

【坤龍航運】固定航線載客船舶乘客運送定型化契約

坤龍航運 113 年 11 月 26 日坤龍字第 113010225 號修正發布

審閱期間：本契約審閱期間為 1 日(不得少於 1 日)。

坤龍航運股份有限公司（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本固定航線航程之載客船舶運送人與乘客。運送人與乘客間有更利於乘客之特殊約定者，依其約定。未約定者，仍依本契約辦理。

第二條：(船票應記載事項)

船票應載明船舶所有人或運送人、船名、發航港名、目的港名、票價、票號、發航日期、預定發航時間(段)、合理運送時間及發售日期等事項，並視為運送契約之一部分。經航政機關指定之固定航線，並應記載乘客之姓名。

運送人如允許乘客持用電子票證搭船者，應將前項船票應記載事項之相關資訊於網站、售票處、搭船處等明顯處所揭露之。

第三條：(退票還款手續)

船票僅限票載當日當航次有效。乘客若於金門小三通 App 系統或 I 海台系統購票付款，其退票還款手續費依其網站公告之退費標準為之。乘客經電話、郵件或 LINE 完成訂位資料並於水頭碼頭或五通碼頭現場完成報到劃位手續者，倘若於該航班表定開航時間前退票，得向運送人或原售票業者憑票要求辦理退票還款手續，當日退票手續費計算說明如附件一。

如遇天候狀況等不可抗拒因素(颱風、濃霧、海象不佳等)或因船舶臨時機件故障、旅客個人身體不適需辦理退票者，可免收退票手續費。

表定航班變更或取消時，乘客得於原預定發航日起 3 日內要求辦理退票，運送人或原售票業者應全額退費並不得收取任何手續費；或得於原預定發航日 3 日內選擇更改搭乘航班。

第四條：(運送之變更或停航)

運送人應依船票所載或公告之發航日期、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。

運送人違反前項規定時，乘客得解除契約，辦理退票，且運送人不得收取手續費。如有損害，並得請求賠償。

乘客因運送人超過合理運送時間之運送遲到而致損害者，運送人應負賠償責任。但運送人能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於運送人之機件故障、航政機關命令約束或其他必要情況者，除另有交易習慣者外，其賠償責任以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。

第五條：(運送變更於運送人之處理)

運送人於確定船舶無法依表定時間啟程、靠泊，致遲延三十分鐘以上，或變更航線、靠泊地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式，並應視實際情形及斟酌乘客需要，適時提供下列協助：

- (一) 必要之通訊。
- (二) 必要之飲食或膳宿。
- (三) 必要之禦寒或醫藥急救之物品。
- (四) 必要之轉運或其他交通工具。

運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項協助時，應即時向乘客詳實說明原因，並妥善處理。

因可歸責於運送人事由之突發性停航，除即時發布公告周知外，並應立即協調安排乘客改搭其他船舶或交通工具。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。

第六條：(乘客因運送而受傷之責任)

運送人對於乘客因運送所受之傷害應負賠償責任。但因乘客之過失或係不可抗力所致者，不在此限。

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百分之十。

第八條：(優待票使用對象)

乘客有下列情形之一，應享有票價優待：

- (一) 未滿二歲之嬰兒，由其法定代理人或監護人陪同，該嬰兒享有免費優待，惟需支付新臺幣 65 元 保險票費。
- (二) 未滿十二歲之兒童享有全額票價半價優待。
- (三) 年滿六十五歲以上享有全額票價半價優待。
- (四) 身心障礙者執身心障礙手冊或證明，享有全額票價半價優待。
- (五) 金門籍與廈門籍旅客享有 500 元優惠票價。

前項優待應於購票及搭船時，提供身分證明文件(正本)，並僅得擇一，不得享有二重(含)以上優待。

第九條：(報到、登船規定)

乘客搭船時，應按行程所涉及的國家與地區的有關法律法規和政策等的規定，自行備妥行程所需的所有有效證件，包括但不限於各類有效證件，例如有效護照、港澳來往通行證、台灣居民往來大陸通行證(台胞證)、大陸居民往來台灣通行證、台灣地區出入境許可證，或是其他依據法律法規和政策等規定、依據有關部門、機構、組織等要求應持有的有效證件、入過境簽證、及其他證件等。您的行程具體需要哪些有效證件，請向行程所涉及的國家與地區的相關法律法規和政策的制定執行機構/部門，以及海關和其他有關部門與機構詳細詢問，或是查詢前述機構、部門的網站，以瞭解並確認。

