

台灣高速鐵路股份有限公司 Taiwan High Speed Rail Corporation

回數票使用須知

第一章 發行人資訊

- 一、 發行人：台灣高速鐵路股份有限公司
- 二、 服務電話：客服專線：4066-3000（苗栗地區：4266-3000；台東、金門地區：4666-3000；馬祖地區及行動電話請撥 02-4066-3000）*以上皆為付費電話
- 三、 網址：www.thsrc.com.tw

第二章 發售票種及說明

- 四、 回數票係指於優惠效期及指定區間內，有限定搭乘次數之乘車票。本公司回數票採「記名」制並以非接觸式智慧卡發行，回數票之優惠效期、可搭乘次數及優惠折扣等內容以本公司於企業網站及各車站之公告為準。
- 五、 回數票僅發售全票，且南港—台北、南港—板橋及台北—板橋區間恕不發售。於優惠效期內未使用之次數，得依第三章、九之退票規定辦理退票，但已使用次數不享有優惠折扣。
- 六、 儲值金額上限：本票卡僅儲存乘車次數及期限，不具儲值現金功能。

第三章 購卡、續購、變更及退票、掛失、資料查詢

- 七、 購卡：回數票可在高鐵各車站售票窗口購買，限記名持有人使用，首次購卡時須支付製卡費 100 元(不可退還)，購買流程如下：
 - (一) 至車站服務台填寫「記名卡申購單」或至企業網站下載填寫申購表單後至車站售票窗口辦理。
 - (二) 本人辦理或委託他人代辦時請攜帶記名持有人之附照片有效證件及六個月內拍攝之二吋照片一張，以供核對申辦資料及製卡使用，無提供照片者，須本人於現場由服務人員拍攝製卡用相片（不另收取費用，但恕不提供修片、沖印、檔案及重製）。
 - (三) 繳交車票票款及製卡費 100 元（不可退還）後現場領取卡片；持有人欄位如無法有效列印，請當場以正楷填寫記名持有人姓名。
- 八、 續購：旅客應持原票卡辦理續購；續購之回數票俟原購買次數使用完畢或原優惠效期終了之後，即可啟用。
- 九、 變更及退票：
 - (一) 回數票發售後恕不受理變更，記名持有人要求變更時，應依退票後重新發售方式辦理。
 - (二) 回數票退票時請於效期截止日起一年內，由記名持有人至車站售票窗口辦理，逾期不予退費。退票金額之計算，除另有規定者外，應由回數票實收票價扣除已搭乘次數之自由座全額票價(以購票日之自由座全額票價計之)及退票手續費 20 元後退還餘額(不敷扣除者不予退費)。
 - (三) 回數票不受理退卡及歸還製卡費。
- 一〇、掛失

回數票使用須知

- (一) 遺失回數票時，應由記名持有人至高鐵車站或聯絡客服專線（代表號 4066-3000）辦理掛失停用手續，本公司得請記名持有人向警察機關備案後再行受理掛失。掛失後如有被冒用之情事者，由本公司承擔該損失風險。卡片一經掛失後，恕不受理取消掛失。
 - (二) 辦理掛失手續後，記名持有人可選擇退費或補發新卡。如選擇退費，本公司將依照第三章、九之退票規定辦理計算車票剩餘金額後退還於原記名持有人；如選擇補發新卡，須支付製卡費 100 元，本公司將依原已使用之票卡剩餘次數及優惠效期補發新卡。
 - (三) 如記名持有人持有一張以上之回數票，但掛失時無法提供明確資料以判斷所遺失之記名票卡為何者，本公司得不受理掛失。
- 一一、交易資料查詢：旅客可持回數票卡至車站「搭乘資訊查詢機」、旅客服務台或售票窗口查詢一年內之使用紀錄，或於本公司企業網站使用「回數票/定期票搭乘資訊查詢系統」進行線上查詢。

第四章 優惠效期

- 一二、優惠效期：回數票之優惠效期自購買或續購後首次使用當日起算，並以連續天數計算至效期屆滿日之營業時間結束截止。
- 一三、連續假期、疏運期間等或其它特殊狀況，如經本公司公告暫停回數票之搭乘使用時，其優惠效期將按受影響日數自動展延之。
- 一四、因不可抗力或其他臨時性因素致於回數票效期內，列車停駛超過一日（含）時，針對受影響之記名持有人，自動將其優惠效期按全天停駛日數展延之。

第五章 使用規定

- 一五、本卡為非接觸式智慧卡，使用時將卡片輕觸驗票閘門上之感應區，閘門確認有效性後即自動開啟。回數票卡於起程經驗票閘門查驗後，其可用乘車次數即扣除一次。
- 一六、回數票限搭乘自由座車廂。
- 一七、記名持有人持回數票自旅行開始至旅行完成之時間，不得超過三小時三十分；於中途站開始或終止旅行者，該次旅行未乘區間視為放棄，記名持有人不得請求退費。
- 一八、卡片請妥善保管，應避免污、折、刮、磨損、暴露高溫或扭曲等之破壞，若有前述破壞情形致卡片資訊無法辨識時，恕不受理搭乘及退費。

