

會員點數累積及使用辦法說明

110年11月19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)下列車票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。
- (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：尚未開放。
- (五)其他：尚未開放。

三、會員點數不可折抵項目

- (一)例假日東部幹線(含跨線)對號列車乘車票(含一般車票及團體車票)。
- (二)例假日全線對號團體車票。
- (三)中小學優惠乘車(含一般團體及專開列車)。
- (四)各級專開列車。
- (五)非對號列車乘車票(含一般車票及團體車票)。
- (六)非網路訂票訂便當之便當。
- (七)已享有優惠之車票、票券或商品不提供重複優惠。
- (八)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：尚未開放。

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)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。

(四)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。