交通部 公告　　中華民國 115 年 7 月 28 日
交授觀業字第 11530024871 號

主　　旨：預告修正「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」草案。

依　　據：行政程序法第一百五十一條第二項準用第一百五十四條第一項。

公告事項：

一、修正機關：交通部。

二、修正依據：消費者保護法第十七條第一項及發展觀光條例第二十九條第二項。

三、「郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案如附件。本案另載於本部觀光署法規資訊網站「草案預告專區」（網址：https://law.tad.gov.tw/）及「公共政策網路參與平台－眾開講」網頁。

四、本案係為配合行政院重大政策，強化消費者權益保護，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 7 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之次日起 7 日內陳述意見或洽詢：

（一）承辦單位：交通部觀光署。

（二）地址：臺北市大安區忠孝東路 4 段 290 號 9 樓。

（三）聯絡人：高先生。

（四）電話：02-23491500#8211。

（五）傳真：02-27739298。

（六）電子郵件：kaoac@tad.gov.tw。

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項修正草案總說明

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（下稱本應記載及不得記載事項）係交通部依發展觀光條例第二十九條第二項及消費者保護法第十七條第一項規定，於一百零九年二月六日公告施行迄今已逾五年。鑒於郵輪旅遊多元發展，本應記載及不得記載事項所規定之郵輪國外旅遊四種樣態，與實務執行情形尚有落差，復查，旅行業辦理郵輪國外旅遊，郵輪航程部分，目前實務上可區分為國內母港(如基隆港、高雄港…等)營運之郵輪航程與非國內母港(指出發、停靠及抵達港均非國內港口)營運之郵輪航程，考量國外郵論公司之取消退費規定多樣複雜，相關之解約退費賠償標準亦有不同，再者，旅遊費用包含及不包含項目攸關契約當事人損害賠償責任計算基準，亦須配合檢討修正；另旅遊內容變更與旅行業之瑕疵擔保責任係不同概念，現行規定在體系、邏輯適用上不免紊亂之處，為使法規範與郵輪旅遊實務相契合，並保障消費者權益，爰修正應記載事項共三十一點，不得記載事項共八點，其修正要點如下：

一、應記載事項；

(一)現行第三點第一項第一款之單純郵輪國外旅遊行程，考量實務營運模式並無此類行程樣態，且與團體旅遊本質不合，旅行業並未派遣領隊人員服務，僅提供船票(艙房)販售服務，相關郵輪設施、設備及人員服務皆由郵輪公司安排提供，旅客登船後除應遵守郵輪公司相關規定外，其行程活動完全自主，旅行業無從加以干涉，爰予以刪除，俾與實務運作相契合；另同項第二款至第四款之單純郵輪國外旅遊行程，酌作文字修正為郵輪國外航程，並明定其範疇包含國內母港及非國內母港營運之郵輪航程。（修正規定第三點）

(二)增訂郵輪船票服務項目內容及航程表，亦納為本契約內容之一部分。（修正規定第四點）

(三)明定契約未記載簽約地點及日期之法律效果以「推定」表示之。（修正規定第五點）

(四)修正本契約應記載旅遊費用總額包含項目分為郵輪船票服務費及郵輪船票服務費以外之費用;另遊輪服務小費明列為不包含項目,並將現行規定之不包項目「其他由旅行業代辦代收之費用」,予以刪除。(修正規定第七點)

(五)明定旅客支付旅遊費用區分為定金與餘款。(修正規定第八點)

(六)為保障旅客權益,就旅客怠於給付旅遊費用時,明定旅行業應定七日以上期限催告旅客。(修正規定第九點)

(七)修正旅客於旅遊開始前均得主張變更由第三人參加之權利,將現行規定之旅遊開始前特定天數之限制予以刪除。(修規定第十點)

(八)旅客違反協力義務,旅行業因此終止契約,負有將旅客送回原出發地之義務,爰刪除旅行業就該項義務所生損害得向旅客請求賠償之規定,保障旅客權益。(修正規定第十一點)

(九)修正旅行業應於本契約記載本旅遊團之最低組團人數。(修正規定第十三點)

(十)配合第三點第一項第一款之刪除,就因可歸責於旅行業之事由致無法成行,其郵輪航程部分之賠償基準計算,修正區分為國內母港(如基隆港、高雄港…等)營運郵之輪航程與非國內母港(指出發、停靠及抵達港均非國內港口)營運之郵輪航程,俾資適用。(修正規定第十四點)

