

東南汽車客運股份有限公司

旅客運送定型化契約

壹、購買車票：

一、旅客得選擇以票證或投現金方式搭車，並依公告票價及收費方式付費，於上車時交付。

二、提供旅客之車票應記載業者名稱、乘車起迄站名、路線起迄區間、票種、票價、票號、及使用期間。

車票票面如無法載明前項應記載事項時，得以網路等電子資訊方式揭示代替，以供旅客查詢。

三、旅客購票時，應自行查閱車票上所載業者名稱、乘車起迄站名、路線起迄區間、票種、票價、票號及使用期間。如有錯誤，應立即向售票員更換或退補，事後不予受理。

四、車票之有效期間以搭乘車票上所載使用期間內之任何一次相當班車為限。對號車票之有效期間以搭乘車票上當日指定之車次為限。

五、提供旅客之無記名票證（例如各類回數票等）應記載業者名稱、地址、統一編號、負責人姓名、面額或使用之路線區間、次數、發售編號、使用方式及業者之履約保證內容。

無記名票證如難以完整呈現前項應記載事項時，得僅記載發行人、履約保障方式及消費服務專線之資訊，並以書面或其他合理方式揭露其餘項目，以供旅客隨時查詢。

六、持用優待票者，應主動出示優待身分證明文件，以供查驗。未依規定使用優待票者，以搭乘該路線全程、全票票價補票。

七、優待票使用對象：

（一）老人、身心障礙者優待票及兒童票之規定：

- 1、年滿六十五歲以上，持有國民身分證或敬老證之老人。
- 2、持有身心障礙證明之身心障礙者及其必要陪伴者一人。

3、兒童票：

- (1)免費：身高未滿一百十五公分者，或身高滿一百十五公分而未滿六歲，經出示身分證件者。
- (2)半票：身高滿一百十五公分未滿一百五十公分者，或身高滿一百五十公分而未滿十二歲，經出示身分證件者。
- (3)免費之兒童，須由已購買全票或成年之旅客陪同，每一旅客以二位免費兒童同行為限，逾限者，應購買半票。

(二)學生優待票之規定：

具正式學籍並持有學生證之學生。

八、本公司依旅客不同需求所發售之各種類車票，其使用規定與限制在車票上已載明者，旅客應依其規定使用。

貳、補票、退票及手續費：

- 一、旅客無票乘車或持用失效票，應自旅客起程站補收票價；如無正當理由，並得加收百分之五十(隨相關規定調整)票價。
- 二、旅客辦理退票時，不對號之車票，應在有效日期末班次車開車前向車站申請退還票價，不扣手續費。對號之車票，應在該車次開(發)車前辦理，並依下列基準計扣手續費：
 - (一)票價新臺幣二百元以下者，每張車票扣10元。
 - (二)票價新臺幣二百零一元以上未滿四百元者，每張車票扣20元。
 - (三)票價新臺幣四百零一元以上者，每張車票扣20元。

旅客持對號車票於該車次發車後不及乘車者，得持該車票辦理更換當日未訂位票。

無記名票證辦理退票時，取消已使用無記名票證之優惠價差，並補足原票價差額後，退還餘額。

三、旅客下車時，應將車票交由站車人員收回。如在行程中車票遺失及越站乘車之補收票價處理方式：

(一)旅客遺失車票者，旅客應向站車人員說明，並按旅客原購票價補票。

(二)旅客越站乘車應按越過站起至迄站票價補票。

(三)旅客車票遺失旅客於下車收票前尋獲者，業者應退還其所補之票價。

(四)旅客於中途無停靠站車次行程中遺失車票者，無須再補票。

四、誤乘班車之處理方式：

(一)旅客誤乘班車者，應按誤乘里程補收票價，並應免費送回原起程站或與原定路線距離最近之銜接站，原購車票註明「路程錯誤」，並得辦理退換票，不收手續費。

(二)旅客不願回起程站或銜接站者，其誤乘路段之票價與原購票價發生差額時，應分別補收或退還。

五、車票等級錯誤或重複劃位等之更換或退補作業：

(一)旅客購票時，請自行查閱票上所載乘車日期、起迄名、班車等級及所付票款與票價是否相符。如上車前有錯誤，得向售票員更換或退補。

(二)車票重複劃位，旅客得要求重新劃位或請駕駛員安排座位；如旅客不予接受，得要求退票並全額退費。旅客因無法乘坐該次班車，而改搭其他車次者，業者應給予其他車次票價八折以下搭乘優惠。

