

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草案總說明

消費者保護法第十七條規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定訂之。企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」

為保障旅客訂房權益並確保訂房契約之公平合理，爰依上開規定研訂「個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」，次查國內住宿設施依法可分為觀光旅館業、旅館業及民宿，故將名稱訂為「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」，其重點臚列如下：

一、本契約應記載及不得記載事項適用於個別旅客直接及透過訂房中心（網站）向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者訂房者。

二、應記載事項：

- (一) 應記載雙方當事人相關基本資料。（第一點）
- (二) 應記載住宿期間、房型、數量、訂房者或住房者姓名及連絡方式。（第二點）
- (三) 應記載房價總金額（含稅及服務費）、付款方式及其他各項履約給付標的。（第三點）
- (四) 應記載業者如收取定金時，該定金之比例。（第四點）
- (五) 應記載旅客解除契約時之退費規範。（第五點）
- (六) 應記載契約變更若經雙方同意，則旅客不需支付因變更所生之費用。（第六點）
- (七) 應記載業者於無法履行訂房契約時，應即通知旅客（第七點）
- (八) 應記載因可歸責於業者之事由致無法履約時之處理方式。（第八點）
- (九) 應記載因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由而無法履約時，業者返還旅客已支付費用之相關事宜。（第九點）
- (十) 應記載消費爭議處理（申訴）專線。（第十點）
- (十一) 應記載業者應依個人資料保護法等相關規定保護旅客個人資料安全。（第十一點）
- (十二) 應記載業者與旅客皆應於入住當日約定的時間前，向對方確認住房。（第十二點）
- (十三) 應記載雙方之權利與義務內容。（第十三點）
- (十四) 應記載契約成立後如有爭議，以中華民國之法律為準據法，並得約定因契約涉訟時之管轄法院，以保障小額事

件之經濟上弱勢當事人權益，避免因契約條款而需遠赴對造所預定之法院進行訴訟。（第十四點）

三、不得記載事項：

- （一）為給旅客足夠時間瞭解契約內容，不得記載約定拋棄審閱期間。（第一點）
- （二）參照消費者保護法第二十二條規定，不得記載廣告僅供參考或類此字樣。（第二點）
- （三）不得記載排除旅客之任意解除及終止契約權利。（第三點）
- （四）不得記載業者於訂約後得片面變更契約內容。（第四點）
- （五）為維護交易之公平周延，不得記載違反法律強制、禁止規定或違反誠信、對消費者顯失公平之條款。（第五點）

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草案

規 定	說 明
本契約應記載及不得記載事項適用於個別旅客直接及透過訂房中心（網站）向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者（以下簡稱業者）訂房者。	本條文係依據消費者保護法第十七條規定，選擇觀光旅館業、旅館業及民宿，公告規定其定型化契約應記載及不得記載事項，故本條文規範之適用契約對象為個別旅客與觀光旅館業、旅館業及民宿經營者。
壹、應記載事項	
一、（當事人及基本資料） 旅客之姓名、電話、住（居）所、身分證字號。業者公司或商號之名稱、負責人或經營者之姓名、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。	明定雙方當事人簽約應填寫之資料，俾供履約相關事項之聯繫。
二、（訂房內容） 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。	使契約內容明確，利於旅客安排行程，並使業者有效掌控其房間數量及各項服務，維護服務品質。
三、（房價及其內容） 房價總金額（含稅及服務費）及付款方式。 業者除提供住宿外，尚包括：（請勾選） <input type="checkbox"/> 餐點（早、午、晚、下午茶）_____客（請圈選） <input type="checkbox"/> 空調設備 <input type="checkbox"/> 盥洗用具 <input type="checkbox"/> 網際網路 <input type="checkbox"/> 接送服務	明定雙方約定價金、付款方式及其他各項履約給付標的。

