

# 常見問題 FAQ-龍珠兌換

|      | 問題           | 建議方式                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 龍珠兌換 | 龍珠是什麼？       | 龍珠是台灣人壽TeamWalk APP會員的專屬活動獎勵，本活動龍珠非財產、非貨幣、非有價證券，具不可變現性，參加者只能透過運動並上傳健康數據後獲取。                                                                                                                                                                       |
|      | 如何取得龍珠？      | 參加者加入TeamWalk會員後，可透過TeamWalk累積步數、解鎖任務、參加團體挑戰或雙人挑戰、或參加完成指定任務的抽獎活動，始可開始累積龍珠，若因未完成綁定、授權或上傳作業，無法獲得龍珠，事後不予補發。                                                                                                                                          |
|      | 如何使用龍珠？      | 可用於TeamWalk組隊參加團體挑戰、作為雙人挑戰獎勵及透過龍珠兌換功能換取異業優惠及線上好禮                                                                                                                                                                                                  |
|      | 龍珠的使用期限？     | TeamWalk會員獲得之龍珠使用期限說明：若會員於當年度1/1至6/30所獲得之龍珠，則使用期限至下一年度6/30截止；若會員於當年度7/1至12/31所獲得之龍珠，則使用期限至下一年度12/31截止。(例: 2022/1/1-2022/6/30期間內取得之龍珠，到期日為2023/6/30止；2022/7/1-2022/12/31期間內取得之龍珠，到期日為2023/12/31止。) <b><u>若龍珠未於期限內使用完畢，則龍珠將於到期日次日失效，事後恕不補發。</u></b> |
|      | 龍珠兌換商品數量及內容？ | <ul style="list-style-type: none"><li>龍珠兌點公告之商品數量有限，換完為止，如遇缺貨情形，本公司恕不受理預約或遞補兌換，不另行公告。</li><li>可兌換產品/服務/優惠依活動公告內容為準，主要以非實體、虛擬禮票券為主。本活動龍珠可兌換之產品/服務/優惠係由合作廠商提供，非屬保險契約權利義務之一部分，本公司與合作廠商間無代理或類似關係。</li></ul>                                           |
|      | 使用龍珠的規定？     | 本公司有權檢視TeamWalk會員龍珠累積及兌換情況是否有人為操作之行為，對於以偽造、詐欺、龍珠相關異常操作行為或其他不正當之方式意圖兌領之TeamWalk會員， <b><u>本公司得視情節輕重，追減TeamWalk會員之龍珠或取消其TeamWalk會員資格，其剩餘的龍珠亦將同時失效。</u></b>                                                                                           |

# 常見問題 FAQ-主要功能(1)

|      | 問題                                          | 建議方式                                                                                      |
|------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 主要功能 | 註冊流程無法通過線上的行動電話/email認證，亦無法透過行動身分證識別認證時怎麼辦？ | 請依照此流程( <a href="#">點我</a> 看)下載表單填寫完成並回傳後，我們將會協助您補齊基本資料，即可再次進入TeamWalk完成註冊。               |
|      | 我可以安裝TeamWalk APP 在多個裝置上嗎？                  | 強烈不建議在多個裝置上使用TeamWalk APP，這可能會導致系統步數紀錄錯誤，為獲得最佳體驗，建議統一安裝於一個裝置上即可。                          |
|      | 如何創建PK？                                     | 可以至【挑戰】>PK挑戰【更多挑戰】，看到進行中、待確認、已結束的各種挑戰，在這裡也可以發起PK，找尋會員互相PK。                                |
|      | 如何創建團體競賽隊伍？                                 | 可以至【挑戰】>團體挑戰【更多挑戰】，看到全部賽事、我的賽事、隊伍邀請的各種訊息。                                                 |
|      | 如何加入好友？                                     | 可以至【挑戰】>【好友】，看到目前擁有的好友名單，在點選【🔍搜尋】輸入名字/推薦碼，點選會員進入個人資料頁，即可加入好友。                             |
|      | 請問我不想收到推播通知，應如何設定？                          | 可以至【我的】>【設定】>【通知設定】進行調整，但通知是無法完全關閉，關閉後不會收到橫幅通知，用戶仍可以在訊息夾🔔查看訊息。目前僅可選擇關閉賽事活動通知、步數通知及公告訊息三種。 |
|      | 我想登出換另一個帳號登入，請問如何設定？                        | 可以至【我的】>【設定】>【登出】進行登出。                                                                    |

