《常见问答》

**关于服务**

Q：车辆如何预订？

A：您可通过乘客端app自行下单，亦可通过拨打客服电话下单，下单成功后我们会通过消息和短信进行通知。

Q：平台提供哪些用车服务？

A：我们提供的用车服务包括约车、接送机、预约用车。

Q：平台提供哪些车型？

A：车型取决于平台所含的服务车型。

Q：可以指定车辆与司机吗？

A：您可以收藏司机和车辆，下单时可自主指定司机和车辆。

**关于订单**

Q：司机怎么规划路线？

A：司机一般会根据导航提示或经验选择比较快捷的路线；如果您有指定路线，可以按您的路线行驶。

Q：修改订单，是否需要重新下单？

A：如果需要更换服务类型（如约车、接送机）、服务车型、用车时间和上下车地址，需取消原订单，重新下单。

Q：可以取消订单吗？

A：订单可以由下单人和客服取消。

**关于收费**

Q：为什么行程的预估费用与实际费用不一致？

A：您看到的预估价格仅作参考，最终行程费用是根据实际的行程时间和里程进行计算，实际费用会受行驶路线和交通状况的影响。

Q：对行程计费有疑问怎么办？

A：若您对行程计费有疑议，可以在行程结束后，拨打客服电话进行申诉，我们的客服人员会复核您的行程计费情况。

Q：途中停靠、等待的时间收费吗？

A：停靠、等待时间包含在用车时间里，将正常收费。

Q：接机订单，等待时间如何计费？飞机晚点了，等待时间收费吗？

A：规定时限内等待接机，不收取任何费用；超时等待接机将会收取一定费用。关于具体收费细则请查看《计费规则》。

Q：服务开始后，可以变更用车时间或地点吗？如何收取费用？

A：可以变更。若需略微变更行程，您可以和司机沟通，但变更可能导致里程费、时长费的变化，最终行程费用是根据实际行程时间和里程计算，请您知情。若行程变动较大，驾驶员将按要求暂停行驶，修改订单。

Q：服务中会产生什么附加费用？

A：服务订单中不含任何附加服务费用。 行程中产生的附加费用，如停车费、路桥费等由乘客自行支付。

Q：取消订单是否收费？

A：免责时限内不收取任何费用，超时取消将会收取一定费用。关于取消的具体收费标准请参见《计费规则》。

**关于支付和发票**

Q：有哪几种支付方式？

A：目前支持微信、支付宝和账户余额三种支付方式。

Q：如何开具发票？

A：您可选择相应的行程提出开票申请，后台审核后将会开票并邮寄。其中，开票金额仅限个人支付的实际金额，不含抵用优惠的金额。