

國營臺灣鐵路股份有限公司旅客運送契約

交通部鐵道局 114 年 4 月 21 日鐵道營字第 1143501309 號函備查

一、總則

一、本運送契約依據鐵路運送規則第七十三條訂定。

二、本契約用詞定義如下：

- (一) 失效票：未依票證使用規定或票證所記載之資訊乘車、持用不符身分車票、越站乘車或逾有效期間之車票乘車。
- (二) 無票：於進站乘車時未持用票證、非持用車票或票證正本、使用電子票證進站乘車時未註記進站紀錄、查驗車票時無法提示票證或經註記進站紀錄之電子票證、逾越車票有效區間、折回乘車。未經同意搭乘國營臺灣鐵路股份有限公司(以下簡稱本公司)公告不發售無座位車票之列車或車廂。
- (三) 異級票：搭乘對號列車時，因前後有接續換乘不同等級列車需求，而將前後乘車區間合併一張車票發售之車票。
- (四) 越站乘車：旅客在所持車票、票證所載之有效區間以外，搭乘同一班次或同方向列車繼續乘車。
- (五) 誤乘：旅客因對所乘列車之車次、車種、停靠站或時間等資訊誤解或誤判，致搭乘與票證所記載資訊不符之列車。
- (六) 優待：指基於法定身分而提供之折扣。
- (七) 優惠：指本公司業務需要提供之折扣。
- (八) 已乘區間：旅客自起程車站至所在車站止，或搭乘之列車自旅客起程車站起至列車運行前方下一停靠車站止之運行區間。
- (九) 折回乘車：旅客於票面(含補票單)中途站或迄站下車，再搭乘反向列車至任一站。
- (十) 中途下車：指旅客於票面記載起迄區間內任一中途停車站下車出站，並於車票有效期間內再進站乘車繼續旅行之行為。

貳、營業時間及售票時間

三、各車站營業時間自各站公告之首班車開車前三十分鐘起至末班車開車後十分鐘止。但營業時間外有辦理客運列車業務需要時，於列車抵達前三十分鐘起至開車後十分鐘間營業。

四、車站售票窗口營業時間與車站營業時間相同。但另有特殊情形時，依車站公告時間售票。

參、運送契約之成立與拒絕運送

五、以下情形視為本公司承諾運送，運送契約成立：

- (一) 旅客自本公司網站或電話語音訂購車票，並完成付款者。
- (二) 旅客於車站售票窗口、售票設備或指定通路購票者。
- (三) 旅客於本公司公告之無人值勤車站乘車，已進入車廂者。
- (四) 本公司交付旅客運送憑單或單據時。

(五) 使用電子票證，並經電子票證設備註記進站紀錄。

(六) 其他依法令規定視為契約成立之情形。

六、旅客有下列情形，本公司得拒絕運送、解除契約或終止契約：

(一) 旅客違反本公司之運送規定、其他法令規定、公共秩序或善良風俗。

(二) 對於鐵路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) 旅客乘車時需要護送而無護送人。

(七) 本公司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) 患有足以妨害公共衛生或社會安寧之傳染病。