## 常見問題 FAQ -主要功能(2)

|      | 問題                   | 建議方式                                                                                                                                                                                     |
|------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 主要功能 | 什麼是龍珠？龍珠可以做什麼？       | 龍珠可以讓你參加APP內各種挑戰競賽，未來還可以在APP商城中兌換各種好康喔。                                                                                                                                                  |
|      | 為什麼設定圖形登入後跳出設定失敗的通知？ | 由於維護您帳密管理的權益，請協助我們重新登入TeamWalk APP，再嘗試設定圖形登入，謝謝！                                                                                                                                         |
|      | 什麼是推薦碼？為什麼需要推薦碼？     | 首次登入TeamWalk並輸入推薦碼，推薦人與被推薦人在符合活動規則的條件下，能享不定時祭出推薦活動的好康優惠。                                                                                                                                 |
|      | 如何綁定裝置數據？            | 須至【我的】>【設定】>【運動數據綁定】開啟所連結的裝置開關，同時須至手機本身的【設定】確認有開啟APP資料權限，允許TeamWalk讀取步行、動態能量、睡眠的數據。<br>※ TeamWalk步數的統計都是以「健康」、「Google Fit」、「Garmin」及「Fitbit」內統計為準，不會紀錄經由手動輸入、或排程設定(非經裝置紀錄而自行輸入)之步數或睡眠資訊。 |
|      | 我有APP操作或其他問題要如何反應？   | 請將您的問題與聯繫方式來信至TeamWalk公用信箱 <a href="mailto:appservice@taiwanlife.com">appservice@taiwanlife.com</a> (附上截圖會更棒)，TeamWalk小組將會盡快回覆您。                                                         |

# 常見問題 FAQ-步數計算(1)

|      | 問題                                   | 建議方式                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 是否一定要把手機放在身上，才能計步？                   | 如果沒有其他輔助紀錄的裝置，確實只能將手機帶在身上才能計步。當然您也可以選購 Apple Watch 或其他穿戴式裝置並將資訊同步至「健康」、「Google Fit」、「Garmin」及「Fitbit」App，將更有助於您記錄步數。                                                                                                                                                                              |
|      | 一定要走路嗎？怎樣才會被計入步數？                    | <ul style="list-style-type: none"><li>開啟TeamWalk首頁點選同步後，依會員綁定裝置，TeamWalk會計入「Apple 健康」、「Google Fit」、「Garmin」或「Fitbit」內的步數。</li><li>TeamWalk會自動排除手動輸入(非經裝置蒐集而是人工輸入)之步數資訊。</li><li>每次打開TeamWalk同步步數，最多回溯前7天步數，建議會員每周至少打開一次TeamWalk點選同步，以利上傳完整步數。</li><li>為了鼓勵會員每天適當運動即可，同一會員帳號每天步數上傳最多5萬步。</li></ul> |
|      | 我登入「TeamWalk」App後看到「步數資料未同步」訊息，該怎麼辦？ | <p>(1) 點選首頁的同步鍵</p> <p>(2) 網路通訊品質不佳(雖有網路但不穩定，致使資料無法上傳)，請您改換其他網路(如4G改連Wifi、使用別家的網路等)，或至訊號更良好的地方(三格以上)試試。</p> <p>(3) iPhone行事曆設定非西曆，致使系統無法抓到對應日期而同步失敗。請將日曆格式設定為西曆試試(路徑：[設定]&gt;[一般]&gt;[語言與地區]&gt;[行事曆])</p>                                                                                        |
|      | 什麼情況下會被取消步數紀錄？                       | 經本公司檢視發現有人為調整步數之行為，以偽造、詐欺或其他不正當之方式意圖侵佔本公司之步數紀錄，本公司有權取消該步數紀錄。                                                                                                                                                                                                                                      |

