

# 個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項

中華民國 102 年 8 月 1 日交路(一)字第 10282004115 號令訂定發布

中華民國 106 年 1 月 24 日交路(一)字第 10682000635 號公告修正，並修正名稱(原名稱：觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項)，自即日生效。

## 壹、前言

本契約應記載及不得記載事項適用於個別旅客直接或間接向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者（以下簡稱業者）訂房者。

## 貳、應記載事項

- 一、旅客之姓名、電話、住（居）所、身分證字號（外國護照號碼、居留證號碼）。業者公司或商號之名稱、代表人或經營者之姓名、電話、地址、營業執照或登記證號碼、網址、聯絡人姓名、電話、傳真或電子信箱。
- 二、住宿期間、所需客房房型、數量、訂房者或住房者姓名及連絡方式。
- 三、房價總金額（含稅金及服務費）、付款方式、房價所含之商品（服務）及提供之設施設備。
- 四、業者接受旅客訂房後旅客入住前，業者應依下列方式之一與旅客約定是否收取定金、收取定金金額或預收約定房價總金額：
  - 不收取定金。
  - 收取定金新臺幣\_\_\_\_元（不得逾約定房價總金額百分之三十，但預定住宿日為三日以上之連續假期期間，定金得提高至約定房價總金額百分之五十）。
  - 預收約定房價總金額新臺幣\_\_\_\_元。
- 五、旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列基準處理：
  - 收取定金者，依下列方式處理：
    - (一)旅客解約通知於預定住宿日前第十四日以前到達者，得請求業者退還定金百分之百。
    - (二)旅客解約通知於預定住宿日前第十日至第十三日到達者，得請求業者退還定金百分之七十。
    - (三)旅客解約通知於預定住宿日前第七日至第九日到達者，得請求業者退還定金百分之五十。
    - (四)旅客解約通知於預定住宿日前第四日至第六日到達者，得請求業者退還定金百分之四十。
    - (五)旅客解約通知於預定住宿日前第二日至第三日到達者，得請求業者退還定金百分之三十。

(六)旅客解約通知於預定住宿日前第一日到達者，得請求業者退還定金百分之二十。

(七)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還定金。

預收約定房價總金額者，依下列方式之一處理：

比例退還預收約定房價總金額：

(一)旅客解約通知於預定住宿日前第三日以前到達者，業者應退還預收約定房價總金額百分之百。

(二)旅客解約通知於預定住宿日前第一日至第二日到達者，業者應退還預收約定房價總金額百分之五十。

(三)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。

一年內保留已付金額作為日後消費折抵使用：

(一)旅客解約通知於預定住宿日當日前到達者，得於一年內保留已付金額作為日後消費折抵使用。

(二)旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。

六、旅客於訂房後，要求變更住宿日期、住宿天數、房型、房間數量，經業者同意者，旅客不需支付因變更所生之費用。

七、業者無法履行訂房契約時，應即通知旅客。

八、因可歸責於業者之事由致無法履行訂房契約者，旅客得請求約定房價總金額一倍計算之損害賠償；其因業者之故意所致者，旅客得請求約定房價總金額三倍計算之損害賠償。

旅客證明受有前項所定以外之其他損害者，得併請求賠償之。

業者與旅客有其他更有利於旅客之協議者，依其協議。

九、因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致契約無法履行者，業者應即無息返還旅客已支付之全部定金及其他費用。

十、業者應設消費爭議處理申訴（客服）專線或電子郵件信箱。

十一、業者對旅客個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，並負有保密義務，非經旅客書面同意，業者不得對外揭露或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

十二、業者與旅客應於入住當日\_\_\_\_時前，向對方確認住房。

十三、業者應確保旅客入住期間客房合於使用狀態，並提供各項約定之服務。非因旅客之事由致客房設備故障者，旅客得請求業者立即為妥適之處理或更換房間。

旅客應注意並遵守業者之管理規定，使用業者各項設施，如因故意或過失破壞或損毀者，應負損害賠償責任。

十四、雙方就契約有關之爭議，以中華民國之法律為準據法。

因契約發生訴訟時，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及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

### 參、不得記載事項

- 一、不得記載約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得記載廣告內容僅供參考或類此字樣。
- 三、不得記載排除旅客之任意解除及終止契約權利。
- 四、不得記載業者於訂約後得片面變更契約內容。
- 五、不得記載違反法律強制、禁止規定或違反公序良俗、誠實信用及對消費者顯失公平之條款。