

郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項

中華民國 115 年 7 月 27 日交航（一）字第 1159800186 號公告，並自即日生效。

壹、應記載事項

一、當事人

本契約之當事人為郵輪公司及旅客。

前項郵輪公司，包括我國郵輪公司、外國籍郵輪公司、外國籍郵輪公司在我國設立之分公司；前項旅客，包括我國及外國之自然人。

本契約應記載旅客及其緊急聯絡人之姓名、電話、住（居）所、與旅客關係；郵輪公司與其授權之代理人之公司名稱、許可證字號或註冊編號、負責人姓名、電話及營業所。

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。

三、郵輪船票服務之定義與內容

本契約所稱郵輪船票服務，指郵輪公司或其代理人向旅客銷售船票而由郵輪公司提供之船上服務。

本契約應記載郵輪船票服務項目內容，包括但不限於航程、艙房、餐飲、休閒娛樂設施等內容。

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、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。

五、航程與航程表

本契約所定航程，包含郵輪船名、航次起訖日、起訖港及停靠港，內容如下：

（一）郵輪船名：_____。

（二）航次起訖日： 年 月 日至 年 月 日。

（三）起訖港及停靠港：詳航程表。

前項航程表應包含起訖港及各停靠港之預計發航及抵達時間。

六、郵輪船票服務費用、繳費時期及繳費方式

本契約應記載郵輪船票服務費用總額，包含航程費、艙房費、餐飲費及代繳之相關法定行政規費、稅捐、旅客傷害保險費、代辦費等費用。

前項費用不包含下列各項費用：

- (一) 旅客之個人費用。
- (二) 郵輪服務小費。
- (三) 岸上觀光費用。
- (四) 郵輪船上自費項目之費用。
- (五) 其他郵輪船票服務項目內容未涵蓋之項目。

本契約應記載旅客於簽約時應繳付之定金、繳費方式，及餘款之金額、繳費時期、繳費方式。

旅客怠於前項期限給付餘款費用時，郵輪公司應定七日以上期限催告旅客給付。旅客屆期不為給付者，郵輪公司得終止契約，旅客應支付之費用，準用第九點規定辦理。

七、旅客協力義務

航程需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，郵輪公司得定相當期限，催告旅客為之。旅客屆期不為其行為者，郵輪公司得終止契約，並得請求賠償因契約終止所生之損害。

航程中郵輪公司依前項規定終止契約時，旅客得請求郵輪公司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。

八、航程開始前與航程中之契約變更

本契約應載明航程開始前旅客得變更及不得變更之項目，及變更後增減之費用。

旅客於航程開始前因故不能參加者，得變更由第三人參加。郵輪公司非有正當理由，不得拒絕。

郵輪公司應事先揭露前項情形必要且合理之費用；如因而增加費用，郵輪公司得請求該變更後之第三人負擔；如減少費用，旅客不

得請求返還。

航程中郵輪船票服務項目內容依契約約定為之，旅客不得要求變更。但經郵輪公司同意者，不在此限；其因而增加之費用，應由旅客負擔，所減少之費用，應退還旅客。

航程開始前及航程中郵輪公司除有第十三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約定郵輪船票服務項目內容。但經旅客同意者，不在此限。

前項但書因而增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

九、旅客於航程開始前任意解除契約

旅客於航程開始前解除契約，應通知郵輪公司或其代理人，並按通知到達距航程開始之時間長短，依下列規定基準支付退票費用：

- (一)通知於航程開始前第九十日以前到達者，應支付郵輪船票服務費用百分之十為退票費用。
- (二)通知於航程開始前第八十九日至第六十日以前到達者，應支付郵輪船票服務費用百分之二十為退票費用。
- (三)通知於航程開始前第五十九日至第三十二日以前到達者，應支付郵輪船票服務費用百分之六十為退票費用。
- (四)通知於航程開始前第三十一日至第十六日以前到達者，應支付郵輪船票服務費用百分之八十為退票費用。
- (五)通知於航程開始前第十五日以前到達者，應支付郵輪船票服務費用百分之百為退票費用。