<input type="checkbox"/> 其他_____	
<p>四、（定金之收取）</p> <p>業者接受旅客訂房後旅客人住前，業者（請勾選）：</p> <p><input type="checkbox"/>不收取定金</p> <p><input type="checkbox"/>收取定金新臺幣_____元（不得逾約定總房價百分之三十）。</p>	<p>一、 查收取定金為商業活動中存在已久之交易機制，為利消費者安排行程並確認訂房之意思表示，俾助業者安排客房，爰以選項方式確認是否收受定金，並就定金收取之上限予以規範。</p> <p>二、 為平衡契約雙方責任，參考其他業別定金收取之成數基準，將訂房定金設定為不得逾約定總房價之百分之三十。</p>
<p>五、（旅客解約時定金之退還）</p> <p>旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列標準返還已繳之定金：</p> <p>（一）旅客解約通知於預定住宿日十四日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之百。</p> <p>（二）旅客解約通知於預定住宿日十至十三日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之七十。</p> <p>（三）旅客解約通知於預定住宿日七至九日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之五十。</p> <p>（四）旅客解約通知於預定住宿日四至六日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之四十。</p> <p>（五）旅客解約通知於預定住宿日二至三日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之三十。</p> <p>（六）旅客解約通知於預定住宿日一日前到達者，得請求業者退還已付定金百分之二十。</p> <p>（七）旅客解約通知於預定住宿日當日到達或怠於通知者，業者得不退還旅客已付全部定金。</p>	<p>一、 若旅客取消訂房，應盡立即通知業者之義務，並參照民法第二百四十八條及第二百四十九條規定，訂定旅客解約時，業者收受之定金應如何處理。</p> <p>二、 為保障消費者權益，參考國內外旅館對於消費者取消訂房處理方式，除解約通知於預定住宿日當日到達或怠於通知者，已付定金全部不得請求退還之外，另依取消通知到達時間為計算退還定金之標準。</p> <p>三、 旅客與業者係以郵購或訪問交易方式訂約者，仍應適用消費者保護法第十九條及第十九條之一規定，而該法第十九條第一項明定消費者解除契約時，無須負擔任何費用，故業者於此情形自應退還全部定金。</p>
<p>六、（契約變更）</p> <p>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。</p>	<p>住宿日期、住宿天數、房型、房間數量若經雙方同意變更，旅客不需支付因變更衍生之手續費，此費用不包括因平日、假日或變更房型所需補足之房價差額。</p>
<p>七、（業者違約責任）</p> <p>業者無法履行訂房契約時，應即通知旅客。</p>	<p>業者無法履行訂房契約時，不論可否歸責，均應立即通知旅客。</p>
<p>八、（因可歸責於業者之違約處理）</p> <p>因可歸責於業者之事由致無法履行訂房契約者：</p> <p>1、 如業者已收取定金，應加倍返還之；其因業者之故意所致者，旅客並得另外請求以定金三倍計算之損害賠償。</p> <p>2、 如業者未收取定金，旅客得請求以約定房價一倍計算之損害賠償；其因業者之故意所致者，旅客得請求以約定房價三倍計算之損害賠償。</p>	<p>一、 就業者因可歸責自己之事由而無法履約之情形，按其是否已向旅客收取定金，分別規定業者之賠償責任。業者已收取定金者，依民法第二百四十九條第三款規定，應加倍返還其所受之定金；業者因故意而違約者，旅客得另外請求以定金三倍計算之損害賠償。業者未收取定金時，則旅客得就業者因過失及故意所致之違約，分別請求以約定房價一倍及三倍計算之損害賠償。</p> <p>二、 第一項規定之損害賠償，乃業者因可歸責之事由</p>

<p>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。</p> <p>業者與旅客有其他更有利於旅客之協議者，依其協議。</p>	<p>而違約時，旅客所得請求之最低限度損害賠償，故旅客證明受有其他損害者，當然仍得併請求賠償該損害。</p> <p>三、為儘速解決消費爭議，並保護消費者權益，業者與消費者雙方得另行協議，以其他更有利於旅客之方式賠償</p>
<p>九、（不可歸責於雙方當事人之處理）</p> <p>因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致業者無法履行者，業者應即無息返還旅客已支付之全部定金及其他費用。</p>	<p>因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致無法履行訂房契約時，依民法第二百六十六條第二項規定，業者應返還旅客已支付之定金及其他費用。</p>
<p>十、（消費爭議處理申訴專線）</p> <p>業者應設消費爭議處理申訴（客服）專線或電子郵件信箱。</p>	<p>消費爭議處理申訴專線</p>
<p>十一、（個人資料之保護）</p> <p>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。</p>	<p>為保障旅客個人資料安全，明定業者應依個人資料保護法等相關規定保護旅客之個人資料。</p>
<p>十二、（確認住房之通知）</p> <p>業者與旅客應於入住當日_____時前，向對方確認住房。</p>	<p>明定業者與旅客皆有於入住當日向對方確認住房之義務。</p>
<p>十三、（雙方就客房應遵守之權利義務）</p> <p>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，旅客得立即通知業者，並得要求更換房間。</p> <p>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。</p>	<p>明定業者及旅客雙方就客房應遵守之權利義務。</p>
<p>十四、（爭議之處理）</p> <p>雙方就契約有關之爭議，以中華民國之法律為準據法。</p> <p>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。</p>	<p>任何契約之訂定與履行，都有可能發生爭議，爰訂定以中華民國之法律為處理爭議之準據法，並得約定因契約涉訴訟之管轄法院，以保障小額事件之經濟上弱勢當事人權益，避免因契約條款而需遠赴對造所預定之法院進行訴訟。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>一、（拋棄審閱期）</p>	<p>為給旅客有足夠時間充分瞭解契約內容，業者應主動</p>

不得記載約定拋棄契約審閱期間	告知旅客有關審閱期之規定，不得以契約條款約定拋棄之。
二、（廣告內容不實） 不得記載廣告內容僅供參考或類此字樣。	為保障旅客之權益，參照消費者保護法第二十二條之規定，明定業者對其所提供廣告之責任。
三、（排除旅客解除及終止契約權） 不得記載排除旅客之任意解除及終止契約權利。	旅客得隨時解除及終止契約，故契約內容不得預先排除旅客解除契約之權利。
四、（片面變更契約內容） 不得記載業者於訂約後得片面變更契約內容	契約內容攸關雙方權益，故契約一經簽定，即不許業者片面變更契約內容。
五、（違反誠信原則及平等互惠原則） 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。	參照民法第七十一條、第七十二條及消費者保護法第十一、第十二條規定，業者應盡力維護交易之公平，為求本不得記載事項規定周延保護消費者，爰訂本規定