



## 八達通網上付款服務用戶指南

本指南是為幫助你明白什麼是八達通網上付款服務（「本服務」），在你對本服務有任何問題時如何獲得支持和協助，及當在使用本服務時如何保護你的個人信息和財產安全。

### 1. 什麼是八達通網上付款服務？

本服務是由八達通卡有限公司（「本公司」）提供的全新付款服務，使各網上商戶或服務提供者（統稱為「商戶」）讓顧客使用八達通及/或 O! ePay 賬戶作網上付款之用。顧客能透過八達通 PC 閱卡機、已安裝「八達通」App 且備有 NFC 的 Android 流動裝置或已配對八達通流動讀寫器的 iOS 流動裝置、O! ePay 賬戶，或其他由本公司不時公佈之工具作網上付款。

### 2. 本服務具有什麼功能？

#### A. 以八達通付款

本服務提供一個非常簡單方便的付款服務。當使用八達通 PC 閱卡機時，你只需輸入八達通的最後三位數字；當使用已安裝「八達通」App 的流動裝置時，你須先登記八達通號碼的最後五個以及括號內的數字。你的八達通可於登記後二十四小時透過該流動裝置使用本服務。

- 安全：只需要將八達通放在八達通 PC 閱卡機、八達通流動讀寫器或備有 NFC 的 Android 流動裝置上，即可完成交易。過程中不需要你的個人資料。
- 即時付款：如你的八達通有足夠的餘額，你的付款金額會即時在八達通上扣除。
- 即時交易記錄：你可使用八達通 PC 閱卡機、「八達通」App 或現時各種的查閱餘額及交易紀錄方法，即時確認交易是否成功。

#### B. 以 O! ePay 賬戶付款

- 更高交易金額：以 O! ePay 賬戶付款，交易金額可以高達該 O! ePay 賬戶的最高儲值限額。
- 即時交易記錄：你可於 O! ePay App 內的「最新動態」和「我的賬戶」查閱交易紀錄。
- 詳盡的月結單：你可於 O! ePay App 瀏覽載有交易日期、交易詳情、交易金額及結餘的月結單並下載至你的流動裝置。

### 3. 使用八達通網上付款服務有什麼流動裝置要求？

#### A. 以八達通付款



如果你是 Android 用戶，你的 Android 流動裝置必須備有 NFC 功能（可[按此](#)查閱已經測試支援八達通網上付款之 NFC Android 裝置型號）；iOS 用戶則必須配備及成功配對八達通流動讀寫器才可使用。你亦可透過八達通 PC 閱卡機使用八達通網上付款服務。

另外，你的八達通也必須印有由 9 個數字的八達通（即 8 個數字加括號內的 1 個數字，如 87654321(3)），才可使用八達通網上付款服務。

#### B. 以 O! ePay 賬戶付款

你只需於你的 Android 或 iOS 流動裝置上安裝 O! ePay App 並登記 O! ePay 賬戶，就能即時以 O! ePay 賬戶使用八達通網上付款服務。

### 4. 我對我的交易有疑問，我應該與誰聯繫？

#### A. 我的訂單是否已完成？

當交易完成，你會收到：

1. 由本公司發出的八達通網上付款參考編號以確認你的八達通或 O! ePay 賬戶付款成功
2. 由商戶發出的確認電郵或收據以確認訂單

請緊記，在未收到上述確認前，請不要關閉瀏覽器、「八達通」App、O! ePay App 或中斷互聯網連線。如你在接收這兩個通知時遇到問題，請參考「付款問題診斷」部份。