(九) 物品依其性質對於人或財產有致損害之虞。

(十) 旅客於車站或車廂內，未依本公司公告或站、車人員提醒，有妨礙乘車與候車秩序、安全、動線等行為，經勸導未改善者。

七、旅客運送符合前點第七款但書規定時，由本公司安排適當方式運送。

八、旅客違反鐵路法第七十一條各款規定致無法乘車時，餘程票款本公司不予退還。

肆、售票、票價計算規定

九、本公司發售票種、使用資格及注意事項如下：

(一) 全票：不符合敬老票、愛心票、愛陪票及兒童票資格之旅客。

(二) 敬老票：

1. 依據「老人福利法」，年滿六十五歲之國民或持永久居留證並註記搭乘國內大眾交通工具優待之永久居留權人士，乘車時可使用敬老票。

2. 老人之年齡計算，以乘車日當天為準。

(三) 愛心票及愛陪票：

1. 領有我國主管機關核發之有效身心障礙證明之國民，乘車時可使用愛心票。

2. 我國主管機關核發之有效身心障礙證明中「必要陪伴者優惠措施」欄位註記有「國內大眾運輸工具」字樣者，其必要之陪伴者一人得享有愛心票優待（票面顯示愛陪票）。

3. 必要之陪伴者應與身心障礙人士同行且同站進出；未同行並同站進出者，應使用全票。

(四) 兒童票（票面顯示孩童票，下同）：

1. 依據「兒童及少年福利與權益保障法」，未滿十二歲者為兒童，可購買兒童票；逾十二歲者不論身高均應購買全票。

2. 兒童身高未滿一百十五公分者，得免費；滿一百十五公分未滿一百五十公分者，使用兒童票；滿一百五十公分者，使用全票。
3. 兒童滿一百十五公分而未滿六歲者，經出示身分證件者，得免費；滿一百五十公分而未滿十二歲者，經出示身分證件者，得使用兒童票。
4. 適用免費乘車之兒童，須由已購買全票或成年之旅客攜帶，並以每人攜帶二位免費兒童為限；逾限部分，應購買兒童票。
5. 適用免費乘車之兒童，不提供劃座服務，如欲占用對號列車座位乘車，仍應購買兒童票。
6. 兒童之年齡計算，以乘車日當天為準。

(五) 團體票。

(六) 其他視業務需要公告發行之票證。

前項第六款其他票證名稱、使用規定、注意事項，由本公司另訂使用須知於官網、台鐵 e 訂通 APP、車站或票證上公告載明；未訂定使用須知者，適用本契約各條款。

- 十、旅客訂票完成後，應於本公司公告取票時間內完成付款、取票；車站購票者，於購票時完成付款。

專列及包車費用支付，依本公司與旅客間約定期限內完成。

前二項未於公告期限或約定期限內完成付款、取票時，運送契約立即解除，本公司得就團體旅客、專列、包車等收取違約金。

前項違約金，按以下規定收取：團體旅客、專列、包車旅客，為團體票退票手續費、預約金或訂金，其最高金額不超過應收票款之百分之四十。

- 十一、票價計算如下：

(一) 各級列車費率：

1. 自強號及其同級列車：每人每公里三點三九元。
2. 莒光號及其同級列車：每人每公里二點六一元。
3. 區間車及其同級列車：每人每公里二點一八元。

(二) 票價計算方式：

1. 票價為各級列車費率乘以實際旅行距離，未滿一元者，四捨五入進整至元。但單趟旅程未滿十公里，按十公里計算票價。
2. 支線票價起碼里程為十公里，每逾三點五公里為一區段，超過十公里時，每逾三點五公里收七元，未滿三點五公里，按三點五公里計算票價。
3. 旅客自彰化以南各站往竹南以北各站（或相反方向），行經山線或海線時，按山線里程計算。但在山線與海線間乘車者，仍按實際里程計算。
4. 里程計算最小單位為零點一公里。

- (三) 包用車廂費用，按車廂定員數乘以列車等級票價計算，實際乘車人數超過定員數時，按實際乘車人數計算，且按全票旅客收費，或按本公司公告收費方式計算。
- (四) 騰雲座艙、專開列車、觀光列車等各種客製化列車票價，不受各級列車或車廂費率限制。
- (五) 旅客可同時符合各種優惠（含優待）時，僅得擇一適用，除本公司另有公告及規定外，不得重複優惠。

十二、 車票預售期間，每人每日訂票張數及訂票方式，依本公司公告辦理。

伍、車票有效時間、使用規定及注意事項

十三、 車票有效期間如下：

- (一) 一般票券（個人票及團體票）：
 - 1. 指定班次對號列車車票，限車票所載日期、車次及區間內有效。
 - 2. 非指定班次對號列車車票及非對號列車車票，於車票所載日期營業時間及區間內有效。
 - 3. 其他經本公司認定車票有效情形，至指定有效期限為止。
- (二) 定期票：依定期票使用須知規定辦理。
- (三) 電子票證：依「國營臺灣鐵路股份有限公司多卡通電子票證乘車營運規定」辦理。
- (四) 其他經本公司發行之乘車券或車票，依公告及票券所載有效期間辦理。

