

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項 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之情況下，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，經參酌本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，及本部觀光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公告修正之國外旅遊定型化契約書範本，擬具郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項草案，提請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後，報經行政院消費者保護會第六十四次會議審議通過，並依消費者保護法第十七條規定完成核定程序。有關郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，其訂定重點如下：

一、 應記載事項：

- (一) 明定應記載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。(第二點)
- (二) 郵輪國外旅遊之意義及其適用對象：鑒於郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項乃國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之特別規定，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。又本契約應記載及不得記載事項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。(第三點)

- (三) 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。(第八點)。
- (四) 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。(第十三點)
- (五) 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。(第十四點)
- (六) 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。(第十五點)。另明定旅遊開始前有客觀風險事由解除契約之規範(第十六點)。
- (七) 其他部分：鑒於郵輪國外旅遊定型化契約應記載事項及不得記載事項乃國外旅遊定型化契約應記載事項及不得記載事項之特別規定，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，本應記載事項其餘規定，諸如簽約地點及日期、旅遊行程、廣告責任、集合及出發時地、旅遊費用、旅遊費用之付

款方式、旅客怠於給付旅遊費用之效力、旅客協力義務、組團旅遊最低人數（第四點至第十二點）；領隊、證照之保管及退還、旅客之變更權、旅行業務之轉讓、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、因旅行業棄置或留滯旅客（第十七點至第二十四點）；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、旅遊開始後旅客任意終止契約、旅行業終止契約後之回程安排、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、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（第二十五點至第三十三點）。

(八) 不得記載事項：另為保障郵輪旅遊消費者權益，明定郵輪國外旅遊定型化契約不得記載事項共十點。

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

壹、應記載事項

規定	說明
<p>一、當事人</p> <p>應記載旅客之姓名、電話、住(居)所及旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。</p> <p>應記載旅客緊急聯絡人之姓名、與旅客關係及聯絡電話。</p>	<p>為使旅客發生事故時，能第一時間聯絡家屬協助處理事宜，故除當事人外，另增加緊急聯絡人事項。</p>
<p>二、契約審閱期間</p> <p>應記載契約之審閱期間不得少於三日。</p> <p>違反前項規定者，契約條款不構成契約內容。但旅客得主張契約條款仍構成契約內容。</p>	<p>一、參照消費者保護法第十一條之一規定，訂定契約審閱期間。</p> <p>二、另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。又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>三、郵輪國外旅遊之意義</p> <p>本契約所稱郵輪國外旅遊，指由旅行業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、本應記載事項所稱郵輪旅遊，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；故如僅以一般船舶作為交通工具者，則非屬本應記載事項之適用範圍。</p> <p>二、另本應記載事項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、又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>四、簽約地點及日期</p>	<p>為確保旅行業與旅客雙方權利義務，爰明定雙</p>

<p>應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以旅客住(居)所地為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次交付金額之日為簽約日期。</p>	<p>方簽約地點及日期。</p>
<p>五、旅遊行程</p> <p>應記載旅遊地區、城市或觀光地點及行程（包括啟程出發地點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、遊覽及其所附隨之服務說明）。</p> <p>如有購物行程者，應載明其內容。</p> <p>未記載前二項內容或前二項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，以最有利於旅客之內容為準。</p>	<p>一、 明定旅遊契約應載明旅遊團名稱、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、 鑒於旅行業旅遊活動安排購物行程未事先告知旅客易衍生消費糾紛；為保障旅客權益，爰規定購物行程應載明於旅遊行程中。</p>
<p>六、廣告責任</p> <p>應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>七、集合及出發時地</p> <p>應記載旅客之集合、出發之時間及地點。旅客未準時到達約定地點集合致未能出發，亦未能中途加入旅遊者，視為任意解除契約，並準用第十四點之規定。</p>	<p>集合及出發時間、地點為履行旅遊契約之必要因素，爰訂定具體之集合時間與地點，並訂定違反者之法律效果。</p>
<p>八、旅遊費用</p> <p>應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目（代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、行李費、稅捐、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費）。</p> <p>前項費用不包含下列各項費用：</p> <p>(一) 旅客之個人費用。</p> <p>(二) 建議旅客任意給與隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。</p> <p>(三) 旅遊契約中明列為自費行程之費用。</p> <p>(四) 其他由旅行業代辦代收之費用。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>二、 參酌本部觀光局一百零四年五月七日觀業字第一〇四三〇〇一七九三號函頒之旅行業辦理郵輪國外旅遊應注意事項第七點規定，明訂旅行業宜告知旅客自行購買郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險。</p>

