臺鐵假期網頁 Q&A

一、 訂購與行程規範

Q1：什麼是「臺鐵假期」？可以在哪裡購買？

A：

「臺鐵假期」是由臺鐵公司與特約旅行社合作推出的鐵道旅遊套裝產品，結合臺鐵對號列車車票、飯店住宿、在地遊程或租車服務。

由於屬於優惠套裝商品，所有車票劃位、行程預訂、付款開票與後續退換票異動，均需透過原購買之特約旅行社辦理，臺鐵車站現場及客服無法受理行程變更或取消。

Q2：訂購時選擇的車次是否保證有座位？可以指定座位嗎？

A：

臺鐵假期優惠車票採限量配額發售，訂購時選擇之車次與座位需以旅行社系統實際訂位與回覆結果為準，恕無法指定座位、車廂或保證連續座位。

Q3：「臺鐵假期」車票可以開立購票證明嗎？

A：

臺鐵假期為套裝行程，票款已內含於總行程費用中，臺鐵車站櫃檯恕不另行開立單獨車票之購票證明或搭乘紀錄。如旅客有核銷或其他憑證需求，請洽原購買之特約旅行社。

二、 取票與進站搭乘

Q1：臺鐵假期車票要如何取票？

A：

訂購完成後，請依各商品頁面及旅行社通知辦理取票，取票方式依商品及旅行社提供之服務為準，可能包含實體紙本車票（由旅行社寄送或至指定地點領取）或手機電子車票（QR Code）。若出發前尚未收到實體車票或電子憑證，請立即聯繫原購買之特約旅行社協助處理。

Q2：使用手機電子票（QR Code）進站查驗時有哪些注意事項？

A：

1. 乘車及站務查驗時，嚴禁使用手機截圖或翻拍照片進站，必須透過專屬 App 或原始電子憑證頁面出示動態 QR Code 供系統掃描。
2. 若因手機遺失、電池耗盡或螢幕損壞導致無法出示電子票證，將視以無票方式處理。

Q3：購買優待票（孩童票、敬老票、愛心票及愛陪票）乘車時時有哪些注

意事項？

A：

乘車時應攜帶政府核發印有照片（兒童健保卡不在此限）、身分證字號及出生年月日之有效相關證件正本（如身分證、護照、駕照、健保卡或身心障礙證明等）並登載相關資料供查驗。

三、 車票變更與臨時異動

Q1：出發前可以更換車票票種（如全票改敬老票/愛心票）嗎？

A：

1. 車票得否變更視原購買之特約旅行社產品銷售規定，車站現場櫃檯與列車長無法受理臺鐵假期之票種變更或現場退補差額。
2. 進站時務必持有變更後的新實體車票（或重新下載之新電子票 QR Code）才可刷閘進站；若持舊車票或舊版 QR Code 畫面將無法感應通過。

Q2：出發當天臨時換人搭乘（例如原敬老票換成人搭乘），可以在現場補票差嗎？

A：

不行。臺鐵假期為套裝優惠票，車站現場無法補價差更換票種。若未完成票種變更，成人直接持敬老票進站搭乘，被驗票時將被視為票種不符，需重新補一張全票並加收 50%票價，且臺鐵假期原票不予退費。敬老身份旅客可直接持成人全票進站搭乘，但車站現場不會退還票價差額。

Q3：愛陪票的訂票與退換規定為何？

A：

如欲訂購愛陪票時，須於我國主管機關核發之有效身心障礙證明中「必要陪伴者優惠措施」欄位註記有「國內大眾運輸工具」字樣者，其必要之陪伴者一人得享有愛心票優待（票面顯示愛陪票）。若辦理愛心票之退票或換票，愛陪票必須一併辦理；但愛陪票可單獨辦理退票或更換票種。

