交通部　公告　　中華民國 114 年 5 月 27 日
交航（一）字第 11498001921 號

主　　旨：預告訂定「郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項」草案。

依　　據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

一、訂定機關：交通部。

二、訂定依據：消費者保護法第十七條第一項。

三、「郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項」草案如附件。本案另載於本部網站（網址：https://www.motc.gov.tw）「政策、法規與研究／法規資訊／公告發布令」網頁。

四、本案係為配合行政院重大政策，強化消費者保障機制，以健全郵輪旅遊市場秩序，經本部審認有必要縮短預告期間為七日。對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報隔日起七日內陳述意見或洽詢：

（一）承辦單位：交通部航港局。

（二）地址：臺北市大安區和平東路 3 段 1 巷 1 號。

（三）聯絡人：黃科員。

（四）電話：02-8978-6895

（五）傳真：02-2701-8482

（六）電子郵件：chhuang02@motcmpb.gov.tw

郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

鑑於國人近年來參加郵輪旅遊風氣日益興盛，郵輪旅遊市場亦呈現快速成長趨勢，交通部業於一百零九年二月六日公告「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」，以作為旅行業辦理郵輪國外團體旅遊時之法令依據，並有助於參加郵輪團體旅遊之旅客權益得獲保障與重視。

為保障單純購買郵輪船票之個別旅客消費者權益，與前述「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」有所區別，自有訂定郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項之必要性與實益性，爰參考國際機票交易重要須知範本，訂定本定型化契約應記載及不得記載事項草案。

此外，對於郵輪之規範，我國航政機關管轄範圍僅及於我國籍船舶或外國籍船舶來臺、在我國境內載運客貨之行為；如以FLY-CRUISE 方式搭乘航空器至國外搭乘郵輪者，非屬我國航政機關管轄範圍。

茲就個別旅客單純購買郵輪船票之交易重要內容，擬具郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項草案，應記載事項十九點，不得記載事項六點，俾供郵輪旅遊消費者及郵輪公司依循適用。其要點如下：

一、應記載事項：

（一）當事人（第一點）

（二）契約審閱期間（第二點）

（三）郵輪船票交易之定義（第三點）

（四）廣告責任（第四點）

（五）船名、航次與航程（第五點）

（六）船票費用、繳費時期及繳費方式（第六點）

（七）旅客變更契約（第七點）

（八）旅客解除契約(第八點)

（九）因可歸責於郵輪公司之事由致變更契約（第九點）

（十）因可歸責於郵輪公司之事由致契約解除（第十點）

（十一）因可歸責於郵輪公司之事由致航程延誤(第十一點)

（十二）因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由之應變措施（第十二點）

（十三）旅客投保郵輪保險（第十三點）

（十四）退費作業事宜（第十四點）

（十五）郵輪上購物及消費糾紛之處理方式（第十五點）

（十六）郵輪船票交易消費爭議處理（第十六點）

（十七）個人資料之保護（第十七點）

（十八）有利於旅客之解釋原則（第十八點）

（十九）約定準據法及合意管轄法院（第十九點）

二、不得記載事項：

（一）不得記載郵輪船票之航程、價格、餐飲等服務內容「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字（第一點）