(十一)配合第三點第一項第一款之刪除,就旅遊開始前旅客任意解除契約,其郵輪航程部分之賠償基準計算,修正區分為國內母港(如基隆港、高雄港…等)營運郵輪航程與非國內母港(指出發、停靠及抵達港均非國內港口)營運郵輪航程,俾資適用。(修正規定第十五點)

(十二)明定旅遊開始前客觀風險事由解除契約,其補償金額之計算基準。(修正規定第十七點)

(十三)明定旅客不得要求變更內容與等級,惟經旅行業同意而變更者,所減少之費用,應退還旅客;因不可抗力或不可歸雙方當事人之事由,經旅客同意變更旅程者,所增加之費用,不得向旅客收取,所減少之費用,應退還旅客。(修正規定第二十一點)

(十四)修正因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等內容時，旅行業應退還旅客差額，旅客得視可歸責於旅行業之事由輕重，請求旅行業賠償各該差額二倍至五倍之賠償金額，且賠償金額應逾各該差額二倍，其中旅行業未達約定航程之時間計算方式，準用第二十五點規定辦理；另旅行業就未達約定郵輪航程服務，得提出有利於旅客之多元替代方案，經旅客同意，並以選擇之替代方案作為第一項規定之替代措施。(修正規定第二十二點)

(十五)增訂因可歸責旅行業之事由致旅客遭逮捕、羈押或留置時數在五小時以上但未滿一日者，以一日計算其賠償金額，以杜爭議。(修正規定第二十三點)

(十六)考量旅客中途退出旅遊活動或未準時參加排定行程，屬事實行為，而非旅客主觀欲終止契約的法律行為，爰將「旅遊開始後旅客任意終止契約」，修正其標題為「旅遊開始後旅客退出或為餐間旅遊活動」，並酌予修正其內容。(修正規定第二十七點)

(十七)考量實務執行上就旅行業未投保履約保證保險難以針對個別旅客計算其賠償，而責任保險係採逐團、逐次投保，二者性質不同，爰修正限於旅行業未依規定投保責任保險，作為填補旅客無法理賠之損害賠償金額。(修正第二十八點)

(十八)為求規範簡明扼要並得即時因應個人資料保護法之修正規定，修正旅行業對旅客個人資料保護之規定。(修正規定第三十二點)

(十九)參照消費者保護法第十一條規定，修正有利於旅客之解釋原則。(修正規定第三十三點)

(二十)增訂本契約發生消費爭議時，以中華民國法律為準據法。(修正規定第三十四點)

二、不得記載事項：

(一)增訂不得記載旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容，以外國旅行業提供之內容為準。(修正規定第一點)

(二)增訂不得記載旅行業對旅客所負義務排除宣傳文件、說明會之

說明內容、郵輪船票服務項目內容及航程表之規定。(修正規定第二點)

(三)考量應記載事項第十五點已就旅客旅客解除契約之賠償基準予以規定，爰刪除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之規定。(現行規定第四點)

(四)增訂不得記載免除或減輕依民法、本契約所規定應履行之義務。(修正規定第七點)

郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
壹、應記載事項		
一、當事人及其基本資料 本契約應記載當事人及其基本資料： (一)旅客及其緊急聯絡人之姓名、電話、住(居)所、關係。 (二)旅行業之公司名稱、註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。	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。	本點係規範本契約當事人之旅客與旅行業之基本資料，爰將標題及內容酌作修正。
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。	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。	本點第一項酌作文字修正。
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)郵輪國外航程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程。 (二)郵輪國外航程，另於航程前後安排陸上旅遊行程。 (三)郵輪國外航程，另加郵輪停靠時岸上旅遊行程及於航程前後安排陸	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。	一、按郵輪國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項係規範適用於旅行業辦理郵輪國外團體旅遊，且有其最低組團人數限制及派遣領隊人員隨團服務，並就郵輪國外旅遊之意義分為四種行程樣態，惟其中「單純郵輪國外旅遊行程」，於實務執行上並無此類行程樣態，業者通常僅提供船票（艙房）銷售服務，旅客登船後除應遵守郵輪公司

