

運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項 總說明

企業經營者銷售運動賽事票券(以下簡稱票券)，應對於票價等銷售資訊公開透明、對於廣告內容，亦應負真實之義務，並能確實履行、對於退票機制應有詳細完整規範，並應有相關機制，避免以非供自用購買票券而轉售圖利之情形等，以確保購買票券之消費者權益，爰訂定「運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱本事項)，其要點如下：

一、 應記載事項：

- (一) 企業經營者資訊。(第一點)
- (二) 銷售資訊。(第二點)
- (三) 企業經營者應揭露運動賽事之出賽運動員等事項，並保證所載明之比賽內容為真實資訊。(第三點)
- (四) 付款方式。(第四點)
- (五) 退票機制。(第五點)
- (六) 票券毀損、滅失及遺失時之入場機制及處理方式。(第六點)
- (七) 入場規範及場所容留人數。(第七點)
- (八) 公共意外責任保險給付項目及最低保險金額。(第八點)
- (九) 消費爭議處理機制。(第九點)

二、 不得記載事項：

- (一) 不得記載企業經營者得單方變更契約內容。(第一點)
- (二) 不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。(第二點)
- (三) 不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。(第三點)
- (四) 不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。(第四點)
- (五) 不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。(第五點)
- (六) 不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。(第六點)

(七) 不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。(第七點)

運動賽事票券定型化契約應記載及不得記載事項

規定	說明
<p>壹、應記載事項</p> <p>本事項所稱運動賽事票券(以下簡稱票券),指針對國內現場舉辦提供觀賞之運動比賽活動所公開銷售,並向消費者收取對價之無記名式(或記名式)單一場次票券。</p> <p>本契約自中華民國____年____月____日起,應經消費者審閱____日(不得少於三日)。但售票日距比賽日三日以內者,企業經營者應以適當方式給予消費者審閱契約內容。</p>	<p>一、前言第一項明定本事項所稱運動賽事票券(以下簡稱票券),指針對國內現場舉辦提供觀賞之運動比賽活動所公開銷售,並向消費者收取對價之無記名式(或記名式)單一場次票券。實務上於職業賽事,企業經營者銷售票券,除單一場次票券外,尚有以全年度單一球隊六十場主場比賽之季票方式銷售,而季票除非比賽取消或不可歸責雙方事由(例如疫情期間閉門比賽),企業經營者會依單場比賽價值按比例退費予消費者外,原則上不辦理退票。又以該季票之銷售標的是一種「會員資格」,而入場觀賽、保留特定座位或贈送其他贈品等,為會員資格所附帶之權利或福利,且銷售季票會提供消費者發票,與單一場次票券使用印花稅並不相同。考量本事項適用各種國內現場舉辦提供觀賞之運動比賽活動,且職業賽事所銷售季票之性質、銷售模式亦與單一場次有別,爰本次暫不列入本事項規範,並視實務執行情形,再予檢討滾動修正。</p> <p>二、依消費者保護法第十一條之一第一項規定,企業經營者與消費者訂立定型化契約前,應有三十日以內之合理期間,供消費者審閱全部條款內容。爰於第二項明定最短應給予消費者不少於三日之審閱期間。又考量部分消費者係於現場購票,爰於但書明定,售票日距比賽日三日以內者,企業經營者應以適當方式給予消費者審閱契約內容。又所定</p>

	<p>「適當方式」，例如於明顯處（售票處、入場處或網站）載明本契約。</p>
<p>一、企業經營者資訊</p> <p>企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明名稱、負責人、聯絡方式及營業所所在地地址。</p>	<p>一、為維護消費者權益，企業經營者之資訊應詳細揭露，俾利消費者判斷是否與該企業經營者成立消費契約及發生消費爭議時，有充分資訊可以反應及請求處理，爰明定企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明其詳細資訊。</p> <p>二、又所定聯絡方式，例如電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線。</p>
<p>二、銷售資訊</p> <p>企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明票券之票價、運動種類、比賽時間、比賽地點、比賽隊伍、座次、銷售方式、預售期間、優惠方案事項。</p>	<p>一、考量票券之票價、運動種類、比賽時間等事項為重要事項，企業經營者應詳細揭露，以利消費者確認所購買票券符合其消費需求，爰明定企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明銷售資訊。</p> <p>二、票券包括實體票券及電子票券，並視票券性質，得於比賽場所售票處購買、超商取票、企業經營者提供行動條碼或網址連結等方式取得，併予敘明。</p>
<p>三、比賽內容</p> <p>企業經營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。企業經營者之比賽廣告內容，於契約成立後，應確實履行。</p> <p>運動賽事之各該場次可出賽運動員或出賽隊伍，於比賽前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者，或以明顯方式公告之。企業經營者並應說明或公告變動各該場次可出賽運動員或出賽隊伍之理由。</p> <p>企業經營者未依前項規定通知或公告者，消費者得要求退費。</p>	<p>一、考量消費者多會信賴企業經營者之廣告，並據以作為挑選、購買票券，故不應容許企業經營者以虛假之廣告招攬消費者，爰重申消費者保護法第二十二條規定，於第一項明定企業經營者應保證廣告內容之真實，且其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，並應確實履行。</p> <p>二、考量運動賽事之性質，偶有出賽運動員甚或出賽隊伍需變動之情事，為保障已購買票券之消費者權益，爰於第二項明定出賽運動員或出賽隊伍有變動時，企業經營者應即時通知消費者，並應說明其理由。又所定「可出賽運動員」，指登錄名單，</p>

