

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|--|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>序言</p> <p>一、本事項所稱山域活動，指企業經營者（以下簡稱業者）帶領消費者進入我國山域，從事登山健行、溯溪(含溪降)、攀岩及雪攀之山域活動。</p> <p>二、社團法人及社會團體因會務目的，為會員或招募會員辦理分攤行政成本之非營利山域活動者，不在此限。</p> | <p>一、鑒於山林開放，民眾休閒旅遊風氣日盛，消費者可透過多元管道取得參與登山活動之資訊，為保障以休閒旅遊為目的，從事山域活動之消費者安全及權益，並提升登山活動品質，爰依消費者保護法第十七條訂定本規範。</p> <p>二、依據山域嚮導資格檢定辦法第三條，山域嚮導類別及執行業務範圍包含：登山嚮導(擔任山域健行及登山活動之嚮導)、溯溪嚮導(擔任溯溪及溪降活動之嚮導)、攀岩嚮導(擔任攀岩活動之嚮導)及雪攀嚮導(擔任冰雪地攀登活動之嚮導)，爰於第一條明定適用範疇，係指業者帶領消費者進入我國山域，從事登山健行、溯溪(含溪降)、攀岩及雪攀之山域活動。</p> <p>三、依據人民團體法第三十九條、第十一條及民法第四十五條、第四十六條，明定社團法人及社會團體。</p> |
| 壹、應記載事項 | |
| <p>一、契約審閱</p> <p>山域活動定型化契約(以下簡稱本契約)之審閱期間至少一日。但當日在固定地點，供消費者現場臨時報名參團之一日山域活動，應於簽約前，將本契約內容充分向消費者說明，雙方於現場簽訂書面契約或以雙方同意之其他適當方式表示同意，以憑信守。</p> <p>消費者簽章： 業者簽章：</p> | <p>一、為使消費者瞭解定型化契約之內容，保障消費者知的權利，並符合消費者保護法第十一條之一規定，爰參考行政院消費者保護會公告定型化契約審閱期間彙整表，並於第一項及第三項明定契約審閱期間至少一日，但也提供現場臨時報名參團提供彈性規定，業者應充分向消費者說明契約內容及其違反之效果。</p> <p>二、另參考消費者保護法第十三條規定，於第二項明定業者得於出發前製作看板、發放文件、或其他顯著方式，公告定型化契約內容。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>簽約日期： 違反前項本文規定者，契約條款不構成契約內容，但消費者得主張契約條款仍構成契約內容。</p> | |
| <p>二、當事人等及其基本資料 本契約應記載消費者、其緊急聯絡人及業者基本資料： (一) 消費者姓名、電話、出生年月日、身分證明文件名稱及號碼、住(居)所。 (二) 緊急聯絡人姓名、與消費者關係及電話。 (三) 業者名稱、登記或立案證書字號、代表人姓名、電話及營業所在地(或會址)。如業者係自然人，應記載其姓名、身分證明文件名稱及號碼、電話及住(居)所。</p> | <p>一、規定雙方當事人簽約應填寫資料，俾供履約相關事項之聯繫。 二、另為因應山域活動中突發緊急事件處理事務之需要，訂定消費者之緊急聯絡人基本資料及多種聯繫方式。</p> |
| <p>三、廣告責任 業者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。廣告、宣傳文件、行程表或其他說明內容均為本契約內容之一部分。</p> | <p>業者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告所述內容，參照消費者保護法第二十二條規定，爰為本點規定。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|--|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>四、簽約地點及日期</p> <p>本契約應記載簽約地點及日期。未記載簽約地點者，以出發地為簽約地點；未記載簽約日期者，以出發日為簽約日期。</p> <p>業者將中央主管機關訂定之契約書公開並印製於領(收)據或其他收取費用憑證交付消費者時，除當事人另有約定外，視為已與消費者簽約。</p> | <p>一、為確保業者及消費者雙方權利義務，爰明定雙方簽約地點及日期。</p> <p>二、參照發展觀光條例第二十九條第三項規定，爰為第二項規定。</p> |
| <p>五、業者應訂定詳實之山域活動計畫</p> <p>業者應訂定詳實之山域活動計畫；其計畫應包括下列事項：</p> <p>(一) 消費者姓名、身分證明文件名稱與號碼、年齡、血型、疾病史、聯絡方式及住址。</p> <p>(二) 消費者所屬機關、機構、學校、法人或團體之名稱；若無，則免。</p> <p>(三) 山域活動期間及行程。</p> <p>(四) 裝備清單(包含團體裝備及個人裝備要求)，包括具備定位及通訊功能之器材。</p> <p>(五) 消費者之緊急聯絡人及業者之留守聯絡人之姓名及聯繫方式。</p> <p>(六) 風險管理及緊急應變相關計畫與作為。</p> <p>(七) 消費者技能及體能建議。</p> | <p>一、規定業者應就山域活動訂定詳實之計畫，及計畫應包括之基本事項。</p> <p>二、第四款及第七款依照山域活動計畫，爰參考「登山活動注意事項」登山體能及裝備建議表。</p> <p>三、第五款所定留守聯絡人係指未實際同行參與山域活動，惟實際了解特定山域活動之計畫及規劃，為該山域活動於山下留守並注意行程進度及安全之人員。</p> <p>四、第六款風險管理及緊急應變相關計畫與作為，爰參考「登山活動注意事項」風險管理計畫檢核表。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>六、山域活動費用</p> <p>應記載山域活動費用總額及主要費用項目。</p> | <p>規定契約應明定山域活動總費用及主要項目；另考量山域活動費用名目不一，須清楚明確載明各項費用以杜絕爭議。例如：代辦入山許可證等行政規費、車資及登山口接駁、餐飲費、嚮導人員及業者為消費者安排之協作報酬、保險費、其他必要費用。</p> |
