

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 109 年 2 月 6 日交路字第 10982000175 號公告，並自即日起生效

壹、應記載事項

一、當事人

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。

應記載旅客緊急聯絡人之姓名、與旅客關係及聯絡電話。

二、契約審閱期間

應記載契約之審閱期間不得少於三日。

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。

三、郵輪國外旅遊之意義

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：

- (一)單純郵輪國外旅遊行程。
- (二)單純郵輪國外旅遊行程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。
- (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。
- (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。

前項所稱郵輪，指海上郵輪及河輪，不包括遊艇、江輪及渡輪。

赴大陸地區從事郵輪旅行者，準用本旅遊契約之約定。

四、簽約地點及日期

應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以旅客住(居)所在地為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次交付金額之日為簽約日期。

五、旅遊行程

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)。

如有購物行程者，應載明其內容。

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。

六、廣告責任

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。

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。

七、集合及出發時地

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。

八、旅遊費用

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）。

前項費用不包含下列各項費用：

(一)旅客之個人費用。

(二)建議旅客任意給與隨團領隊人員、當地導遊、司機之小費。

(三)旅遊契約中明列為自費行程之費用。

(四)其他由旅行業代辦代收之費用。

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。

九、旅遊費用之付款方式

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。

十、旅客怠於給付旅遊費用之效力

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。

十一、旅客協力義務

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。

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。

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。

旅行業因第二項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

十二、組團旅遊最低人數

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。

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。

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：

(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。

(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。

十三、因可歸責於旅行業之事由致無法成行

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。

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。

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：

- (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。

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。

十四、旅遊開始前旅客任意解除契約及其責任

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：

(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。

(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：

- 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日以內到達者，賠償郵輪旅遊行程以外費用百分之三十。
- 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。
- 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。

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。

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。

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

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。

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。

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。

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。

十六、旅遊開始前客觀風險事由解除契約

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）。

十七、領隊

旅行業應指派領有領隊執業證之領隊。

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。

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。

十八、證照之保管及返還

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。

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。

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。

十九、旅客之變更權

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。

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。

二十、旅行業務之轉讓

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。

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。

二十一、因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更

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。

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。

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。

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。

旅客因第三項情形受有損害者，另得請求賠償。

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

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。

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。

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。

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。

二十三、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間

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。

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。

旅客受有其他損害者，另得請求賠償。

二十四、旅行業棄置或留滯旅客

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。

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。

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。

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。

旅客受有其他損害者，另得請求賠償。

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

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。

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。

二十六、旅遊開始後旅客任意終止契約

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。

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。

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。

二十七、旅行業之協助處理義務

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。

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。

二十八、旅行業應投保責任保險及履約保證保險

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。

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。

二十九、購物及瑕疵損害之處理方式

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。

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。

三十、消費爭議處理

旅行業應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

三十一、個人資料之保護

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。

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。

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。

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。

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。

三十二、約定合意管轄法院

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。

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。

貳、不得記載事項

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。

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。

三、不得記載排除旅客之任意解除、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。

五、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。

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。

七、不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。

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。

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。

十、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。