

受注型企画旅行条件書

本旅行条件書は、旅行業法第 12 条の 4 に定める「取引条件説明書面」及び同法第 12 条の 5 に定める「契約書面」の一部となります。ご旅行をお申込の前に、本条件書をよくお読みください。
※お客様のご希望されるご旅行が手配旅行の場合は、[手配旅行条件書](#)をご覧ください。

1. 受注型企画旅行契約

(1) 受注型企画旅行は、株式会社ワールドホリデーズ(オーストラリアツアー運営会社)が、お客様からの依頼により旅行の目的地および日程、お客様が提供を受けることができる運送または宿泊のサービスの内容、並びにお客様が当社に支払うべき旅行代金の額を定めた旅行に関する計画を作成し、これにより実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は、当社と受注型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。

(2) 旅行契約の内容・条件は、ご出発前にお渡しする確定書面(第 8 項参照)、本条件書および当社[旅行業約款の受注型企画旅行契約](#)(以下「当社約款」といいます)等によります。

(3) 当社は、お客様が当社の定める旅行日程に従って運送・宿泊機関その他の旅行に関するサービス(以下「旅行サービス」といいます)の提供を受けることができるように、手配し、旅程を管理することを引き受けます。

2. 企画書面の交付

(1) 当社は、お客様の依頼内容に沿って旅行を企画し、旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件に関する企画の内容を記載した書面(以下「企画書面」といいます)を交付します。

(2) 企画書面において、旅行代金の内訳として企画に関する取扱料金(以下「企画料金」といいます)の金額を明示することがあります。

(3) お客様は、企画書面に記載した期日までに、企画内容について承諾又は不承諾の通知をしなければなりません。お客様から承諾又は不承諾の通知がなかった場合は、企画は不承諾となったものとみなします。

3. お申し込みと契約成立の時期

(1) 当社所定の旅行申込書に所定の事項を記入のうえ、所定のお申込金を添えてお申込みいただきます。お申込金は旅行代金もしくは取消料の一部として取り扱います。なお、高齢の方、18 歳未満の方、慢性疾患をお持ちの方、現在健康を損なっている方、妊娠中の方、障害をお持ちの方などで特別の配慮を必要とする方は、その旨を旅行のお申し込み時にお申し出ください。旅行サービスによっては、お客様が上記に該当する場合、予約確定後であっても参加できないこともありますので予めご了承ください。

(2) 旅行契約は、当社が契約の締結を承諾し、お申込金を受理したときに成立します。

(3) 当社は、書面による特約をもって、お申込金の支払を受けることなく契約の申込を受けることがあります。この場合、契約の成立の時期は、企画書面に記載します。

(4) 当社は、当社が提携するクレジットカード会社(以下「提携会社」といいます)のカード会員であるお客様より当社ウェブサイト(オーストラリアツアー)上の予約システム、または E-mail や電話、ファックスによるお申込みを受けて、提携会社のカードにより所定の伝票へのお客様の署名なくして旅行代金・取消料等のお支払いを受けることを内容とする旅行契約(以下「通信契約」といいます)を締結することがあります。

(5) 通信契約は、本項(2)の規定にかかわらず、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発した時に成立します。ただし、当該契約において電子承諾通知を発する場合は、当該通知がお客様に到達した時に成立します。

4. 契約書面の交付

- (1) 当社は、契約の成立後すみやかに、お客様に旅行日程、旅行サービスの内容、旅行代金その他の旅行条件及び当社の責任に関する事項を記載した書面(以下「契約書面」といいます。)を交付します。
- (2) 当社は、企画書面において企画料金の金額を明示した場合は、当該金額を契約書面において明示します。

5. 契約締結の拒否

- (1) お客様が他の旅行者に迷惑を及ぼし、又は団体行動の円滑な実施を妨げるおそれがあるときには、お客様との契約締結をお断りすることもあります。
- (2) 当社の業務上の都合により、お客様との旅行契約の締結をお断りする場合があります。
- (3) 通信契約を締結しようとする場合であって、お客様の有するクレジットカードが無効である等の理由により、お客様が旅行代金・取消料等の一部又は全部を提携会社のカードによって決済できないときは、当社は、お客様との通信契約の締結をお断りする場合があります。

