

## 台灣高速鐵路股份有限公司旅客運送契約

### 壹、總則

- 一、 台灣高速鐵路股份有限公司（以下簡稱本公司）所轄路線之旅客運送業務，旅客及本公司雙方之權利義務事項依本契約辦理。
- 二、 本契約及相關須知、車站營業時間、列車時刻表、票價及辦理旅客運送業務可能衍生之雜項費用等重要資訊，公告於本公司企業網站與各車站明顯處所供旅客查閱。

### 貳、一般規定

- 三、 本契約所用名詞，定義如下：

- (一) 車票 指各種由本公司發行或同意，作為乘車依據之憑證。
- (二) 車票兌換券 指各種由本公司發行或同意，作為免費兌換或依所載優惠方式購買車票之憑證。
- (三) 對號座 指限定搭乘日期、車次及座位者。
- (四) 自由座 指限定搭乘日期及車廂，但未限定車次及座位者。
- (五) 全額票價 指本公司依主管機關核定之各服務型式費率，以及各起訖站計費里程，所算出未經折扣之票價。
- (六) 旅行開始 指旅客在開始旅行之車站將車票提交查驗進入付費區時。
- (七) 旅行完成 指旅客在到達車票記載之訖站或停止旅行之車站將車票提交查驗離開付費區時。
- (八) 已乘區間 指旅客起程車站至旅客所在車站或該列車下一停靠車站之區間。
- (九) 危險品 指鐵路運送規則第二十四條所定之爆炸物及易燃、毒性、傳染性、放射性或腐蝕性等之物品。

- 四、 搭乘列車之旅客應購買並妥善保管車票，依車票記載事項持用乘車，或持已啟用自動增值功能之電子票證，直接感應進站搭乘自由座，相關規定詳請參閱本公司「電子票證乘車須知」規範辦理。

本公司車票經財政部核准，可作為營利事業所得稅及營業稅之憑證，除原使用電子票證或手機票證等無實體車票者，可透過「T-EX 行動購票」App、本公司企業網站開立電子車票證明乙次外，不另開立購票證明，回數票、定期票依其使用須知規定辦理。

- 五、 車票記載事項經塗改或變造者無效。本公司驗票人員請求查驗車票，或查驗過程需確認旅客身分時，旅客應配合提交車票正本（含「T-EX 行動購票」App 開立之手機票證）、身分證明文件正本以供查驗，不得以影印件或電子圖檔（含手機票證截圖）代替。

- 六、 旅客不依規定使用車票乘車，或拒絕驗票者，本公司得要求補收票價或票價差額，並得依規定加收違約金。

旅客不照章補票或補價時，本公司得要求該旅客下車及退出付費區，並依法追繳票價，必要時得移送警察機關處理。

因可歸責於旅客之事由致本公司之設備或車輛喪失毀損，或受有損害者，旅客應負損

害賠償責任。旅客因違反第三四至三六條規定致本公司或第三人受有損害者，亦同。

七、 本公司依列車時刻表運轉列車，將旅客準時、安全送達車票所記載車站。如因天災、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，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) 其他必要措施。

八、 本公司列車抵達旅客訖站時間如較時刻表原訂時間遲延 30 分鐘以上者，將視其發生原因依本契約所定之賠償基準辦理賠償事宜；如因行車及其他事故致人死亡、傷害或財物毀損喪失者，將依交通部訂頒「鐵路行車及其他事故損害賠償暨補助費發給辦法」所定基準辦理賠償或補償事宜。

旅客所受損害如超過前項基準時，仍得依據民法或其他法律請求賠償。

九、 旅客退費之請求權，自事實發生之日起，1 年內不行使而消滅。

### 叁、運送契約之成立、解除與終止

一〇、 旅客運送契約，於旅客提出訂位、購票需求後，經本公司提供訂位代號、交付車票或相關憑單等而承諾運送時成立。

一一、 有下列情形之一時，本公司得拒絕運送、解除或終止契約：

- (一) 旅客對於運送要求特別責任或義務。
- (二) 旅客穿著惡臭或攜帶不潔物品影響公共衛生。
- (三) 天災、事變等不可抗力事由致阻礙運送。
- (四) 旅客有明顯傷害自己或他人之虞，或有騷擾他人行為。
- (五) 旅客需要護送而無護送人。
- (六) 在運送上無所需之設施或設備。
- (七) 旅客攜帶物品違反第三四至三六條之限制，或其性質對於人或財產有致損害之虞。
- (八) 旅客有吸菸、酗酒之行為。
- (九) 旅客不依規定搭乘指定之車廂及座位者。
- (一〇) 旅客有影響行車安全之虞，或有妨礙他人安寧之行為。
- (一一) 旅客違反法令或本契約其他規定，或違反公共秩序、善良風俗者。

