



NUXEL CORE

TAXI

Používateľská a prevádzková príručka

Návod na používanie a správu taxislužby

Pre cestujúcich · vodičov · dispečerov · vedenie

Používateľská a prevádzková príručka systému Nuxel Core Taxi

Táto príručka poskytuje ucelený návod na každodenné používanie a správu celého systému taxislužby. Je určená pre cestujúcich, vodičov v teréne, dispečerov a vedúcich pracovníkov taxislužby. Popisuje postupy krok za krokom v zrozumiteľnej reči, bez odbornej hantírky.

1. Úvod do fungovania systému

Systém prepája všetky činnosti taxislužby do jedného celku. Zákazníci si môžu privolať odvoz priamo cez internetovú stránku alebo telefonicky. Vodiči prijímajú zákazky cez jednoduchú obrazovku vo svojom telefóne a dispečing má nepretržitý prehľad o celej flotile na živej mape.

Všetky časti systému fungujú priamo v bežnom internetovom prehliadači na počítači, tablete alebo smartfóne. Nie je potrebné nič zložito inštalovať ani nastavovať.

2. Inštalácia aplikácie

Aplikácia Nuxel Core Taxi sa neinštaluje z Obchodu Google Play ani z App Store. Inštaluje sa priamo z webovej stránky taxislužby, ktorá je súčasťou systému. Inštalácia je bezplatná, trvá asi minútu a nepotrebujete na ňu žiadny účet v obchode s aplikáciami. Po nainštalovaní sa na ploche telefónu objaví ikona a aplikácia sa otvára na celú obrazovku, bez adresného riadka prehliadača. Aktualizácie prebiehajú automaticky.

Adresu webovej stránky vašej taxislužby vám poskytne dispečing alebo prevádzkovateľ. Názvy položiek v ponukách sa môžu mierne líšiť podľa verzie prehliadača, telefónu a nastaveného jazyka.

Ktorý prehliadač použiť

- **Android (odporúčané):** Google Chrome. Ide o najspoľahlivejšiu možnosť, pri ktorej sa aplikácia nainštaluje ako plnohodnotná aplikácia. Inštalovať sa dá aj cez Samsung Internet na telefónoch Samsung.
- **iPhone a iPad:** Safari. Od verzie iOS 16.4 sa dá aplikácia pridať aj z Chrome, Edge či Firefoxu, no postup cez Safari je najspoľahlivejší.
- **Počítač (Windows, Mac, Linux):** Google Chrome alebo Microsoft Edge. Na Macu funguje aj Safari.
- **Firefox:** Na Androide vytvorí len odkaz na ploche, ktorý otvorí stránku v prehliadači. Na počítači Firefox bežnú inštaláciu nepodporuje, použite Chrome alebo Edge.
- Vodičom odporúčame telefón s Androidom a prehliadač Google Chrome.

Android: Google Chrome

1. Na telefóne otvorte Google Chrome a zadajte adresu webovej stránky taxislužby.
2. Ak sa v dolnej časti obrazovky zobrazí ponuka na inštaláciu, ťuknite na Inštalovať a pokračujte krokom 5.
3. Ak sa ponuka nezobrazí, ťuknite na ikonu troch bodiek v pravom hornom rohu prehliadača.

4. Vyberte položku Inštalovať aplikáciu. Na niektorých verziách sa volá Pridať na plochu, po jej vybraní sa zobrazí ponuka Inštalovať.
5. Potvrďte tlačidlom Inštalovať.
6. Ikona Nuxel Core Taxi sa objaví na ploche alebo v zozname aplikácií. Ťuknutím na ňu aplikáciu spustíte.

Android: Samsung Internet

1. Otvorte Samsung Internet a zadajte adresu webovej stránky taxislužby.
2. Ak sa v adresnom riadku zobrazí ikona inštalácie alebo ponuka Inštalovať, ťuknite na ňu a potvrďte.
3. Ak nie, otvorte hlavnú ponuku prehliadača a vyberte možnosť pridania stránky na plochu alebo domovskú obrazovku, potom potvrďte.
4. Ak sa zobrazí bezpečnostné upozornenie od služby Google Play Protect, môžete inštaláciu potvrdiť cez odkaz Inštalovať napriek tomu.
5. Ak si nie ste istí postupom, použite radšej Google Chrome.

Android: Microsoft Edge a Firefox

Tieto prehliadače na Androide vytvoria len odkaz na ploche, ktorý otvorí stránku v prehliadači, nie samostatnú aplikáciu. Ak chcete plnohodnotnú aplikáciu, použite Google Chrome.

