

# 旅客運送契約

## 壹、 總則：

- 一、 農業部林業及自然保育署阿里山林業鐵路及文化資產管理處（以下簡稱本處）所轄阿里山林業鐵路各線之旅客運送業務，旅客及本處雙方之權利義務事項依本契約辦理。
- 二、 本契約及車站營業時間、票價、雜費、列車時刻表與各項使用須知等重要資訊，公告於官方網站與各車站明顯處所供旅客查閱。
- 三、 本契約所用名詞，定義如下：
  - (一) 車票 指各種乘車票及乘車證。
  - (二) 里程 指本處客運營業里程。
  - (三) 列車 指運送旅客之列車。
  - (四) 查票人員 指列車長及辦理查票工作之人員。
  - (五) 旅行開始 指旅客提示車票查驗後進入月台或旅客在招呼站乘車時。
  - (六) 已乘區間 指旅客乘車起程站至列車最近前方停車站之區間。
  - (七) 危險物品 依鐵路運送規則第二十四條所定之危險物品分類：(1)爆炸物(2)壓縮、液化或受壓溶解之氣體(3)易燃液體(4)易燃固體、自燃物質、遇水釋放易燃氣體之物質(5)氧化劑及有機過氧化物(6)毒性物質及傳染性物質(7)放射產物質(8)腐蝕性物質(9)雜項危險物質。

## 貳、 營業時間：

- 一、 車站營業時間：依各車站公告營業時間提供服務。
- 二、 網路訂票時間：06：00～24：00
- 三、 車站網路訂票取票時間為各站營業時間內受理。

## 參、 運送契約之成立、解除與終止：

- 一、 旅客運送契約，於旅客提出訂位、購票需求後，經本處提供訂位代號、交付車票或相關憑證等而承諾運送時成立。
- 二、 有下列情形之一者，本處得拒絕運送、解除契約或終止契約：
  - (一) 旅客違反本契約運送規定、其他法令規定、公共秩序、善良風俗者。
  - (二) 旅客對於運送要求特別責任或義務。
  - (三) 旅客穿著惡臭衣物或攜帶不潔物品影響公共衛生。

- (四) 天災、事變等不可抗力事由致不能運送。
- (五) 旅客有明顯傷害自己或他人之虞，或有騷擾他人行為。
- (六) 旅客需要護送而無護送人。
- (七) 本處在運送上無所需之設施或設備。但法令規定應設置之設施或設備而未設置者，不在此限。
- (八) 攜帶之物品依其性質對於人或財產有致損害之虞。

#### 肆、車票種類、發售及使用規定：

##### 一、車票種類及有效時間

##### (一) 乘車票種類：分為普通票、團體票及專開列車車票。

##### 1. 普通票：依旅客搭乘列車種類發售。

旅客在車上補票時，填售補價票。

旅客持用較低票價之乘車票，改乘較高票價之列車時，發售加價票。

##### 2. 團體票：旅行目的及起迄站相同之旅客搭乘同一列車，其人數在 10 人以上，得發售團體乘車票。但起迄站不同而願繳付全區間應付票價者，亦得發售團體乘車票。

##### 3. 專開列車：旅客組成團體包用本處客車旅行時，得填具專開列車申請書向本處申請。

前項申請本處須事先調配車輛或須預留座號時，得預收票價，解約時按

「阿里山林業鐵路專開列車申請辦法」，收取手續費，專開列車申請辦法另行公布實施。

##### (二) 各票種之票價計收標準：

##### 1. 普通票之全票依全額票價計收，兒童票、敬老票及愛心票依全額票價二分之一計收。

##### 2. 兒童、老人及身心障礙者優待票之規定：

##### (1) 兒童身高未滿一百十五公分，或滿一百十五公分而未滿六歲經出示身分證件者，免費；享免費之兒童，本處得不提供座位，且須由已購買全票或成年之旅客陪同，每位旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買兒童票。

##### (2) 兒童身高滿一百十五公分但未滿一百五十公分，或滿一百五十公分而未

滿十二歲經出示身分證件者，應購買兒童票，依全票半價收費。

(3) 旅客為年滿六十五歲以上之國民，經出示相關證明文件，應予全票半價優待，本處為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。

(4) 身心障礙者憑我國主管機關核發之身心障礙證明或手冊，應予全票半價優待；身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享全票半價優待；本處為依法申請優待票差額補貼，得登錄旅客姓名及身分證字號。

