

行前篇

1

遇到旅遊糾紛，怎麼辦？

- **旅行社未履行旅遊契約或其服務品質欠佳時，該如何處理？**
先與旅行社部門主管溝通，若無法達成共識，再向品保協會申訴，如經協調仍未能取得協議，得申請交通部觀光局或各縣市政府消保官再次協調，或循司法途徑解決。
- **品保協會受理的旅遊糾紛範圍如何？**
凡參加品保協會會員旅行社舉辦的國內外旅遊團體、套裝行程，或委託其代辦護照、簽證、代訂機票、飯店或自由行，其涉及違反旅遊契約或所提供的服務與約定內容不符者，都可以向品保協會申訴。
- **旅遊糾紛如何申訴？是否收費？**
申訴表格可自本會網站「一般申訴表」下載，品保協會係公益社團法人，不收取任何費用。
- **品保協會處理旅遊糾紛之程序如何？**
受理申訴案件後，由專人負責瞭解案情，邀約雙方舉行協調，由輪值之旅遊糾紛調處委員從中調解。
品保協會並非法定之商務仲裁機構，故以協調方式進行溝通，提供法律觀點、旅遊實務經驗及過去的協調糾紛實例，儘量消弭雙方的歧見，冀求能達成和解並作成紀錄，作為履行的依據。
協調結果屬旅行社應負擔賠償之部分，由該旅行社自行向旅客支付。
- **旅遊糾紛案件經品保協會協調，雙方達成和解後，若旅行社反悔不願依協議內容履行，該怎麼辦？**
經品保協會協調達成和解後，旅行社應於10日內履行，逾期末履行者，將由品保協會先向旅客代償，再向該旅行社追償，因此旅客的權益可獲得相當保障。

參加團體旅遊該注意什麼？

- **在選擇旅遊產品之時，該注意什麼？**
要瞭解產品及契約之內容，參考品保協會每季公告『旅行團參考售價』，持『一分錢一分貨』的原則，慎選適合自己的行程，低價之旅遊產品，可

能有陷阱，請慎加考量。品保協會網址<http://www.travel.org.tw>

■ 如何選擇可靠的旅行社？

- 與非合法旅行社經營的網站交易，沒有保障。網路購買旅遊產品，請認明旅行業合法網站認證標章；或由品保網站連結至各旅行業合法網站。報名前，請確認：
- 可於品保協會網站上確認該旅行社是否為品保協會會員。凡品保會員皆為合法經營的旅行業者，千萬不要將旅遊業務交給未經政府核准經營旅行業務之公司行號或非任職於旅行社之個人（俗稱揹客或牛頭）承辦。
- 該旅行社是否已依法投保「履約保證保險」及「旅行業責任保險」。
- 與您直接接洽的業務員是否確實任職於該旅行社。
- 許多傳銷事業並無取得旅行業執照，其藉由旅遊為傳銷商品，以多層次傳銷招攬消費者入會屬違法，對旅遊消費者沒保障，請消費者留意。
- 若在國外網站購買旅遊商品，因為收款方在國外，並不受台灣法律規範，一定要小心謹慎。

■ 網站報名旅行團該注意什麼？

依據「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第3條：『通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。』，因觀光局已公告國內、外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，因此旅客在旅行社網站上購買旅遊行程，即使於七日內解除契約，相關取消規定仍應依定型化契約條款辦理，旅客不得主張適用消保法有關通訊交易7天猶豫期間內無條件解約之規定，網站報名請審慎。

■ 繳費時該注意什麼？

- 選定旅行社和行程後：
- 確認旅行社的報價是否包含證照、兵險、燃油費、機場稅等項目。
 - 繳交定金時，即可要求與旅行社簽訂國內外旅遊契約：
 1. 簽約前，應充分了解合約內容，如：班機、食宿，行程團費包含項目及責任歸屬等。
 2. 如有特殊需求或與旅行社間有特殊約定，要明確記載在契約書「其他協議事項」中。
 3. 「立契約書人欄」應記載該筆訂單所有參團人員姓名。

- 繳交定金、證件，或委託旅行社辦理退票時，記得向旅行社人員索取收據，並載明內容。

繳費應注意事項：

- 現金：最好到旅行社當面將錢交給業務員，並拿到收款單或代收轉付收據。
- 匯款/轉帳方式付款時：確認匯款帳號是旅行社公司帳戶，並妥善保留匯款收據。
- 支票：以受款人為「○○旅行社」的記名支票支付團費。
- 信用卡：
 1. 以傳真授權書的方式付款時，需注意授權書中是否清楚記載交易旅行社名稱、出團日期及團體名稱、付款內容，以避免卡號及簽名樣式遭盜用的風險。
 2. 以信用卡支付團費的旅客，團體尚未出發，卻遇到旅行社因財務問題倒閉時，無論是否已繳清信用卡帳款，皆可填寫「疑義帳款聲請書」，向發卡銀行請求暫緩付款。
- 繳清團費後，為保障自己權益，記得索取「旅行業代收轉付收據」。

