

附件一、「交通部研擬之『郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項』草案」案說明

為預防郵輪消費爭議及強化消費者權益保障，交通部依消費者保護法第 17 條授權擬訂「郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

本法規命令規定重點如下：

一、適用對象：

本法規適用於以我國為主要攬客市場，並以我國港口為母港營運之郵輪，契約當事人為郵輪公司及旅客。(應記載事項第 1 點)

二、郵輪船票服務費用及繳納方式：

- (一) 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等費用。
- (二) 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。(應記載事項第 6 點)

三、契約變更：

- (一) 航程開始前，旅客如因故不能參加，得變更由第 3 人參加，郵輪公司非有正當理由不得拒絕，並應事先揭露相關費用。
- (二) 郵輪公司除有不可抗力或不可歸責之事由外，不得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。(應記載事項第 8 點)

四、旅客任意解除契約、可歸責於郵輪公司致航程取消：

- (一) 旅客於航程開始前解除契約，應按通知到達距航程開始之時間長短，依規定基準支付退票費用。(應記載事項第 9 點)
- (二) 航程開始前，因可歸責於郵輪公司之事由致航程取消，郵輪公司應退還旅客已支付之郵輪船票服務費用總額，並應按通知到達旅客時距航程開始之時間長短，依規定基準計

算應賠償旅客之費用。郵輪公司於航程取消後得提出有利於旅客之替代方案，經旅客同意者，得不適用該賠償規定。

(應記載事項第 10 點)

五、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。如旅客受有其他損害，另得請求賠償。(應記載事項第 11 點)

六、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：

(一) 航程開始前發生不可抗力或不可歸責於郵輪公司之事由，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與相關資訊。

(二) 航程中，郵輪公司除應將相關處理方式與資訊主動告知旅客外，並應適時提供必要之通訊、飲食或膳宿、交通工具等服務。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。(應記載事項第 13 點)

七、不得記載郵輪船票之航程、價格、餐飲等服務內容「僅供參考」，且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。(不得記載事項第 1 點、第 4 點)

郵輪船票服務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，郵輪旅遊市場成長趨勢快速，郵輪係結合艙房、餐飲與休閒娛樂設施等服務，以提供旅遊體驗服務為主要功能，與一般以交通運輸服務為目的之船舶有別，爰為強化旅客搭乘郵輪之消費者權益保障，有必要建立郵輪相關定型化契約應記載及不得記載事項之規範。

交通部觀光署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」，作為旅行業辦理郵輪國外團體旅遊之法令依據；惟郵輪產品多元，郵輪公司符合航業法規定者，亦可於臺灣直接銷售郵輪船票服務，或委託我國船務代理業及旅行業代售郵輪船票服務，自有訂定「郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項」之必要性與實益性，適用於郵輪公司以臺灣為主要攬客市場且在臺銷售，並以我國港口為母港營運之郵輪，俾使郵輪公司有所遵循，爰擬具應記載事項二十點，不得記載事項八點，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)郵輪船票服務之定義與內容。(第三點)
- (四)廣告責任。(第四點)
- (五)航程與航程表。(第五點)
- (六)郵輪船票服務費用、繳費時期及繳費方式。(第六點)
- (七)旅客協力義務。(第七點)
- (八)航程開始前與航程中之契約變更。(第八點)
- (九)旅客於航程開始前任意解除契約。(第九點)
- (十)因可歸責於郵輪公司之事由致航程開始前航程取消。(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。(第十二點)

(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。(第十三點)

(十四)旅客投保郵輪保險。(第十四點)

(十五)退費作業事宜。(第十五點)

(十六)消費糾紛之處理方式。(第十六點)

(十七)郵輪船票服務交易消費爭議處理。(第十七點)

(十八)個人資料之保護。(第十八點)

(十九)有利於旅客之解釋原則。(第十九點)

(二十)約定準據法及合意管轄法院。(第二十點)

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、說明會之說明內容、郵輪船票服務項目內容及航程表。(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)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。(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或平等互惠原則等不利旅客之約定。(第六點)

(七)不得記載排除對履行輔助人所生責任之約定。(第七點)

(八)不得記載旅客對郵輪公司片面變更契約內容不得異議。(第八點)

