

兒童新樂園營運中斷退費暨顧客受困補償要點

中華民國一十四年七月一日公告生效
中華民國一十四年十一月二十日公告修正

- 一、北捷遊憩事業股份有限公司（以下簡稱本公司）為維護兒童新樂園顧客權益及提昇公司服務品質，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱營運中斷係指園區發生緊急事故、異常狀況導致無法繼續提供服務，經營運單位控制中心確認並發布公告（廣播）園區顧客疏散之情形。
- 三、園區營運中斷公告後，將退還顧客入園門票費用或提供等值服務為原則。顧客可至兒童新樂園售票處或遊客服務中心，依下列方式處理：
 - (一)電子票證(儲值卡)：持原卡片辦理。
 - (二)紙票及團體票：持原紙票或團體票辦理。
 - (三)一日樂 Fun 券：持原一日票 Fun 券辦理。
 - (四)以多元支付方式入園：
 - 1、以行動支付入園者，持原支付工具（行動裝置或交易存根聯）辦理。
 - 2、以信用卡支付入園者，持原卡片及交易存根聯辦理。
 - (五)持其他票種：以退還該次入園費用為原則，詳細退費規定依本公司兒童新樂園公告為準。
- 四、園區遊樂設施因故障致顧客未完成搭乘，發給免費遊樂券 1 張。
- 五、園區遊樂設施因故障致顧客受困 10 分鐘以上，除依第四點規定處理外，並依下列補償標準，當場發給受困顧客免費遊樂券予以補償：
 - (一)受困 10 分鐘以上未達 20 分鐘者，發給免費遊樂券 3 張。
 - (二)受困 20 分鐘以上未達 40 分鐘者，發給免費遊樂券 6 張。
 - (三)受困 40 分鐘以上未達 60 分鐘者，發給免費遊樂券 9 張。
 - (四)受困 60 分鐘以上者，每增加 15 分鐘，加發免費遊樂券 6 張，未滿 15 分鐘以 15 分鐘計。
- 六、前點所指受困遊樂設施時間之計算，係指顧客受困時起，經服務人員協助引導脫困為止之時間。
- 七、本要點自公告日起生效，修正時亦同。