前項各款之郵輪船票服務費用，郵輪公司應以郵輪船票服務費用總額扣除相關法定行政規費、稅捐、旅客傷害保險費、代辦費計算之。郵輪公司得提出已代繳費用之證明，經核實後自郵輪船票服務費用總額扣除，將餘款退還旅客。

十、因可歸責於郵輪公司之事由致航程開始前航程取消

航程開始前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郵輪船票服務費用總額。

郵輪公司或其代理人已為前項航程取消通知者，除應退還旅客

已支付之郵輪船票服務費用總額外，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九十日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之十。
- (二)通知於航程開始前第八十九日至第六十日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之二十。
- (三)通知於航程開始前第五十九日至第三十二日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之六十。
- (四)通知於航程開始前第三十一日至第十六日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之八十。
- (五)通知於航程開始前第十五日以前到達者，賠償郵輪船票服務費用百分之百。

郵輪公司於航程取消後得提出有利於旅客之替代方案，並經旅客同意者，不適用前二項規定。

第二項各款之郵輪船票服務費用，郵輪公司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用總額扣除已代繳費用計算之。

郵輪公司或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郵輪船票服務費用總額外，應賠償旅客依郵輪船票服務費用總額計算為賠償金額。

旅客如能證明其損害超過第二項各款及前項基準者，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，以郵輪船票服務費用總額除以航程日數計算。

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。

旅客因第一項事由致受有其他損害，另得請求賠償。

郵輪公司航程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、其他交通工具服務。

十二、因可歸責於郵輪公司之事由致未達成約定郵輪船票服務項目內容

航程中因可歸責於郵輪公司之事由，致未達成約定郵輪船票服務項目內容，郵輪公司應退還旅客差額，旅客得請求郵輪公司賠償各該差額二倍之賠償金額；因郵輪公司之故意或重大過失所致者，旅客得請求郵輪公司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，準用前點規定辦理。

前項情形，郵輪公司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。

郵輪公司有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約。

郵輪公司應提出第一項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其賠償金額之計算不得少於郵輪船票服務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。

十三、因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由之資訊揭露及費用退還

旅客購買郵輪船票服務前，郵輪公司或其代理人應揭露於航程開始前或航程中，因不可抗力或不可歸責於郵輪公司之事由，致航程取消、改期或變更等之處理方式及相關資訊。

航程開始前發生不可抗力或不可歸責郵輪公司之事由，郵輪公司應即時公告並主動告知旅客航程取消、改期或變更之處理方式及相關資訊。

前項於航程開始前航程取消者，郵輪公司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用總額扣除，將餘款退還旅客。

航程中遇有不可抗力或不可歸責郵輪公司之事由，船長本於其指揮權，得為航程之變更等因應措施，郵輪公司應將相關處理方式及資訊，即時公告並主動告知旅客，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，並應提出退還費用之計算說明。

十四、旅客投保郵輪保險

郵輪公司或其代理人應告知旅客購買郵輪旅遊相關保險。

十五、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。

十六、消費糾紛之處理方式

郵輪公司或其代理人安排旅客在郵輪上或特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求郵輪公司或其代理人協助處理。

十七、郵輪船票服務交易消費爭議處理

郵輪公司或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）。

十八、個人資料之保護

郵輪公司或其代理人蒐集、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。

十九、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。

二十、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。

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。

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、說明會之說明內容、郵輪船票服務項目內容及航程表。

- 三、不得記載排除旅客之任意解除或終止契約之權利。
- 四、不得記載以其他方式變相或額外收取約定之郵輪船票服務費用總額外之費用。
- 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。
- 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。
- 七、不得記載排除對郵輪公司履行輔助人所生責任之約定。
- 八、不得記載旅客對郵輪公司片面變更契約內容不得異議。