

## 因應 2019 新型冠狀病毒 旅遊解約退費消費權益保障 Q&A

類型	旅遊解約退費處理方式
Q1：國際旅遊疫情建議等級為第三級警告 (Warning)者，參團旅客解約退費原則	參團旅客：不可歸責於雙方當事人之事由，依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範本第 14 條 ) 規定辦理，旅行業應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。
	個人自行出國，航空公司因取消航班所提供之退、改票措施，可查詢各航空公司網站或洽詢詳細資訊。詳情可參見交通部觀光局武漢肺炎 COVID-19 交通觀光防疫專區>空運>航空公司退改票措施： <a href="https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001">https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001</a>
Q2：國際旅遊疫情建議等級為第二級警示 (Alert)者，參團旅客解約退費原則	參團旅客：可依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 15 點(國外旅遊定型化契約範本第 15 條)規定辦理，得準用第 14 點規定解除契約，但解除之一方，應另補償他方旅遊費用不得超過百分之五。
	個人自行出國：請先洽航空公司，如有消費糾紛，得循消費申訴管道解決。
Q3：國際旅遊疫情建議等級為第一級注意 (Watch)者，參團旅客解約退費原則	建議民眾與旅行業磋商延期或其他替代方案處理，如須解約退費則依據國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點 ( 國外旅遊定型化契約範本第 13 條 ) 辦理，旅客除依旅行業提供之收據繳交行政規費外，並應依解約日距離出發日之長短按比例賠償旅行業損失。
Q4：旅遊地政府因疫情考量宣布禁止我國航班入境該國或禁止我國國人入境，致旅行業取消旅行團赴該國旅遊以及航班解約之退費問題(例如目前義大利禁止我國航班入境及日前菲律賓曾禁止我國國人入境之期間)	參團旅客
	(一)出發前：因屬不可歸責旅客及旅行業雙方之事由，旅客如欲解約退費，可依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範本第 14 條)辦理，旅行業應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。
	(二)出發後：若無法依原定行程返臺，依上開應記載及不得記載事項第 20 點(國外旅遊定型化契約範本第 26 條)規定，所生滯留費用由旅行業負擔，旅行業並應妥適安排旅客轉搭其他航班返臺。
	個人自行出國，航空公司因取消航班所提供之退、改票措施，可查詢各航空公司網站或洽詢詳細資訊。詳情可參見交通部觀光局武漢肺炎 COVID-19 交通觀光防疫專區>空運>航空公司退改票措施： <a href="https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001">https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001</a>
Q5：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」，訂定不同介入措施(居家隔離、居家檢疫、自主健康管理)；致旅客原安排之參團行程須取消，可否解約退費	因屬不可歸責旅客及旅行業雙方之事由，旅客如欲解約退費，可依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範本第 14 條)辦理，旅行業應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用的單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。

<p><b>Q6: 教育部宣布高中以下學校寒假延後至 2 月 24 日結束(2 月 25 日開學)、暑假延後至 7 月 15 日開始(原為 7 月 1 日)、致家長或教師需取消原訂暑假行程(7 月 1 日至 14 日)、參團旅客解約退費及各航空公司退改票之方法</b></p>	<p>參團旅客：因屬不可歸責旅客及旅行業雙方之事由，旅客如欲解約退費，可依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範本第 14 條)辦理，旅行業應提出已代繳之行政規費或已支付之必要費用單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。</p> <p>個人自行出國，航空公司因取消航班所提供之退、改票措施，可查詢各航空公司網站或洽詢詳細資訊。詳情可參見交通部觀光局武漢肺炎 COVID-19 交通觀光防疫專區&gt;空運&gt;航空公司退改票措施： <a href="https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001">https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2119&amp;parentpath=0,2111&amp;websiteid=20200210001</a></p>
--	---

### 其他常見問題

<p><b>Q7: 如仍遇消費爭議，可循何管道解決？</b></p>	<p>如有消費糾紛，旅客可檢附相關收據及契約，以書面向中華民國旅行業品質保障協會（臺北市中山區民權東路 2 段 9 號 5 樓）、交通部觀光局（臺北市大安區忠孝東路 4 段 290 號 9 樓）或各地方縣市政府消費者服務中心申訴。相關旅遊諮詢，可利用中華民國旅行業品質保障協會申訴專線 02-25995088、觀光局免費申訴電話 0800211734 或全國消費者服務專線 1950 進行諮詢。</p>
<p><b>Q8: 最新「國際旅遊疫情建議等級」等疫情資訊及消費者保護資訊，可參閱何處？</b></p>	<p>一、衛生福利部疾病管制署官網國際疫情及建議等級公告，詳見首頁&gt;國際旅遊與健康&gt;國際疫情及建議等級 <a href="https://www.cdc.gov.tw/CountryEpidLevel/Index/NIUwZUNvckRWQ09CbDJkRVFjaExjUT09">https://www.cdc.gov.tw/CountryEpidLevel/Index/NIUwZUNvckRWQ09CbDJkRVFjaExjUT09</a></p> <p>二、交通部觀光局武漢肺炎 COVID-19 交通觀光防疫專區 <a href="https://event.motc.gov.tw/index.jsp?webid=202002100001">https://event.motc.gov.tw/index.jsp?webid=202002100001</a></p> <p>三、交通部觀光局最新消息 <a href="https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0001001">https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0001001</a></p> <p>四、更多消費者保護資訊，詳見行政院消費者保護處網站&gt;主題服務&gt;武漢肺炎專區&gt;武漢肺炎消費者權益 Q&amp;A <a href="https://cpc.ey.gov.tw/Page/C41986BA81BFC518">https://cpc.ey.gov.tw/Page/C41986BA81BFC518</a></p>

### 參考法條

#### 【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 點】(出發前旅客任意解除契約及其責任)

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：

- (一) 旅遊開始前第四十一日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之五。
- (二) 旅遊開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
- (三) 旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之二十。
- (四) 旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。
- (五) 旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。
- (六) 旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

**【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點】( 出發前有法定原因解除契約 )**

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。

**【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 15 點】( 出發前客觀風險事由解除契約 )**

出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前點之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之\_\_\_補償他方(不得超過百分之五)。

**【國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 20 點】( 不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更 )**

旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。