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援和協助，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，八達通銀包，手機八達通及/或八達通流動電話卡作網上付款之用。顧客能透過已安裝八達通 App 且備有 NFC 近場通訊的流動裝置、八達通銀包，八達通流動電話卡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

本服務提供一項非常簡單方便的付款服務。你須先於八達通 App 登記八達通號碼，之後你的八達通便可使用本服務。如你持有手機八達通，在你首次開啟八達通 App 時須要登記手機八達通。

- 安全：只需要將八達通放在備有 NFC 近場通訊的流動裝置上，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 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. 以八達通銀包付款

- 更高交易金額：以八達通銀包付款，交易金額可以高達該八達通銀包的最高儲值限額。

- 即時交易記錄：你可於八達通 App 內八達通銀包項下的「最新動態」和「我的賬戶」查閱交易紀錄。
- 詳盡的月結單：你可於八達通 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 用戶則必須為 iPhone 8 或之後型號及為 iOS 16.2 或以上。

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. 以八達通銀包付款

你只需安裝八達通 App 並登記八達通銀包，就能即時以八達通銀包使用八達通網上付款服務。

4. 對交易有疑問，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，八達通銀包或八達通流動電話卡付款成功。
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、或中斷互聯網連線。如你在接收這兩項通知時遇到問題，請參考「付款問題診斷」部份。

B. 我何時能收到訂購的產品 / 服務？

如付款成功，商戶會按你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. 我對訂單有問題或質量有疑問

如果你還沒有收到產品 / 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. 我想要求退款

請直接與商戶聯繫有關退款之要求。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。

如商戶答應退款，退款安排將由商戶而定。你或可直接查看通知訊息，並即透過八達通 App 拍卡領取退款。如交易以手機八達通或八達通流動電話卡進行，有關退款可按“領取”鍵收取。如交易以八達通銀包進行，有關退款將直接退回至你的八達通銀包。

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。

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

此部分是幫助你處理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備有 NFC 近場通訊的流動裝置上；或未確定以手機八達通、八達通流動電話卡或八達通銀包進行付款
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. 我已把八達通放在備有 NFC 近場通訊的流動裝置上；或已確定以手機八達通、八達通流動電話卡或八達通銀包進行付款。

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 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。