

線上換票常見問題

一、換票服務相關問題

Q1：線上換票服務適用於哪些平台？

A1：線上換票服務目前適用於臺鐵公司官網、手機行動版及「台鐵 e 訂通」App。

Q2：若旅客已於「台鐵 e 訂通」App 訂票並完成線上付款，是否可以辦理線上換票？

A2：可以。旅客可使用「台鐵 e 訂通」App 的訂票代碼至臺鐵公司官網及手機行動版辦理線上換票。但需特別注意以下事項：

1. 換票時需使用與原訂單相同卡號的信用卡進行付款。
2. 若原訂單使用 Apple Pay、Google Pay 等行動支付完成付款，因官網及手機行動版無法支援以行動支付方式補扣款，若換票後金額增加或需支額外付手續費，將無法完成扣款及換票流程。僅在變更後金額小於或等於原訂單金額時，才可成功辦理換票。

Q3：線上換票可以更換日期、車次或票種嗎？例如，自強號可以換成莒光號嗎？

A3：可以。線上換票支援更換日期、車次及票種，但需符合相關規定。如有票價差異，系統將透過線上補刷或退款完成處理。

Q4：「台鐵 e 訂通」App 是否能查詢換票後的新訂單？

A4：可以。若旅客已加入臺鐵會員，且在 App 登入會員，換票後的新訂單將自動顯示於歷史訂票紀錄中。若未加入會員，可使用「訂票紀錄查詢」功能，輸入證號及訂票代碼匯入新訂單。

Q5：為什麼換票流程必須填寫 Email？

A5：為確保旅客權益，換票流程完成後，系統將自動寄送確認 Email 至所提供的信箱，方便旅客第一時間確認訂票資訊，避免因資訊疏漏而產生誤會或爭議。

Q6：旅客自行預訂新訂單，是否能將原訂單換過去？

A6：不行。線上換票必須使用系統提供的換票流程完成，無法將原訂單直接移轉至新訂單。

二、票價及折抵相關問題

Q7：若原訂單包含會員點數折抵，換票是否受限制？

A7：是的。換票後的新票價必須與原折抵後的票價一致，否則無法完成換票。例如：

- 若臺北至花蓮自強號孩童票 220 元，使用會員點數折抵 20 元後，實際票價為 200 元，則僅能換為折抵後票價相同的票種（如敬老票）。
- 若換為全票（440 元），因折抵後票價（420 元）與原票價不同，將無法換票。

兩鐵車票與一般車票互換也是相同的道理：

- 如果原訂單為一般座全票 300 元，使用會員點數折抵 2 元，是無法換成兩鐵車票的敬老票（人 150 元+自行車 150 元），因敬老票 150 折抵 2 元後，票價與原訂單票價不一致，因此無法換票。
- 如果原訂單為兩鐵車票的敬老票 300 元（人 150 元+自行車 150 元），使用會員點數折抵 2 元，則可換成一般座的敬老票。因為一般座的敬老票 150 元使用會員點數折抵 2 元後，與原訂單的票價一致，而且由於自行車非座位票，所以可以進行線上換票，座位也會更換至一般車廂的位置。

Q8：一般票使用點數折抵後是否可升等為騰雲座艙？

A8：不可。因為票價金額不同，無法完成升等換票。

三、換票及退票次數與手續費相關問題

Q9：線上換票是否有限制次數？超過次數後如何處理？

A9：線上換票享有免費換票一次之限制，超過免費次數後，將按退票方式處理，並收取退票手續費。

Q10：如何查詢免費換票次數？

A10：旅客查詢臺鐵公司官網及手機行動版個人訂票/交易紀錄內的訂票明細，如超過免費換票次數時會顯示「已超過免費換票次數」訊息提醒旅客。

Q11：旅客多次換票，如何計算並收取手續費？

A11：手續費依以下原則計算：

1. 若換票後的乘車日期晚於原訂單乘車日，手續費按原訂單乘車日計算。
 2. 若換票後的乘車日期較原訂單乘車日提早，手續費按變更後的乘車日計算。
- 例如：

- 原訂單乘車日為 11 月 30 日，第一次變更後為 12 月 1 日，此日期晚於原購乘車日，因此，再次換票時需支付手續費，手續費按原訂單乘車日計算。若換票日為 11 月 23 日，距離原訂單乘車日剩 8 天，屬於「距乘車日 4-25 天」範圍，手續費為 20 元/張。

四、換票流程及查詢方式

Q12：線上換票流程未完成時，新訂單是否計入逾期次數？

A12：未完成的換票流程將不計入逾期次數，請旅客確認換票完成後再行查詢。

Q13：如何查詢換票歷程？

A13：旅客可登入臺鐵官網或手機行動版會員，於個人訂票/交易紀錄中查詢訂票明細。系統將提供換票歷程，包含換票的記錄、相關手續費的收取金額及計算基準日的資訊，並提供下載，方便旅客保存與查閱。或是使用「台鐵 e 訂通」App 換票成功之後，在待處理訂票紀錄或歷史訂票紀錄中，點換票後的新訂票紀錄，在車票詳情中，可以查閱每一張車票的換票紀錄。如最後一次變更有收取手續費時，提供退換票證明 pdf 文件下載。