十四、 旅客持用團體票，應持有效團體票、團體座位券乘車，違者按持用失效票補票。

團體票最低成團人數、預售期間、付款期限、退（換）票規定，依本公司公告辦理。

十五、 購買車票注意事項如下：

- (一) 旅客臨櫃購票、取票應確認車票資訊是否正確，並當面點清找回零錢，發現錯誤時，得立即請求售票員更正，並免收退票手續費。離開售票窗口後發現者，依本公司乘車變更及退票規定辦理。
- (二) 旅客臨櫃購、取記名式車票時，應攜政府核發印有照片（兒童健保卡不在此限）、身分證字號及出生年月日之有效證件正本（如身分證、護照、駕照、健保卡或身心障礙證明等）供本公司查驗，並同意本公司於車票票面上記載足以識別本人之內容（姓名、身分證字號）。拒絕於票面上記載前述內容者，本公司拒售記名式車票。
- (三) 購買愛心票、愛陪票、敬老票、兒童票時，本公司得要求出示政府核發印有照片（兒童健保卡不在此限）、身分證字號及出生年月日之有效相關證件正本（如身分證、護照、駕照、健保卡或身心

障礙證明等)並登載相關資料。

(四) 持本點第二款及第三款票種乘車時，應備政府核發印有照片(兒童健保卡不在此限)、身分證字號及出生年月日之有效相關證件正本(如身分證、護照、駕照、健保卡或身心障礙證明等)以供查驗。

(五) 各票種之票價計收標準如下：

1. 全票：全額票價計收。
2. 愛心票、愛陪票、敬老票及兒童票：按全票票價半數，尾數四捨五入後至元計收。

(六) 購買優惠列車車票注意事項如下：

1. 優惠限於乘車前購票享有，使用優惠車票以外票證、車上補票、到站補票不予優惠。
2. 旅客持同等級全票票價車票乘車，不退還差額。
3. 持用較優惠列車費率等級為高之車票乘車，不予退還差額；持用優惠列車費率等級為低之車票乘車者，依優惠列車之等級全票票價補票。但本公司另有規定免補票或應退款者，從其規定。
4. 優惠列車除另有公告外，不發售團體票。
5. 優惠列車車票之退票、乘車變更規定與期限，依本公司公告優惠列車購票及使用須知內容辦理。未規定者，依本契約內容辦理。

(七) 其它乘車券或票證，各依其票證使用須知、登載事項或公告辦理。

十六、 旅客購票或取票後，得於乘車前申請購票證明，每張票限申請一張證明，遺失不予補發。嗣後旅客辦理乘車變更或退票時，則須併同原票及購票證明辦理。

購票證明僅做為與旅客間交易之憑證，持用購票證明乘車視同無票乘車。旅客遺失車票亦不得憑購票證明申請補發車票，或另行購票後請求退還票款。

已使用之車票或已加蓋證明章戳之車票，得視為購票證明，不另開立證明。

十七、 旅客應購票或使用其他本公司同意之票證，且確實使用驗票設備驗票，無票者或未確實使用驗票設備驗票者禁止進入車站；惟車站未派站員售票，亦未設置票證設備或售票機時不在此限，並應於乘車後主動向車長補票。

未主動向車長補票，於查驗車票時始申請補票者，按無票乘車規定處理，並得加收百分之五十之票價。

十八、 旅客購買各級列車車票，得於公告期限內辦理退票，或經本公司同意辦理乘車變更。辦理乘車變更，限於本公司車站售票窗口或其他經公告之指定地點。

免費取得之車票，不得退票或乘車變更，但因列車晚點符合賠償標準或營運中斷者，得於事故發生後一年內憑原票申請改乘同等級同區間列車。

十九、一般車票乘車變更規定如下：

- (一) 對號列車乘車票得申請一次免費乘車變更，並以變更車次、日期、票種、座位為限，不受理變更車票所載之起、迄站及方向，亦不受理非對號列車車票與對號列車車票之間變更；乘車變更後車票將印有「換」字樣及原票乘車日期，並作為第二十點第一項第四款退票手續費計算基準。
- (二) 非屬前款之免費受理範圍，以及第二次申請乘車變更時，按退票方式處理，並收取退票手續費。
- (三) 旅客首次購買無座位對號列車車票辦理乘車變更為有座位對號列車車票時，當次乘車變更不記入變更次數。
- (四) 臨櫃申請乘車變更應於所持車票表定開車前三十分鐘辦理。逾限者按退票方式處理，並收取退票手續費。