#### B. 我何時能收到我訂購的產品／服務？

如你的付款成功，商戶會按你的訂單上已列明的條款與細則交付你所訂購的產品／服務。

如果你對訂單的狀況有疑問，請直接與商戶聯絡並提供訂單詳情。你可在商戶的網站、你的付款收據或確認電郵找到他們的聯絡資料。

#### C. 我對訂單的有問題或質量有疑問

如果你還沒有收到你的產品／服務，或你對商戶提供的產品／服務不滿意，請直接與商戶聯繫。你可在商戶的網站、你的付款收據或確認電郵找到他們的聯絡資料。

本公司作為付款服務供應商，並不負責由商戶提供的產品／服務之性能或質量。本公司建議顧客確認訂單前，先了解及同意有關商戶的信譽，及有關產品／服務的退貨和退款政策。

D. 我要求退款

如你需要退款，請直接向商戶提出退款要求\*，八達通卡有限公司作為付款服務供應商，並未有商戶之授權處理任何訂單取消或退款的職權。

部份商戶會透過「八達通」App 或 O! ePay 退款（視乎閣下透過哪種途徑付款）。如該等商戶答應退款，你將會於「八達通」App 或 O! ePay 收到通知（通知日期按商戶而定，淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓退款一般於 3-5 個工作天內收到），你亦可直接查看通知訊息。用八達通經「八達通」App 付款的客戶須按指示拍卡領取退款，詳情請[按此](#)參閱 Android 或 iOS 的「八達通」App 使用步驟示範，有關退款亦可於[八達通服務站](#)領取；而用 O! ePay 付款的客戶則直接於 O! ePay 賬戶中收到退款。

使用「八達通」App 的客戶如未能於通知訊息所述的領取限期內領取退款，有關退款將會取消並不作另行通知，你須直接與商戶聯絡另作安排。唯淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓之退款則不設領取限期。

\*任何淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓的退款申請，必須於成功付款後 180 天內向淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓提出。

E. 我已經下了訂單，但還未有收到訂購的產品／服務

請直接與商戶聯繫有關訂購的產品／服務的情況。如你希望取消訂單，亦請直接與商戶聯繫。你可在商戶的網站、你的付款收據或確認電郵找到他們的聯絡資料。

本公司作為付款服務供應商並未有商戶之授權處理任何訂單取消或退款要求。建議顧客直接與商戶聯繫以安排任何訂單取消或退款要求。

部份商戶會透過「八達通」App 或 O! ePay 退款（視乎閣下透過哪種途徑付款）。如該等商戶答應退款，你將會於「八達通」App 或 O! ePay 收到通知（通知日期按商戶而定，淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓退款一般於 3-5 個工作天內收到），你亦可直接查看通知訊息。用八達通經「八達通」App 付款的客戶須按指示拍卡領取退款，詳情請[按此](#)參閱 Android 或 iOS 的「八達通」App 使用步驟示範，有關退款亦可於[八達通服務站](#)領取；而用 O! ePay 付款的客戶則直接於 O! ePay 賬戶中收到退款。

使用「八達通」App 的客戶如未能於通知訊息所述的領取限期內領取退款，有關退款將會取消並不作另行通知，你須直接與商戶聯絡另作安排。唯淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓之退款則不設領取限期。

\*任何淘寶網<sup>®</sup>平台及天貓的退款申請，必須於成功付款後 180 天內向淘寶網<sup>®</sup>平台



及天貓提出。

F. 我對商戶的確認電郵或收據有疑問

如你對商戶的確認電郵或收據有疑問，請直接與商戶聯繫以獲取進一步的信息。

## 5. 付款問題診斷

此部分是為了幫助你在使用本服務時可能遇到技術問題，如在使用本服務時發生停電或互聯網中斷等之情況。

A. 我還未把八達通放在八達通 PC 閱卡機、八達通流動讀寫器或備有 NFC 的 Android 流動裝置上；或未有於 O! ePay App 內確定付款

因交易尚未完成，你的訂單會被取消。請在商戶網站重新開始訂購過程。

B. 我已把八達通放在八達通 PC 閱卡機、八達通流動讀寫器或備有 NFC 的 Android 流動裝置上；或已於 O! ePay App 內確定付款

i. 我只接收到八達通網上付款參考編號

請與商戶聯繫並提供八達通網上付款參考編號以完成訂單。商戶會通知你有關訂單之情況及交付你所訂購的產品／服務。

ii. 我只接收到商戶的確認電郵或收據

請與商戶聯繫並提供商戶的確認電郵或收據以完成訂單。商戶會通知你有關訂單之情況及交付你所訂購的產品／服務。

iii. 我未有收到任何參考編號或確認

請使用八達通 PC 閱卡機服務、「八達通」App 或 O! ePay App 檢查交易是否成功。如未有顯示任何本服務之交易紀錄，即表示交易未成功。請在商戶網站重新開始訂購過程。

如查閱結果顯示本服務之交易紀錄，請致電八達通客戶服務熱線 2266 2222 以獲取八達通網上付款參考編號以便進一步與商戶跟進查詢。

如你對八達通網上付款參考編號及其詳情有疑問，請致電八達通客戶服務熱線 2266 2222 查詢。