

郵輪國外旅遊定型化契約範本總說明

近年來因消費者搭乘郵輪國外旅遊興起，使郵輪市場成長快速，除其旅遊性質、方式與一般國外旅遊不盡相同外，亦常因天候或意外事件變更停靠港口或航程致引發消費糾紛。目前旅行業辦理郵輪國外旅遊，多係以國外旅遊定型化契約範本附加「郵輪特別協議書」與旅客訂約，惟該協議書內容似有與「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」規定不符之情形。在現行各家郵輪公司航行天數、航行區域及艙房等級皆有不同的情況下，旅行業如仍與旅客簽訂國外旅遊定型化契約範本，似已無法契合郵輪旅遊實務上之需求。

鑒於郵輪國外旅遊與一般國外旅遊之屬性、操作方式皆不盡相同，且涉及國際郵輪規範，經參酌交通部一百零五年九月十三日交路(一)字第一〇五八二〇〇三六〇號公告之國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，及本局一百零五年十二月十二日觀業字第一〇五〇九二二八三八號函修正之國外旅遊定型化契約範本，擬具郵輪國外旅遊定型化契約範本草案，報經行政院消費者保護處邀集學者專家、消費者保護團體、企業經營者團體及各相關機關代表召開數次審查會與協調會討論竣事。其主要規範諸如：契約審閱期間、郵輪國外旅遊之意義、契約主體、適用對象、郵輪旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任、旅遊開始前旅客任意解約及其責任等，相關之權利義務均有別於國外旅遊定型化契約，其訂定重點如下：

- 一、 明定契約之審閱期間不得少於三日，俾使旅客得充分審閱、瞭解契約內容，避免衍生遊輪旅遊消費爭議。(範本序文)
- 二、 明定契約主體：鑒於現行國外旅遊定型化契約範本規範之主體乃旅行業與旅客雙方間之法律關係，而郵輪國外旅遊定型化契約為國外旅遊定型化契約之特別規範。是以，郵輪國外旅遊定型化契約規範之主體亦係旅行業與旅客雙方間之法律關係，而非旅行業、郵輪公司與旅客三方主體之關係，爰於立契約書人中僅列出旅客與旅行業，而不及於郵輪公司。

- 三、 明定適用對象：鑒於郵輪國外旅遊定型化契約範本乃國外旅遊定型化契約範本之特別規定，因此僅適用於郵輪團體旅遊，不包括郵輪個別旅遊及代售郵輪公司之船(艙)票。又本契約範本係在規範一般性郵輪之取消、解約、變更等問題如何公平合理處理，故以海上郵輪及河輪為本契約客體，惟不包括遊艇、江輪及渡輪。(第一條)
- 四、 明定旅客購買郵輪行程取消之保險：旅行業辦理郵輪國外團體旅遊業務，固應依旅行業管理規則規定投保責任保險及履約保證保險，惟旅客如因個人因素取消行程，或遊輪公司取消航程，尚非前揭保險承保範圍，爰參酌歐美、新加坡、香港、中國大陸等就郵輪旅遊相關規定，明定旅行業宜告知旅客購買郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險，以因應郵輪旅遊行程實際航行時之不確定風險分擔。(第九條)
- 五、 明定郵輪旅遊活動無法成行時旅行社之通知義務及賠償責任：由於各家郵輪公司之取消規定因航行天數、航行區域、艙房等級、平日假日而有不同，爰明定如因可歸責於旅行業之事由致郵輪活動無法成行時，其賠償基準，即郵輪旅遊部分之計算，按遊輪公司解約退款規定賠償；郵輪旅遊行程以外部分，則按通知到達日距旅遊開始日之間距為賠償之計算。(第十二條)
- 六、 明定旅遊開始前旅客任意解約及其賠償責任：有關旅客行前解約退費問題，基於各家郵輪公司之取消規定因航行天數、航行區域、艙房等級、平日假日而有不同，爰明定旅客之通知義務與賠償基準，即郵輪旅遊部分之計算，按遊輪公司解約退款規定賠償；郵輪旅遊行程以外部分，則按通知到達日距旅遊開始日之間距為賠償之計算。(第十三條)
- 七、 關於因天候等不可抗力因素導致郵輪行程變更，致旅遊團無法成行或變更行程，旅行業應於知悉時立即通知旅客，並說明其事由。旅行業怠於通知致旅客受有損害時，應負賠償責任，爰明定因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由解除契約之退

款及損害賠償。(第十四條)。另明定旅遊開始前有客觀風險事由解除契約之規範。(第十五條)

- 八、其他部分：鑒於郵輪國外旅遊定型化契約範本乃國外旅遊定型化契約範本之特別規定，因此除上述郵輪國外旅遊之特性及因郵輪而生之郵輪港口服務稅捐等必要規費外，本契約範本其餘條文，諸如：適用範圍及順序、旅遊團名稱、旅遊行程及廣告責任、集合及出發時地、旅遊費用及付款方式、旅客怠於給付旅遊費用之效力、旅客協力義務、旅遊費用所涵蓋之項目、旅遊費用所未涵蓋項目、組團旅遊最低人數、代辦簽證、洽購機、船票（第二條至第十一條）；領隊、證照之保管及退還、旅客之變更權、旅行業務之轉讓、國外旅行業或郵輪業責任歸屬、賠償之代位、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更、因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊或致旅客遭留置、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間浪費之損害賠償、旅行業棄置或留滯旅客（第十六條至第二十五條）；旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更、因不可歸責於旅行業事由之責任歸屬及協辦、旅遊開始後旅客任意終止契約、旅行業之協助處理義務、旅行業應投保責任保險及履約保證保險、購物及瑕疵損害之處理方式、誠信原則、消費爭議處理、個人資料之保護、約定合意管轄法院、其他協議事項（第二十六條至第三十六條）。