■ 旅行業代收轉付收據圖樣說明

① 代收轉付收據上須有公司印章及經手人簽名或蓋章。

② 代收轉付收據的買受人儘量與付款人相符。

③ 委託旅行社辦理國際機票、國內外旅行團及代訂國內外飯店、車、船、門票等，支付旅遊費用時，皆可索取旅行業代收轉付收據。

旅行業代收轉付收據

買受人：(2) 中華民國 年 月 日 S 12345678

第一聯號：(2) 縣市 縣市區 街路 段 巷 弄 號 樓 室

摘要	數量	單價	金額	備註
(3)				

賣受人：(1) 營業用統一發票專用章 (1)

總計：(中文大寫) 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 元 整

經手人：(1)

本收據係財政部82年3月27日台財稅第821481837號函核准使用。
本收據為旅行社營業公費統一印號，供旅客記帳之用，不得開立統一發票。

※請注意：摘要欄中除商品項目或團體名稱，尚應列明該筆訂單所有參團人員姓名。

■ 行前準備

1. 護照有效期限應自出國日起算，至少有6個月以上的效期。
2. 役男、國軍人員等出國應經核准者，出國前須於護照上加蓋「出國核准章戳」。

3. 護照簽名欄應由旅客親自簽署，不得由他人代簽。
4. 詳讀行前說明會資料，瞭解這一次旅遊的內容，及旅途中應注意事項。
5. 如有必要在國外開車，出發前需攜帶護照、相片、印章前往各地監理所辦妥國際駕照。
6. 旅行社依規定投保『旅行業責任保險』，保險範圍為「意外事故」，指的是在旅遊期間因遭遇「意外」的「突發」事故，造成的身體傷害、殘廢或死亡。而疾病死亡或疾病醫療費用，不在責任保險保障範圍內。國外看診費用貴得嚇人，建議大家可以斟酌自行投保「旅遊平安保險」，並視需要投保附加海外突發疾病住院醫療險、海外急難救援服務、旅遊不便險，並瞭解保險權益、範圍、額度、理賠要件，以備不時之需。
7. 以信用卡支付團費的旅客，請向發卡銀行確認附加保險之涵蓋範圍（是否僅限搭乘大交通工具，或只及於本人、配偶及未婚子女）。
8. 行前要注意健康情形：如健康情形欠佳或患有急、慢性疾病者，應先請教醫師是否適宜出國旅行。

■ 結匯

現金

旅客出境攜帶超過新台幣100,000元、美金10,000元等值現金或人民幣20,000元者，應依財政部關稅總局www.customs.gov.tw規定辦理。

信用卡

刷卡時，請確定簽單上的「幣別」、「金額」與消費金額相同，並保留簽單以供回國後核對。

交通篇

2

■ 搭機須知

- 訂位時：
 1. 如需輪椅或特別餐食，可向旅行社或航空公司提出申請。
 2. 前後段班機之間的轉機時間至少預留2小時，可避免班機延誤影響行程。

- 請於搭機前72小時內向航空公司查詢最新航班資料並確認機位及隨身行李安檢最新規定。
 - 因應油價高漲，航空公司對托運及隨身行李的尺寸、限重有日趨嚴格的趨勢，可在打包前先查明清楚。
- 出發當日：
 - 為配合機場安檢作業，務必於搭機前2~3小時抵達機場辦理登機手續並托運行李。起飛前30分鐘須到指定之登機門等候。
 - 依華沙公約規定托運行李遺失時，每1公斤理賠上限美金20元，因此貴重物品請勿未經申報而放置於托運行李中。
 - 上機後，請避免自行更換座位，並隨時繫緊安全帶，以防突發狀況（如亂流等）。
 - 搭乘遊覽車須知：

乘坐遊覽車，確實清楚車內安全設施位置及逃生方法，對自己多一份保障。

■ 旅客可攜帶上機物品之保安規定

- 旅客隨身攜帶之所有液體、膠狀及噴霧類物品容器其體積每個不得超過100毫升。
- 旅客隨身攜帶之所有液體、膠狀及噴霧類物品容器均應裝於一只（一個）不超過1公升且可重複密封之透明塑膠袋內；所有容器裝於塑膠袋內時，塑膠袋必須能完全密封方合乎規定。
- 前項所述之塑膠袋每名旅客限制攜帶1個，於通過安檢線時並需經由檢查人員目視檢查。
- 旅客攜帶旅行中所必要但未符合前述限量規定之嬰兒奶粉（牛奶）、嬰兒食品、藥物、糖尿病或其他醫療所需之液體、膠狀及噴霧類物品，經向安全檢查人員申報，並獲得同意後，可不受前揭規定之限制。
- 旅客隨身行李中所攜帶的水壺或保溫瓶，在未裝有水或飲料等液體、膠狀或噴霧類物品時，可以攜帶上機。
- 出境或過境（轉機）旅客在機場管制區或前段航程機艙內購買或取得之前述物品可隨身攜帶上機，但需包裝於經籤封防止調包及顯示有效購買證明之塑膠袋內。
- 為使安檢線之X光檢查儀有效檢查，前述塑膠袋應與其它手提行李、外套或手提電腦分開通過X光檢查。

