

消費者保護報你知(一)

(文章來源：摘錄行政院消費者保護會新聞稿)

郵輪旅遊新規範！

有鑑於近年來郵輪旅遊市場快速成長，而天候或意外事件致須變更航程衍生消費糾紛事件，亦時有所聞，郵輪旅遊契約關係又非「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」所得涵蓋，行政院消費者保護會第 64 次會議業已審議通過，並依消費者保護法第 17 條規定，完成交通部提報之「郵輪國外旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」(草案)案之核定程序，待交通部公告實施後，期能提供郵輪旅遊契約雙方新準則，明文規定旅行業者對於「廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容，均視為契約之一部分」，旅行業應如實提供與履行。

此外，就其郵輪旅遊特性，並定有下列規定：

- 一、明定審閱期間不得少於 3 日。
- 二、明定「郵輪旅遊」係指海上郵輪及河輪，且係由旅行業安排下列行程之一到中華民國疆域以外之其他國家或地區旅遊：一、單純郵輪國外旅遊行程。二、單純行程+郵輪停靠時岸上旅遊行程。三、單純行程+行程前後安排陸上旅遊行程。四、單純行程+停靠時岸上旅遊行程+行程前後安排陸上旅遊行程。
- 三、明定旅行業宜告知旅客購買郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險。
- 四、明定因係旅客/旅行業之事由致解約之賠償規定與基準。

本規範係於郵輪團體旅遊中，對於契約雙方消費者與旅行業間建構一套新準則，由於郵輪旅遊具有「郵輪本身就是旅遊地點」、「船長指揮權之尊重」與「郵輪公司之訂位、艙房及旅客身分之變更、或解約之退費等條件」，提醒消費者在決定參加郵輪旅遊前，務必要先請旅行業提供完整資訊，在了解相關訊息後，再決定是否參團。

消費者保護報你知(二)

(文章來源：摘錄行政院消費者保護會新聞稿)

你的火車票或高鐵票是記名還是無記名？遺失車票怎麼辦？

搭火車或高鐵之前找不到車票怎麼辦？行政院消費者保護處特別提醒，依現行規定，如果是記名車票，可以掛失申請退款或補發車票；如果是無記名車票，得重新購票才能搭車，但事後尋獲，經雙鐵查證未曾使用，最多可退八成票款。

行政院消保處表示，為避免不必要的爭議，該處已洽交通部及鐵路機構瞭解：

一、記名與無記名車票的定義：

(一) 記名車票：目前只有臺鐵的花東實名制車票與 TR-PASS 學生版車票，以及高鐵的定期票與回數票屬之。

(二) 無記名車票：除上開記名車票以外之票種車票均屬之，並不是在網路訂票時輸入證號、姓名及使用信用卡付費就是記名車票。

二、遺失車票的處理方式：

(一) 遺失記名車票：可依雙鐵揭露或公告的做法辦理掛失後，申請退費或補發車票。

(二) 遺失無記名車票：

1. 須向雙鐵報備，再重新購/補買同日、同起訖區間車票後，才能搭車。如果消費者事後尋獲車票，並且經雙鐵查明該車票未曾使用，消費者可以在一年內，向雙鐵請求退還票價，最多可退八成票款。

2. 可請求退還票價的「一年」期限起算日，是以「遺失車票上所載之搭乘日」作為計算標準。

最後，行政院消保處提醒消費者，無記名車票使用上是認票不認人，車票遺失後，如果要申請退款，必須附上尋獲的車票，並經鐵路機構查明沒有使用，才能在期限內請求退費。最重要的是，車票就像荷包裡的鈔票，不論買票、取票或搭車時，都要妥善保管好，才能有個順利又愉快的美好旅程！