四、 行程取消

Q1：取消行程的一般退票手續費如何計算？

A：

1. 乘車日前 4 天以上（不含乘車日）：每張收取 20 元手續費。
2. 乘車日前 2～3 天：收取 50%票價作為手續費。

3. 乘車當天及前 1 天：不受理一般退票，票款全額沒收不予退還，車票直接作廢。
4. 請洽原購買之特約旅行社辦理相關退票作業，臺鐵車站櫃檯請恕無法辦理，然各臺鐵特約旅行社受理退票之時間限制、程序及手續費收取，請以各家臺鐵特約旅行社公告為準。

Q2：沒搭到車（不及乘車）或中途下車可以退費嗎？

A：

1. 因個人因素未搭上預定班次，原車票直接作廢，無法退費亦無法搭乘後續班次，需重新購票進站。
2. 搭乘中途自行提前下車出站，剩餘未搭乘區間自動作廢，不可退費，亦不可持原票搭乘後續列車。

五、 特殊狀況退票與賠償

Q1：車票遺失或忘了帶（但有購票證明），可以直接進站嗎？

A：

不行。購票證明不可作為進站乘車憑證，若不慎遺失或忘記攜帶車票，請於開車前在車站重新購票或於車上向列車長辦理補票進站。

重新購票時，購票時間切勿超過原本班次的發車時間，並請以購買「單日同一車次」為原則（若該車次已無座位，可購買前後班次）。 請務必妥善保管「原車票正本（找到後）」以及「新購車票正本或補票單正本」（若為電子車票，請提供原票號與新票號）。事後於 1 年內聯繫原購買之特約旅行社提出申請。

Q2：搭車時遇到車廂空調故障、座椅損壞或座位重號（重複劃位）該如何處理？

A：

1. 若於搭車時發現空調設備異常、座椅損壞或座位重複劃號等情形，請立即向列車長反映，由列車長協助確認並辦理相關註記。
2. 經列車長確認無法安排同車次其他座位者，得洽原購買之特約旅行社申請退還異常區間之座位票價。
3. 請務必於搭車當下向列車長反映，以利確認及留存相關紀錄，避免因缺乏佐證資料而影響退費申請。

Q4. 遇到颱風發布海上或陸上颱風警報，該如何處理？

A：

若因颱風影響致無法依原定計畫搭乘列車，請依臺鐵公司公告之颱風

退票適用日期及相關規定辦理。符合免收退票手續費條件者，得申請全額退費。

請於規定期限內洽原購買之特約旅行社提出申請。適用日期、申請期限及退費條件，依臺鐵公司公告及系統認定結果為準。

Q5. 因列車延誤（誤點）導致無法搭車或延遲抵達目的地，該如何處理？

A：

各類列車延誤之認定及退費方式，以臺鐵公司現行晚點賠償規約及相關規定為準，因「臺鐵假期」屬於套裝商品，請您務必妥善保留車票憑證，並洽原購買之特約旅行社辦理退款作業。臺鐵車站現場售票櫃檯與客服中心僅提供列車運行及誤點資訊查詢，無法直接退還套裝行程費用。

六、 其他

Q1：只想取消住宿、遊程或其中一段車票，可以單獨辦理嗎？

A：

不行。臺鐵假期屬於整體優惠套裝商品，車票、飯店住宿及在地遊程等元件為綁定販售。套裝商品無法單獨拆開或僅取消單一部份(例如：單獨退訂住宿、單獨退訂遊程或僅退去/回程其中一段車票)。若需取消或變更，請向原購買之特約旅行社提出申請。

Q2：臺鐵假期商品的行程內容、住宿及遊程資訊要去哪裡查詢？

A：

臺鐵假期套裝行程係由臺鐵公司與合作之特約旅行社共同推出。完整的行程路線、搭配飯店選擇、觀光遊程細節與專案售價，請直接前往各臺鐵特約旅行社之官方網站或服務通路進行查詢與預訂。臺鐵車站售票櫃檯、客服中心、現場恕無法提供套裝行程內容之詳細查詢與販售服務。