

交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓
聯絡人：陳沛均
聯絡電話：02-23491500#8219
傳真：02-27739298
電子信箱：cpcn@tbroc.gov.tw

受文者：新北市旅行商業同業公會

發文日期：中華民國107年9月21日
發文字號：觀業字第1073002623號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

1.重要公文
 2.原文上網
 3.簡訊內容：
理事長 陳建志

主旨：請轉知所屬會員旅行業辦理消費者網路訂房事宜，應遵守交通部公告之個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項規定，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、依據交通部公告之個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項(以下稱應記載及不得記載事項)規定：「本契約應記載及不得記載事項適用於個別旅客直接或間接向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者(以下簡稱業者)訂房者。」故消費者間接透過旅行業網站訂房亦有上開規定之適用，合先敘明。
- 二、邇來，本局陸續接獲民眾反映旅行業經營之訂房網站，其刊登之內容及辦理訂房解約退費事宜，未依應記載及不得記載事項，致衍生消費爭議，爰請業者於網站提供訂房服務，其旅客通知解除契約，應分別依下列基準處理：
 - (一)收取定金金額者，業者應以比例退還收取之定金：旅客解約通知於預定住宿日前第14日以前到達者，得請求業者退還定金100%；旅客解約通知於預定住宿日前第10日

電子
文
時



至第13日到達者，得請求業者退還定金70%；旅客解約通知於預定住宿日前第7日至第9日到達者，得請求業者退還定金50%；旅客解約通知於預定住宿日前第4日至第6日到達者，得請求業者退還定金40%；旅客解約通知於預定住宿日前第2日至第3日到達者，得請求業者退還定金30%；旅客解約通知於預定住宿日前第1日到達者，得請求業者退還定金20%；旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還定金。

(二)預收約定房價總金額者，若旅客欲取消訂房，業者可採取以下兩種方式之一處理：

- 1、「比例退還預收約定房價總金額」：旅客解約通知於預定住宿日前第3日以前到達者，業者應退還預收約定房價總金額100%；旅客解約通知於預定住宿日前第1日至第2日到達者，業者應退還預收約定房價總金額50%。旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。
- 2、「1年內保留已付金額作為日後消費折抵使用」：旅客解約通知於預定住宿日當日前到達者，得於1年內保留已付金額作為日後消費折抵使用；旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。

三、副本抄未設公會地區之旅行業，請配合辦理旨揭事項。

正本：各旅行商業同業公會

副本：未設公會地區之旅行社

2018/09/21
交19:47:56章