

# 鐵路旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項

交通部107年5月23日交路監(一)字第10797000591號

自即日生效

- 一、本事項所稱鐵路機構，係指鐵路法所定以鐵路營運為業務之公營機構，或以鐵路之興建或營運為業務之民營機構者，不包括依大眾捷運法所設立系統之營運機構，例如捷運、輕軌…等。
- 二、本事項規定中所稱「運送契約」，係指鐵路機構依鐵路法及其相關法令所定之旅客運送契約。
- 三、【     】鐵路機構應依鐵路運送規則規定及實際營運狀況填寫，並得視需要訂定分級基準。

## 壹、應記載事項

- 一、鐵路機構應將營業時間、票價、雜費、列車時刻表、運送契約與各項使用須知揭示於相關車站明顯處所及鐵路機構網站。
- 二、運送契約應載明鐵路機構之基本資訊，內容至少應包括鐵路機構名稱、服務電話、網址、消費者客服專線及消費爭議處理申訴專線。
- 三、兒童、老人及身心障礙者優待票之規定：
  - (一)兒童身高未滿一百十五公分，或滿一百十五公分而未滿六歲經出示身分證件者，免費；享免費之兒童，鐵路機構得不提供座位，且須由已購買全票或成年之旅客陪同，每位旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買兒童票。
  - (二)兒童身高滿一百十五公分但未滿一百五十公分，或滿一百五十公分而未滿十二歲經出示身分證件者，應購買兒童票，依全票半價收費。
  - (三)旅客為年滿六十五歲以上之國民，經出示相關證明文件，應予全票半價優待，鐵路機構為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。
  - (四)身心障礙者憑我國主管機關核發之身心障礙證明或手冊，應予全票半價優待；身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享全票半價優待；鐵路機

構為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。

前項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。

四、旅客持未經查驗之車票，經鐵路機構同意後，得依下列規定辦理搭乘日期、班次或車種之變更；其變更手續費之收取，第一次免收，第二次則依第五點第一項退票規定辦理：

(一)指定車次之車票辦理變更，最遲應於列車開車前【     】分鐘辦理。

(二)非指定車次之車票辦理變更，應於車票有效期間內辦理。

非法定優待之其他優惠車票之變更，依其使用須知規定辦理。

五、旅客於車票有效期間內，未經查驗之車票得依下列規定辦理退票：

(一)指定車次之車票辦理退票，最遲應於列車開車前【     】分鐘辦理。

(二)非指定車次之車票辦理退票，應於車票有效期間內辦理。

(三)旅客辦理退票時，鐵路機構得依車票種類、距乘車日之期間長短收取退票手續費(應於運送契約內載明退票手續費，一般車票及法定優待票最高不得超過票價百分之二十，團體車票最高不得超過票價百分之四十。但計算結果未達【     】元時得按【     】元計收)。

(四)非法定優待之其他優惠車票之退票，依其使用須知規定辦理。旅客持經查驗之車票乘車時，如有下列情事者，得依鐵路機構規定辦理退票：

(一)於車票有效期間內，因疾病等正當事由。

(二)經鐵路機構同意。

六、有下列情形之一者，除回數票、定期票旅客分別依其使用須知規定辦理外，旅客得憑票請求退還票價及雜費，並免收退票手續費：

(一)因車輛故障或不可歸責於旅客之事由而中止乘車或改乘不同列車或車廂種類。

(二)因列車運行中斷，在起程站停止乘車或在中斷站中止乘車。

(三)因列車遲延，在起程站停止乘車或到達銜接站後相當時間內

無銜接列車或不及換乘指定之列車而中止乘車。

(四)因列車班次取消，在起程站停止乘車。

(五)購買有發布海上颱風警報之日起至解除之日止之車票且未搭乘。

前項各款退還票價及雜費基準如下：

(一)在起程站停止乘車者，得辦理退還實收票價。

(二)在中斷站中止乘車者，得辦理退還未乘區間票價。

(三)改乘不同列車或車廂種類者，如改乘較低票價車廂或列車時，得辦理退還改乘區間之票價差額，如改乘較高票價車廂或列車時，免補收票價差額。

(四)如旅客持用之車票未記載票價或記載為零者，以該車票記載之身分別之全額票價為其實收票價。但另有規定者，從其規定。

前二項退還基準不影響旅客依民法及其他法律請求賠償之權利。

七、旅客遺失記名及無記名車票時，得依下列規定辦理：

(一)記名車票之旅客得依使用須知掛失後辦理退費或補發車票。

(二)無記名車票之旅客經向鐵路機構報備，先購買或補買同日、同起訖區間車票乘車，並以遺失車票車次為原則，旅客事後尋獲車票，且經鐵路機構查明該票未曾使用或未完成旅程者，得於一年內請求鐵路機構退還票價之百分之【 】。(最高不得超過百分之八十)

八、旅客列車未能依列車時刻表運轉時，鐵路機構應將其事由及運轉變更情形迅即通報旅客，並於車站及列車上以廣播或資訊顯示等方式隨時更新。

鐵路機構未能依列車時刻表將旅客準時送達時，應依下列規定負遲延之賠償責任：

(一)列車遲延原因可歸責於鐵路機構者：遲延【 】分鐘以上時，應退還實收票價百分之【 】。(應於運送契約中，按遲延時間訂定分級基準)

(二)列車遲延原因不可歸責於鐵路機構者：遲延【 】分鐘以上

時，應退還實收票價百分之【 】。(應於運送契約中，按遲延時間訂定分級基準)

(三)列車遲延原因為不可抗力之事由者：賠償以旅客因遲延而增加支出之必要費用為限。

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。

九、冷氣車廂之冷氣故障時，受影響旅客得請求退還實收票價百分之【 】。

十、鐵路機構因行車及其他事故致旅客死亡、傷害或財物毀損喪失者，應依「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」負賠償責任。

旅客所受損害超過前項辦法所定之賠償基準者，仍得依民法及其他法律請求賠償。

十一、運送契約條款如較本應記載事項規定基準對消費者更為有利者，從其約定。

十二、 運送契約如有合意管轄法院之約定，仍不排除消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之適用。

## 貳、不得記載事項

- 一、不得記載違反法律強制、禁止規定或顯失公平或欺罔等事項。
- 二、不得記載鐵路機構得片面更改運送契約內容，而乘客不得異議之條款。
- 三、除法律規定外，不得記載免除或限制鐵路機構責任。
- 四、不得記載廣告僅供參考。