

臺北市貓空纜車系統運行中斷旅客受困退費暨補償要點

中華民國九十六年七月二十七日總經理核定修正
中華民國九十七年三月十日總經理核定修正
中華民國九十八年十一月十九日總經理核定修正
中華民國九十九年四月二十三日總經理核定修正
中華民國一〇〇年六月二十四日總經理核定修正
中華民國一〇〇五年七月二十一日公告修正
中華民國一〇〇五年十二月三十日公告修正

- 一、臺北大眾捷運股份有限公司（以下簡稱本公司）為維護貓空纜車旅客權益及提昇服務品質，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱運行中斷係指纜車系統發生緊急事故、異常狀況或系統故障，致纜車運行中斷，經纜車控制中心確認後，於纜車站入口處張貼公告並現場廣播之情形。
- 三、纜車運行中斷公告後，依下列方式處理：
 - （一）電子票證：旅客得至纜車或捷運車站詢問處免費更正車票資料。
 - （二）單程票、單程優待票及團體票：旅客得於7日內至纜車車站詢問處請求退還全部票價。
 - （三）其他車票：以退還剩餘票價或發給免費搭乘券為原則，詳細退票規定依本公司貓空纜車網站公告為準。
- 四、因纜車系統故障致運行中斷無法迅速疏散旅客，旅客因而受困車廂10分鐘（含）以上，受困旅客除可依前點規定請求退費外，並依下列補償標準，當場發給受困旅客免費搭乘券予以補償。
 - （一）受困10分鐘（含）以上，未達20分鐘者，發給貓空纜車免費搭乘券1張。
 - （二）受困20分鐘（含）以上，未達40分鐘者，發給貓空纜車免費搭乘券2張。
 - （三）受困40分鐘（含）以上，未達60分鐘者，發給貓空纜車免費搭乘券3張。
 - （四）受困60分鐘（含）以上，除發給貓空纜車免費搭乘券3張外，每增加15分鐘，加發2張貓空纜車免費搭乘券，其未滿15分鐘部分，亦比照15分鐘計算。

五、前點所指受困車廂時間之計算，係指自纜車運行中斷時起，至系統開始運行時間為止。

六、本要點自公告日起生效，修正時亦同。