

交通部臺灣鐵路管理局台灣 Pay 購票使用規定

一、 購票

1. 本局僅適用台灣 Pay 綁定銀行帳戶(金融卡)支付，不支援綁定信用卡，僅供車站售票窗口使用。
2. 購票適用車票種類：一般票全額、會員點數折抵之剩餘票款、各種加價票、月臺票、TR-PASS、單日郵輪票。
3. 使用台灣 Pay 購票，本局單次付款交易金額上限為新臺幣 2 萬元整。(實際單筆/每日付款額度以各發卡行限制為基準)

二、 換票

1. 持台灣 Pay 購票，於換票時，皆須出示台灣 Pay 付款碼。
請特別注意：如無法出示台灣 Pay 付款碼，將無法辦理乘車變更，請斟酌先行辦理退票(手續費依退票相關規定計收)，另重新購票。
 - (1) 無論換票金額是否相同(無差額、補差額、退差額)，皆須出示台灣 Pay 付款碼，皆由新票先執行全額扣款，並同步退還原票票款全額於原付款帳戶。
 - (2) 前述再次支付之台灣 Pay 帳戶，可與原票支付帳戶不同，其支付款項為新票全額票款，非僅支付差額。(使用人請確保扣款帳戶內之金額足以支付全額票價，如有不足，請補足後再行辦理換票作業。)
2. 如遇二次換票之退、換票手續費，原票款全額先退回台灣 Pay 帳戶，再次出示台灣 Pay 條碼支付票款及退票手續費；前述再次支付之台灣 Pay 帳戶，可與原票支付帳戶不同，其支付款項為全額票款。

例：臺北-花蓮自強號，全票票價 440 元、孩童票價 220 元

	情境	台灣 Pay 全額扣款再退款
1	孩童換全票	原票帳戶退 220 元、新票帳戶收 440 元，需掃描付款碼
2	全票換孩童票	原票帳戶退 440 元、新票帳戶收 220 元，需掃描付款碼
3	全票換全票(例如：換車次)	原票帳戶退 440 元、新票帳戶收 440 元，需掃描付款碼

三、 退票

1. 持台灣 Pay 購得之車票，於退票時，即退回原購台灣 Pay 帳戶，無法選擇退款帳戶及退款方式(例：現金或信用卡)，亦無須再出示台灣 Pay 行動 APP 畫面。
2. 併用票加價使用台灣 Pay 購票，於退票時，台灣 Pay 支付僅退回原帳戶，其退票手續費請由原票付款方式支應。另記帳票之退票手續費維持現金付款，向退票人收取。

3. 退款查詢：

- (1) 旅客可自「台灣行動支付」APP 右下角「全部」>「交易紀錄」查詢退款金額。
- (2) 如為各銀行行動 APP 產出之台灣 Pay 條碼，則無法於行動 APP 即時查詢，請至金融帳戶明細查詢(例:各發卡行之網路銀行或存簿之帳戶交易明細)。

四、 其他

1. 有關票面簡字說明: TWP{交易序號四碼}，屬本局票務系統賦予之交易識別碼，非 APP 出示之交易序號，亦非信用卡號或金融帳戶號。
2. 因台灣 Pay 交易流程涉及網路連線因素，偶有零星票務狀態與款項不同步狀況，如遇此狀況於購、退票完成後，本局車站將列印一式兩份「台灣 Pay 非同步帳務查詢憑證」，其注意事項如下：
 - (1) 本憑證一式二聯，第一聯由車站存查，第二聯交由旅客收執。
 - (2) 適用情形為使用台灣 Pay 支付，執行購/退票作業當下，系統發生資料傳送時間差，導致購票未完成已扣款或退票完成未退款者。
 - (3) 本局將儘速辦理退款作業，最遲於 10 個工作天內完成退款，為維護旅客權益請保留此憑證作為帳務核對之用。
 - (4) 本憑證不作為任何退費依據，僅供查詢收執之用。
 - (5) 如於購/退票作業完成 10 個工作天後仍未收到退款，可依憑證內相關資訊至本局售票窗口、電洽本局客服專線 0800-765-888 或於本局局長信箱內提供相關資料，將由專人協助查詢。