二十、一般車票退票規定如下：

- (一) 非對號列車車票，最晚應於乘車日當天辦理退票；對號列車車票應於列車開車前辦理退票，逾時不予受理。
- (二) 旅客得於各電腦連線售票站辦理退票；向本公司公告之代售業者購買之車票得至原代售業者處所辦理退票。
- (三) 非對號列車或全程無座之對號列車車票辦理退票時，免收退票手續費，但有座位車票經乘車變更為無座位車票，再申請退票者不適用本項規定。
- (四) 乘車變更後再辦理退票，按車票所載之原車乘車日期計算退票手續費，但乘車變更後日期，較原票乘車日期提前時，按乘車變更後日期計算退票手續費，如退票日超過原乘車日時，依第二十一點第一款計算退票手續費。
- (五) 辦理部分區間退票者（含冷氣故障、座椅故障及重號等），以票面票價按里程比例計算應退票款。
- (六) 已使用之車票不得退票，但經本公司同意者不在此限。

經本公司同意辦理之專案退票應扣除票價一成手續費，且不得低於二十元。

二十一、退票手續費收取標準如下：

- (一) 乘車日當天退票：每張按票價百分之十核收，且不得低於二十元。
- (二) 乘車日前一日至前二日：每張按票價百分之五核收，且不得低於二十元。
- (三) 乘車日前三日至前二十四日：每張二十元。

(四) 乘車日前二十五日起：每張十元。

(五) 票款如不足扣抵手續費時，不退還票款，亦不補收手續費。

二十二、團體票退票及乘車變更規定如下：

(一) 非對號列車團體票按每人七元核收退票手續費，並應於列車開車前辦理，但調配專用車廂者，應在當次列車開車時間二小時以前向車站申請退票，逾時不予受理。

(二) 無座之對號列車團體票按每人七元核收退票手續費。並應在當次列車開車前向車站申請退票，逾時不予受理。

(三) 對號列車已劃座團體票，應在當次列車開車時間一小時以前向車站申請退票，逾時不予受理，並按以下規定收取退票手續費：

1. 乘車日當日至前六日：每張按票價百分之三十核收，且不得低於二十元。

2. 乘車日前七日至前二十日：每張按票價百分之二十核收，且不得低於二十元。

3. 乘車日前二十一日以上：每張按票價百分之十核收，且不得低於二十元。

(四) 乘車變更後再申請退票，按變更後乘車日期收取手續費。

(五) 已劃座之對號列車團體票部分人數申請退票不限次數；無座之對號列車團體票及非對號列車團體票申請退票以一次為限；團體票退票後剩餘人數未達團體票申購規定人數時，應全部辦理退票。

(六) 對號列車團體票完成購票後，變更乘車規定如下：

1. 每一行程於購票後十日(不含購票當日)內，得申請變更車次、日期、車種及人數一次，但逾團體票開放受理訂票期間者，本公司不予受理。

2. 團體變更減少人數，按減購日期距乘車日天數扣收退票手續費。

3. 每一團體票可申請票種變更一次，已辦理乘車變更者，可再辦理票種變更一次。

4. 申請變更票種應於當日當次車開車前一小時辦理。

(七) 非對號列車團體票，不受理乘車變更事宜。

二十三、旅客乘車時，應依規定持用本公司認可之有效票證，並依票證規定或票證記載資訊乘車。未持用有效票證者，應於乘車前依本契約辦理乘車變更或退票。本公司發現旅客無票、持用失效票證乘車者，得拒絕旅客乘車。