郵輪國外旅遊定型化契約範本

| 規定 | 說明 |
|--|--|
| <p>(本契約審閱期間至少三日，____年____月____日由甲方攜回審閱)</p> <p>立契約書人</p> <p>旅客 (以下稱甲方)</p> <p> 姓名：</p> <p> 電話：</p> <p> 住居所：</p> <p>緊急聯絡人</p> <p> 姓名：</p> <p> 與旅客關係：</p> <p> 電話：</p> <p>旅行業 (以下稱乙方)</p> <p> 公司名稱：</p> <p> 註冊編號：</p> <p> 負責人姓名：</p> <p> 電話：</p> <p> 營業所：</p> <p>甲乙雙方同意就本旅遊事項，依下列約定辦理。</p> | <p>鑒於郵輪國外旅遊係屬新興產品，國人未必熟悉，且其契約規範較國外旅遊定型化契約更為複雜。再者，考量每家郵輪公司之解約條件各不相同，因此酌增審閱期間為三天，俾使消費者充分了解契約內容，以預防日後衍生郵輪旅遊消費爭議。</p> |
| <p>第一條 (郵輪國外旅遊之意義)</p> <p>本契約所稱郵輪國外旅遊，指由乙方安排下列行程之一而到中華民國疆域以外之其他國家或地區旅遊：</p> <p>一、單純郵輪國外旅遊行程。</p> <p>二、單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。</p> <p>三、單純郵輪國外旅遊行程，另於行程前後安排陸上旅遊行程。</p> <p>四、單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程及於行程前後安排陸上旅遊行程。</p> <p>前項所稱郵輪，指海上郵輪及河輪，不包括遊艇、江輪及渡輪。</p> <p>赴大陸地區從事郵輪旅行者，準用本旅遊契約之約定。</p> | <p>一、鑒於郵輪國外旅遊定型化契約範本是國外旅遊定型化契約範本的特別規定，因此僅適用於團體郵輪旅遊，不包括個別郵輪旅遊及代售郵輪公司之船(艙)票；有關國外個別郵輪旅遊，應參酌國外個別旅遊定型化契約範本另行訂定。</p> <p>二、又本契約範本係在規範一般性郵輪的取消、解約、變更等問題如何公平合理處理，故以海上郵輪及河輪為本契約客體，包括在我國的郵輪母港、停靠港及 Fly Cruises，但不包括遊艇、江輪及渡輪；所稱江輪係指航行於大陸地區長江之江輪，不適用本契約規定。</p> <p>三、本契約範本所稱郵輪旅遊，係指食宿育樂都在郵輪進行。換言之，即以郵輪作為旅遊行程及包含食宿育樂交通之旅遊方式；故</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>如僅以一般船舶作為交通工具者，則非屬本定型化契約範本之適用範圍。</p> <p>四、另為因應實務上第一項第三款行程還包括旅行業安排於郵輪搭乘前、中或後之市區/空中等觀光遊覽旅遊行程，故本款以「陸上旅遊」稱之，以與第一項第二款之「岸上旅遊」有所區別。</p> |
| <p>第二條（法律適用之依據及順序）</p> <p>甲乙雙方關於本旅遊之權利義務，依本契約條款之約定定之；本契約未約定者，適用中華民國有關法令之規定。</p> | <p>有關郵輪國外旅遊之法律適用，涉及雙方權利、義務，爰規定其適用之依據及順序。</p> |
| <p>第三條（旅遊團名稱、旅遊行程及廣告責任）</p> <p>本旅遊團名為_____，旅遊地區及行程如下：</p> <p>一、旅遊地區（國家、城市或觀光地點）： _____。</p> <p>二、行程（啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽、安排購物行程及其所附隨之服務說明）如下： _____</p> <p><input type="checkbox"/> (一) 單純郵輪國外旅遊行程。</p> <p><input type="checkbox"/> (二) 單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。</p> <p><input type="checkbox"/> (三) 單純郵輪國外旅遊行程，另於行程前後安排陸上旅遊行程。</p> <p><input type="checkbox"/> (四) 單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程及於行程前後安排陸上旅遊行程。</p> <p>與本契約有關之附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容，均視為本契約內容之一部分。乙方應確保廣告內容之真實，對甲方所負之義務不得低於廣告之內容。</p> <p>第一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。</p> <p>未記載第一項內容或記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於甲方之內容為準。</p> | <p>一、本契約範本僅適用於團體郵輪旅遊，自須載明旅遊團名稱、旅遊地區及行程等相關資訊，以利消費者知悉與選擇。</p> <p>二、旅行業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；又定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，爰依消費者保護法第二十二條、第十一條規定意旨，訂定第二至四項。</p> <p>三、因第一項第二款第四目所列之郵輪國外旅遊行程已涵蓋第二目及陸上旅遊行程之郵輪國外旅遊行程；故如勾選第四目郵輪國外旅遊行程者，即無須再勾選第二目之郵輪國外旅遊行程。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>第四條（集合及出發時地）</p> <p>甲方應於民國____年____月____日____時____分於_____準時集合出發。甲方未準時到約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為甲方任意解除契約，乙方得準用第十三條之約定，行使損害賠償請求權。</p> | <p>集合及出發時間、地點為履行旅遊契約之必要事項，爰訂定具體之集合時間與地點，並訂定違反者之法律效果準用契約第十三條。</p> |
| <p>第五條（旅遊費用及付款方式）</p> <p>旅遊費用：新臺幣(下同)_____ (含郵輪旅遊部分費用_____元及郵輪旅遊行程以外費用_____元)</p> <p>除雙方有特別約定者外，甲方應依下列約定繳付：</p> <p>一、簽訂本契約時，甲方應以_____ (現金、信用卡、轉帳、支票等方式)繳付_____元。</p> <p>二、其餘款項以_____ (現金、信用卡、轉帳、支票等方式)於旅遊開始前三日或說明會時繳清。</p> <p>前項之特別約定，除經雙方同意並增訂其他協議事項於本契約第三十六條，乙方不得以任何名義要求增加旅遊費用。</p> | <p>一、支付旅遊費用為旅客主要義務，其金額與付款方式宜予明定，以利旅遊契約順利履行。</p> <p>二、基於契約誠信原則，旅遊費用確定後旅行業即不得再任意增加；惟旅行業與旅客另有協議事項而增加者，不在此限。</p> |
| <p>第六條（旅客怠於給付旅遊費用之效力）</p> <p>甲方因可歸責自己之事由，怠於給付旅遊費用者，乙方得定相當期限催告甲方給付，甲方屆期不為給付者，乙方得終止契約。甲方應賠償之費用，準用第十三條約定辦理；乙方如有其他損害，並得請求賠償。</p> | <p>旅客怠於給付旅遊費用構成違約行為，旅行業自得依民法相關規定分別定期催告或終止契約；旅行業如因此而受有損害者，並得請求賠償。</p> |
| <p>第七條（旅客協力義務）</p> <p>旅遊需甲方之行為始能完成，而甲方不為其行為者，乙方得定相當期限，催告甲方為之。甲方屆期不為其行為者，乙方得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。</p> <p>旅遊開始後，乙方依前項規定終止契約時，甲方得請求乙方墊付費用將其送回原出發地或經雙方協議之適當地點，於到達後，由甲方附加年利率_____%利息償還乙方，乙方不得拒絕。</p> | <p>一、旅客參加旅遊除應給付旅遊費用外，並應提供護照、簽證等旅行證件及其他配合團體旅遊活動之協力行為，以利旅遊行程順利進行。如旅客未盡各該協力義務，旅行業得依民法相關規定，分別定期催告或終止契約。</p> <p>二、旅遊開始後，旅客未盡協力義務致契約終止者，為顧及該旅客在國外人生地不熟及人身安全，得請求旅行業墊付費用將其送回約定地點，但應償還旅行業墊付之費用</p> |

