

國營臺灣鐵路股份有限公司旅客列車晚點賠償規約

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

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，至抵達目的地車站時止，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）因本公司故意或失之事由，致列車較表定遲延或運送遲延達 45 分鐘以上：

1. 指定班次對號列車車票（含無座票）：退還全額票價或免費兌換乘車票一張（起訖/方向/列車等級及身分票種需一致）。
2. 未指定班次之對號列車車票或非對號列車車票：免費兌換乘車票一張（起訖/方向/列車等級及身分票種需一致）。
3. 電子票證及定期票：定期票免費延長使用期限一日；電子票證以人工方式免扣當次乘車費用。

（二）非因本公司故意或失之事由，致列車較表定遲延或運送遲延達 120 分鐘以上：

1. 指定班次對號列車車票（含無座票）、未指定班次之對號列車車票或非對號列車車票：免費兌換乘車票一張（起訖/方向/列車等級及身分票種需一致）。
2. 電子票證及定期票：定期票免費延長使用期限一日；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兌換車票，須憑已使用之晚點車票辦理。

持用未指定班次車票或定期票須檢附本公司印發之晚點證明併同乘車票向車站申請晚點賠償，且定期票限以原使用期限延長使用一日，惟無法取得晚點證明時，以驗票設備記錄之使用情形或車站之簽證判斷。

依晚點兌換免費取得之車票不得申請乘車變更或退票，惟因再次符合列車晚點符合賠償標準或列車停駛者，得於事故發生後一年內憑原票重新兌換車票一張（起訖/方向/列車等級及身分票種需一致）。

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，自乘車日起一年內，至各站售票窗口辦理。

五、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，其已乘區間達第三點晚點賠償標準者，均以退費辦

理賠償。

六、因列車運行事故，旅客憑原票改乘本公司其他列車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。

七、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

八、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）旅客不及乘車，經車站辦理不及乘車簽註改乘其它車次或不及乘車換票者（經車長簽證不及乘車乘改者亦同）。

（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如加價改乘其它列車，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。

九、本規約經交通部鐵道局備查後公告實施，修正時亦同。