

交通部公告  
中華民國 104 年 11 月 20 日  
交航（一）字第 10498002181 號

主旨：訂定「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」，並自即日生效。

依據：「消費者保護法」第十七條第一項。

公告事項：訂定「國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」。

部長 陳建宇

### 國內固定航線載客船舶乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項

#### 壹、應記載事項

一、船票應載明船舶所有人或運送人、船名、發航港名、目的港名、中途停靠點、等級、艙位號數、票價、票號、發航日期、預定發航時間（段）、合理運送時間及發售日期等事項，並視為運送契約之一部分。但經航政機關指定之固定航線，應記載乘客之姓名。

運送人如允許乘客持用電子票證搭船者，亦應將前項船票應記載事項之相關資訊於網站、售票處、搭船處等明顯處所揭露之。

二、船票僅限票載當日當航次有效。乘客得於該航班表定開航時間發航前支付票面價額之百分之【】（最高不得超過百分之十）退票手續費，向運送人或原售票業者憑票要求辦理退票還款手續。但乘客於發航前因死亡、疾病或其他不可歸責之事由而退票者，免收手續費。

表定航班變更或取消時，乘客得於原預定發航日起【】日（不得少於三十日）內要求辦理退票，運送人或原售票業者應全額退費並不得收取任何手續費；或得於原預定發航日【】日（不得少於三十日）內選擇更改搭乘航班。

三、乘客有下列情形之一，應享有票價優待：

- (一)、未滿三歲之兒童，由其監護人陪同，該兒童享有免費優惠。
- (二)、未滿十二歲之兒童享有半價優待。
- (三)、年滿六十五歲以上享有全額客運票價半價優待。
- (四)、身心障礙者執身心障礙手冊或證明，應予半價優待；執身心障礙手冊或證明經需求評估結果認需有人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有半價優待措施。
- (五)、其他：\_\_\_\_\_。

前項優待應於購票及搭船時，提供身分證明文件，並僅得擇一，不得享有二重（含）以上優待。

四、乘客隨身攜帶行李以不超過【】件為原則，合計不超過【】公斤，每件長寬高不得超過【】公分，超過上述限制者，應改以託運方式運送，運送人未提供行李託運服務時，得拒絕託交運送。

經濟座艙乘客之免費託運行李額度為【】公斤（不得少於十公斤），經濟臥鋪艙以上等級乘客之免費託運行李額度為【】公斤（不得少於二十公斤），超過時，運送人得另外收費。

託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，運送人得要求包裝完整，乘客如不願配合，運送人得拒絕載運該行李。

乘客攜帶動物登船，應置於寵物箱、小籠或小容器內，且包裝完固、無糞便、液體漏出之虞，動物之頭、尾及四肢均不得露出，每位乘客以攜帶一件為限，尺寸不得超過長五十五公分、寬四十五公分、高四十五公分。但執行任務之警犬、導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬或專業訓練人員陪同之導盲幼犬、導聾幼犬、肢體輔助幼犬，不在此限。

前四項內容，運送人應於網站、售票處、搭船處等明顯處所揭露之。

五、為維護航行安全及乘客安寧，乘客不得攜帶或放置武器及危險物品於行李中，亦不得攜帶不適宜隨船運送之動物，違者運送人得拒絕其登船。但負有特殊任務必須攜帶武器之人員，應依規定由所屬機關出具證明文件，並由攜帶人自動請求查驗。

六、運送人營運之船舶於航程中應視室內、外溫差，適時調節船艙室溫，裝有冷氣船舶如未於航程中開啟空調或空調發生故障，其最低賠償金額為票面價額百分之【】（不得低於百分之二十）。

七、運送人應依船票所載或公告之發航日期、時間與航線，自發航港運送乘客至目的港，非有正當理由，不得任意變更。如有變更、增減班或停航時，應以顯著方式即時公告及利用有效方式通知乘客。

運送人違反前項規定時，乘客得解除契約，辦理退票，且運送人不得收取手續費。如有損害，並得請求賠償。

乘客因運送人超過合理運送時間之運送遲到而致損害者，運送人應負賠償之責。但運送人能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於運送人之機件故障、航政機關命令約束或其他必要情況者，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。

運送人於確定船舶無法依表定時間啟程、靠泊，致遲延三十分鐘以上，或變更航線、靠泊地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式，並應視實際情形及斟酌乘客需要，適時提供下列協助：

- (一)、必要之通訊。
- (二)、必要之飲食或膳宿。
- (三)、必要之禦寒或醫藥急救之物品。
- (四)、必要之轉運或其他交通工具。

運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項協助時，應即時向乘客詳實說明原因，並妥善處理。

因可歸責於運送人事由之突發性停航，除即時發布公告週知外，並應立即協調安排乘客改搭其他船舶或交通工具。如致乘客無法抵達目的地或接續其他交通工具時，運送人應提供必要之飲水、安排膳食住宿。

八、運送人與乘客雙方發生運送糾紛時，運送人應即主動與乘客協調處理，且乘客不得藉故遲延下船。

運送人應於明顯處所揭示下列資訊，並提供完整、透明化及有效之申訴管道。

- (一)、合理運送時間：
- (二)、運送人公司名稱：
- (三)、運送人公司負責人：
- (四)、客服（申訴）專線：
- (五)、運送人公司網址：
- (六)、電子郵件地址：
- (七)、運送人公司地址：
- (八)、主管機關名稱及電話（含申訴電話）：

九、運送人對於乘客因運送所受之傷害應負賠償責任。但因乘客之過失或係不可抗力所致者，不在此限。

運送人應為乘客投保傷害保險，每一乘客保險金額為新臺幣【】萬元（不得少於相關法規所訂金額）。

十、乘客託運行李之損害，運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由所致者，得減輕或免除之。

運送人對乘客行李應負之損害賠償金額，應依其應交付時目的地之價值計算辦理。但乘客證明其受有更大損害者，得就該損害請求賠償。

乘客行李損害之賠償額，有特別書面契約，且更有利於乘客者，依其契約，無特別契約者，依前項之賠償標準。

乘客如於託運行李中放入錢幣、珠寶、銀器、可轉讓之有價證券、公債、貴重物品、樣品或商業文件等物品者，應報值。未經報值之物品如於運送途中遭遺失或毀損，運送人僅依第二項負賠償責任。但運送人有故意、重大過失，或接受乘客以報值行李方式辦理託運者，不在此限。

運送途中如託運行李中之易碎、易腐等物品所致行李之全部或部分毀損，運送人應負賠償責任。但運送人能證明其毀損，係因不可抗力或因運送物之性質，或因乘客之過失而致者，不在此限。

十一、運送人應採取適當措施，確保乘客無障礙搭乘客船。但縱採取適當措施，特定乘客仍有危害健康或航行安全之虞，運送人得依相關法規規定限制其搭乘。

## 貳、不得記載事項

- 一、不得約定運送人可片面更改契約內容。
- 二、不得約定廣告僅供參考。
- 三、不得約定運送人可以其他方式變相或額外加價。
- 四、不得約定違反其他法律強制禁止規定或違反誠信原則、平等互惠原則等事項。