスポート・ビザ(査証)が発給されない場合、発給が遅延した場合、または現地で入国拒否された場合。
- 6) 当社が管理できない現地機関の都合・判断によりお客様の受入れを拒否若しくは延期されたことによりプログラムが変更され、又は不能となった場合。
- 7) 当社が管理できない現地機関又は大使館・移民局等公的機関の責めに帰すべき事由によりプログラムが変更又は不能となった場合。

2、当社は、プログラム料金の支払いに関し、提携先金融ローン会社の紹介や申込手続代行を行うことがあります。それらは、当該ローン会社とお客様との間の法律関係であり、お客様の独自の判断で当該ローン会社とご契約頂くものとします。当社は、資格審査の結果によるローンの可否や債務保証、その他当該ローン会社とお客様との間の法律関係について一切責任を負いません。

3、当社等は、現地滞在中サポートサービスとして、身元保証サービスを行うことがあります。これにより金銭的又は法的責任を負うものではありません。万一、当社が金銭的又は法律的責任を負い、当社が金銭を支払い又は支払義務を負担し、その他損害を被った場合には、お客様は当社に対し、直ちにそれらを弁償しなければなりません。

4、当社等は、現地滞在中サポートサービスとして郵便物・手荷物無料預かりサービスを行うことがありますが、当社等の故意又は重過失に基づかない盗難、紛失、破損事故については一切責任を負いません。

5、当社等は、お客様の特定の行動に対して指示又は指導を行うものではなく、お客様は、個人の責任において行動するものとし、お客様個人の行動により生じた以下に例示するような事項は、お客様個人の責任と負担で解決するものとし、当社は一切責任を負いません。

1)お客様が日本国又は現地の法令に違反し、又はそれに準ずる行為を行ったことにより生じた刑事事件等。

2)お客様が現地における危機管理、安全、健康その他の配慮を欠いたことにより生じた、紛争・事故、又は病気等。

3)お客様と他の ExEleven 会員その他第三者との間で生じた紛争・事故。

4)お客様と留学先、研修先、宿泊滞在先等との間で生じた紛争・事故。

5)その他お客様個人の行動により生じた紛争・事故。

第24条(責任及び損害の負担)

1、当社等は本約款に基づき各種サポートサービスを提供するにあたり、当社の故意又は重大な過失によりお客様に損害を与えた場合、その責任を負うものとします。

2、お客様の選択したプログラムによって、現地滞在中サポートサービスを提供するため、当社提携先がサービスの提供を行うことがあります。当社提携先が提供するサポートサービスに関し、当社提携先がお客様に損害を与えた場合、当社に故意又は重大な過失による管理又は監督上の責任がある場合を除き、当社は何らの責任を負いません。

3、ホームステイ、ファームステイ等の宿泊滞在先の選定は、お客様の希望を受けて当社の選定方針に基づき選定されますが、かかる宿泊滞在先において、お客様が何らかの損害を受けた場合、宿泊滞在先の選定に関し当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、当社は一切責任を負いません。

4、当社の選定基準によらず、当社がお客様の指示に従い宿泊滞在先を選定した場合、当社は一切責任を負いません。

5、お客様の故意又は過失により当社が損害を被った場合、お客様は当社に対し、その損害を賠償するものとします。

第七章 その他

第25条(個人情報の取扱い)

お客様よりご提供頂きました個人情報は、当社の個人情報保護方針(当社のホームページ <http://exeleven.com/>に掲載しておりますのでご確認ください。)に基づき、以下のとおりお取扱いいたしますので予めご了承下さい。

1) 海外留学・研修・滞在・移住、各種情報提供等当社の商品・サービスの申し込みを頂く際に、氏名・住所・電話番号・メールアドレス等の連絡先、パスワード、性別、生年月日、出生地、国籍、留学・研修・滞在・永住・移住先、留学先学校名、学歴、職歴などの提供を頂きます。これらの個人情報は、ビザ申請、渡航手続き、保険申込、航空券予約、留学手続、研修先手配、ホームステイその他滞在先手続、永住・移住先手続、就職支援、職業紹介、お客様への連絡、当社での顧客層の分析及び各種ご案内・情報提供等をお客様に差し上げる目的の利用に限定し、他の目的には一切利用いたしません。

2) 当社にご提供頂く事項については、お客様の任意で決定して下さい。但し、必要事項をご提供頂かなかった場合、ご利用頂けないサービスや各種手続ができない場合がありますので予めご了承下さい。