### 肆、車票種類及票價

一二、 本公司發售之車票種類說明如下：

- (一) 依服務型式分為：商務車廂（對號座）、標準車廂對號座、標準車廂自由座。

(二) 依搭乘人數分為：普通票、團體票。

旅客人數在 11 人（含）以上，且起訖站、搭乘班次、車廂種類（限商務車廂及標準車廂對號座）相同者，得購買團體票。不符合前述規定者，請購買普通票。

(三) 依法令規定及旅客身分分為：敬老票、愛心票、兒童票、全票。

1. 年滿 65 歲以上之國民，憑身分證或政府核發附有照片、身分證字號及出生年月日等足以證明身分之證件者，得購買敬老票，本公司得登錄旅客身分證字號。

2. 身心障礙之國民，憑身心障礙證明得購買愛心票，本公司得登錄旅客身分證字號。

註：身心障礙證明背面之「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，提供必要陪伴者 1 人得購買愛心票優待，其搭乘之起訖站、班次及車廂種類，均須與身心障礙旅客相同。

3. 兒童身高滿 115 公分但未滿 150 公分、或身高滿 150 公分但未滿 12 歲且經出示身分證件者，得購買兒童票（票面顯示為「孩童」；下同）；兒童身高未滿 115 公分、或身高滿 115 公分但未滿 6 歲且經出示身分證件者，得免票，但應由已購買全票或成年之旅客攜帶搭乘。惟得免票之兒童如需使用座位，或每一旅客攜帶免票兒童人數超過 2 人之部分，應購買兒童票。

4. 不符合敬老票、愛心票、兒童票身分之旅客應購買全票（票面顯示為「成人」；下同）。

(四) 依可搭乘次數分為：單程票、去回票、回數票、定期票。

旅客在一定期間內，有多次往返於固定區間需求者，得購買回數票或定期票，回數票及定期票均採「記名」方式發行，詳請參見「回數票使用須知」、「定期票使用須知」。

(五) 本公司舉辦優惠活動期間，得針對特定身分、班次、車廂種類發售折扣票種或發行優惠券，適用條件及使用規定依公告之優惠活動內容辦理，未規定事項依本契約條款。

一三、各票種之票價計收標準說明如下，而旅客符合多項票價優待或折扣時，除本公司另有公告外，僅得擇一適用，不得併用。

(一) 普通票之全票依全額票價計收，敬老票、愛心票及兒童票依全額票價之 50% 計收。

(二) 團體票之同團全票旅客人數在 11 人（含）以上時，全票旅客依全額票價之 95% 計收，未達 11 人時恕無優惠，符合敬老票、愛心票、兒童票身分之旅客依全額票價之 50% 計收。

(三) 去回票依去程及回程之單程票價合計數計收。

(四) 回數票或定期票之票價，依「回數票使用須知」、「定期票使用須知」辦理。

(五) 各類優惠活動之折扣票種，依各該活動公告內容辦理。

## 伍、車票之發售、變更、退還

一四、本公司車票發售方式，說明如下：

- (一) 本公司對號座車票除疏運期間或本公司另有公告外，自 2021/01/04 起旅客可在高鐵票務通路預訂 29 天內（含乘車當日）之車票，每逢週五及週六至多可預訂四週後至週日之車票，並於表訂開車時刻前一定時間停止販售；旅客完成訂位手續後應於指定期限內支付票款，逾期未支付者視同取消訂位及解除運送契約。各票務通路營業時間、停止販售與支付票款期限，詳請參見本公司企業網站與各車站公告。
- (二) 自由座車票除回數票與定期票於車站售票窗口提供預售外，限乘車當日於車站售票窗口及自動售票機發售且不接受訂位。

