


## 本會為旅遊服務業“誠信店”制定行業守則

根據統計資料，2016年錄得接近五十萬人次的本澳居民使用旅行社服務報團外遊，為配合這種普遍的消費活動，本會針對旅行社開辦外遊團的實際運作、近年較常出現的爭議，以及諮詢相關行業商會的專業意見後，制定了“旅遊服務業(外遊團)行業守則”，保障消費者從報團、出發至抵達目的地旅遊期間各方面的權益。

凡屬“誠信店”優質標誌計劃內的旅行社，在其為消費者提供“外遊團”服務時，必須遵守該行業守則。行業守則對“誠信店”有十一項的要求，包括旅行社相關的宣傳不能有誤導成份，旅行社與消費者交易的合同，行文必需簡明、易讀，團費例如燃油附加費，以及非團費範圍內，例如簽證費等每項費用都要詳細以澳門元標示；同時，旅行團所有的安排，包括前往旅遊目的地的交通工具，例如航班時間、艙位類型，以及入住酒店星級與房間類型、景點、在當地乘

坐交通工具的種類、預計旅遊期間可能出現的費用，例如自費活動等都要明文列在宣傳、行程介紹等材料內；另外，旅行社需制定一旦更改或取消行程的政策，給予消費者妥善的安排。

上述行業守則已於本年六月生效，並納入到“誠信店”年度評核機制的“專業項目”巡查準則內，如“誠信店”計劃內的旅行社不遵守該守則，將會被扣分或不獲發年度“誠信店”標誌。

“旅遊服務業(外遊團)行業守則”是“誠信店”計劃內的第十七份行業守則，而行業守則制定的目的是因應“誠信店”計劃內不同行業的營運特性，透過優化措施，從而提升行業的服務質素，增加消費者的消費信心，並可促進相關行業的發展，本會歡迎“誠信店”計劃以外的商號使用各行業守則，讓消費者獲得更全面的保障。 



## “旅遊服務業行業(外遊團)行業守則” “Código de práticas para o sector dos serviços de turismo”

1. 遵守澳門特別行政區相關法律法規。
  2. 誠懇、熱心為消費者提供服務。
  3. 合同內須清晰訂明以下事項，行文應易於閱讀理解，並須向消費者詳細解釋，使其知悉及瞭解：
    - A：對消費者所負之責任；
    - B：團費、其他收費項目及其費用，金額須以澳門元清晰標示；
    - C：團費不包括之費用項目(如保險、簽證費、行李超重費等)；
    - D：於旅遊目的地可能收取之費用，並列出有關貨幣及參考價格；
    - E：包團之一般政策及其金額之計算方式(如適用)；
    - F：對於消費者取消行程之一般政策；
    - G：更改行程之一般政策；
    - H：因不可抗力之原因(如戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災等)而取消/變更行程之處理方式。
  4. 設有特定機制以保障消費者的個人私隱。
  5. 確保所提供之商品及服務符合保障消費者人身及財產安全的原則。
  6. 主動以清晰的書面方式向消費者提供以下旅遊產品資訊：
    - A：所有收費項目(包括團費、機場稅、燃油附加費等)；
    - B：自費項目及其參考價格(如適用)；
    - C：往返交通的方式及時間；
    - D：機種、航班及艙位類型；
    - E：當地乘坐之交通工具；
    - F：當地食宿的安排，包括酒店星級及所入住的客房類型；
    - G：遊覽景點及行程安排。
  7. 如有任何變更或取消行程之情況，須於合理期限內通知消費者，並為其提供適當及合理之其他選項，以確保消費者有充足時間重新選擇及規劃。
  8. 於行程進行期間，如消費者遇上問題，應全力協助其解決。
  9. 提供具有商號基本聯絡資料之發票，並列出收取之所有費用明細。
  10. 商號進行的宣傳推廣及廣告活動的內容，必須是事實，不得有誤導成份。
  11. 制定內部指引，確保與第三方服務供應商維持良好溝通(如航空公司、當地接待之旅行社及酒店等)。
1. Cumprir a lei da Região Administrativa Especial de Macau;
  2. Prestar serviços aos consumidores de forma sincera e dedicada;
  3. Celebrar contrato do qual constem claramente os itens abaixo indicados e cuja redacção seja de fácil compreensão, informando explicitamente o consumidor do conteúdo do contrato para que tome conhecimento e entenda o mesmo:
    - A Responsabilidades assumidas perante o consumidor;
    - B Responsabilidades assumidas perante o consumidor;
    - C Taxas excluídas no preço da viagem (como a taxa de seguro, a taxa do pedido de visto e a taxa de excesso de bagagem);
    - D Taxas possivelmente cobradas no destino de viagem, indicando a moeda adoptada e o preço de referência;
    - E Taxas excluídas no preço da viagem (como a taxa de seguro, a taxa do pedido de visto e a taxa de excesso de bagagem);
    - F Taxas possivelmente cobradas no destino de viagem, indicando a moeda adoptada e o preço de referência;
    - G Política geral de alterações do programa de viagem;
    - H Política geral de cancelamento ou alterações do programa de viagem por motivos de força maior (como guerra, instabilidade política, atentado terrorista e desastre natural).
  4. Estabelecer um mecanismo específico destinado a assegurar a protecção da privacidade do consumidor;
  5. Garantir que os produtos vendidos e os serviços prestados correspondam ao princípio de protecção da segurança dos consumidores e dos seus bens;
  6. Fornecer, de forma clara e por escrito, as seguintes informações relativas aos produtos turísticos aos consumidores:
    - A Todas as taxas a cobrar (incluindo o preço da viagem, as taxas de aeroporto e combustível);
    - B Suplementos opcionais e seus preços de referência (Se aplicável);
    - C Meios de transporte de ida e volta e relativas horas de partida e chegada;
    - D Tipo de avião, voos e sua classe;
    - E Transportes locais;
    - F Refeições e alojamento, incluindo a classe de estrelas do hotel e tipo de quarto para pernoite;
    - G Pontos turísticos incluídos no programa e itinerário relacionado.
  7. Avisar, dentro do prazo razoável, os consumidores e oferecer alternativas adequadas e razoáveis à sua escolha em caso de qualquer alteração ou cancelamento do programa, por forma a assegurar que tenham tempo suficiente para fazer outra opção ou alterar o seu plano de viagem;
  8. Prestar assistência ao consumidor no caso de encontrar problemas durante a viagem;
  9. Emitir recibo de que constem as informações básicas e os contactos da empresa, listando nele, de forma clara, todas as taxas cobradas;
  10. Assegurar que todo o conteúdo da promoção e propaganda realizada pela empresa seja verdadeiro e autêntico, não podendo induzir em erro;
  11. Definir directrizes internas no sentido de garantir uma boa comunicação com terceiros prestadores de serviços, nomeadamente as companhias aéreas, as agências de viagem receptiva e os hotéis.