以上資料摘自交通部民航局

www.caa.gov.tw/big5/banner/images/security-for-cabin-baggage.htm

■ 認識機票～解說電子機票收據

**ABACUS ELECTRONIC TICKET
PASSENGER ITINERARY/RECEIPT
CUSTOMER COPY**

Passenger: ①		Ticket Number:
DATE:	12SEP07	Issuing Airline:
Issuing Agent:		IATA Number: 34300453
Tour Code: ②	TPE7S131	Name Ref:
Abacus Booking Ref:	IECFIJ	FOID:
Frequent Flyer Number:		Customer Number:

DAY	DATE	FLIGHT	CITY/TERMINAL STOPOVER CITY	TIME	CLASS/STATUS ECONOMY / M	FARE BASIS
SUN	16SEP	TG609	DEP TAIPEI ARR HONG KONG TERMINAL 1 TERMINAL 1	0830 1015	OK	MLRT1HH
THAI AIRWAYS INTL LTD REF: PIQKPD						
FRI	01AUG	TG630	DEP HONG KONG ARR TAIPEI TERMINAL 1 TERMINAL 1	2015 2140	ECONOMY / M OK	MLRT1HH
THAI AIRWAYS INTL LTD REF: PIQKPD						

NVA: 16SEP BAGGAGE: 20K ⑤

Form of Payment: CHECK

Endorsement/Restriction: NONEND,VLD TG,O/B INVLD TRVLJUL/24-31DEC/CNYVLD 0-1YR ⑥

Fare Calculation: TPE TG HKG266.47TG TPE Q4.22 266.47NUC537.16END ROE33.0237

Fare: TWD 17739
Taxes/fees/charges: TWD 300TW
Taxes/fees/charges: TWD 514HK
Taxes/fees/charges: TWD 862YQ
Total: TWD 19415

**Positive identification required for airport check in
Notice:**

Transportation and other services provided by the carrier are subject to conditions of contract and other important notices. Please ensure that you have received these notices, and if not, contact the travel agent or issuing carrier to obtain a copy prior to the commencement of your trip.

機票標註解釋

- 旅客姓名（需與護照姓名一致）。
- 訂位系統代碼。
- 航段資料（需依航段順序搭乘）。
- 訂位艙等／機位狀態。
- 機票效期限制，免費托運行李。
- 背書及使用限制：機票各種限制的內容，如不可轉讓、不可退票、使用期限等等。

機票小常識

- 開立電子機票時，凡訂位內容有變動，皆須請旅行社人員重新入票號。
- 班機時間是以當地時間顯示，故請注意時差。

※請注意：國際換日線是地球表面一條假定的線，約在經線180度附近，當人們由西向東旅行而跨越國際換日線時，日曆上的日期要減一天，反向則加一天。

行程篇

3

■ 突發狀況

- 證件/行李被竊或遺失時，要立即向當地有關單位報案並向我駐外館處申請補發（最好預留證件影本，另外放置以供備查）。
- 團體旅行不要擅自脫隊，萬一迷路，請於原地等候領隊返回尋找；如要離隊，請事先告知領隊，並隨身攜帶當地所住飯店地址、電話。
- 身體狀況異常時，請立即告知領隊，由其協助就醫，以免延誤病情。因意外或疾病就醫時，應索取醫師診斷證明及費用單據正本，以利回國後申請保險理賠。



■ 住宿飯店須知

- 訂房：
 1. 飯店一經訂房，如變動或取消，至遲須於72小時前通知，方有可能降低損失。
 2. 遇有旺季、國際會議期間、或飯店要求旅客保證入住等特殊情況時，飯店通常會沒收全額費用。
 3. 一般團體訂房均為2人1房，有需單獨住，則補差額。
- 入住時：
 1. 如抵達飯店時間可能超過規定的入住時間，務必提前通知飯店訂房組。
 2. 住宿飯店時，請先了解逃生路徑及逃生門位置。
 3. 進入房間後，先了解各項設施的使用方法，如有損毀或故障，應立即通知領隊協調換房，或請房務部修理。
 4. 歐洲飯店常見除浴缸/淋浴間外，浴室地面無排水孔之設計，洗澡放水需小心，以免房間淹水。
 5. 貴重物品、手機、數位相機、筆記型電腦等，請放置於保險箱。
 6. 部分飯店房門一經關閉即自動上鎖，因此鑰匙要隨身攜帶；如2人同房，後離開者應將鑰匙交還櫃台保管。
 7. 退房時應至櫃台將住房期間的私人費用（如：洗衣、餐飲、電話費等）結算清楚。

