

# 高鐵回數票、定期票手機 App 續購常見問題 (FAQ)

更新日期 2023/10/16

## 1. 高鐵回數票及定期票可以在哪些通路購買？

- (1) 您若是初次購買高鐵回數票 / 定期票，可至車站服務台填寫「記名卡申購單」或事先經由本公司企業網站下載填寫「記名卡申購單」( [PDF](#) 或 [WORD](#) ) 後，併同您 ( 持卡人 ) 的照片及身分證件，至車站售票窗口辦理購卡。
- (2) 回數票 / 定期票使用完畢或效期結束後如欲續購使用，您可透過「台灣高鐵 App」自行辦理續購，或持原票卡至車站售票窗口辦理。

## 2. 高鐵有兩個 App，回數票 / 定期票續購服務是建置在哪一個 App？

- (1) 回數票 / 定期票續購服務目前係建置在「台灣高鐵 App」內(如附圖)，非台灣高鐵「T-EX 行動購票」App。



iOS App Store 的「台灣高鐵 App」



Google Play 商店的「台灣高鐵 App」

- (2) iPhone 手機可透過「iTunes」或直接於 iPhone 之「App Store」下載；適用 iOS 13.0 (含) 以上版本。
- (3) Android 智慧型手機請於「Play 商店」下載；適用 Android 8.0 (含) 以上版本。



### 3. 如何透過「台灣高鐵 App」續購回數票或定期票？續購後的車票要如何使用？

- (1) 您可於購卡後次日起，使用「台灣高鐵 App」的「定期 / 回數」功能，輸入回數票或定期票的卡號及持卡人身分證號，經系統完成驗證後即可於 App 上查詢票卡基本資訊、續購車票、查詢購票紀錄及搭乘紀錄。

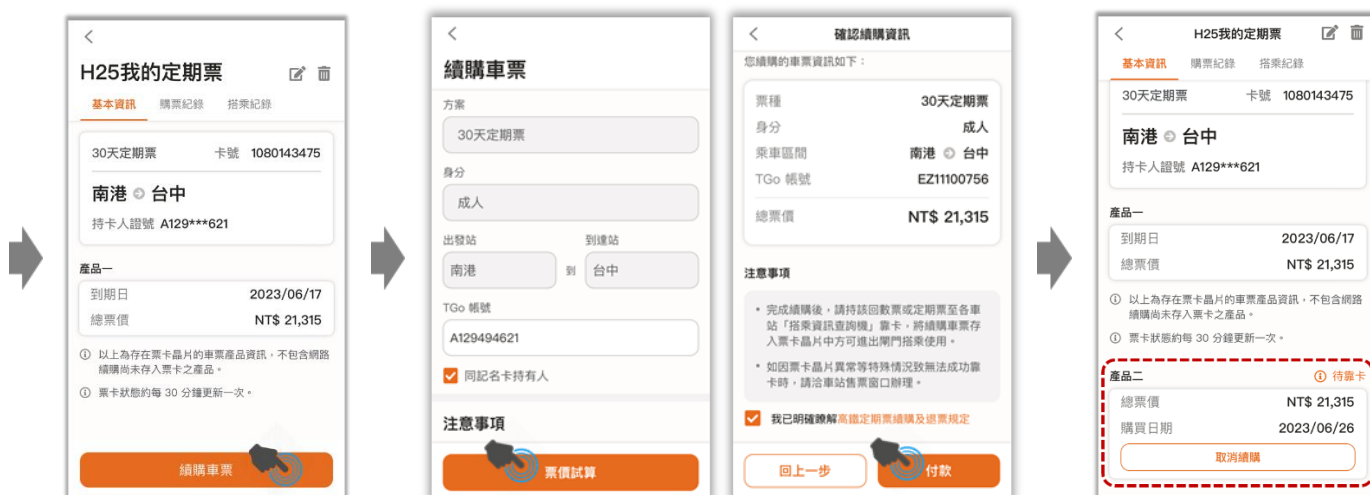
(2) 透過「台灣高鐵 App」續購車票的操作流程示意圖如下：



使用台灣高鐵 App 定期 / 回數 功能

第一次使用或尚未登錄票卡資料，需輸入卡號及持卡人身分證號以新增票卡

於票卡清單中選取要續購的票卡



按下「續購車票」進行續購

確認「票價試算」正確，以信用卡立即付款

付款完成，續購產品狀態為「待靠卡」

(3) 以「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票產品，需透過高鐵車站內的「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」，將線上續購的車票產品寫入票卡後方得使用。執行「靠卡」時，僅需將回數票或定期票卡置放在「搭乘資訊查詢機」的讀卡區並選擇語言後，待查詢機顯示「您的續購資料已成功寫入票卡，請取卡」即完成靠卡。操作示意圖如下：