郵輪船票服務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
<p>一、當事人</p> <p> 本契約之當事人為郵輪公司及旅客。</p> <p> 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。</p> <p> 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。</p>	<p>一、本應記載事項適用於以臺灣為主要攬客市場且在臺銷售，並以我國港口為母港營運之郵輪，爰於第一項規範郵輪船票服務之當事人為本契約適用對象，以資明確。</p> <p>二、我國郵輪公司係航業法第七條規定之船舶運送業，外國籍郵輪公司係航業法第二十八條規定之外國籍船舶運送業，爰訂定第二項；另定明旅客之定義，以臻周延。</p> <p>三、郵輪公司得委託代理人向旅客銷售郵輪船票服務，代理人應以委託人(郵輪公司)名義與旅客簽訂契約。為明確郵輪公司代理人及委託型態，依據航業法及發展觀光條例，其委託代售型態如下：</p> <p> (一)郵輪公司委託我國船務代理業代售郵輪船票服務。</p> <p> (二)我國郵輪公司或外國籍郵輪公司在我國設立之分公司直接委託我國旅行業代售郵輪船票服務。</p> <p> (三)郵輪公司委託我國船務代理業並授權其複委託我國旅行業代售郵輪船票服務。</p> <p>四、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一點規定，定明應記載當事人及其基本資料，爰訂定第三項。</p> <p>五、外國籍郵輪公司其許可證字號得以該航次郵輪之 IMO 編號替代之。</p>
<p>二、契約審閱期間</p> <p> 本契約之審閱期間不得少於三日。</p> <p> 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。</p>	<p>一、參照消費者保護法第十一條之一第一項規定，鑒於郵輪船票服務及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。</p> <p>二、參照消費者保護法第十一條之一第三項規定，定明違反契約審閱期間之效力，爰訂定第二項。</p>

<p>三、郵輪船票服務之定義與內容</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、本應記載事項規範之郵輪係指結合艙房、餐飲與休閒娛樂設施等服務之海上郵輪，不包括遊艇、河輪、江輪、渡輪及駛上駛下客貨船。</p> <p>二、為使郵輪船票服務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，並使當事人有所遵循，爰訂定第一項。</p> <p>三、第二項規定應載明郵輪船票服務項目內容，考量郵輪船票服務型態之多元性，定明郵輪船票服務項目包括但不限於航程、艙房、餐飲、休閒娛樂設施等內容，惟旅客若單獨購買由我國旅行業或國外旅行業安排之旅遊行程，自不屬於本契約郵輪船票服務項目之內容。</p>
<p>四、廣告責任</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、參照消費者保護法第二十二條規定，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，爰訂定第一項。</p> <p>二、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等，為本契約雙方當事人權利義務之重要依據，自應為本契約內容之一部分，爰訂定第二項。</p>
<p>五、航程與航程表</p> <p>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：</p> <p>(一)郵輪船名：_____。</p> <p>(二)航次起訖日： 年 月 日至 年 月 日。</p> <p>(三)起訖港及停靠港：詳航程表。</p> <p>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。</p>	<p>旅客購買郵輪航程應涵蓋郵輪船名、航次起訖日、起訖港及停靠港，另航程表應包含起訖港及各停靠港之預計發航及抵達時間。</p>
<p>六、郵輪船票服務費用、繳費時期及繳費方式</p> <p>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。</p> <p>前項費用不包含下列各項費</p>	<p>一、第一項規範應記載郵輪船票服務費用總額及其包含之主要項目，第二項定明郵輪船票服務費用總額不包含之項目，以利當事人有所遵循。</p> <p>二、第三項定明契約應記載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，考量郵輪市場實務操作及國際慣例，保留定</p>

<p>用：</p> <p>(一)旅客之個人費用。</p> <p>(二)郵輪服務小費。</p> <p>(三)岸上觀光費用。</p> <p>(四)郵輪船上自費項目之費用。</p> <p>(五)其他郵輪船票服務項目內容未涵蓋之項目。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>金及餘款之制定彈性，以符實需。</p> <p>三、第四項旅客怠於期限內給付餘款金額之效力，係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點規定，另定明郵輪公司催告時應定七日以上期限予旅客繳費，以維護消費者權益。</p>
<p>七、旅客協力義務</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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十一點規定，旅客應提供護照、簽證等旅行證件及其他配合郵輪航程之協力行為，以利航程順利進行。如旅客未盡各該協力義務，郵輪公司得依民法相關規定，定期催告履行，屆期未履行，得終止契約，爰訂定第一項。</p> <p>二、參考民法第五百十四條之三規定及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十一點規定，航程中旅客未盡協力義務致契約終止者，為顧及旅客在國外之人身安全，得請求郵輪公司墊付費用將其送至約定地點，但應償還墊付費用之本息，爰訂定第二項。</p>
<p>八、航程開始前與航程中之契約變更</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、郵輪船票服務契約成立後，實務操作多為不可變更，惟為避免消費爭議，郵輪公司須載明航程開始前旅客得變更(如旅客資料或艙房等級等)及不得變更(如郵輪船名、航次、起訖港及停靠港等)之項目，以及可變更項目是否須支付額外費用，爰訂定第一項。</p> <p>二、參考民法第五百十四條之四規定及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十九點規定，契約成立後、航程開始前，</p>