## 常見問題 FAQ：步數計算(2)

|      | 問題                                                      | 建議方式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 我用的是iPhone，登入「TeamWalk」App後看到的步數為0，或與串接軟體數據不一致時，該怎麼辦？   | <p>您可以直接點選「同步」按鈕，點選後稍待片刻，即會重新上傳步數資訊。若是有看到記步資料已同步的提示，但兩邊步數仍然不一致，請參考以下做法：</p> <p>(1) 確認並未於「健康」中手動輸入步數。自行輸入的步數不會被採計。</p> <p>(2) 在登出的狀態下，先開啟「健康」app，確認步數後再開啟TeamWalk登入，此時兩邊步數應一致。</p> <p>(3) 授權軟體尚未到同步時間，請客戶稍等，最慢隔日將更新至最新步數。</p>                                                                                                      |
|      | 我用的是iPhone，但穿戴式裝置不是Apple Watch，要如何同步步數到「健康」以讓貴公司的App讀取？ | <p>非各家穿戴式裝置以及其搭配的App都有支援 Apple Health Kit (即存取「健康」App的功能)，請參閱各家裝置說明文件。如設定完成，您應能在「健康」App&gt;[步行]&gt;[資料來源與權限]&gt;[資料來源]中看到您所使用的穿戴式裝置的附屬App名稱。以下提供三個範例：</p> <p>(1) Garmin Connect：[更多]&gt;[設定]&gt;[協力廠商應用程式]&gt;[Apple Health]內有相關設定說明。</p> <p>(2) Fitbit：原廠無提供與Health Kit的連結，但可透過第三方App如Sync、Solver for Fitbit(需付費)以將資料接入「健康」。</p> |
|      | 使用iPhone 以及Apple Watch，懷疑手錶傳送至iPhone的步數不一致，該怎麼辦？        | <p>請開啟「健康」App，點選[步行]&gt;[資料來源與權限]，點選右上角的[編輯]，將畫面下方[資料來源]中的Apple Watch上移到第一位，即可確保Apple Watch紀錄的資訊被優先更新。</p>                                                                                                                                                                                                                        |

# 常見問題 FAQ：步數計算(3)

|      | 問題                                                        | 建議方式                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 為何我的參賽成績不會更新？                                             | 因系統在取得數據資料和計算時會有時間差，以下為可能產生時間差的競賽項目，敬請耐心等待。 <ul style="list-style-type: none"><li>團體競賽活動成績和排名為每 20 分鐘更新一次</li><li>好友PK挑戰步數為每 10 分鐘更新一次</li></ul> |
|      | 請問成績結束後，我的步數沒有順利匯入怎麼辦？                                    | 於活動競賽期間，請務必開啟並登入「TeamWalk APP」，以利步數上傳；結算成績以活動結束前最後一次APP登入時間為準，假設賽事結束前未登入APP，即不更新最新七天成績。為避免系統排程無法更新完整步數，建議於活動結束前一小時登入APP。                         |
|      | 不論使用iPhone或是安卓手機都仍然取不到步數？                                 | 請將手機號碼 (09xx-) / 手機裝置型號(例如Samsung Note 9) / 手機裝置系統版本 (例如Android 9.0) 寄送至appservice@taiwanlife.com信箱，以利後續問題查詢。                                    |
|      | 我使用非Apple Watch的穿戴式裝置，對應的App也已連結「健康」，但「健康」內的步數明顯比較少，該怎麼辦？ | 為使您的裝置所提供資訊能被優先參考，建議您開啟「健康」App，點選[步行]>[資料來源與權限]，點選右上角的[編輯]，將畫面下方[資料來源]中，您主要用來記錄步數的裝置上移到第一位。如此應能讓兩邊資訊較為一致。                                        |

# 常見問題 FAQ：步數計算(4)

|      | 問題                                             | 建議方式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 我用的是Android，要如何設定讓穿戴式裝置的步數同步到「Fit」以讓貴公司的App讀取？ | <p>並非各家穿戴式裝置以及其搭配的App都有支援Google Fit，請參閱各家裝置的說明文件。設定完成後，請查看「Fit」App&gt;左上角三橫線選單&gt;[設定]&gt;[已連結的應用程式]，若有出現該App的名稱，即表示設定成功。例如小米運動：[我的]&gt;[連結到其他裝置]&gt;[Google Fit]，點擊[接入Google Fit]並同意授權要求後即可。</p> <p>註：若您是透過小米手環上傳步數至Google Fit，再將Google Fit步數同步至TeamWalk，因小米品牌裝置步數計算會不定期回朔調整，故從小米手環上觀看到的步數可能與TeamWalk不一致，此為正常情況</p> |
|      | 我登入「TeamWalk」App後看到的步數與「Google Fit」不一致，該如何同步？  | <p>您可以手動進行更新(路徑：登入「TeamWalk」App後的首頁，點選「同步」按鈕)</p> <p>補充說明：由於Google Fit允許多個資料來源，且以其自有的演算法整合步數，所以Fit同一日期所顯示的步數可能增加或減少，此為正常現象。而我們基於您的權益，會保留您曾上傳過TeamWalk的每日最大步數，而不受Fit步數之後減少的影響，請您放心。</p>                                                                                                                               |
|      | 已經開啟存取步數授權，但步數仍然為0？                            | <p>若手機系統是Android，首先請其確認手機中的Google Fit (若無，則為手機原生計步APP、「Garmin」及「Fitbit」)使用的email帳號，是否與初次登入APP時所選擇的email權限一致。</p>                                                                                                                                                                                                     |

