

問: [如何購票?](#)

答: 請參閱[系統要求](#)。

問: [其他購票方法?](#)

答: 如有尚餘門票，網上或電話購票會提供至節目演出當天。亦可到售票處購票。
部份節目會應主辦方要求，只提供網上購票。

問: [優先訂票或會員預售](#)

答: 如演出有優先訂票或會員預售，或需主辦方之指定會員資格或付款要求或設定的任何要求。購票者亦需要 Cityline 會員登入，方可購票。門票以分配方式出售，具體座位將在門票交付時顯示。相鄰座位指彼此相鄰或位於不同排。

問: [每次交易最多可購買多少張門票?](#)

答: 購票時，可查看節目頁面每次交易最多可購買門票之數量。

問: [購票時，如何選擇座位? 「一般購票」和「快速購票」有什麼分別?](#)

答: 當選擇了節目、表演日期和時間後，請選擇票價和購票數量。「快速購票」會由電腦建議最佳座位，購票者亦可利用「一般購票」自行選擇座位。部份節目會應主辦方要求，只提供「快速購票」功能（「不設劃位」或某些節目除外）。

問: [為何瀏覽器上未能顯示座位表?](#)

答: 請參閱[系統要求](#)。

問: [需要為兒童購買門票嗎? 可否經 Cityline 購買優惠門票?](#)

答: 需要，一人一票。部分節目設有年齡限制，如持票人士未能提供有效的年齡證明文件，或會被場館拒絕入場。請在購票前查看有關的年齡限制。所有已售的門票恕不設退款或退換。請緊記優惠票的持票人必須提供有效的年齡證明文件方可進場。

問: [為什麼購買輪椅座位時要提供聯絡資料?](#)

答: 購買輪椅座位時，需要向場館提供持票人士的聯絡資料，以便跟進協助入座安排。

問: [門票實名制](#)

答: 如主辦方要求門票實施實名制，購票者均須於購票時提供相關資料，持票人士需於入場時，出示相符之姓名及相片之有效身份證明以供核對。如未能提供，將會被拒絕進入場地，而所有門票恕不設退款或退換。

問: [視線受阻門票](#)

答: 如主辦方售票時安排視線受阻門票，該門票可能會影響觀賞體驗，請自行決定是否購買。

問: [服務費是多少?](#)

答: 本票務平台保留更改[服務費](#)的權利而毋須事前通知。所有已收取之手續費均不設退款。



問: [網站是否安全？](#)

答: 本網站是一個安全的網站。網上所做的交易皆由 Secure Sockets Layer (SSL) 保障。此加密科技乃網上安全交易最常用的技術。

問: [在網上登記的資料會被怎樣處理？](#)

答: 所有購票者的個人資料將絕對保密並儲存於本票務平台的系統內，詳情請參閱[私隱政策](#)。

問: [可以用兩個或以上的瀏覽器購票嗎？](#)

答: 強烈建議在購票時只開啟一個瀏覽器。否則，交易可能被中斷或交易資料會出現錯誤情況。本票務平台概不負責因購票者使用不當而導致之任何後果（如錯誤或重覆購票等）。

問: [可否在「交易預覽」頁按「確認」後，再按「取消」以取消交易？](#)

答: 當按「確認」鍵後，交易便不能取消。所有已售的門票恕不設退款或退換。

問: [不肯定交易是否完成，怎麼辦？](#)

答: 為免重覆購票，請在再次購票前先[查詢交易記錄](#)。

問: [如錯誤或重覆購票，可以取消嗎？](#)

答: 當確定交易後，不能取消或更改交易。所有已售的門票恕不設退款或退換。因此，必須在確定交易前，小心[查詢交易記錄](#)。本票務平台恕不負責因購票者在購票過程中所犯的錯誤而導致之損失。

問: [為什麼有時候未能揀選位置 / 在較後的時間看到有更好的最佳位置座位出售？](#)

答: 當購票者透過本票務平台選擇座位時，被選取的座位會放入購物籃內預留一段時間，讓購票者繼續進行和決定是否購買有關座位的門票。如該購票者最後決定不購買該預留的座位門票，購票系統就會釋放該些座位供其他購票者。

問: [Cityline Digital Theatre](#)

答: 購買 Cityline Digital Theatre 門票時，購票者可於確認電郵內點擊連結於指定時間內觀看。

常見問題 - 可退款門票

問: [什麼是「可退款門票」服務？](#)

答: 這是一個可選附加服務，允許本票務平台之會員在購買門票時升級至包含退款條款的選項，以應對條款與細則中列明的原因之一而無法出席。

問: [「可退款門票」服務涵蓋哪些內容？](#)

答: 如果您無法出席並能提供證明，此服務將為您提供保護。您可能資格獲得門票退款。有關更多詳情，請瀏覽：
[Refundable.me](#)



問: [我該如何申請退款？](#)

答: 顧客將在本票務平台之確認郵件中收到申請退款的連結。在申請退款平台上提交所需證據後，平台將直接與顧客管理退款流程。

問: [誰負責管理「Refund Protect」的退款要求和諮詢？](#)

