

日本JR Pass 常見問題

預訂之前

[如何區分電子憑證、兌換券、JR鐵路通票](#)

JR鐵路通票的兌換過程較為複雜。請參考以下詳細說明：

Klook客路電子憑證 – 您在完成Klook網站或App的預訂後，您將收到該活動預訂成功後的Klook客路電子憑證。如果您選擇的是非郵寄方式，需要持Klook客路電子憑證到指定地點換取實體兌換券；若您選擇的是郵寄到府方式，實體兌換券將會郵寄到您指定地點（請注意，此憑證不能用於在日本兌換實際的JR鐵路通票）

- [點擊查看電子憑證示意照片](#)

實體兌換券（Misc. Charges Order - MCO） – 日本JR Passes官方使用的JR鐵路通票兌換券。通過郵寄方式，或到指定地點自行領取的方式獲得。請確認在抵達日本之前務必已取得。一旦您抵達日本，請持本人護照和兌換券前往JR主要車站的交換所兌換JR鐵路通票。

- [點擊查看兌換券示意照片](#)

JR鐵路通票（JR Pass） – 這是您將用在日本交通運輸系統中的實際通行證。您必須持上述實體兌換券（MCO）及本人護照在JR主要車站交換所換取JR鐵路通票。JR鐵路通票可於[JR車站綠色窗口](#)兌換

- [點擊查看JR鐵路通票（連續使用天數）示意照片](#)
- [點擊查看JR鐵路通票（彈性使用天數）示意照片](#)

[我很困惑……應該在日曆上預訂什麼日期？](#)

您的預訂日期為您預計在日本兌換JR鐵路通票的日期。在後續結帳頁面上，您可以選擇自行領取兌換券的日期，或是指定實體兌換券的郵寄地址。請務必提前7天預訂，確保您在抵達日本之前有足夠的時間領取或接收實體兌換券。抵達日本後，持實體兌換券及本人護照在JR主要車站的交換所兌換JR鐵路通票。

更改訂單

[我在預訂時提交的信息不正確或有錯字，我可以進行更正嗎？](#)

請透過[諮詢客路](#)與我們聯繫，並附上您的訂單編號以及需要進行更正的內容。30天之內訂單若需修改，會跟您收取一筆手續費以及由您自行負擔將兌換券郵寄回Klook客路的郵寄費用。在30天之後，修改訂單會跟您收取一筆為票券價值10%的手續費。

我選擇或填寫了錯誤的郵寄地點或接收地點，我可以更正嗎？

請透過[諮詢客路](#)與我們聯繫，並附上您的訂單編號以及需要進行更正的內容。30天之內訂單若需修改，會跟您收取一筆手續費以及由您自行負擔將兌換券郵寄回Klook客路的郵寄費用。在30天之後，修改訂單會跟您收取一筆為票券價值10%的手續費。

我想從X JR Pass轉換到Y JR Pass，我該怎麼做？

請透過[諮詢客路](#)與我們聯繫，並附上您的訂單編號以及需要進行更正的內容，並且會跟您收取一筆為票券價值10%的手續費。

訂單確認

為什麼我還沒有收到訂單確認的信息？

由於安全驗證，有時候需要24小時來處理訂單。如果您的預訂未在24小時後確認，請透過[諮詢客路](#)與我們聯繫。

日程問題

關於車票有效使用期的問題。我的JR Pass在XXX日期仍然有效嗎？

根據您選擇的車票類型來計算。比如您選擇三日券，在您第一次使用當天算作第一天，有效時間到第三天24:00為止截止使用。其他票券以此類推。

我想在XXX的日期預訂兌換券，但這一天沒有顯示在你們的日曆上。我該怎麼辦？

請您瞭解您必須至少提前7天預訂JR鐵路通票實體兌換券。

SEP
SEP

兌換問題

為什麼我不能在我去日本之前收到JR鐵路通票？

JR鐵路通票不能在日本境外發行。請確保您有足夠的時間在抵達日本之前領取或接收兌換券。抵達日本後，持兌換券及本人護照在JR主要車站的交換所兌換JR鐵路通票。一旦外國遊客抵達日本當地，即需要以全額購買JR鐵路通票。

今天預訂可以今天收到兌換券嗎？

當天不可預訂。請至少提前7天預訂，以確保您有足夠的時間在抵達日本之前領取或接收兌換券。如果您沒有足夠的時間訂購，您可以抵達日本時後，親自從JR鐵路公司全額購買JR鐵路通票。

我要怎樣兌換JR鐵路通票？

當您在Klook客路上訂購後，我們會透過郵寄方式將實體兌換券(MCO)寄到您指定的地點，或是您可憑電子憑證在指定地點（您所在城市的Klook客路辦公室或是機場櫃檯）領取兌換券。當您抵達日本後持兌換券和護照，前往JR主要車站的交換所換取JR鐵路通票。日本的大多數主要機場和火車站都能換取（請注意，JR鐵路有許多鐵路公司，如JR東日本，JR東海中央，JR北海道等。根據您購買的JR鐵路通票，到該特定鐵路公司底下的車站櫃檯，換取JR鐵路通票。）