（二）不得記載郵輪公司對旅客所負義務排除原刊登之廣告、宣傳文件、航程表、產品說明書等內容（第二點）

（三）不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利（第三點）

（四）郵輪公司除收取約定之郵輪船票費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價（第四點）

（五）不得記載郵輪公司免除或減輕依消費者保護法、民法、本契約所載或其他相關法規規定應履行之義務（第五點）

（六）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（第六點）

郵輪船票交易定型化契約應記載及不得記載事項草案

壹、應記載事項	
規定	說明
一、當事人 本契約之當事人係指郵輪公司或其代理人及個別旅客（以下簡稱旅客）。 前項郵輪公司，包括我國籍郵輪公司、在國外設立之郵輪公司在我國設立之分公司。 第一項郵輪公司之代理人，包括外國籍郵輪公司委託之我國船務代理業，及其委託代售之旅行業，直接向旅客銷售船票之公司。	一、郵輪船票係運送契約之證明，第一項規範郵輪船票交易當事人，按二〇〇二年國際海上旅客及其行李運送公約(雅典公約)之當事人為運送人與旅客，運送人係指由其或以其名義訂立運送契約之人。而雅典公約之運送人適用於國內郵輪船票交易係指航業法特許之船舶運送業(郵輪公司)或其代理人。 二、第二項我國籍郵輪公司係依航業法第七條規定置妥中華民國國籍之自有船舶，依法辦理公司登記在我國境內攬運客貨而收受報酬為營業之事業，屬我國籍船舶運送業；另依航業法第二十八條規定，外國籍郵輪公司依法設立在臺分公司屬外國籍船舶運送業。 三、依航業法設立之我國籍郵輪公司或外國籍郵輪公司設立在臺分公司，或委託中華民國船務代理業代為處理船舶客貨運送業務者，得依發展觀光條例第二十七條第一項第一款規定，委託旅行業代售海運運輸事業之船票，爰訂定第三項。
二、契約審閱期間 本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。	一、參照消費者保護法第十一條之一第一項規定，並鑒於郵輪船票交易係屬新興產品，國人未必熟悉，又考量每家郵輪公司之解約條件各不相同，因此訂定審閱期間不得少於三日，俾使消費者充分了解契約內容，爰訂定第一項契約審閱期間。 二、參照消費者保護法第十一條之一第三項規定，第二項定明違反契約審閱期間之效力。
三、郵輪船票交易之定義 本契約所稱郵輪船票(以下簡稱本船票)交易，係指第一點第二項之郵輪公司及第三項之郵輪公司代理人，直接向旅客銷售船票之行為。	為使郵輪船票交易定型化契約與郵輪國外旅遊定型化契約之範圍及主體均有所區隔，避免轄管機關間之爭議，並使當事人有所遵循，爰訂定郵輪船票交易之定義。

四、廣告責任 郵輪公司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、航程表及郵輪公司產品說明書等文件，均為本契約內容之一部分。 郵輪公司產品說明書，應作為本契約之附件。	一、郵輪公司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，爰依消費者保護法第二十二條訂定第一項。 二、廣告、宣傳文件、航程表及郵輪公司產品說明書等文件，為本契約雙方當事人權利義務之重要依據，自應為本契約之內容一部分，爰訂定第二項。 三、比照第二項郵輪公司產品說明書，因各郵輪產品內容不同（包括船名、航次與航程），自應作為本契約之附件，以適用於各種不同的郵輪公司產品，爰訂定第三項。
五、船名、航次與航程 本契約所稱航程包含郵輪船名、航次、起訖點如下： 郵輪船名：＿＿＿＿＿＿。 航次：＿年＿月＿日至＿年＿月＿日。 起訖點：詳郵輪公司產品說明書。	旅客購買郵輪航程應涵蓋郵輪船名、航次起訖日，以及參考郵輪公司產品說明書之航程。
六、船票費用、繳費時期及繳費方式 本契約應記載旅客於簽約時應支付每人預訂船票作業費金額、餘款金額、餘款繳付時期及繳款方式。 本契約應記載前項船票交易費用涵蓋服務內容及包含項目。 本船票交易費用未涵蓋而須另行付費之服務項目，詳情請參閱郵輪公司產品說明書。	一、第一項明定船票費用金額、繳費時期及繳費方式，俾旅遊契約當事人有所依循。 二、第二項規範應記載郵輪船票交易費用涵蓋之服務內容及包含項目。 三、訂定第三項，明定船票費用未涵蓋而須另行付費之服務項目，及詳情仍請旅客參閱郵輪公司產品說明書。
七、旅客變更契約 本契約應載明契約成立後，其得更改及不得更改之項目，及更改後增減之費用。 相關變更契約資訊應載明於郵輪公司產品說明書。	一、郵輪契約成立後，實務操作多為不可變更，惟為避免消費爭議，郵輪公司必須說明契約成立後，是否可更改之項目，及若可更改是否須支付額外費用，爰訂定第一項。 二、第二項郵輪公司應將契約變更相關資訊，詳細明列於郵輪公司產品說明書。