答: 「Refund Protect」負責所有與「可退款門票」服務相關的退款要求和客戶服務。欲了解更多詳情，請點選本票務平台之確認郵件中的連結或造訪 Refundable.me

問: [是否可以取消/退款該服務？](#)

答: 該服務一旦交易完成，均不設退款。

問: [我該如何了解更多關於該服務的資訊？](#)

答: 有關更多詳情，請瀏覽 Refundable.me

常見問題 - 付款

問: [接受什麼付款方法？](#)

答: 購票時會於不同渠道提供不同[付款方法](#)，以供選擇。

問: [什麼是信用卡認證？](#)

答:

- 「[VISA 驗證](#)」
- 「[MasterCard ID Check](#)」
- 「[American Express SafeKey](#)」

問: [為什麼付款後，我未能收到確認電郵？](#)

答: 當購票者成功購票後，本票務平台會於 15 分鐘內自動發送確認電郵至購票者所提供之電郵地址，以供購票者作參考之用。

本票務平台恕不負責因購票者提供錯誤的電郵地址，或因其他非本票務平台所能控制之因素如通訊網絡問題、電郵服務供應商問題等而導致電郵有所延誤或未能成功發送。

對於使用「Apple ID」並啟用「隱藏我的電郵」功能的帳戶，請參考「取票」。

問: [如果未收到門票，付款戶口會否被扣數？](#)

答: 付款戶口已於確定交易時被扣數，如付款成功及訂單成立後，系統會發送「確認交易紀錄」電子郵件以確認交易之詳細資料，包括節目名稱、節目日期、付款詳情和已選之取票方式。

常見問題 - 取票

問: [為什麼收不到確認電郵？](#)

答: 使用 Apple 的「隱藏我的電郵」(Hide My Email) 登入本票務平台會員有時可能會因為設定限制而收不到郵件。

問: [怎樣才能確保可以收到本票務平台發送給我的電郵？](#)

答: 您可以嘗試以下幾個步驟來檢查和解決問題

- 請檢查您 Apple ID 綁定的真實電郵地址收件箱和垃圾郵件箱
- 前往您的 Apple 產品 例如 iPhone/iPad 的「設定」內的「隱藏我的電郵」，查看「轉寄到」的地址是否是您目前使用的正確電郵地址

問: [如果已檢查設定正確，但仍未能收取本票務平台電郵。](#)

答: 您可在 Apple ID 設定中，停用本票務平台網站的隱藏電郵地址後，再重新啟用一次，或透過電郵(cs@cityline.com)或 WhatsApp (+852 3761 6600)聯絡我們的客服團隊，並提供您收不到電郵的私密電郵地址，我們將協助您處理。

問: [延後取票](#)

答: 主辦方如於部份節目或實施「延後取票」方案，購票者須於指定日子及時間起到任何一部 Cityline 自助服務站便可領取門票。

問: [自助服務站領取實體票？](#)

答: 如該節目容許用客戶於任何[自助服務站](#)自行取票，客戶可：

- 出示手機應用程式內之「交易二維碼」；或
- 使用確認電郵內之「取票編碼」及「取票密碼」

問: [如何下載手機應用程式？](#)

答:

-  [\[App store logo\]](#)
-  [\[Google Play logo\]](#)
-  [\[Android logo\]](#)



問: 什麼是「取票編碼」及「取票密碼」？

答: 「取票編碼」及「取票密碼」是購票者購票時設定之資料，可查閱確認電郵。

問: 為什麼節目門票之送遞服務只提供至節目演出前的數天？可以在送遞服務停止後繼續購票嗎？

答: 由於送遞需時，門票送遞服務只提供至節目演出前的數天（一般為演出前 7 天），購票者需於購票時選擇送遞服務及繳付送遞費。請參閱個別節目的特定條款，以了解該節目停止提供門票送遞服務的日期。

問: 可報失門票嗎？

答: 購票者須按個別節目的主辦方的指定程序處理報失事宜。

問: 電子門票何時收取？

答: 電子門票會於主辦方所指定日期，經電郵傳送或於手機應用程式上展示。

問: 電子門票可轉送？

答: 如節目需憑「動態二維碼」進場，購票者可使用 Cityline Ticketing 應用程式內的「轉送朋友」按鈕將門票轉送至朋友的 Cityline 帳戶。

問: 如何登入 Cityline Ticketing 應用程式？

答: 如同於 Cityline 網站登陸一樣，客戶可使用以下方式登入 Cityline Ticketing 應用程式：

- Google 帳戶
- Facebook 帳戶
- Apple 帳戶
- 已登記之電郵地址

常見問題 - 查詢

問: 如對交易有疑問,怎麼辦？

答: 會員可於本票務平台右上方點擊「[會員服務](#)」查看交易紀錄。如對該交易有任何疑問，請直接點擊該交易的查詢，相關確認資訊將立即傳送至客戶服務，並迅速提供線上協助。

常見問題 - 會員

問: 如何成為 Cityline 會員？

答: 方法快捷簡單，只需使用以下方式登記：

- Google 帳戶
- Facebook 帳戶
- Apple 帳戶
- 電郵地址



問: 登入時為何收不到「一次性密碼」電郵?

