

長弘航業股份有限公司

固定航線載客船舶運送定型化契約

(一) 審閱期間：本契約審閱期間為 7 日(不得少於 1 日)。

(二) 契約重要內容

1. 契約適用對象及效力。(第 1 條)
2. 船票應記載事項。(第 2 條)
3. 退票還款手續。(第 3 條)
4. 運送之變更或停航。(第 4 條)
5. 不可抗力或不可歸責於運送人之處理。(第 5 條)
6. 運送人違約之乘客處理措施。(第 6 條)
7. 船艙無空調之退費處理。(第 7 條)
8. 優待票使用對象。(第 8 條)
9. 乘客隨身攜帶及託運行李之限制。(第 9 條)
10. 託運行李之損害賠償事宜。(第 10 條)
11. 載運物品之限制。(第 11 條)
12. 拒載條款。(第 12 條)
13. 運送人保險投保責任。(第 13 條)
14. 申訴資訊之揭示。(第 14 條)
15. 爭議之處理。(第 15 條)
16. 未盡事宜之處理。(第 16 條)
17. 爭訟之管轄法院。(第 17 條)

長弘航業股份有限公司(以下簡稱運送人)與船票上所列載之乘客同意遵守下列條款：

第一條：(本契約適用對象及效力)

本契約適用對象為經營臺灣本島與離島及離島島際間固定航線航程之載客船舶運送人與乘客。

運送人與乘客間有特殊約定者，依其約定。但以該約定更利於乘客者為限，未約定者仍依本契約辦理。

第二條：(船票應記載事項)

運送人應於船票上記載運送人、船名、發航港名、目的港名、中途停靠點、發航日期、預定發航時間(段)、預定抵達時間、搭乘(載)人數、票價、票號、發售日期等事項。但經航政機關指定之固定航線，應記載乘客之姓名。

第三條：(退票還款手續)

船票僅限票載當日當航次有效。乘客得於該航班發航前支付票面價額之 0%退票手續費，向運送人或原售票業者憑票要求辦理退票還款手續。但乘客於發航前因死亡、疾病或

其他不可歸責之事由而退票者，免收手續費。

前項所稱原售票業者，係指出售船票之旅行社或其他業者。

第四條：(運送之變更或停航)

運送人應依船票所載或公告發航日期、時間與航線自發航港運送乘客至目的港，非有正當理由，不得任意變更。如有變更、增減班或停航時，應以顯著方式即時公告及利用有效方式通知乘客。

有前項變更時，乘客得要求辦理退票，運送人不得收取手續費。

運送人違反第一項規定時，乘客得解除契約，辦理退票，並得請求運送人支付票面價額10%之違約金。如有損害，並得請求賠償。

因可歸責於運送人事由之停航，除即時發布公告週知外，並應立即協調安排乘客改搭其他船舶。如致乘客無法抵達目的地或接續其他交通工具時，運送人應提供必要之飲水、安排膳食住宿。

旅客運送人對於旅客因運送所受之傷害及運送之遲到應負責。但因旅客之過失，或其傷害係因不可抗力所致者，不在此限。

運送之遲到係因不可抗力所致者，旅客運送人之責任，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。

第五條：(不可抗力或不可歸責於運送人之處理)

航班因不可抗力因素或不可歸責於運送人之事由無法依船票所載或公告發航日期、時間與航線自發航港運送乘客至目的港時，運送人應即向乘客說明並妥為處理。停航時，乘客得於原預定抵達日起30日內要求辦理退票，運送人應全額退費並不得收取任何手續費；或得於原預定抵達日30日內選擇更改搭乘航班。

運送人因不可歸責之事由，於確定船舶無法依表訂時間開航，致遲延30分鐘以上或變更航線、停靠地點，影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式。

運送人因運送途中遇有不可歸責之事由，致船舶突然停止航行，無法依表訂時間抵達原預定抵達，或須變更航線、停靠地點，影響乘客權益者，船長應立即向乘客詳實說明原因及處理方式。

第六條：(運送人違約之乘客處理措施)

運送人如有前二條之情形時，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並視實際情況斟酌乘客需要，適時提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品、或其他交通工具服務；如受限於當地實際情況，無法提供上述服務，應即向乘客詳實說明原因，並提供合理妥善之照顧。