購物篇

4

■ 選購

- 選擇一般物品時，務必充分了解其品質、價位及使用方法等，如電器品等須有保證書。
- 選購藥品時，務必充份明白其成分、計價單位及計價幣別，並了解其性能及有無副作用等。
- 選購金飾、珠寶時，必須本身識貨。
請注意：如於旅行社安排之店中購買到贗品、瑕疵品或價位與品質不符時，須在購買後1個月內請求旅行社協助處理，旅行社應善盡交涉、解決之責任。
- 購買書籍、唱片、影帶、遊戲軟體之類物品時，務必注意著作權及版權等之保護法規。
- 購買動物標本或皮毛製品時，亦要注意有無違反當地國規定，是否符合我國野生動物保育法。
- 行政院農委會規定：禁止攜帶新鮮水果入境。

■ 退稅

- 基本要件：
 1. 證明自己外國旅客的身份（商店會要求出示護照）。
 2. 達到退稅金額下限。
- 購買前請注意：
 1. 確定商店有退稅服務及退稅條件：
 - (1) 出發前可先查詢旅遊目的國/城市是否有退稅服務。
 - (2) 有退稅服務的商店，會掛有「Tax Refund」、「Tax Free」或是「Euro Free Tax」等標示。
 - (3) 商店規模大小及商品種類都會影響商店對退稅金額的限定及退稅比率。
 2. 集資、數人合購較易達到退稅金額門檻：各國對退稅金額有不同的條件限制，有些國家會要求旅客在單一店家當日購物滿一定金額方可退稅。

● 信用卡退稅，沒收到稅款怎麼辦？

如果回國後3個月還收不到信用卡退稅款，則很可能是因為退稅單據在運輸過程中出了問題。建議遊客在把退稅單投入信箱前，通過拍照或複印的方式將退稅資料及信封留底，特別是要確定退稅單上的條碼清晰可辨。這樣，當信用卡收不到退稅款時，可以向退稅公司申訴。

退稅程序備忘錄

1. 填寫表格：店家會要求消費者提供護照、填寫基本資料，及選擇以支票、現金退款，或直接匯款到信用卡戶頭。商店則會在表格中列出所購買的物品名稱、價格及可領回的稅金金額。
2. 打包行李時，將商品放在容易取出的位置，部分國家規定須於機場離境時方可提領所購買之免稅品。
3. 離境時持表格、購物收據於機場海關退稅櫃台(有Tax Refund標示)辦理手續。
 - (1) 歐盟國家(含英國)退稅統一在出境國辦理。
 - (2) 海關人員為了確認商品會被帶離出境，一般會要求查看商品，因此最好先辦妥退稅手續，再去航空公司櫃台辦理登機及托運行李，但各國機場退稅櫃台位置不同，仍需視實際情況決定順序。
4. 歐洲有三個主要的退稅公司：Global blue環球藍聯、Premie Tax Free以及Eurorefund Group。三家公司實際退稅率各不相同，投入信箱前，請留意退稅單與信封顯示之退稅公司名稱必須一致。
5. 為避免退稅流程複雜或耗時較久，宜提早抵達機場辦理，以免影響登機時間。

旅遊貼心小叮嚀

5

■ 健康守則

- 暈機時宜保持頭部平穩，並可於後頸部放置靠墊。耳部不適，可張開口或吞嚥口水。
- 避免旅途勞累，宜多喝開水、果汁、蔬果類，少抽菸，少喝酒。
- 事先打聽前往之地區有無需要注射瘧疾、霍亂、黃熱病疫苗。
- 前往衛生情況較次之地區旅行，切勿吃生食、生海鮮、已剝皮之水果及飲用自來水等。
- 旅途中腸胃不適，宜改清淡飲食或適度禁食，並補充電解質。
- 適應時差，宜多攝取醣類、蛋白質，避免熱量過高的食物，多接受日光照射。

- 赴熱帶或海濱度假，宜帶防曬油、太陽眼鏡，並補充水分。至寒帶或暖氣房，宜帶護唇膏、護膚乳液，並補充水分。
- 有高血壓、腦中風、心臟病、糖尿病等慢性病患者，應自備醫生處方之藥物，並按時服用。
請注意：為防國外時差變換，最好多帶一支手錶固定訂在台灣時間，對照服藥時間，以免有誤，並隨身攜帶血壓機，每天測量了解身體狀況。
- 有呼吸器官過敏毛病者，不宜太過勞累、睡眠不足及涉足空氣污染、有花粉散播的地方。
- 可隨身攜帶個人習慣服用的感冒、腸胃藥等基本藥物。