| <p>七、山域活動費用之付款方式</p> <p>本契約應記載消費者於簽約時應繳金額及繳款方式。</p> | <p>支付山域活動費用為消費者主要義務，考量繳款方式之多樣性，應明確規定應繳金額及繳款方式，俾利山域活動定型化契約順利履行。</p> |
| <p>八、消費者協力義務</p> <p>山域活動需消費者之行為始能完成，而消費者不為其行為者，業者得定相當期限，催告消費者為之。消費者屆期不為其行為者，業者得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。</p> | <p>消費者參與山域活動除應給付山域活動費用外，並應提供山域活動所需之證件及其他配合山域活動之協力行為，俾利山域活動行程順利進行。如消費者未盡各該協力義務，業者得依民法相關規定，分別定期催告或終止契約。</p> |
| <p>九、集合、出發之時間與地點</p> <p>本契約應記載消費者之集合、出發之時間及地點。</p> | <p>消費者未準時到達約定地點集合至未能出發，視為任意解除契約。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|--|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>十、山域活動最低出團人數</p> <p>業者應向消費者揭示最低出團人數，以及嚮導與消費者人數比。</p> <p>未達前項最低出團人數者，當日報名之一日山域活動，業者應於預訂出發時間前通知消費者解除契約；其他山域活動，業者應於山域活動預定開始日前____日(至少三日，如未記載時，視為三日)通知消費者解除契約；怠於通知致消費者受損害者，業者應賠償消費者損害。</p> <p>業者依第二項規定解除契約後，依下列方式處理消費者已繳交之費用：</p> <p>(一) 退還消費者已交付之全部費用。但已於第六條明列，且業者為山域活動規劃所需已代繳之行政規費或其他必要費用，得予扣除。</p> <p>(二) 徵得消費者同意，訂定另一山域活動契約，將應返還消費者之全部費用移作該另訂之山域活動契約之費用全部或一部份；有超出之賸餘費用，應退還消費者。</p> | <p>一、考量山域活動專業性需求及難易度不同，爰於第一項規範業者應向消費者揭示最低出團人數，以及嚮導與消費者人數比，俾利消費者選擇參考。</p> <p>二、第二項明定未達最低出團人數，業者通知解除契約之期限，俾保障雙方權益。</p> |
| <p>十一、山域活動開始前消費者任意解除契約及其責任</p> <p>消費者於山域活動開始前得解除契約，並依下列基準賠償：</p> <p>(一) 山域活動開始前第四十一日以前解除契約者，賠償山域活動費用百分之五。</p> <p>(二) 山域活動開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠</p> | <p>消費者於山域活動開始前有解除契約之權利，惟因業者可能已為山域活動代支出必要費用(如行政規費、交通、食宿預定等)，消費者應負擔業者支出必要費用及損失賠償。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>償山域活動費用百分之十。</p> <p>(三) 山域活動開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償山域活動費用百分之二十。</p> <p>(四) 山域活動開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償山域活動費用百分之三十。</p> <p>(五) 山域活動開始前一日解除契約者，賠償山域活動費用百分之五十。</p> <p>(六)消費者於山域活動開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償山域活動費用百分之一百。</p> <p>前項規定作為損害賠償計算基準之山域活動費用，應先扣除行政規費後計算之。</p> <p>業者如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。</p> | |