未備妥旅行證件可能造成您無法順利成行，或抵達目的地後被拒絕入境而遭遣返。

本公司不負責旅客因證件不符或個人因素遭拒絕入境產生之相關費用。

運送人得委託浯江輪渡有限公司於航班表定開航時間前七十分鐘開始受理乘客報到作業，有訂位之乘客應於航班表定開航時間前三十五分鐘完成報到手續。

乘客未於前項時間內完成報到手續者，運送人及浯江輪渡有限公司得取消其訂位。

航班表定開航前六十分鐘開始辦理通關作業，航班表定開航前十五分鐘截止通關作業。

乘客應於表定開航前五分鐘完成驗三登船船票查驗(第三道關口)。

第十條：(乘客隨身攜帶及託運行李之限制)

乘客隨身攜帶行李每人可攜帶 2 件為，總重不得超過 27 公斤，持兒童票乘客每人可攜帶 2 件，總重不得超過 17 公斤，超過上述限制者，應改以託運方式運送。

行李託運每人最多只能託運 2 件、總重量不超過 20 公斤為限，其單件行李體積長+寬+高總和不得超過 180 公分，單件行李不得超過 20 公斤，最長邊不超過 80 公分。

乘客行李託運計重 10 公斤(含)以內不收取託運費。逾 10 公斤之超量部分每公斤收費新台幣 20 元。其單件體積託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，運送人得要求包裝完整，乘客如不願配合，運送人得拒絕載運該行李。

乘客對於託運行李之內容物不得挾帶玻璃易碎品、液態瓶裝類、3C 電子產品、高單價物品及其他限制託運品項(包括冷凍食品、容易腐壞不易保存食品)等，必須如實告知託運櫃檯辦理人員，並簽妥小三通旅客行李託運切結書以明責任，行李運送人對於乘客託運行李僅將行李運至目的港，不負責內容物之保全責任，貴重或易碎物品乘客應隨身攜帶，如因不實告知經託運在運送過程導致遺失或破損，運送人不負賠償責任。

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，尺寸不得超過長五十五公分、寬四十五公分、高四十五公分，並放置於行李置物空間。但執行任務之警犬、導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬或專業訓練人員陪同之導盲幼犬、導聾幼犬、肢體輔助幼犬，不在此限。

第十一條：(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。但乘客證明其受有更大損害者，得就該損害請求賠償。

行李損害依實際損害計價賠償，但每公斤最高賠償不得超過新台幣 500 元，每一乘客最高不得高過新台幣 2,000 元。

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。

錢幣、珠寶、銀器、可轉讓之有價證券、公債、貴重物品、樣品或商業文件物品及易碎物品，由旅客自行隨身攜帶，不得放入託運行李內。

第十二條：(載運物品之限制)

行李規定及相關限制，依據本公司報主管機關核准之【金廈地區小三通客運航線經營公司所實施之旅客行李託運須知】辦理。

第十三條：(拒載條款)

嬰兒及獨行兒童(5-14 歲)需法定代理人或監護人隨行；如獨行兒童(5-14 歲)必須需自行搭乘，需法定代理人或監護人簽署同意書(如附件二)，並確保兒童有能力能自行前往目的地及通關，如無法簽署同意書者，運送人員基於航行安全考量，拒絕其搭乘。

孕婦懷孕 28 週以上，需要醫生證明(於出發日 7 天之內開立)及簽署一份切結書(如附件三)，預產期 4 週以內則不允許登船，如無法出示證明及簽署切結書者，運送人員基於航行安全考量，限制其搭乘。

行動不便之旅客，如有需輪椅服務需求，請最晚於開航前 40 分鐘於取(售)票櫃台告知，使用電動輪椅之旅客因輪椅含有電池類產品，因需事先通報目的港海關，所以最晚須於開航前 72 小時告知，如無法如期告知，運送人員基於航行安全考量，拒絕其搭乘。

購票時意識不清、酗酒之旅客將不予購票。

乘客如因個人因素造成航行安全問題(如附件四)，屢勸不聽並有佐證資料累計達 3 次者，本公司將不受理其之船班訂位、購票等業務，停權期間達 3 個月。累計 5 次者，本公司將不受理其之船班訂位、購票等業務，停權達 6 個月。並同時通報港區作業單位，以確保航安並維護一般旅客權益。

本公司有權拒載並列入不受歡迎旅客名單，列入此名單者本公司將不受理本公司之船班購票等業務。

基於航行安全考量，新東方客輪對每航班之特殊旅客人數及受理條件皆有部分限制，以上如有任何疑慮，可洽詢客服專線(082)312501

第十四條：(運送人保險投保責任)

