高雄市旅行商業同業公會 （函）

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電　　話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國105年09月27日

發文字號：高市旅行(105)良字第302號

主旨:「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，業經交通部於中華民國105年9月13日以交路(一)字第10582003605號修正公告施行，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局105年9月23日觀業字第1053004183號函轉交通部105年9月13日交路(一)字第10582003601號書函副本、交路(一)字第10582003602號、10582003603號、10582003604號函副本辦理。

2. 關旨揭法規修正重點摘要如下：

(一)國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項：

1、應記載事項：

(1)如因可歸責於旅客之事由，怠於給付旅遊費用者，為使旅行業得定相當期限催告旅客給付，新增旅客怠於給付旅遊費用之效力。(修正規定第8點)

(2)新增旅客協力義務，如旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限催告旅客為之。(修正規定第9點)

(3)鑒於實務上有旅行業「保證出團」或契約漏未記載成團人數衍生之消費糾紛。為減少類此消費糾紛，明訂旅行業「保證出團」或未記載成團人數者視為無最低組團人數，以維護旅客權益。(修正規定第11點)

(4)旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任規定，增列旅客如能證明其所損害超過本點第2項各款基準者，得就其實際損害請求賠償。(修正規定第12點)

(5)增訂旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之，及旅

客得隨時取回個人證件，旅行業及其受僱人不得拒絕。(修正規定第 16 點)

(6)旅行業棄置或留滯旅客時，依旅行業責任程度不同，區分「故意」、「重大過失」或「過失」而適用不同倍數之違約金，原計算違約金方式未變更。(修正規定第 22 點)

(7)旅遊活動開始後，旅客中途退出或怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為而終止契約；如旅行社因旅客退出可節省或無須支付之費用，應退還給旅客。(修正規定第 23、24 點)

(8)依旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定，新增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。(修正規定第 29 點)

2、不得記載事項：為明確規範旅行業各項責任，爰將旅行業不得逾越主管機關規定之責任獨列為第 4 點，並修正原第 2 點至第 7 點規定「不得約定…」之反面用語，並酌作文字修正。(修正規定第 1 點至第 8 點)

(二)國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項：

1、應記載事項：

(1)參照消費者保護法第 11 條之 1 規定，增訂契約審閱期間不得少於 1 日。(修正規定第 2 點)

(2)鑒於旅行業旅遊活動安排購物行程未事先告知旅客，致生消費糾紛；為保障旅客權益，購物行程應載明其內容於旅遊行程中。(修正規定第 5 點)

(3)新增旅客怠於給付旅遊費用之效力規定，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，逾期不為給付者，旅行業得終止契約並得請求賠償。(修正規定第 8 點)

(4)新增旅客協力義務之規定，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。旅客逾期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償。(修正規定第 9 點)

(5)鑒於實務上有旅行業「保證出團」或契約漏未記載成團人數衍生之消費糾紛。為減少類此消費糾紛，明訂旅行業「保證出團」或未記載成團人數者視為無最低組團人數，以維

護旅客權益。(修正規定第 11 點)

(6)將旅遊開始前解除契約所負賠償責任之起算時點提前至第 41 日之前。(修正規定第 12 點、第 13 點)

(7)新增因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致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，且為維護旅遊團體之安全與利益，旅行業解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。(修正規定第 14 點)

(8)新增前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，任何一方得解除契約，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，惟不得超過費用的百分之 5。(修正規定第 15 點)

(9)新增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 1,500 元乘以全部旅遊日數，再除以實際出團人數計算之 3 倍違約金。(修正規定第 16 點)

(10)新增旅客於締約後旅遊開始前因故不能參加旅遊，得變更由第三人參加旅遊，以維護旅客權益。(修正規定第 18 點)

(11)新增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，旅客得請求賠償各該差額 2 倍之違約金，旅行業並應提出差額計算之說明。(修正規定第 21 點)

(12)新增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之金額。(修正規定第 22 點)

(13)修正旅行業因故意、重大過失或過失，將旅客棄置或留滯國外不顧時違約金之分別計算方式，並增列棄置或留滯旅客之時間計算及旅客如有其他損害，得請求損害賠償。(修正規定第 23 點)