| <p>十二、山域活動開始前因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由解除契約</p> <p>因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。</p> <p>前項情形，業者應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之全部必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還消費者。</p> | <p>一、山域活動開始前如因天災地變等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由而無法成行，任一方均得解除契約，且不負損害賠償責任，爰於第一項明定。</p> <p>二、山域活動前業者已代支出之必要費用，應核實扣除後再將餘款返還消費者，以期公允，爰於第二項明定。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>十三、山域活動開始前客觀風險事由解除契約</p> <p>出發前，業者擬帶領前往之山域地帶，有事實足認發生危害消費者生命、身體、健康、財產安全之高度風險者，任何一方得解除契約，準用前條第二項之規定。但解除之一方，應另按山域活動費用總額百分之___補償他方（不得超過百分之五）。</p> | <p>山域活動開始前如有客觀上發生危險之可能，致消費者或業者任一方請求解除契約，為免爭議，明定得準前條規定主張解除契約，為應另按山域活動費用比例補償他方。例如：若颱風將至，但該地區尚未發布颱風假，因家屬擔心而要求解除契約情形。</p> |
| <p>十四、山域活動無法成行時，業者之通知義務及賠償責任</p> <p>因可歸責於業者事由，致山域活動無法成行，業者於知悉無法成行時，應及時通知消費者及說明其事由，並退還消費者已給付之山域活動費用；並應按書面、電話或電子傳輸方式通知到達消費者之時間及山域活動費用，依下列規定賠償：</p> <p>業者已為第一項通知者，則按通知到達消費者時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償消費者之違約金：</p> <p>(一) 通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償山域活動費用百分之五。</p> <p>(二) 通知於出發日前第三十一日至第四十日以內到達者，賠償山域活動費用百分之十。</p> <p>(三) 通知於出發日前第二十一日至第三十日以內到達者，賠償山域活動費用百分之二十。</p> <p>(四) 通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償山域活動費用百分之三十。</p> | <p>考量業者因故意或重大疏失致無法如期成行情形，消費者得解除契約，並得請求業者應返還已給付之山域活動費用及依通知日距離山域活動開始之日長短給付賠償，故保留原條文。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>(五) 通知於出發日前一日到達者，賠償山域活動費用百分之五十。</p> <p>(六) 通知於出發當日以後到達者，賠償山域活動費用百分之一百。</p> | |
| <p>十五、業者之義務</p> <p>業者應於山域活動出發____日前，舉辦行前說明會，並以書面或雙方同意之其他適當方式提供第五條(三)(四)(五)之業者留守聯絡人姓名及聯繫方式、(六)(七)及下列資訊予告知消費者：行程期間天候預報、如何配合團隊運作、其他安全注意事項；有必要時，業者應要求消費者進行行前訓練。但當日現場報名之一日山域活動，業者應依活動性質參酌前述內容，於活動出發前進行必要安全注意說明。</p> <p>業者應就山域活動，指派嚮導人員全程隨同服務及協助；業者有違反法令或契約規定，致消費者受損害者，應負賠償責任。</p> <p>前項所稱嚮導人員，指依山域嚮導資格檢定辦法規定取得山域嚮導證書，或其他國內外相關依法立案或登記之團體所發具有山域專業能力證明文件之人員，帶領或陪同消費者從事山域活動。</p> | <p>一、考量山域活動縱使休閒旅遊性質，亦有一定風險性或具有一定挑戰性，業者應對消費者進行行前說明，使消費者充分明瞭山域活動之重點注意事項或應於必要時辦理行前訓練，爰於第一項明定。</p> <p>二、山域活動因地形、路線、天候等改變，具有一定風險性，業者應指派專業人員全程陪同及協助，爰於第二條第四項明定。</p> |
| <p>十六、業者於山域活動行程中之協助處理義務</p> <p>消費者於山域活動行程中發生疾病或意外事故時，業者應為必要之協助及處理；所生費用，由消費者負擔。除有可歸責於業者之事由外，不得向業者請求退還山域活動費用。</p> <p>消費者於山域活動開始後，中途離隊者，業者應準用第一項規定辦</p> | <p>明定消費者於山域活動時發生身體疾病或意外事故，業者應為必要之協助及處理。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>理。業者對於消費者發生第一項或第二項情事而退出行程，有故意或過失者，其所產生之費用，由業者負擔。</p> | |
| <p>十七、山域活動開始後因可歸責於業者之事由致山域活動變更 因可歸責於業者之事由致變更山域活動行程或其他契約約定事項，致未達成本契約所定山域活動時，消費者得請求業者賠償各該差額二倍之違約金；業者因故意或重大過失者，消費者得請求業者賠償各該差額至五倍之違約金。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。 業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為山域活動費用總額之百分之五。 消費者因第一項情形受有損害者，另得請求賠償。</p> | <p>因業者違約或過失導致山域活動無法如期履行時，消費者可要求業者賠償違約金並有權終止契約。</p> |
