

## 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草案總說明

為貫徹消費者保護法（以下簡稱消保法）保障消費者之立法意旨，並減少船舶運送業與旅客之間發生消費糾紛，俾使消費者與運送業互蒙其利。現參酌交通部一百零一年六月五日公告之臺灣本島與離島及離島島際間固定航線載客船舶運送定型化契約範本，並依消保法第十七條第一項規定，擬定本應記載及不得記載事項，俾利保障旅客及運送業者。本應記載及不得記載事項草案架構如下：

### 壹、應記載事項：

- 一、 規定船票應記載之事項。（第一點）
- 二、 有關退票及手續費等相關規定。（第二點）
- 三、 明定票價優待之相關條件及適用對象。（第三點）
- 四、 規定應記載乘客隨身行李尺寸之限制及託運行李之免費額度（第四點）
- 五、 明定武器及危險物品禁止攜帶上船（第五點）
- 六、 關於故意未開空調或空調故障之賠償（第六點）
- 七、 明定有關航班變更時運送人之責任及義務（第七點）
- 八、 規定發生運送糾紛時之處理方式及申訴管道資訊（第八點）
- 九、 明定乘客發生意外事故之賠償及保險額度（第九點）
- 十、 有關行李損害之賠償相關事宜（第十點）
- 十一、 規定部分特殊情形下，運送人始得拒絕乘客搭乘（第十一點）
- 十二、 明定有關爭訟時之管轄法院（第十二點）
- 十三、 有關未盡事宜之規定（第十三點）
- 十四、 個別磋商條款之規定（第十四點）

### 貳、不得記載事項：

- 一、 規定運送人不得片面更改契約內容。（第一點）
- 二、 規定不得約定廣告僅供參考。（第二點）
- 三、 規定運送人不得以其他方式變相或額外加價。（第三點）

四、 規定運送人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。（第四點）

五、 規定不得約定免除或限制運送人之責任。（第五點）

六、 規定不得約定旅客拋棄訴訟權。（第六點）

## 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草案

### 壹、應記載事項

內 容	說 明
<p>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）、預定抵達時間、搭乘（載）人數及發售日期等事項，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。本項所指船票不包括預付型電子票證。</p> <p>使用預付型電子票證之乘客得請求運送人揭露前項船票應記載事項相關資訊。</p>	<p>一、 參酌「客船管理規則」第一百二十三條規定，訂定客船運送業者發行之船票應記載事項，惟考量航行國內固定航線之船舶航程遠近、班次密度等因素殊異，船票記載事項宜有詳簡之分，爰明定經航政機關指定之固定航線應採記名客票，憑以符現況並利實務作業。</p> <p>二、 另針對使用預付型電子票證乘客，因其票證性質，無法載明船票應記載事項，故增訂其相關資訊得由運送人揭露之，其效力與一般船票相同。</p>
<p>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。</p> <p>前項所稱原售票業者，係指出售船票之旅行社或其他業者。</p> <p>表定航班變更或取消時，乘客得於原預定抵達日起【】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；或得於原預定抵達日【】日（不得少於三十日）內選擇更改搭乘航班。</p>	<p>一、 參酌「國內線航空乘客運送定型化契約應記載事項」，規定乘客得於發航前支付一定價額之手續費辦理退票。</p> <p>二、 對於航班變更或取消之情形，明定消費者有退票、改票之權利，且運送人或原售票業者不得收取手續費。</p>
<p>三、 乘客有下列情形之一，得享有票價優待：</p> <p>1、 未滿三歲之嬰兒享有全額客運票價免費之優待。</p> <p>2、 未滿十二歲之兒童享有全額客運票價五折優待。</p> <p>3、 年滿六十五歲以上享有全額客運票價五折優待。</p>	<p>參酌「兒童及少年福利與權益保障法」第三十三條、「客船管理規則」第一百二十六條、「老人福利法」第二十五條，及「身心障礙者權益保障法」第五十八條等有關票價優待規範，明定客船搭乘者得享有票價優待之適用對象，並應主動出示證明文件俾供驗證。</p>

<p>待。</p> <p>4、 本國籍身心障礙者及其監護人或必要陪伴者中之一人，享有全額客運票價五折優待。但應於購票及搭船時出示身心障礙手冊或其他證明文件。</p> <p>5、 其他：_____。</p> <p>前項優待應於購票提供身分證明文件，並僅得擇一，不得享有二重（含）以上優待。</p>	
<p>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，客船未滿二百總噸或為渡船，或未提供行李託運服務時，得拒絕託交運送。</p> <p>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），超過時船舶運送人得另外收費。</p> <p>託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，運送人應協助提供包裝服務，乘客如不願配合，運送人始得拒絕載運該行李。</p> <p>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、導盲犬或專業人員（訓練師）陪同之導盲幼犬，不在此限。</p>	<p>一、 參酌「客船管理規則」行李篇及「國內線航空乘客運送定型化契約應記載事項」相關規定，明訂乘客隨身攜帶及託運行李之限制。</p> <p>二、 參考「臺北捷運系統旅客須知」，訂定乘客攜帶動物之限制。</p>
<p>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（如具毒性或攻擊性動物蛇、蠍、蜘蛛），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，應依規定由所屬單位主管出具證明文件，並由攜帶人自動請求查驗。</p>	<p>一、 基於確保船舶運輸與乘客生命之安全性及船上秩序，爰對危險物品及動物載運予以限制。</p> <p>二、 有關軍、憲、警方人員基於執行勤務之需而有攜帶武器、彈藥之必要，為維船舶安全，爰明定搭乘時應檢附核准文件方可攜帶。</p>
<p>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，為票面價額之百分之【】（不得低於百分之二十）。</p>	<p>為提高客船服務品質，參照臺灣鐵路管理局針對各級對號列車冷氣發生故障時之退費規定，增訂船艙冷氣不分全程或部分航程故障賠償退還款最高限額之規定，以促運送人善盡船機維護之責。</p>