(14)旅行團出發後，因可歸責於旅行業事由，致旅客因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊，在等候安排期間所產生之食宿或其他必要費用，應由旅行業負擔。旅行業怠於安排交通時，旅客得搭乘相當等級的交通工具至次一旅遊地或返國，其所支出之費用，由旅行業負擔。(修正規定第 24 點)

(15)新增旅遊活動開始後，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，旅行業終止契約時，因旅客退出旅遊活動後，因此節省或無須支出之費用應退還旅客。（修正規定第 26 點）

(16)新增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。（修正規定第 27 點）

(17)新增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 1 個月內，請求旅行業協助其處理。（修正規定第 29 點）

(18)依旅行業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規 定，新增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。（修正規定第 31 點）

2、不得記載事項：為保障消費者權益，明訂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。（修正規定第 8 點）

3.有關旨揭修正公告之規定全文，詳請參見該局行政資訊網（http://admin.taiwan.net.tw/）「觀光法規」查閱。另因「國內(外)旅遊定型化契約書範本」尚未修正發布，旅行社如需與旅客簽約，仍應適用現行「國內(外)旅遊定型化契約書範本」；該契約書範本與旨揭法規修正條文有不符之處，應適用新修正之「國內(外)旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」規定。

4.附件請至網址：http://infoadmin.tbroc.gov.tw/網頁左方
公文附件下載區：
發文碼：1053004183 發文日期：1050923
識別碼：8F0RLRP1

5.或至公會網站 www.kata.org.tw/公會系統/公會公文下載

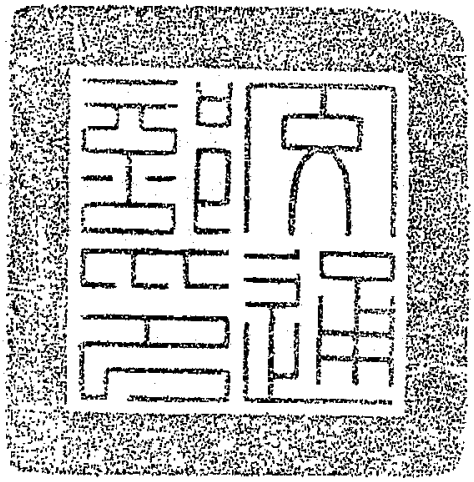
理事長 吳盈良

正本

檔　號：
保存年限：

交通部　公告

發文日期：中華民國105年9月13日
發文字號：交路(一)字第10582003605號



主旨：修正「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，並自即日生效。

依據：消費者保護法第十七條第一項、發展觀光條例第二十九條第二項。

公告事項：修正「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」如附件。

部長賀陳旦

國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項修正規定

(中華民國 105 年 9 月 13 日交通部交路(一)字第 1058200360 號公告)

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一日。

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、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。

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、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、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。

七、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。

八、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，旅客逾期不為給付者，旅行業得終止契約。旅客應賠償之費用，依第十三點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。

九、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。旅客逾期不為其行為者，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。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。

十、集合及出發地

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。

十一、組團旅遊最低人數

本旅遊團須有__人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之__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。

十二、旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。

前項情形，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。

旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：

(一)通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十三、出發前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

(一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項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之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十四、出發前有法定原因解除契約

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，應為有利於團體旅遊之必要措置。

十五、出發前客觀風險事由解除契約

出發前，本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，準用前點之規定，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（不得超過百分之五）。

十六、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。旅客受有損害者，並得請求旅行業賠償。

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。

十七、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身分證等，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，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。

十八、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，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。

十九、旅行業務之轉讓

旅行業於出發前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應經旅客書面同意。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。

旅客於出發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。

旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，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、不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

旅遊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程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。

二十一、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，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金。
旅行業者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行程延誤時間之浪費
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。

二十三、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及其他必要費用，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違約金。
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違約金。
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，旅行業除應依前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違約金。
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。
旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十四、出發後無法完成旅遊契約所定旅遊行程之責任
旅行團出發後，因可歸責於旅行業之事由，致旅客因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，旅行業除依第二十一點規定辦理外，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。