將票卡放在  
「搭乘資訊查詢機」讀卡區

「搭乘資訊查詢機」寫入票卡中

出現「請取卡」訊息，才可取回卡片

(4) 當原車票產品已使用完畢或效期結束後，已寫入票卡的續購產品，於進站通過閘門時，將會自動啟用並開始起算效期。

#### 4. 車站「搭乘資訊查詢機」的設置地點為何？「搭乘資訊查詢機」如發生故障應如何完成靠卡？

- (1) 「搭乘資訊查詢機」設置在各車站的驗票閘門區附近，以方便旅客就近靠卡後進站搭乘。部分車站的售票窗口或旅客服務台附近亦有設置。
- (2) 如遇「搭乘資訊查詢機」發生故障，請洽站務人員協助靠卡作業。

#### 5. 「台灣高鐵 App」回數票 / 定期票的續購服務時間為何？

- (1) 「台灣高鐵 App」回數票 / 定期票續購服務，不受車站售票窗口營業時間限制，除於 App 或台灣高鐵企業網站公告系統維護時段暫時停機之外，原則上 24 小時提供服務。
- (2) 各高鐵車站的「搭乘資訊查詢機」可執行「靠卡」服務時間，與該車站營業時間相同。

#### 6. 「台灣高鐵 App」續購回數票或定期票一次可以買多少組車票？

- (1) 每張票卡最多可同時儲存兩組「相同方案及相同區間」之回數票或定期票。
- (2) 若票卡上已有一組有效的車票主產品，可再續購一組產品；若票卡上已有兩組有效車票產品，則不可續購。反之，若票卡上並未儲存任何有效產品，則可續購兩組產品。
- (3) 如欲續購不同方案或不同區間回數票或定期票，請待原本的回數票或定期票使用完畢後，再辦理續購。
- (4) 如您的回數票票卡上有逾期未使用完畢的次數，請先洽車站售票窗口辦理退票，方可使用

「台灣高鐵 App」進行續購交易。

**7. 使用「台灣高鐵 App」續購回數票或定期票，要如何付款？**

- (1) 使用「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票產品，需以信用卡線上交易方式立即付款。
- (2) 本系統接受 VISA、Master Card 及 JCB 卡。

**8. 「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票，要如何退票？**

- (1) 使用「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票產品，在還沒有到車站「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」前，您可以在「台灣高鐵 App」上取消續購，原購票金額於扣除手續費後將退回至原付款之信用卡帳戶。惟如續購後逾一年未執行靠卡，將無法透過 App 取消續購，需持票卡洽車站售票窗口辦理。
- (2) 若續購車票產品已經由「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」，則請持票卡洽車站售票窗口辦理退票。

**9. 「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票，有無限制多久時間內需到車站「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」？**

- (1) 以「台灣高鐵 App」續購的回數票或定期票，並未限制「靠卡」期限。您可於下次搭乘時，於進站前再進行「靠卡」。

**10. 我的手機遺失了，但「台灣高鐵 App」中還有尚未靠卡的回數票或定期票產品，怎麼辦？**

- (1) 因回數票或定期票是記名卡，且「台灣高鐵 App」中續購的回數票或定期票產品資料是儲存於雲端，需「靠卡」寫入卡片方可啟用，且續購的產品只能寫入原本的卡片，無法寫入到其他卡片，即使手機遺失，您仍可持原票卡至車站「搭乘資訊查詢機」執行靠卡。故遺失手機情形下，旅客權益不受影響。
- (2) 請於新手機中下載安裝「台灣高鐵 App」，並於「定期 / 回數」功能重新輸入回數票或定期票的票卡卡號、持卡人身分證號，即可載入票卡資訊。