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>旅客如因故不能參加，宜賦予旅客變更由第三人參加之權利，郵輪公司非有正當理由(如第三人不符合法令規定、不適於該等航程等)，不得拒絕，並應事先揭露相關費用，爰訂定第二項及第三項。</p> <p>三、第四項規定旅客應依本契約所訂內容接受提供，但經郵輪公司同意變更者，不在此限，並由旅客負擔所增加之費用，減少之費用應退還旅客。</p> <p>四、第五項規定航程開始前及航程中郵輪公司除有不可抗力或不可歸責之事由外，不得任意變更本契約內容，但經旅客同意者，不在此限。至如係因非不可抗力及可歸責於郵輪公司之事由致契約變更，尚未獲旅客同意者，則應依第十點規定辦理；另於第六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。</p>
<p>九、旅客於航程開始前任意解除契約</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	<p>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十四點規定，為避免消費爭議，定明旅客於航程開始前任意解除契約及其責任。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，支付退票費用，爰訂定第一項。</p> <p>二、第一項各款退票費用之計算，考量郵輪市場實務操作及國際慣例，航程規劃需於一年半至二年前開始作業，銷售及取消時間通常較一般國外旅遊行程更長，爰就退票費用做不同規定，以符行業實務特性及國際慣例。</p> <p>三、第二項定明第一項各款退票費用之計算基礎，係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、代辦費用後計算之。另考量旅客於航程開始前任意解除契約，相關法定行政規費、稅捐、保險費、代辦費郵輪公司可能已代為繳納，前述費用郵輪公司得提出已繳納證明，經旅客核實後，自郵輪船票服務費用總額扣除，將餘款</p>

<p>退票費用。</p> <p>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。</p>	<p>退還旅客。</p>
<p>十、因可歸責於郵輪公司之事由致航程開始前航程取消</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>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，定明因可歸責於郵輪公司之事由，致航程開始前航程取消，應退還旅客已支付之郵輪船票服務費用總額，爰訂定第一項。</p> <p>二、第二項規範郵輪公司或其代理人因可歸責之事由致航程開始前航程取消，除應退還旅客已支付之郵輪船票服務費用總額外，應按通知到達旅客距航程開始之時間長短賠償旅客費用，賠償基準與第九點第一項各款具一致性。</p> <p>三、第三項規範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，不適用前二項退費及賠償之規定。此係基於旅客同意之前提下，郵輪公司得提出有利於旅客之多元替代方案(如替代航程、艙房、餐飲升級或優惠等)供旅客選擇，經旅客同意，並以選擇之替代方案作為前二項規定之替代措施，以平衡旅客權益保障與市場實務運作發展。</p> <p>四、第四項定明第二項各款賠償費用之計算基礎，係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、代辦費用計算之，前述費用應由郵輪公司提出已繳納證明，經旅客核實後扣除。</p> <p>五、第五項規範郵輪公司或其代理人怠於通知者，除應退還之費用外，應賠償依郵輪船票服務費用總額計算為賠償金額。</p> <p>六、第六項定明旅客如能證明其損害超過第二項各款及第五項基準者，得</p>

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>就其實際損害請求賠償。</p>
<p>十一、因可歸責於郵輪公司之事由致航程延誤</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>旅客因第一項事由致受有其他損害，另得請求賠償。</p> <p>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。</p>	<p>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，定明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，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，另得請求賠償，爰訂定第一項至第三項。</p> <p>二、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規定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規定，旅客因可歸責於郵輪公司之事由致航程延誤，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或其他交通工具服務，爰訂定第四項。</p>
<p>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</p> <p>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。</p>	<p>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及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規定，航程中因可歸責於郵輪公司之事由(非可歸責於郵輪公司之機件故障除外)，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，旅客得視可歸責於郵輪公司之事由輕重，請求郵輪公司賠償各該差額二倍至五倍之賠償金額，其中郵輪</p>