上旅遊行程。 前項所稱郵輪，係指海上郵輪及河輪，不包括遊艇、江輪及渡輪。 第一項所稱郵輪國外航程，包含國內母港及非國內母港營運之郵輪航程。 赴大陸地區從事郵輪旅行者，準用本旅遊契約之約定。	(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，係指海上郵輪及河輪，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。	相關規定外，其行程活動完全自主，旅行業無從加以干涉，該款規定，易使消費者誤解而要求業者簽訂本契約及派遣領隊人員，致衍生消費爭議。 二、復按，旅遊契約之本質應回歸民法第五百十四條之一規定，即旅遊服務係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。再者，旅行業行業屬性乃為整合包裝旅遊所需之交通、食宿、景點、購物、娛樂等綜合性服務，故旅行業販售郵輪產品，倘未安排岸上觀光行程，僅係提供旅客代購船票(艙房)服務，通常不會派遣領隊隨行，類似銷售機票，屬於「元件」銷售，與包含完整旅遊行程的旅遊契約有所區別。爰考量郵輪旅遊市場實務運作模式與團體旅遊本質，並避免法律適用混亂，爰將第一項第一款予以刪除，復考量其屬個別旅遊性質，爰納入「郵輪國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」中規範，俾期周全。

		三、現行第一項第二款至第四款之「單純郵輪國外旅遊行程」，參考郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項之用語，修正為「郵輪國外航程」，並移列為修正第一款至第三款。 四、增訂第三項定明郵輪國外航程之範疇，包含國內母港(如基隆港、高雄港…等)及非國內母港(指出發、停靠及抵達港均非國內港口)營運之郵輪航程，俾資明確。現行第三項移列至第四項。
四、廣告責任 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、郵輪船票服務項目內容及航程表，均為本契約內容之一部分。	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。	一、點次變更。本點原列第六點，考量法規範適用體例，移列為第四點。 二、第一項之「應記載」文字，予以刪除；第二項之「均視為」，修正為「均為」，另增訂郵輪船票服務項目內容及航程表，亦明列為本契約內容之一部分。
五、簽約地點及日期 本契約應記載簽約地點及日期。 未記載簽約地點者，以旅客住(居)所地推定為簽約地點；未記載簽約日期者，以首次	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	一、點次變更。 二、將本點拆分為兩項，並考量其法律效果強度與舉證責任，於第二項增列其未記載之法律效果以「推

交付金額之日推定為簽約日期。	金額之日為簽約日期。	定」表示之。
六、旅遊行程 本契約應記載旅遊地區、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。	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。	一、點次變更。 二、本點第一項酌作文字修正。
七、旅遊費用 本契約應記載旅遊費用總額，其包含之項目如下： （一）郵輪船票服務費：包含郵輪之航程費、艙房費、餐飲費及代辦航程所需之相關法定行政規費、稅捐、旅客傷害保險費、代辦費、行李費等。 （二）郵輪船票服務費以外之費用：除前款規定外，代辦行程中所需之相關法定行政規費、各種交通運輸費、住宿費、餐飲費、各	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。	一、點次變更。 二、刪除第一項本文「主要項目」中之「主要」二字，蓋以「主要」與「次要」的界線不明，容易產生解讀爭議。 三、因應實務運作情形，將第一項旅遊費用總額包含項目分為郵輪船票服務費與郵輪船票服務費以外之費用兩類，以保障旅客知的權利，並與後列第十四點及第十五點之解約退費計算基準相對應。 四、關於第一項第一款及第二款之法定行

地機場服務稅費或特別消費稅等稅費、遊覽費、接送費、行李費、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬等。 前項旅遊費用不包含下列費用： (一)旅客之個人費用。 (二)郵輪服務小費及旅客自行給與隨團領隊人員、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。 旅行業應告知旅客購買郵輪旅遊相關保險。	(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。	政規費，實務上一般係指旅行業代理旅客辦理參加郵輪國外旅遊所需之護照費、簽證費及其他規費等。另關於行李費（包含接送費與搬運費）部分，因郵輪旅遊型態不同而異，若以臺灣為母港出發之郵輪航程，實務上通常內含在郵輪船票服務費中，雖不會額外列出，惟在Fly-Cruise行程中，指機場、港口、車站、旅館與郵輪間之一切行李接送與搬運的費用，仍有必要列為旅遊費用包含項目，俾資適用。另旅行業應於旅客訂購郵輪旅遊行程前，明確告知郵輪公司及船型是否有針對行李體積或超重收取額外費用，避免衍生爭議。 五、考量實務上郵輪服務小費通常採取隨船徵收或由旅客在船上支付給郵輪公司，而非由旅客於出發前預先支付給旅行業，爰與旅客自行給與提供個人服務者（例如：隨團領隊人員、當地導遊、司

