

下記のプログラム約款は、ExEleven 留学プログラムにお申込み頂く前に必ずお読みください。

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、「プログラム約款」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 条規定の旅行業に該当しないサービスを対象としています。

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き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きが開始する日付を指します。原則として「ExEleven 留学プログラム申込書」が当社に到着した日を指します。

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、契約成立日より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 4 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10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り、現地機関や当社等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・その他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・1 年留学プログラムの方は 1 年目の締日を申込年度の学年終了後帰国日までとします。

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、当社が前条に基づき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日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、当社は特別な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の認められる場合は、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たとき。

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 21 条に基づき催告の上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、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等はお客様のご負担とします。

3、当社の責めによらない事由により、また本条第 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、当初申込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等をお客様のご負担とします。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、原則として海外旅行傷害保険契約を保険会社と締結して頂きます。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頂きます。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、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等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。

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(出発日を含みます)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・回数に限り受け取ることができますが、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、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 17 条ないし第 21 条に規定された場合を除く)に限り受け取ることができます。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、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、現地校見学者は、「高校進学準備コースプログラム」にお申込みされたお客様は 1 年目 1 週間毎に見学者 1 校(上限 5 校)が無料、6 校目以降及びその他のプログラムに申込された方は見学者 1 校あたり

5,000 円(税抜)が発生します。2 年目以降は 2 校が無料、3 校目以降は見学者 1 校あたり 5,000 円(税抜)が発生します。なお、見学者は原則として 1 校 1 校のみとします。

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)に限り受け取ることができます。但し、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ません。

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、やむを得ない理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。期日までにご出発されない場合は、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、この場合初期費用を除くサポート費用及び学校から返金がある場合のみ所定の方法にてご返金致します。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。

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なります。但し、やむを得ない理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す。また、本約款第 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、会員証等は発行せず、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。

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、別途現地の保護者代理人が深夜緊急サポートをする為によりやむを得ず使用した交通費等の実費をお支払い頂く場合がございます。

第 14 条 (前受金の保全)

出発日の 90 日前に授業料等のお支払いを請求致しません。(但し、制度上、期日が定められている旨の発行等に係る場合を除く)

第 15 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のみとし、現地での支払いは認められません。現地で支払う場合がある場合は事前にご案内します。

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があり、ご希望の出発時期までに手続が完了できない場合があ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学校費用についても、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が完了できない場合がありますので、予めご了承下さい。

4、現地の学校、エージェント、宿泊滞在先、研修先、ボランティア先等現地機関、及び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に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負担とします。

第 16 条 (為替差益・差損)

1、留学にかかわる授業料金等の実費を当社がお客様に代行して現地機関に支払う場合、請求書発行日の三井住友銀行の TTS レートに 5 円を加算した金額にて決済を行います。

2、当社が日本円を預かりした実費等について、お預かり時から各支払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、その差益又は差損は当社に帰属するものとします。その精算は致しません。

3、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。キャンセル料金を差し引き現地機関から返還された場合を精算する場合は、現地機関より当社に返還された金額をもとに速やかに手続きを行います。その際、KVB Kunlun Holdings Limited の定める送金日の TTBLレートにより計算し清算します。なお、送金は現地機関よりお客様の日本のご指定口座へ直接送金します。

第五章 契約の変更及び解除

第 17 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せん。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。変更の申出に対する当社の承諾日が出発日以降の場合、別途当社が規定する返金規定に則りプログラム料金の一部を返金します。

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、当社の判断でお客様の出発を制限、又はお客様の当社等のオフィスで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い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18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によりビザ(査証)の発給がされない場合、又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たことがあります。

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生じたとしても、当社はその損害についての責任は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、いなにかかわらず、本約款に規定の変更手数料、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19条(お客様による契約の解約)

1、お客様は、当社に対しプログラムの解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別途、契約を解約した場合、当社はプログラムの進行段階において別途、当社が規定する返金規定に則りプログラム料金の一部を返金します。学校から返金がある場合限り、学校からの返金額を全額ご返金致します。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。

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、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、お客様は当社にキャンセル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。

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、現地機関へのキャンセル料の支払い等に充当します。また帰国する際に必要となる航空券日程変更手数料や荷物の郵送料等、お客様がその場で支払い出来ない場合も併せて充当します。

4、当社は、解約に伴い発生した現地機関等へのキャンセル料及び手数料並びに当社所定の手数料等を差し引いた後、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。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、お客様のご負担するものとします。但し、お客様ののお荷物の郵送等を代行する場合、返金手続はそれらの手続が完了次第となります。

第20条(お客様の都合によるプログラムの中断等)

1、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、当社はプログラムの進行段階に応じて別途当社が規定する返金規定に則りプログラム料金の一部を返金します。学校から返金がある場合限り、学校からの返金額を全額返金致します。また、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。現地機関から退学申告された場合も同様となります。