	<p>尚非指一定會上場比賽之運動員。</p> <p>三、為避免運動賽事內容之變動影響消費者權益，爰於第三項明定未依第二項規定通知或公告者，消費者得要求退費。至於退費額度及是否全額退費，則視個案情況定之。</p>
<p>四、付款方式</p> <p>票券之費用共計新臺幣____元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。</p> <p>消費者得依下列方式之一繳付費用：</p> <p><input type="checkbox"/>現金。 <input type="checkbox"/>信用卡。 <input type="checkbox"/>其他____。</p>	<p>一、為利明確，爰於第一項明定應載明票券費用。</p> <p>二、考量繳付費方式之多元性，爰於第二項明定消費者得繳付費用之方式。</p>
<p>五、退票機制</p> <p>企業經營者應提供票券退票機制，並加以詳加說明。但以非供自用，購買票券而轉售圖利者，企業經營者得不予退票。</p> <p>消費者請求退票之時限，規定如下：</p> <p>(一)票券所載比賽日前(不包括比賽日當日)第____日(不得多於七日)。</p> <p>(二)因不可歸責於雙方之事由致比賽延期者，延期後之比賽日前。</p> <p>消費者請求退票者，企業經營者收取之手續費不得逾票面金額百分之十。但請求退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</p>	<p>一、為保障消費者之權益，爰於第一項明定企業經營者應提供票券之退票機制，並應詳加說明，使消費者了解機制內容。又為避免意圖轉賣票券以營利者透過退票機制降低其不正行為之成本，爰於但書明定以非供自用，購買票券而轉售圖利者，企業經營者得不予退票。</p> <p>二、為避免消費者隨意退票導致企業經營者未能即時因應而生損失，並可能使其他欲購買票券者亦無機會購買票券，爰於第二項明定消費者請求退票之時限，說明如下：</p> <p>(一)第一款明定消費者得於比賽日前(不包括比賽日當日)至多七日請求退票，以七日為例，比賽日為一百十二年三月三十一日，則得退票之末日為一百十二年三月二十四日，以衡平雙方權益。</p> <p>(二)第二款明定因不可歸責於雙方之事由致比賽延期者，消費者得於延期後之比賽日前請求退票，以衡平雙方權益。</p> <p>三、考量企業經營者辦理退票亦生相關成本，爰於第三項明定企業經營</p>