<p>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。</p> <p>郵輪公司有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>公司未達約定航程之時間計算方式，準用第十一點規定辦理，爰訂定第一項。</p> <p>二、第二項規範係基於旅客同意之前提下，郵輪公司得提出有利於旅客之多元替代方案(如替代航程、艙房、餐飲升級或優惠等)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，以衡平旅客權益保障與市場實務運作發展。</p> <p>三、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，郵輪公司有難於達預期目的之情形者，旅客得終止契約，爰訂定第三項。</p> <p>四、第四項定明郵輪公司應提出差額計算之說明，以及未提出說明之效果。</p> <p>五、第五項定明旅客如能證明其損害超過第一項及第四項，得就其實際損害請求賠償。</p>
<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>一、第一項不可抗力或不可歸責係指天災、地變、天氣惡劣、颱風、戰爭、海上救助、緊急避難、人道救援、封港、政府法令、目的港罷工、暴動、法定傳染病等情事。</p> <p>二、為區分航程開始前及航程中，應公告揭露並主動告知旅客之時點及相關處理方式與資訊等內容，爰訂定第二項及第四項。</p> <p>三、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十五點規定，因不可抗力或不可歸責於郵輪公司事由致航程開始前航程取消，因旅客尚未登船，郵輪公司應提出已代繳費用之證明，經旅客核實後，自郵輪船票服務費用總額扣除，爰訂定第三項。</p> <p>四、第四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</p>

<p>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。</p>	<p>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，並要求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。</p>
<p>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。</p>	<p>依航業法第十四條規定，郵輪公司應投保營運人責任保險及為旅客投保傷害保險，已完備依法應負責任之基本保障，至有關非屬前開強制保險保障範圍者，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規定，定明郵輪公司或其代理人應告知旅客投保郵輪旅遊相關保險，爰為本點規定。</p>
<p>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。</p>	<p>一、參考國際機票交易重要須知範本，及郵輪業者實務需要，定明退費(含賠償)作業時間，考量各類退費事由發生時點未必一致，按實務做法以旅客向郵輪公司請求時起算，另外若郵輪公司主動實施退費作業事宜，則以相關退費事由或原因發生時起算，退費作業時間不得超過六個月，如有必要最多得予延長三個月，爰訂定第一項。 二、第二項定明郵輪公司退費作業時間延長原因及期間應即時告知旅客。</p>
<p>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。</p>	<p>參考民法第五百十四條之十一規定，為確保消費者權益，定明郵輪公司或其代理人安排旅客在郵輪上或特定場所購物，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，爰為本點規定。</p>
<p>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)。</p>	<p>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三十點規定，為確保消費者權益，應記載郵輪船票服務交易消費者申訴途徑、程序及相關聯絡資訊(包括申訴服務專線及網址)，爰為本點規定。</p>
<p>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</p>	<p>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三十一點規定，為求規範簡明扼要並得即時因應</p>

<p>資料保護法之規定辦理。契約關係消滅後，亦同。</p>	<p>相關法規修正，故簡化規定內容並依個人資料保護法現行規定或立法精神所定重申說明，郵輪公司因辦理郵輪船票服務需要，若有蒐集、處理、利用旅客之個人資料，應遵守個人資料保護法之規定，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，郵輪公司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，故為落實個人資料保護法之規定，保障旅客權益，爰為本點規定。</p>
<p>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。</p>	<p>參考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。</p>
<p>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。</p>	<p>一、第一項訂定當事人因本契約而發生爭議時適用之準據法。 二、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三十二點規定，定明當事人得約定合意之管轄法院，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，爰訂定第二項。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>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。</p>	<p>為保障消費者權益，定明郵輪船票服務契約不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。</p>
<p>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。</p>	<p>為保障消費者權益，定明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。</p>
<p>三、不得記載排除旅客之任意解除或終止契約之權利。</p>	<p>為保障消費者權益，定明郵輪船票服務契約不得排除旅客任意解約或終止契約之權利。</p>
<p>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。</p>	<p>為保障消費者權益，定明郵輪公司不得以其他方式變相或額外收取郵輪船票服務費用總額外之費用。</p>
<p>五、不得記載郵輪公司免除或減輕依消</p>	<p>為保障消費者權益，定明郵輪船票服務</p>

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。	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。	為保障消費者權益，定明郵輪船票服務契約應以誠信及平等互惠為原則。
七、不得記載排除對郵輪公司履行輔助人所生責任之約定。	為保障消費者權益，定明郵輪船票服務契約不得排除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。	為保障消費者權益，定明不得排除旅客對郵輪公司片面變更契約內容表達異議之權利。