<p>九、旅遊費用之付款方式</p> <p>應記載旅客於簽約時應繳付之金額及繳款方式；餘款之金額、繳納時期及繳款方式。但當事人有特別約定者，從其約定。</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、 另明定旅遊費用之付款時期及方式，俾旅遊契約當事人有所依循。又為因應旅遊市場多元之繳費方式，爰明訂但書規定。</p>
<p>十、旅客怠於給付旅遊費用之效力</p> <p>因可歸責於旅客之事由，怠於給付旅遊費用者，旅行業得定相當期限催告旅客給付，旅客屆期不為給付者，旅行業得終止契約，旅客應賠償之費用，準用第十四點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。</p>	<p>旅客怠於給付旅遊費用係違約行為，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>十一、旅客協力義務</p> <p>旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客屆期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。</p> <p>旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業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，由旅客附加利息償還之，旅行業不得拒絕。</p> <p>前項情形，旅行業因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。</p> <p>旅行業因第二項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。</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本息。又第二項所定「附加利息」未定明其利率上限，乃考量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、 明定旅遊活動開始後，旅客怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為致影響後續旅遊行程，致旅行業終止契約時，因可節省或無須支出之費用，應退還旅客。</p>

<p>十二、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。如未達前定之人數，旅行業應於預訂旅遊開始之_____日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。</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>旅行業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) 退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。</p> <p>(二) 徵得旅客同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還旅客之全部費用，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，應退還旅客。</p>	<p>一、 考量郵輪國外旅遊涉及簽證作業問題，及有長程、短程，與旅遊淡、旺季等差異，為使旅客與旅行業雙方就未達組團旅遊最低人數時，旅行業通知解約日期有合議空間，爰明定第一項規定。</p> <p>二、 鑒於實務上有旅行業保證出團或契約漏未記載成團人數致衍生消費糾紛，爰規定旅行業如未記載成團人數，將視為無最低組團人數，以維護旅客權益。</p>
<p>十三、因可歸責於旅行業之事由致無法成行</p> <p>因可歸責於旅行業之事由，致郵輪旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知旅客並說明其事由，且退還旅客已繳之旅遊費用。旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。</p> <p>旅行業已為前項通知者，其為第三點第一項第一款之郵輪旅遊者，郵輪旅遊之違約金計算，按旅行業之解約退費條件規定賠償旅客。</p> <p>第三點第一項第二款、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，旅行業應按通知到達旅客時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償旅客之違約金：</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>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、平常假日而有不同；如可歸責旅行業之事由致郵輪活動無法成行時，因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)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>旅客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>十四、旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任</p> <p>旅客於旅遊開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並按下列情形賠償旅行業之損失：</p> <p>(一)第三點第一項第一款之郵輪旅遊者，郵輪旅遊之違約金計算，按旅行業之解約退費條件規定賠償旅行業。</p> <p>(二)第三點第一項第二款、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分之違約金計算，應按通知到達旅行業時，距旅遊開始時間之長短，依下列規定基準計算其應賠償旅行業之違約金：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 通知於旅遊開始日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。 3. 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。 4. 通知於旅遊開始前第二日至第二十 	<p>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，明定旅客的通知與賠償責任基準。</p>

<p>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>5. 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>6. 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>旅行業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>十五、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，旅行業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，並將餘款退還旅客。</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>為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業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>明定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。且為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業於解除契約後，應為有利於本旅遊安全利益之必要措置。</p>
<p>十六、旅遊開始前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，準用前點規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之_____補償他方（不得逾百分之五）。</p>	<p>明定旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，得解除契約，不負損害賠償責任。但解除之一方，應另按旅遊費用一定比率補償他方，惟不得超過費用百分之五。</p>

