



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

IMPORTANT

指 引

發出日期：二零一五年四月十七日

檔號：BOD223/17042015/O/JM

會員因迫不得已理由而取消旅行團(修訂)
第二百二十三號決議
(指引分類：外遊旅行服務 → 旅行團)

理事會在二零一五年四月十四日的會議上，通過將會員因迫不得已理由而取消旅行團的規定修訂如下：

1. 會員必須在報團須知或責任細則等旅行團資料內，以清晰語句註明會員如因迫不得已理由取消旅行團的收費安排，包括第 3 項所述的手續費(如有)的金額，以及第 4 項所述的退票費。會員必須讓消費者可以在報團前取得有關資料。
2. 會員須儘量安排，使旅行團能依期成行。如因迫不得已理由而於出發前取消旅行團，必須儘速通知團員。
3. 會員通知團員取消旅行團時，必須清楚告知團員，或會收取退票費，以及會收取因迫不得已理由而取消旅行團的手續費(如有)的金額。
4. 退票費指主要交通服務供應商(下稱「供應商」，即航空公司、郵輪公司、火車公司)因為會員取消預訂而徵收的費用。會員必須盡力向供應商爭取免收退票費，並且盡力協助團員向保險公司索償。
5. 如供應商准許會員在取消預訂後，將已付款項保留在供應商留待日後使用，會員不得向團員收取退票費。
6. 如供應商堅持徵收退票費，會員必須向議會提交書面證明，並夾附供應商的證明文件(如有)(見附件)，方可收取退票費。如會員沒有向議會提交任何證明，不得收取退票費。
7. 會員向議會提交的證明(包括會員的書面證明及供應商發出的證明文件(如有))，會上載到議會網站(www.tichk.org → 「退票費證明」)，讓公眾人士瀏覽。

8. 會員必須在向議會提交收取退票費金額所需的證明後的七個工作天內(以會員提交的書面證明上的日期起計), 通知團員退票費金額。會員為團員安排退款時, 可向團員收取退票費的實際金額, 惟收取總額不得多於團員已付的團費或部份團費。
9. 會員如不收取退票費, 必須在取消旅行團後的七個工作天內, 在扣除手續費(如有)之後, 讓團員取回已付款項, 包括團費、飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、會員收取的服務費等(簽證費用須按議會現行《經營外遊團守則》第 3(12)段或當時生效的規例處理), 或為以信用卡簽賬方式繳付團費的團員, 向銀行提交退款申請。
10. 會員如收取退票費, 則必須在向議會提交收取退票費金額所需的證明後的七個工作天內(以會員提交的書面證明上的日期起計), 在扣除手續費(如有)之後, 讓團員取回已付款項, 包括團費、飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費、會員收取的服務費等(簽證費用須按議會現行《經營外遊團守則》第 3(12)段或當時生效的規例處理), 或為以信用卡簽賬方式繳付團費的旅行團員, 向銀行提交退款申請。
11. 如會員不向團員收取手續費, 並讓團員於繳付退票費(如有)後於會員保留團費, 藉以將該筆款項用作報名參加其他旅行團或訂購旅遊產品, 則會員不得收回團員的印花收據, 以便團員在需要時向旅遊業賠償基金申請特惠賠償。
12. 團員使用所保留團費報名參加的其他旅行團或訂購的旅遊產品, 須按議會規例處理。
13. 如會員因迫不得已理由, 於旅行團出發後終止行程, 並安排旅行團員提前返港, 則必須在旅行團員回港後一個月內按減低成本的比例退還款項予團員, 並須向議會提交相關支持文件。

會員草擬第 1 項所指的條文時, 可參考以下語句: 「根據香港旅遊業議會關於『會員因迫不得已理由而取消旅行團』的第二百二十三號指引, 旅行社如因『迫不得已理由』取消旅行團, 處理團員退款時可以收取退票費(如有), 以及於旅行團資料上列明的手續費。有關香港旅遊業議會的第二百二十三號指引, 請瀏覽香港旅遊業議會網站(www.tichk.org)。 」

根據第一百七十七號指引, 「迫不得已理由」指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次 / 時間表、罷工、工業行動、旅遊目的地政府 / 世界衛生組織發出旅遊警告、香港特區政府發出紅色 / 黑色外遊警示, 以及其他業界不能控制的不利旅客外遊的情況。

本指引內的旅行團, 指由會員為旅客同時安排交通、住宿和活動的外遊服務。會員只為顧客代訂膳食 / 入場券, 或預約服務, 並不屬於安排活動。

此指引取代第二百零三號指引，並適用於二零一五年六月一日或該日之後報名的旅行團參加者。

違反此指引者將按議會《組織章程細則》第 11 條處分。

關於議會規例的最新資料，請瀏覽議會網站(www.tichk.org → 「守則與規例」)。



承理事會命
香港旅遊業議會
總幹事董耀中謹啟

附件

附件

收取退票費所需文件

1. 會員向議會提交的每一份書面證明，包括每次更新資料的證明，都必須清楚註明下列資料，並且合乎以下規定，否則議會將不會接納有關證明：
 - (1) 服務供應商名稱(如涉及代訂機構，亦須同時註明其名稱)；
 - (2) 會員名稱；
 - (3) 使用服務日期；
 - (4) 班次編號；
 - (5) 目的地；
 - (6) 旅行團編號；
 - (7) 原定預訂服務的級別 / 類別，例如團體票；
 - (8) 取消預訂的數量，及受影響團員人數；
 - (9) 取消每一訂位的實際退票費金額；
 - (10) 包括以下語句：

「(一)本公司提交的資料全部屬實，並同意承擔一切法律及其他責任；
(二)本公司同意，如香港旅遊業議會因本公司提交的資料而招致任何損失、法律費用、索償、罰款等，本公司將全數彌償香港旅遊業議會；
(三)本公司清楚明白，香港旅遊業議會如發現本公司提交的資料有任何與事實不符之處，會將個案轉介相關執法機構，及 / 或交由香港旅遊業議會規條委員會處理。」；
 - (11) 發出證明者的姓名、職銜，及簽署；
 - (12) 發出證明的日期及時間；及
 - (13) 證明必須列印在會員的信紙上。

2. 供應商發出的證明文件，宜清楚註明下列資料，並且合乎以下要求：
 - (1) 服務供應商名稱；
 - (2) 旅行社及 / 或代訂機構的名稱；
 - (3) 使用服務日期；
 - (4) 班次編號；
 - (5) 目的地；
 - (6) 原定預訂服務的級別 / 類別，例如團體票；
 - (7) 取消預訂的數量，及受影響團員人數；
 - (8) 取消每一訂位的實際退票費金額；
 - (9) 發出證明者的姓名、職銜，及簽署；
 - (10) 發出證明的日期及時間；及
 - (11) 證明文件宜列印在供應商的信紙上。