6. 旅行代金のお支払い

- (1) 旅行代金は契約書面に記載します。旅行代金はご旅行出発前の契約書面に記載した期日までにお支払いください。
- (2) 旅行開始前において、運送・宿泊機関等の運賃・料金の改訂、為替相場の著しい変動、空港諸税等の新設・徴収額の変更その他当社の関与しない事由により旅行代金、空港諸税等に変動が生じた場合は、当社は旅行代金、空港諸税等を変更することがあります。この場合において旅行代金、空港諸税等の変動のリスクはお客様の負担とさせていただきます。

7. 手配不能の場合の代替企画書面の交付

- (1) 企画書面に記載した運送・宿泊機関等が満員等の理由で手配不可能となった場合は、当社は、代替の企画書面を作成して交付します。
- (2) お客様が代替企画書面を承諾した場合は、当社は当該代替企画書面に従って手配します。この場合に旅行費用の変更があったときは、旅行代金を変更します。
- (3) お客様が本項(1)の代替企画書面を承諾しない場合は、お客様は企画旅行契約を解除することができます。この場合当社はすでに収受した旅行代金を返金します。

8. 確定書面の交付

- (1) 契約書面において、確定された旅行日程、運送若しくは宿泊機関の名称を記載できない場合には、当該契約書面において、利用予定の宿泊機関及び旅行計画上重要な運送機関の名称を限定して列挙した上で、当該契約書面交付後、旅行開始日の前日(旅行開始日の前日から起算してさかのぼって7日目に当たる日以降に申込みがなされた場合にあつては、旅行開始日)までの当該契約書面に定める日までに、これらの確定状況を記載した書面(以下「確定書面」といいます)を交付します。
- (2) 本項(1)の場合において、手配状況の確認を希望するお客様から問い合わせがあったときは、確定書面の交付前であっても、当社は迅速かつ適切にこれに回答します。

(3) 確定書面を交付した場合には、当社が手配し旅程を管理する義務を負う旅行サービスの範囲は、当該確定書面に記載するところに特定されます。

9. 契約の変更

(1) お客様から契約内容の変更の求めがあったときは、当社は可能な限りお客様の求めに応じます。この場合当社は旅行代金を変更する事があります。

(2) お客様の求めにより手配旅行契約の内容を変更する場合、お客様にはすでに完了した手配を取り消す際に運送・宿泊機関等に支払うべき取消料、違約料その他の手配の変更に必要な費用をご負担いただくほか、当社所定の変更手数料をお支払いいただきます。変更手数料は当社より交付する契約書面にてご確認ください。

(3) 当社は、天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令、当初の運行計画によらない運送サービスの提供その他当社の関与し得ない事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施を図るためやむを得ないときは、お客様にあらかじめ速やかに当該事由が関与し得ないものである事由及び当該事由との因果関係を説明して、旅行日程、旅行サービスの内容その他の受注型企画旅行の内容を変更することがあります。但し、緊急の場合において、やむを得ないときは、変更後に説明します。

(4) 受注型企画旅行を実施するに当たり利用する運送機関について適用を受ける運賃・料金（以下この条において「適用運賃・料金」といいます）が、著しい経済情勢の変化等により、受注型企画旅行の企画書面の交付の際に明示した時点において有効なものとして公示されている適用運賃・料金に比べて、通常想定される程度を大幅に超えて増額又は減額される場合においては、当社は、その増額又は減額される金額の範囲内で旅行代金の額を増加し、又は減少することができます。

(5) 当社は、運送・宿泊機関等の利用人員により旅行代金が異なる旨を契約書面に記載した場合において、受注型企画旅行契約の成立後に当社の責に帰すべき事由によらず当該利用人員が変更となったときは、契約書面に記載したところにより旅行代金の額を変更することがあります。

10. 契約の解除

お客様は、次に定める取消料をお支払いいただくことにより、いつでも旅行契約の全部又は一部を解除することができます。ただし、解除のお申し出は、当社の営業日、営業時間内にお受けします。

(1) お客様から企画料金又は取消料をいただく場合

- a. お客様は、企画書面記載の企画料金又は取消料を支払って、旅行契約を解除することができます。
- b. 当社の責任とならないローンの手続き等の事由によりお取消の場合も契約書面記載の企画料金又は取消料をいただきます。