		機）之小費，皆明確列為旅遊費用不包含項目。 六、另刪除第二項第四款不包含項目之「其他由旅行業代辦代收之費用」，避免與第一項包含項目之「代辦費」，產生混淆。 七、查一般信用卡贈送之旅遊不便險或傳統之旅平險，因認郵輪非屬固定航班之大眾公共運輸工具，故就旅客購買郵輪旅遊行程發生航程延誤、變更、取消或旅客突發疾病、緊急救援等不便險條款，明定不在保險理賠範圍。復查，目前保險公司有推出專屬郵輪旅遊綜合保險，提供郵輪突發狀況定額給付，包含「錯過登船費用」、「岸上觀光額外住宿、交通」、「郵輪緊急衛星電話費用」及「非自願更改停泊港口」等，爰修正第三項明定旅行業負有告知旅客購買郵輪旅遊相關保險之義務。
八、應繳金額及付款方式 本契約應記載旅客於簽約時應繳付之定金、繳費方式，及餘	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	一、點次變更。 二、本點標題酌作文字修正。

款之金額、繳費時期、繳費方式。	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。	三、參照郵輪船票服務定型化契約應記載第六點第三項規定，將旅客應支付款項，明確分為定金與餘款。另刪除但書規定，以保障消費者權益及確保規範之穩定性。
九、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，旅行業應定七日以上期限催告旅客給付，旅客屆期不為給付者，旅行業得終止契約。 旅行業依前項規定終止契約者，旅客應賠償之費用，準用第十五點規定辦理。	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。	一、點次變更。 二、將本點「旅行業終止契約」與「旅客負擔賠償費用」分為兩項處理，俾條文結構更加清晰。 三、參考郵輪船票服務定型化契約應記載事項第六點第四項規定，明定催告之相當期限為七日以上，保障旅客權益。另本點末段關於「旅行業如有其他損害，並得請求賠償」文字，參照前揭郵輪船票服務定型化契約應記載事項並無類此規定，且相關違約或損害賠償應統一回歸第十五點（旅客任意解除契約）規定辦理，爰予以刪除。
十、旅客之變更權 旅客於旅遊開始前，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	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。	一、點次變更，為符合法規範適用體系與邏輯，將現行第十九點，移列為第十點。 二、依民法第五百十四條之四規定，旅客於旅遊開始前均得主張

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。	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。	變更由第三人參加之權利，爰將現行第一項設有特定天數之限制，予以刪除。
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。	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。	依民法第五百十四條之三第二項規定旅客違反協力義務者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害，又同條第三項規定旅行業負有依旅客請求將其送回原出發地之義務，並未賦予旅行業因而得向旅客請求賠償損害之法律依據，現行第四項規定缺乏法源依據，為維持法規範一致性，爰予以刪除。
十二、集合、出發之時間與地點 本契約應記載旅客之集合、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	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	一、點次變更。 二、本點標題及內容酌作文字修正，俾明確其規範標的。另配合現行第十四點調整點次修正為第十五點。

契約，並準用第十五點之規定。	用第十四點之規定。	
十三、組團旅遊最低人數 旅行業應於本契約記載本旅遊團之最低組團人數。未達前定人數，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。	一、點次變更。 二、依旅行業管理規則第三十六條第二項規定，團體旅遊文件之契約書應載明組成旅遊團體最低限度之旅客人數，爰修正第一項規定，俾期明確。
十四、因可歸責於旅行業之事由致無法成行	十三、因可歸責於旅行業之事由致無法成行	一、點次變更。 二、本點係規範旅遊開始前因旅行業之故意或過失致行程無

旅遊開始前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，且退還旅客已支付旅遊費用總額。旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用總額計算為賠償金額。 旅行業已為前項通知者，應依下列規定基準計算其應賠償旅客之費用： (一)郵輪航程部分： 1、國內母港營運之郵輪航程： (1)通知於旅遊開始前第九十日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之十。 (2)通知於旅遊開始前第八十九日至第六十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之二十。 (3)通知於旅遊開始前第五十九日至第三十二日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之六十。	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	法成行，爰於第一項前段增列「旅遊開始前」字句，其規定之「旅遊費用」修正為「旅遊費用總額」。 三、旅遊開始前因可歸責於旅行業之事由致旅遊活動無法成行時，旅行業已通知者，其賠償基準，分別就郵輪航程部分與郵輪航程以外部分，作不同規定；其中郵輪航程部分再區分為國內母港(如基隆港、高雄港…等)營運之郵輪航程與非國內母港(指出發、停靠及抵達港均非國內港口)營運之郵輪航程，乃考量郵輪業務特殊性、市場實務操作及國際慣例，就其賠償基準作不同規定，並參照郵輪船票服務定型化契約應記載事項第十點規定，爰修正本點規定，俾資適用。 四、配合修正第七點第一項規定，將本點第二項作為賠償基準計算之費用項目修正為「郵輪船票服務費」及「郵輪船票服務費以外之費用」，俾統一用語。 五、第二項第一款第二目

