

阿里山森鐵路旅客列車晚點賠償規約草案

一、林務局嘉義林區管理處(以下簡稱本處)為維護旅客權益，特訂定本規約。

二、旅客持用指定車次之乘車票(含無座票)，因可歸責於本處因素，致搭乘指定車次到站時間較時刻表公告到達時間延遲 90 分鐘以上者，**得退還全額票價**。

前項旅客乘車時，因天然災害等不可抗力因素及其他非可歸責於本處之因素，致搭乘指定車次到站時間較時刻表公告到達時間延遲 120 分鐘以上者，**得退還全額票價**。

旅客所受損害超過前項賠償基準者，仍得依據其他法律請求賠償。

三、凡符合本規約賠償要件者，旅客得憑該晚點列車乘車票(未持有原票者不予受理)，自乘車日起一年內，於到達站(或各車站)辦理，上述乘車票辦理退款事宜，必要時得以郵寄方式辦理。

四、到達站如車站現款不足或申辦旅客過多不及受理，應即電話委請其它車站代為受理並應於票面簽證註明：自該次列車到達日起一年內向相關車站辦理退款；如不及簽證者，受理車站亦得於查證屬實後補予簽證及退款。

五、旅客於中途站或銜接站(指定銜接運具)因列車晚點中止旅行者，除依規定退還未乘區間票價外，其已乘區間達晚點賠償時分者，依本規約賠償之。但改乘本處安排之運具繼續行程者，其晚點時間之計算，以接駁運具到達目的站時間為計算標準。

六、各車站值班站長接獲通知旅客列車晚點達賠償標準時，應轉知票房等相關單位辦理退還票價。如車站人員未獲通知，應主動即時查證，俾憑據以辦理核退事宜，確保旅客權益。

七、以下原因應扣除列車晚點時分，惟扣除後仍符合賠償標準時，依本規約辦理：

(一)旅客於起程站購票乘車前，車站已公告該列車延遲時分，仍購票搭乘者，扣除該列車至該起程站之晚點時分，並於票面註明：(本次車起程站已晚點XX分鐘，計算晚點賠償時同意扣除上述時分)。

(二)本處因計畫於事前公告之延誤時分。

八、下列情事不適用本賠償規約：

- (一) 無法由車票資訊判斷旅客搭乘之車次；但旅客能提出證明確係搭乘該晚點列車，經列車長或值班站長確認簽證後，依本規約賠償之。
- (二) 歸責於旅客事由或自行變更乘車致運送遲延者或擴大晚點損害者。
- (三) 到站補票之旅客。
- (四) 旅客無票乘車或持用失效票乘車。

前項第一款旅客應檢附相關證明向本處申請退票，由本處個案認定，並依本規約規定賠償之。