

會員點數累積及使用辦法說明

112年5月5日修訂版

有關交通部臺灣鐵路管理局(以下簡稱本局)會員點數使用辦法(下稱本辦法)未特別規定之事項，仍適用本局會員服務規約。本局保留隨時增訂、修改與終止本辦法之權利，並以本局官方網站公告為準，不另個別通知會員。

※會員點數累積說明

一、會員點數累積方式：

- (一)會員點數之累積，以完成註冊程序成為會員者且於會員身分生效後完成交易者為限，恕不接受申請追溯或補發點數。會員若申請終止會籍或經本局撤銷會員資格或終止會員服務者，其點數及相關優惠等同時失效，事後重新申請者，視同新會員，不再接受追溯或補發點數。
- (二)消費時需填寫或提供正確會員帳號(身分證字號或統一編號)，未填寫或未提供者則無法累積點數或事後申請補登點數。

二、消費可累積點數項目及通路：

- (一)個人會員(自然人會員)：購買本局對號列車乘車票(含無座票、異級票)、網路訂購對號列車團體車票(含一般專開列車)、網路訂便當及網路訂購鐵路商品且單一品項實付金額達 50 元(含)以上。
- (二)法人會員：網路訂購對號列車團體車票(含一般專開列車)、網路訂便當及網路訂購鐵路商品且單一品項實付金額達 50 元(含)以上。
- (三)會員於本局官網登入會員購買本局公告消費可累積點數項目，或出示其身分證明於車站售票窗口、對號列車自動售票機、網路及超商付款購買本局車票或於訂妥車票後，利用本局售票窗口、對號列車自動售票機、郵局及超商取票且單一品項實付金額達 50 元(含)以上。
- (四)下列品項不適用於消費金額累積：

1. 非對號列車車票(含個人、兩鐵、團體及專開列車)
2. 中小學優惠乘車(含團體及專開列車)
3. 兩鐵專開列車(含非對號及對號列車)
4. 記帳票、電子票證、聯運票、定期票、TR PASS 及郵輪式列車等享有優惠之票券均不列入累計。
5. 會員非網路訂購之鐵路商品及便當。
6. 免費車票或辦理退票(退貨)之車票(商品)不得累積消費金額。
7. 會員因故無須支付金額或經本局減免之消費金額。
8. 會員於網路訂購商品所支付之運費。

- (五)本局保有調整可累積點數項目之權利，請以公告說明為準。

三、會員點數換算：

- (一)會員購買可累積點數項目且單一品項實付金額達 50 元(含)以上，每 50 元換算點數 1 點。(例：訂票訂便當之車票與便當係分項換算累積點數)
- (二)點數計算至整數為止，小數點以後無條件捨去。
- (三)會員可於登入會員後查詢點數及交易紀錄，除因可歸責於本局之因素導致計算錯誤之情形外，點數以本局官方網站「會員帳戶」所載之累積點數為準。

四、會員點數生效作業：

- (一) 乘車票：經系統確認無退票紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於乘車日翌日自動匯入會員帳戶。
- (二) 網路購買鐵路商品：經系統確認無退貨紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於系統退貨期限(商品寄送次日起 10 日內)屆滿翌日自動匯入會員帳戶。
- (三) 其他：經系統確認紀錄無退票或退貨紀錄，單一品項消費金額可換算累積之點數，將於使用後翌日自動匯入會員帳戶

五、會員點數使用期限：

- (一) 會員於每一點數累積週期(自會員生效日首日起算 2 年)所累積之點數需於週期結束前(例：某甲會員資格於 107 年 10 月 1 日生效，點數累積週期為 107 年 10 月 1 日至 109 年 9 月 30 日止)使用完畢，若未使用將會自動歸零重新計算，恕無法展延使用、折算現金或給予其他給付。
- (二) 會員資格終止或點數累積有效期間屆滿時，其未使用之點數即視同放棄。
- (三) 本局保有依個別專案調整點數累積規定之權利，請以公告說明為準。

六、獎懲點數：

會員於點數週期內獎懲點數累計達停權標準(負60點)，自發生日起暫停會員服務6個月，停權期間屆滿，累積點數歸零且會員等級須重新進階。

(一) 獎勵標準：

1. 會員積極配合本局各項團體推廣措施，及協助行銷並有實際績效者，加總點數以本局核定數為限。
2. 團體購票後，遇本局重大時刻變更或施工需要或編組變動，導致行程受影響或配合變更行程者，經本局核定得加總 10 點(以同一事件同一申請單位為限)。
3. 單月訂購筆數達20筆以上，未有線上或系統取消紀錄，且有實際購票者，經本局核定得加總10點。

(二) 扣減標準：

1. 會員發生重大購票弊端(如販售黃牛票等)，立即予以停權。
2. 會員線上預約團體票後，如未於預約日起(含)5日內完成購票，導致系統自動取消者，扣減10點。
3. 會員預約團體票後使用線上取消功能，單月取消次數累計達10次(含)以上，扣減10點。
4. 會員申請專開列車，於本局完成作業通知購票，即不得申請減購車廂，若歸責於會員之事由，專案申請減掛者，須扣減10點。
5. 會員申請專開列車，經線上受理完成車輛協調後，始取消全部行程者，須扣減20點。
6. 團體乘車如發生下列各項事由，應扣減點數。
 - (1) 團體代表人未妥善處理團員座位分配、購買身分不符乘車票或購買人數不足超額搭車者，應扣減20點。
 - (2) 專開列車未製作識別證等造成站車秩序混亂、糾紛者，應扣減10點。
 - (3) 團體代表人遺失「團體票」，未事先申請補發，逕行乘車者，除依本局客運相關規定補票外，另扣減5點。

