

修正「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」

應記載事項第四點、第六點、第七點

藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項自 101 年 6 月 29 日公布施行。觀賞藝文表演活動為國人休閒娛樂活動重心之一，定型化契約應記載及不得記載事項研訂之主要目的，在維護企業經營者與消費者定型化契約之平等互惠，針對現今藝文表演票券之主要消費問題預先進行重點規制，以提升消費者對於整體藝文環境之信賴，藉以促進我國藝文表演產業之健全發展。

考量現今藝文表演產業多元發展，票券型態及退換票方式亦多樣化，藝文表演票券之消費糾紛有日益增多之勢，基於輔導及扶植文化產業之立場，檢討各項措施，爰修正藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項第四點付款方式、第六點退、換票機制與第七點票券毀損、滅失及遺失之入場機制相關規定。

「藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」

應記載事項第四點、第六點、第七點修正規定對照表

修正規定	現行規定	說明
四、付款方式 本藝文表演票券之費用共計新臺幣（以下同）_____元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。 <u>消費者得依下列方式之一繳付費用：</u> ☐現金。 ☐信用卡。 ☐支票。 ☐其他：	四、付款方式 本藝文表演票券之費用共計新臺幣（以下同）_____元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。 甲方得依下列方式之一繳付費用： ☐現金。 ☐信用卡。 ☐支票。 ☐其他：	為統一條文用語，甲方修正為消費者。
六、退、換票機制 企業經營者應提供藝文表演票券退、換票機制並詳加說明。<u>但非供自用，購買票券而轉售圖利者，企業經營者得不予退、換票。</u> <u>企業經營者應依藝文表演之性質，就以下退、換票機制擇一勾選。但請求退、換票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費：</u> ☐方案一： <u>消費者請求退、換票之時限為該票券所載演出日前_____日（不得多於十日）。但消費者於退、換票時限屆至前購買，迄於時限屆至後始收受票</u>	六、退、換票機制 企業經營者應提供藝文表演票券退、換票機制並詳加說明。 甲方之退、換票時限為該票券所載演出時間前_____日（不得多於十日）。但甲方於退、換票時限屆至前購買，迄於時限屆至後始收受票券或於開演前仍未收受票券者，亦得退票。 消費者申請退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾_____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。<u>但申請退、換票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</u>	一、現今藝文表演產業多元發展，票券型態及退換票方式亦多樣化。 二、於本點新增第一項後段規定，依據為社會秩序維護法第六十四條第二款，以保障真正消費者與藝文產業不受資訊黃牛侵害。 三、於本點第二項，新增企業經營者應依藝文表演之性質，就下述四種退、換票機制擇一勾選，且敘明請求退、換票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。 四、因應本點修正，連動調整「藝文表演票券定型化契約範本」，修正第九條與第十條；原條文第十

修正規定	現行規定	說明
券或於開演前仍未收受票券者，亦得退票。 消費者請求退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。 ☐ 方案二： ☐ A(僅供退票) 消費者請求退票之時限為購買票券後三日內；企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之五者，以百分之五為限）。 ☐ B(併供退、換票) 消費者請求退、換票之時限為購買票券後三日內；企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之五者，以百分之五為限）。 ☐ 方案三： ☐ A(僅供退票) 消費者請求退票之時限為該票券所載演出日前____日（不得多於二十日）；企業經營者收取之手		一條至第二十條，調整條號為第十條至第十九條，條文內容不變。 五、為使產業生態更為活絡，爰將原單一方案之退換票機制，修正為四種方案，以維持企業經營者應提供藝文表演票券退換票機制。 六、方案一同現行規定之開演前十日可退、換票。表演藝術團體類型之企業經營者希望維持現行退換票機制，且實務上少見相關消費爭議，於方案一維持現行規定之退換票時限及手續費上限規定。 七、<u>新增方案二</u>： (一)因部分熱門流行音樂票券往往一開賣即售罄，為使消費者在票券完售後尚有機會購得票券，故訂定三日可退票期間。 (二)若消費者因故於三日內退、換票，對企業經營者而言亦有人力及郵資等勞務成本支出，爰酌收手續費（以票面金額百分之五為限）。 (三)本方案分成僅提供退票機制之 A 欄與同時提供退換票機制之 B 欄，採勾選方式，由企業經營者自訂是否提供換票機制。實務上之換票操作流程，