(2) お客様からの企画料金又は取消料をいただかない場合

お客様は次に掲げる場合において、旅行開始前に企画料金又は取消料を支払うことなく旅行契約を解除することができます。

- a. 旅行契約内容に以下に例示するような重要な変更が行われたとき。
 - ・旅行開始日又は終了日の変更（お客様から旅行日の変更の求めがあった場合を除きます。）
 - ・入場する観光地、観光施設、その他の旅行の目的地の変更
 - ・運送機関の種類又は会社名の変更
 - ・運送機関の「設備及び等級」のより低いものへの変更
 - ・本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更
 - ・宿泊機関の種類又は名称の変更
 - ・宿泊機関の客室種類、設備、景観その他の客室の条件の変更
- b. 旅行代金が増額されたとき（お客様から契約内容の変更の求めがあった場合を除きます。）。
- c. 天災地変、戦乱、暴動、運送・宿泊機関等の旅行サービス提供の中止、官公署の命令その他の事由が生じた場合において、旅行の安全かつ円滑な実施が不可能となり、又は不可能となるおそれが極めて大きいとき。
- d. 当社がお客様に対し、期日までに確定書面を交付しなかったとき。

- e. 当社の責に帰すべき事由が生じた場合において契約書面に記載した旅行日程に従った旅行の実施が不可能となったとき。
- f. お客様は、旅行開始後において、当該お客様の責に帰すべき事由によらず契約書面に記載した旅行サービスを受領することができなくなったとき又は当社がその旨を告げたときは、本項(1)の規定に関わらず、企画料金又は取消料を支払うことなく、旅行サービスの当該受領することができなくなった部分の契約を解除することができます。この場合において、当社は、旅行代金のうち当該受領することができなくなった部分に係る金額を払い戻します。なお、燃油サーチャージの値上げを理由とした解除の場合は所定の取消料・取消料を申し受けます。

《取消料》

区分	取消料
ア. イからエまでに掲げる場合以外の場合 (当社が契約書面において企画料金の金額を明示した場合に限る)	企画料金に相当する金額
イ. 旅行開始日の前日から起算してさかのぼって 30 日前以降～3 日前以前	旅行代金の 20%
ウ. 2 日前(前々日)～当日の旅行開始前	旅行代金の 50%
エ. 旅行開始後の解除または無連絡不参加	旅行代金の 100%

11. 旅程管理

- (1) 当社は、お客様の安全かつ円滑な旅行の実施を確保することに努力し、お客様に対し次に掲げる業務を行います。ただし、当社がお客様とこれと異なる特約を結んだ場合には、この限りではありません。
- a. お客様が旅行中旅行サービスを受けることが出来ない恐れがあると認められるときは、旅行契約に従った旅行サービスの提供を確実に受けられるために必要な措置を講ずること。
- b. 前号 a の措置を講じたにもかかわらず、契約内容を変更せざるを得ないときは、代替サービスの手配を行うこと。この際、旅行日程を変更するときは、変更後の旅行日程が当初の旅行日程の趣旨にかなうものとなるよう努めること、また、旅行サービスの内容を変更するときは、変更後の旅行サービスが当初の旅行サービスと同様のものとなるよう努めること等、契約内容の変更を最小限にとどめるよう努力すること。
- (2) お客様は、旅行開始後旅行終了までの間において、団体で行動するときは、旅行を安全かつ円滑に実施するための当社の指示に従わなければなりません。
- (3) 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて本項(1)に掲げる業務その他当該受注型企画旅行に付随して当社が必要と認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。
- (4) 当社は、旅行中のお客様が、疾病、傷害等により保護を要する状態にあると認めるときは、必要な措置を講ずることがあります。この場合において、これが当社の責に帰すべき事由によるものでないときは、当該措置に要した費用はお客様の負担とし、お客様は当該費用を当社が指定する期日までに当社の指定する方法で支払わなければなりません。

12. 当社の責任

- (1) 当社は、旅行契約の履行に当たって、当社または当社が手配を代行させた者(以下「手配代行者」といいます)が故意又は過失によりお客様に損害を与えたときは、その損害を賠償する責に任じます。ただし、損害発生の日から起算して 2 年以内に当社に対して通知があったときに限ります。
- (2) 当社は、手荷物について生じた本項(1)の損害については、同項の規定にかかわらず、損害発生の日から起算して、国内旅行にあつては 14 日以内に、海外旅行にあつては 21 日以内に当社に対して通知があったときに限り、1 名様につき 15 万円を限度(当社に故意又は重大な過失がある場合を除きます)として賠償します。

