

# 「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」Q&A

**Q1：「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱本定型化契約)規定之適用範圍？**

A1：

(一)消費者為婚、喪、喜、慶或其他活動所舉行之餐會(下稱餐會)，並由企業經營者於雙方預先約定之時間與場所，依餐會服務內容約定席次(桌數)提供餐飲或酒水等服務者。

(二)非適用本定型化契約情形如下：

1. 未提供客製化餐點之訂席行為，如臨時起意之訂席且未事先指定餐點種類。
2. 僅提供開水之會議。

**Q2：本定型化契約是否規定契約審閱期？**

A2：依本定型化契約應記載事項規定，契約審閱期間不得少於 3 日，但訂約日距約定餐會日 3 日以內者，企業經營者應給予消費者即時審閱或合理期限之契約審閱期。

**Q3：企業經營者刊登之廣告、口頭約定也屬於契約內容的一部分嗎？**

A3：企業經營者所為之廣告、宣傳文件，與雙方口頭、書面或電子郵件等所為之約定及契約附件，均為契約內容之一部分。

**Q4：契約應載明之服務內容為何？**

A4：契約應載明約定餐會日期、服務時間、廳別、型式、菜單、計費或不另計費設備、設施與服務項目等服務內容。

**Q5：一定要收取定金嗎？**

A5：雙方可約定不收取定金，企業經營者如收取定金應於契約中載明，且定金不可超過預定總價金 20%。

**Q6：消費者如有變故於約定餐會日前取消訂席，定金可以退還嗎？**

A6：可以。依本定型化契約第 10 點明定，企業經營者應於契約載明消費者解除契約返還定金之基準。消費者已付定金，而通知企業經營者解除契約者，得要求企業經營者依通知解約日距原定餐會日長短，返還一定比率之定金。

**Q7：企業經營者違反契約如何處理？**

A7：因可歸責企業經營者之事由，致不能履行或不能完全履行契約所定之餐會服務內容者，企業經營者應立即通知消費者。消費者得依其情形行使以下權利，如受有損害，並得請求賠償：

1. 解除契約，如企業經營者已收取定金，得請求加倍返還定金；其雙方另行約定違約金者，並得請求給付違約金。
2. 按照不能履行之比例，要求減少實際總價金。

**Q8：如發生天災、戰亂等因素導致餐會無法舉辦怎麼辦？**

A8：因天災、戰亂等不可抗力因素，致不能履行契約或履行顯有困難，消費者或企業經營者均得解除契約，契約解除後，企業經營者應無息返還消費者已繳之定金。

**Q9：保證桌數可以變動嗎？**

A9：可以。契約內容應載明消費者應於餐會前之特定時間，向企業經營者告知及確認餐會服務內容及保證桌(人)數。

**Q10：若因訂席、辦桌發生餐飲相關消費爭議時該如何處理？**

A10：如有餐飲消費爭議時，可撥打「1950」全國消費者服務專線，或向各縣市政府消保官或衛生局洽詢協助。

**Q11：哪裡可以下載「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約範本」？**

A11：衛生福利部食品藥物管理署已於網站設立專區提供下載電子檔，可至食品藥物管理署首頁/業務專區/食品/餐飲衛生/餐飲定型化契約專區下載，網址如下：

<http://www.fda.gov.tw/TC/siteContent.aspx?sid=2519>。

**Q12：違反「訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱本定型化契約)規定，是否有相關罰則？**

A12：企業經營者與消費者簽訂之訂席、外燴(辦桌)服務契約條款，倘違反衛福部依消保法第 17 條公告之本定型化契約規定，主管機關可依消保法第 56-1 條要求企業經營者限期改正，屆期不改正者，可處新台幣 3 萬至 30 萬以下罰鍰，經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

**Q13：訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項(下稱本定型化契約)中「客製化」之適用？**

A13：

(一)如是消費者和業者先預約時間、地點、開幾桌或是訂幾位，並約定好當天要提供的餐飲服務內容(菜色、酒水等)的餐會，即屬於客製化餐點，雙方就需要簽訂契約(口頭約定亦算契約成立)，且該契約條款要符合本定型化契約規定，其定金之收取不得逾契約總價金百分之二十，且解約時定金應依比例退還。

(二)當業者以自助取用之方式供餐(如 buffet)，因非客製化，非屬雙方約定，亦不適用本規定；然若依據客人要求之菜單而提供之 buffet，則適用本規定。

(三)當預約特定時間聚會並要求菜色，適用本規定；若僅預定桌數，請業者保留席位，到達後再點餐者，則不適用。

Q14：倘年菜使用外帶方式，是否仍應符合訂席、外燴(辦桌)服務定型化契約應記載及不得記載事項(下稱本定型化契約)？

A14：依本定型化契約用詞定義，訂席、外燴（辦桌）服務，係指消費者為婚、喪、喜、慶或其他活動所舉行之餐會，並由企業經營者於雙方預先約定之時間與場所，依餐會服務內容約定席次（桌數）提供餐飲或酒水等服務者。外帶餐點因消費者與業者並無約定場所及桌次，故不適用本定型化契約之訂金收取規定。