八、旅客解除契約 旅客於出發前解除契約者，應通知郵輪公司及其代理人，並按通知到達距航程開始之時間長短，依下列基準支付退票費用： (一)通知於航程開始前第四十一日以前到達者，應支付船票費用百分之百五為退票費用。 (二)通知於航程開始前第三十一日至第四十日以前到達者，應支付船票費用百分之百十為退票費用。 (三)通知於航程開始前第二十一日至第三十日以前到達者，應支付船票費用百分之百二十為退票費用。 (四)通知於航程開始前第二日至第二十日以前到達者，應支付船票費用百分之百三十為退票費用。 (五)通知於航程開始前一日到達者，應支付船票費用百分之百五十為退票費用。 (六)通知於航程當日以後到達者，應支付船票費用百分之百為退票費用。 郵輪公司及其代理人對於已收取旅客商港服務費等港埠費應全額退費。	一、參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載不得記載事項之應記載事項第十四點規定，為避免消費爭議，明定旅客解除契約相關規定，旅客於出發前解除契約者，應通知郵輪公司及其代理人，並依取消通知到達距航程開始之時間長短，支付郵輪公司及其代理人退票費用，爰訂定第一項。 二、因旅客解除契約時，旅客尚未登船，對於已收取旅客商港服務費等港埠費，郵輪公司及其代理人則全額退費，爰訂定第二項。
九、因可歸責於郵輪公司之事由致變更契約 因可歸責於郵輪公司之事由，變更契約致未達成約定船票(艙房)等級或約定航程，旅客得請求郵輪公司賠償依未達約定船票(艙房)等級或約定航程之差額不得少於二倍之賠償金額，並得於郵輪提前抵港時請求下船，郵輪公司及其代理人不得限制旅客之請求或留置旅客。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。 郵輪公司應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明	一、參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第二十一點規定訂定第一項，因可歸責於郵輪公司之事由致旅遊內容變更，旅客得請求郵輪公司賠償各該差額不得少於二倍之賠償金額。 二、第二項明定因可歸責於郵輪公司之事由，變更契約致未達成約定船票(艙房)等級或約定航程時，郵輪公司應提出差額計算之說明，以及未提出說明之效果。 三、第三項明定旅客如能證明其損害超過前二項之賠償基準者，得就其實際損害請求賠償。

時，其賠償金額之計算不得少於本船票費用之百分之五。 旅客如能證明其損害超過前二項之賠償基準者，得就其實際損害請求賠償。	
十、因可歸責於郵輪公司之事由致契約解除 因可歸責於郵輪公司之事由，致航程取消者，應退還旅客已支付之船票費用。 郵輪公司及其代理人已為前項航程取消通知者，除應退還旅客已支付之船票費用外，應按通知到達旅客時，距航程開始之時間長短，依下列規定基準計算應賠償旅客之費用： (一)通知於航程開始前第四十一日以前到達者，賠償船票費用之百分之五。 (二)通知於航程開始前第三十一日至第四十日以前到達者，賠償船票費用之百分之十。 (三)通知於航程開始前第二十一日至第三十日以前到達者，賠償船票費用之百分之二十。 (四)通知於航程開始前第二日至第二十日以前到達者，賠償船票費用之百分之三十。 (五)通知於航程開始前一日到達者，賠償船票費用之百分之五十。 (六)通知於航程開始當日以後到達者，賠償船票費用之百分之百。 郵輪公司及其代理人怠於為第一項航程取消通知者，除應退還旅客已支付之船票費用外，應再賠償旅客依船票費用之全部計算為賠償金額。 旅客如能證明其損害超過前二項之賠償基準者，得就其實際損害請求賠償。	一、參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第十三點規定訂定第一項，明定可歸責於郵輪公司之事由，致航程取消時，應退還旅客已支付之船票費用。 二、第二項規範郵輪公司及其代理人已為航程取消通知者，除應退還旅客已支付之船票費用外，應按通知到達旅客時，距航程開始之時間長短賠償旅客；第三項規範郵輪公司及其代理人怠於通知者，除應退之費用外，應再賠償依船票費用之全部計算為賠償金額。 三、第四項明定旅客如能證明其損害超過前二項之賠償基準者，得就其實際損害請求賠償。

