

## 市區汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 102 年 2 月 25 日交路字第 10250019371 號令

交通部 103 年 5 月 12 日交路字第 10350053941 號公告修正

本事項所稱市區汽車客運業（以下簡稱業者）係指在核定區域內，以公共汽車運輸旅客為營業者。

### 壹、應記載事項：

#### 一、場站及車輛上應揭示事項：

- (一) 車站應揭示事項：業者名稱、票價、收費方式、路線名稱及路線編號、停靠站、班次時間或間隔時間（含始末班車發車時間）、定型化契約及消費爭議處理申訴（客服）專線。（無車站者，應於業者網站上刊載）
- (二) 候車亭應揭示事項：業者名稱、票價、收費方式、路線名稱及路線編號、停靠站、班次時間或間隔時間（含始末班車發車時間）、消費爭議處理申訴（客服）專線。
- (三) 招呼站牌應揭示事項：收費方式、路線、停靠站、班次時間或間隔時間（含始末班車發車時間）、消費爭議處理申訴（客服）專線。
- (四) 車廂內應揭示事項：收費方式、路線、停靠站、駕駛員及服務員姓名、消費爭議處理申訴（客服）專線。
- (五) 車廂外應揭示事項：應依法令規定（如監理法規等）揭示。

#### 二、業者應提供投幣及電子票證方式，供旅客付費。

#### 二之一、老人、身心障礙者優待票及兒童票之規定：

- (一) 年滿六十五歲以上，持有國民身分證或敬老證之老人。
- (二) 持有身心障礙證明之身心障礙者及其必要陪伴者一人。
- (三) 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攜帶，每一旅客最多以攜帶二人為限，逾限者，應購買半票。

#### 三、班車如遇集會地區、臨時交通管制區、氣候變化，或其他不可抗力因素無法準時發車或停駛時，得依規定調整變更，並應及時於到站顯示器、大眾媒體或網站上公告。

#### 四、班車行駛途中非因可歸責於旅客之事由（如路阻、交通事故、車輛故障等），致不能運送旅客，業者應安排旅客免費改搭下次班車或其他路線班車。

#### 五、業者遇有行車事故，致旅客傷害、死亡或財物毀損、喪失時，應負損害賠償責任。但經業者證明其事故發生係因不可抗力者，不在此限。

#### 六、業者應設消費爭議處理申訴（客服）專線。

### 貳、不得記載事項：

- 一、運送契約條款不得為違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
- 二、不得約定業者得片面更改運送契約，而乘客不得異議。
- 三、不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。
- 四、不得約定免除或限制業者之責任。
- 五、不得約定廣告僅供參考。
- 六、不得約定旅客拋棄訴訟權。