

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路 167 號 5 樓

電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國 109 年 2 月 10 日

發文字號：高市旅行(109)良字第 044 號

主旨：有關近期因應武漢肺炎疫情衍生之取消訂房爭議，請會員旅行社宣導依說明項妥為協處，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局 109 年 2 月 7 日觀宿字第 1090600141 號函辦理。
2. 為落實疫情防堵，避免出現社區傳播感染現象，該局業請旅行業暫停組團赴陸旅遊及接待大陸觀光團，防疫主管機關亦宣導國人配合落實自主管理等防疫措施，惟無法避免國人或旅行團因疫情調整或取消原本預定之國內旅遊行程或住宿。
3. 就團體旅客因應疫情衍生之取消訂房爭議，經查旅行業與旅宿業間簽訂之訂房契約尚不適用「消費者保護法」及「個別旅客訂房定型化契約應記載事項」相關規定，如衍生契約爭議，應循民事糾紛之救濟途徑處理。該次武漢肺炎疫情導致旅行業及旅宿業皆蒙受營業損失，而旅行業與旅宿業向為支撐臺灣觀光的重要合作夥伴，請雙方本於互助互惠之精神，儘量以改期、保留定金或酌減違約金等方式妥為協處因應，以維擊雙方長期建立之夥伴關係及後續互信合作之基礎。
4. 另自由行旅客因應疫情衍生之取消訂房爭議，處理原則如下：
 - (1) 如「自由行旅客依防疫法規規定或依防疫主管機關要求禁止入境、居家『隔離』或『自主管理』致無法如期前往預訂住宿之旅宿業」，尚符合「個別旅客訂房定型化契約應記載事項」第 9 點規定之「因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致契約無法履行者」情形，自由行旅客得請求旅宿業者無息返還其已支付之全部定金及其他費用。
 - (2) 如自由行旅客屬上述情形而有取消訂房需求，仍應適用「個別旅客訂房定型化契約應記載事項」第 5 點規定之「14 日比例退款」、「3 日比例退款」、「1 年內保留已付金額作為日後消費折抵使用」等方式處理。

理事長

吳盈良