

## # DS라운 대리운전 상세 Q&A 목록 (Part 1)

### ## 기본 예약 및 이용

#### ### 예약 방법

Q1: 대리운전 예약은 어떤 방법들이 있나요?

A: 다음과 같은 방법으로 예약이 가능합니다:

- 전화 예약: 1644-5333
- 모바일 앱 예약
- 웹사이트 예약
- 카카오톡 채널
- 네이버 예약

각 방법별로 포인트 적립 혜택이 다르게 적용될 수 있습니다.

Q2: 앱으로 예약할 때 필요한 필수 정보는 무엇인가요?

A: 다음 정보들이 필요합니다:

- 출발지 주소
- 도착지 주소
- 희망 출발 시간
- 차량 정보(제조사, 모델)
- 결제 방법

선택적으로 선호 경로나 특이사항을 추가할 수 있습니다.

Q3: 얼마나 미리 예약해야 하나요?

A: 즉시 배차는 실시간으로 가능하며, 예약은 최대 7일 전부터 가능합니다. 주말이나 공

휴일, 심야 시간대는 미리 예약하시는 것을 권장드립니다.

#### ### 기본 요금 체계

Q4: 요금은 어떤 기준으로 산정되나요?

A: 다음 요소들을 종합적으로 고려하여 산정됩니다:

- 기본 거리(2km까지) 기본요금
- 추가 거리당 요금
- 시간대별 할증률
- 날씨 할증
- 공휴일/특수일 할증
- 고속도로 통행료(별도)

Q5: 어떤 종류의 할증이 있나요?

A: 다음과 같은 할증이 적용될 수 있습니다:

- 심야 할증(22시~익일 04시): 20%
- 공휴일 할증: 20%
- 날씨 할증(폭우/폭설): 30%
- 특수일 할증(연말연시, 명절): 30-50%
- 원거리 할증: 거리별 차등 적용

#### ### 결제 수단

Q6: 어떤 결제 수단을 이용할 수 있나요?

A: 다음 결제 수단을 지원합니다:

- 현금
- 신용/체크카드

- 계좌이체
- 카카오페이
- 네이버페이
- 토스
- 페이코
- 앱 내 충전금
- 법인 후불결제(등록 고객)

Q7: 법인 후불결제는 어떻게 신청하나요?

A: 다음 절차로 진행됩니다:

1. 사업자등록증 제출
2. 신용평가 진행
3. 한도 심사
4. 계약서 작성
5. 전용 계정 발급

처리기간은 약 3-5영업일 소요됩니다.

### ### 취소 및 환불

Q8: 예약 취소는 언제까지 가능한가요?

A: 기사 배정 전까지는 무료 취소가 가능합니다. 기사 배정 후 취소 시에는 다음과 같은 수수료가 발생합니다:

- 출발 10분 전: 기본요금 30%
- 출발 5분 전: 기본요금 50%
- 기사 도착 후: 기본요금 100%

Q9: 환불은 어떻게 처리되나요?

A: 결제 수단별로 다음과 같이 처리됩니다:

- 신용카드: 3-5영업일 소요
- 계좌이체: 1-2영업일 소요
- 앱 내 충전금: 즉시 환불
- 간편결제: 서비스사별 정책에 따름

### ### 앱 이용 관련

Q10: 앱에서 제공하는 주요 기능은 무엇인가요?

A: 다음 기능들을 제공합니다:

- 실시간 예약/배차
- 기사 위치 실시간 추적
- 요금 계산기
- 자주 가는 장소 저장
- 결제수단 관리
- 이용내역 조회
- 영수증 발급
- 리뷰 작성
- 분실물 접수
- 24시간 고객센터 연결

Q11: 앱에서 오류가 발생하면 어떻게 해결하나요?

A: 다음 순서로 조치해보세요:

1. 앱 강제 종료 후 재실행
2. 캐시 삭제

### 3. 앱 재설치

### 4. 고객센터 문의(1644-5333)

해결되지 않을 경우 PC웹이나 전화로 예약 가능합니다.

### ### 안전 및 보험

Q12: 사고 발생 시 보험 보상 범위는 어떻게 되나요?

A: 다음 항목이 보장됩니다:

- 대인: 무한
- 대물: 2억원
- 자차: 5천만원
- 자손: 1천5백만원

단, 보험 적용을 위해서는 경찰 신고가 필수입니다.

Q13: 대리기사 외에 동승자가 있을 수 있나요?