前項旅客已進站乘車者，應補收相當票款，除本契約另有規定外，原持用之車票、票證已使用或逾退票期限者，非經本公司同意，不得辦理退票。補票依以下規定辦理：

(一) 非經本公司同意，無票乘車或持用失效票乘車者，應補收票價或票價差額，無正當理由者，並得加收票價或票價差額之百分之五

十。

- (二) 非經本公司同意，旅客自行改乘較低票價列車時，差額不予退還；旅客自行改乘較高票價列車時，應補收票價差額並得加收票價差額之百分之五十。但旅客有本項第六款情形、或持用優惠車票者，依其規定辦理。
- (三) 旅客越站乘車、折回乘車區間內按無票規定補票，但旅客越站乘車，原票區間里程與越站區間里程合計為十公里以內者，不在此限。非因本公司故意或過失致旅客越站乘車或折回乘車時，並得加收票價之百分之五十。
- (四) 持用不符其身分之車票或票證乘車，如票價相同時，查票人員應於票面註記其正確優待身分後發還旅客乘車並免補票；持用車票票價較高時，應於出站前由查票人員註記優待身分免補票，旅客並得申請退還票價差額；持用車票票價較低時，應主動向車長申請補收票價差額，惟於查驗車票時始申請補票者，並得加收票價差額百分之五十。
- (五) 記名式車票限本人使用，未出示證件、證件失效、無法識別為本人，或非本人使用等，視為無票乘車，應重新補收起程站至到達站間應付票價，並加收票價之百分之五十票價。
- (六) 旅客持非當日當次列車或車廂車票，搭乘本公司公告不發售無座票列車班次或車廂（例如普悠瑪、太魯閣、自強（3000）、團體列車、觀光列車、專開列車、商務車廂及親子車廂等），視為無票乘車應補收票價，並加收票價之百分之五十。

補票時如旅客無法證明起程站時，自該次列車之始發站起算，二列以上之列車於十分鐘內接連抵達時，按各列車始發站起計算票價後，以最高票價計收；所乘車種不明者亦同。但經本公司同意者不在此限。

旅客拒絕補票，本公司得解除或終止旅客運送契約，或依法移送警察機關處理。

二十四、旅客應配合本公司人員查驗車票。

持用敬老票、愛心票、愛陪票、兒童票及記名式車票，應攜帶政府核發印有照片（兒童健保卡不在此限）、身分證字號及出生年月日之有效相關證件正本乘車（如身分證、護照、駕照、健保卡或身心障礙證明等），並於查驗票時併車票正本查驗。但乘車前本公司以書面同意以其它方式代替有效證件，不在此限。

查驗票時未出示證件、證件失效、無法識別為本人，或非本人使用，視為身分不符，依第二十三點規定補票，不受理事後憑證件及原票辦理退款。

旅客拒絕配合查（驗）票者，本公司得解除或終止旅客運送契約，或依法移送警察機關處理。

二十五、旅客乘車時，應依車票所記載之資訊或票證使用規定乘車，未依車票記載資訊或票證使用規定乘車者，應依本契約或票證使用規定補票。但經本公司簽註同意，或另有公告指示者，不在此限。

車票逾退票時間或經進站使用者，不予退票，但經本公司同意者，不在此限。

二十六、除本契約另有規定外，旅客得在車票有效期間內，於車票所載起迄區間內之任何停車站乘車；其未乘區間票價，不予退還。

旅客在車票有效期間，經中途站註記中途出站時間及站名後，得中途下車一次，並應於一小時內於再次進站乘車，並以中途出站之車站為限；逾時進站或於其他車站再次進站者應重新購票，且原票未乘區間不予退還。

以下行為不適用本點中途下車之規定，餘程區間票價不予退還，已乘區間超過原票價時，依規定補票，但本契約另有規定者，不在此限：

(一) 旅客抵達與票面到達站票價相同的車站。

(二) 於未派站員車站下車。

(三) 未經中途站註記出站時間、中途下車站名之車票。

(四) 持用指定班次對號列車車票中途停車站下車，但異級票之異級區間因未指定班次仍得適用本點第二項規定。

(五) 中途下車超過規定次數。

(六) 免票旅客或持用免費車票之旅客中途下車。

二十七、旅客誤乘其他列車時，應重新補收誤乘區間票價；補票單經註明誤乘後，同方向誤乘者得迴送至原票記載之到達站，反向誤乘者得迴送至原票記載之起程站，但第二十三點第二項第六款所示列車或車廂仍不得搭乘。