| | |
|--|--|
| <p>前項情形，乙方因甲方退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還甲方。</p> <p>乙方因第二項事由所受之損害，得向甲方請求賠償。</p> | <p>本息。又第2項所定「附加利息」未定明利率上限，因現行實務上仍有旅行業採取低利率模式，如訂有利率上限，恐將造成「原採低利率之旅行業者，提高其利率」、「多數旅行業者之利率逕採上限值」之情形，反生對消費者不利益之風險。</p> <p>三、為維持交易秩序及雙方權益，旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客；旅行業因第一項、第二項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。</p> |
| <p>第八條（旅遊費用所涵蓋之項目）</p> <p>甲方依第五條約定繳納之旅遊費用，除雙方依第三十六條另有約定以外，應包括下列項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、代辦證件之行政規費：乙方代理甲方辦理出國所需之手續費及簽證費及其他規費。 二、交通運輸費：旅程所需各種交通運輸之費用，包括郵輪船票費、接駁船費用或陸上遊覽車費用等。 三、餐飲費：旅程中所列應由乙方安排之餐飲費用。 四、住宿費：旅程中所列住宿或郵輪艙房之費用，如甲方需要單人房，經乙方同意安排者，甲方應補繳所需差額。 五、遊覽費用：旅程中所列之一切遊覽費用及入場門票費等。 六、接送費：旅遊期間機場、港口、車站等與旅館間之一切接送費用。 七、行李費：團體行李往返機場、港口、車站等與郵輪間之一切接送費用及團體行李接送人員之小費，行李數量之重量依航空、郵輪公司規定辦理。 八、稅捐：各地機場、郵輪港口服務稅捐、特別消費稅及團體餐宿稅捐。 九、服務費：領隊及其他乙方為甲方安排服務人員之報酬。 | <ol style="list-style-type: none"> 一、為避免旅客參加郵輪國外旅遊，對旅遊費用涵蓋之項目發生爭議，爰採正面表列明定其範圍。 二、按接駁船為聯繫郵輪與岸上之必要交通工具，理應包含在交通運輸費用之內，爰於第一項第二款明列。又第八款郵輪港口服務稅捐，包括港埠費在內。另第十款保險費所指責任保險及履約保證保險，係指旅行業依照發展觀光條例第三十一條及旅行業管理規則第五十三條規定，由旅行業投保並支付保險費。因適用多年以來，旅客皆知有責任保險及履約保證保險之保障，雖納入旅遊費用之內，尚不致產生疑義。惟為避免衍生誤解及為使消費者知悉保費之負擔為旅行業者，爰明定其費用負擔依本契約第三十條規定辦理。 三、對於年長者及兒童之優惠，因各家郵輪公司規定不同，爰於第三項明定旅行業須提供相關資料，並作為本契約之附件一。 |

| | |
|--|--|
| <p>十、保險費：責任保險及履約保證保險，其費用負擔依第三十條規定辦理。</p> <p>前項第二款交通運輸費及第五款遊覽費用，其費用於契約簽訂後經政府機關或經營管理業者公布調高或調低逾百分之十者，應由甲方補足，或由乙方退還。</p> <p>第一項第二款至第五款之年長者門票減免、兒童住宿不佔床及各項優惠等相關資料，詳如附件一（報價單）。如契約相關文件均未記載者，甲方得請求如實退還差額。</p> | |
| <p>第九條（旅遊費用所未涵蓋項目）</p> <p>第五條之旅遊費用，除雙方依第三十六條另有約定者外，不包括下列項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、非本旅遊契約所列行程之一切費用。 二、甲方之個人費用：如自費行程費用、行李超重費、飲料及酒類、洗衣、無線衛星電話、電報、網際網路使用費、私人交通費、行程外陪同購物之報酬、自由活動費、個人傷病醫療費、宜自行給予提供個人服務者（如郵輪艙房或餐廳服務人員）之小費或尋回遺失物費用及報酬。 三、未列入旅程之簽證、機票及其他有關費用。 四、建議任意給予隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。 五、保險費：甲方自行投保之郵輪取消、延誤等相關保險及旅行平安保險等保險之費用。 六、其他由乙方代辦代收之費用。 <p>前項第二款、第四款建議甲方給予之小費，乙方應於旅遊開始前，說明各觀光地區小費收取狀況及約略金額。</p> <p>旅行業接受旅客報名郵輪團體旅遊時，宜告知郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險，提供旅客參考購買。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 一、為使旅客知悉旅遊費用涵蓋內容，除應正面表列其涵蓋項目，亦應負面表列其不涵蓋之項目。 二、關於旅客給予之小費及應自行投保之郵輪旅遊取消、延誤或旅遊平安險等相關保險，宜由旅行業事先告知旅客，俾使旅客有所準備或自行辦理保險投保事宜。 |
| <p>第十條（組團旅遊最低人數）</p> <p>本旅遊團須有_____人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，乙方應於預定旅遊開始</p> | <ol style="list-style-type: none"> 一、本條明定旅遊團最低人數，及未達組團人數之解除契約方式。 |

