

港珠澳大桥穿梭巴士 乘客须知及守则

1. 所有本公司车辆的乘客，必须遵守本公司于票务中心张贴的《港珠澳大桥穿梭巴士乘客须知及守则》及其他应注意事项。乘客购票前，必须详细阅读及清楚明白上述乘客须知及守则内所载有的条款及细则，付款后则视作已完全理解及同意受到该等条款及细则所约束。
2. 如乘客透过第三方购买车票，乘客有责任于购票前向该第三方及/或本公司查询《乘客须知及守则》内所载有的条款及细则。一旦付款后，乘客将被视为完全理解及同意受到该等条款及细则所约束。
3. 本公司的单程票，套票及赠券出售后必须按车票或赠券上所指定的有效期内使用，逾期作废。若车票遭到涂改即为无效。所有车票不作挂失处理。乘客如通过网上订票，必须前往选定地点取票。
4. 乘客于登车前亦必须出示有效车票于指定区域进行检票，每一张有效车票只能检票一次，检票后系统即记录为已经使用，不得重覆使用，否则视为无效车票。乘客需要自行携带有效的香港特别行政区、中国政府或其他国家签发的有效旅游证件前往目的地。若乘客抵达目的地口岸而被拒绝入境需要返回出发地口岸的，需要重新购买有效车票。
5. 三岁或身高95厘米以上儿童必须购票乘车。每位成人乘客只可免费携带壹名未满三岁及身高95厘米以下而不占座位的儿童乘车，但该名儿童不能占一座位。如该名儿童需要占一座位，必须购买车票方可占一座位。长者/小童/伤健人士优惠票的旅客，需于人工售票台凭相关身份证明文件购买，优惠票适用于：不足12岁且不足1.2米的小童、伤健人士和65岁及以上的长者，车票按正价五折优惠。

6. 本公司车票不设改票，退票规则如下：①如因突发情况（包括但不限于台风、暴雨、其他自然灾害及或非人力可控制之情况）而导致本公司的车辆不能行驶及/或本公司认为其车辆不适宜行驶时的车票，公司免手续费办理全额退款；②除第①点的情况，车票退款需收取手续费，逾期车票不能退票退款。A、车票售出后30分钟内(含30分钟)办理退票的，收取每票10%作为手续费（退票手续费保留个位取整规则）；B、车票售出后30分钟以上办理退票的，需收取票面价值的50%作为退票手续费（退票手续费保留个位取整规则）；③线下购票或已扫码出票的旅客需在票面币种所属地区的人工柜台办理退票，否则退票不予受理。④在线公众号交易的车票，凡扫码出票后需凭票到人工柜台办理退票，未扫码出票可直接在购票公众号上进行退票操作；⑤本条第一款之退票手续必需于车票售出后或突发情况发生后七天内办理；⑥以上提及的时效计算统一按车票交易时间起计。
7. 如本公司的车辆在行驶途中因发生机械故障而导致不能行驶及/或本公司认为不适宜行驶，本公司将设法安排替代的车辆继续行程。如因班次延误而引致乘客有任何损失或不便，本公司一概不受理及不负责有关损失。倘若乘客需要在乘搭本公司的车辆后换乘飞机及/或安排了重要事宜，乘客必须预留充裕时间，如因任何本公司合理控制范围以外或其他不可抗力因素而造成班次延误，导致乘客无法准时到达目的地，本公司一概不受理及不负责有关损失。
8. 基于安全理由，如本公司职员认为任何持票人士及/或乘客有神智不清、传染病及/或严重疾病等情况，本公司有权拒绝接载该等人士。
9. 每名乘客只可免费携带行李一件〔体积不能超过 76 厘米 x51 厘米 x32 厘米（30英寸 x20 英寸 x13英寸），重量不能超过 20 公斤（44 磅）〕。本公司有权拒绝运送超重、超大行李（以长阔高相加所得之数不超过 158 厘米或62 英寸为限）及载有危险品（如易燃、易爆、强烈腐蚀性等物品）的行李。

10. 如乘客携带非一般形状 / 不规则行李（例如单车、婴儿车等），应在购票前征得本公司职员同意才能运送；而乘客必须确保单车及婴儿车能够折迭，如其体积超过上述第9项条款所定义的免费行李之体积，本公司有权根据当时车厢实际空间酌情作出接受或拒绝运送的决定。
11. 为了保障乘客的安全及行车顺利，乘客有责任保持楼梯及闸门通道畅通无阻。本公司职员有权向乘客发出其认为对公众安全着想的指示，包括：
 - (a) 要求携带婴儿车的乘客，须抱起婴儿及把折妥的婴儿车放于合适位置（儿童轮椅除外）；
 - (b) 要求携带单车的乘客须在登车前预先将单车折合及包装妥当等。
12. 任何乘客均不得携带海关禁止进出口之对象，及/或本公司认为有危险性或有厌恶性之对象登车。本公司不会接载任何携带家禽、牲畜、雀鸟、鱼类、宠物或其他动物（陪同失明人士乘车的领行狗只除外）的乘客。
13. 到达海关时，乘客需自行携带行李过关。如乘客的行李因海关检查而被没收，本公司不负任何赔偿责任。
14. 乘客的行李、证件及贵重物品均需自行保管，如有任何遗失，本公司恕不负责。如因本公司职员的疏忽而引致乘客的行李遗失或损坏，本公司对每一事故最高赔偿额为港币300元正。若乘客于车厢内拾获其他乘客遗留之对象，必须立即交予车长及/或站点职员处理。
15. 当巴士已满座或行李架已满载时，本公司职员有权拒绝候车人士继续登车，并安排乘坐其他班次。
16. 乘客必须依指示排队登车，并于指定闸门上车及下车，于上落楼梯时必须紧握扶手。乘客有责任照顾同行的长者及小孩，如有乘坐轮椅人士及/或有需要的乘客可优先上车。

17. 所有乘客于本公司的车辆行驶时：
 - (a) 如座位设有安全带，乘客必须佩戴；
 - (b) 不得站立及/或在车厢内走动；及
 - (c) 除因紧急安全事故外，不得与车长谈话。
18. 乘客不可于车厢内喧哗、吸烟、饮食，吐涎或丢弃垃圾；亦不可涂污或毁坏本公司车辆的任何部份。
19. 乘客严禁以恐吓、谩骂或侮辱性的言语或动作、或任何其他方式骚扰车长、本公司任何职员或其他乘客。
20. 一经发现任何违反本公司的乘客须知及守则，本公司有权拒绝继续接载该违例乘客及/或要求该违例乘客赔偿有关清洁费及/或损失。乘客有责任遵守本公司的乘客须知及守则，故任何因违例而被拒载的乘客，将不获退回票款。
21. 除受保过境车辆之保险公司根据第三者保险条例规定之赔偿责任外，本公司概不负担任何其他赔偿责任。如本公司的车辆发生交通事故，受伤乘客必须留在原地等待当地所属公职人员到场处理及记录后方可离开现场。倘若乘客擅自离开，引致当地所属公职人员不能作出记录，而保险公司因此无法向该乘客作出赔偿，本公司概不负责。
22. 特此声明，旅途中提供接驳旅运服务乃由第三方公司负责。所有该等接驳服务皆受限于负责该等服务的第三方公司所订立之任何及全部条款及条件。本公司对因该等第三方公司所负责之接驳服务而导致任何损失、破坏、受伤、意外、延误、行程更改或其他不便，均毋须负上任何法律责任。
23. 本公司对乘客须知及守则拥有唯一及绝对解释权。本公司有权更改上述任何条款而不作另行通知。