本公司人員於查驗票過程中，如發現票卡背面記名持有人之姓名或照片汙損致無法辨識時，旅客應配合於車站現場換辦新卡，如係故意破壞者，須另收取製卡費 100 元，不配合換辦新卡者，將依無票乘車規定補收票價。

- 一九、回數票僅限記名持有人使用，不得轉借、讓與或以其他方式供第三人使用。如經查證非本人使用時，該第三人依本公司無票乘車規定補收起程站至到達站間應付票價，並得加收已乘區間票價百分之五十，同時將該回數票卡收回，因收回衍生之權益損失由票卡記名持有人自行承擔。但記名持有人能證明第三人之使用非其借用或轉讓等故意行為所致者，得返還之，並退還該次進站已扣次數之單次實收票價；惟如記名持有人於票卡收回後三個月內未主動聯絡本公司並提出證明，或經本公司通知三個月後仍未前來認領票卡者視同放棄。

回數票使用須知

前述單次實收票價係指定區間之回數票票價除以限用次數後之金額。退費金額採小數點以下無條件捨棄法計算。

- 二〇、列車運行中斷、運送遲延或搭乘車廂之冷氣故障而得退費時，回數票之記名持有人應依以下規定，以單次實收票價計算退費金額，並應於乘車日起一年內持原票卡於各車站售票窗口辦理退費，免收手續費，逾期不予受理。

列車運行中斷時，記名持有人得就下列方式之一要求本公司處理，本公司應依其意願辦理：

(一) 免費送回原起程站，並得辦理退還單次實收票價，免收手續費。

(二) 中止乘車，並得退還未乘區間之單次實收票價，免收手續費。

列車運送遲延時，記名持有人通過驗票閘門後於起程站停止旅行者，得憑票退還單次實收票價且免收手續費，於中途站停止旅行者，得憑票退還未乘區間之單次實收票價且免收手續費；記名持有人搭乘列車到達訖站之時間較時刻表原訂時間遲延 30 分鐘以上者，得憑票依下列基準請求退費或賠償：

(一) 發生原因為可歸責於本公司者，遲延 30 分鐘以上未滿 60 分鐘時，退還單次實收票價之 50%，遲延 60 分鐘以上時，退還單次實收票價。

(二) 發生原因為天災、事故或其他不可抗力之事由者，其賠償以旅客因遲延而增加支出之必要費用為限。

(三) 發生原因為前述(一)、(二)以外之事由，遲延 30 分鐘以上時，退還單次實收票價之 10%。

如有搭乘車廂之冷氣故障情事，受影響之記名持有人得請求退還單次實收票價之 20% 作為賠償。

- 二一、記名持有人因傷病中止旅程者，得於乘車日起一年內憑醫療院所就醫證明至各車站申請退還未乘區間之單次實收票價，免收手續費。

第六章 客戶資料

- 二二、記名持有人同意提供個人基本資料予本公司，進行提供資訊服務、統計及市調分析等參考依據。

- 二三、記名持有人資料如有異動，應通知本公司更改，以確保其權益。記名持有人於申請表格所載之聯絡電話有所變更而未通知本公司者，則以記名持有人最後通知之聯絡電話為準。

- 二四、本公司除非經過記名持有人同意、依法律規定之要求，或基於善意相信揭露為法律需要，絕不將記名持有人的個人資料提供、出借或出售給與本服務或交易無關之任何第三者，以保護記名持有人的個人資料及隱私權。

- 二五、部份個人資料將被儲存或印在票卡上，記名持有人應妥善保存票卡。

第七章 客戶服務

- 二六、記名持有人每次交易時，驗票閘門上會顯示卡片剩餘次數及優惠效期，另可於「搭乘資訊查詢機」或於本公司企業網站使用「回數票/定期票搭乘資訊查詢系統」查詢卡片所載使用紀錄。

回數票使用須知

- 二七、本公司發行回數票所收取之金額，已全數存入發行人於陽信商業銀行股份有限公司開立之信託專戶，專款專用；所稱專用，係指供發行人履行提供服務義務使用。
- 二八、本公司發生停業、歇業、解散、重整、宣告破產、遭撤銷設立登記或其他經法院判決確定或主管機關核定致無法履行提供載運旅客服務義務之情事者，本信託財產受益權自前開事件發生時起移轉於回數票之持有人，並由信託人負責信託財產之清算及返還等相關事宜。

第八章 其他

- 二九、本須知如有修改或增刪時，本公司將於網站及車站公告其變更事項、條款內容、生效日期。
- 三〇、除本須知另有規定外，其餘悉依本公司旅客運送契約相關規定辦理。