(4)通知於旅遊開始前第三十一日至第十六日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之八十。 (5)通知於旅遊開始前第十五日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之一百。 2、非國內母港營運之郵輪航程：按郵輪業與旅行業約定之取消退費規定賠償旅客；其約定內容應列為本契約附件。 (二)郵輪航程以外部分： 1、通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之五。 2、通知於旅遊開始前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之十。 3、通知於旅遊開始前第二十一日	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。	修正規定係就非國內母港營運之郵輪航程，其取消退費規範，乃考量國外郵輪公司針對不同航線、地區、季節或船型，其取消退費規定極為多樣且複雜，無法比照國內母港營運航程統一律定退費百分比，爰規定旅行業應於本契約中明列為契約附件予以揭露，並作為雙方契約權利義務之依據，以保障旅客知的權利，同時讓旅客簽約前能充分了解並同意國外郵輪公司的具體扣費標準。 六、第三項修正規定係針對旅行業在計算賠償前得先行扣除之費用(如簽證費等行政規費、稅捐費、旅客傷害保險費、代辦費等)，避免爭議。 七、另本點係規範因可歸責於旅行業之事由致行程無法成行，故旅行業為辦理郵輪旅遊行程所需已實際支付且無法取消之機票、住宿、遊覽景點門票等費用，應由該旅行業自行負擔，不得轉嫁給旅客，即不列入第三項

至第三十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之二十。 4、通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之三十。 5、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之五十。 6、通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之一百。 前項作為損害賠償計算基準之費用，旅行業應提出已代繳之相關法定行政規費、稅捐、旅客傷害保險費、代辦費之證明，經核實後自郵輪船票服務費與郵輪船票服務費以外之費用扣除已代繳費用計算之。 旅客如能證明其所受損害超過第二項各款各目之基準者，得就其實際損害請求賠		損害賠償計算基準得扣除之範圍，併予敘明。 八、配合第二項之修正，第四項酌作文字修正。

償。		
十五、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，應通知旅行業，並按下列規定基準計算其應支付旅行業之費用： (一)郵輪航程部分： 1、國內母港營運之郵輪航程： (1)通知於旅遊開始前第九十日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之十。 (2)通知於旅遊開始前第八十九日至第六十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之二十。 (3)通知於旅遊開始前第五十九日至第三十二日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之六十。 (4)通知於旅遊開始前第三十一日至第十六日以內到達者，賠償郵輪船票	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，郵輪旅遊部分之違約金計算，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	一、點次變更。 二、本點第一項，參照郵輪船票服務定型化契約應記載事項第九點規定，作文字修正。另配合修正第七點第一項規定，將第一項各款規定作為賠償基準計算之費用項目修正為「郵輪船票服務費」及「郵輪船票服務費以外之費用」，俾統一用語。另本點係規範旅客行使任意解約權而非單純違約，爰將第一項本文之「應賠償旅行業之損失」，作文字修正為「應支付旅行業之費用」。 三、本點第一項第一款第二目修正規定係就非國內母港營運之郵輪航程，其取消退費規範，乃考量國外郵輪公司針對不同航線、地區、季節或船型，其取消退費規定極為多樣且複雜，無法比照國內母港營運航程統一律定退費百分比，爰規定旅行業應於契約中明列為契約附件予以揭露，並作為雙方契約權利義務之依據，以保障旅客知