修正規定	現行規定	說明
續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。 ☐B(併供退、換票) 消費者請求退、換票之時限為該票券所載演出日前____日（不得多於二十日）；企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。 ☐方案四： ☐A(僅供退票) 消費者請求退票之時限及企業經營者收取之手續費如下： 演出日前第三十一日前請求退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。 演出日前第十一日至第三十日內請求退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之三十者，以百		是先退票再購票，因演出場次及座位有限，消費者不一定能於退票時亦購得新票，惟企業經營者至少維持並提供退票機制，以保障消費者權益，爰增訂換票得選用勾選欄位。 八、<u>新增方案三</u>： (一)本方案係增加可退、換票時限最多達開演前二十日，係考量現今票券交易型態多樣，為使交易更為活絡，經退票釋出之票券得有更充足時間再售出。 (二)若消費者因故於開演最多二十日前退、換票，對企業經營者而言亦有人力及郵資等勞務成本支出，爰酌收最高百分之十手續費（以票面金額百分之十為限）。 (三)本方案分成僅提供退票機制之A欄與同時提供退換票機制之B欄，採勾選方式，由企業經營者自訂是否提供換票機制。實務上之換票操作流程，是先退票再購票，因演出場次及座位有限，消費者不一定能於退票時亦購得新票，惟企業經營者至少維持並提供退票機

修正規定	現行規定	說明
分之三十為限)。 演出日前第三日至第十日內請求退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元(超過票面金額百分之五十者，以百分之五十為限)。 演出當日至演出日前第二日內請求退票者，企業經營者得不予退票。 ☐B(併供退、換票) 消費者請求退、換票之時限及企業經營者收取之手續費如下： 演出日前第三十一日前請求退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元(超過票面金額百分之十者，以百分之十為限)。 演出日前第十一日至第三十日內請求退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元(超過票面金額百分之三十者，以百分之三十為限)。		制，以保障消費者權益，爰增訂換票得選用勾選欄位。。 九、新增方案四： (一)為有效遏止資訊黃牛利用木馬程式搶票，藉以獲取不法暴利，損害消費者與企業經營者之權益，爰訂定級距式的退票規定。以距離開演前三十一日、三十日至十一日前、十日至三日前三段時間，分別訂定百分之五十、百分之三十、百分之十手續費率，以壓縮資訊黃牛業者賣票時限及提高銷售成本。 (二) 本方案分成僅提供退票機制之 A 欄與同時提供退換票機制之 B 欄，採勾選方式，由企業經營者自訂是否提供換票機制。實務上之換票操作流程，是先退票再購票，因演出場次及座位有限，消費者不一定能於退票時亦購得新票，惟企業經營者至少維持並提供退票機制，以保障消費者權益，爰增訂換票得選用勾選欄位。

修正規定	現行規定	說明
演出日前第三日至第十日以內請求退、換票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之五十者，以百分之五十為限）。 演出當日至演出日前第二日內請求退、換票者，企業經營者得不予退、換票。		
七、票券毀損、滅失及遺失之入場機制 <u>企業經營者</u>應提供<u>消費者</u>票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並詳加說明。 就下列票券，<u>企業經營者</u>不得拒絕<u>消費者</u>入場： （一）<u>記名式票券</u>：持有身分證明及票券購買證明者。 （二）<u>劃位式無記名票券</u>：持有票券購買證明且無其他票券持有人入場者。	七、票券毀損、滅失及遺失之入場機制 乙方應提供甲方票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並詳加說明。 就下列票券，乙方不得拒絕甲方入場： 一、<u>記名式票券</u>：持有身分證明及票券購買證明者。 二、<u>劃位式無記名票券</u>：持有票券購買證明且無其他票券持有人入場者。	為統一條文用語，爰將乙方修改成企業經營者，甲方修改成消費者。