答: 電郵因為一些外在原因可能有所延遲, 建議可以檢查電郵內的「雜件箱」。另外, 請檢查輸入的電郵地址是否正確, 如仍沒有收到一次性密碼, 可等待幾分鐘要求重發。

問: 如何更新戶口資料?

答: 登入後, 於網頁右上角選擇「[會員服務](#)」, 再選擇「會員資料」就可以更改會員戶口資料。亦可以隨時更新收取會員資訊的選擇。

問: 如何接收最新資訊及節目最新消息?

答: 想收到最新資訊, 即成為 Cityline 會員再追蹤 Cityline 之社交媒體!

- Instagram : [citylinehk](#)
- Facebook : [Cityline \(Hong Kong\)](#)
- Linkedin : [Cityline \(Hong Kong\) Limited](#)
- 小紅書 : [CitylineHK](#)
- 微信 : [購票通 Cityline HK](#)

問: 如果使用社交帳戶登入, 在社交上的資料會得到保障嗎?

答: 請放心, 所有資料會得到保障。

- 透過 Facebook 帳戶登入時, Facebook 負責管理相關身份驗證。身份驗證後, Facebook 與本票務平台之間的所有數據均通過安全通道進行傳送。這不等於授權本票務平台以客戶名義發布內容。
- 透過 Google 帳戶登入時, Google 會與本票務平台分享特定資料, 而相關的存取權均需客戶授權, 及客戶可自行於 Google 帳戶中管理有關的存取權。
- 透過 Apple 帳戶登入時, Apple 只會與本票務平台分享姓名和電郵地址, 以便為登入帳戶。

問: 如已有一個 Cityline 戶口, 使用社交帳戶登入會有影響嗎?

答: 如果已經有一個使用與社交帳戶相同的電子郵件地址登記的現有 Cityline 帳戶, 則可以立即登錄並購買門票。

問: 如果使用社交帳戶登錄, 但沒有現有的 Cityline 帳戶, 會怎樣?

答: 如未成為 Cityline 會員及選擇社交帳戶登錄時, 將使用社交帳戶資料完成 Cityline 會員註冊。Cityline 帳戶與社交帳戶將使用相同的電子郵件地址, 這允許客戶於本票務平台上使用社交帳戶快捷登錄以購買門票。

問: 如果使用社交帳戶登錄功能後, 忘記了密碼可以怎樣做?

答: 如果使用社交帳戶登錄, 則密碼與登錄社交帳戶時使用相同的密碼。如果忘記密碼, 需要在社交帳戶上重置。

問: 網站無法訪問社交帳戶內的個人資料的原因是什麼?

答: 社交帳戶註冊過程包括驗證步驟。需要在社交帳戶註冊後, 通過點擊驗證鏈結來驗證電子郵件地址。在驗證及授權過程完成後, 本票務平台方可以所使用的社交帳戶以作登錄之用。



問: 成為 Cityline 會員可以享有什麼福利?

答: 凡於本票務平台購票時，每消費 1 元即可獲得 1 分會員積分！

問: 怎樣可以查看積分？為什麼付款平台已扣款，但沒有積分獲得？

答: 會員可於本票務平台右上方點擊「[會員服務](#)」查看所得積分。積分會依照最終訂單金額在交易完成後自動存入會員帳號，而無法順利完成之訂單，所獲得之積分將會自動扣除。

問: 會員積分有什麼用途？

答: 於本票務平台購票結帳時，可選擇使用積分優惠抵扣相應金額。此外，會員積分限定優惠會不定時推出，立即登錄會員購票，開始累積積分。

問: 會員積分會有效期嗎？

答: 每年所賺取的會員積分將於下一個年底到期。本票務平台保留權利，可隨時修改所列的會員積分條款及細則，以及兌換時所需的會員積分。

常見問題 - 到場

問: [入場準備](#)

答: 請留意本票務平台或主辦方之社交媒體對入場需求之最新消息！

問: [準備門票](#)

答: 實體門票

- 請預先準備已領取之實體門票

電子門票

- 以 A4 白紙打印電子門票；或
- 以流動裝置 / 手提電話出示電子門票，請確保螢幕顯示完整二維碼，而二維碼最少為三厘米 x 三厘米；或
- Cityline Ticketing 應用程式 (Cityline 帳戶) 內的相關電子門票；或
- Samsung Wallet, Google Wallet 或 Apple Wallet 已儲存的電子門票

動態電子門票

- 請先預先下載 Cityline Ticketing 應用程式至流動裝置 / 手提電話
- 登入及入場時出示內應用程式之動態電子門票

實名制門票或優惠票

- 請預先準備已領取之門票及有效之身份證明



問: 遇上惡劣天氣時，怎麼辦？

答: 請留意本票務平台或主辦方之社交媒體之最新消息！

或向場館或主辦方查詢有關之特別安排。