**11. 我的票卡遺失了，但「台灣高鐵 App」中還有尚未靠卡的回數票或定期票產品，怎麼辦？**

- (1) 因回數票或定期票是記名卡，故遺失卡片情形下，可辦理掛失補發或申請退費，旅客權益不受影響。

- (2) 當您於車站售票窗口辦理票卡掛失補發時，除了會將您原本存在遺失卡片中的產品載入新卡外，您於「台灣高鐵 App」中購買的「待靠卡」產品，也會同時寫入新卡。
- (3) 如您希望將遺失的卡片辦理退費，您可於申請掛失、停用卡片之前，自行將原本已購買的「待靠卡」產品，經由「台灣高鐵 App」辦理取消續購；申請掛失後，若選擇申請退費，「待靠卡」產品將無法自行由 App 辦理取消，包括票卡中產品及 App 中「待靠卡」產品，將由本公司協助辦理退費事宜。

## **12. 我不小心把「台灣高鐵 App」或原本登錄在 App 中的票卡刪除了，但「台灣高鐵 App」中還有尚未靠卡的回數票或定期票產品，怎麼辦？**

- (1) 因回數票或定期票是記名卡，且「台灣高鐵 App」的回數票或定期票續購產品資料是儲存於雲端，移除 App 或在 App 中刪除某張卡片，並不會刪除雲端儲存的已購買產品，旅客權益不受影響。您仍可持票卡至車站「搭乘資訊查詢機」執行靠卡。
- (2) 若「台灣高鐵 App」已移除，請重新下載安裝「台灣高鐵 App」；若卡片已刪除，請重新「新增票卡」輸入原票卡卡號、持卡人身分證號，即可重新載入票卡資訊。

## **13. 我在車站用「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」時，如果發生錯誤，應該怎麼辦？**

- (1) 使用「搭乘資訊查詢機」執行「靠卡」時，請依螢幕畫面指示操作，在畫面顯示「您的續購資料已成功寫入票卡，請取卡」之前，請勿移動或取回卡片，以免造成票卡資料毀損而無法使用。
- (2) 如您的票卡因無前次乘車的出站紀錄，或因票卡晶片異常等特殊情況致無法成功靠卡時，請洽站務人員或車站售票窗口辦理。

## **14. 為什麼我的「台灣高鐵 App」沒有續購回數票或定期票的功能？**

- (1) 如票卡上已存有兩組有效的車票產品，將隱藏續購功能。
- (2) 請確認您的回數票是否有逾期次數未用完。未用完的回數票逾期次數，請先洽車站售票窗口辦理退票，方可進行續購交易。
- (3) 已申辦掛失、毀損，或已逾票卡使用期限（例如配合特殊活動或節慶發行之紀念回數票或定期票，僅於指定期間內有效）的票卡，恕無法進行續購交易；但原卡片的搭乘紀錄、購票紀錄的查詢功能不受影響。
- (4) 如果您的票卡存有尚未使用完畢的已停售回數票 / 定期票產品，恕無法使用「台灣高鐵 App」辦理續購。請先將舊方案回數票 / 定期票使用完畢後，即可使用「台灣高鐵 App」

辦理續購。

(5) 請確認您的「台灣高鐵 App」是否已更新至 3.2.00 版本以上。

**15. 使用「台灣高鐵 App」續購回數票或定期票要如何累計 TGo 點數？可以累計至其他親友的 TGo 帳戶嗎？**

- (1) 如欲累計 TGo 會員點數，需於續購交易時自行輸入 TGo 會員帳號，持卡人與欲累計的 TGo 會員帳戶可不同人。
- (2) 續購時若未輸入 TGo 帳戶資料仍可完成交易，惟該次續購的產品將無法累計 TGo 點數。續購交易完成後，恕無法受理點數補登。

**16. 「台灣高鐵 App」更新版本之後，為何我以前已經登錄在 App 的定期票和回數票卡片資料不見了？這樣會影響我的權益嗎？**

- (1) 因為 (自 2023/10/16 起) 「台灣高鐵 App」更新為 3.2.00 版本，新增加了「定期票 / 回數票續購功能」，屬於重大更新，故需重新輸入卡號及持卡人身份證字號，即可新增卡片資料，旅客權益不受影響。
- (2) 如您持有的卡片是 2015/6/30 前售出的舊制回數票卡，因卡片規格已停用，故無法使用新版的「台灣高鐵 App」登錄卡片及查詢資料。請持原卡片向車站售票窗口換發新版卡片，並更新持卡人個人資料即可繼續使用。