

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

旅行社因安全理由取消旅行團 旅客有何保障？

早前泰國發生政變，旅行社為安全起見，紛紛取消原定在那段日子出發的旅行團。事實上，近年香港人熱愛的一些旅遊熱點不時出現政治動盪或其他原因導致旅遊地點安全成疑。究竟遇上這些情況，已經付款的旅客有什麼保障？

香港旅遊業議會的「經營外遊團守則」訂有就其會員（旅行社）遇到因「迫不得已之理由」而取消旅行團的處理指示。根據香港旅遊業議會的定義，所謂「迫不得已之理由」，乃指戰爭、政治動盪、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或時間表、罷工和工業行動等。如旅行團或機票加酒店套票是因為「迫不得已之理由」而被取消，旅行社就不會對顧客作出賠償。

退團或轉團的安排

A. 旅行社須盡量安排，使旅行團能依期成行。

B. 旅行社如因迫不得已的理由而於出發前取消旅行團，必須盡速通知消費者，並同時為消費者提供下列兩項選擇（旅行社可要求顧客在收到通知日起兩周內作決定）。

1. 退團的安排

消費者可選擇於支付下列手續費後，取回全部已付款項，包括團費、飛機乘客離境稅、航空公司燃油附加費及旅行社收取的服務費等費用（簽證費用按「經營外遊團守則」第（12）條處理）：

（a）廣東省內旅行團：旅行社不得收取多於手續費港幣50元。

（b）廣東省外、新加坡、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：旅行社不得收取多於港幣150元手續費。

（c）前往其他地方的旅行團：旅行社不得收取多於港幣300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。

其旅行社必須在七個工作天內，退還顧客所付的費用，如以信用卡簽賬方式繳付團費的顧客，旅行社必須在七個工作天內向銀行提交退款申請。

2. 轉團的安排

消費者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，而毋須因此額外支付手續費。半年期以旅行社通知消費者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，旅行社必須於七個工作天內全數退還顧客（簽證費用按「經營外遊團守則」第（12）條處理）。

但旅行社亦須遵守下列各項規定：

（a）旅行社不得收回消費者的印花收據，以確保消費者受到印花保障；

（b）如顧客報名參加的另一團亦因迫不得已的理由而取消，旅行社必須在七個工作天內，全數退還顧客所保留的全部團費；

（c）如消費者報名參加的另一團非因迫不得已的理由而取消，旅行社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，旅行社須按照當時議會條例向顧客賠償；

（d）如消費者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，消費者可於支付上述手續費後取回所保留的全部團費；

（e）消費者可於半年內分開多次使用所保留的團費，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）消費者可與親友一同使用該筆已保留的團費，惟不得將使用團費的權利轉讓他人。

C. 旅行社如因「迫不得已之理由」而於出發前取消旅行團，必須在七個工作天內，為以信用卡簽賬方式繳付團費的顧客，向銀行提交退款申請。

D. 旅行社因「迫不得已之理由」於旅行團出發後取消旅行團，須在消費者回港後一個月內把未用款項退還。

如旅行社因「迫不得已之理由」更改旅行團項目

A. 原則上旅行社須盡量不更改旅行團之項目。

B. 如旅行社因「迫不得已之理由」於旅行團出發前更改某項目而引致經營成本增加，須立刻通知其消費者，並讓消費者選擇接受適當調整價錢之更改項目，或於七個工作天內取回所付之全部款項。但如更改項目後引致經營成本減低，則旅行社須於七個工作天內按減低成本的比例退還款項予消費者。

C. 如旅行團出發後，旅行社因「迫不得已之理由」更改項目而增加經營成本，可向顧客徵收額外費用。但如更改項目後引致經營成本減低，則於此旅行團返港後一個月內，須按減低成本的比例退還款項予消費者。

香港旅遊業議會不時因應旅遊市場的轉變而調整其會員指引,如要獲得有關最新詳細資料可瀏覽其網頁www.tichk.org或致電其熱線,電話:2969 8188。

光顧旅行社的消費保障

梁小姐年初在某旅行社購入旅遊套票，出發前從傳媒得悉該旅行社宣布倒閉，她向香港旅遊業議會查詢如何向「旅遊業賠償基金」申請賠償，該會職員解釋由於梁小姐所持有的團費單據上沒有蓋上「旅遊業賠償基金」的印花，因此不受賠償基金的保障。要避免同樣的情況發生，消費者應如何選擇旅行社？哪些旅遊計劃才受旅遊業賠償基金的保障？

外遊旅客應選擇持有旅行代理商牌照的旅行社

根據《旅行代理商條例》，所有經營外遊或到港旅遊業務的旅行社都必須先成為香港旅遊業議會會員，然後再向旅行代理商註冊主任申領「旅行代理商牌照」，發牌條件之一是有關旅行代理商須成為香港旅遊業議會會員；但如果旅行社並沒有經營上述兩種旅遊業務的話，是毋須領取牌照的，但可以申請成為香港旅遊業議會會員；換言之，議會會員並不等同持牌旅行社。消費者出外旅遊必須光顧持有有效牌照的旅行代

理商,才可獲得旅遊業賠償基金的保障。

至於旅遊業議會會員的經營範圍資料，可在香港旅遊業議會網頁（www.tichk.org）查閱，網頁上有註明哪些會員沒有旅行代理商牌照、不能舉辦外遊或到港旅遊業務等，或致電其熱線2969 8188查詢。

如何分辨旅行社是否持牌旅行社代理商？

1. 先察看打算光顧的旅行代理商是否持有旅行代理商註冊處簽發的牌照，牌照上列明的持牌人名稱和營業地點與所光顧的旅行社的名稱及地點是否一致，以及牌照是否仍然有效，例如牌照上的有效日期是否已經過期。