3) 当社は、海外留学、研修、滞在、永住、移住、就職支援・紹介・情報提供等当社の商品・サービスに申し込まれたお客様の個人情報を、海外渡航申請、航空券の手配、保険の申込み、ビザ申請、ホームステイその他宿泊滞在先手続、学校入学手続、研修先手配、就職コンサルティング、職業紹介、就職支援・紹介、各種情報提供等を行うに、航空会社、保険会社、銀行、ホールセラー、旅行代理店、現地子会社、現地政府機関、現地エージェント、留学先、ホームステイ先その他宿泊滞在先、就職コンサルティング会社、職業紹介事業者等及び、各通信・宅配事業者、国内緊急連絡先に記載されている方へ提供する場合があります、お客様はこれにつき同意するものとします。

4) 当社は、お客様へご案内等を差し上げるため、個人情報の取扱いに関する契約を締結した上で、メール配信及び、ダイレクトメール代行業者等にお客様の個人情報を預託する場合があります、お客様はこれにつき同意するものとします。

5) お客様は、いつでもお客様本人の個人情報を開示するよう求めることができます。開示の結果、当

該個人情報に誤りがある場合、お客様は当該個人情報の訂正、又は利用の中止を要求することができます。尚、開示の際は、送料等の実費負担をお願いしますので、予めご了承下さい。

6) 開示、訂正、又は利用の中止を要求される場合、次のお客様窓口まで、お電話、又はメールでご連絡下さい。

〒541-0041

大阪府大阪市中央区北浜1丁目1番27号 グランクリュビル 2階

ExEleven 株式会社 0120-553-843 info@exeleven.com

第26条(一般義務)

お客様は、次の各号を遵守し、ExEleven プログラムの円滑な運営に協力するものとします。

- 1) 法令、慣習、公序良俗、慣例に違反するような行為を行わないこと。
- 2) 当社等、留学先、研修先、宿泊滞在先等が定める各種規則に従って行動すること。
- 3) ExEleven 会員相互に親睦を深めるように努めること。
- 4) 当社等、留学先、研修先及び宿泊滞在先のみならず、現地の人々に対しても現地の文化を充分理解し、常識をわきまえて行動すること。

第27条(準拠法)

本約款及びプログラム契約の成立、効力、解釈及び履行については、日本国法に準拠するものとします。

第28条(裁判管轄)

本約款及びプログラム契約に関する一切の紛争については、大阪地方裁判所を、第一審の専属管轄裁判所とします。

第29条(約款の変更)

本約款は、事情により告知なしに変更されることがあります。最新の約款は当社のホームページ <http://exeleven.com/> に掲載することとします。

第30条(連絡方法)

当社オフィスの移転その他当社の重要事項の変更については当社のホームページ <http://exeleven.com/>に表示して、連絡させていただきます。

第31(発行期日)

本約款の内容は、2009年10月28日以降に申し込まれるすべてのプログラム契約に適用されます。

2011年10月1日 改定

(1) プログラム初期費用一覧(本約款第3条関係・第13条関係)

プログラム名	プログラム初期費用(消費税込)
プチ留学プログラム	105,000 円
夏休み留学プログラム	31,500 円
高校進学準備コースプログラム	105,000 円
一年留学プログラム	210,000 円
卒業留学プログラム	210,000 円
春休み留学プログラム	プログラム費用に含まれます

注1) プログラム初期費用は、本約款第3条に基づき、お申込時にお客様が選択されたプログラム毎に当社にお支払い頂きます。お支払い頂いたプログラム初期費用は、プログラム料金の全部又は一部に充当されます。

注2) プログラム料金が上記の初期費用と同額又は下回る場合には、プログラム料金を申込時に全額を当社に支払うものとします。

注3) プログラム初期費用はプログラムの改変等に伴い予告なく変動する可能性がありますので、最新の金額につきましては、必ず当社にご確認下さい。

(2) 変更手数料(約款第16条関係)

変更時期	変更手数料
申込日から起算して契約成立日の前日まで	0 円
契約成立日以降出発日まで	変更前のプログラム初期費用・学校費用の実費を 変更手数料とし。サポート費用は変更後のプログラムの一部とします。

出発日以降	既にお支払い頂いたプログラム料金及び授業料等の実費その他の金員を変更手数料とし、お客様に返金することはいたしません。
学年修了時以外の転校・編入	52,500 円

注1)「申込日」とは、約款第3条に基づくお客様の申込に対し、当社所定の申込書「ExEleven 留学プログラム申込書」に記入された日付を指します。

注2)「契約成立日」とは、約款第2条に基づくお客様の申込に対し、約款第4条に基づき、当社が申込内容を確認し、プログラム初期費用を受領した日付を指します。

(3) 解約手数料一覧(約款第18条第19条関係)

解約時期	解約手数料
申込日から起算して契約成立日まで	0 円
契約成立日以降出発日まで	卒業留学プログラム: 解約・中断の申し出から卒業までの残りの年数 × 125,000 円
出発日以降	卒業留学プログラム: 解約・中断の申し出から卒業までの残りの年数 × 250,000 円