服務費用百分之八十。 (5)通知於旅遊開始前第十五日以內到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之一百。 2、非國內母港營運之郵輪航程：按郵輪業與旅行業約定之取消退費規定賠償旅行業；其約定內容應列為本契約附件。 (二)郵輪航程以外部分： 1、通知於旅遊開始前第四十一日以前到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之五。 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，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之十。 3、通知於旅遊開始前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之二十。	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。	的權利，同時讓旅客簽約前能充分了解並同意國外郵輪公司的具體扣費標準。 四、第二項修正規定係針對旅行業在計算旅客應支付費用前得先行扣除之費用（如簽證費等行政規費、稅捐費、旅客傷害保險費、代辦費等），參照郵輪船票服務定型化契約應記載事項第九點規定，酌予修正。 五、另本點係規範旅客於旅遊開始前解除契約，故旅行業為辦理郵輪旅遊行程所需已實際支付且無法取消之機票、住宿、遊覽景點門票等費用，自得請求旅客支付，爰於第二項明列為旅客應支付費用計算基準扣除之範圍，併予敘明。 六、現行第三項關於旅行業得額外請求損害賠償之規定，參照郵輪船票服務定型化契約應記載事項第九點並無類此規定，爰予以刪除，以符規範之一致性。

4、通知於旅遊開始前第二日至第二十日以內到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之三十。 5、通知於旅遊開始前一日到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之五十。 6、通知於旅遊開始當日以後到達者，賠償郵輪船票服務費以外之費用百分之一百。 前項作為支付旅行業費用計算基準之費用，旅行業應提出已代繳之相關法定行政規費、稅捐、旅客傷害保險費、代辦費及已支付之全部必要費用之證明，經核實後自郵輪船票服務費與郵輪船票服務費以外之費用扣除已代繳費用計算之，並將餘款退還旅客。		
十六、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	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、點次變更。 二、第二項增列「其」字用語，以釐清主體為旅行業負舉證責任，證明業者確已實際支出法定行政規費或實際之必要費用。

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，旅行業應提出其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。	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。	其餘項次未修正。
十七、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，有客觀事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點第一項及第二項規定，得解除契約。 前項情形，解除之一方，應另按旅遊費用總額百分之____補償他方（不得逾百分之五），且其補償金額應以旅遊費用總額扣除	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）。	一、點次變更。 二、本點拆分為兩項，其第一項文字增列「客觀」事實，俾與標題一致，另因前點規定共四項，其準用範圍尚不明確，爰修正明定準用前點第一項其第二項規定，俾資明確。 三、第二項規定解除契約之補償金上限與其計算基準，應以旅遊費用總額扣除旅行業已支付之法定行政規費及必要費

旅行業已支付之法定行政規費及必要費用後計算之。		用後計算之，俾資明確。
十八、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。	點次變更。
十九、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、身分證明文件等。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	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	一、點次變更。 二、考量旅客之身分除本國籍外，亦可能涵蓋外籍人士，爰將本點第一項之「身分證」，修正為「身分證明文件」。其餘項次未修正。

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。	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。	
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旅遊費用總額退還；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，旅行業應賠償旅客旅遊費用總額百分之五之違約金；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、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。	本點之「全部旅遊費用」，修正為「旅遊費用總額」。
二十一、旅遊服務內容之變更 旅遊行程中之食宿、交通、觀光地點及遊覽項目等，旅行業應	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	一、本點第一項及第二項規定，並不屬於可歸責於旅行業之範疇，且本點混合民法第五百十四條之五（旅

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，所減少之費用，應退還旅客。 旅遊開始前及旅遊途中旅行業除有第十六點及第二十六點所定不可抗力或不可歸責之事由外，不得以任何名義或理由任意變更旅遊服務內容。但經旅客同意者，不在此限；其因此增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。	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。	遊內容變更）及第五百十四條之七（瑕疵擔保責任），導致法律關係混亂、邏輯順序矛盾之處，爰將其標題修正為「旅遊服務內容之變更」」，現行第一項及第二項保留並酌予修正；現行第三項至第五項移至第二十二點。另現行第二十二點以下點次順序遞增。 二、現行第一項就旅行業同意變更旅遊內容，其所減少之費用是否應退還旅客致生疑義，為明確起見，爰規定旅行業應退還旅客。 三、參照民法第五百十四條之五規定，修正第二項規定旅遊開始前及旅遊途中旅行業除有不可抗力或不可歸責之事由外，旅行業不得任意變更本契約內容，但經旅客同意者，不在此限；另於第三項規定增加之費用，不得向旅客收取，減少之費用，應退還旅客，以杜爭議。

