

國營臺灣鐵路股份有限公司旅客列車晚點賠償規約

100年7月18日實施

104年3月25日鐵運營字第1040007866號函第一次報交通部備查

104年9月9日鐵運營字第1040029410號函第二次修正報備查

104年12月1日鐵運營字第1040036950號函第三次修正報備查

105年6月日鐵運營字第1050017965號函，自105年7月1日公告，105年9月1日實施

一、國營臺灣鐵路股份有限公司(以下簡稱本公司)為維護旅客權益，特訂定本規約。

二、本規約用詞如下：

(一) 表定時間遲延：指旅客抵達目的地車站時，列車運行時間較時刻表公告時間相比較所增加之時間。

(二) 運送遲延：旅客自乘車站乘車時起，至抵達目的地下車時止，實際乘車時間與當次列車在同區間排定之運行時間相比較所增加之時間。

三、旅客持用車票搭乘本公司列車，因列車晚點達以下標準時，可向本公司請求賠償，但本規約另有規定應扣除列車晚點時分者，應先扣除列車晚點時分後再依本規約賠償：

(一) 指定班次對號列車車票(含無座票)：

1、因歸責於本公司事由，致列車到站時間較表定時間遲延45分鐘以上者，得選擇退還全額票價或免費搭乘同區間同等級車種列車壹次。

2、非歸責於本公司事由或不可抗力所造成之晚點，致列車到站時間較表定時間遲延120分鐘以上者，免費搭乘同區間同等級車種列車壹次。

(二) 未指定班次之對號列車車票或非對號列車車票：

1、因歸責於本公司事由致抵達目的地時間較同一乘車區間列車運轉時分，運送遲延達45分鐘以上者，免費搭乘同區間同等級車種列車壹次。

2、非歸責於本公司事由或不可抗力因素，致抵達目的地時間較同一乘車區間列車運轉時分，運送遲延達120分鐘以上者，免費搭乘同區間同等級車種列車壹次。

(三) 電子票證及定期票：搭乘本公司列車，因歸責於本公司事由致抵達目的地時間較同一乘車區間列車運轉時分，運送遲延達45分鐘以上；或非歸責於本公司事由或不可抗力因素，致抵達目的地時間較同一乘車區間列車運轉時分，運送遲延達120分鐘以上者，定期票免費延長使用期限壹日；電子票證以人工方式免扣當次乘車費用。

旅客申請退票或免費乘車，須憑原晚點車票辦理。

- 持用未指定班次車票、電子票證及定期票旅客，確係搭乘該晚點列車並符合晚點賠償標準，須檢附相關證明（搭乘班次、乘車區間、列車出發時間、列車抵達時間等證明）經車站（未派站員車站為列車長）確認後，向車站申請退票。申請免費乘車旅客不得申請乘車變更或退票，逕以原票乘車者，依無票或持用失效票乘車處理。
- 四、凡符合本規約賠償要件者，旅客應憑該晚點列車乘車票(未持有原票者不予受理)及相關證明，得自乘車日起一年內，於到達站（或各站）辦理，上述乘車票辦理退款事宜，必要時得以郵寄方式辦理。
- 五、因申辦晚點賠償旅客過多致不及受理簽證作業時，受理車站得於查證屬實後補予簽證及退款。
- 六、旅客於中途站或銜接站(指定銜接列車)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標準者，依本規約賠償之。但指定銜接列車旅客繼續行程者，經本公司簽證改乘後續列車，其晚點時間之計算，則以實際到站時間扣除原指定車次到站時間為計算標準。
- 七、因列車運行事故，旅客改乘後續列車或改乘經由其他路線或由本公司辦理接駁運輸者，晚點時間之計算則以實際到站時間扣除原指定車次到站時間為計算標準。
- 八、以下原因應扣除列車晚點時分，但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，車站已公告該列車晚點時分，仍購票搭乘者，扣除該列車至該起程站之晚點時分。
 - (二) 旅客於車上補票時，扣除補票當時當班次列車已晚點時分。
 - (三) 本公司因計畫於事前公告之晚點時分。
- 九、下列情事不適用本賠償規約：
- (一) 因可歸責於旅客之事由：1、自行變更乘車致運送遲延，或擴大晚點損害者。2、無票乘車或持用失效票乘車。3、到站補票。
 - (二) 可歸責於旅客因素致不及乘車，車票經簽註改乘其它車次者。
 - (三) 未依本公司規定提供車票（含電子票證及定期票）及證明，或提供之車票無法判斷旅客符合晚點賠償標準。
- 前項第二款不及乘車旅客，加價改乘其它列車，當改乘列車符合晚點賠償標準時，依第三點規定賠償，但適用退款時僅退還加價票款。
- 十、本規約經交通部鐵道局備查後公告實施，修正時亦同。