

常見問題詢問彙整

Q：若悠遊卡、一卡通遺失，應如何處理？

A：

(1)非借車狀態下遺失卡片

A.會員可自行至 YouBike 系統會員專區，刪除遺失卡片，並可設定其他電子票證繼續租用 YouBike。

B.會員若因有欠費或其他因素，無法自行刪除，並撥打 **03-659-1122**。YouBike 服務人員將比對租用者的身分，確認為該卡片的申請會員，並查詢系統確認車輛已歸還後，由服務人員協助租借者停用事宜。

(2)借車狀態下卡片遺失

請先將借用中的自行車確實歸還至 YouBike 租賃站中，並撥打 **03-659-1122**。YouBike 服務人員將比對租用者的身分，確認為該卡片的申請會員，並查詢系統確認車輛已歸還後，由服務人員協助租借者停用事宜。

Q：可以租用 YouBike 自行車去做宣傳活動嗎？

A：

YouBike 自行車是公共自行車，屬大眾運輸交通系統之一環，也是以公平共享的精神，提供民眾租賃於日常接駁及休閒使用。未經主管機關及本公司事前同意，任何人均不得擅自挪作其他用途使用，如：張貼廣告 / 外加佈置 / 改動或變更車體外貌等。如有類似行為，本公司得依法訴追。

Q：若還車後發現東西遺忘在車籃中，該如何處理？

A：

(1)民眾於微笑單車車輛、場站內拾得遺失物，可送交警方或微笑單車新竹縣服務中心，由服務人員點驗處理並定時於官網公告以供查詢。

(2)租借使用者遺失物品時，可親臨、電洽、傳送電子郵件或於官網失物招領查詢。確認遺失物後，可至指定服務中心領回物品。

(3)依民法規定，遺失物品經公告招領六個月後仍無人認領時，由拾得人取得所有權或由營運單位代為處理之。

Q：我可以使用 YouBike 長途騎乘或是進行競技比賽嗎？

A：

YouBike 主要設置目的為短程接駁，故車輛設計著重於都市內道路使用，感謝您對 YouBike 的厚愛，但為了您自身安全，建議您切勿冒險嘗試山路或長程騎乘。

Q：若租賃站無車可借，該如何處理？

A：

您可至鄰近場站租借。場站資訊查詢可透過 YouBike 官方網站、官方 APP YouBike2.0，可獲得各站最新 YouBike 剩餘數量。

Q：若租賃站無位可還，該如何處理？

A：

建議您可查詢官方網站及 APP YouBike 2.0 鄰近站點騎乘歸還即可。

Q：如果忘記密碼，該如何處理？

A：

您可以透過 YouBike 官網或 APP YouBike2.0，點選會員專區，選擇“忘記密碼”，輸入帳號(即手機號碼)，收到簡訊驗證碼後，輸入驗證碼並重新設定新的密碼(8-12 位數字或是英文)即可。

Q：車柱上面的紅色檔片，可以取下停車嗎？

A：

提醒您，車柱上有紅色檔片，表示該車柱暫停提供服務或尚未啟用。提醒您，若自行把紅色檔片拔除將自行車停入，後續產生的相關扣款，需自行負擔費用。

Q：悠遊魔(膜)卡無法使用微笑單車？

A：

因悠遊魔(膜)卡屬特殊卡別，感應強度較弱，無法正常租借微笑單車，建議您可購買或新增一般悠遊卡，造成不便，敬請見諒。

Q：若騎乘的車輛故障了，該如何處理？

A：

請立即找場站還車，將坐墊降到最低並 180 度反轉，並撥打 **03-659-1122**，由客服人員通報至維修單位，並加強場站巡視與檢修。

Q：借還車交易產生的異常扣款，該如何處理？

A：

(1)如遇異常扣款情形，請撥打 **03-659-1122**，由 YouBike 服務人員協助處理。

(2)使用者若親自前往 YouBike 服務中心進行退款作業，須配合填寫相關收款憑證等資料，完成後將以現金方式返還使用者，如未完成退款程序，將無法退還。

Q：為什麼我的 NFC 手機會容易感應失敗借不到 YouBike？

A：

因目前市面上的 NFC 手機天線之位置、大小無一定規範且各家廠牌規格亦不盡相同，使用前請確認您 NFC 手機的正確天線位置，在借車時將手機正確天線位置平貼於車機感應區並停留 3~5 秒不要移開，待車機螢幕顯示請取車，即可取出車輛；若依此方式仍無法正常借車，請來電 YouBike 客服中心由客服人員提供協助。

Q：為什麼我的 NFC 手機在還車時常常扣款失敗呢？

A：

請您在感應時以手機的正確天線位置平貼於車機感應區並停留至少 5 秒以上不要移開，以避免資料傳輸中斷或感應失敗而導致無法扣款；如扣款成功車機螢幕會顯示您的扣款金額及卡片餘額(如為補扣款則扣款成功時會出現補扣N元 餘額N元)，若依此方式仍無法正確扣款，請您來電 YouBike 客服中心由客服人員提供協助。