二十二、因可歸責於旅行業之事由致未達成旅遊服務項目內容 旅遊途中因可歸責於旅行業之事由，致未達成本契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等內容，旅行業應退還旅客差額，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之賠償金額；因旅行業之故意或重大過失所致者，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍至五倍之賠償金額，且賠償金額應逾各該差額二倍。未達成約定航程之時間計算，準用第二十五點規定辦理。 前項未達約定郵輪航程服務者，旅行業得提出有利於旅客之替代方案；經旅客同意者，不適用前項規定。 旅行業應提出第一項差額計算之說明及相關支付單據，如未提出差額計算之說明及單據時，其賠償金額之計算不得少於旅遊費用總額之百分之五。 旅客如能證明其損害超過第一項及前項基準者，得就其實際損害請求賠償。 旅行業有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約。	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。	一、本點由現行第二十一點第三項至第五項移列修正，其理由同修正第二十一點。 二、考量本契約郵輪國外旅遊之特性，參照郵輪船票服務定型化契約應記載事項第十二點規定，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、食宿或遊覽項目等內容時，旅行業應退還旅客差額，旅客得視可歸責於旅行業之事由輕重程度，請求旅行業賠償各該差額二倍至五倍之賠償金額，且賠償金額應逾各該差額二倍，並規定旅行業就未達約定航程之時間計算方式，準用第二十五點規定辦理，爰修正第一項規定。 三、第二項規定係基於旅客同意之前提下，旅行業就未達約定郵輪航程服務部分，得提出有利於旅客之多元替代方案（如艙房升級或優惠）供旅客選擇，經旅客同意，並以選擇之替代方案作為第一項規定之替代措施，以衡平旅客權益與市場

	旅客因第三項情形受有損害者，另得請求賠償。	實務運作發展。另關於賠償金額轉換為替代方案，屬法律上例外處理，應予限縮其範圍，不宜擴大至所有旅遊服務項目，避免雙方對替代方案之價值產生歧見，且削弱旅客原本應得現金賠償之保障，併予敘明。 四、第三項明定旅行業應提出差額計算之說明及相關支付單據，以及未提出說明及單據之效果。 五、第四項明定旅客如能證明其損害超過第一項及第三項，得就其實際損害請求賠償。 六、按旅遊服務不具備應有之價值或品質，有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約，民法第五百十四條之七第一項後段定有明文，爰於第五項明定旅行業有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約，俾資適用。
二十三、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，	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，	一、點次變更。 二、第一項酌作文字修正。 三、參照民法第二百五十條違約金之規定，將第三項及第四項

致旅客因簽證、機票或其他問題未能達成前點第一項所定內容者，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，並支付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，旅行業應支付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	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	之「賠償」用語，統一修正為「支付」。 四、考量實務上旅行業安排旅遊行程每日活動約八小時，爰於第五項明定逮捕、羈押或留置時數在五小時以上但未滿一日者，以一日計算，以杜爭議。另如逮捕、羈押或留置旅客之時數在五小時以下者（例如留置二小時），旅客仍得請求旅行業按逮捕、羈押或留置時數之比例賠償，併予敘明。

救助事宜，將旅客安排返國，其所需一切費用，由旅行業負擔。 前項逮捕、羈押或留置時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。	救助事宜，將旅客安排返國，其所需一切費用，由旅行業負擔。	
二十四、旅遊途中因可歸責於旅行業之事由致棄置或留滯旅客 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，並應至少支付依旅遊費用總額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，並應支付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	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	一、本點係規範旅遊途中因可歸責於旅行業之事由致旅客遭棄置或留滯之情形，爰將標題酌作文字修正。 二、第一項之「全部旅遊費用」，修正為「旅遊費用總額」。另第一項至第三項之「賠償」用語，統一修正為「支付」。

規定負擔相關費用外，並應支付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。	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、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，以旅遊費用總額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、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。	一、點次變更。 二、第一項之「全部旅遊費用」，修正為「旅遊費用總額」。
二十六、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	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	一、點次變更。 二、依民法第五百十四條之五第一項規定，旅行業非有不得已之事由，不得變更旅遊內容，而旅遊內容包含旅程、交通、食宿或遊覽項目等，現行第一項規定遺漏

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、交通、食宿或遊覽項目；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。	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。	交通部分，爰予以增列並酌作文字修正。 三、另參照民法第五百十四條之五第三項規定，修正第二項就旅行業變更旅遊內容，僅限於旅程變更時，旅客始得終止契約，俾符規範之一致性。
二十七、旅遊開始後旅客退出或未參加旅遊活動 旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動或未能及時參加依本契約所排定之行程者，不得向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。	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。	一、點次變更。 二、考量本點第一項及第三項所稱之旅客中途退出旅遊活動或未準時參加排定行程，屬事實行為，而非旅客主觀欲終止契約的法律行為，且終止契約須旅客有對外意思表示，爰就本點標題修正為「旅遊開始後旅客退出或未參加旅遊活動」。 三、現行第三項之「視為自願放棄其權利」規定，對旅客產生過烈之法律效果，爰予以刪除，並將本項與第一項合併調整修正。

