

因應嚴重特殊傳染性肺炎 定期票退費線上申請 Q&A

2021 年 7 月 14 日

Q1：受疫情影響如何申請定期票退費？

A：依據中央流行疫情指揮中心公布，自 110 年 5 月 11 日起疫情警戒提升，臺北捷運公司配合並體貼民眾，自該日起，放寬定期票退費標準，定期票如在使用效期內受到影響，可於 1 年內持票卡至詢問處辦理退費，或至本公司官網線上申請退費([按此快速連結前往](#))。

Q2：非記名卡可否申辦線上申請定期票退費？

A：票卡無論是否記名均可辦理。

Q3：若對定期票線上退費金額有疑問，要如何處理？

A：民眾如對定期票退費金額有疑問，可逕洽本公司 24 小時客服中心 02-21812345 詢問。

Q4：定期票退費線上申請，如何申辦？如何查詢辦理進度？

A：請準備好您的票卡及手機至本公司官網線上申請([按此快速連結前往](#))，請於退費申請網頁，輸入悠遊卡卡號及手機號碼，手機接獲驗證碼完成驗證並送出申請後，即可接獲申請成功的簡訊，簡訊內會附上受理案號。民眾憑原留卡號及手機號碼即可在官網上查詢處理進度，或致電本公司 24 小時客服中心 (02-21812345) 由客服人員為您查詢。

Q5：如何領取退費？是否可以用匯款方式？能不能領取現金？有沒有期限？

A：

1. 民眾憑本公司發送之簡訊及原申請之票卡，即可至捷運車站詢問處將退費金額充值回原票卡，沒有期限。定期票退費將充值回原票卡，不提供匯款方式，不退現金。
2. 定期票退費線上申請功能將於疫情彈性退費方案截止日後 30 日關閉，屆時民眾如欲辦理定期票退費仍可依原方式洽捷運車站辦理。

Q6：線上申請定期票退費後，票卡不見或故障了，如何領取退費？

A：

1. 若票卡於線上申請退費後故障：
若故障票卡為一般卡：請持故障票卡至捷運車站另行填單申請退卡，卡片將送回悠遊卡公司辦理退卡，該公司於退卡時將一併辦理定期票退費，退還定期票餘額及電子錢包。
若故障票卡為悠遊聯名卡：除向銀行辦理故障換發外，亦請持故障卡至捷運車站填單，由本公司辦理定期票退費。
2. 若票卡於線上申請退費後遺失：已記名之票卡可逕洽悠遊卡公司辦理掛失，該公司於將一併辦理定期票退費，退還定期票餘額及電子錢包。若遺失票卡為悠遊聯名卡，請向銀行辦理掛失，後續悠遊卡公司將一併辦理定期票退費，退還定期票餘額及電子錢包。無記名票卡遺失則等同現金遺失，無法掛失退費。

Q7：線上辦理退費需要多久才能完成？

A：

1. 申請之定期票需待定期票到期後方能確認最後一次使用日並據以計算退費金額，因退費係以經過日數（即自啟用日至最後一次使用日止）計算，故線上申請後請勿再於定期票使用範圍（台北捷運、雙北市公車、雙北市 YouBike 及淡海輕軌）內使用，以免影響退費金額之計算。
2. 本公司將於定期票到期後 7 個工作日內回傳辦理完成簡訊，民眾憑本公司發送之簡訊及原申請之票卡，即可至捷運車站詢問處將退費金額充值回原票卡。

Q8：簡訊不慎刪除了，該如何領取退費？領取退費需要出示證件嗎？非本人可代為領取退費嗎？

A：若簡訊不慎刪除，請攜帶原申請退費票卡至捷運車站詢問處，站務人員將以票卡號碼查詢退費資料。領取退費時不需要出示證件，僅需要攜帶當初申請之手機簡訊及申請退費之票卡，請妥善保管好您的票卡，並不要將簡訊內容外流，以保障您領取退費之權益。

Q9：線上申請完成後，手機門號更換，如何領取退費？

A：請至捷運車站填單辦理，由後台人員專案辦理。

Q10：已掛失的定期票可以線上申辦定期票退費嗎？

A：有記名的票卡請向悠遊卡公司申請掛失，後續由悠遊卡公司辦理退費。無記名票卡無法辦理掛失退費。

Q11：Samsung Pay 悠遊卡及悠遊付囉乘車可以線上申請退定期票嗎？

A：

1. Samsung Pay 悠遊卡視同為一般悠遊卡，可線上申辦退定期票，並於辦理完成後持本公司發送之簡訊及原申請之 Samsung Pay 悠遊卡至捷運車站詢問處將退費金額加值回原 Samsung Pay 悠遊卡。
Samsung Pay 悠遊卡卡號查詢方式如下：
 - (1) 點擊 APP 首頁中，悠遊卡欄位「檢視詳細資料」或「檢視更多」。
 - (2) 悠遊卡圖案左下方數字，即為您 Samsung Pay 悠遊卡的卡號。(卡號為 1 開頭，共 16 碼)
2. 悠遊付嗶乘車可透過手機悠遊付 APP 辦理退費，悠遊卡公司將另外計算經過日數補回悠遊付帳戶內，若有進一步問題，請逕洽悠遊卡公司。

Q12：定期票已逾期了，可以在線上申請退定期票嗎？

A：可以，您的定期票如在使用效期內受到影響即可辦理。

Q13：若無手機門號，可以線上申請定期票退費嗎？

A：本公司目前僅提供以手機接收簡訊方式線上申請定期票退費，若無手機門號，請至捷運車站詢問處辦理。

Q14：我今日啟用了定期票，為什麼不能立刻線上申請退票？

A：

1. 因定期票之使用範圍較廣，且捷運、公車均可啟用定期票，啟用紀錄須回傳至系統確認後才能提供線上申請退費。另申請退費之定期票需待定期票到期後方能確認最後一次使用日並據以計算退費金額。
2. 民眾如確實有退票需求，則請勿再於定期票使用範圍(台北捷運、雙北市公車、雙北市 YouBike 及淡海輕軌)內使用該定期票，如有急需可持票卡直接

至詢問處辦理退費。