| | |
|---|---|
| <p>之_____日前(至少七日,如未記載時,視為七日)通知甲方解除契約;怠於通知致甲方受損害者,乙方應賠償甲方損害。</p> <p>前項組團人數如未記載者,視為無最低組團人數;其保證出團者,亦同。</p> <p>乙方依第一項規定解除契約後,得依下列方式之一,返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用。</p> <p>一、退還甲方已交付之全部費用。但乙方已代繳之行政規費得予扣除。</p> <p>二、徵得甲方同意,訂定另一旅遊契約,將依第一項解除契約應返還甲方之全部費用,移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用,應退還甲方。</p> | <p>二、第三項第二款所稱「訂定另一旅遊契約」,係指訂定同一旅行業販售之其他旅遊產品所訂之契約,解釋上包括一般旅遊契約或郵輪旅遊契約。</p> |
| <p>第十一條(代辦簽證、洽購機、船票)</p> <p>如確定所組團體能成行,乙方即應負責為甲方申辦護照及依旅程所需之簽證,並代訂妥機位及郵輪艙房。乙方應於預定旅遊開始七日前,或於舉行出國說明會時,將甲方之護照、簽證、機票、機位、郵輪船票、艙房及其他必要事項向甲方報告,並以書面行程表確認之。乙方怠於履行上述義務時,甲方得拒絕參加旅遊並解除契約,乙方即應退還甲方所繳之所有費用。</p> <p>乙方應於預定旅遊開始日前,將本契約所列旅遊地之地區城市、國家或觀光地點之風俗人情、地理位置或其他有關旅遊應注意事項儘量提供甲方旅遊參考。</p> | <p>一、郵輪國外旅遊涉及辦理護照、簽證、機票、船票等事宜,旅行業為辦理團體旅遊,自有協助旅客代辦簽證及代訂購機、船票之義務,並應將代辦情形向旅客報告、確認。如旅行業應相關代辦、代購手續未辦理完備而影響旅客出國旅遊權利,旅客自有解約、請求退費之權利。</p> <p>二、考量各旅遊地區之自然、人文、風俗等皆有不同,旅行業應於旅遊開始前提供旅遊地區相關資訊供旅客參考,並提醒旅客國外旅遊之應注意事項。</p> |
| <p>第十二條(因可歸責於旅行業之事由致無法成行)</p> <p>因可歸責於乙方之事由,致郵輪旅遊活動無法成行者,乙方於知悉旅遊活動無法成行時,應即通知甲方並說明其事由,且退還甲方已繳之旅遊費用。乙方怠於通知者,應賠償甲方依旅遊費用之全部計算之違約金。</p> <p>乙方已為前項通知者,其為第一條第一項第一款之郵輪旅遊者,郵輪旅遊之違約金計算,</p> | <p>一、明定郵輪旅遊活動無法成行時,旅行業之通知義務及賠償責任。由於各家郵輪公司的取消規定因航行天數、航行區域、艙房等級、平日假日而有不同;如可歸責旅行業之事由致郵輪旅遊活動無法成行時,依旅行業之有無通知旅客及其通知時間先後,分別訂定不同之違約金賠償基準。</p> <p>二、有關單純郵輪旅遊旅行業賠償之違約金,考量各郵輪公司規定不同,難於條文中明</p> |

| | |
|---|---|
| <p>按乙方之解約退費條件規定賠償甲方(詳如附件二)。</p> <p>第一條第一項第二款、第三款或第四款之郵輪旅遊，郵輪旅遊部分之違約金計算適用前項規定；郵輪旅遊行程以外部分之違約金計算，乙方應按通知到達甲方時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償甲方之違約金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五。 二、通知於旅遊開始前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之十。 三、通知於旅遊開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之二十。 四、通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之三十。 五、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五十。 六、通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之一百。 <p>甲方如能證明其所受損害超過前項各款基準者，得就其實際損害請求賠償。</p> | <p>確齊一規範，爰將各郵輪公司解約退款規定列為本契約附件二。</p> <p>三、為使用語一致，爰參酌民法第五百十四條之四規定，將條文用語一律使用「旅遊開始」，而不使用「出發日」一語。</p> |
| <p>第十三條(旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任)</p> <p>甲方於旅遊活動開始前解除契約者，應依乙方提供之收據，繳交行政規費，並按下列情形賠償乙方之損失：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、第一條第一項第一款之郵輪旅遊者，郵輪旅遊之違約金計算，按乙方之解約退費條件規定賠償乙方(詳如附件三)。 二、第一條第一項第二款、第三款或第四款之郵輪旅遊，郵輪旅遊部分之違約金計算適用前款規定；郵輪旅遊行程以外部 | <ol style="list-style-type: none"> 一、明定旅遊開始前旅客任意解約及其責任。有關旅客提前解約退費問題，考量各家郵輪公司的取消規定因航行天數、航行區域、艙房等級、平常假日而有不同，明定旅客之通知與賠償責任基準。 二、有關旅客於旅遊活動開始前解除契約者，因各郵輪公司規定之賠償違約金不同，難於條文中明確齊一規範，爰將單純郵輪旅遊(包含郵輪停靠時岸上旅遊活動)者，各郵輪公司解約退款規定列為附件三。 |