■ 重要提醒

- 近來歐洲地區常有搶劫發生，應注意扒手、強盜等。
- 南美洲部分地區治安不佳，避免單獨在夜晚外出，婉拒他人請喝飲料及別輕信當地人要順路搭載。
- 中東、歐洲部分地區有恐怖攻擊之威脅，應提醒注意避開人群聚集地或有集會遊行之地點。
- 大陸地區部分季節空氣品質不佳，建議旅客前往旅遊時，應適時配戴口罩，確保自身健康。
- 前往印度女性應注意避免單獨旅行。
- 在紐西蘭嚴格控制新鮮或包裝的食物、水果、蔬菜、種籽動植物及各種動植物產品入境。
- 美國針對部分旅客5年內進入敘利亞等國家者，不得持電子簽證進入。
- 部分國家限制攜帶菸酒類入境數量。
- 如有哺育需求，可透過領隊向各該服務業者提供相關設施。
- 女性旅客晚上出遊，應結伴而行避免落單行動，以免意外發生。
- 用餐時不要將包包或是外套放在椅背後面，亦不要將手機放置桌上。
- 在車站、機場不要將行李箱或手提行李離開自己視線。
- 遊覽車行李箱門打開後，請立即取出行李箱，在進入飯店房間前請勿讓行李離開自己視線。
- 於提款機提領現金時，應留意身旁的陌生人，輸入密碼時務必以手遮掩，請不要讓現金外露或攜帶大量現金。
- 請將包包斜背至於前面，錢包不要放置褲子後面口袋。

旅遊問答 如何保障您的旅遊權益

【旅客行前解約】 阿珠6月5日向花花旅行社報名參加6月20日出發的日本旅行團，談定團費是NT25,000元，也將護照影本傳真給旅行社，隔天因家人車禍想取消行程，旅行社表示已經預付作業費用，要求阿珠支付該費用。阿珠認為又沒簽約，也都還沒付款，不願支付任何費用。

Q. 阿珠跟花花旅行社間的交易行為，是不是要付過定金或簽訂國外旅遊契約後才算生效呢？

A. 依民法第153條規定，當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。這裡所說的『契約』，並不是指觀光局公告的旅遊契約書，而是指當事人間對於完成一定法律行為的約定，以這個例子來說，就是『安排到日本旅遊』的這一件事。因為阿珠確實要求花花旅行社幫忙安排旅日的行程，雖然雙方還沒簽訂旅遊契約書，也沒有收受定金，但雙方在法律上的契約關係已經存在。倘若花花旅行社真的已經為了安排這次旅遊活動花了一定的費用，當然可以提出相關的單據證明，要求阿珠必需負擔因作業所產生的損失。

Q. 如果阿珠已經付了5,000元給花花旅行社當作定金，在還沒簽旅遊契約時，就因為臨時有事要取消行程。這時該如何處理？

A. 依照民法第248條的規定，訂約當事人的一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。這裡所說的『契約』，是指當事人間就特定事情的約定而言，在這個例子中，就是指安排旅遊這一件事。而民法第249條關於定金的效力，如果是因為付定金的一方導致契約不能夠履行時，定金是不能請求返還的。因此阿珠在付定金後取消

行程不走了，不能要求退還定金。

花花旅行社除了沒收阿珠的定金，還可以再依契約向阿珠要求違約金嗎？就觀光局所公告的國外定型化旅遊契約書中，對於旅客在簽約後解除契約者，確實有一定的罰則，但這是在雙方必須有『簽訂契約』的前提下才有約束力，阿珠和花花旅行社尚未簽約，旅行社自然不能主張要依契約內容來求償。因此阿珠

最多只會損失所繳的定金，不用再負擔其他的違約金。



Q. 如果阿珠6月5日報名時就先付了定金5,000元，也和花花旅行社簽妥國外旅遊契約書，第二天家中有事必須取消行程時，該如何處理？

A. 應儘快通知花花旅行社取消。

依照國外旅遊契約書的規定，旅客解約時應賠償旅行社的費用，因解約時間的不同而有差異，愈早通知賠償的愈少。其賠償標準如下表：

旅客通知解約的時間	旅客賠償旅行社的費用
旅遊開始前第41日以前	旅遊費用的5%
旅遊開始前第31日至40日以內	旅遊費用的10%
旅遊開始前第21日至30日以內	旅遊費用的20%
旅遊開始前第2日至20日以內	旅遊費用的30%
旅遊開始前1日	旅遊費用的50%
旅遊開始日或開始後	旅遊費用的100%

注意：旅行社如能證明其所受損害超過上述之標準者，得就其實際損害請求賠償。
(旅行社違約取消時，其賠償標準相同。)