<p>七、 運送人應依船票所載或公告發航日期、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。</p> <p>運送人違反第一項規定時，乘客得解除契約，辦理退票，並得請求運送人支付票面價額百分之【】（最低不得低於百分之五）之違約金。如有損害，並得請求賠償。</p> <p>旅客運送人對於旅客因運送之遲到應負責。但因旅客之過失，不在此限。</p> <p>運送之遲到係因不可抗力所致者，旅客運送人之責任，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。</p> <p>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，並應視實際情形並斟酌乘客需要，適時提供下列協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、必要之通訊。</li> <li>2、必要之飲食或膳宿。</li> <li>3、必要之禦寒或醫藥急救之物品。</li> <li>4、必要之轉運或其他交通工具。</li> </ol> <p>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。</p> <p>因可歸責於運送人事由之停航，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。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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 參酌「航業法」第十三條規定，明定運送人經營固定航線，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。如運送人違反前述規定時，為保障乘客權益，另訂定如其不同意航班變更時之船票退還款及違約金請求機制。</li> <li>二、 參酌「民法」六百五十四條規定，明定運送人對於運送之遲到應負相關責任。</li> <li>三、 對於運送遲到之情形，明定運送人應行處理方式及相關措施。</li> <li>四、 明定乘客因可歸責於運送人事由之停航而衍生必要費用時，運送人應為之補償措施。</li> </ol>
<p>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，且乘客不得藉故延遲下船。</p> <p>運送人應於明顯處所揭示如下資訊，以提供完整、透明化之申訴管道。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、運送人公司名稱：</li> <li>2、運送人公司負責人：</li> <li>3、客服（申訴）專線：</li> <li>4、運送人公司網址：</li> <li>5、電子郵件地址：</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 明定發生運送爭議時運送人及乘客之應行處理方式，以維護雙方權益。</li> <li>二、 明定運送人應提供完整客服申訴管道，以期發生運送狀況時，乘客可藉由各類公開途徑獲得即時及妥適處理。</li> </ol>

6、運送人公司地址：	
7、主管機關名稱及電話（含申訴電話）：	
<p>九、 旅客運送人對於旅客因運送所受之傷害應負賠償責任。但因旅客之過失或係不可抗力所致者，不在此限。</p> <p>運送人應為乘客投保旅客傷害保險，每一乘客保險金額為新臺幣【】萬元（不得少於二百五十萬元）。</p>	<p>一、 參酌「民法」第六百五十四條規定，明定運送人對於旅客因運送所受之傷害應負之責任及免責事由。</p> <p>二、 依「航業法」第十四條規定，明定運送人應為旅客投保傷害保險。</p>
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。未經報值之商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。但船舶運送人有故意、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。</p> <p>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。</p>	<p>分別參照民法第六百三十八條及六百五十七條有關運送物賠償以交付時目的地價值計算，暨國內線航空乘客運送定型化契約範本第二十二條、第二十三條等規定明訂海運旅客行李最高賠償基準，俾為依循。</p>
<p>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，運送人得依客船管理規則規定限制其搭乘。</p>	<p>為保障乘客搭船之權益，爰規定運送人應採取適當措施，確保乘客無障礙搭乘客船，惟即使運送人採取適當措施，特定乘客仍有危害健康或航行安全之虞，運送人得依「客船管理規則」規定限制其搭乘。</p>
<p>十二、 因本契約涉訟時，雙方同意以【】地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。</p>	<p>明定發生爭訟時管轄法院之依據。</p>
<p>十三、 本契約如有未盡事宜，依相關法令、習慣及平等互惠與誠實信用原則公平解決之。</p>	<p>參酌「消費者保護法」第一條第二項規定體例，爰定契約如有未盡事宜，準用相關法規、習慣、法理等原則。</p>
<p>十四、 運送人與乘客間有更利於乘客之特殊約定者，</p>	<p>為避免定型化契約條款與更有利於乘客之個人磋商條</p>

依其約定。未約定者，仍依本契約辦理。	款間互有牴觸，爰參酌「消費者保護法」第十五條之規定規範契約之適用效力。
--------------------	-------------------------------------

## 貳、不得記載事項

內 容	說 明
一、 不得約定運送人可片面更改契約內容。	參酌「國內線航空乘客運送定型化契約不得記載事項」，規定運送人不得片面更改契約內容。
二、 不得約定廣告僅供參考。	參酌「國內線航空乘客運送定型化契約不得記載事項」，規定運送人不得於契約內標註廣告僅供參考。
三、 不得約定運送人可以其他方式變相或額外加價。	參酌「國內線航空乘客運送定型化契約不得記載事項」，規定運送人不得於契約內約定其他變相或額外加價事項。
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。	參酌「國內線航空乘客運送定型化契約不得記載事項」，規定契約內容不得違反其他法律強制禁止之規定或違反誠信、平等互惠原則。
五、 不得約定免除或限制運送人之責任。	參酌「公路汽車客運業旅客運送定型化契約不得記載事項」，規定不得於契約內容約定免除或限制運送人之責任。
六、 不得約定旅客拋棄訴訟權。	參酌「公路汽車客運旅客運送定型化契約不得記載事項」，規定不得於契約內要求旅客拋棄訴訟權。