旅客誤乘同方向列車並重新補收票價者，得憑原票併同補票單據，至車站申請退還重複區間票款，每張按票價百分之十核收手續費，但原票有不及乘車情事者、誤乘班次與已購票班次班距逾三十分鐘者或誤乘前已搭過原購班次者，不在此限。

前項原票如抵達目的站尚未逾退票期限者，應回歸第十九點或第二十點規定辦理乘車變更或退票。

第二項因誤乘迴送之旅客於折返站至起程站或到達站間下車並出站者，除因營運中斷致無法運送外，應補收原到達站至中途下車站間票價。

二十八、旅客於乘車途中因傷病中途下車時，得憑相關證明併原乘車票申請退還未乘區間票款，免收退票手續費；惟因健康因素全程未搭且不及申請退票者，得於乘車日一年內憑就醫證明或其他相關文件併同乘車票辦理退票，並收取票價百分之十之退票手續費，且不得低於二十元。

二十九、旅客不及乘車，按以下規定處理：

(一) 不及乘車者，得憑票經車站改簽，搭乘乘車日當天同方向且同等

級（含）以下列車，且不另行劃座；當天已無列車時，搭乘次日首班同等級（含）以下列車。未經車站簽註乘車者，視為無票乘車。

- (二) 前款簽註改乘列車不包含本公司不發售無座票列車（自由座車廂仍可簽註改乘）、觀光列車、團體列車或專開列車。
- (三) 不及乘車者，得加價改乘乘車日當天較高等級列車，加價後再申請退票者，僅限加價部分，原乘車票不受理退票申請，退票手續費按加價後等級列車車票票價計算。
- (四) 因無本點第一款列車可供簽證改乘者，得憑原不及乘車車票，於原不及乘車班次發車後三十分鐘內，換購其他不發售無座票班次之同方向、同起迄站乘車票，並收取票價百分之十之退票手續費，且不得低於二十元，但購買之班次前尚有可簽證之列車者，不在此限。
- (五) 團體旅客不及乘車者，依本點規定辦理，但本公司得視運輸能力等因素分批運送。

三十、對號或非對號乘車票遺失，依下列規定辦理：

- (一) 車票遺失不予補發及退款。
- (二) 旅客於乘車前遺失車票，應重購同日、同起迄及同方向區間之車票，並以遺失車票同一車次為原則，始可搭乘。
- (三) 旅客於乘車途中遺失車票，按無票乘車規定補收票款，並於補票單據註明遺失。
- (四) 旅客尋獲遺失之車票時，應憑尋獲車票於車票乘車日一年內，併同重購車票或補票單據，至車站申請退還遺失之車票票款，每張按票價百分之十核收退票手續費，且不得低於二十元。
- (五) 未尋獲遺失之車票，票款不予退還。
- (六) 記名式車票遺失，須重購車票或補票後乘車，遺失之原票經證明未使用且未被退票，旅客得憑重購車票申請退還票款，每張按票價百分之十核收退票手續費，且不得低於二十元。

團體票遺失者，應補收同區間同班次全票一張，作為代用團體票；團體座位券遺失不予補發。

三十一、旅客經本公司同意得購買月台票或換取出入證進出月台，每次最長停留時間為一小時；逾時者比照「國營臺灣鐵路股份有限公司多卡通電子票證乘車營運規定」同站進出扣款規則辦理補票，但經本公司同意者不在此限。

電子票證停留時間及罰則，依「國營臺灣鐵路股份有限公司多卡通電子票證乘車營運規定」辦理。

三十二、因天災、事故或其他不可抗力之事由有礙運送，或大量人潮等待運送時，本公司除公告事故區間、列車晚點時分以外，得採取下列措施，並

以公告、廣播或資訊顯示方式將其事由及因應措施通報旅客周知：

- (一) 停止或限制車票之發售車站及內容。
- (二) 調整列車時刻、停靠站及營運模式。
- (三) 開放列車玄關、對號座等空間供站立。
- (四) 限制隨身攜帶物品內容。
- (五) 其他因應疏運之必要措施。

