

公路汽車客運業旅客運送定型化契約範本

交通部103年5月12日交路字第1035005394D 號公告修正，
並自即日生效
交通部108年11月14日交路字第10850147457號公告修正，
並自即日生效

【】：業者視實際營運狀況擇填

壹、購買車票：

- 一、旅客得選擇以【票證】或【投現金方式】搭車，並依公告票價及收費方式付費，於【上】【下】車時交付。
- 二、提供旅客之車票應記載業者名稱、乘車起迄站名、路線起迄區間、【座號】、票種、票價、票號、【車次】、【班車等級】及使用期間。車票票面如無法載明前項應記載事項時，得以網路等電子資訊方式揭示代替，以供旅客查詢。
- 三、旅客購票時，應自行查閱車票上所載業者名稱、乘車起迄站名、路線起迄區間、【座號】、票種、票價、票號、【車次】、【班車等級】及使用期間。如有錯誤，應立即向售票員更換或退補，事後不予受理。
- 四、車票之有效期間以搭乘車票上所載使用期間【期限】內之任何一次相當班車為限。對號車票之有效期間以搭乘車票上當日指定之車次為限。
- 五、提供旅客之無記名票證（例如各類回數票等）應記載業者名稱、地址、統一編號、負責人姓名、面額或使用之路線區間、次數、發售編號、使用方式及業者之履約保證內容。
無記名票證如難以完整呈現前項應記載事項時，得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線之資訊，並以書面或其他合理方式揭露其餘項目，以供旅客隨時查詢。
- 六、持用優待票者，應主動出示優待身分證明文件，以供查驗。未依規定使用優待票者，以搭乘該路線全程、全票票價補票。

七、優待票使用對象：

- (一)老人、身心障礙者優待票及兒童票之規定：

1、年滿六十五歲以上，持有國民身分證或敬老證之老人。

2、持有身心障礙證明之身心障礙者及其必要陪伴者一人。

3、兒童票：

(1)免費：身高未滿一百十五公分者，或身高滿一百十五公分而未滿六歲，經出示身分證件者。

(2)半票：身高滿一百十五公分未滿一百五十公分者，或身高滿一百五十公分而未滿十二歲，經出示身分證件者。

(3)免費之兒童，須由已購買全票或成年之旅客陪同，每一旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買半票。

(二)【警察】、【軍人】、【學生】、【外籍老人】優待票之規定：

1、【依警察人員管理條例任官、授階執行警察任務之人員】。

2、【制服整齊之現役軍人或持軍人身分補給證之便衣現役軍人】。

3、【具正式學籍並持有學生證之學生】。

4、【外籍人士年滿六十五歲以上持有證照之老人】。

八、本公司依旅客不同需求所發售之各種類車票，其使用規定與限制在車票上已載明者，旅客應依其規定使用。

貳、補票、退票及手續費：

一、旅客無票乘車或持用失效票，應自旅客起程站補收票價；如無正當理由，並得加收百分之五十(隨相關規定調整)票價。

二、旅客辦理退票時，不對號之車票，應在有效日期末班次車開車前向車站申請退還票價，不扣手續費。對號之車票，應在該車次開(發)車前辦理，並依下列基準計扣手續費：

(一)票價新臺幣二百元以下者，每張車票扣__元。

(二)票價新臺幣二百零一元以上未滿四百元者，每張車票扣__元。

(三)票價新臺幣四百零一元以上者，每張車票扣__元。

旅客持對號車票於該車次發車後不及乘車者，得持該車票辦理更換當日未訂位票。

無記名票證辦理退票時，取消已使用無記名票證之優惠價差，並補足原票價差額後，退還餘額。

三、旅客下車時，【應將車票交由站車人員收回】；【持用長期票證者，應於下車時交站車人員查驗】。如在行程中車票遺失及越站乘車之補收票價處理方式：

- (一)旅客遺失車票者，旅客應向站車人員說明，並按旅客原購票價補票。
- (二)旅客越站乘車應按越過站起至迄站票價補票。
- (三)旅客車票遺失旅客於下車收票前尋獲者，業者應退還其所補之票價。
- (四)旅客於中途無停靠站車次行程中遺失車票者，無須再補票。

四、誤乘班車之處理方式：

- (一)旅客誤乘班車者，應按誤乘里程補收票價，並應免費送回原起程站或與原定路線距離最近之銜接站，原購車票註明「路程錯誤」，並得辦理退換票，不收手續費。
- (二)旅客不願回起程站或銜接站者，其誤乘路段之票價與原購票價發生差額時，應分別補收或退還。