第七條：(船艙無空調之退費處理)

運送人營運之船舶於航程中應視室內、外溫差，適時調節船艙室溫，裝有冷氣船舶如未於航程中開啟空調或空調發生故障，其最低賠償金額，為票面價額之20%。

第八條：(優待票使用對象)

乘客具下列情形之一，得享有票價優待：

- 一、未滿三歲之嬰兒享有全額客運票價免費之優待。
- 二、未滿十二歲之兒童享有全額客運票價五折優待。
- 三、年滿六十五歲以上享有全額客運票價五折優待。
- 四、本國籍身心障礙者及其監護人或必要陪伴者中之一人，享有全額客運票價五折優待。但應於購票及搭船時出示身心障礙手冊或其他證明文件。

前項優待應於購票提供身分證明文件，並僅得擇一，不得享有二重（含）以上優待。

第九條：(乘客隨身攜帶及託運行李之限制)

乘客隨身攜帶行李以不超過 2 件為原則，合計不超過 30 公斤，超過上述限制者，應改以託運方式運送。

託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，運送人應協助提供包裝服務，乘客如不願配合，運送人始得拒絕載運該行李。

乘客攜帶動物登船，應置於寵物箱、小籠或小容器內，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，每位乘客以攜帶一件為限，尺寸不得超過長 55 公分、寬 45 公分、高 45 公分。但執行任務之警犬、導盲犬或專業人員（訓練師）陪同之導盲幼犬，不在此限。

第十條：(託運行李之損害賠償事宜)

乘客託運行李之損害，運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由所致者，得減輕或免除之。

運送人對乘客行李應負之損害賠償金額，應依其應交付時目的地之價值計算辦理。但乘客證明其受有更大損害者，得就該損害請求賠償。

乘客行李損害之賠償額，有特別書面契約，且更有利於乘客者，依其契約，無特別契約者，依前項之賠償標準。

乘客如於託運行李中放入錢幣、珠寶、銀器、可轉讓之有價證券、公債、貴重物品、樣品或商業文件等物品者，應報值，其報值格式如附件一貴重物品託運報值單。未經報值之商品如於運送途中遭遺失或毀損，運送人僅依第二項負賠償責任。但船舶運送人有故意、重大過失，或接受乘客以報值行李方式辦理託運者，不在此限。

運送途中如託運行李中之易碎、易腐等物品所致行李之全部或部分毀損，運送人應負賠償責任。但運送人能證明其毀損，係因不可抗力或因運送物之性質，或因乘客之過失而致者，不在此限。

第十一條：(載運物品之限制)

為維護航行安全及乘客安寧，乘客不得攜帶或放置武器及危險物品於行李中，亦不得攜帶不適宜隨船運送之動物（如具毒性或攻擊性動物蛇、蠍、蜘蛛），違者運送人得拒絕其登船。但負有特殊任務必須攜帶武器之人員，應依規定由所屬單位主管出具證明文件，並由攜帶人自動請求查驗。

第十二條：(拒載條款)

下列乘客如無妥善照顧人員隨行，運送人基於航行安全考量，得依客船管理規則規定，限制其搭乘：

- 一、身心障礙及傷病旅客。
- 二、需特別照料之孕婦及高齡者。
- 三、嬰兒、獨行小孩。
- 四、意識不清、酗酒或鬧事者。

第十三條：(運送人保險投保責任)

運送人應為乘客投保人身傷害保險，每一乘客保險金額為新臺幣二百萬元。

第十四條：(申訴資訊之揭示)

運送人應於明顯處所揭示如下資訊，以提供完整、透明化之申訴管道。

- 一、運送人公司名稱：
- 二、運送人公司負責人：
- 三、客服(申訴)專線：
- 四、運送人公司網址：
- 五、電子郵件地址：
- 六、運送人公司地址：
- 七、主管機關名稱及電話(含申訴電話)：

第十五條：(爭議之處理)

運送人與乘客雙方發生運送糾紛時，運送人應即主動與乘客協調處理。

第十六條：(未盡事宜之處理)

本契約如有未盡事宜，依相關法令、習慣及平等互惠與誠實信用原則公平解決之。

第十七條：(爭訟之管轄法院)

因本契約涉訟時，雙方同意以士林地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