一五、旅行開始前，除回數票、定期票旅客分別依其使用須知之規定外，旅客得申請變更乙次或退票，說明如下：

- (一) 對號座車票之變更或退票最遲應於指定乘車日期及車次之列車開車前 30 分鐘辦理，自由座車票最遲應於指定乘車日期之營業時間結束前辦理，逾時不予受理。但團體票之變更最遲應於指定乘車日期前 1 日辦理、退票最遲應於指定日期及車次之列車開車前 2 小時辦理，辦理時並需出示全數團體車票。另擬變更為對號座車票者，如所指定之日期、車次、乘車區間已無座位可供劃位時亦不予受理。
- (二) 尚未開票者之變更作業可在車站售票窗口、網路訂位系統、「T-EX 行動購票」App 辦理，已開票者限持票於車站售票窗口辦理；退票可持票於車站售票窗口或原開票通路辦理（合作之便利商店限同一業者但可跨門市辦理）。
- (三) 變更時免收手續費，其票價差額，多餘者退還，不足者應予補收，變更後車票將註記變更字樣；持已註記變更字樣車票再申請變更時，依退票重購處理。但如為購票當時即發現為誤購，而申請變更為正確之車票，視同未經變更。
- (四) 退票時依實收票價扣除應收票價及手續費後退還餘額，以車票兌換券換購之車票退票時，車票兌換券不予退還。
- (五) 各票種退票時，退還金額之計算方式說明如下：
  - 1. 退票時除規定免收手續費者外，手續費為每張車票新臺幣 20 元。
  - 2. 團體票辦理部分退票時，除依退票人數收取手續費外，如退票後剩餘人數未符合第一三條第(二)款規定者，將收回剩餘人數之團體優惠。
  - 3. 回數票辦理退票時，以實收票價扣除已搭乘次數乘以自由座全額票價及手續費後，退還餘額（詳請參見「回數票使用須知」）。
  - 4. 定期票辦理退票時，以實收票價扣除經過日數乘以退票單日扣減基準金額及手續費後，退還餘額（詳請參見「定期票使用須知」）。

一六、旅行開始後，除相關法令及本契約另有規定者外，不得辦理變更或退票。

一六之一 旅客購買有發布海上颱風警報日至解除海上颱風警報日期間之列車車票，若因行程受颱風影響而未搭乘，可於票面所載乘車日起一年內，辦理退票免收手續費。

一六之二 旅客受天然災害停班停課影響(起站或訖站所在縣市發布票載乘車日期全縣市停班停課)而未搭乘者，可於票面所載乘車日起一年內，辦理退票免收手續費。

## 陸、車票使用規定

一七、對號座車票限車票所載指定日期、車次及區間有效，自由座車票限車票所載指定日期營業時間內及區間有效。

- 一八、 (刪除)
- 一九、 車票損毀或記載事項模糊不清致無法正常使用時，經本公司確認車票之有效性後，得依原車票之內容更換新票，不另收手續費。
- 二〇、 旅客車票遺失，依下列規定辦理：
  - (一) 遺失無記名車票旅客，經向本公司車站售票窗口或驗票人員聲明並重新購買(補票)註記有「遺失再購」字樣之同日、同起訖區間車票乘車，事後如尋獲原車票，經本公司查明未曾使用或未完成旅程者，得併同「遺失再購」之車票，於一年內辦理退費，說明如下：
    - 1. 旅行開始前重新購買者，退還原車票實收票價之 80% 並扣除手續費後之餘額。
    - 2. 旅行開始後辦理補票者，退還補價票或補票收據實收票價之 80% 並扣除手續費後之餘額。
    - 3. 未尋獲原車票或尋獲之原車票經查已完成旅程者，不受理退費。
  - (二) 遺失記名車票旅客得依各該活動公告內容或使用須知掛失後辦理補發或退費。
- 二一、 下列旅客乘車時應攜帶身分證件以供查驗，查驗時未能提交身分證明者視為資格或身分不符。
  - (一) 持用敬老票之旅客。
  - (二) 持用愛心票之旅客。
  - (三) 身高滿 150 公分但未滿 12 歲持用兒童票之旅客，或身高滿 115 公分但未滿 6 歲且不需使用座位之免票兒童旅客。
  - (四) 持用記名車票之旅客。
  - (五) 持用本公司針對特定身分而發售各類優惠折扣車票之旅客。
- 二二、 旅客無票乘車、持用失效車票或非本人之記名車票乘車或拒絕交驗車票者，應補收起程站至到達站間應付票價，如無正當理由並得加收已乘區間票價之 50% 之違約金。  
如旅客不能證明其乘車起程站者，得按列車始發站計收；其搭乘列車不明時，得按始發站距離旅客下車站最遠之列車計收；其搭乘車廂等級不明時，得按商務車廂計收。
- 二三、 旅客因天災、事變等不可抗力事由，或本公司運轉變更、列車遲延、重複劃位等，經由本公司人員處理安排改乘較低票價車廂或列車時，得申請退還改乘區間之票價差額，安排改乘較高票價車廂或列車時，免補收票價差額。  
因列車取消未搭乘者，得辦理退票免收手續費，或得依第十五條辦理變更車票，惟不計入「變更乙次」之次數。
- 二四、 旅客因傷病中途停止旅行，除持用定期票者外，得憑醫療院所就醫證明併同經註記之車票，申請退還未乘區間票價，免收手續費。
- 二五、 旅客由中途站開始旅行或於中途站終止旅行時，未乘區間視為放棄；旅客自行改乘較低票價車廂或列車者，不得申請退還票價差額。旅客其他不依規定使用車票乘車情形，應補繳票價或票價差額，無正當理由者，本公司並得加收票價或票價差額之 50% 之違約金，說明如下：
  - (一) 自行改乘較高票價車廂或列車(含持用折扣票搭乘非票面指定車次)者，應補收