十一、因可歸責於郵輪公司之事由致航程延誤 因可歸責於郵輪公司之事由，致航程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以船票費用除以搭乘日數計算。 前項每日航程延誤之時間浪費，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。 郵輪公司延誤該航班，應立即向旅客詳實說明原因及處理方式，並應斟酌旅客需要適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品或其他交通工具服務。	一、參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第二十三點規定訂定第一項，明定因可歸責於郵輪公司之事由，致航程延誤，旅客就其時間浪費，得按日請求賠償相當金額。 二、明定航程延誤時間五小時以上未滿一日者，以一日計算；旅客如因此受有其他損害，得另行請求賠償，爰訂定第二項。 三、參考國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第十點第二項及國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第七點第四項，爰訂定第三項，旅客因可歸責郵輪公司事由致航班延誤，應立即向旅客詳實說明原因及處理方式，並應斟酌旅客需要適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品或其他交通工具服務。
十二、因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由之應變措施 旅客購票前，郵輪公司或其代理人應向旅客揭露有關郵輪出發前或航程中，發生不可抗力或不可歸責於郵輪公司之事由，致無法完成原定航程者，對於解除契約、改期或變更航程等之處理方式與相關資訊。 出發前如發生不可抗力或不可歸責郵輪公司之事由，郵輪公司應即時將解除契約、改期或變更航程之處理方式與相關資訊，公告揭露並主動告知旅客。 航程中遇有不可抗力或不可歸責郵輪公司之事由，船長本有其指揮權，得為航程之變更等因應措施，旅客得於郵輪提前抵港時請求下船，郵輪公司及其代理人不得限制旅客之請求或留置旅客，郵輪公司亦應將相關處理方式與資訊，即時公告揭露並主動告知旅客，並應視實際情形及斟酌旅客需要，適時提供必要之通訊、飲食或膳	一、第一項不可抗力係指天災、地變、天氣惡劣、颱風、戰爭而言；不可歸責係指發生海上救助、封港、政府法令、目的港罷工、暴動、法定傳染病等情事。 二、為區分為出發前及航程中，應公告揭露並主動告知旅客之時點及應變措施內容，爰訂定第二項及第三項。 三、第三項航程中船長指揮權，依船員法第五十八條規定，船舶之指揮，由船長負責，船長為維護船舶安全，保障他人生命或身體，對於船上可能發生之危害，得為必要處置，並視旅客需求適時提供食宿等。另參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第二十五點第一項，規定因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由致航程變更，所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客(如未發生之相關港埠費用、未發生之海關及移民入境相關行政費用等)，並要求

