

安心旅遊 住宿不踩雷

如何預防與解決入住環境與旅宿業者宣稱不符之情形？

訂房及入住須知

- 1** 訂房時：請保留與旅宿業者的訂房等交易資訊及業者的宣稱或廣告資料。
- 2** 入住時：發現入住環境與業者的宣稱或廣告不符時，立即拍照或錄影現況，通知業者確認，並保留與業者間的溝通或協商紀錄。

如未獲得旅宿業者妥適處理的申訴管道

- 1** 國內旅宿：得上行政院消費者保護會網站提起消費爭議申訴。
- 2** 國外旅宿：得參酌行政院消費者保護會網站公告「涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」尋求救濟。



跨境消費爭議管道



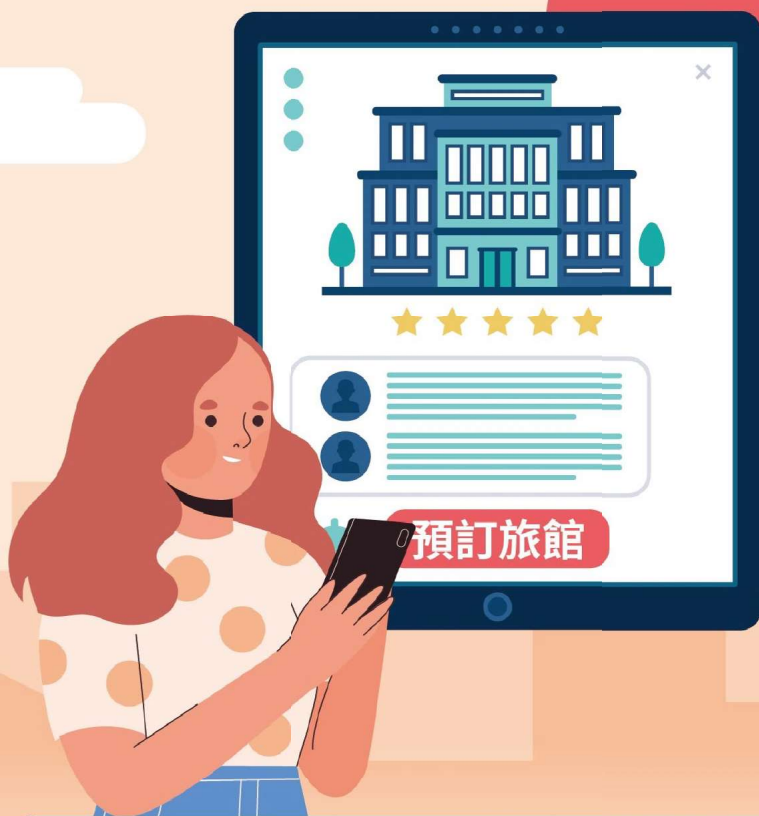
線上申訴連結



行政院消費者保護處

廣告





使用訂房網站訂房 如何避免 發生爭議？



跨境消費爭議管道



線上申訴連結

一、訂房注意事項

訂房前

應詳閱訂房網頁之「常見問題」、「訂房政策」、「相關條款」等，以掌握重要訂房資訊，例如可否取消訂單、房價是否含稅、取消或刷卡等手續費之收取等。

訂房後

請保留與訂房網站業者交易之往來紀錄，包括訂單確認證明、與訂房網站或透過訂房網站與旅宿業者間之聯繫資訊等資料。

二、發生爭議時

1、請儘速與訂房網站聯繫，並請保留與訂房網站及旅宿業者間之溝通、協商紀錄，以為憑證。

2、如未獲得訂房網站妥適處理時：

- (1)國內訂房網站：得上行政院消費者保護會網站提起線上申訴。
- (2)國際訂房網站：得參酌行政院消費者保護會網站「涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」尋求救濟。



郵輪團體旅遊 注意事項

與一般團體旅遊最大不同點
郵輪旅遊的「郵輪」是「交通工具」，也是「旅遊地區」

消費者參團郵輪旅遊，有「郵輪國外旅遊定型化契約
應記載及不得記載事項」規定適用

旅行業者與消費者簽約前

1、提供消費者至少3日契約審閱期間。

2、向消費者明確且清楚說明並提供郵輪相關資訊，包括

(1) 郵輪艙房預定之付款條件、取消、變更及退款等資訊。

(2) 遇有不可抗力因素致變更行程及退款賠償等資訊。

(3) 郵輪內設施使用規定等相關資訊。