| | |
|--|---|
| <p>分之違約金計算，應按通知到達乙方時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償乙方之違約金：</p> <p>(一) 通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五。</p> <p>(二) 通知於旅遊開始前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之十。</p> <p>(三) 通知於旅遊開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之二十。</p> <p>(四) 通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之三十。</p> <p>(五) 通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之五十。</p> <p>(六) 通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之一百。</p> <p>前項第二款規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。</p> <p>乙方如能證明其所受損害超過第一項第二款之各目基準者，得就其實際損害請求賠償。</p> | <p>三、為使用語一致，參酌民法第五百十四條之四規定，將第一項本文及其第二款本文及各目賠償基準計算時間一律定為「旅遊開始」，而不使用「出發日」一語。</p> |
| <p>第十四條(旅遊開始前因不可抗力或不可歸責於雙方之事由解除契約)</p> <p>因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。</p> <p>前項情形，乙方應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方。</p> <p>任何一方知悉第一項事由致旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。</p> | <p>關於因天候等不可抗力因素導致郵輪行程變更，例如無法出港、無法停泊原定港口等情形，此乃不可歸責於旅行業之事由。如因此導致旅遊團無法成行或變更行程，旅行業應於知悉時立即通知旅客，並說明其事由；旅行業怠於通知致甲方受有損害，應負賠償責任，爰明定旅遊開始前因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由解除契約之退款及損害賠償責任。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依第一項為解除契約後，應為有利於本旅遊安全利益之必要措置。</p> | |
| <p>第十五條（旅遊開始前有客觀風險事由解除契約）</p> <p>旅遊開始前，本旅遊團所安排旅遊行程之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前條規定，得解除契約。但解除之一方，應按旅遊費用百分之_____補償他方（不得超過百分之五）。</p> | <p>明定旅遊開始前有客觀風險事由解除契約之規範。</p> |
| <p>第十六條（領隊）</p> <p>乙方應指派領有領隊執業證之領隊。</p> <p>乙方違反前項規定，應賠償甲方每人以每日新臺幣一千五百元乘以全部旅遊日數，再除以實際出團人數計算之三倍違約金。甲方受有其他損害者，並得請求乙方損害賠償。</p> <p>領隊應帶領甲方出國旅遊，並為甲方辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。</p> | <p>按旅行業管理規則第三十六條第一項規定，旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務，爰訂定本條關於旅行業違反時之賠償責任。</p> |
| <p>第十七條（證照之保管及返還）</p> <p>乙方代理甲方辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管甲方之各項證照，及申請該證照而持有甲方之印章、身分證等，乙方如有遺失或毀損者，應行補辦；如致甲方受損害者，應賠償甲方之損害。</p> <p>甲方於旅遊期間，除依各國法令及商業慣例外，應自行保管其自有之旅遊證件。但基於辦理通關過境等手續之必要，或經乙方同意者，得交由乙方保管。</p> <p>前二項旅遊證件，乙方及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；甲方得隨時取回，乙方及其受僱人不得拒絕。</p> | <p>一、明定旅行業除依各國法令及商業慣例外，應向旅客說明旅客應自行保管自有之旅遊證件。但基於辦理通關過境等手續之必要，或經旅行業同意者，始得交由旅行業保管。</p> <p>二、基於國際慣例，旅客登輪後，護照須存放於郵輪事務處保管，俾利行程中各國之證照查驗；待全部郵輪行程結束且旅客離船後，護照始交還予旅客。又行程中如安排有旅客須上岸之岸上行程，郵輪公司須將交付蓋有證明章之護照影本供旅客上岸使用；惟如護照已非由郵輪公司保管者，而係因故須暫由旅行業及其受僱人(如領隊)保管者，旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。</p> <p>三、旅行業應向旅客充分揭露前揭旅客搭乘郵輪旅遊時相關護照保管資訊。</p> |
| <p>第十八條（旅客之變更權）</p> <p>甲方於旅遊開始____日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。乙方非有正</p> | <p>一、旅遊開始前，旅客如因身體患病，或因個人、家庭發生重大事故等情形致無法出國，基於情事變更原則，自得於相當期日前允</p> |