旅客搭乘本公司新東方客輪所購之船票，均內含一般意外身故失能保險新台幣 250 萬元及實支實付型傷害醫療保險 30 萬元。

第十四條：(資訊及申訴管道之揭示)

運送人應於明顯處所揭示下列資訊，並提供完整、透明化及有效之申訴管道：

(一) 合理運送時間：金門水頭港至廈門五通港 30-40 分鐘

(二) 運送人公司名稱：坤龍航運股份有限公司

(三) 運送人公司負責人：翁炳贊

(四) 客服(申訴)專線：082-312501

(五) 運送人公司網址：<https://kmos.com.tw/>

(六) 電子郵件地址：kunlong.ship@msa.hinet.net

(七) 運送人公司地址：金門縣金城鎮民權路 226 巷 1 弄 19 號 1 樓

(八) 主管機關名稱及電話(含申訴電話)：交通部航港局 02-89782900、航港局中部航務中心 04-23690711

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，且乘客不得藉故遲延下船。

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【金門地方法院】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。

附件一：

<<旅客已辦理報到劃位手續, 當日船票退票手續費計算說明>>

票種	票價	船票退票截止時間手續費	
		航班客滿: 表定開行前 20~35 分鐘截止退票 PS: 以現場截止候補時間為準	班船未客滿: 表定開行前 20 分鐘截止退票
全額票面價	650 元	不可退票 船票視同作廢	65 元 (10%)
縣籍居民票(金門籍、廈門籍)	500 元		50 元 (10%)
五折票(敬老票、兒童票、博愛票)	325 元		33 元 (10%)
嬰兒保險票	65 元		7 元 (10%)
開航前 5 分鐘未通過關驗三(登船口) 〈準時開船、逾時不候〉		不可退票 船票視同作廢	

備註：

一、退票手續費: 各類票種之退票手續費為票價百分之十。

二、如遇天候狀況等不可抗拒因素(颱風、濃霧、海象不佳)、因船舶臨時機件故障或因旅客個人身體不適需辦理退票者, 可免收退票手續費。

三、上開票價不含碼頭徵收之旅客服務費 100 元。

附件二：

兒童單獨旅行同意與免責書

新東方客輪提供兒童單獨搭乘旅行之服務，讓您的孩子在單獨旅行時，從碼頭登船至抵達目的地船時皆能全程受到妥善照顧。此項服務的對象為未有法定代理人(父母)或 18 歲以上監護人同行之 5 歲至 14 歲的兒童，為確保服務能符合您的實際狀況，請您閱讀及填寫以下注意事項(*為必填欄位)，並至少於開航前 48 小時提出申請。

立書人(需為兒童法定代理人/監護人)聯絡資訊	
*立書人姓名：	*與搭乘兒童之關係：
*連絡電話：	*通訊地址：
兒童旅客航班資訊	
*旅客姓名：	*性別：
*生日：西元_____年____月____日	*訂位代號：
*航班日期及航段：搭乘於西元_____年____月____日____時____分，自 <input type="checkbox"/> 金門水頭前往廈門五通、 <input type="checkbox"/> 廈門五通前往金門水頭	
啟程地-接送者 <input type="checkbox"/> 與立書人為同一人，以下聯絡資訊相同。	
*姓名：	*與搭乘兒童之關係：
*連絡電話：	*通訊地址：
目的地-接駁者 <input type="checkbox"/> 與立書人為同一人，以下聯絡資訊相同。	
*姓名：	*與搭乘兒童之關係：
*連絡電話：	*通訊地址：
注意事項	
1.申請單獨搭船之兒童需開立適用之成人票價。	
2.除簽署「兒童單獨旅行同意與免責書」外，另需檢附兒童護照、立書人身分證或護照及可茲證明係單獨旅行兒童法定代理人/監護人之證明文件(例如：戶口名簿、戶籍謄本...等)方可申請兒童單獨旅行服務。	
3.兒童單獨旅行之行程若涉及他航營運之航班時，因各船公司之規定及適用條件不同，需請旅客自行洽詢各船公司確認其相關規定。如單獨搭乘之兒童被他航拒載，應由旅客自行承擔後果。	
4.立書人必須為搭機兒童之法定代理人/監護人，同意該名兒童單獨旅行並遵守新東方客輪相關規定以委託運送。	
5.立書人同意免除貴公司及貴公司職員與代理人一切責任，並保證已安排接駁人員於終點站接受該單獨旅行之兒童，且已自行向出發地/轉乘地/目的地主管機關確認並備妥本次旅行之出、入、過境所需文件。如果抵達終點站時指定之接駁人員未前來接此兒童，或旅客因未備妥目的地所要求之相關文件而遭拒絕入境，特授權並同意貴公司得無庸通知立書人即將此兒童安排於任何一班船班送回原啟程站，其因此發生之一切費用與後果，立書人願意全部承擔。	
6.立書人謹證明以上所述屬實且同意新東方客輪官方網站所載之最新版本隱私保護政策及聲明，本免責同意書上之立書人/旅客/接機人個人資料僅供新東方客輪作為兒童單獨旅行服務之目的使用。新東方客輪不會將旅客的個人資料揭露予本服務無關之第三人，並確保當事人就其個人資料得以行使適用法規賦予之相關權利(包括但不限於查詢、補充、更正、刪除等權利)。為了履行兒童單獨旅行運送需求及新東方客輪執行業務所必須，新東方客輪將在合理時間內繼續保留旅客的個人資料。當前述目的及需求已不再適用或相關，新東方客輪將依時銷毀當事人的個人資料，並會依據相關法律採取商業上合理且技術上可行的措施，以確保當事人的個人資料不會被回復或複製。	
* <input type="checkbox"/> 我已清楚且同意上述所有注意事項	
*立書人簽名(需與證件簽名相同)：	
*日期：西元_____年____月____日	