三十三、有下列情形之一者，除電子票證、定期票旅客分別依其使用須知規定辦理外，旅客得憑票自發生日起一年內請求退還票價，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所持車票表定開車時間 2 小時內其他列車或車廂種類。
- (二) 因列車運行中斷，在起程站停止乘車或在中途站中止乘車。
- (三) 因列車遲延逾十分鐘或開車時間未定，在起程站停止乘車。
- (四) 因列車班次取消，在起程站停止乘車。

前項各款退還票價基準如下：

- (一) 在起程站停止乘車者，得辦理退還實收票價。
- (二) 在中途站中止乘車者，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，免補收票款。
- (四) 如旅客持用之車票未記載票價或記載為零者，以該車票記載之身分別之全額票價為其實收票價。但另有規定者，從其規定。

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。

第一項第三款旅客於事後申請，除可自行提出該班次誤點或開車未定之證明者，均依本公司系統記錄之列車到站時間作為審核標準。

第二項第二款旅客因未依第十七點確實使用驗票設備進出車站致無法判斷中途站，亦無法提出中途下車證明者，限以列車中斷站作為中途站計算未乘區間之票款。

三十四、旅客搭乘本公司列車（A 車）因誤點致無法轉乘已購票之本公司列車（B 車）時，得於乘車當日辦理 B 車車票全額退票，惟 A 車及 B 車依表定時間無法轉乘或於轉乘站班距小於二十分鐘者不在此限。

三十五、本公司未能依列車時刻表將旅客準時送達時，有關晚點賠償及退票標準、賠償方式，依「國營臺灣鐵路股份有限公司旅客列車晚點賠償規約」及「遲延基準表」辦理。

三十六、旅客持用車票毀損，應重新購票乘車。但毀損車票如能辨識完整票號時，得憑毀損車票併同重新購買之車票，經本公司查證無誤後退還票款。

三十七、列車因空調故障，持用當次已劃座之列車車票旅客得憑票申請退還空調

故障區間所持車票票種之百分之二十票款計算，不足一元尾數四捨五入後退還旅客。但本公司為旅客安排同班次其它車廂座位或持用非對號入座車票或票證者不予退費。

三十八、旅客發現重號時應立即通知車長或洽客服人員通知車長處理；旅客未通報者或車長不及確認時，經本公司依售票紀錄調查，確認無發售重號車票時，不退還無座區間票款。

經車長或本公司確認發生重號，且同一班次列車無剩餘座位可資改劃時，重號無座之旅客，可申請退還其所持乘車票票種及重號區間百分之二十票款，不足一元尾數四捨五入後退還。

三十九、旅客發現已劃座位故障時應立即通知車長或洽客服人員處理，未通知者，經本公司確認無座位故障紀錄，恕不退還票款。

前項座位故障經確認且無法安排同班次其它座位乘坐時，得由車長簽註故障區間後得申請退還乘車區間百分之二十票款，惟座位故障係可歸責於旅客時，本公司不予退還票款，並得向行為人請求損害賠償。

旅客非對號入座或自行更改座位乘坐時，發現座位故障，不予退款。

四十、車票因同時符合本契約多項退款標準時，應先分項計算退票票款，再合併計算應退票款，惟最高金額不超過實收票款。

四十一、凡購買本島海上颱風警報發佈之日起至解除之日期間之車票，因受颱風影響致而未搭乘者，得自乘車日起一年內，持未使用之車票至各車站售票窗口辦理退票，免收退票手續費。

前項退票至本公司代售通路辦理者（如超商或郵政公司等），依本公司之規定扣收手續費且不得退還。

四十二、本公司因行車及其他事故致旅客死亡、傷害或財物毀損喪失，負損害賠償責任。但能證明其事故之發生非由於本公司之過失者，對於旅客之死亡或傷害，酌給恤金或醫藥補助費，其損害賠償及補助費發給，依交通部訂頒「鐵路機構行車與其他事故損害賠償及補助費發給辦法」之規定辦理。