參、旅客有下列情形之一者，本公司得拒絕其搭乘：

一、身患傳染病者。

二、兒童過於幼小無人護送者。

三、酗酒或狀似瘋癲者。

四、攜帶違禁品、危險品、易生變壞或破損之物品、不潔或易污損他物之物品、厭惡品。

五、不適宜隨客車運送之動物類。但視覺、聽覺、肢體功能障礙者攜帶之導盲犬、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攜帶之幼犬不在此限。

六、乘客攜帶小動物，應裝於寵物箱或小容器內，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1件為限，且體積不得超過長55公分、寬45公分、高40公分。但經公路主管機關核定之路線或班次得免裝寵物箱或小容器者，不在此限。

前項攜帶之小動物，應就近置放身邊妥慎照顧，不得置放於座位或行李架上或車廂通道。惟為防制禽流感疫情，禁止乘客攜帶鳥禽類動物乘車。

肆、旅客乘車規定：

一、搭車時請握穩扶桿、勿隨意走動、勿緊靠車門站立及勿將頭手伸出車外，下車請提早拉鈴。

二、不得無故佔用優先專用座位。

三、車廂內禁止吸菸(含電子菸)。

四、遇有緊急事故，請依駕駛人員之引導及操作說明使用安全設備。

伍、班車行車規定：

一、班車之行駛路線圖(含停靠站)及行車班距於站牌標示，均按路線行駛、停靠及按時發車。但如遇集會地區、臨時交通管制區致無法通行，機械故障、氣候變化致無法行駛，或其他必要情況，得加以調整變更，並適時於車站或大眾媒體公告。

二、班車行至中途非因可歸責於旅客之事由，致不能運送旅客至到達站時，本公司應依下列規定辦理：

(一)旅客願在停行地點下車者，其未經行路段之票價應予退還。

(二)旅客願在停行地點等候搭乘下次班車者，得改搭下次班車。

(三)旅客願在停行地點等候搭乘其他可到達其目的地之班車者，得改搭其他路線班車。

(四)旅客願返回原起程站者，應免費送回原起程站，並退還全程票價。

(五)退還車票均應由站車人員負責簽字，並註明經過及原因。

陸、行李攜帶、交運及毀損賠償：

一、旅客隨身攜帶之行李及小件物品，能置於座位下或行李架上而不妨礙其他旅客者得攜帶上車，並應自行照料。

二、旅客交運行李，每件重量不得超過三十公斤，體積最大以一五〇立方公寸，長度以車廂能容納不妨礙行車安全及旅客上下為限，超過其限制者，得拒絕承運。

三、攜帶寵物或自行車應不影響其他旅客通行，不佔位者不另收費，佔位者購買半票。

四、行李遇有喪失毀損之賠償，每件賠償之最高限額，依公路主管機關核定標準辦理賠償，但旅客向法院提起損害賠償訴訟者，依照法院判決之金額賠償。

五、行李運抵到達站後，旅客應於二十四小時內提取，逾期未提取者，得收保管費。公路汽車客運業於旅客提取行李時，憑行李票交付之。行李保管費費率，由該管公路機關核定之。

柒、本公司遇有行車事故，致旅客傷害、死亡或財物毀損、喪失時，應負損害賠償責任。其損害賠償金額得依「汽車運輸業行車事故損害賠償金額及醫療補助費發給辦法」規定辦理。

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。

第一項行車事故經證明係因不可抗力或因旅客之故意、過失所致者，本公司不負損害賠償責任。

捌、誤點處理：

本公司因路阻或其他事故致可能造成之運送遲延（誤點）時，除應立即採行補救措施適時調整接替外，應及時公告旅客週知。

前項因故造成運送遲延（誤點）時，得經協議解決相關問題，若協議不成得依相關法令規定辦理。

玖、旅客毀損本公司公車及車站各項設備者，應依法負損賠償責任。

拾、本公司客車上均有標示服務電話，並於車站及客車上置備旅客意見箱以便於旅客申訴或改進服務建議。

拾壹、本公司服務缺失致造成旅客權益受損，除先由本公司查明改進外，旅客亦得向公路主管機關、消費者保護機關、團體等申訴，俾求衡平合理之解決。

拾貳、本契約如有未盡事宜，悉依其他相關法令、習慣、誠信原則處理。