

公共自行車損壞或遺失問題 QA

Q： 我不小心將車輛損壞了怎麼辦？

A：

(1)請您立即電洽 YouBike 客服 **03-659-1122**，由服務人員協助處理。

(2)公共自行車借出後，租用者應負保管之責，如有車輛損壞情況，租用者應主動聯繫營運單位協助處理車輛損壞問題，並依損壞狀況支付維修費用。

(3)車輛損壞時，租用者仍需負擔車輛租借費用，還車時間由使用者還入車柱或營運單位抵達現場處理時間終止計算。

(4)如非營運單位至現場收取損壞賠償費，租用者應配合至服務中心繳納車輛損壞賠償費用，並填寫收款證明書，以利營運單位後續寄送發票。

Q： YouBike 公共自行車遺失，應如何處理？

A：

(1)請您立即電洽 YouBike 客服 **03-659-1122**，由 YouBike 人員協助處理。

(2)公共自行車借出後，使用者應負保管之責，若使用者未妥善保管而致車輛遺失，使用者應主動向警察單位報案，以保護自身權益。未報案，將由本公司依法律程序處理。

(3)報案後，如於三個月後仍無法尋獲車輛，將依「嘉義市公共自行車租賃系統 YouBike 會員定型化契約」，向使用者收取遺失車費用，如車輛尋獲並歸還本公司者，本公司將以會員已賠償金額為限、扣除車輛必要之維護檢修費用後，無息返還會員剩餘金額。

(4)該次租借費用依備案單據記載之備案時間終止計算。

Q：隨車鎖的票卡遺失，應如何處理？

A：

(1)請您立即電洽 **03-659-1122**，由服務人員協助處理。

(2)如使用者於使用途中自行車票卡遺失，使用者需賠償解鎖工本費新臺幣 200 元整；如使用者無法運送，需由營運單位前往協助時，則須加計道路救援費。如區域位於「新竹縣內」，每次加計新臺幣 150 元整。如位於其他區域，租借者應自行處理車輛載運至嘉義市內，以利營運單位協助處理。

(3)如票卡遺失，該次租借費用依通報服務中心之時間終止計算。

Q：若 YouBike 公共自行車故障無法騎乘，該如何處理？

A：

如您於騎乘中途發現自行車故障，請於鄰近租賃站還車，並將椅墊反轉 180 度即可，YouBike 巡站人員會將車輛載回維修。建議您於出發前先檢查車況，確認正常後再行借車。如車輛借出後始發現故障，五分鐘內歸還於原租車站後您可立即租借其它車輛。