2、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、現地機関へのキャンセル料の支払い等に充当します。また帰国する際に必要となる航空券日程変更手数料や荷物の郵送料等、お客様がその場で支払い出来ない場合も併せて充当します。

3、当社は、解約に伴い発生した現地機関等へのキャンセル料及び手数料並びに当社所定の手数料等を差し引いた後、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。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。但し、お客様ののお荷物の郵送等を代行する場合、返金手続はそれらの手続が完了次第となります。

第21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、本約款に基づきプログラム契約を解約することができます。この場合、

1)お客様が当社又は現地機関に虚偽の申告をした場合、

2)病気その他の事由によりお客様がプログラムを続行できないと当社又は現地機関が判断した場合、

3)お客様又はその関係者が、他のお客様に迷惑を及ぼし、若しくはプログラムの円滑な運営を妨げた場合又はその可能性が極めて高い場合、

4)天災地変、戦乱又は暴動、運輸機関等の事故又は争議行為、官公庁の命令その他事業者の責に帰さない事由により、プログラムの実施が不可能になり、又は不可能になる可能性が極めて高いと当社又は現地機関が判断した場合、

5)お客様が定められた期日までにプログラムへの参加に必要な書類を送付しなかった場合、

6)お客様が長期にわたり連絡不能又は所在不明となった場合、

7)お客様が定められた期日までに対価を支払わなかった場合、

8)ExEleven 遵守事項確認書に違反した場合。

第六章 責任

第22条(当社責任範囲)

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、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、本約款に基づいてビザ(査証)の最新情報等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ィング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、プログラムが解約となった場合、当社はプログラムの進行段階に応じて別途当社が規定する返金規定に則りプログラム料金の一部を返金します。学校から返金がある場合限り、学校からの返金額を全額返金致します。また、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。

1)お客様が変更となった場合においても本約款所定の変更手数料が発生致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、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、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、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、または現地へ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、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、実費等の支払いに関し、金融ローン会社等の紹介は行っておりません。

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・手荷物預かりサービスを行うことがあります。当社等の故意又は重大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、

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、お客様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、当社は一切責任を負いません。

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又は学校の選定方針に基づき選定されますが、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、当国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25条(ホストファミリーの定義と責務)

当社がご案内するホームステイとは、全てベイキング・ホームステイです。様々な受入家庭があり、学校に登録されている家庭全てをホストファミリーと定義します。人種・宗教・職業等のリクエストやこれらを理由に変更は出来ません。留学生用の部屋の提供と1日3食の提供が義務づけられており、一緒に旅行する等の機会があったとしても、それはホストファミリーの厚意によるものです。

第七章 その他

第26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、偽りその他不正の手段によらず適正に個人情報を取得致します。個人情報は、以下のとおりお取扱致しますので予めご了承下さい。以下に定める目的で個人情報を利用する場合、予めご本人様の同意を得た上で行います。

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、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中手続、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致しません。留学中サポートサービスで到着時やイベント時に写真を撮り保護者様へお渡ししております。それらの写真は、当社パンフレット・ポスター・ウェブサイトでのみ使用致します。

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、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、現地エージェンツ、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、お客様はこれに予め同意するものとします。

4)当社は、お客様ご案内内容を差し上げるため、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お客様に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。個人情報の取り扱いの全部または一部を第三者に委託する場合は、当該第三者について厳正な調査を行い、取り扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、当該第三者に対する必要かつ適切な監督を行います。

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訂正、又は利用の中止を要求することができます。なお、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、又は郵送でご連絡下さい。その際、ご本人であることが確認できない場合には、開示応じません。

〒541-0041

大阪府大阪市中央区北浜1丁目1番27号

ExEleven 株式会社 0120-553-843

7)取り扱う個人情報の漏洩、滅失またはき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。

8)個人情報保護法等の法令に定めるある場合を除き、個人情報をあらかじめご本人様の同意を得ることなく、第三者に提供致しません。

第27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、常識をわきまき行動すること。

第28条(無条件解約)

契約成立日より8日以内である場合、本契約書の規定に関わらず無条件解約として契約の解除が認められます。この場合、支払われた費用の全額を返還致します。

第29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30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、ExEleven 株式会社の本店所在地を管轄する裁判所を管轄裁判所とします。

第31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。最新の約款は当社までご連絡下さい。

第32条(連絡方法)

当社オアシ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33条(発行期日)

本約款の内容は、2013年10月1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。

2013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、第13条関係)

プログラム名	プログラム初期費用(消費税抜)
プチ留学プログラム	100,000 円
夏休み留学プログラム	50,000 円
高校進学準備コースプログラム	100,000 円
1年留学プログラム	200,000 円
卒業留学プログラム	200,000 円

注1) 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) 変更手数料一覧(約款第17条関係)