	<p>者得收取之手續費，不得逾票面金額之百分之十。又考量請求退票之事由不可歸責於消費者時，其成本不宜由消費者承擔，爰於但書明定類此情形企業經營者不得收取手續費。</p>
<p>六、票券毀損、滅失及遺失之入場機制 企業經營者應提供消費者票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並加以詳加說明。</p> <p>就下列票券，企業經營者不得拒絕消費者入場：</p> <p>(一)記名式：持有身分證明及購買證明者。</p> <p>(二)劃位式無記名：持有購買證明且無其他票券持有人入場者。</p>	<p>一、為避免票券毀損、滅失或遺失之情形引發消費爭議，爰於第一項明定企業經營者應提供消費者票券毀損、滅失及遺失時之入場機制並加以詳加說明。</p> <p>二、考量購買記名式票券或劃位式無記名票券而持有購買證明者通常即為票券之真正購買人，爰於第二項第一款及第二款分別明定縱使票券毀損、滅失及遺失，企業經營者亦不得拒絕消費者入場之情形。</p>
<p>七、入場規範</p> <p>企業經營者得於維護運動賽事品質、出賽運動員及其他觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處(售票處、入場處或網站)公告之。</p> <p>企業經營者銷售各場次票券之數量，不得超出該比賽場所得容留之觀眾席數或各級主管機關所定人數。但該比賽場所得容留之觀眾席數與各級主管機關所定人數不同時，以各級主管機關所定人數為準。</p>	<p>一、為維護運動賽事品質、出賽運動員及其他觀賞者權益為企業經營者之責任，爰於第一項明定，企業經營者得於上開事項之必要範圍內訂定入場規範，並應於明顯處(售票處、入場處或網站)公告之，以利遵循。</p> <p>二、又入場規範並得依國際規範或基於安全考量等，規定相關事宜，以利消費者知悉並遵循，舉例如下：</p> <p>(一)依國民體育法第四十二條第二項規定，特定體育團體受國際規範者，應依該組織之章程及其相關規定辦理。爰特定體育團體舉辦之國際賽事，國際規範對於入場之消費者應遵循事項另有相關規定之情形。</p> <p>(二)禁止消費者攜帶特定容器(例如玻璃瓶、鋁罐等)盛裝之飲食或特定物品(例如長腳架、長柄雨傘等)入場。</p>

	<p>三、查例如新北市政府所屬運動場館使用管理要點第十四點規定「申請人舉辦之活動，如有出售入場券者，應依法納稅，且入場券發售數量不得超過下列規定：(一)板橋第一運動場：三萬人。(二)板橋第二運動場：一萬人。(三)板橋體育館：固定座位二千七百人。(四)新莊體育館：固定座位四千五百人，活動座位二千六百人。(五)新莊棒球場：一萬二千五百人。(六)新莊網球場：一千人。(七)樹林網球場：一千人。」及臺中洲際棒球場網站所載球場規格之觀眾席數約二萬席，內野一萬四千三百二十一席，外野五千席，故企業經營者銷售各場次票券之數量，應按該比賽場所得容留之觀眾席數或各級主管機關所定人數，爰於第二項明定之。又如該比賽場所得容留之觀眾席數與各級主管機關所定人數不同時，應以各級主管機關所定人數為準，爰於但書明定。</p>
<p>八、保險</p> <p>企業經營者應投保公共意外責任保險，並應載明保險公司名稱、給付項目及保險金額；其保險給付項目及最低保險金額如下：</p> <p>(一)每一個人身體傷亡：新臺幣三百萬元。</p> <p>(二)每一事故身體傷亡：新臺幣一千五百萬元。</p> <p>(三)每一事故財物損失：新臺幣二百萬元。</p> <p>(四)保險期間總保險金額：新臺幣三千四百萬元。</p>	<p>考量比賽過程中，可能有各種風險，例如球砸中消費者等，又可能因為場地設施設備設置不當或未修繕，造成人員傷亡等，爰參考全國性體育團體經費補助辦法第六條規定之公共意外責任保險給付項目及最低保險金額，明定企業經營者應投保公共意外責任保險與該保險之給付項目及最低保險金額，以分擔風險，並減少意外發生時衍生之理賠爭議。</p>
<p>九、消費爭議處理</p> <p>企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明消費爭議處</p>	<p>為明確消費爭議處理事宜，以維護消費者權益，爰明定企業經營者應於明顯處（售票處、入場處或網站）載明消費爭</p>

理機制、程序及相關聯絡資訊。	議處理機制、程序及相關聯絡資訊。
貳、不得記載事項	
一、不得記載企業經營者得單方變更契約內容。	為避免企業經營者單方變更契約內容造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
二、不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。	為避免企業經營者單方任意終止或解除契約造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
三、不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。	為避免企業經營者預先於契約中約定免除終止或解除契約時，其所應負之賠償責任，造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
四、不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。	為避免企業經營者於契約中載明消費者應拋棄或限制消費者依法享有之契約解除權或終止權之條款，造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
五、不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。	為避免企業經營者於契約中預先載明免除其故意及過失責任之條款，造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
六、不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。	為避免企業經營者於契約中預先約定就其對履行輔助人所應負之責任予以免除，造成消費者權益之損害，爰明定此為不得記載事項。
七、不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。	為遏止企業經營者以不實廣告吸引消費者購買票券後再主張其廣告不構成契約之內容或主張廣告僅供參考而免除相關責任，爰明定此為不得記載事項。