

# 國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項

交通部96年11月7日交航(一)字第0960010417號函公告

(行政院消費者保護委員會第150次委員會議通過)

交通部103年5月8日交航字第10300132471號公告修正，並自即日生效

(行政院消費者保護會103年4月9日第24次會議審查修正通過)

交通部108年12月20日交航字第10800363601號公告修正，並自即日生效

(行政院消費者保護會108年11月11日第64次會議審查修正通過)

交通部115年1月27日交航(一)字第1158100006號公告修正，並自115年3月9日生效

(行政院消費者保護會114年11月4日第95次會議審查修正通過，

修正應記載事項第一點、第二點及第五點)

【 】航空公司得視實際營運狀況填寫。

本契約所稱之乘客係指機票或登機證上所列載之乘客。

## 壹、應記載事項：

一、機票應載明開票日期、開票地點、乘客姓名、票價、運送義務範圍(起運站、經載明之航線而至到達站)及使用限制，並視為運送契約之一部分。機票自開票日期起一年有效。但機票上有特別規定者，依其約定。

機票有效期限及有效期限屆滿後一年內均得憑證請求辦理退票還款。

下列機票得報經民航主管機關同意後，訂定逾期作廢之退票限制：

(一)三日(含)以上法定連續假期公告疏運期間航班之機票。

(二)應民航主管機關疏運旅客臨時加開班機之機票。

(三)第五點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，其價格未滿全額票價七折者。

二、乘客辦理退票時，應至原售票單位辦理退票手續。原售票單位得酌收票面價(即實際售價，以下同)百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之十)。但有下列情形之一者，不在此限：

(一)第五點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，於航班起飛前辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之二十五)；於航班起飛後辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之五十)。

(二)第一點第三項第一款機票訂有逾期作廢之退票限制者，於航班起飛日前七日以上辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之十)；於航班起飛日前一日至六日辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之二十)；於航班當日起飛前辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【 】退票費用(退票費用最高不得超過票面價百分之三十)。

(三)乘客因不可抗力或奔喪、個人疾病等不可歸責事由致無法搭機，於航班起飛前通知原售票單位，並於辦理退票時視需要檢附相關證明文件，原售票單位得免收退票費用。

乘客於機票有效期限內，除機票上有特別約定者外，得依下列方式更改航班搭乘日期及班次：

(一)應至原售票單位或航空公司辦理改票手續。

(二)第一次改票免收費用，自第二次改票起，原售票單位或航空公司得於改票

時酌收票面價百分之【 】改票費用(改票費用最高不得超過票面價百分之十)。

前二項所稱原售票單位，指下列單位：

(一)向網站購票者，係指透過該網站出售機票之航空公司或旅行社。

(二)向航空公司購票者，係指實際出售機票之航空公司總公司、分公司、辦事處。

(三)向旅行社購票者，係指實際出售機票之旅行社總公司、分公司。

表定航班取消時，乘客得要求辦理退、改票，原售票單位不得收取任何手續費。

前項表定航班之取消，如係可歸責於航空公司之事由，致旅客受有損害者，航空公司應負賠償責任。

三、乘客遺失機票時，應於機票有效期限內依規定向原售票單位辦理掛失。經航空公司查證該機票未使用時，乘客得請求另行開立或退費。但航空公司得酌收票面價百分之【 】為手續費(手續費最高不得超過票面價百分之十)。

