

香港添馬添美道二號
政府總部西翼二十二樓
商務及經濟發展局 旅遊事務署



Tourism Commission
Commerce and Economic Development Bureau
22/F West Wing,
Central Government Offices,
2 Tim Mei Avenue,
Tamar, Hong Kong

本函檔號 Our Ref. :
來函檔號 Your Ref. :

電話號碼 Tel. No.: (852) 2810 2461
傳真號碼 Fax No.: (852) 2801 4458

傳真及電郵

香港中區
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會秘書處
經濟發展事務委員會秘書
游德珊女士
(傳真號碼: 3151 7052)

游女士:

立法會經濟發展事務委員會

蔣麗芸議員有關檢討外遊旅客保障機制的信件

本年 7 月 15 日就題述事宜致商務及經濟發展局局長的函件經已收悉。本局就蔣麗芸議員在本年 7 月 14 日致事務委員會主席的函件，以及蔣議員及葛珮帆議員於本年 7 月 16 日發出的相同內容的信件的回覆如下。

郵輪公司的產品及服務內容詳情受本身的銷售合約內的條款及細則約束。事實上，因惡劣天氣或其他不可避免的情況下以保障郵輪及旅客安全為理由更改郵輪航程，在國際郵輪業界並不罕見。郵輪產品的銷售合約上列明的條款及細則中，一般都包括郵輪公司或船長在確保旅客安全的前提下，有權因應在惡劣天氣情況臨時取消或修改既定的航程或停靠的港口，而不會作出任何賠償。旅客在購買郵輪旅遊產品時亦應已從代理或旅行社方面得悉有關條款及細則。如旅客對郵輪公司、代理或旅行社的安排有任何不滿，可循現有處理消費者與服務提供者之糾紛的途徑投訴，例如向消費者委員會(消委會)投訴。消委會會以調停人的身份處理投訴，協助商戶及投訴人解決糾紛。旅客亦可選擇向旅遊業議會投訴。

普及化郵輪旅遊在香港是較為嶄新的旅遊產品，隨著郵輪旅遊逐漸受消費者歡迎，為協助消費者了解郵輪旅遊產品的主要特色，以致選擇及購買郵輪旅遊產品需注意的事項，香港旅遊業議會在較早前已編撰一份《旅客經旅行社訂購郵輪旅遊產品須知》(見附件)，列明郵輪旅遊產品的特色及旅客的權益，供透過本港旅行社預訂郵輪產品的旅客參考。

如有進一步查詢，歡迎隨時與本署聯絡。

旅遊事務專員

(蔡健斌



代行)

2015 年 7 月 28 日

附件



旅客經旅行社 訂購郵輪旅遊產品須知

1. 旅客在訂購郵輪旅遊產品前，必須清楚瞭解郵輪公司及旅行社各自的條款及細則，包括免責條款。航程中，為保障郵輪及其乘客的安全，郵輪船長有權因天氣不佳、機械故障或其他任何不可抗力因素，而臨時決定取消或修改既定的航程或停靠的港口。
2. 旅客在旅程中如對服務安排有疑問，或遇到事故，宜先參考所購買的郵輪旅遊產品的條款及細則，在有需要時與郵輪公司或旅行社聯絡。
3. 旅客返港後，若對旅程中的安排有意見，宜先參考所購買的郵輪旅遊產品的條款及細則，在有需要時聯絡以下公司或機構，以協助跟進有關事宜：
 - (i) 郵輪公司；
 - (ii) 旅行社；
 - (iii) 香港旅遊業議會。

旅客亦可以聯絡消費者委員會，以轉介有關事宜給相關公司或機構。

4. 旅客向旅行社購買郵輪旅遊產品，可得到「旅遊業賠償基金」及「旅行團意外緊急援助基金計劃」的保障。付款後，應檢查收據是否已蓋上足額印花費。
5. 旅客選擇旅遊保險時，必須先清楚瞭解保險的保障範圍，然後按個人需要，選購合適保險。

香港旅遊業議會及消費者委員會的聯絡方法如下：

香港旅遊業議會

總機：2807-1199
熱線：2969-8188
網址：www.tichk.org
消費者關係部電郵地址：
crd@tichk.org

消費者委員會

消費者投訴及諮詢熱線：2929-2222
網址：www.consumer.org.hk
電郵地址：cc@consumer.org.hk



香港旅遊業議會
TRAVEL INDUSTRY COUNCIL
OF HONG KONG