

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 21 日

發文字號：高市旅行(109)良字第 063 號

主旨：為配合相關防疫措施，國人旅遊確保健康作為，有關嚴重特殊傳染性肺炎衍生相關疑義之參團旅客解約退費處理原則，敬請各會員旅行社依說明項辦理，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局 109 年 2 月 19 日觀業字第 1093000293 號函辦理。
2. 近期民眾或旅行社多有因嚴重特殊傳染性肺炎影響，致電該局詢問參團解約退費處理原則，該局業彙整三種常見態樣：
 - (1) 團體旅遊因應，如日前義大利因大陸武漢「嚴重特殊傳染性肺炎」疫情考量，宣布禁止自中國大陸、香港、澳門地區(以下稱中港澳)，及我國出發之所有航班入境該國，致旅行業所安排旅行團取消赴該國旅遊，後續有部分國家跟進採取禁止航班入境之措施。
 - (2) 教育部因疫情考量，宣布將寒假延後至2月15日結束、暑假延後至7月15日開始(原為7月1日至8月29日)，致部分家長或教師需取消原訂行程。
 - (3) 中央流行疫情指揮中心發布「具感染風險民眾追蹤管理機制」，針對民眾由中港澳返臺14天內，因對象不同訂定不同介入措施：1. 居家隔離。2. 居家檢疫。3. 自主健康管理。
3. 以上三種態樣，皆屬不可歸責雙方當事人事由，爰針對旅客解約退費，依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14點(國外旅遊定型化契約第14條)。另如係國內旅遊符合說明一(二)、(三)之情形，依據國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14點(國內旅遊定型化契約第13條)處理。請旅行業者考量對旅客有利方式為優先適用。
4. 另旅行社之行程如安排由中港澳轉機者，因部分國家有禁止入境規定，旅行社為履行契約，行程前雖可安排其他地區出發或轉機之航班，但行程變更前，應通知旅客並取得旅客同意後變更，如旅客不同意，而有解約情形時，其解約退費依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第14點(國外旅遊定型化契約第14條)處理。
5. 後續該局亦將持續配合相關防疫作為，並視中央流行疫情指揮中心發布之疫情訊息綜合評估，隨時調整相關事宜，並視情依個案發布新聞稿。

理事長

吳盈良