| | |
|---|--|
| <p>當理由，不得拒絕。</p> <p>前項情形，乙方應事先揭露必要且合理之費用，如附件四；如因而增加費用，乙方得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，甲方不得請求返還。甲方並應於接到乙方通知後____日內協同該第三人到乙方營業處所辦理契約承擔手續。</p> <p>承受本契約之第三人，與甲方雙方辦理承擔手續完畢起，承繼甲方基於本契約之一切權利義務。</p> | <p>許旅客變更契約主體。惟如旅客通知變更時，旅行業有因時間急迫而無法或不及辦理簽證、護照等正當理由者，不在此限。</p> <p>二、第二項所稱必要且合理之費用包括：參酌國際慣例，郵輪公司如遇旅客提出變更之要求(如變更艙等、旅客姓名、航次日期等)，多會收取變更費用或相關手續費。</p> |
| <p>第十九條（旅行業務之轉讓）</p> <p>乙方於旅遊開始前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應至少於旅遊開始____日前通知甲方，並經甲方書面同意。甲方如不同意者，得解除契約，乙方應即時將甲方已繳之全部旅遊費用退還；甲方受有損害者，並得請求賠償。</p> <p>甲方於旅遊開始後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，乙方應賠償甲方全部旅遊費用百分之五之違約金；甲方受有損害者，並得請求賠償。受讓之旅行業者或其履行輔助人，關於旅遊義務之違反，有故意或過失時，甲方亦得請求讓與之旅行業者負責。</p> | <p>一、基於契約自由及平等互惠原則，爰規定旅行業務轉讓之權利及責任。</p> <p>二、為使用語一致，爰參酌民法第五百一十四之四條規定，將出發或出發日改為旅遊開始。</p> |
| <p>第二十條（國外旅行業或郵輪業責任歸屬）</p> <p>乙方委託國外旅行業或郵輪業安排旅遊活動，因國外旅行業或郵輪業有違反本契約或其他不法情事，致甲方受損害時，乙方應與自己之違約或不法行為負同一責任。但因甲方自行指定或因國外旅行地事由而無法選擇受託者，不在此限。</p> | <p>一、現行郵輪旅遊實務中常見之郵輪旅遊消費爭議如海象適航性、旅客突發疾病需由船醫處理，及旅客欲自行變更郵輪航程內容須支付額外費用等，均與郵輪業者密切相關，故應於本契約中明確規範郵輪業者之責任歸屬。</p> <p>二、有關因國外旅行地事由而無法選擇受託者，係指部分旅遊地區(如北韓等地)相關旅遊之安排，係由當地國家指定之相關旅行業負責，我方旅行業無從選擇介入或指定，故須排除於旅行業之責任範疇。</p> |
| <p>第二十一條（賠償之代位）</p> <p>乙方於賠償甲方所受損害後，甲方應將其對第三人之損害賠償請求權讓與乙方，並交付行使損害賠償請求權所需之相關文件及證據。</p> | <p>參酌民法補償原則及保險代位請求權規定，訂定旅行業賠償後之代位請求權。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>第二十二條(因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更)</p> <p>旅程中之食宿、交通、觀光地點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，甲方不得要求變更。但經乙方同意者，不在此限；其因此所增加之費用應由甲方負擔。</p> <p>除有第十四條所定之不可抗力或不可歸責於雙方當事人，或第二十六條所定之不可抗力或不可歸責於旅行業之情事外，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容。</p> <p>因可歸責於乙方之事由，致未達成旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額二倍之違約金；乙方因故意或重大過失者，甲方得請求乙方賠償各該差額至五倍之違約金。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。</p> <p>乙方應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。</p> <p>甲方因第三項情形受有損害者，另得請求賠償。</p> | <p>一、本條規範旅行業應依本契約內容履行食宿、交通、觀光地點及遊覽項目等旅遊事項；如因可歸責於旅行業之事由致未達成特定項目，旅客得向旅行社請求賠償。</p> <p>二、第三項關於旅行業違約之賠償金，鑒於實務上遇有不少旅行業主打特定行程或項目，該行程或項目卻無法履約致衍生消費爭議之個案。考量部分旅客如係為旅行業主打行程報名該團體卻無法如願，雖得請求退費，卻僅得退該旅遊項目各該差額之二倍違約金，無助彌補旅客實際所受之損害，爰增加旅客可視旅行業可歸責事由之輕重，得請求二倍至五倍之違約金，另得請求損害賠償。</p> |
| <p>第二十三條(因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊或致旅客遭留置)</p> <p>旅遊開始後，因可歸責於乙方之事由，致甲方因簽證、機票或其他問題未能達成前條第三項所定事宜，乙方除依前條規定辦理外，另應以自己之費用安排甲方至次一旅遊地，與其他團員會合；無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之；如無次一旅遊地時，應安排甲方返國。等候安排行程期間，甲方所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由乙方負擔。</p> <p>前項情形，乙方怠於安排交通時，甲方得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊地或返國；其所支出之費用，應由乙方負擔。</p> <p>乙方於前二項情形未安排交通或替代旅遊時，應退還甲方未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。</p> | <p>一、本條規範因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊或致旅客遭留置，旅行業應負擔之義務，及旅客得向旅行業請求賠償。</p> <p>二、因可歸責於旅行業之事由致旅客因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，或對全部團員均無法完成旅遊時，旅行業應以自己之費用安排個別旅客至次一旅遊地與其他團員會合，或對全體團員安排其他旅遊活動代之，爰為第一項、第二項規定。</p> <p>三、旅行業未安排交通或替代旅遊時，應退還甲方未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金，爰為第三項規定。</p> <p>四、因可歸責於旅行業之事由，致旅客遭恐怖分子留置、當地政府逮捕、羈押或留置時，不但使旅客無法完成旅遊，且身心遭受巨</p> |

