

# 代客駕車服務定型化契約應記載及不得記載事項

交通部 109 年 6 月 1 日交路字第 10900142891 號公告，並自即日生效

## 壹、定義

本事項所稱代客駕車服務，指企業經營者(以下簡稱代駕服務業者)指派具有職業駕駛執照之駕駛人(以下簡稱代駕人)代消費者將指定車輛駕駛至其指定地點之服務(以下簡稱代駕服務)。

## 貳、應記載事項

### 一、業者基本資料

代駕服務業者應揭示其名稱、負責人、聯絡電話、電子郵件信箱、營業所所在地地址、客服聯絡方式。

### 二、廣告及網站揭示資訊之效力

代駕服務業者應確保廣告及網站內容之真實；其於廣告、網站服務頁面呈現之服務價格、服務內容、可提供之服務或限制及其他相關資訊，為契約之一部分。

### 三、收費之標示

代駕服務業者應於契約載明收費標準及付款方式，並揭示於營業所之明顯處與網頁等處；收費標準調整時，亦同。

### 四、提供服務前之揭示及確認

代駕服務業者於提供代駕服務前，應先向消費者揭示契約內容，並與消費者確認服務內容。

### 五、消費者之協力義務

消費者使用代駕服務時，應符合下列情形：

(一)意識清楚，並提供緊急聯絡人之聯絡方式；如已陷於意識不清楚、醉酒或其他情況者，需有意識清楚之陪同人員陪同至指定地點。

(二)提供具有強制汽車責任保險、非盜賊車、車況正常等之車輛。

### 六、消費者終止契約

代駕服務業者指派之代駕人到達約定地點，通知消費者前，消費者

得不附理由終止契約。代駕服務業者接獲消費者終止契約之通知後，應即通知代駕人，並不得要求消費者支付任何費用。

代駕服務業者指派之代駕人到達約定地點，通知消費者後，因消費者終止契約所生費用，得由消費者負責。

#### 七、代駕服務業者終止契約

代駕人如遇路阻、交通事故、交通管制或颱風等其他不可抗力因素，無法於約定時間內抵達約定地點時，應即時通知消費者變更抵達時間，或由代駕服務業者通知消費者終止契約。

#### 八、代駕人之資格條件

代駕服務業者所指派之代駕人，應具備有效職業駕駛執照及警察刑事紀錄證明書之全部期間無犯罪紀錄證明。

#### 九、事故之損害賠償

代駕服務期間發生交通事故，致消費者或第三人之身體傷亡或財物損失時，除無法向警察機關報案之情形外，代駕人應立即通知代駕服務業者配合處理事故。

前項事故原因可歸責代駕人之事由者，代駕服務業者應負連帶責任。但因可歸責於消費者之事由者，得減輕或免除責任。

#### 十、保險揭示

代駕服務業者應揭示代駕服務所投保責任保險項目、範圍及金額等內容，並向消費者說明。

#### 十一、代駕服務違反交通法規處罰之責任

代駕服務期間，消費者如有違反交通法規之要求，代駕人應告知及拒絕。

代駕服務期間，因交通違規所生之處罰案件，除係消費者行為所致者外，由代駕服務業者負責；如罰鍰由消費者代為繳納者，代駕服務業者應負責償還。

#### 十二、消費爭議處理

代駕服務業者應建立消費爭議處理機制，並應設消費爭議處理申訴（客服）專線或電子郵件信箱。

### 十三、準據法與管轄法院

雙方就契約有關之爭議，以中華民國之法律為準據法。

契約發生訴訟時，雙方同意以下車地點所在地之地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。

#### 參、不得記載事項

- 一、除法律另有規定外，不得記載代駕服務業者得就消費者所提供之各項個人資料，為履行契約目的範圍外之利用或洩漏。
- 二、不得記載代駕服務業者片面變更契約或服務內容，而消費者不得異議。
- 三、不得記載代駕服務業者得任意終止或解除契約。不得預先免除或減輕代駕服務業者終止或解除契約時所應負之賠償責任。
- 四、不得記載消費者放棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。
- 五、不得記載以其他方式變相或額外加收其他費用。
- 六、不得以「概不負責」之記載，排除代駕服務業者之故意或重大過失責任。
- 七、不得約定消費者拋棄訴訟權。
- 八、不得記載違反法律強制、禁止規定、違反公序良俗、誠實信用或顯失公平之條款。