前項事故之發生係出於受害人之故意或過失行為者，不在此限。

四十三、旅客隨身攜帶行李及物品，應符合下列規定，違者本公司得拒絕運送：

（一）每人最多可攜帶二件，且不得妨礙其他旅客，並應自行保管及照料。

（二）每件長度不得超過一百五十公分，長、寬、高之和不得超過二百二十公分。但輪椅或本公司公告之電動代步車不在此限。旅客所持隨身行李及物品經收納或折疊符合本點件數及尺寸限制者均可攜帶乘車，惟本點第五款物品不在此限。

（三）急救用醫療物品、維持旅客生命必要之維生儀器與設備，應於乘車前向本公司申請同意攜帶者，不受隨身物品尺寸限制。但本公司得視運送能力安排適當車次運送。

(四) 旅客隨身攜帶氣球，於進站前應放氣後乘車。

(五) 旅客攜帶危險物品、屍體、屍骨、屍骨灰及腐臭不潔，或其他經政府或本公司公告，對旅客、鐵路有危害或騷擾之虞之物品，不得進站乘車。

四十四、旅客之隨身物品攜帶上車之物品應自行保管，本公司不負保管責任。樂器及神像等隨身物品需占用座位者，應購買全票；未購買全票時，應重新補收票款或票款差額。

前項隨身物品未於乘車前購買全票並占用第二十三點第二項第六款所示列車座位時，並加收百分之五十之票價。

四十五、旅客不得攜帶動物、蛇類猛獸及有危害旅客或影響公共衛生之物種進、出站及乘車，但有下列情事者不在此限：

(一) 攜帶貓、狗、兔、魚蝦、龜、寵物鳥類、鼠類(不含家鼠、錢鼠)等動物裝入長五十五公分、寬四十五公分、高三十八公分以下之箱籠、袋內(不含輪子及推車桿)，且包裝完固、無糞便漏出之虞，放置於座位下得攜帶乘車(購票者亦同)。寵物推車車體經收納符合隨身行李尺寸者，始可攜帶乘車。

(二) 政府部門值勤犬及訓練犬、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。

四十六、旅客攜帶自行車同行乘車規定如下：

(一) 旅客將自行車經收納完整，並置於包裝完整，無任一部分裸露之攜車袋(不得以其他塑膠袋或物品代替)內，如無法完整置入而需拆卸前/後輪者，亦應將車輪完整置入攜車袋內，尺寸符合隨身物品標準時，得免費攜帶乘車。但前述之自行車須置於不阻礙走道之空間或本公司指定之空間。辦理物品包裹運送車次者，亦不得置於行李車內。

(二) 旅客攜帶前項自行車超過隨身物品尺寸、或攜帶無包裝或包裝不完整之自行車時，應至本公司公告之兩鐵車站搭乘指定班次列車，或至行李房辦理託運。改乘本公司公告之指定班次列車時，應為其自行車支付所乘列車之全票五折票價。

四十七、旅客違反隨身物品規定乘車時，按以下規定處理：

(一) 危險物品：強制於最近停靠站下車，並退出車站範圍，如屬違法物品，並得移送警察機關偵辦，票款不予退還。

(二) 攜帶違規之隨身物品(含動物)：除按件核收全票票價外，並終止運送契約，令其於最近之前方停靠站下車，並核收一成手續費後退還剩餘票款。

(三) 自行車：除補收已乘區間之全票票價之違約金外，並於最近之前方兩鐵車站終止契約下車，並核收一成手續費後退還剩餘票款。

四十八、下列為本契約之附約，本契約未規定部分，適用附約，如同一事項有不同規定，附約條款優先適用：

- (一) 國營臺灣鐵路股份有限公司旅客列車晚點賠償規約。
- (二) 國營臺灣鐵路股份有限公司多卡通電子票證乘車營運規定。
- (三) 國營臺灣鐵路股份有限公司定期票使用須知。
- (四) 國營臺灣鐵路股份有限公司聯運票使用須知。

四十九、消費者諮詢與消費爭議處理申訴專線及網址：

- (一) 0800-765888 (市話)
- (二) 02-21910096 (手機及市話)
- (三) <https://service.railway.gov.tw/rc/Consult.aspx>
- (四) 全國消費者服務專線 1950