<p>十七、領隊</p> <p>旅行業應指派領有領隊執業證之領隊。</p> <p>旅行業違反前項規定，應賠償旅客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。旅客受有其他損害者，並得請求旅行業損害賠償。</p> <p>領隊應帶領旅客出國旅遊，並為旅客辦理出入國境手續、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>明定旅行業違反指派領有領隊執業證之領隊規定，應賠償旅客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。</p>
<p>十八、證照之保管及返還</p> <p>旅行業代理旅客辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管旅客之各項證照，及申請該證照而持有旅客之印章、身分證等。旅行業如有遺失或毀損者，應行補辦；如致旅客受損害者，應賠償旅客之損害。</p> <p>旅客於旅遊期間，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，得交由旅行業保管。</p> <p>前二項旅遊證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業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>十九、旅客之變更權</p> <p>旅客於旅遊開始____日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。</p> <p>前項情形，旅行業應事先揭露必要且合理之費用；如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。</p>	<p>明定旅客於締約後、旅遊開始前，如因故不能參加旅遊，得變更由第三人參加，以維護旅客權益。另旅行業非有正當理由，如第三人參加旅遊不合法令規定、不適於該等旅遊行程等情形，不得拒絕；而此正當理由應係以客觀標準衡量，凡法律、道義、習慣等所應許可，且無背於公序良俗者。</p>

<p>二十、旅行業務之轉讓</p> <p>旅行業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____日前通知旅客，並經旅客書面同意。旅客如不同意者，得解除契約，旅行業應即時將旅客已繳之全部旅遊費用退還；旅客受有損害者，並得請求賠償。</p> <p>旅客於旅遊開始後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，旅行業應賠償旅客全部旅遊費用百分之五之違約金；旅客受有損害者，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，旅客亦得請求讓與之旅行業者負責。</p>	<p>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>二十一、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，旅客不得要求變更。但經旅行業同意者，不在此限；其因此所增加之費用應由旅客負擔。</p> <p>除有第十五點所定之不可抗力或不可歸責於雙方當事人，或第二十五點所定之不可抗力或不可歸責於旅行業之情事外，旅行業不得以任何名義或理由變更旅遊內容。</p> <p>因可歸責於旅行業之事由，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，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金；旅行業因故意或重大過失者，旅客得請求旅行業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>旅行業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>旅客因第三項情形受有損害者，另得請求賠償。</p>	<p>明定因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客視旅行業可歸責事由之輕重，請求旅行業賠償各該差額二倍至五倍之違約金，旅行業並應提出差額計算之說明。</p>

<p>二十二、因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊或旅客遭留置</p> <p>旅遊開始後，因可歸責於旅行業之事由，致旅客因簽證、機票或其他問題未能達成前點第三項所定事宜，旅行業除依前點規定辦理外，另應以自己之費用安排旅客至次一旅遊地，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，應安排旅客返國。等候安排行程期間，旅客所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由旅行業負擔。</p> <p>前項情形，旅行業怠於安排交通時，旅客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，應由旅行業負擔。</p> <p>旅行業於前二項情形未安排交通或替代旅遊時，應退還旅客未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。</p> <p>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，旅行業應賠償旅客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，將旅客安排返國，其所需一切費用，由旅行業負擔。</p>	<p>一、 明定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、 旅行業未安排交通或替代旅遊時，應退還旅客未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。</p> <p>三、 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，且身心遭受巨大痛苦，爰於第四項規定旅行業之懲罰性違約金。</p>
<p>二十三、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間</p> <p>因可歸責於旅行業之事由，致行程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，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。</p> <p>前項行程延誤之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。</p> <p>旅客受有其他損害者，另得請求賠償。</p>	<p>明定因可歸責於旅行業之事由，致行程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當金額。</p>