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。 旅行業未依前項規定投保責任保險者，於發生旅遊事故時，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。	考量履約保證保險係就旅行社因財務困難無法履約時的集體債權保障，且實務執行上難以針對個別旅客計算三倍賠償，而責任保險係採逐團、逐次投保，二者性質不同，爰修正第二項限於旅行業未依規定投保責任保險，作為填補旅客無法理賠之損害賠償金額，惟不影響旅客依民法或消費者保護法可主張之其他損害賠償權利。
二十九、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。	點次變更。
三十、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	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	點次變更。

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。	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。	
三十一、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（包括申訴服務專線及網址）。	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。	一、點次變更。 二、於本點末尾增列「（包括申訴服務專線及網址）」等文字。
三十二、個人資料之保護 旅行業蒐集、處理、利用旅客之個人資料，應依個人資料保護法之規定辦理。契約關係消滅後，亦同。	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	一、點次變更。 二、為求規範簡明扼要並得即時因應個人資料保護法相關規定之修正，爰修正本點規定。 三、按旅行業因辦理旅遊業務需要，若有蒐集、處理或利用旅客個人資料者，應遵守個人資料保護法之規範，並負有保密義務，非經旅客同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。其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。如發現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，併予敘明。

	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。	
三十三、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。	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。	參照消費者保護法第十一條規定，增訂本點標題為「有利於旅客之解釋原則」，其內容並酌作文字修正。
三十四、約定準據法及合意管轄法院 當事人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，雙方當事人得約定合意管轄法院，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。	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。	一、點次變更。 二、參考郵輪船票定型化契約應記載事項第二十點規定，將本點標題酌予修正，並增訂第一項本契約消費爭議適用之準據法為中華民國法律，原第一項移列為第二項，其規定之「旅遊契約」用語，修正為「本契約」。
貳、不得記載事項		
一、不得記載旅遊之行程、住宿、交通、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，或以外國旅行業提供之內容為準。	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。	依體例將本點規定之「不得記載」移置於句首，另考量實務上部分旅行業之旅遊招攬文件有註明其旅遊行程內容悉以外國旅行業提供之內容為準，顯不利於旅客，爰增訂納入本點之規範，保障旅客權益。
二、不得記載旅行業對旅客所負義務排除原	二、不得記載旅行業對旅客所負義務排除原刊	配合修正應記載事項第四點第二項之規定，增訂

刊登之廣告、宣傳文件、說明會之說明內容、郵輪船票服務項目內容及航程表。	登之廣告內容。	不得記載旅行業對旅客所負義務排除宣傳文件、說明會之說明內容、郵輪船票服務項目內容及航程表之規定，俾期周延。
三、不得記載排除旅客之任意解除或終止契約之權利。	三、不得記載排除旅客之任意解除、終止契約之權利。	本點標點符號「、」修正為「或」。
	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。	一、本點刪除。 二、關於旅客旅客解除契約之賠償基準，應記載事項第十五點已有規範，為避免行政流程（如核定、備查）與法規效力之間混淆，爰將本點刪除。
四、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。	五、不得記載旅客對旅行業片面變更契約內容不得異議。	點次變更。
五、不得記載旅行業除收取約定之旅遊費用總額外，以其他方式變相或額外加價。	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。	一、點次變更。 二、依體例於本點句首增列「不得記載」文字，另「旅遊費用」修正為「旅遊費用總額」。
六、不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國。	七、不得記載旅行業委由旅客代為攜帶物品返國之約定。	點次變更，並酌作文字修正。
七、不得記載免除或減輕依消費者保護法、民法、旅行業管理規則、本契約所載或其他相關法規規定應履行之義務。	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。	一、點次變更。 二、按旅行業提供之旅遊服務，固有民法相關規定之適用，惟現行規定未列入民法，顯有遺漏，爰予以增列，俾期周延，另將規定之「旅遊契約」修正為「本契約」。
八、不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原	九、不得記載其他違反誠信原則、平等互惠原	點次變更。

則等不利旅客之約定。	則等不利旅客之約定。	
九、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生之責任。	十、不得記載排除對旅行業履行輔助人所生責任之約定。	點次變更並酌作文字修正。