13. 特別補償

- (1) 当社は、前項 12(当社の責任)の規定に基づく当社の責任が生ずるか否かを問わず、当社約款の [特別補償規程](#) で定めるところにより、お客様が受注型企画旅行参加中にその生命、身体又は手荷物の上に被った一定の損害について、あらかじめ定める額の補償金及び見舞金を支払います。

(2) お客様が受注型企画旅行参加中に被られた損害が、お客様の故意、酒酔い運転、疾病等の他、受注型企画旅行に含まれない場合で、自由行動中のスカイダイビング、ハングライダー搭乗、超軽量動力機（モーターグライダー、マイクロライト機、ウルトラライト機等）搭乗、ジャイロプレーン搭乗その他これらに類する危険な運動中の事故によるものであるときは、当社は本項(1)の補償金および見舞金をお支払いいたしません。ただし、当該運動が旅行日程に含まれているときは、この限りではありません。

(3) 当社は求めに応じてお客様が受注型企画旅行の日程から離れて行動するための手配を受けることがありますが、この場合当該別行動の旅行は手配旅行契約に基づくものとなり、本項特別補償の適用はありません。

(4) 本項(1)の損害について当社が前項 12 の規定に基づく責任を負うときは、この補償金は、当社が負うべき損害賠償金の一部または全部に充当します。

14. 旅程保証

(1) 当社は、次表左欄に掲げる契約内容の重要な変更が生じた場合、次の①②を除き旅行代金に当社約款の次表右欄に記載する率を乗じて得た額の変更補償金を旅行終了日の翌日から起算して 30 日以内にお支払いいたします。ただし、当該変更事項について当社に第 12 項(当社の責任)が発生することが明らかな場合には、変更補償金としてではなく、損害賠償金の全部または一部として支払います。

①次に掲げる事由による変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません。ただし、運送・宿泊機関等の旅行サービスの提供が行われているにもかかわらず、座席・部屋、その他の諸設備の不足(オーバーブック)が発生したことによる変更の場合は変更補償金を支払います。

ア 旅行日程に支障をもたらす悪天候・天災地変

イ 戦乱

ウ 暴動

エ 官公署の命令

オ 欠航、不通、休業等運送・宿泊機関等のサービス提供の中止

カ 遅延、運送スケジュールの変更等当初の運行計画によらない運送サービスの提供

キ 旅行参加者の生命または身体の安全確保のために必要な措置

② 第 9 項(1)の規定に基づいて旅行契約が変更されたときの当該変更された部分及び第 10 項の規定に基づいて旅行契約が解除されたときの当該解除された部分に係る変更の場合は、当社は変更補償金を支払いません。

(2) 当社が支払うべき変更補償金の額は、お客様 1 名様に対して 1 受注型企画旅行につき旅行代金に 15%以上の当社が定める率を乗じた額をもって限度とします。また、お客様 1 名様に対して 1 受注型企画旅行につき支払うべき変更補償金の額が 1,000 円未満であるときは、当社は、変更補償金を支払いません。

(3) 当社が本項(1)の規定に基づき変更補償金を支払った後に、当該変更について、当社に第 12 項(当社の責任)が発生することが明らかになった場合には、お客様は当該変更にかかわる変更補償金を当社に返還しなければなりません。この場合、当社は、同項の規定に基づき当社が支払うべき損害補償の額と、お客様が返還すべき変更補償金の額とを相殺しその残額を支払います。

(4) 当社は、お客様が同意された場合、同等価値以上の物品・サービスの提供をもって、金銭による変更補償金の支払いに代えさせていただくことがあります。

《変更補償金》

変更補償金の支払いが必要となる変更	変更補償金の額 =1件につき下記の率 ×お支払対象旅行代金	
	旅行開始前	旅行開始後
① 契約書面に記載した旅行開始日又は旅行終了日の変更	1.5	3.0
② 契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設(レストランを含みます)その他の旅行の目的地の変更	1.0	2.0
③ 契約書面に記載した運送機関の等級又は設備のより低い料金のものへの	1.0	2.0

