

# 悠遊卡使用說明

110 年 10 月修訂

一、本商品由悠遊卡股份有限公司發行（下稱「悠遊卡公司」），屬可記名之悠遊卡，不含押金，可用額度為零元，若持卡人卡片未完成記名功能設定，視同無記名式悠遊卡，恕無法提供掛失服務。

## 二、新一代學生悠遊卡特殊權益說明

如持卡人所購買者為新一代學生悠遊卡，持卡人自首次刷卡搭乘北北基市區公車之日起，享有 20 天學生票乘車優惠(逾期以普通票計費)。為繼續享有學生票價優惠，請於購卡日起 5 日內提出記名/政策優惠申請，並依通知完成學生身分優惠效期設定。

## 三、加值與使用說明

1. 悠遊卡可於超商、捷運車站及指定特約機構加值，加值後卡片餘額以新台幣 10,000 元為上限，最新加值服務訊息，請參閱悠遊卡官網([www.easycard.com.tw](http://www.easycard.com.tw))。
2. 悠遊卡所收取之加值金額，已全數辦理信託。
3. 悠遊卡卡體於正常使用下自購買日起保固 1 年；保固期間內，若因卡片本身自有功能瑕疵或故障，可接受免費退、換卡，換卡時恕無法指定原卡片，並將回收原卡。
4. 持悠遊卡進行小額消費(超商、超市等)扣款時，單筆交易金額以新台幣 1,500 元為上限，單日累積交易金額以新台幣 3,000 元為上限，惟公共運輸(含纜車、公共自行車)、政府規費或停車等服務費不在此限。
5. 持卡人使用悠遊卡支付公共運輸服務費用如遭鎖卡，解卡程序請依各運輸業者之規定。

## 四、交易紀錄查詢

1. 持卡人可透過悠遊卡 APP「Easy Wallet」或於指定設備(如：捷運車站查詢機、超商自動服務機)免費查詢交易紀錄及儲值餘額。
2. 持卡人得付費向悠遊卡公司申請提供 5 年內之書面悠遊卡交易紀錄。

## 五、餘額退費

1. 持卡人辦理餘額退費時應出示卡片進行鎖卡，鎖卡後之卡片無法再使用，另悠遊卡除終止契約外不得請求返還全部或部分餘額。
2. 持卡人可至悠遊卡客服中心或指定特約機構(如：台北捷運車站)現場或後送辦理餘額退費；或至全國 7-ELEVEN 索取附掛號郵資之專屬信封袋，將卡片掛號郵寄至悠遊卡公司辦理。
3. 非現場退費者，除卡片係因非人為所致之異常外，須於退費金額中扣除掛號郵資或轉帳費。
4. 悠遊卡卡號無法讀取且辨識時，恕無法受理餘額退費。

## 六、悠遊卡記名功能設定及權益

1. 持卡人得透過悠遊卡公司客服中心或連線至悠遊卡公司官網〈[www.easycard.com.tw](http://www.easycard.com.tw)〉，或悠遊卡 APP「Easy Wallet」設定悠遊卡記名功能，惟悠遊卡公司保留記名設定核准與否之權利。
2. 完成記名之悠遊卡，如有遺失、被竊等情形，應儘速向悠遊卡客服中心辦理掛失手續，就非線上即時交易之被冒用金額，持卡人須承擔自辦理掛失確認後 3 小時內之損失；如悠遊卡公司認為有必要，應於受理掛失手續日起十日內通知持卡人，要求於受通知日起三日內向當地警察機關報案或以書面補行通知悠遊卡公司。
3. 完成記名設定之卡片，不可申請回復為無記名，亦不可轉讓與第三人設定記名或使用。
4. 持卡人可隨時向悠遊卡公司請求刪除個人資料，惟應同時出示卡片辦理終止契約退還全部餘額並鎖卡。

## 七、帳款疑義及處理方式

1. 持卡人進行悠遊卡交易如發生爭議時應先洽特約機構尋求解決，悠遊卡公司將提供交易資料協助解決紛爭，如經查明該爭議係持卡人原因所致者，得向持卡人收取提供資料之費用。
2. 持卡人不得以任何方法擅自變造／加工悠遊卡、竄改或干擾悠遊卡上之資料，或向非經悠遊卡公司認可之其他第三人購買或取得經擅自變造之悠遊卡。
3. 持卡人不得持遭擅自變造／加工之悠遊卡進行交易或將記名之悠遊卡以任何方式提供第三人進行使用；前述情形悠遊卡公司除有權不提供相關服務亦不負任何責任外，持卡人違反前述約定仍完成交易者，不得主張其因此完成交易之扣款無效。

## 八、收費項目

悠遊卡公司得向持卡人收取或逕自悠遊卡之儲值餘額中扣抵以下費用：

1. 終止契約作業手續費：持卡人辦理終止契約退還全部儲值餘額時，應支付終止契約作業手續費新台幣 20 元，如卡片使用滿 5 次〈含〉以上且滿 3 個月〈含〉，免收該手續費。  
〈例：小遊欲終止契約，卡片餘額為 100 元，經查明該卡使用未達 5 次，則退費金額=卡片餘額 100 元-終止契約作業手續費 20 元-掛號郵資 28 元=52 元。〉（郵資依郵政單位公告為準）
2. 交易紀錄查詢手續費：持卡人得親自向悠遊卡公司申請提供 5 年內之書面交易紀錄，收費標準為第 1 頁新台幣 20 元，第 2 頁起每頁加收新台幣 5 元。  
〈例：小遊申請書面查詢 8 月 1 日至 12 月 25 日悠遊卡交易紀錄，經列印後共三頁，需支付工本費第一頁 20 元+第二頁 5 元+第三頁 5 元，共計 30 元。〉
3. 掛失手續費：持卡人辦理掛失及餘額返還時，應支付掛失手續費新台幣 20 元，一經掛失持卡人與悠遊卡公司之契約關係即行終止。若要求郵寄或匯款返還餘額，須另支付郵資或匯款手續費。
4. 記名服務費：持卡人申請卡片記名服務時，應支付記名費用新台幣 50 元。

## 九、其他注意事項

1. 悠遊卡應避免暴露於高溫或金屬製品附近及彎折毀損。
2. 請勿將多張悠遊卡同時觸碰感應區，以免感應不良或重複扣款。
3. 悠遊卡原設定有效期限為 20 年。除悠遊卡有毀損或鑒於悠遊卡之物理特性（如生命週期）無法順利感應等情況外，悠遊卡如顯示到期或過期時，持卡人得至指定地點進行悠遊卡展期，詳細展期方式及地點請參閱本公司官網〈悠遊卡介紹〉票卡 20 年過期處理方式，惟悠遊卡公司依業務需求或維護持卡人權益考量得保留展期與否或其他配套處理方式之權利。

## 十、諮詢與申訴服務

1. 悠遊卡公司 24 小時消費爭議處理申訴〈客服〉專線：412-8880〈手機及金馬地區請加 02〉
2. 悠遊卡客服信箱：service@easycard.com.tw
3. 網址：www.easycard.com.tw
4. 地址：115 台北市南港區園區街 3-1 號 13 樓〈南港軟體園區二期 G 棟〉

十一、 詳細之持卡人權利義務，請參照悠遊卡公司官網〈www.easycard.com.tw〉公告之「悠遊卡約定條款」。