

## East Bay Paratransit (東灣輔助交通服務) 行動應用程式 常見問題

- **我如何取得應用程式？**  
前往 App Store (iPhone) 或 Google Play (Android)，並搜尋「East Bay Paratransit」(東灣輔助交通服務)。搜尋 EBP 的標誌，並按照步驟免費下載該應用程式。
- **我如何在應用程式設立我的帳戶？**  
您下載應用程式後，將會看到「建立帳戶」的畫面。按照提示進行：輸入姓名、Paratransit 客戶 ID 號碼、電郵地址，確認您的電郵地址，並建立至少含有 8 個字元的密碼 (必須至少輸入一個大寫字母、一個小寫字母和一個特別字元)。
- **如果我沒有智慧型手機，該怎麼辦？我可以上網使用服務嗎？**  
不可以。如果您沒有智慧型手機，您將繼續以 EBP 車票或現金支付 East Bay Paratransit (東灣輔助交通服務) 的搭乘服務。
- **如果我的家人沒有智慧型手機，我可以為家人使用我的智慧型手機嗎？**  
可以。您可以使用您的智慧型手機為一名合資格搭乘輔助交通服務的家人或朋友設立帳戶。您將看到他們已安排的所有行程，並使用應用程式選擇和支付他們的行程。致電 510-287-5000 聯絡客戶服務部預訂行程時，擁有帳戶的乘客可以要求為行程付費。
- **我如何設定付款方式以避免單一的信用卡交易？**  
前往您的檔案並按「編輯付款」。系統會提示您設立付款來源。付款來源包括簽帳卡、信用卡、PayPal 和 Venmo。
- **我可以使用應用程式預訂我的行程嗎？**  
不可以。您必須致電 510-287-5000 聯絡 East Bay Paratransit (東灣輔助交通服務) 客戶服務中心預訂行程。
- **我如何查看所有的行程，包括已預定、已完成和已取消的行程？**  
在應用程式左下方，您會看到「我的行程」。按一下該圖示，即可查看您已預定、過去和已取消的行程。
- **我可以一次支付我所有已預定的行程嗎？**  
在應用程式左下方，按一下「我的行程」。當螢幕顯示您所有的行程時，在每個還未支付的行程上按一下「付款」。在螢幕下方按一下「新增更多行程」。您將在螢幕右上方看到「選擇全部」。然後按照指示支付所有未支付行程的總額。
- **我可以使用應用程式為同行者付費嗎？**  
可以。當您預訂行程時，行程的費用 (包括您同伴的車費) 將顯示在應用程式上。
- **我如何新增餘額？**  
在右下方按一下「檔案」，然後選擇「新增餘額」。選擇您想新增的金額，然後按照指示使用您的首選付款方式完成交易。
- **我最少需要新增多少餘額？**  
\$40
- **我最多可以新增多少餘額？**  
\$200
- **我如何找到我的錢包餘額？**  
前往「檔案」。
- **若我的應用程式錢包餘額不多時，我可以設定自動加值功能嗎？**  
不可以。抱歉！我們目前未能提供自動加值功能。

- **我可以**使用應用程式取消行程嗎？****  
不可以。您必須致電 510-287-5000 聯絡 East Bay Paratransit（東灣輔助交通服務）客戶服務中心取消行程。
- **如果我**使用應用程式支付行程，但然後取消行程，我如何可以獲得退款？****  
您必須致電 510-287-5000 聯絡 East Bay Paratransit（東灣輔助交通服務）客戶服務中心提出退款要求。
- **我已為我的家人設立帳戶，他們可以使用帳戶並透過客戶服務電話中心來預訂和支付行程嗎？**  
可以。如果帳戶有足夠的餘額，預訂行程的個人可以要求電話中心服務員在預訂時從帳戶支付費用。
- **當我上車時，我需要向駕駛員出示我手機上的車票嗎？**  
不需要。駕駛員將在車內螢幕上看到您已支付車費。
- **您會被登出應用程式嗎？**  
不會。當您不使用應用程式時，您仍然在登入狀態；但如果您想登出，您必須自行選擇登出。如果您登出且再次開啓應用程式時，您將需要使用您的登入資料才能登入。
- **如果我忘記了密碼，該怎麼辦？**  
在首頁按一下「忘記密碼」，然後按照指示透過電子郵件獲發重設密碼的連結。