

## 常見問題Q&A



1. 手機驗證通過後，需要多久才會審核通過？  
審核時間大約需要 1 個工作天，審核結果將會以簡訊通知。
2. 預約完成後並未提供車號，請問該使用哪台車輛？
  - (1) 預計取車前 30 分鐘，會收到推播通知車號。
  - (2) 可至我的訂單查詢車號。
3. 提前多久可以預約訂車？最長可以預約多久時間？
  - (1) 一般專案可於出發日 2 個月前訂車，路邊租還專案可於出發時間 30 分鐘前訂車。
  - (2) iRent 最長可連續使用 7 天，若有超過 7 天的用車需求，建議可和承辦業務窗口接洽。
4. 目前 iRent APP 無法進入，也無法進行預約，我該怎麼辦？  
請電話聯繫和運客服專線0800-024-550，將有專人為您服務。
5. 若因故無法準時取車，可能提前或延後怎麼辦？
  - (1) 取車僅限「預約取車時間」前 30 分鐘至後 15 分鐘，若超過 15 分鐘未取車，則該筆預約自動取消
  - (2) 請至 iRent APP 重新預約
6. 取消預約會收手續費嗎？若忘記取消預約怎麼辦？
  - (1) 預約取車時間前取消，不收手續費。
  - (2) 超過取車時間未執行取消，累積超過 3 次者，將暫停會員提前預約資格，僅接受現場確認車輛，及提前 30 分鐘預約服務。
7. 感應悠遊卡後，車卻未自動解鎖或上鎖？  
請電話聯繫和運客服專線0800-024-550，重新認證開門卡。
8. 開關門卡遺失該怎麼辦？
  - (1) 於取車時，選擇「變更開關門卡」功能，持欲使用之悠遊卡於駕駛座前方感應器感應，完成開關門卡認證。
  - (2) 您可使用自身手機進行開關門。
9. 為什麼使用悠遊聯名卡感應後，讀卡機沒有反應？  
經詢問悠遊卡公司，目前各銀行核發之悠遊聯名卡，感應較一般悠遊卡弱。故建議客戶使用一般悠遊卡作為 iRent 開關門卡，以避免影響 iRent 取車及還車
10. 加油卡無法使用、顯示餘額不足？  
加油卡僅能使用於油卡登記之車輛，如餘額不足請連絡和運客服專線0800-024-550，將有專人為您服務。

11. 車輛故障或車輛有瑕疵無法使用怎麼辦？

請立即聯絡和運客服專線0800-024-550，將有專人為您服務。

12. 車輛出租中發生事故該怎麼辦？

若發生任何意外事故、失竊或其他肇事等事件時，請立即通知警察機關，切勿與對方私下和解，並

立即連繫客服專線0800-024-550，將有專人為您服務。

13. 如果逾時還車，請問費用如何計算？

(1) 逾時還車定義：未於預計還車時間前於 iRent APP 申請延長用車，或後方有預約而無法延長用車，導致實際還車時間超過預計還車時間者。

(2) 逾時還車租金以定價收費

14. 若因故逾時還車會怎麼樣？除了逾時費用以定價計算之外，和運租車可視狀況取消承租人的會員資格，

若承租人有逾時還車的需求，請於預計還車前至 iRent APP 申請延長用車

15. 若有東西遺忘在車上怎麼辦？

(1) 還車後 15 分鐘內，可透過 iRent APP 申請一次性開門服務，5 分鐘內將傳送驗證碼簡訊至手機，輸入正確後使用悠遊卡即可開啟車門，並在取出物品後於 iRent APP 確認還車。

(2) 若車輛已被其他使用者租借，撥打客服專線 0800-024-550

(3) 超過還車時間 15 分鐘，電話聯繫鄰近短租服務據點，將有專人為您服務。

16. 請問是否提供 GPS 或安全座椅？

iRent 車輛暫不提供 GPS 或安全座椅的服務，若有需要，建議您至和運短租門市據點承租車輛。

17. 請問為什麼不能使用國旅卡及 VISA 金融卡進行交易？

國旅卡無法認列手機應用程式之線上交易，若需使用國旅卡租車，請至和運短租據點租車。另因使用 iRent 自助租車取車需先取預授權占用額度，還車時會再依實際金額刷卡，故為避免額度占用造成餘額不足無法還車，不建議您使用 VISA 金融卡。

18. 從桃園機場要怎麼去 iRent 站取車？

(1) 取車前先聯繫停車場業者，由停車場業者接送至取車據點，還車後亦可請停車場業者送至機場。

(2) 聯繫資訊:大園停車場 03-3852888(桃園市大園區中正東路 437-1 號)

19. 路邊租還服務還車位置有哪些規定？

路邊租還車輛需於開放之服務區域內進行還車作業，且不得跨縣市還車。詳細開放還車區域範圍請見 APP 地圖頁

20. 若有操作使用上任何問題請撥打客服專線 0800-024-550，我們有專人為您服務。