

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

交通部100年7月25日交路字第1000006934號令公告

交通部103年5月12日交路字第10350053947號公告修正

交通部108年11月14日交路字第10850147451號公告修正，

並自即日生效

本事項所稱公路汽車客運業指在核定路線內，以公共汽車運輸旅客為營業者。

本事項所稱無記名票證，指由業者預售記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之無限期票證，而由持有人以提示、交付或其他方法，向業者請求交付或提供等同於上開票證所載金額之服務（例如現行業者預售之各類回數票等）。但不包括業者無償發行之抵用券、折扣（價）券及電子票證發行管理條例所稱之電子票證。

本事項所稱車票，指旅客直接到業者營業櫃台或其他代售處購買指定日期之乘車票證。

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、行車時刻表或尖離峰班距（含始末班車發車時間）、路線名稱、路線編號、行駛路線圖（含停靠站）、定型化契約及消費爭議處理申訴（客服）專線。

（無車站者，應於業者網站上刊載）

（二）站牌、候車亭應揭示事項：

1、業者名稱、票價、路線名稱、路線編號、本站站名、行駛路線圖（含停靠站）、行車時刻表或尖離峰班距（含始末班車發車時間）、消費爭議處理申訴（客服）專線。

2、站牌已無多餘空間時，票價揭示方式得以網路、電話等電子資訊代替前目之方式，以供查詢。

3、僅提供旅客下車之站牌應揭示事項：本站牌僅供旅客下車用、業者名稱、路線名稱、路線編號、本站站名、行駛路線圖（含停靠站）、消費爭議處理申訴（客服）專線。

（三）車廂內應揭示事項：收費方式、路線名稱、路線編號、行駛路線

圖（含停靠站）、駕駛員及服務員姓名、駕駛員行車前酒測合格紀錄、牌照號碼、消費爭議處理申訴(客服)專線及該管公路主管機關申訴電話。

(四) 車廂外應揭示事項：應依法令規定(如監理法規等)揭示。

二、提供旅客之車票應記載事項：

- (一) 業者名稱。
- (二) 乘車起迄站名。
- (三) 路線起迄區間。
- (四) 座號（未對號入座者，得不予記載）。
- (五) 票種及票價。
- (六) 票號。
- (七) 車次（不限車次時間者，得不予記載）。
- (八) 班車等級（不分級者，得不予記載）。
- (九) 使用期間。

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、提供旅客之無記名票證應記載事項：

- (一) 業者名稱、地址、統一編號、負責人姓名。
- (二) 無記名票證之面額或使用之路線區間、次數。
- (三) 無記名票證發售編號。
- (四) 使用方式。
- (五) 業者之履約保證責任（發行人應依下列方式之一為之），並將保證內容記載於票證明顯處：
 - 1、無記名票證內容表彰之金額，已經○（金融機構）提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國○年○月○日（出售日）至○年○月○日止（至少一年）。
 - 2、無記名票證已與○公司（至少一家同業）等協定互助，持無記名票證可依面額向上列公司購買等值之服務。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。

3、無記名票證所收取之金額，應先時存入發行人於○（金融機構）開立之信託專戶，專款專用，信託期間自出售日起算至少一年，自中華民國○年○月○日至○年○月○日止；所稱專用指供業者履行提供服務義務使用。

4、其他經交通部許可之履約保證方式。

(六) 消費爭議處理申訴（客服）專線。

(七) 如遇公路客運路線票價調整，無記名票證得依面額辦理退、補價差。

(八) 無記名票證如需變更使用辦法，應公告一個月期滿實施。

(九) 無記名票證得辦理退票，除已劃位之對號車票應依第七點第二款規定辦理外，其餘免收手續費。已使用之無記名票證取消其優惠價差，並補足原票價差額。

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。

四、旅客應依業者公告票價及收費方式付費。

五、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。

六、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，而改搭其他車次者，業者應給予該其他車次票價八折以下搭乘優惠。

七、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班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車次發(開)車前辦理者，除換票不收手續費外，退票得依下列基準酌收手續費：
 - 1、票價新臺幣二百元以下，手續費不得逾新臺幣十元。
 - 2、票價新臺幣二百零一元以上四百元以下，手續費不得逾新臺幣十五元。
 - 3、票價新臺幣四百零一元以上，手續費不得逾新臺幣二十元。
- (三) 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。

八、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) 旅客越站乘車者，應按越過站起至迄站票價補票。
- (三) 旅客車票遺失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。

九、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。

十、班車無法準時發車時，業者應於車站公告；班車因颱風或其他不可抗力因素停駛時，業者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。

十一、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，處理方式如下：

（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。

十二、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故意或過失所致者，不負損害賠償責任。

十三、因運送契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條或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之約定。

二、不得記載業者得片面更改運送契約，而旅客不得異議。

三、不得記載免除或限制業者之責任。

四、不得記載廣告僅供參考。

五、不得記載車票售出概不得退換。

六、不得記載不合理之使用限制。

七、不得記載旅客拋棄訴訟權。

八、無記名票證除不得記載前七點規定外，並不得記載未使用完之餘額不得消費。