注1)「申込日」とは、約款第3条に基づくお客様の申込に対し、当社所定の申込書「ExEleven 留学プログラム申込書」に記入された日付を指します。

注2)「契約成立日」とは、約款第2条に基づくお客様の申込に対し、約款第4条に基づき、当社が申込内容を確認し、プログラム初期費用を受領した日付を指します。

注3) 中途解約・中途帰国された場合、当社へ既にお支払い頂いたプログラム料金及び授業料等の実費その他の金員をお客様に返金することはいたしません。

注4)「卒業留学プログラム」は、お客様が現地高校を卒業することを前提とし、理由に問わず卒業するまでに中途解約・中途帰国した場合、解約手数料が発生致します。

(4) プログラム料金一覧(プログラム初期費用は別途記載します。)

プログラム名	サポート費用(消費税込)
プチ留学プログラム	最初の1週間: 4万円、2週目以降契約期間 × 20,000 円(1週間あたり)
夏休み留学プログラム	最初の1週間: 4万円、2週目以降契約期間 × 20,000 円(1週間あたり)
高校進学準備コースプロ	最初の1週間: 4万円、2週目以降契約期間 × 20,000 円(1週間あたり)

グラム	間あたり)
一年留学プログラム	年間 60 万円(2学期から4学期の場合55万円、3学期から4学期の場合50万円、4学期のみの場合45万円)
卒業留学プログラム	1年目 60 万円(2学期から4学期の場合55万円、3学期から4学期の場合50万円、4学期のみの場合45万円) 2年目以降 55 万円
春休み留学プログラム	プログラム費用に含まれます

注1) 誓約書を遵守しなかった場合もしくは当社規定のサポート以外が必要と当社が判断した場合は順守しなかった月を含め残りの契約期間×3万円の追加サポート費用を頂きます。

注2) 現地時間22時から翌6時まで現地で緊急サポートが必要な場合は、¥3,000/時間の深夜緊急サポート費用と現地の保護者代理人が緊急サポートをするのにやむを得ず使用した交通費等を含みお支払い頂きます。

注3) 一年留学プログラムの契約は、申込日から申込年度の12月31日までの契約とします。

注4) 卒業留学プログラムの契約は、申込日から申込年度の12月31日までを1年目とし、翌年の1月1日から2年目とします。

注5) 高校進学準備コースを経て、現地校へ進学する場合、特別のお申出がない限り自動的に卒業留学プログラムへと切り替わるものとします。

(5) 緊急手配料一覧

プログラム名	緊急手配料(消費税込)
ブチ留学プログラム	(1)プログラム初期費用一覧に記載されている金額の50%
夏休み留学プログラム	52,500 円
高校進学準備コースプログラム	(1)プログラム初期費用一覧に記載されている金額の50%
一年留学プログラム	(1)プログラム初期費用一覧に記載されている金額の50%
卒業留学プログラム	(1)プログラム初期費用一覧に記載されている金額の50%

※緊急手配料とは、申込日から起算して出発日が1カ月以内の場合に頂きます。

(6) 別紙誓約書の内容

当社のサポートは、学校に通う事を前提としており、自己都合で学校に通わない場合(登校拒否等)は、当社の判断により帰国して頂く対象となります。

【 遵守事項 】

- ① 宿泊滞在先の承諾 及び 保護者代理人の承諾が無い場合、無断で外泊をしない。
- ② 故意に自分の身体を傷つける行為をしない(例:リストカット・薬物の大量摂取・指や手を噛む等)。
- ③ 宿泊滞在先にあるものに故意に傷を付けたり、破損させたりしない。
- ④ 正当な理由がない場合は学校に通い授業を受ける。
- ⑤ 学校では先生及び他の生徒の迷惑となるような行為をしない。
- ⑥ 授業中、必要以上に他の生徒と喋ったり、席を立ったりしない。
- ⑦ 宿泊滞在先・学校関係者・保護者代理人の言うことをしっかり守る。
- ⑧ 日本及びニュージーランドの法令、慣習、公序良俗、慣例に違反するような行為を行わない。
(例: 未成年者の喫煙・未成年者の飲酒・未成年者の車及びバイクを運転等)
- ⑨ 当社等、留学先、宿泊滞在先等が定める各種規則に従って行動する。
- ⑩ 当社等、留学先、宿泊滞在先のみならず、現地の人々に対しても現地の文化を充分理解し、常識をわきまえて行動する。
- ⑪ プログラム契約を維持しがたい不信行為を行わない。

上記の誓約書の内容を順守しない場合は当社の判断によりプログラムの強制解約とします。