変更時期	変更手数料
出発日以前	0 円(支払われたプログラム初期費用・サポート費用は変更後のサポート費用請求時に相殺致します。)
(語学学校に通われているお客様) 出発日以降	プログラム初期費用及び変更時の週から向こう4週間分までのサポート費用を変更手数料とします。 残りのサポート費用は変更後のサポート費用請求時に相殺致します。
(現地中学校・高校に通われているお客様) 出発日以降	プログラム初期費用及びサポート費用(100,000 円・税抜)を変更手数料とし、残りのサポート費用は変更後のサポート費用請求時に相殺致します。

注1) 学校から返金がある場合に限り、学校からの返金額を全額返金致します。返金は、現地機関から日本の保護者様の指定口座へ直接送金致します。なお、振込・送金手続にかかる手数料等はお客様のご負担とします。

(3) プログラム料金(サポート費用)一覧

プログラム名	サポート費用(消費税抜)
プチ留学プログラム	1 週間: 40,000 円、2 週目以降滞在期間×20,000 円(1 週間あたり)
夏休み留学プログラム	1 週間: 40,000 円、2 週目以降滞在期間×20,000 円(1 週間あたり)
高校進学準備コースプログラム	1 週間: 40,000 円、2 週目以降滞在期間×20,000 円(1 週間あたり)
1年留学プログラム	年間 600,000 円(2 学期から 4 学期の場合 550,000 円、3 学期から 4 学期の場合 500,000 円、4 学期のみの場合 450,000 円)
卒業留学プログラム	1 年目: 年間 600,000 円(2 学期から 4 学期の場合 550,000 円、3 学期から 4 学期の場合 500,000 円、4 学期のみの場合 450,000 円) 2 年目以降: 年間 550,000 円(2 年目以降 1 学期のみの場合 150,000 円)

注1) 送金手数料として、請求毎に一律 9,000 円が発生致します。

注2) 1年留学プログラムの契約は、契約成立日から申込年度の学年修了後帰国日までの契約とします。

注3) 卒業留学プログラムの契約は、契約成立日から申込年度の学年修了後帰国日までを 1 年目とし、翌年 1 月から 2 年目とします。

注4) 高校進学準備コースを経て、現地中学校・高校へ進学する場合、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。

注5) プチ留学、夏休み留学、高校進学準備コースは、到着日から起算し、帰国日まで週単位で割りきれない場合に限り日割り計算を行います。(3,000 円/1 日)

(4) プログラム解約時の返金規定(無条件解約期間を除く)

解約時期	返金額及び規定
i: 契約成立日(初期費用入金日)より起算して 8 日目に当たる以前に解除する場合 (v の場合を除く)	支払われた費用の全額を返金致します。
ii: 契約成立日より起算して 9 日目に当たる日以降に解除する場合 (iii から v に掲げる場合を除く)	プログラム初期費用の 70%をご返金致します。サポート費用は全額返金致します。
iii: 授業開始日の前日から起算して、遡って 90 日目に当たる日以降に解除する場合 (iv から v に掲げる場合を除く)	プログラム初期費用の 50%をご返金致します。サポート費用は全額返金致します。
iv: 授業開始日の前日から起算して、遡って 60 日目に当たる日以降に解除する場合 (v に掲げる場合を除く)	プログラム初期費用の 30%をご返金致します。サポート費用は全額返金致します。
v: 授業開始日の前日から起算して、遡って 30 日目にあたる日以降に解除する場合 (語学学校に通われているお客様) 出発日以降	サポート費用のみ全額返金致します。
(以下、現地中学校・高校に通われているお客様) 出発日以降	プログラム初期費用及び解約時の週から向こう 4 週間分までのサポート費用を除き、残りのサポート費用を返金致します。
1 学期終業以降 2 学期終業まで	サポート費用: 350,000 円(税込)を返金致します。
2 学期終業以降 3 学期終業まで	サポート費用: 200,000 円(税込)を返金致します。
3 学期終業以降	サポート費用: 50,000 円(税込)を返金致します。
	3 学期終業以降の解約は、返金致しかねます。

注1) 学校から返金がある場合に限り、学校からの返金額を全額返金致します。返金は、現地機関から日本の保護者様の指定口座へ直接送金致します。なお、振込・送金手続にかかる手数料等はお客様のご負担とします。

注2) 帰国する際に必要となる航空券日程変更手数料や荷物の郵送料等、お客様がその場で支払い出来ない場合は、当社で立替えてお支払いし、後日返金される学校費用(滞在費等)から相殺致します。

注3) 返金時の振込手続にかかる手数料等はお客様のご負担とします。

(6) 別紙、遵守事項確認書の内容

下記の事項を遵守しない場合は、催告の上、プログラム契約を解約する場合がございます。

【 ExEleven 遵守事項確認書 】

- 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。(リストカット・薬物の大量摂取・指や手を必要以上に噛むなど)
- 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 正当な理由がない限り、学校に通い授業を受ける。
- ⑤ 学校では教師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 当社等、宿泊滞在先・学校関係者・保護者代理人の言うことやルールを守る。
- 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の運転など)
- ⑨ 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。
- ⑩ プログラム契約を維持しがたい不信行為を行わない。