2. 查看旅行社宣傳單張及發出單據
是否印有旅行社牌照號碼及名稱。

3. 如對旅行社的牌照的有效性存疑，可致電旅行代理商註冊處（電話3 1 5 1 7945）或瀏覽其網頁（www.tar.gov.hk），核實有關旅行社是否持牌旅行代理商。

本地遊的旅遊公司

只經營「本地旅遊」的旅遊公司，現時是毋須申請旅行代理商牌照的，但是此等公司如果更改其業務性質，如提供出售對外交通票務服務，例如機票及船票、外遊旅行團及到港旅遊接待等服務，就必須事先申領有效牌照，才可經營此等業務，否則即屬犯法。





tichk.org 及旅遊業賠償基金管理委員會網頁www.ticf.org.hk。

賠償範圍

根據「旅行代理商條例」，「外遊旅客」指已按全包價格向旅行代理商繳付費用，以獲取外遊旅行服務的人，而有關服務可由下列任何2項或全部構成：

1. 由香港前往外地的載運（陸運、海運或空運交通工具）服務安排；
 2. 在香港以外任何地方的住宿；
 3. 在香港以外任何地方的活動安排。
- 包團、考察團、機票加酒店旅遊套餐、郵輪旅遊都是旅行團，收據必須蓋上印花。

單獨購買機票、巴士票或酒店住宿的交易等，亦不屬於賠償基金的保障範圍。

就旅行團意外緊急援助基金計劃而言，其保障範圍並不包括：

1. 因病住院及醫療費用；
2. 並非因參加由有關旅行代理商提供或安排的活動而引致的傷亡；及
3. 個別團員在旅行團行程結束後自行逗留期間發生的意外。

請注意，外遊旅客仍應針對個人的需要，另行附加購買合適的旅遊保險。

如何閱讀徵費印花

以下解讀印花的式樣：

(a) 印花徵費日期——應是繳付外遊費的日期，亦即發出有關收據的日期。

(b) 旅行代理商的資料——代表旅行代理商的名稱、牌照號碼及印花機號代碼。

(c) 已繳徵費——旅行代理商會計算每一交易所需的徵費，然後將有關數目輸入印花蓋印機以加蓋印花，已繳徵費的實際繳付數目便會顯示於「已繳徵費LEVY

PAID」字樣以下。有關徵費數目應等如外遊費的0.3%。

(d) 香港旅遊業議會熱線電話號碼會加蓋於印花上。旅遊人士如對印花有任何疑問，可致電香港旅遊業議會查詢。

旅遊印花的小提示

1. 消費者應光顧領有牌照的旅行代理商，取得蓋上印花的付款收據正本。確定付款收據正本上清楚印有由印花蓋印機加蓋的印花式樣，顯示已繳交相等於已付外遊費0.3%的徵費。小心檢查印花，如發現徵費金額不足、印花模糊不清以致無法確定徵費款額及日期等，立刻要求旅行代理商更正。如旅行代理商未能糾正不符合規定之處，切記保留收據正本，並立即報知香港旅遊業議會。

2. 為確保每位旅客可獲上述保障，收據和發票上必須清楚列出所有旅客的全名。

3. 旅行社應以實際收取的費用（包括旺季附加費或已扣除折扣的淨收費用）計算印花費。假若在A旅行社報名參加B旅遊公司所主辦的旅行團，應要求A旅行社在收取團費後即時發出收據及蓋上印花。

4. 此項印花計劃只適用於香港本土出發的旅行團，如在香港以外地方參加當地旅行團（經由香港駐當地的分社）不能蓋上印花獲得保障。

5. 付款後必須馬上向旅行社取回蓋上印花的收據。近年雖然有旅行社為旅客提供不同的付款方法，例如先把團費存入銀行，然後再拿印花收據，但旅客必須注意，未取得印花收據正本前，即使已付團費，也不會受到旅遊業賠償基金的保障。如旅行社未能即時提供收據，消費者務必要報知香港旅遊業議會。

6. 如消費者在同一旅行社購買機票（或其他載運工具）、住宿、或其他旅遊活動三項服務其中任何兩項或全部（見外遊旅客的解釋），應確定旅行代理商將所購買的服務項目列於收據上，並根據所付團費金額繳付印花徵費，以確保享有上述保障。

7. 在香港以外地方集合並解散的一天團並不是法例定義下的包辦式旅行團，旅行社毋須在收據蓋上印花。參加這類一天團的旅客，將不獲上述保障。

8. 網上報名參加旅行團，應先查明有關網上旅行社是否香港的持牌旅行社，在網上付款後切記盡快向旅行社索取蓋上印花的收據正本，否則不會獲得上述保障。

9. 出發前，將收據正本交由在港的親屬保管，自己只攜帶收據副本外遊。

部分資料內容摘錄自

香港旅遊業議會及
旅遊業賠償基金管理委員會網頁

客運燃油附加費 以「出票日期」為準

民航處早前批准4間航空公司調低機票客運燃油附加費。因應燃油附加費不時調整，消費者當然想比較不同航空公司的燃油附加費。本會向民航處查詢，得悉航空公司獲得政府批准收取的機票客運燃油附加費，金額是按民航處於機票的「出票日期」或「發票日期」（date of issue）批准的附加費準則收取，而非根據航班的實際出發日期所獲批的數額收取。同樣道理，若消費者參加旅行團或購入旅遊套票，旅行社亦按上述原則辦理，消費者可在報名時向旅行社查詢出票日期，以確定附加費的數額。

消費者亦可向民航處查詢或瀏覽其網頁（www.cad.gov.hk）所登載的核准附加費列表，其中包括航空公司的名稱、每張機票內的核准附加費數額、適用時段及長短程機票的資料。