| <p>十八、保險 業者應為消費者投保公共意外責任險、傷害保險或特定活動綜合保險，並協助消費者投保適當之保險。 保險給付項目及最低保險金額應依相關規定辦理。</p> | <p>一、業者辦理活動應為消費者投保適切保險，惟保險種類眾多，且部分地方政府或場域主管機關，就進入部分山林場域另規定應投保相關特定保險情形，且保險業者因山域活動地點、日程等因素有不同風險評估考量，爰參採各界意見，不強制規範險種，謹以保障業者及消費者為目的，要求業者應提供或揭露保險內容。 二、公共意外責任保險、傷害保險或特定活動綜合保險給付項目及最低保險金額爰參採「登山活動注意事項」。</p> |
| <p>十九、消費爭議處理 業者應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。</p> | <p>業者與消費者之間如發生消費爭議，應依消費者保護法規定之消費爭議處理程序辦理，爰為本點規定。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|--|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>二十、個人資料之保護</p> <p>業者因履行本契約之需要，於代辦相關許可、安排交通工具、住宿及其所附隨服務之目的內，消費者同意業者得依法蒐集、處理及利用其個人資料。</p> <p>前項消費者之個人資料，業者負有保密義務；非經消費者書面同意或依法規規定，不得將其個人資料提供予第三人。</p> <p>第一項消費者個人資料蒐集之特定目的消失或山域活動終了時，業者應主動或依消費者之請求，刪除、停止處理或利用消費者個人資料。但因執行業務所必須或經消費者書面同意者，不在此限。</p> <p>業者發現第一項消費者個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。</p> <p>前項情形，業者應以書面、簡訊或其他適當方式通知消費者，使其可得知悉各該事實及業者已採取之處理措施、聯繫窗口等資訊。</p> | <p>一、業者辦理山域活動業務，應依個人資料保護法及業者個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法規定蒐集、處理及利用消費者個人資料，爰於第一項明定消費者同意業者得蒐集、處理及利用其個人資料，以利山域活動定型化契約之履行。</p> <p>二、第二項明定業者對於消費者之個人資料負有保密義務。</p> |
| <p>二十一、當事人簽訂之山域活動契約條款如較本應記載事項規定更有利於消費者時，從其約定。</p> | <p>基於契約自由原則，業者與消費者得協商契約其他有關事項，惟不得對消費者為不利之約定，故為保護消費者最有利之合法權利，爰為本點規定。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|---|--|
| 建議草案條文 | 說明 |
| <p>二十二、約定合意管轄法院</p> <p>因本契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六之九條規定小額訴訟管轄法院之適用。</p> | <p>業者與消費者因契約發生爭議，如無法透過申訴、調解妥善處理而訴諸法院解決者，依民事訴訟法規定，業者與消費者得約定合意管轄法院，但不得違反消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二款、第四百三十六之九條規定小額訴訟管轄法院之適用，爰為本點規定。</p> |
| 貳、不得記載事項 | |
| <p>一、山域活動之行程、路線、交通、價格及其他服務內容，不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字。</p> | <p>關於山域活動之行程、交通、價格、餐飲等服務內容，應予明確具體，不得記載僅供參考或不確定之文字，爰為本點規定。</p> |
| <p>二、排除消費者之任意解除、終止契約之權利。</p> | <p>為保障消費者權益，爰明定契約不得排除消費者任意解約、終止契約之權利。</p> |
| <p>三、消費者對業者片面變更契約內容，不得異議。</p> | <p>為保障消費者權益，爰明定契約不得排除消費者對業者片面變更契約內容表達異議之權利。</p> |
| <p>四、業者除收取本契約約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。</p> | <p>山域活動費用為契約之必要要素，雙方約定後，業者不得再假借任何名義予以增加，爰為本點規定。</p> |
| <p>五、免除或減輕依消費者保護法或其他相關法規規定應履行之義務。</p> | <p>業者對於法律規定或契約約定之義務，應忠誠履行，不得任意免除或減輕其責任，爰為本點規定。</p> |
| <p>六、其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者之約定。</p> | <p>為確保消費者權益，業者不得有違反誠信原則及平等互惠原則之約定，爰為本點規定。</p> |

| 山域活動定型化契約應記載及不得記載事項(草案) | |
|-------------------------|---|
| 建議草案條文 | 說明 |
| 七、排除對業者履行輔助人所生責任之約定。 | 履行輔助人為業者之代理人或使用人，參照民法第二百二十四條之規定，爰為本點規定。 |