※會員點數使用說明

一、會員點數折抵方式

- (一) 所稱「折抵」，係指會員以消費金額換算累計之點數，作為取得本局指定之網站提供之商品或服務優惠之權利。
- (二) 每 2 點可折抵單筆消費金額 1 元(限本局公告可折抵消費金額之項目)。但本局若有變更換算比率及有效期限，請以公告說明為準。
- (三) 會員可於累計點數有效期間內，以點數折抵指定商品或服務，不得要求本局將之折算現金或為其他之給付。
- (四) 使用點數折抵後，請於付款期限前完成付款。交易完成後，該筆交易使用折抵之點數立即自帳戶中扣除，惟需於點數生效後始得動支點數。
- (五) 為維護會員權益，如系統發生消費金額登錄異常情況時，本局將暫停您的異常狀況之消費金額登錄及點數折抵功能；異常狀況解除時，本局隨即恢復您的消費金額登錄及點數折抵功能。

二、會員點數折抵上限

- (一) 設有每日折抵點數上限(2,000 點)，本局保有調整折抵點數上限之權利，請以公告說明為準。
- (二) 單一品項可折抵金額計算至整數為止，小數點以後無條件捨去。
- (三) 乘車票：
 1. 對號列車一般車票單張最高可折抵票價 30%。
 2. 對號列車團體車票：尚未開放。
- (四) 網路購買鐵路商品：
 1. 除特定商品以外，單一品項(即單一商品，以下同)最高可折抵其售價15%，如商品配合優惠活動以贈品或加價購或福袋促銷等非原售價之價位標示者，不適用點數折抵。
 2. 同一品項購買數量為2個(含)以上時，總折抵金額最高上限以單一品項換算最高折抵金額後與數量之乘積計算。
- (五) 台鐵便當：尚未開放
- (六) 其他：尚未開放。

三、會員點數不可折抵項目

- (一) 例假日全線對號團體車票。
- (二) 中小學優惠乘車(含一般團體及專開列車)。
- (三) 各級專開列車。
- (四) 非對號列車乘車票(含一般車票及團體票)。
- (五) 台鐵便當。
- (六) 已享有優惠之車票、票券或商品不提供重複優惠。
- (七) 會員於網路訂購商品所支付之運費。
- (八) 會員於網路訂購含有以預購方式販售商品之整筆訂單。
- (九) 本局保有調整不可折抵項目之權利，請以公告說明為準。

四、點數折抵之消費取消、變更及退票(退貨)說明

(一)乘車票：於乘車日列車出發前依規定辦理之取消或退票，退票手續費依原始票價計收，不得使用點數減免；點數將於取消或退票日當日退回會員帳戶；若辦理退票時，點數已逾期失效者，該筆點數恕不退還。

1. 一般車票請於列車出發前 30 分鐘辦理；團體車票尚未開放。

2. 已付款欲退票者，請持車票正本至本局各車站辦理。

3. 欲變更車票者，請持車票正本至本局各車站辦理

(1) 一般車票限變更乘車日期或車次(須相同起訖站，相同等級列車且票價相同)一次。

(2) 團體車票：尚未開放。

(二)網路購買鐵路商品：

請於退貨期限(商品寄送次日起10日)內登入本局官網夢工場訂購紀錄之頁面辦理退貨申請，點數將於訂單狀態變更為「已退貨」時退回會員帳戶(自退貨日翌日起約14個工作天)；若點數到期日後辦理退貨者，該筆點數恕不退還。退貨日以該筆訂單「退貨申請完成」之日為準，且會員必須依頁面指示完成填寫並送出，方可視為有效之退貨申請。

五、「點數折抵」其他事項說明

(一)點數折抵車票之票價、搭乘車次、日期等皆以實際折抵之車票票面所載為準。

(二)持點數折抵之車票搭乘時，如遇乘車事實不能發生者(例：颱風、事故停駛等)，一律依本局旅客運送契約相關規定及實付金額辦理退費，點數將於退票日翌日退回會員帳戶；若點數到期日後辦理退票者，該筆點數恕不退還。

(三)本局網路購買鐵路商品設有免付運費之門檻，免運費門檻係以會員使用點數折抵前之訂單實付總額計算。

(四)點數折抵僅適用於本局會員消費本局指定之項目，於會員使用折抵前並不構成會員之資產，且恕不得要求將點數變換現金、其他利益或轉讓與他人。

(五)恕不提供不同會員帳戶內點數移轉或合併。若經查證以點數換現或買賣交易等行為，將喪失會員資格，且其累積之點數及相關優惠權益亦失其效力。對於違規事件所獲得的不當利益，本局保留法律追訴權。

※其他事項說明：

一、若因天災等不可抗力之因素或其他不可歸責於本局，致使會員網站或系統無法提供服務時，恕無法進行累積點數與點數折抵等服務，將於系統正常服務後依公告說明辦理。

二、本局保留對本辦法之解釋、修改、暫停、終止等相關權利，並有權停止所有點數折抵活動。

三、若本局終止所有點數折抵之活動，因此產生之爭議，悉以本局解釋為準。

四、關於本辦法之解釋與適用，以中華民國之法律為準據法。

五、會員因使用本辦法而與本局所生的爭議，同意本誠信原則解決之，如有訴訟之必要時，除法律另有規定者外，同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。