改乘區間票價差額。

(二) 持用與資格或身分不符之優待、折扣車票者，或以身心障礙國民之必要陪伴者身分持用愛心票而未與身心障礙國民同行且同進、同出者，應補收起訖站間應付票價差額。

(三) 越站乘車者，應補收越乘區間票價。

(四) 出站時驗票查無進站紀錄，且經驗票人員確認為旅客不當使用時，應補收該次列車之始發站至票面記載之起程站票價。

二六、除列車遲延或運行中斷外，旅客持車票自旅行開始至旅行完成之時間，不得超過 3 小時 30 分；到站辦理補票者，應於補票後 1 小時內離開付費區。無正當理由超出上述時間者，本公司得加收 1 張全區間商務車廂全額票價之違約金。

### 柒、運行中斷處理、遲延退費與損害賠償

二七、列車運行中斷時，本公司將提供接駁運具運送受影響旅客至最近鐵路、捷運或公路客運車站，且除回數票、定期票旅客分別依其使用須知之規定外，受影響旅客經由本公司人員處理後，得就下列方式之一要求本公司處理，本公司應依其意願辦理：

(一) 免費送回原起程站，並得辦理退還實收票價，免收手續費。

(二) 中止乘車，並得退還未乘區間票價，免收手續費。

二八、列車遲延時，除回數票、定期票旅客分別依其使用須知之規定外，旅客於起程站停止旅行者，得憑票退還實收票價且免收手續費，於中途站停止旅行者，得憑票退還未乘區間票價且免收手續費；旅客搭乘列車到達訖站之時間較時刻表原訂時間遲延 30 分鐘以上者，得憑票依下列基準請求退費或賠償：

(一) 發生原因為可歸責於本公司者，遲延 30 分鐘以上未滿 60 分鐘時，退還實收票價之 50%，遲延 60 分鐘以上時，退還實收票價全額。

(二) 發生原因為天災、事故或其他不可抗力之事由者，其賠償以旅客因遲延而增加支出之必要費用為限。

(三) 發生原因為前述(一)、(二)以外之事由，遲延 30 分鐘以上時，退還實收票價之 10%。

二九、如有搭乘車廂之冷氣故障情事，受影響旅客得請求退還實收票價之 20% 作為賠償。

三〇、旅客依第二〇、二三、二四、二七至二九條規定申請退還票價時，如其持用之車票未記載票價或記載為 0 者，以該車票記載之身分別之全額票價為其實收票價；但該車票所適用之優惠活動另有規定者，應依該規定辦理。

三一、因本公司人員之過失，致旅客隨身物品有喪失或毀損者，本公司將按損害當時之物品實際價值，賠償旅客。

三二、(刪除)

### 捌、隨身攜帶物品限制

三三、旅客攜帶上車之物品應自行保管，本公司不負保管責任。物品須占用座位者，旅客應依所搭乘列車及車廂加購全票。如係裝有動物之容器者，仍應依第三六條之規定辦理。

三四、 危險品、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，旅客不得攜帶上車。

三五、 旅客每人隨身攜帶物品，每件長度不得超過 150 公分，且長、寬、高之和不得超過 220 公分，且總重量不得超過 40 公斤，超過前項任一限制者，不得攜帶上車。但有下列情事之一者，不在此限：