二十五、出發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。

二十六、旅客終止契約後之回程安排
旅客於旅遊活動開始後，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，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之，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。

旅行業因第一項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

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規規定蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。

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、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。

三十三、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四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

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、旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。

三、排除旅客之任意解除、終止契約之權利。

四、逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。

五、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，以其他方式變相或額外加價。

七、旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。
八、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、其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。
十、排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。

國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項

修正規定

(中華民國 105 年 9 月 13 日交通部交路(一)字第 1058200360 號公告)

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一日。

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、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。

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、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、隨團服務人員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費用：

（一）旅客之個人費用。

（二）建議旅客任意給與司機、隨團服務人員之小費。

（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。

七、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。

八、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，旅客逾期不為給付者，旅行業得終止契約。旅客應賠償之費用，依第十三點規定辦理；旅行業如有其他損害，並得請求賠償。

九、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。旅客逾期不為其行為者，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。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。

十、集合及出發地

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。

十一、組團旅遊最低人數

本旅遊團須有____人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之___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。

十二、旅遊活動無法成行時旅行業之通知義務及賠償責任

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。

前項情形，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。

旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：

(一)通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)通知於出發日前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用百分之一百。

旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十三、出發前旅客任意解除契約及其責任

旅客於旅遊活動開始前得解除契約。但應於旅行業提供收據後，繳交行政規費，並依下列基準賠償：

(一)旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。

(二)旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。

(三)旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。

(四)旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。

(五)旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。

(六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項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之基準者，得就其實際損害請求賠償。

十四、出發前有法定原因解除契約

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全部必要費用之單據，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，應為有利於團體旅遊之必要措置。

十五、出發前客觀風險事由解除契約

出發前，本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，準用前點之規定，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（不得超過百分之五）。

十六、證照之保管及返還

旅行業代理旅客處理旅遊所需之手續，應妥慎保管旅客之各項證件，如有遺失或毀損，應即主動補辦；如致旅客受損害時，應賠償旅客之損害。

前項證件，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。

十七、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，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。

十八、旅行業務之轉讓

旅行業於出發前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應經旅客書面同意。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。

旅客於出發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。

旅客於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，受讓之旅行業者或其履行輔助人，關於旅遊義務之履行，有故意或過失時，旅客亦得請求讓與之旅行業者負責。

十九、不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

旅遊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程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。

二十、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，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金。

旅行業者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。

旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十一、因可歸責於旅行業之事由致行程延誤

因可歸責於旅行業之事由，致延誤行程時，旅行業應即徵得旅客之書面同意，繼續安排未完成之旅遊活動或安排旅客返回。

旅行業怠於安排時，旅客得搭乘相當等級之交通工具自行返回出發地，其所支出之費用，應由旅行業負擔。

第一項延誤行程期間，旅客所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行業負擔。

旅客並得請求依全部旅費除以全部旅遊日數乘以延誤行程日數計算之違約金。延誤行程時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。

依第一項約定，安排旅客返回時，另應按實計算賠償旅客未完成旅程之費用及由出發地點到第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用。旅客受有其他損害者，並得請求賠償。

二十二、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及其他必要費用，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違約金。

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，並應至少賠償依前項規定計算之三倍違約金。

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，旅行業除應依前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違約金。

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，或安排旅客返回。

旅客受有損害者，另得請求賠償。

二十三、出發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。

二十四、旅客終止契約後之回程安排

旅客於旅遊活動開始後，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，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之，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。

旅行業因第一項事由所受之損害，得向旅客請求賠償。

二十五、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。

二十六、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。

二十七、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。

二十八、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。

二十九、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規規定蒐集、處理、傳輸及利用其個人資料。

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，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、 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。

三十一、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四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

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、旅行業對旅客所負義務排除原刊登之廣告內容。

三、排除旅客之任意解除、終止契約之權利。

四、逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。

五、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，以其他方式變相或額外加價。

七、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。

八、其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定。

九、排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。