阿珠的團費是25,000元，6月6日通知取消屬於旅遊開始前2日至20日以內解約，花花旅行社依契約約定，可以向阿珠收取團費30%的違約金，也就是7,500元，但阿珠已經先付了5,000元定金，因此阿珠依約只需再支付2,500元給花花旅行社。

Q. 阿珠的同學小倩可以頂替阿珠的名額參加這個團體嗎？

A. 依國外旅遊契約條款，旅客得於契約約定之有效期間內經旅行社同意洽請旅行社將旅遊契約讓與第三人，以減輕解約之損失。但旅行社如因此增加費用（例如：另開機票等），須由該變更後之第三人（即小倩）承擔；如有減少費用，旅客不得要求退還。所以只要旅行社作業許可，阿珠當然可以將契約轉讓給小倩。

【旅行社行前解約】 阿保報名參加金剛旅行社的韓國旅行團，定金繳了，約也簽了，第一次出國的阿保還上網找了一大堆韓國各景點介紹資料，高高興興準備出國。沒想到出發前10天，阿保接到旅行社電話說：『沒辦法出團了』…

Q. 如果金剛旅行社說本團人數太少，未達契約約定的人數，所以才通知取消出團，阿保該怎麼辦？

A. 依國外旅遊契約，旅行社因參加人數未達契約約定的人數而通知取消

出團時，應於預定出發日之7日前通知旅客解約；或徵得旅客同意改訂提前或延後或其他地點之旅遊契約，旅行社對旅客不負違約損害賠償責任。旅行社解約時，應同時無息退還旅客交付之全部費用。但旅行社已為旅客代繳之行政規費，例如：護照費、簽證費、或其他規費等等，得依收據金額實足扣除之。

Q. 如果金剛旅行社是因為拿不到機位，所以沒辦法依約定日期出團，阿保該怎麼辦？

A. 當旅遊活動因可歸責於旅行社之事由而無法成行時，立即通知旅客是旅行社應盡的義務。如果旅行社沒有預先通知，旅客到了機場才發現無法成行時，旅客除可要求旅行社退還所繳全部團費外，並可要求賠償相當於全部團費金額的違約金；如果旅行社已於事前通知旅客，旅客可以依國外旅遊契約請求賠償違約金。

【護照問題】 珍珍的兒子保羅是加拿大籍，今年暑假保羅以免簽證的方式來台探望多年未見的外祖父母，由於珍珍知道加拿大籍可免簽證入韓，於是特別安排全家一起到韓國旅遊。沒想到一家人要從韓國搭機返台時，保羅因為沒有入台簽證，又無法依台灣入境規定提出回加拿大或次一個目的地的機票，被拒絕登機，滯留韓國。

Q. 外籍旅客免簽證入境要注意什麼？

A. 外籍旅客從台灣出境到其他國家旅遊時，不但要注意旅遊目的地國的入境規定，也必須留意外籍旅客出入台灣的相關規定。本例中，如果保羅回加拿大的機票是以電子機票開立，只要能提供電子機票收據或票號即可，否則就應攜帶回加拿大之紙本機票，於回台時方可適用免簽證之規定。

Q. 如果保羅在加拿大出生後，隨珍珍返台定居，則保羅入籍台灣後，首次出國應注意什麼？

A. 外籍人士取得台灣定居證後，內政部入出國及移民署會以專函通知當事人，辦妥設籍手續後，應持身份證（14歲以下憑戶口名簿）向外交部領事事務局，重新辦理中華民國護照，憑中華民國護照入出國。無戶籍國民兼具外國國籍，持外國護照入國者，應持外國護照出國；其經許可定居者，首次出國，應持我國護照出國。因此保羅入籍台灣後第一次出國，一定要持中華民國護照。另應注意的是，保羅日後出國，因其為有戶籍國民兼具外國戶籍身份，故當其持外國護照入國時，仍應持外國護照出國。

【機位機票問題】 玲玲委託金剛旅行社湊團體機票。不料當天中午在機場發現根本沒機位，聯繫下，業務員承認是業務疏失，漏了作業，處理後讓玲玲搭下一班飛機成行，玲玲回台後要求賠償，金剛旅行社認為已讓玲玲搭機，不願賠償。

Q. 機位沒訂好，有什麼責任？

A. 本案中玲玲購買的是只有機票，不含行程，並不適用國外個別旅遊定型化契約，因班機時間為委任的內容之一，依民法第226條「因可歸責債務人之事由致給付不能者，債權人得請求賠償損害」，當旅行社因過失導致玲玲無法依原時間登機，就衍生之損失，旅行社應負賠償責任。

Q. 機票已賣出，後續訂位服務有誤，是否有賠償之責任？

A. 對票務業務而言，交付機票後之訂位更改可視為銷售後續服務。因這樣的售後服務不屬原購買機票之約定內容，旅行社亦可以請旅客聯絡航空公司逕行更改，但一旦接受委託同意幫忙更改訂位，旅行社必須顧及旅客之利益，負責處理妥當，若有疏失，即可能負損害賠償責任。