(一) 緊急救災時，經本公司同意之醫療或救災人員攜帶之醫療或救災器具。

(二) 旅客隨行使用之輪椅。

(三) 樂器長、寬、高未超過 200 公分、40 公分、70 公分，且旅客搭乘對號座並願以占用座位方式加購全票攜帶者。

(四) 其他經由本公司同意之物品。

三五之一 旅客攜帶自行車，說明如下：

(一) 軟式攜車袋：需拆卸前/後輪並完整置入攜車袋內，符合隨身物品標準者，得免費攜帶乘車，每人以一件為限，惟需置放各車廂前後端入口處之「大型行李置放空間」；超出隨身攜帶物品尺寸者，依第三款辦理。

(二) 硬式攜車箱：外觀須標示內容物及尺寸，為安全考量，安裝滾輪之攜車箱應具備制動功能，或箱體附加提把或拉繩。符合隨身攜帶物品標準者，得免費攜帶乘車，每人以一件為限，惟需置放各車廂前後端入口處之「大型行李置放空間」；超出隨身物品尺寸者，依第三款辦理。

(三) 如軟式攜車袋或硬式攜車箱尺寸超過本契約之旅客隨身攜帶物品限制者，攜車袋/箱之長、寬、高總合以 240 公分為限，物品放置車廂內，高度不得超過 120 公分、長度以 100 公分為限(約為兩張座椅)，寬度不得超過 35 公分，重量則不得超過 40 公斤，需以占用座位方式加購標準對號座第一車廂至第五車廂，朝行車方向第一排之連續三人座靠窗之全票乙張(或視旅客需要加購兩張)，旅客須先提早至車站櫃檯購票，並主動告知售票人員，以利座位安排，如旅客擬搭乘車次之此類型座位均已售出時，應改搭後續車次之列車。本服務不適用於本公司公告之疏運期間(依本公司企業網站公告日期為主)。

(四) 旅客攜帶自行車攜車袋/箱乘車時，本公司人員將於閘門或列車上進行相關查驗，非依本公司規範辦理運送者，得拒絕運送。

三六、 本公司所轄列車、車站範圍內，不得攜帶動物進入，但有下列情事之一者，不在此限：

(一) 犬、貓、龜、兔、魚蝦類，或經本公司同意之其他不妨害公共安全、公共衛生與公共安寧，無異味之動物，且完固包裝於長、寬、高尺寸不超過 55 公分、45 公分、38 公分容器內，無糞便、液體漏出之虞者。乘車期間旅客除不得將動物放出容器外，裝有動物的容器不得放置於座椅、餐桌、座位上方行李架或車廂內行李置放區，並需置放於本身座位前方自行照料，每 1 位購票旅客僅限免費攜帶裝有動物的容器 1 件。旅客如欲攜帶 2 件寵物容器乘車時，得以占用座位方式加購相鄰座位一張全票，同時，該容器需置放於加購座位之座椅前方。每位購票旅客至多攜帶 2 件寵物容器乘車。

(二) 執行任務之警犬、導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬，或前述犬隻專業訓練人員於執行訓練時帶同之幼犬。

三七、 旅客違反三四至三六條規定者，除請旅客在最近停靠站攜帶下車外，並得計收起程

站至下車站間商務車廂全額票價之 50%之違約金。

攜帶危險品者，未乘區間票價不予退還，另依鐵路法第六十八條之一之規定處罰。

#### 玖、附則

三八、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，以附約條款優先適用。如有其他未盡事宜，依本公司相關公告或中華民國相關法令、習慣及誠實信用原則辦理之。

(一) 定期票使用須知。

(二) 回數票使用須知。

(三) 電子票證乘車須知。

(四) 交通聯票發行須知。

三九、旅客如有諮詢事項或反映意見，請上本公司企業網站（[www.thsrc.com.tw](http://www.thsrc.com.tw)）、或洽車站服務人員或客服專線（4066-3000，苗栗、台東、金門、馬祖地區及行動電話 02-4066-3000；以上均為付費電話）辦理。

相關消費問題，可於政府行政機關上班時間撥打全國消費者服務專線 1950（付費電話），由所在地縣市政府消費者服務中心提供諮詢服務。

四〇、本公司基於法令規定及旅客運送契約等，依法得蒐集旅客個人資料，有關個人資料保護，請參考本公司於車站、網路、電話語音所公告之『顧客個人資料保護權益事項』。

四一、本契約經報請交通部備查後公告實施。