



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG
Incorporated with limited liability

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零零五年十一月十四日

檔號：BOD143/14/11/05

會員因迫不得已的理由而取消旅行團
第一百四十三號決議
(分類：外遊旅行服務 → 旅行團)

爲了統一會員因迫不得已的理由而於出發前取消旅行團的處理方法，並使旅遊人士碰到這種情況時有更多選擇，理事會在二零零五年十一月八日的會議上，採納了出外旅遊委員會的建議，將現行《經營外遊團守則》第 10.2 段修訂如下：

會員如因迫不得已的理由而於出發前取消旅行團，必須儘速通知顧客，並同時爲顧客提供下列兩項選擇(會員可要求顧客在收到通知日起兩周內作決定)：


1. 顧客可選擇於支付下列手續費後取回全部已付款項，包括團費，以及飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、旅行社收取的服務費等費用(簽證費用則須按《經營外遊團守則》第 14 段處理)：
 - a. 廣東省內旅行團：會員不得收取多於港幣五十元手續費。
 - b. 廣東省外 / 第一百二十二號指引第一區(即星加坡、馬來西亞、泰國、越南、柬埔寨、緬甸、菲律賓、台灣、韓國、印尼及汶萊)的五天或以下天數的旅行團：會員不得收取多於港幣一百五十元手續費。
 - c. 前往其他地方的旅行團：會員不得收取多於港幣三百元手續費。

如旅行團跨省或跨國，手續費按較高或最高的一地計算。

2. 顧客可選擇於旅行社保留團費，並將該筆款項用作訂購半年內出發或使用的其他旅行團或旅遊產品，而無須因此額外支付手續費。半年期以會員通知顧客取消旅行團該日起計。至於顧客已支付旅行社的其他款項，包括飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、旅行社收取的服務費等，會員必須於七個工作天內全數退還顧客。至於簽證費用的安排，會員須按照《經營外遊團守則》第 14 段處理。此外，會員亦須遵守下列各項：

- a. 會員不得收回顧客的印花收據，以確保顧客受到印花保障；
- b. 如顧客報名參加的另一團亦因迫不得已的理由而取消，會員必須在七個工作天內，全數退還顧客所保留的全部團費；
- c. 如顧客報名參加的另一團非因迫不得已的理由而取消，會員必須在三個工作天內，退還該另一旅行團的所有費用。如取消旅行團的通知期少於七天，或者該團為「保證出發」的旅行團，會員須按照議會現行條例向顧客賠償；
- d. 如顧客無法選得合適的旅行團或旅遊產品，或欲更改原本保留團費的決定，顧客可於支付上述手續費後取回所保留的全部團費；
- e. 顧客可於半年內分開多次使用所保留團費，亦可於半年期屆滿前支付上述手續費後取回所有未用款項；
- f. 顧客可與親友一同使用該筆已保留團費，惟不得將使用團費的權利轉讓他人。

此指引由二零零五年十二月一日起生效，適用於會員在該日或該日以後發出取消通知的旅行團。



承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啓