【役男出國規定】 純美利用暑假帶兒子到日本旅行，臨到出境櫃台才被官員告知兒子已是役男，其護照上沒有加蓋「出境許可章」，被擋下來而無法出國。

現行我國對尚未服役男性出國的規定

1. 男性於年滿15歲當年12月31日前出境，不受限制。
2. 年滿16歲當年1月1日起至年滿18歲當年12月31日止，稱為『接近役齡男子』，其護照末頁會蓋上尚未履行兵役之戳記，出國無須事先申請許可。
3. 年滿19歲當年1月1日起至年滿36歲當年12月31日止，尚未履行兵役義務之男子，稱為役男。役男護照末頁蓋有「持照人出國應經核准」戳記，其出境前須先向戶籍所在地鄉、鎮、市、區公所申請，在護照註記頁加蓋「役男出國核准」章。
4. 未在學、在學役男因奉派或推薦出國研究、進修、表演、比賽、訪問、受訓、或實習等原因出境，由本人、就讀學校檢附相關證明向縣市政府申請核准，並經移民署同意。
5. 20歲以上之在學役男且經核准緩徵者，可直接到移



民署申請出境許可。

6. 後備軍人、國民兵、免役、禁役，不予限制；其他如僑民、小留學生、大陸來台役男有相關規定請參考內政部入出國及移民署網站。

附註：在學役男申請出境的程序，自從**2004年12月1日**啟動國內在學緩徵役男網路申請出國核准系統，只要是在學役男皆可自行至內政部入出國及移民署網站或「我的E政府」入口網站網上申辦，經電腦查核許可後，回覆許可畫面，申請人列印核准文件後，帶到機場查驗出境即可。

【行程中途生病】小敏帶著父母參加花花旅行社德國旅遊團，行程第二天，小敏的媽媽就因心臟病發作身體不適，領隊阿丁緊急請導遊叫了救護車，陪同小敏一家人到醫院就醫，在經過醫生初步診治後建議病人住院觀察幾天，阿丁表示因團體仍需進行，因此會請當地中餐廳老闆協助小敏處理一些簡單事宜。回國後花花旅行社竟通知要向小敏等人收取救護車出勤費與中餐廳老闆之翻譯及出差費用。

Q. 小敏自認團費中應已包含保險費用，為何在國外發生事故還必須向旅客收取費用？

- A. 旅行社依法所投保之責任保險，乃旅行團發生意外事故時針對意外死亡、受傷及家屬前往處理時費用之補償，因此旅客因本身疾病所引發之費用，原本就不在該責任保險所承保之範圍。依旅遊契約規定，甲方（旅客）在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方（旅行社）應為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。

【遭竊事故】小美參加金剛旅行社國外旅遊團，行程第2天中午，小美專心選購紀念品時，後背包竟遭小偷割破，裝有護照、數位相機和PDA的袋子整個被偷走。領隊立刻帶小美前往警局報案，並請當地的旅行社人員協助小美重辦護照後，再安排其與團體會合。

Q. 旅途中，領隊有義務保管旅客護照嗎？

- A. 護照是護照本人（持用人）之身分證明文件，應由本人隨身保管，故旅行業管理規則規定，旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，除因代辦必要事項須臨時持有旅客證照外，非經旅客請求，不得以任何理由保管旅客證照。故領隊於出境手續完成後，即應該將護照交回旅客，由旅客自行負保管責任。

Q. 旅途中護照遭竊該怎麼辦？

- A. 在國外護照失竊，可就近向我駐外館處申請補發新護照，其須準備文件如下：

1. 向當地警察機關請求發給護照遺失報案證明文件，如果當地警察機關不受理報案或報案後不出具或來不及出具這類證明文件，旅客本人可以填寫一份遺失護照說明書代替。
2. 旅客相片2張及護照影本（或提供旅客姓名、護照號碼、發照地等資料）。
3. 如果在國外停留的時間很短，來不及申請補發一本新護照，可以向駐外館處申請一份「入國證明書」以持憑返國。



Q. 小美護照遭竊，旅行社有責任嗎？

- A. 依國外旅遊定型化契約書約定：「甲方在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方應為必要之協助及處理。前項之事故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理」。故本案中旅行社負有協助處理之義務。

Q. 旅客外出時，留置於旅館房內的現金、珠寶失竊，能否要求旅館業負責賠償？

- A. 依我國民法第608條規定：旅客的金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，非經報明其物之性質及數量交付保管者，主人不負責任。外國的法令或住宿契約亦大致如此規定。因此，留置於客房的貴重物品失竊，很難要求旅館業負責賠償。