四、機票於有效期限內，航空公司調整全額客運票價並經民航主管機關備查者，航空公司與乘客雙方均同意照調整前後機票票面價之差額多退少補。

前述全額客運票價係指國內航線經濟艙效期一年之無使用限制之票價。

持第五點之優待票者，如有第一項情形時，亦同。

五、乘客有下列情形之一，且於購票及搭機時出示相關身分證明文件正本者，得享有搭乘國內線票價優待：

(一)未滿二歲之不占位兒童享有票價免費優待。享免費優待之兒童應由成人陪伴，每位成人以陪伴一名不占位兒童為限。

(二)未滿十二歲之占位兒童享有全額客運票價【 】折優待。

(三)年滿六十五歲以上本國人享有全額客運票價五折優待。

(四)本國籍身心障礙者及其必要陪伴者一人，享有全額客運票價五折優待。

(五)設籍離島地區居民依「民用航空法」、「離島建設條例」及「離島地區居民航空票價補貼辦法」享有優待票價。

有前項第四款情形之乘客，其身分證明文件指身心障礙證明；有前項第五款情形之乘客，其身分證明文件指國民身分證或戶口名簿。

第一項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。

六、報到、登機規定

乘客搭機時應攜帶政府機關核發貼有照片之身分證明文件，以備接受檢查核對。

未滿十四歲之兒童，未持有政府機關核發貼有照片之身分證明文件者，得以戶口名簿影本或健保卡(兒童手冊)等能證明身分之文件代替之。

航空公司於班機表定起飛時間前【 】分鐘開始受理乘客報到作業，乘客應於班機表定起飛時間前三十分鐘辦妥報到手續。

乘客未於前項時間內完成報到手續者，航空公司得取消其訂位。

七、行李相關規定

乘客隨身攜帶行李以不超過【 】件為原則，合計不超過【 】公斤，每件長寬高不得超過【 】公分，超過上述限制者，應改以託運方式運送。

經濟艙乘客之免費託運行李額度為【 】公斤(除享有票價免費優待者外，不得少於十公斤)，商務艙乘客之免費託運行李額度為【 】公斤(除享有票價免費優待者外，不得少於二十公斤)，超過時航空公司得另外收費。

託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，航空公司得拒絕載運該行李。

## 八、危險物品及危安物品相關規定

航空公司應載明禁止攜帶或託運上機物品及相關規定，且乘客在客艙內禁止使用任何干擾飛航安全之通訊器材及電子用品，並應遵守相關安全規定及與機上服務人員合作。

## 九、班機時刻表所列航班時間與航線不得任意變更。如有變更或增減航班時，航空公司應以顯著方式公告。

班機時刻表所定之起飛時間係乘客登機後，飛機艙門關閉之時間，而非班機實際起飛時間。

各航空公司之班機異常處理機制，應於各航空公司網站及航站售票櫃檯等顯著處所揭露。

航空公司應依民用航空運輸業管理規則第三十五條之五第二項準用第一項第五款規定揭露勞資爭議進程及消費者權益保護措施。

## 十、乘客因航空公司之運送遲到而致損害者，航空公司應負賠償之責。但航空公司能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於航空公司之機件故障、民航主管機關命令約束或其他必要情況者，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。

航空公司於確定航空器無法依表定時間起飛，致遲延十五分鐘以上或變更航線、起降地點、取消該班機，致影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並應斟酌乘客需要，適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品、轉機或其他交通工具服務。

航空公司如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並提供合理妥善之照顧。

## 十一、航空公司與乘客雙方發生運送糾紛無法立即解決時，雙方應依「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」之相關規定辦理，乘客不得延遲下機，以避免影響後續班機乘客之權益。

## 十二、航空公司就乘客於航空器中或於上下航空器時，因不可抗力或意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或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而發生者，得免除或減輕賠償。

## 十三、行李損害賠償相關規定

乘客行李之損害，航空器使用人或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而發生者，得免除或減輕賠償。

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、股票、貴重物品、樣品或商業文件等物品，於運送途中遭遺失或毀損，航空公司僅須依「航空客貨損害賠償辦法」規定負賠償責任。但航空公司有故意、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。

運送途中如因託運行李中之易碎、易腐等物品所致行李之全部或部分毀損，航空公司不負賠償責任。但乘客能證明航空公司有故意或過失者，不在此限。

## 十四、航空公司對運送之行李，僅負交付與持（行李）票人之責任，乘客應憑航空公司發給之行李票提領託運行李。

行李票如有遺失，除有急迫情形經乘客提出切結書及確實之證明，航空公司得同意乘客先行提領外，乘客應待【 】日後（不得超過七日）且無其他乘客提出異議，始可請求交付。

對於被他人持行李票而領走之任何行李，除航空公司能證明其有核對行李票外，應負賠償責任。但乘客必須於當日提出請求。

## 十五、航空公司基於飛航安全考量，僅得依報經民航主管機關備查之規定，限制搭乘之乘客類別。

十五之一、航空公司應提供服務專線電話及網址。

十六、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。

十七、運送契約條款如較本應記載事項規定標準對消費者更為有利者，從其約定。

## 貳、不得記載事項

一、不得約定航空公司可片面更改契約內容，而乘客不得異議。

二、不得約定廣告僅供參考。

三、不得約定航空公司可以其他方式變相或額外加價。

四、不得約定違反其他法律強制禁止規定或違反誠信原則、平等互惠原則等事項。