[點擊查看JR車站交換所（綠色窗口）照片](#)

領取實體兌換券(MCO)和兌換成JR鐵路通票時，需要本人護照嗎？

需要。

在抵達日本之前領取實體兌換券(MCO)時，預訂人必須攜帶本人護照正本及兌換券前往領票地點（您所在城市的Klook客路辦公室或是機場櫃檯），並且可以一同領取同一訂單中的其他旅客的兌換券。

當在日本當地JR主要車站的交換所兌換成JR鐵路通票時，每一位旅客都需要出示本人護照及兌換券(MCO)。請注意只接受護照正本，不接受護照影本。

別人可以在XXX市幫我領取兌換券(MCO)嗎？

您可以安排您的朋友幫您領取，並請透過[諮詢客路](#)告知我們。您的朋友將需要提供預訂人有效的身份證件（正本或影本）和Klook客路電子憑證來換取兌換券。請注意，這僅適用於領取兌換券(MCO)，而不適用於兌換JR鐵路通票。

我可以在日本的X地方將我的兌換券(MCO)換成JR Pass嗎？

一般來說，您可以在日本的大多數主要機場和火車站以及其他JR鐵路辦事處將兌換券換取JR鐵路通票（JR Pass）。請點擊查看[JR車站兌換處（綠色窗口）](#)示意照片

別人在日本可以幫我換取JR鐵路通票嗎？

不可以。實體兌換券(MCO)的資料以結帳時提交的個人護照資料為準。您必須親自持兌換券(MCO)及本人護照正本，在日本親自領取JR鐵路通票

我在Klook客路網站或App上下單，但還沒有收到實體兌換券(MCO)。什麼時候能收到？

若您選擇郵寄到府，請容許7個工作天以便我們將實體兌換券寄到您指定的地點。若您選擇自行領取，請自行前往領票地點（您所在城市的Klook客路辦公室或是機場櫃檯）取票。實體兌換券(MCO)必須兌換成JR鐵路通票才可使用於日本鐵路系統，請於日本各大機場和火車站[綠色窗口](#)兌換成JR鐵路通票。

當我到達日本時，我可以使用Klook客路電子憑證來兌換JR鐵路通票嗎？

您不能使用電子郵件或Klook App中的電子憑證兌換日本JR鐵路通票。日本JR鐵路通票只接受官方的兌換券(MCO)。當您在Klook客路上預訂後，我們會透過郵寄方式將兌換券寄至您指定的地點，或者您親自憑Klook客路電子憑證在指定地點領取兌換券(MCO)。

我在選擇的日期無法前往領取我的兌換券(MCO)，我可以取消訂單嗎？

對於未能及時接受兌換券的客戶，不接受取消訂單。請聯繫客服安排其他日期送達或領取。若是要取消訂單，需要向您收取金額為票面價值10%的手續費。

我住在新加坡，在哪裡換取兌換券

新加坡商業區：Klook辦公室，78B Boat Quay, Singapore 049866

開放時間：10:00 AM至12:00 PM，2:00 PM至4:00 PM或4:00 PM至7:00 PM

開放日期：週一至週五（公眾假期休息）

我住在香港，在哪裡換取兌換券

1. 機場櫃台：香港國際機場1號客運大樓抵港大堂A13

開放時間：每天7:00 AM至11:00 PM

2. 中環：Klook客路辦公室 - 中環擺花街18-20號嘉寶商業大廈1605室

開放時間：週一至週五10:00 AM至7:00 PM（公眾假期休息）

訂單取消

我可以取消訂單嗎？要付取消費嗎？

如果還沒有兌換成JR鐵路通票，那麼尚未兌換成JR鐵路通票的兌換券(MCO)，可在開票日起11個月內辦理退票，請您自費郵寄回Klook客路，並需向您收取票面價10%為手續費。

但若兌換券失竊、遺失、損毀或已兌換成實體票並部分使用，恕不受理退款或補發。

[請點擊查看實體兌換券\(MCO\)示意照片](#)

為什麼我已經取消了我的訂單，卻仍被收取一筆費用？什麼時候收到退款？

退款可能需要30個工作日才能完成。任何訂單取消都需收取票面價10%為手續費。

其他問題

我計劃去日本，要購買哪種類型的票？

JR鐵路通票不一定都適用於所有旅客，購買車票類型取決於您個人行程安排。[點擊查看JR鐵路通票介紹文](#)瞭解每種類型的JR鐵路通票。

我來自XXX國家或持有XXX護照，我可以買JR鐵路通票嗎？

購買資格僅限用於從日本國外持「短期居留」的入境資格以觀光為目的訪問日本的外國籍旅客。請注意，日本國護照持有者無法購買和使用JR Pass。

我發現還有未使用的促銷代碼，我可以取消訂單並使用促銷代碼重新訂購嗎？

不能，並且訂單取消將收取票面價值10%的手續費。