

國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項

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。機票自首段出發日起至次年同月日止有效，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票請求辦理退票還款。

(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百分之十退票手續費（手續費最高不得超過票面價百分之十，但除第(五)點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，最高不得超過票面價百分之二十五）。

前項所稱原售票單位，指下列單位：

- 1.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；
- 2.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；
- 3.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，乘客得要求辦理退票，原售票單位不得收取任何手續費。

(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。但航空公司得酌收退款手續費為票面價格百分之十。

(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無使用限制之年票價格。

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者得享有搭乘國內線票價優待：

- 1.未滿二歲之嬰兒享有全額客運票價一折之優待。
- 2.未滿十二歲之兒童享有全額客運票價七五折優待。
- 3.年滿六十五歲以上本國人享有全額客運票價五折優待。
- 4.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。但應於購票及搭機時出示身心障礙手冊。
- 5.設籍離島地區居民依「民用航空法」及「離島地區居民航空票價補貼辦法」享有優待票價。

前項優待僅能擇一，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六十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一件為原則，合計不超過七公斤，每件長寬高不得超過 23 x 35 x 55 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十公斤，商務艙乘客之免費託運行李額度為二十公斤，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。

(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，並視實際情況斟酌乘客需要，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，乘客應待二日後（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，僅得依民航主管機關備查之運務手冊規定，限制搭乘之乘客類別。

(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。