(5) 前項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。

3. 團體旅客之種類及票價規定如下：

(1) 團體旅客之種類分搭乘非對號團體及搭乘對號車團體。團體票價按「阿里山林業鐵路旅客票價及運雜費表」之規定辦理。

(2) 國小團體乘車，按兒童團體票價計算。

(3) 團體票價以每一旅客之票價乘以總人數計算。因運輸能力之限制，將一個團體旅客分批運送時，其票價應按總人數計算。

(4) 團體旅客應由受理站填發團體票交代表人持用，並交付每一團員團體證一張。但開行專車時，得免交付團體證。

4. 運價、雜費及其他運送所需費用，依「阿里山林業鐵路客運票價及運雜費表」規定計收。

(三) 乘車票有效期間：

1. 普通票：指定班次對號列車車票，限當日當次車有效；非對號列車車票，於乘車日當天有效。

2. 團體票或專開列車車票：於發售時約定之。

(四) 不及乘車者，得憑車票准予改乘當日同等級以下最近開行的列車，不受理退票申請。

(五) 旅客在車票有效期間內，得於車票所載起訖區間內之任何停車站中途下車。但有下列情形之一中途下車者，原票餘程視為無效：

1. 與票面到達站票價相同之車站。

2. 指定車次之車票。

中途下車站至起程站間之票價超過原票已付票價者，本處得補收票價差額。

除但書情形外，旅客中途下車後，得於車票有效期間內繼續乘車。未繼續乘車者，其未乘區間票價，不予退還。

(六) 旅客持用之乘車票，有下列情事之一者，應視為無效，並予收回。

1. 因污損致有效期間或起迄區間模糊不清無法辨認者。
2. 塗改或變造乘車票記載事項者。
3. 不依乘車票使用限制之規定乘車者。

## 二、車票發售方式：

- (一) 對號座車票，得於乘車前1天至前15(含當日)預訂(例如週一可預訂次次週一內之乘車票)，逢週五可預訂至次次周五、六、日之乘車票。
- (二) 非對號座車票，除祝山線外，限乘車當日於車站售票窗口發售且不接受訂位，祝山線可於前1日下午13:00-16:00於林鐵嘉義票房、北門車站、奮起湖車站、阿里山車站(12:30-16:30)預購隔日觀日列車車票。
- (三) 站車因特殊狀況或事故有礙運送時，本處得採取限制乘車票之發售站、發售區間、發售時間、發售張數、或停止發售及調整列車停靠站等措施，各關係站車並應公告或通報旅客周知。

## 三、旅客無票或持用無效或非適用之乘車票乘車者，依下列規定辦理：

- (一) 無票或持用無效乘車票者，應補收票價或票價差額，如無正當理由並得加收已乘區間票價或票價差額之百分之【50】。
- (二) 旅客持較低票價乘車票自行改乘較高票價列車者，應補收已乘區間之票價差額；持用較高票價乘車票改乘較低票價列車時，概不退還票價差額。
- (三) 旅客自行越站乘車時，應向乘務人員申請補繳越乘區間票價，如未向乘務人員申請，經查驗時，如無正當理由，除補繳越乘區間票價外，並加收已越乘區間票價百分之【50】。

## 伍、車票之變更乘車及退還票價：

一、旅行開始後，除相關法令及本契約另有規定者外，不得辦理變更或退票。

二、旅行開始前，旅客得申請變更車票一次或退還票價，說明如下：

### (一) 變更乘車

旅客持未經查驗之車票，經本處同意後，得依下列規定辦理搭乘日期、班次或車種之變更；其變更手續費之收取，第一次免收，第二次則依退票規定辦理：

1. 指定車次之車票辦理變更，最遲應於列車開車前【60】分鐘辦理。
2. 非指定車次之車票辦理變更，應於車票有效期間內辦理。

非法定優待之其他優惠車票之變更，依其使用須知規定辦理。

## (二) 退還票價

旅客於車票有效期間內，未經查驗之車票得依下列規定辦理退票：

1. 指定車次之車票辦理退票，最遲應於列車開車前【30】分鐘辦理。
2. 非指定車次之車票辦理退票，應於車票有效期間內辦理。
3. 退票手續費為票價百分之【10】。但計算結果未達【1】元時得按【1】元計收。
4. 非法定優待之其他優惠車票之退票，依其使用須知規定辦理。

三、旅客持經查驗之車票乘車時，如有下列情事者，得依本處規定辦理退票：

- (一) 於車票有效期間內，因疾病等正當事由。
- (二) 經本處同意。

四、有下列情形之一者，旅客得憑票請求退還票價及雜費，並免收退票手續費：

- (一) 因車輛故障或不可歸責於旅客之事由而中止乘車或改乘不同列車或車廂種類。
- (二) 因列車運行中斷，在起程站停止乘車或在中斷站中止乘車。
- (三) 因列車遲延，在起程站停止乘車或到達銜接站後相當時間內無銜接列車或不及換乘指定之列車而中止乘車。
- (四) 因列車班次取消，在起程站停止乘車。
- (五) 購買有發布海上颱風警報之日起至解除之日止之車票且未搭乘。

前項各款退還票價及雜費基準如下：

- (一) 在起程站停止乘車者，得辦理退還實收票價。
- (二) 在中斷站中止乘車者，得辦理退還未乘區間票價。
- (三) 改乘不同列車或車廂種類者，如改乘較低票價車廂或列車時，得辦理退還改乘區間之票價差額，如改乘較高票價車廂或列車時，免補收票價差額。