A: 안전상의 이유로 대리기사 외 동승은 금지됩니다. 예외적으로 교육 중인 신규 기사의 경우 관리자가 동승할 수 있습니다.

### ### 기사 정보

Q14: 기사 선택이 가능한가요?

A: 일반 예약은 자동배차 시스템으로 운영되나, 다음 경우 기사 지정이 가능합니다:

- VIP 회원
- 단골 기사 등록 시
- 특수 차량(수입차) 이용 시
- 장애인 전용 차량 이용 시

Q15: 기사 자격 요건은 어떻게 되나요?

A: 다음 요건을 모두 충족해야 합니다:

- 1종 운전면허 보유
- 실제 운전경력 3년 이상
- 무사고 경력 2년 이상
- 건강검진 통과
- 신원조회 통과
- 음주측정기 테스트 통과
- 기본 교육 40시간 이수
- 실전 교육 20시간 이수

### 특수 상황

Q16: 반려동물과 함께 탑승할 수 있나요?

A: 다음 조건 하에 가능합니다:

- 이동장 필수 사용
- 사전 예약 시 고지
- 추가 청소료 발생 가능
- 대형견의 경우 별도 문의 필요

Q17: 영유아 카시트 설치가 필요한 경우는 어떻게 하나요?

A: 다음과 같은 옵션이 제공됩니다:

- 카시트 전문 기사 배정(사전예약 필수)
- 고객 소유 카시트 설치 지원
- 회사 제공 카시트 대여(유료)

최소 2시간 전 예약이 필요합니다.

### ### 특별 서비스

Q18: 장거리 운행의 기준과 특이사항은 무엇인가요?

A: 편도 50km 이상을 장거리로 분류하며 다음 사항이 적용됩니다:

- 사전 예약 필수
- 통행료 별도
- 기사 수당 추가
- 복귀비 청구 가능
- 휴게소 이용 가능(사전 협의)

Q19: 심야 특별 서비스는 어떤 것이 있나요?

A: 다음과 같은 특별 서비스를 제공합니다:

- 24시간 전담 상담원 배치
- 여성 전용 안심 서비스
- 대기 시간 최소화 보장
- 안전 운행 특별 관리
- 비상연락망 운영

### ### VIP 서비스

Q20: VIP 서비스의 특전은 무엇인가요?

A: 다음과 같은 특전이 제공됩니다:

- 전담 기사 배정
- 프리미엄 차량 우선 배정
- 대기 시간 없는 즉시 배차
- 전용 컨시어지 서비스

- 공항 픽업 전용 서비스
- 24시간 전담 매니저
- 멤버십 포인트 추가 적립

Q21: 해외 VIP 고객을 위한 특별 서비스가 있나요?

A: 다음 서비스가 제공됩니다:

- 다국어 가능 기사 배정
- 공항-호텔 픽업 서비스
- 관광/쇼핑 이동 지원
- 통역 서비스(별도 요금)
- 비즈니스 의전 서비스

#### ### 멤버십 프로그램

Q22: 멤버십 등급별 혜택은 어떻게 되나요?

A: 4단계 등급제로 운영됩니다:

- Silver: 기본 포인트 적립
- Gold: 10% 추가 적립, 우선 배차
- Platinum: 20% 추가 적립, 전담 기사 배정
- Diamond: 30% 추가 적립, VIP 서비스 전체 제공

Q23: 포인트는 어떻게 적립되고 사용되나요?

A: 다음과 같이 운영됩니다:

- 기본 적립률: 이용금액의 3%
- 추가 적립: 이벤트/프로모션 시
- 사용 단위: 1,000포인트부터



- 유효기간: 적립일로부터 1년
- 사용 제한: 할인 서비스와 중복 불가

### ### 이벤트/프로모션

Q24: 정기적으로 진행되는 프로모션은 어떤 것이 있나요?

A: 다음과 같은 프로모션을 운영합니다:

- 신규 가입 할인
- 첫 이용 할인
- 생일자 특별 할인
- 계절별 특가 이벤트
- 제휴사 공동 프로모션
- 친구 추천 이벤트

Q25: 제휴 할인 혜택은 어떤 것들이 있나요?

A: 다음과 같은 제휴 할인을 제공합니다:

- 신용카드사 청구할인
- 통신사 제휴 할인
- 보험사 제휴 할인
- 항공사 마일리지 적립
- 호텔 제휴 할인
- 골프장 제휴 할인