宿、禦寒或醫藥急救物品、其他交通工具服務。因航程變更，所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客，如船舶未靠港而未發生之相關港埠費用、未發生之海關及移民入境相關行政費用等，並應提出退還費用之計算說明，以確保資訊透明。 第二項於出發前解除契約者，除郵輪公司已支付而無法退還之行政規費或代辦費用外，應將其餘費用退還旅客。	郵輪公司應提出退還費用之計算說明，以確保旅客權益之保障。 四、定明因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由致出發前解除契約時，因旅客尚未登船消費，除郵輪公司已支付而無法退還之行政規費或代辦費用外，應將其餘費用（包括船票費用及商港服務費）退還旅客，爰訂定第四項。
十三、旅客投保郵輪保險 郵輪公司及其代理人宜告知旅客購買郵輪旅遊航程取消及延誤等相關保險。	郵輪公司端視旅客權益是否有受到影響而給予補償，可透過保險分擔風險，爰參考郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第八點第三項，告知旅客投保郵輪航程取消或延誤之相關保險。
十四、退費作業事宜 郵輪公司退費作業時間，不得超過六個月。但如有事實足認有必要者，最多得予延長三個月。 前項延長之原因及期間，郵輪公司應即時告知旅客。	一、本點參考國際機票交易重要須知範本，及郵輪業者實際需要，訂定退費作業時間。 二、第二項郵輪公司退費作業延長原因及期間，應即時向旅客揭露。
十五、郵輪上購物及消費糾紛之處理方式 旅客在郵輪上購物，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，請求郵輪公司及其代理人協助其處理。	訂定旅客在郵輪上購物，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，請求郵輪公司及其代理人協助處理。
十六、郵輪船票交易消費爭議處理 郵輪公司及其代理人應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊(包括申訴服務專線及網址)。	為確保消費者權益，增列郵輪船票糾紛消費者申訴途徑、程序及相關聯絡資訊（包括申訴服務專線及網址）。
十七、個人資料之保護 郵輪公司因履行本契約之需要，旅客同意郵輪公司得依法蒐集、處理及利用其個人資料。 前項旅客之個人資料郵輪公司負有保密義務，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時，郵輪公司應主動或	一、依船舶運送業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法訂定第一項，新增郵輪公司對旅客之個人資料蒐集、處理。 二、郵輪公司對旅客之個人資料應負保密義務，爰訂定第二項。 三、本契約履行完畢後，郵輪公司對旅客個人資料蒐集之特定目的消失，原則上應主動刪除、停止處理或利用旅客個人資料，爰訂定第三項。

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。 郵輪公司發現第一項旅客個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向航政機關通報，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，郵輪公司應以書面、簡訊或其他適當方式通知旅客，使其可得知悉各該事實及郵輪公司已採取之處理措施及客服電話窗口等資訊。	四、第四項及第五項規範旅客之個人資料若遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，郵輪公司應負通知及處理之義務。
十八、有利於旅客之解釋原則 當事人簽訂之契約條款，如有疑義時，應為有利於旅客之解釋。	參照消費者保護法第十一條第二項規定，定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。
十九、約定準據法及合意管轄法院 旅客與郵輪公司雙方因本契約而發生爭議時，以中華民國之法律為準據法。 因本契約發生訴訟時，旅客與郵輪公司雙方同意以約定合意之管轄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或民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。	一、第一項訂定雙方因本契約而發生爭議時適用之準據法。 二、參照郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第三十二點規定，第二項明定旅客與郵輪公司發生爭議時雙方合意之管轄法院。
貳、不得記載事項	
一、不得記載郵輪船票之航程、價格、餐飲等服務內容「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。	為保障消費者權益，爰訂定郵輪船票契約不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。
二、不得記載郵輪公司對旅客所負義務排除原刊登之廣告、宣傳文件、航程表或產品說明書等內容。	為保障消費者權益，爰明定企業經營者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或終止契約之權利。	為保障消費者權益，爰訂定郵輪船票契約不得排除旅客任意解約或終止契約之權利。
四、郵輪公司除收取約定之郵輪船票費用外，不得記載以其他方式變相或額外加價。	為保障消費者權益，爰訂定郵輪公司不得以變相或其他方式額外向旅客收取郵輪船票費用。
五、不得記載郵輪公司免除或減輕依消費者保護法、民法、本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，爰訂定郵輪船票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。

六、不得記載其他違反誠信原則或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，爰訂定郵輪船票契約應以誠信及平等互惠為原則。