変更(変更後の等級及び設備の料金の合計額が契約書面に記載した等級及び設備のそれを下回った場合に限り)		
④ 契約書面に記載した運送機関の種類又は会社名の変更	1.0	2.0
⑤ 契約書面に記載した本邦内の旅行開始地たる空港又は旅行終了地たる空港の異なる便への変更	1.0	2.0
⑥ 契約書面に記載した本邦内と本邦外との間における直行便の乗継便又は経由便への変更	1.0	2.0
⑦ 契約書面に記載した宿泊機関の種類又は名称の変更	1.0	2.0
⑧ 契約書面に記載した宿泊機関の客室の種類、設備、景観その他の客室の条件の変更	1.0	2.0
<p>注 1 「旅行開始前」とは、当該変更について旅行開始日の前日までにお客様に通知した場合をいい、「旅行開始後」とは、当該変更について旅行開始当日以降にお客様に通知した場合をいいます。</p> <p>注 2 確定書面が交付された場合には、「契約書面」とあるのを「確定書面」と読み替えた上で、この表を適用します。この場合において、契約書面の記載内容と確定書面の記載内容との間又は確定書面の記載内容と実際に提供された旅行サービスの内容との間に変更が生じたときは、それぞれの変更につき1件として取り扱います。</p> <p>注 3 ③又は④に掲げる変更に係る運送機関が宿泊設備の利用を伴うものである場合は、1泊につき1件として取り扱います。</p> <p>注 4 ④に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級又は設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。</p> <p>注 5 ④又は⑦若しくは⑧に掲げる変更が1乗車船等又は1泊の中で複数生じた場合であっても、1乗車船等又は1泊につき1件として取り扱います。</p>		

15. 免責事項

お客様が、当社及び手配代行者に故意及び過失のない以下に例示するような事由によって損害を被られた場合、当社はその損害を賠償する責任を負いません。

- a. 天災地変、戦乱、暴動、航空機の遅延、ストライキ等により出発便が取り消された、又は旅行日程が変更された場合。
- b. 運送・宿泊機関の過剰予約受付(オーバーブッキング)により、予約を取り消された、又は搭乗並びに宿泊を拒否された場合。
- c. お客様がご出発(帰路便)の72時間前までに予約の再確認(リコンファーム)及び出発時間の確認を怠ったために、予約を取り消され、航空券が無効になった場合。
- d. お客様が集合時間に遅れてツアーに参加できなかった場合。
- e. お客様が航空券等の紛失又は盗難に遭われた場合。
- f. その他、当社及び手配代行者の管理外の事由により、お客様が損害を被られた場合。
- g. 旅券(パスポート)の残存有効期間の不足及び査証(ビザ)の不備の為、日本及び各国の出入国管理法により、搭乗、出入国が出来ない場合。
- h. パスポート記載の名前と航空券記載の名前が違っている場合。
- i. お客様のご都合にてご予約された予定便に搭乗されず、以降の予約が取り消され航空券が無効になった場合。
- j. 行程中の疾病(食中毒を含む)及び傷害。
- k. お客様が当社からメールにて配信した契約内容に関する重要なお知らせを開封しなかったことが原因で損害を被った場合。

16. お客様の責任

- (1) お客様の故意、過失、法令・公序良俗に反する行為、もしくはお客様が当社約款の規定を守らないことにより当社

が損害を被ったときは、当社はお客様から損害の賠償を申し受けます。

(2) お客様は、当社と旅行契約を締結するに際して、当社約款及び当社から提供された情報を活用し、お客様自身の権利義務その他の旅行契約の内容について理解するよう努めなければなりません。

(3) お客様は、旅行開始後において、契約書面記載の旅行サービスを円滑に受領するため、契約書面と異なる旅行サービスが提供されたと認識したときは、旅行地において速やかにその旨を当社、当社の手配代行者又は当該旅行サービス提供者に申し出なければなりません。

17. 海外旅行保険への加入について

ご旅行中、病気、けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難である場合があります。これらを担保するため、お客様ご自身で充分な額の海外旅行保険に加入されることをお勧めします。

18. 個人情報の取扱い

(1) 当社は、お客様よりご提供いただいた個人情報について、当社ウェブサイト記載の[個人情報保護方針](#)に基づき利用させていただきます。

(2) 当社は、旅行申込みの際に提出された申込書に記載された個人情報について、お客様との連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申込みいただいた旅行において旅行サービスの手配及びそれらのサービスの受領のための手続に必要な範囲内で利用させていただきます。その他、当社は、以下の場合にお客様の個人情報を利用させていただきます。

- ① 当社の商品やサービス、キャンペーンのご案内
- ② 旅行参加後のご意見やご感想の提供のお願い
- ③ アンケートのお願い
- ④ 特典サービスの提供
- ⑤ 統計資料の作成