前二項退還基準不影響旅客依民法及其他法律請求賠償之權利。

旅客遺失乘車票或補價票，不予補發，乘車時，應另行購票。

旅客遺失車票時，經向本處報備，先購買或補買同日、同起訖區間車票乘車，並以遺失車票車次為原則，旅客事後尋獲車票，且經本處查明該票未曾使用或未完成旅程者，得於一年內請求本處退還票價之百分之【80】。

#### 陸、列車運行中斷處理：

一、 列車運行中斷，旅客得依下列規定，擇一申請處理：

(一) 終止旅行者，得退還未乘區間票價。

(二) 免費送回原起程站並退還票價。

二、 列車運行中斷，對於送回原起程站或終止旅行或改乘較低等級列車或自行選擇其他途徑至通車區間接續旅行之旅客，均得自中斷日起一年內向中斷站、原起程站或到達站辦理退票（全程、未乘區間或高低等級差額票價）。

三、 列車運行中斷，申請退票之車站，如係招呼站，應由鄰近車站辦理。車站因現款不足不能即時退還票款時，應在乘車票背面註明年月日及事由，加蓋站名小章，交由旅客向指定車站辦理退票。

四、 旅客列車未能依列車時刻表運轉時，本處應將其事由及運轉變更情形迅即通報旅客，並於車站及列車上以廣播或資訊顯示等方式隨時更新。

#### 柒、行車事故賠償：

一、本處因行車及其他事故致旅客死亡、傷害或財物毀損喪失者，應依「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」負賠償責任。

二、旅客所受損害超過前項辦法所定之賠償基準者，仍得依民法及其他法律請求賠償。

三、運送契約如有合意管轄法院之約定，仍不排除消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之適用。

#### 捌、旅客隨身攜帶物品：

一、 旅客每人隨身攜帶物品，總重量不得超過 15 公斤，每件長度不得超過 100 公分，且長、寬、高總和不得超過 200 公分，不可放置走道妨礙通行，並應自行保管。

二、 物品須占用座位者，應依所搭乘列車另購買一張全票，並應自行保管。

三、 危險品、屍體、屍骨、屍骨灰、動物及腐臭不潔、阻塞走道等對旅客、鐵路有危害或騷擾之物品，旅客不得攜帶上車。但有下列情事之一者，不在此限：

(一) 攜帶貓、狗、兔、魚蝦類等寵物裝入長四十三公分、寬三十二公分、高三十一公分以下之寵物箱、袋內，且包裝完固、無糞便漏出之虞，放置於座位下得攜

帶乘車。(但於狂犬病等疾病流行期間，經行政院農業委員會公告禁止輸送區域，禁止旅客攜帶貓、狗等哺乳動物乘車)。

(二) 前項寵物不包括鳥類、蛇類猛獸及有危害旅客或影響公共衛生之物種等。

(三) 警犬、導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬或導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬專業訓練人員於執行訓練時帶同幼犬，及其他依法令規定得攜帶者。

四、旅客違反前項規定者，除請旅客於最近站下車外，亦得要求其退出車站範圍。

五、旅客未經允許，攜帶危險或易燃物進入鐵路路線、場、站或車輛內者，另移送主管機關依鐵路法第六十八條之一規定處罰。

#### 玖、賠償規定：

##### 一、冷氣故障退費：

按列車冷氣故障區間旅客所持車票票種之票價百分之【20】計算，小數點進整後退還旅客。

##### 二、重號退費：

旅客購買之對號車票，上車後如發生重號且列車長已無多餘之預備座可供改劃其他座位時，對於重號無座之旅客，按其所持車票票種及重號區間票價百分之【20】計算，小數點進整後退還旅客。

##### 三、旅客列車誤點賠償：

本處未能依列車時刻表將旅客準時送達時，依「阿里山林業鐵路旅客列車晚點賠償規約」辦理，應依下列規定負遲延之賠償責任。

(一) 列車遲延原因可歸責於本處者：遲延【90】分鐘以上時，應退還實收票價百分之【100】。

(二) 列車遲延原因不可歸責於本處者：遲延【120】分鐘以上時，應退還實收票價百分之【100】。

(三) 列車遲延原因為不可抗力之事由者：賠償以旅客因遲延而增加支出之必要費用為限。

旅客所受損害超過前項賠償規定者，仍得依民法及其他法律請求賠償。

**壹拾、** 本契約如有未盡事宜，依「鐵路法」及「鐵路運送規則」規定及車站相關公告辦理。

**壹拾壹、** 旅客如有諮詢事項或反映意見，請上本處網站(<https://afrch.forest.gov.tw/>)、阿里山車站 05-2679200 (祝山線、沼平線、神木線)、林鐵北門車站 05-2768094 (林鐵本線)，或全國消費者服務專線 1950。