

## 兒童新樂園營運中斷退費暨顧客受困補償要點

中華民國一〇六年四月五日公告生效  
中華民國一二年九月二十五日公告修正

- 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、園區營運中斷時，退還顧客入園門票費用。退費原則以當日現場處理為主，或依下列方式處理：
  - （一）儲值卡：得於 7 日內持悠遊卡至兒童新樂園售票處或遊客服務中心辦理；亦可至各捷運車站辦理。
  - （二）紙票及團體票：得於 7 日內持紙票或團體票至兒童新樂園售票處或遊客服務中心辦理；亦可至各捷運車站辦理。
  - （三）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。