公路汽車客運業旅客運送定型化契約應記載及不得記載事項

中華民國100年7月25日交通部交路字第1000006934號令訂定發布全文1點
中華民國103年5月12日交通部交路字第10350053947號公告修正發布增訂第1
點(壹、第三點之一)，並自即日生效

本事項所稱公路汽車客運業係指在核定路線內，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：客運業者名稱、票價、收費方式、班次時間或間隔時間（含始末班車發車時間）、路線名稱及路線編號、停靠站、定型化契約及消費爭議處理申訴（客服）專線。（無車站者，應於客運業者網站上刊載）。
- (二) 候車亭應揭示事項：客運業者名稱、票價、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：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、提供旅客之車票（不包括預付型電子票證）應記載事項：

- (一) 客運業者名稱。
- (二) 乘車起訖站名。
- (三) 路線名稱及路線編號。
- (四) 座號（未對號入座者，得不予記載）。
- (五) 票種（普通票、優待票、回數票、來回票等）及票價。
- (六) 票號。
- (七) 班次（不限班次時間者，得不予記載）。
- (八) 班車等級（不分級者，得不予記載）。
- (九) 使用期間（如不限制者，得不予記載）。

三、旅客應依客運業者公告票價及收費方式付費。

三之一、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。

四、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、起訖站名、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，而改搭其他班次者，得要求給予該其他班次票價○折（不得少於八折）搭乘優惠。

五、車票退換票之有效期限及手續費：

- (一) 不對號車票退換票應在有效日期末次車之開車前向車站申請退還票價或換票，不扣手續費。
- (二) 對號車票之退換票應在該班次發（開）車前辦理者，除換票不收手續費外，退票得

酌收手續費，最高不得超過○（由主管機關訂之）。

（三）對號車票發車後不及乘車者，得辦理更換當日未訂位票。

六、車票遺失及越站乘車之補收票價處理方式：

（一）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）旅客越站乘車主動向站車人員補票者，得按越過站起至迄站票價補票；但經查獲始補票者，除應補越過站票價外，並加收其票價百分之五十。

（三）車票遺失旅客於下車收票前尋獲者，客運業者應退還其所補之票價。

（四）中途無停靠站車次於行程中遺失車票者，無須再補票。

七、旅客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，原購客票註明「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。

八、班車無法準時發車時，應於車站公告；班車因颱風或其他不可抗力因素停駛時，應於車站及網站公布，並對大眾媒體發布資訊，旅客並得換票或全額退票。

九、班車行駛中途非因可歸責於旅客之事由（如路阻、交通事故、車輛故障等），致不能運送旅客至到達站者退票或改乘班次處理方式：

（一）旅客於停行地點下車者，其未行路段之票價應予退還。

（二）旅客於停行地點等候搭乘下次班車或其他路線班車者，得改搭下次班車或其他路線班車。

（三）旅客請求返回原起程站者，應免費送回原起程站，並退還全程票價。

十、客運業者遇有行車事故，致旅客傷害、死亡或財物毀損、喪失時，應負損害賠償責任。

但經證明其事故發生係因不可抗力或因旅客之過失所致者，不負損害賠償責任。

十一、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、不得約定運送人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運送人之責任。

五、不得約定廣告僅供參考。

六、不得約定車票售出概不得退換。

七、不得約定旅客拋棄訴訟權。