# 常見問題 FAQ：步數計算(5)

|      | 問題                              | 建議方式                                                                                                                                                                                  |
|------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 比對自己的今日步數功能和手機原生APP，發現步數有大幅落差時？ | 若手機是iPhone，除當日步數之外，由於計算當週和當月時，TeamWalk的資料源頭「健康」APP的步數彙算有時間差，假設要比對8/28當周的步數，因iOS會有隔夜的問題，應看「健康」APP 8/21-8/27的步數，當月規則亦同，須倒推30天；若手機系統為Android，假設要比對8/28當周的步數，請您依8/22-8/28的步數為準，當月30日規則亦同。 |
|      | 為何「今日步數」功能與我的手機步數有落差？           | 最晚截至當日晚間12點，系統會將手機裝置和TeamWalk APP記載的步數統一；看到步數落差請點選首頁的「同步」按鈕，並請稍等約10分鐘再觀察步數是否一致。                                                                                                       |

# 常見問題 FAQ：步數計算(6)

|      | 問題                        | 建議方式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 為何手機記載與 TeamWalk 活動步數不一致？ | <p>TeamWalk記載的活動步數計算依據源自於手機原生APP，由於系統會先將步數讀取至資料庫，再傳送到活動當中，故會產生時間差。以下三種情形會造成不數不一致的情況：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 未於參與活動後之七日內登入APP：將會造成此段未登入期間所累積的步數無法讀取至APP。</li><li>2. 活動首日步數不一致：步數是自活動加入的時間點進行計算，不是以日期計算，故活動首日步數不會等同在手機原生APP所看到的步數。</li><li>3. 同一帳號切換不同裝置綁定：解除原綁定裝置再綁定新裝置後，系統將會抓取新裝置綁定後的步數及健康紀錄，原因為避免步數經由不同裝置綁定而累加的狀況。因此若解除裝置後，須於當日綁定後續將持續使用的裝置，避免步數遺漏。</li></ol> |

## 常見問題 FAQ：步數計算(7)

|      | 問題                                              | 建議方式                                                                             |
|------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 步數計算 | 為何TeamWalk的健康數據與第三方APP(非TeamWalk支援的4種裝置)的數據不一致？ | 第三方軟體會將資料同步進“健康/Google Fit”APP中，非TeamWalk可控參數，建議將第三方軟體移除後，TeamWalk的健康數據資料便會恢復正常。 |

# 團險查詢與理賠常見問題

|          | 問題                   | 建議方式                                                                                                                                                                                                            |
|----------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 團險<br>查詢 | 我如何查詢自己的團險資料呢?       | 點選下方「保險」>「確定」>進行登入>上方點選「團體保險」，即可查詢自己的團保資料                                                                                                                                                                       |
|          | 我要如何設定我的理賠金匯款帳戶      | 進入團體保險頁面後，點選「編輯個人資料」>「預設匯款帳戶」>「新增」，填寫完匯款帳戶後儲存即可                                                                                                                                                                 |
|          | 我有團險或理賠的問題想詢問客服該怎麼辦? | 點選保險頁面右上角圖示  ，即可聯繫客服，另可聯繫原服務專員  取得相關服務說明。 |
|          | 我要如何申請線上理賠?          | 進入保險頁面後，點選「我的理賠」，再點選「立即申請」，相關程序可於同頁面中之「應備文件」查詢以完成理賠程序。                                                                                                                                                          |
|          | 如何查詢我的理賠紀錄?          | 進入保險頁面後，點選「我的理賠」，可查詢理賠紀錄。                                                                                                                                                                                       |