Q. 航空公司對托運行李遺失的賠償標準為何？

- A. 依據華沙公約國際旅行之行李賠償責任限度：托運行李每公斤賠償美金20元，隨身攜帶手提行李每一旅客賠償最高美金400元。

Q. 旅客在旅遊期間，因不可歸責於旅行社之事由，於搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受身體上之損害或行李毀損、遺失，如何處理？

- A. 1. 單純意外事故，旅客可透過保險分擔風險。
2. 因大眾運輸工具對旅客造成之損害，應由提供服務之航空、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具直接對旅客負責。但旅行社及隨團領隊應盡善良管理人之注意義務協助旅客處理。

【不可抗力事故】春嬌和志明參加金剛旅行社舉辦的國外旅遊團，行程中遇暴風雪，團體被困在飯店內進退不得。

Q. 如果在出發前就知道這地區已連續數天暴風雪，原安排的旅遊行程因此受阻，無法前往或必須調整行程時，怎麼辦？

A. 因天災、地變、戰亂或其他不可抗力或不可歸責於旅行社之事由，導致該旅遊的全部或部分無法進行時，旅行社得免負賠償責任。旅行社得將已代繳之行政規費及為履行該契約而支付之合理必要費用予以扣除後，餘款退還旅客。旅行社為維護旅行團體之安全與權益取消其旅遊之一部分後，應為有利於旅行團體之必要措施。

Q. 行程中遇到暴風雪，金剛旅行社不得不變更行程時，其所發生之旅遊費用差價，如何處理？

A. 旅行社為維護旅遊團體之安全與權益，得依實際需要變更旅程、遊覽項目或更換食宿旅程，如因此而超過原定旅遊費用時，不得向旅客收取。但因變更而節省支出時，應將結餘費用退還旅客。

Q. 若因旅行社過失，致團體因簽證、機票或其他問題無法完成其中部分旅遊者，旅客得如何索賠？

A. 如此情況對全體團員皆存在時，旅行社應負擔旅客於等候安排期間所支出之食宿或其他必要費用，並盡速依預定旅程，安排旅遊活動、替代行程或安排旅客返國，另旅客就因延誤行程所受損害，並得向旅行社請求賠償。

Q. 國外旅行社違反契約或有其他不法情事，致旅客受損害時，如何索賠？

A. 承辦之旅行社所委託的國外旅行社違反契約或有不法行為而使旅客受損害時，承辦旅行社應與自己之違約或不法行為負同一責任，即受損之旅客得要求原承辦之旅行社負責賠償。



【變更行程】佑嘉參加星光幫旅行社所舉辦的峇里島5日遊旅行團，為了晚上能自由的到庫塔市區逛街購物，特別要求旅行社安排住宿庫塔區5星級飯店，業務員小胖也答應了。但出發後團體卻是住在努沙杜瓦的5星級飯店區。佑嘉認為旅行社違反約定，應該賠償他自行到庫塔市區之車資，但小胖表示公司所安排的乃同等級的飯店替代，並舉證2家飯店間並無價差，依契約規定無需賠償。

Q. 旅行社在旅途中安排之旅館與約定之投宿旅館不符時如何處理？

A. 旅行社安排之住宿旅館應與行程表所列旅館相符，若臨時發生困難時亦應安排相同等級或更高等級之替代旅館，否則旅客得要求旅行社賠償差額兩倍之違約金。

Q. 旅行社所安排之替代飯店無價差時，是否就可免除賠償責任？

A. 依國外旅遊契約規定，旅行社未依原定行程安排旅遊內容時，旅客得請求賠償差額2倍之違約金。本例中，因2家飯店間並無價差，單就這點來說，業務員小胖的說法並沒有錯。

但依民法第514條之6規定，旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。原本雙方約定的是住宿在庫塔區之5星級飯店，能讓旅客自由的去逛街購物，因此當飯店內容必須變動時，旅行社應優先安排庫塔區之同級飯店作為替代。『同等級』之安排，除了價格考量之外還必需考慮到符合行程表中約定的旅遊內容才算完善。所以旅客因住宿努沙杜瓦區，要求補償額外前往庫塔區之交通費用，並非毫無根據。

Q. 本團旅遊期間，因遊覽車故障全團在餐廳等了3小時，如何處理？

A. 因旅行社的過失而延誤行程，旅客在延誤期間所支出的食宿或其他必要費用，應由旅行社負擔。旅客並可請求以團費除以旅遊日數乘以延誤行程日數計算的違約金。延誤行程在5小時以上未滿1日者，以1日計算。

Q. 佑嘉在行程中所安排的店裡買了許多東西，回國後發現品質不如預期的好，該如何處理？

A. 旅客得於受領所購物品1個月內，要求旅行社善盡交涉之責協助解決。

Q. 有關旅遊所生的各種費用請求權，有沒有時間上的限制？

A. 因旅遊所生的增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，一年間不行使而消滅。