

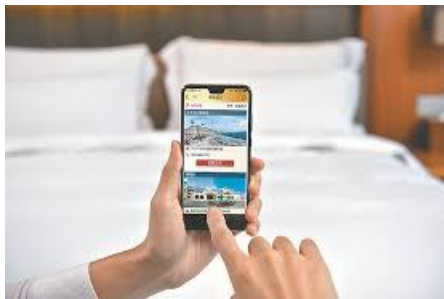
旅遊訂房爭議多
不可取消、不可退款規定無效

115年3月份消保宣導
嘉義市政府財政稅務局政風室

目前正值旅遊旺季，若透過第三方訂房網站訂房，除了要確認宿業者是否合法登記外，也要注意不少知名國外訂房網站不適用我國法規，要詳閱取消和退費條款，在訂單成立後，要向飯店官網再次確認，若有錯誤應即向訂房網反映，降低風險。



只要是國內旅宿業，不論在哪種訂房網站販售住宿服務，都應依照交通部公告的〈個別旅客訂房定型化契約〉規定辦理。部分業者雖透過訂房網站推出「不可取消、不可退款」的優惠方案，但不可取消與退款的限制，違反〈個別旅客訂房定型化契約〉應記載及不得記載事項，該條款無效。



消費者若取消訂房，國內旅宿業者還是必須通知退房日期距離住宿日期的長短、旅宿預收的定金或總房價，按比例計算退費。但境外訂房網站多會直接刷卡扣款，消費者雖可事後向國內旅宿業者進行消費申訴，但處理上須額外耗費心力。



透過第三方訂房網站的消費糾紛日增，民眾常用的國際訂房網站包括Agoda、Trivago、Booking.com、Trip.com等，雖然都有中文頁面及客服專線，但多數未在台灣設立客服據點、且其總公司設在境外，不受我國法律管轄。



一旦發生消費爭議申訴案件，只能透過子公司或合作業者代收申訴案件，協商時也找不到平台業者代表出面處理，不僅無法及時處理糾紛，還可能因訂房網與旅宿業者互推責任，導致消費者權益受損。民眾如有消費爭議，利用市話或手機撥打全國性消費者服務專線「1950」諮詢求助。

看懂契約 旅遊不擔心!



出門旅遊，契約要看清！遇到爭議別怕，可以洽詢1950全國消費者服務專線

簽訂旅遊契約前一定要看的4件事

- 行程內容** 去哪裡、怎麼去、住哪裡，一定要寫清楚。
- 費用明細** 有沒有含門票？自費項目有哪一些？
- 取消政策** 幾天前取消？退費怎麼計算？
- 誰負責任** 行程變動、天候、交通延誤怎麼處理？

提醒您

交通部已公告「簡易型一日遊國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」及「國內旅遊」、「國內個別旅遊」、「國外旅遊」及「國外個別旅遊」等定型化契約範本，保障消費者權益。

⚠ 這些契約內容要小心

- 本公司不負任何責任
- 旅程變更不另通知
- 如有爭議以本公司解釋為準



更多資訊

行政院消費者保護處

廣告

契約合理審閱期間

- 💡 訂立定型化契約前，消費者可要求審閱契約條款
- 💡 業者應提供消費者合理審閱期間
- 💡 業者未提供或提供不合理的審閱期間，消費者可主張該定型化契約條款不構成契約內容



定型化契約審閱期間彙整表



行政院消費者保護處 廣告

嘉義市政府財政稅務局 關心您

資料出處：客新聞