附件三：

免責同意書

本人_____於民國_____年_____月_____日搭乘坤龍航運股份有限公司
新東方客輪_____時_____分航班，自金門水頭前往廈門五通、廈門五通前往
金門水頭，充分了解貴公司基於航行安全運送準則及保護乘客為由，本人因懷孕妊
娠期滿_____週、攜帶出生未滿 14 天之嬰兒、其他：_____，同
意並遵守貴公司相關安全規定，故特此聲明，若搭乘途中如因天候或人力不可抗拒之
因素，造成本人及胎兒、嬰兒身體不適或影響後續健康發展等問題，本人願自負全
責，概予貴公司無關，並放棄所有相關法律責任追訴權，特此切結。

此致

坤龍航運股份有限公司

立切結書人：
身分證字號：
戶籍地址：
聯絡電話：

(簽章)

法定代理人：
身分證字號：
戶籍地址：
聯絡電話：

(簽章)

西元_____年_____月_____日

附件四：

項次	探 討 問 題	研 討 相 應
一	<p>旅客倘因個人因素造成航行安全(如屢次有意隨身行李超重或超件數、或佔用出口處，影響客艙旅客上下船及船舶航安事宜，或下船時將其他旅客行李丟置於下船通道影響旅客下船等)，屢勸不聽，並蓄意與船員、船務人員發生爭執者，探討航商是否有權拒載並列入不受歡迎旅客名單，列入此名單者浯江輪渡有限公司將不受理予該航商之船班購票等業務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.依航港局 113 年 7 月 30 日航中字第 1133253840A 號函要求依「客船管理規則」第 116 條：客船兼載貨物時，其船舶之穩定度，應符合第三章規定，並不得影響逃生動線及船舶設備之取用操作。」規定辦理。 2.另依「客船管理規則」第 121 條：「乘客在船上，應接受船長之指導，遵守船上秩序。」及第 122 條：「乘客在船上不得酗酒、賭博或其他不法行為，如有故違，船長有制止之權，不服從制止者，船長得強制執行，並得邀請其他乘客予以作證。」規定辦理。
二	<p>旅客購票時意識不清、或於船上有酗酒之情形，嚴重影響航行及其他旅客安全。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3.旅客如因個人因素造成航行安全問題，屢勸不聽並有佐證資料累計達 3 次者，本公司將不受理其之船班訂位、購票等業務，停權期間達 3 個月。累計 5 次者，本公司將不受理其之船班訂位、購票等業務，停權達 6 個月。 4.航商基於航行安全考量，有權拒載並列入不受歡迎旅客名單，列入此名單者浯江輪渡有限公司將不受理予該航商之船班購票等業務。
三	<p>孕婦懷孕 28 週以上，需要醫生證明(於出發日 7 天之內開立)及簽署一份切結書，預產期 4 週以內則不允許登船，如無法出示證明及簽署切結書者，運送人員基於航行安全考量，限制其搭乘。</p>	<p>航商基於航行安全考量，限制其搭乘並有權拒載。</p>