| | |
|--|--|
| <p>因可歸責於乙方之事由，致甲方遭恐怖分子留置、當地政府逮捕、羈押或留置時，乙方應賠償甲方以每日新臺幣二萬元乘以逮捕羈押或留置日數計算之懲罰性違約金，並應負責迅速接洽救助事宜，將甲方安排返國，其所需一切費用，由乙方負擔。逮捕、羈押或留置時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。</p> | <p>大痛苦，爰規定第四項旅行業之懲罰性違約金。</p> |
| <p>第二十四條（因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間）</p> <p>因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。</p> <p>前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。</p> <p>甲方受有其他損害者，另得請求賠償。</p> | <p>一、因可歸責於旅行業之事由致延誤行程者，其因延誤致旅客所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行業負擔。</p> <p>二、因可歸責於旅行業之事由致延誤行程，旅客就其時間之浪費，參酌民法第五百十四條之八規定，得按日請求賠償相當之金額，如受有其他損害者，另得請求賠償。</p> <p>三、關於時間浪費之計算，按照每日工作八小時及交易習慣，超過半天而達五小時以上者，即以一日計算。</p> |
| <p>第二十五條（旅行業棄置或留滯旅客）</p> <p>乙方於旅遊途中，因故意棄置或留滯甲方時，除應負擔棄置或留滯期間甲方支出之食宿或其他必要費用，按實計算退還甲方未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之懲罰性賠償金。</p> <p>乙方於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯甲方情事時，乙方除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之三倍懲罰性賠償金。</p> <p>乙方於旅遊途中，因過失有第一項棄置或留滯甲方情事時，乙方除應依第一項規定負擔相關費用外，並應賠償依第一項規定計算之一倍懲罰性賠償金。</p> <p>前三項情形之棄置或留滯甲方之時間，在五小時以上未滿一日者，以一日計算；乙方並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排甲方返國。</p> | <p>一、旅行業於旅遊途中應妥善照顧旅客，如未善盡妥善照顧義務，而有故意、重大過失或一般過失而棄置或留滯旅客之情事，顯然違背旅遊契約之目的而造成旅客身心重大傷害，爰參酌消費者保護法第五十一條規定意旨，分別於第一項、第二項、第三項規定旅行業之損害賠償費用及非財產上損害之金額。</p> <p>二、關於旅客被棄置或留滯時間之計算，按照每日工作八小時及交易習慣，超過半天而達五小時以上者，即以一日計算。</p> <p>三、旅行業除應賠償旅客相關費用及非財產上損害外，旅客如受有損害者，另得請求賠償。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>甲方受有其他損害者，另得請求賠償。</p> | |
| <p>第二十六條（旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更）</p> <p>旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。</p> <p>甲方不同意前項變更旅遊內容時，得終止契約，並得請求乙方墊付費用將其送回原出發地或經雙方協議行程中之適當地點，於到達後附加年利率_____%利息償還乙方。</p> | <p>一、旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更，係屬民法第五百十四條之五第一項不得已之事由，旅行業有權變更行程。</p> <p>二、參酌民法第五百十四條之五第二項規定，明定旅行業變更行程後，其費用增減之負擔規定。</p> <p>三、參酌民法第五百十四條之五第三項規定，旅客不同意變更行程時，得終止旅遊契約，並請求旅行業墊付費用將其送回原出發地或經雙方協議行程中之適當地點，於到達後附加相當利息償還旅行業，以維持雙方合法權益。</p> |
| <p>第二十七條（因不可歸責於乙方事由之責任歸屬及協辦）</p> <p>旅遊期間，因不可歸責於乙方之事由，致甲方搭乘飛機、船舶、火車、捷運、纜車等大眾公共運輸工具所受損害者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。</p> <p>前項情形，乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。</p> | <p>一、旅行業應選擇合法、合格之郵輪船舶辦理郵輪旅遊，如於旅遊期間因不可歸責於旅行業之事由，致旅客搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，旅行業仍應盡善良管理人之注意，並協助旅客處理後續事宜。</p> <p>二、第一項所稱船舶，係指郵輪以外之大眾運輸交通工具。</p> |
| <p>第二十八條（旅遊開始後旅客任意終止契約）</p> <p>甲方於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求乙方退還旅遊費用。</p> <p>前項情形，乙方因甲方退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還甲方。乙方並應為甲方安排脫隊後返回原出發地或經雙方協議行程中之適當地點之住宿及交通，其費用由甲方負擔。</p> <p>甲方於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得向乙方要求退費或任何補償。</p> | <p>一、旅遊活動開始後，旅客中途離隊退出旅遊活動時，或未能及時參加依本契約所排定之行程者，係旅客自行造成之結果，故均不得要求旅行業退還旅遊費用或作任何補償。</p> <p>二、第一項情形，旅行業因此而可節省或無須支出之費用，應退還旅客。旅行業並應為旅客安排脫隊後返回出發地或經雙方協議行程中之適當地點之住宿及交通，惟其費用係因旅客所造成，自應由旅客負擔。</p> |
| <p>第二十九條（旅行業之協助處理義務）</p> <p>甲方在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。</p> | <p>旅客在旅遊中因其個人因素發生身體或財產上之事故時，參酌民法第五百十四條之十規定，分別為第一項、第二項之規定。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>前項之事故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。</p> | |
| <p>第三十條（旅行業應投保責任保險及履約保證保險）</p> <p>乙方應依主管機關之規定辦理責任保險及履約保證保險。責任保險投保金額：</p> <p>一、<input type="checkbox"/>依法令規定。</p> <p>二、<input type="checkbox"/>高於法令規定，金額為：</p> <p>（一）每一旅客意外死亡新臺幣_____元。</p> <p>（二）每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣_____元。</p> <p>（三）國外旅遊善後處理費用新臺幣_____元。</p> <p>（四）每一旅客證件遺失之損害賠償費用新臺幣_____元。</p> <p>乙方如未依前項規定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形，應以主管機關規定最低投保金額計算其應理賠金額之三倍作為賠償金額。</p> <p>乙方應於出團前，告知甲方有關投保旅行業責任保險之保險公司名稱及其連絡方式，以備甲方查詢。</p> | <p>一、旅行業管理規則第二十四條第二項第九款規定，團體旅遊文件之契約書應載明責任保險及履約保證保險有關旅客之權益。</p> <p>二、旅行業管理規則五十三條第一項規定，責任保險投保最低金額及範圍至少如下：</p> <p>（一）每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。</p> <p>（二）每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。</p> <p>（三）旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。</p> <p>（四）每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。</p> <p>三、旅行業管理規則第五十三條第二項規定，履約保證保險，其投保最低金額如下：</p> <p>（一）綜合旅行業新臺幣六千萬元。</p> <p>（二）甲種旅行業新臺幣二千萬元。</p> <p>（三）乙種旅行業新臺幣八百萬元。</p> <p>（四）綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣四百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣二百萬元。</p> <p>四、旅行業管理規則五十三條第三項規定，旅行業已取得經中央主管機關認可足以保障旅客權益之觀光公益法人會員資格者，其履約保證保險應投保最低金額如下，不適用前項之規定：</p> <p>（一）綜合旅行業新臺幣四千萬元。</p> <p>（二）甲種旅行業新臺幣五百萬元。</p> <p>（三）乙種旅行業新臺幣二百萬元。</p> <p>（四）綜合旅行業、甲種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣一百萬元，乙種旅行業每增設分公司一家，應增加新臺幣五十萬元。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>第三十一條（購物及瑕疵損害之處理方式）</p> <p>為顧及旅客之購物方便，乙方如安排甲方購買物品時，應於本契約第三條所列行程中預先載明。乙方不得於旅遊途中，臨時安排購物行程。但經甲方要求或同意者，不在此限。</p> <p>乙方安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，甲方得於受領所購物品後一個月內，請求乙方協助處理。</p> <p>乙方不得以任何理由或名義要求甲方代為攜帶物品返國。</p> | <p>一、參酌民法第五百一十四條之十一規定，爰為第一項、第二項規定。</p> <p>二、旅行業基於專業服務，避免進出國內外海關造成不必要之困擾，或增加旅客不可預期之風險，爰明定不得要求旅客代為攜帶物品返國。</p> |
| <p>第三十二條（誠信原則）</p> <p>甲乙雙方應以誠信原則履行本契約。乙方依旅行業管理規則之規定，委託他旅行業代為招攬時，不得以未直接收甲方繳納費用，或以非直接招攬甲方參加本旅遊，或以本契約實際上非由乙方參與簽訂為抗辯。</p> | <p>一、按誠信履行契約，乃當事人雙方之基本義務，自應嚴加遵守。</p> <p>二、旅行業不論是自行招攬或受其他旅行業委託代為招攬，均應善盡誠信履行契約之基本義務。</p> |
| <p>第三十三條（消費爭議處理）</p> <p>本契約履約過程中發生爭議時，乙方應即主動與甲方協商解決之。</p> <p>乙方消費爭議處理申訴（客服）專線或電子信箱：_____。</p> <p>乙方對甲方之消費爭議申訴，應於三個營業日內專人聯繫處理，並依據消費者保護法之規定，自申訴之日起十五日內妥適處理之。</p> <p>雙方經協商後仍無法解決爭議時，甲方得向交通部觀光局、直轄市或各縣（市）消費者保護官、直轄市或各縣（市）消費者爭議調解委員會、中華民國旅行業品質保障協會或鄉（鎮、市、區）公所調解委員會提出調解（處）申請，乙方除有正當理由外，不得拒絕出席調解（處）會。</p> | <p>一、旅行業與旅客因旅遊契約而發生爭議時，應先自行協商解決，旅行業並應提供消費申訴客服專線或電子信箱，以供消費者提出申訴時使用。</p> <p>二、依照消費者保護法規定，雙方無法自行協商解決者，旅客得向主管機關、直轄市或各縣（市）消費者保護官、直轄市或各縣（市）消費者爭議調解委員會、或鄉（鎮、市、區）公所調解委員會（處）申請調解。</p> |
| <p>第三十四條（個人資料之保護）</p> <p>乙方因履行本契約之需要，於代辦證件、安排交通工具、住宿、餐飲、遊覽及其所附隨服務之目的內，甲方同意（簽名：_____）乙方得依法蒐集、處理及利用其個人資料。</p> <p>前項甲方之個人資料，乙方負有保密義務，非經甲方書面同意或依法規規定，不得將其個</p> | <p>一、旅行業因旅客參加旅遊之特定目的，得經旅客同意使用旅客個人資料。</p> <p>二、旅行業使用旅客個人資料時，應負保密義務。</p> <p>三、旅行業發現旅客之個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即依個人資料保護</p> |