<p>二十四、旅行業棄置或留滯旅客</p> <p>旅行業於旅遊途中，因故意棄置或留滯旅客時，除應負擔棄置或留滯期間旅客支出之食宿或其他必要費用，按實計算退還旅客未完成旅程之費用，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>旅行業於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯旅客情事時，旅行業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>旅行業於旅遊途中，因過失有第一項棄置或留滯旅客情事時，旅行業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旅客之時間，在五小時以上未滿一日者，以一日計算；旅行業並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返國。</p> <p>旅客受有其他損害者，另得請求賠償。</p>	<p>一、明定旅行業因故意、重大過失或過失，將旅客棄置或留滯國外不顧時懲罰性賠償金之分別計算方式，並訂定棄置或留滯旅客之時間計算，及旅客如有其他損害，得另請求損害賠償。</p> <p>二、懲罰性賠償金乃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，並有包括非財產損害賠償之性質。</p>
<p>二十五、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旅行業之事由，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，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。</p> <p>旅客不同意前項變更旅遊內容時，得終止契約，並得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之住宿及交通，於到達後附加利息償還旅行業。</p>	<p>明定因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致變更旅遊內容時，其因此所增加之費用，應由旅行業自行負擔，不得向旅客收取；所減少之費用應由旅行業退還旅客，以杜爭議。另明定旅客不同意變更旅程時，得終止契約，俾資適用。</p>

<p>二十六、旅遊開始後旅客任意終止契約</p> <p>旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求旅行業退還旅遊費用。</p> <p>前項情形，旅行業因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住宿及交通，其費用由旅客負擔。</p> <p>旅客於旅遊活動開始後，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，不得向旅行業要求退費或任何補償。</p>	<p>明定旅遊活動開始後，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>二十七、旅行業之協助處理義務</p> <p>旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。</p> <p>前項之事故，係因非可歸責於旅行業之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。</p>	<p>明定旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，旅行業應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。</p>
<p>二十八、旅行業應投保責任保險及履約保證保險</p> <p>旅行業應依主管機關之規定投保責任保險及履約保證保險，並應載明保險公司名稱、投保金額及責任金額；如未載明，則依主管機關之規定。</p> <p>旅行業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，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>明定旅行業者應依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>二十九、購物及瑕疵損害之處理方式</p> <p>旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。</p> <p>旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。</p>	<p>明定旅行業不得於旅遊途中臨時安排旅客購物行程；及安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助處理。</p>
<p>三十、消費爭議處理</p> <p>旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。</p>	<p>為確保消費者權益，明定旅遊糾紛消費者申訴途徑。</p>

<p>三十一、個人資料之保護</p> <p>旅行業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，旅客同意旅行業得依法蒐集、處理及利用其個人資料。</p> <p>前項旅客之個人資料旅行業負有保密義務，非經旅客書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。</p> <p>第一項旅客個人資料蒐集之特定目的消失或旅遊終了時，旅行業應主動或依旅客之請求，刪除、停止處理或利用旅客個人資料。但因執行職務或業務所必須或經旅客書面同意者，不在此限。</p> <p>旅行業發現第一項旅客個人資料遭竊取、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，旅行業應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及旅行業已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。</p>	<p>依旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定，明定旅行業對旅客之個人資料蒐集、處理、利用及旅客之個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時之責任與義務。</p>
<p>三十二、約定合意管轄法院</p> <p>因旅遊契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍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小額訴訟管轄法院之適用。</p>	<p>依民事訴訟法規定，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>三十三、當事人簽訂之旅遊契約條款如較本應記載事項規定更有利於旅客者，從其約定。</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。又定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。</p>

貳、不得記載事項

規定	說明
<p>一、旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。</p>	<p>為保障消費者權益，爰訂定旅遊契約不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。</p>

二、不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。	為保障消費者權益，爰明定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。
三、不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利。	為保障消費者權益，爰明定旅遊契約不得排除旅客任意解約、終止契約之權利。
四、不得記載逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。	為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約不得逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。
五、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。	為保障消費者權益，爰明定旅遊契約不得排除旅客對旅行業片面變更契約內容表達異議之權利。
六、旅行業除收取約定之旅遊費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價。	為保障消費者權益，爰明定旅行業者不得以變相或其他方式額外向旅客收取旅遊費用。
七、不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。	為保障消費者權益，爰明定旅行業者不得委由旅客代為攜帶物品返國。
八、不得記載免除或減輕依消費者保護法、旅行業管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。	為確保旅客消費權益，爰明定旅遊契約不得有免除或減輕主管機關規定、核定或備查之相關法規規定。
九、不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。	為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約應以誠信、平等互惠為原則。
十、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。	為確保旅客解約退費權益，爰明定旅遊契約不得排除旅行業對履行輔助人所生責任。