五、車票等級錯誤或重複劃位等之更換或退補作業：

- (一)旅客購票時，請自行查閱票上所載乘車日期、起迄名、班車等級及所付票款與票價是否相符。如上車前有錯誤，得向售票員更換或退補。
- (二)車票重複劃位，旅客得要求重新劃位或請駕駛員安排座位；如旅客不予接受，得要求退票並全額退費。旅客因無法乘坐該次班車，而改搭其他車次者，業者應給予其他車次票價八折以下搭乘優惠。

參、旅客有下列情形之一者，本公司得拒絕其搭乘：

- 一、【身患傳染病者】。
- 二、【兒童過於幼小無人護送者】。

三、【酗酒或狀似瘋癲者】。

四、攜帶違禁品、危險品、易生變壞或破損之物品、不潔或易污損他物之物品、厭惡品。

五、不適宜隨客車運送之動物類。但視覺、聽覺、肢體功能障礙者攜帶之導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬，或導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬專業訓練人員於執行訓練時攜帶之幼犬不在此限。

肆、旅客乘車規定：

一、搭車時請握穩扶桿、勿隨意走動、勿緊靠車門站立及勿將頭手伸出車外，下車請提早拉鈴。

二、不得無故佔用優先專用座位。

三、車廂內禁止吸菸。

四、遇有緊急事故，請依駕駛人員之引導及操作說明使用安全設備。

伍、班車行車規定：

一、班車之行駛路線圖(含停靠站)及行車班距於站牌標示，均按路線行駛、停靠及按時發車。但如遇集會地區、臨時交通管制區致無法通行，機械故障、氣候變化致無法行駛，或其他必要情況，得加以調整變更，並適時於車站或大眾媒體公告。

二、班車行至中途非因可歸責於旅客之事由，致不能運送旅客至到達站時，本公司應依下列規定辦理：

(一)旅客願在停行地點下車者，其未經行路段之票價應予退還。

(二)旅客願在停行地點等候搭乘下次班車者，得改搭下次班車。

(三)旅客願在停行地點等候搭乘其他可到達其目的地之班車者，得改搭其他路線班車。

(四)旅客願返回原起程站者，應免費送回原起程站，並退還全程票價。

(五)退還車票均應由站車人員負責簽字，並註明經過及原因。

陸、行李攜帶、交運及毀損賠償：

- 一、旅客隨身攜帶之行李及小件物品，能置於座位下或行李架上而不妨礙其他旅客者得攜帶上車，並應自行照料。
- 二、旅客交運行李，每件重量不得超過三十公斤，體積最大以一五〇立方公分，長度以車廂能容納不妨礙行車安全及旅客上下為限，超過其限制者，得拒絕承運。
- 三、攜帶寵物或自行車應不影響其他旅客通行，不佔位者不另收費，佔位者購買半票。
- 四、行李遇有喪失毀損之賠償，每件賠償之最高限額，依公路主管機關核定標準辦理賠償，但旅客向法院提起損害賠償訴訟者，依照法院判決之金額賠償。
- 柒、本公司遇有行車事故，致旅客傷害、死亡或財物毀損、喪失時，應負損害賠償責任。其損害賠償金額得依「汽車運輸業行車事故損害賠償金額及醫療補助費發給辦法」規定辦理。
旅客所受損害超過前項賠償規定者，仍得依民法及其他法律請求賠償。
第一項行車事故經證明係因不可抗力或因旅客之故意、過失所致者，本公司不負損害賠償責任。
- 捌、誤點處理：
本公司因路阻或其他事故致可能造成之運送遲延（誤點）時，除應立即採行補救措施適時調整接替外，應及時公告旅客週知。
前項因故造成運送遲延（誤點）時，得經協議解決相關問題，若協議不成得依相關法令規定辦理。
- 玖、旅客毀損本公司公車及車站各項設備者，應依法負損賠償責任。
- 拾、本公司客車上均有標示服務電話，並於車站及客車上置備旅客意見箱以便於旅客申訴或改進服務建議。
- 拾壹、本公司服務缺失致造成旅客權益受損，除先由本公司查明改進外，旅客亦得向公路主管機關、消費者保護機關、團體等申訴，俾求衡平合理之解決。

拾貳、本契約如有未盡事宜，悉依其他相關法令、習慣、誠信原則處理。