| | |
|---|---|
| <p>人資料提供予第三人。</p> <p>第一項甲方個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，乙方應主動或依甲方之請求，刪除、停止處理或利用甲方個人資料。但因執行職務或業務所必須或經甲方書面同意者，不在此限。</p> <p>乙方發現第一項甲方個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。</p> <p>前項情形，乙方應以書面、簡訊或其他適當方式通知甲方，使其可得知悉各該事實及乙方已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。</p> | <p>法規定通報、採取必要措施，並即時通知旅客。</p> |
| <p>第三十五條（約定合意管轄法院）</p> <p>甲、乙雙方就本契約有關之爭議，以中華民國之法律為準據法。</p> <p>因本契約發生訴訟時，甲乙雙方同意以_____地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。</p> | <p>依照民事訴訟法規定，旅行業與旅客得約定合意管轄法院；但不得違反消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。</p> |
| <p>第三十六條（其他協議事項）</p> <p>甲乙雙方同意遵守下列各項：</p> <p>一、甲方<input type="checkbox"/>同意<input type="checkbox"/>不同意乙方將其姓名提供給其他同團旅客。</p> <p>二、_____。</p> <p>三、_____。</p> <p>前項協議事項，如有變更本契約其他條款之規定，除經交通部觀光局核准，其約定無效，但有利於甲方者，不在此限。</p> | <p>基於契約自由原則，旅行業及旅客得協商旅遊契約其他有關事項，但不得對旅客不利。</p> |
| <p>訂約人</p> <p>甲方：</p> <p>住（居）所地址：</p> <p>身分證統一編號：</p> <p>電話或傳真：</p> <p>電子郵件信箱：</p> <p>乙方（公司名稱）：</p> <p>註冊編號：</p> | <p>一、為確認旅行業及旅客相關身分資料之合法性與真實性，爰訂定雙方當事人之基本資料與聯絡方式。</p> <p>二、旅客之身分證統一編號，包含中華民國國民之身分證、外國人之居留證、護照號碼等足資證明身分之文件編號。</p> |

| | |
|---|---|
| 負 責 人： 住 址： 電話或傳真： 電子郵件信箱： | |
| 乙方委託之旅行業副署：（本契約如係綜合或甲種旅行業自行組團而與旅客簽約者，下列各項免填） 公 司 名 稱： 註 冊 編 號： 負 責 人： 住 址： 電話或傳真： 電子郵件信箱： 簽約日期：中華民國____年____月____日 （如未記載，以首次交付金額之日為簽約日期） 簽約地點：_____ （如未記載，以甲方住（居）所地為簽約地點） | 旅行業如有委託其他旅行業招攬者，招攬之旅行業應將其基本資料及聯絡方式一併記載於旅遊契約，以便旅客聯繫或申訴時使用。 |