



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

一般契約問題



一般契約問題

1

旅行社舉辦團體旅遊未與旅客簽訂書面旅遊契約，契約成立嗎？有無罰則？

2

已經將契約書寄給旅客，但旅客未簽回，此時旅行社可主張定型化契約相關規定嗎？

3

承辦公司、團體旅遊活動時，旅行社簽約的對象為何？

4

行程資料可以「僅供參考」嗎？

5

旅行社廣告中出現「保證直飛」，但提供給旅客的行程表，同時列出轉機航班，此時旅行社的責任為何？



一般契約問題

6

團體出發前，旅行社以電子郵件通知旅客行程變動的訊息，這樣的通知有效嗎？

7

旅行社可以和旅客約定，旅遊期間旅客中途脫隊須支付脫隊費嗎？

8

旅遊期間，團員中途脫隊，可以要求退還費用嗎？

9

旅行團進入行程安排的購物點時，可否要求團員在店內停留一定時間？

10

旅客購物後覺得品質不好，可以退貨還錢嗎？



一般契約問題

11 靠行出問題，誰要負責？

12 旅客在行程結束兩年後再求償，旅行社要賠嗎？

13 旅行社在廣告用語上，有什麼要特別注意的？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：旅行社舉辦團體旅遊未與旅客簽訂書面旅遊契約，契約成立嗎？有無罰則？

民法第153條『當事人互相意思表示一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立』。因此只要旅客報名，旅行社同意接受，不管有沒有收錢，契約就成立。當然如向旅客收受定金，依照民法第248條『訂約當事人一方，由他方受有定金時，推定其契約成立』。簡單來說，只要能證明雙方已達到意思一致者，契約就成立，只是如果無書面契約或無收受定金的事實，一方否認契約成立時，舉證上會有困難。又依照旅行業管理規則第24條『旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客簽定書面之旅遊契約』。因此，如旅行社違反上述規定，未與旅客簽定書面旅遊契約，會被處新台幣1萬元的罰鍰。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：已經將契約書寄給旅客，但旅客未簽回，此時旅行社可主張定型化契約相關規定嗎？

- 只有在旅客同意的情況下，旅行社才能依契約條款辦理。
- 交通部觀光局所公告的各式旅遊定型化契約書範本，是提供給旅行社與不特定消費者訂立契約之用，依法旅行社必須提供一日的期間供旅客審閱契約條款，並經旅客簽署後，該定型化契約條款才對旅客產生約束力。因此，在旅客審閱及簽署國外旅遊定型化契約之前，該契約條款對旅客並無拘束力，旅行社與旅客間的權利義務關係，原則上仍必須依民法相關規定處理，除非經旅客同意，旅行社才能依契約條款辦理。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：承辦公司、團體旅遊活動時，旅行社簽約的對象為何？

- 法律明定僅自然人及法人具有當事人能力，得單獨為契約當事人，而簽約對象是否正確，將影響契約的效力，因此旅行社承辦公司行號、機關團體的旅遊活動時，首先必須確定對方是否具有法人資格。一般而言，依法設立的公司行號、財(社)團法人等皆具有法人資格，故旅行社可以公司、團體為簽約對象，由代表人簽約。但如該團體為同好聚會而不具法人資格(例：美食聯誼會)時，即使在國外旅遊定型化契約的「立契約書人」填寫團體名稱，實際上仍應以參團的團員為契約當事人。建議旅行社可與團員個別簽約，或如本團由團員以明示或默示授權團體代表簽約。
- 值得注意的是，為避免旅行社與代表人簽約後，發生團員否認授權的情況，旅行社應盡可能取得團員授權的書面資料，以利日後舉證。



Q4：行程資料可以「僅供參考」嗎？

依國外旅遊定型化契約第3條第2項規定，旅行社網頁上的訊息也屬於契約的一部分，舉例來說：A飯店有新、舊館，旅行社將行程表上住宿的飯店連接到新館，應可解釋為行程所安排的飯店就是新館，而不能用網站上『所列飯店僅供參考』來卸責。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：旅行社廣告中出現「保證直飛」，但提供給旅客的行程表，同時列出轉機航班，此時旅行社的責任為何？

廣告為契約的一部份，此明定於國外旅遊定型化契約第3條第2項「前項記載得以所刊登之廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容代之，視為本契約之一部分」，且依消費者保護法第22條規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容」，因此旅行社依法仍應擔負廣告上「保證直飛」的責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：團體出發前，旅行社以電子郵件通知旅客行程變動的訊息，這樣的**通知有效嗎？**

依民法第95條規定，非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。也就是說，如果旅行社能證明確實且有效的將訊息以電子郵件發送給旅客或到達旅客可以知悉的範圍內，這樣的**通知仍具效力**。只不過有時以電子郵件或書面通知不一定能即時獲得旅客回應，日後容易產生舉證上的困難。為避免這類情形，以目前幾乎都有行動電話的情況下，如旅行社能輔以手機簡訊提醒要告知的事項，更可收即時及文字通知之效果。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：旅行社可以和旅客約定，旅遊期間旅客中途脫隊須支付脫隊費嗎？

- 旅行社與旅客約定加收脫隊費，屬不利於旅客之約定，故除經報請交通部觀光局核准，其約定無效，。
- 另依旅行業管理規則第49條規定，旅行業不得向旅客收取中途離隊之離團費用。故旅行社因團員中途脫隊而加收脫隊費，觀光局將依發展觀光條例裁罰標準附表三處以新臺幣三萬元的罰鍰。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q8：旅遊期間，團員中途脫隊，可以要求退還費用嗎？

旅遊活動開始後，團員中途脫隊退出旅遊活動時，視為團員放棄後續食宿及行程，不得要求旅行社退還旅遊費用。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q9：旅行團進入行程安排的購物點時，可否要求團員在店內停留一定時間？

旅行社依行程安排或應團員要求進商店買東西，並無違法，但不能強迫團員購買，也不能限制旅客行動自由。如限制旅客在店內停留的時間，造成時間的浪費及行程受影響，旅客可向旅行社求償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q10：旅客購物後覺得品質不好，可以退貨還錢嗎？

民法第514條之11『旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅遊營業人協助處理』。國外旅遊定型化契約第32條『所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵時，甲方(旅客)得於受領所購物品後一個月內請求乙方(旅行社)協助處理』。因此旅行社在期間內必須協助旅客處理，但要協助到什麼程度，法律則無明確規範(一般是換貨或退錢)。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q11：靠行出問題，誰要負責？

靠行是旅行社的術語，說穿了仍是公司員工。靠行以公司名義對外招攬旅行業務，出了問題，公司仍要負責。至於公司與靠行人員內部的債務問題，公司要循司法民刑事來解決。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q12：旅客在行程結束兩年後再求償，旅行社要賠嗎？

依民法第514條之12『本節規定之增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，一年間不行使而消滅。』。當旅客要求賠償的時間已超過法律所規定的一年效期時，旅行社可以不用賠償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q13：旅行社在廣告用語上，有什麼要特別注意的？

旅行社撰寫廣告、行程表時，應謹慎選用廣告的內容及用詞，特別是要使用最高級用語如「業界第一」、「超五星級」、「市場最佳」時，必須有銷售數字或意見調查等客觀數據為基礎，以免因違反公平交易法規定而受罰。

若廣告/行程內容有特殊的資格要求或限制，建議在廣告/行程中清楚說明，使旅客在交易前可明瞭所有內容，以避免爭議。