

# 生前殯葬服務定型化契約退費換貨處理原則

96年11月30日台內民字第0960184765號令訂定發布

- 一、消費者與殯葬服務業者應本於平等互惠原則，簽訂生前殯葬服務定型化契約。有關生前殯葬服務定型化契約應記載事項同級品之替代，應依下列原則辦理：
  - (一) 被服務人死亡前，以簽約日為基準日，消費者得依契約所訂年限檢視契約內容，並在總價款不變之原則下，變更服務項目或規格，殯葬服務業者應配合辦理。
  - (二) 因不可抗力或不可歸責於殯葬服務業之事由，致契約所訂之殯葬服務項目或商品無法提供時，殯葬服務業者經消費者之同意，得以同級品或等值以上商品或服務替代之。
  - (三) 殯葬服務業者無法依前款提供同級品或等值以上商品或服務時，應與消費者合議退費事宜。
- 二、九十六年一月一日生前殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項生效前所簽訂之契約，消費者退費及換貨，比照第一點規定辦理。

消費者與殯葬服務業者無法依前項達成協議，消費者得依消費者保護法規定提出申訴或申請調解。
- 三、消費者與殯葬服務業者就退費或換貨事項依消費者保護法調解不成立時，應循民事訴訟程序辦理。