1. Otvorte adresu webovej stránky taxislužby.
2. Ťuknite na ikonu troch bodiek v hornej alebo dolnej lište.
3. V Edge vyberte Pridať na plochu, vo Firefoxe Inštalovať alebo Pridať na domovskú obrazovku.
4. Potvrďte pridanie.

iPhone a iPad: Safari

1. Otvorte Safari a zadajte adresu webovej stránky taxislužby. Musíte byť priamo na tejto stránke.
2. Ťuknite na tlačidlo Zdieľať (štvorček so šípkou nahor). Na iOS 26 nájdete Zdieľať v ponuke troch bodiek vpravo od adresného riadka.
3. Posuňte zoznam nadol a ťuknite na Pridať na plochu (v angličtine Add to Home Screen).
4. Ak túto položku nevidíte, na konci zoznamu ťuknite na Upraviť akcie a pridajte ju.
5. Na iOS 26 nechajte zapnutý prepínač Otvoriť ako webovú aplikáciu (Open as Web App), vďaka ktorému sa aplikácia otvára na celú obrazovku.
6. Prípadne upravte názov a ťuknite na Pridať.
7. Ikona sa objaví na ploche. Ťuknutím na ňu aplikáciu spustíte.

Ak používate na iPhone iný prehliadač (Chrome, Edge, Firefox), ponuka Zdieľať môže tiež obsahovať položku Pridať na plochu. Ak ju nevidíte, otvorte stránku v Safari a postupujte podľa krokov vyššie.

Počítač: Google Chrome a Microsoft Edge

1. Otvorte adresu webovej stránky taxislužby.
2. Na pravej strane adresného riadka sa zobrazí ikona inštalácie (monitor so šípkou). Kliknite na ňu a potom na Inštalovať.

3. Ak ikonu nevidíte, otvorte ponuku prehliadača (tri bodky). V Chrome vyberte Uložiť a zdieľať a potom Inštalovať stránku ako aplikáciu. V Edge vyberte Aplikácie a potom Inštalovať túto lokalitu ako aplikáciu.
4. Potvrdte inštaláciu. Aplikácia sa otvorí vo vlastnom okne a pridá sa do ponuky aplikácií alebo na pracovnú plochu.

Na Macu môžete v Safari zvoliť Súbor a potom Pridať do Docku.

Po nainštalovaní

- **Prvé spustenie:** Aplikácia si môže vypýtať povolenie na zisťovanie polohy. Povoľte ho, inak nebude fungovať tlačidlo Moja GPS a vodič nebude viditeľný na mape dispečingu.
- **Prihlásenie:** Prihláste sa alebo sa zaregistrujte podľa kapitol pre zákazníka alebo vodiča.
- **Odinštalovanie na Androide:** Podržte prst na ikone a vyberte Odinštalovať.
- **Odinštalovanie na iPhone:** Podržte prst na ikone a vyberte Odstrániť aplikáciu.
- **Odinštalovanie na počítači:** Otvorte nainštalovanú aplikáciu, v jej ponuke zvolte Odinštalovať, prípadne použite adresu `chrome://apps`.

Ak sa inštalácia nedá vykonať

- **Chýba možnosť Inštalovať:** Skontrolujte, či je prehliadač aktuálny a či nepoužívate anonymný režim (inkognito). V anonymnom režime sa aplikácia nainštalovať nedá.
- **Vznikol len odkaz na ploche:** Ide o správanie prehliadačov Edge a Firefox na Androide. Použite Google Chrome.
- **iPhone nezobrazuje Pridať na plochu:** Otvorte stránku v prehliadači Safari.
- **Stránka sa nenačíta:** Skontrolujte pripojenie na internet a správnosť adresy.

3. Verejná webová stránka taxislužby

Verejná stránka slúži ako vstupná brána pre zákazníkov a vizitka vašej firmy na internete.

Hlavná časť stránky

Hneď po otvorení stránky vidí návštevník názov taxislužby, základné kontaktné údaje a výrazné tlačidlo na okamžité objednanie odvozu. Stránka prehľadne zobrazuje priemerný čas dojazdu vozidla k zákazníkovi, základnú sadzbu a hodnotenie spokojnosti doterajších cestujúcich. Zákazník tiež vidí ukážku prostredia, v ktorom si môže sledovať svoje auto na mape.

Informácie o službách a výhodách

Stránka vysvetľuje hlavné prednosti prepravy:

- Garancia pevnej ceny vopred, vďaka čomu cestujúci presne vie, koľko zaplatí, bez obáv zo státi na semaforoch či v kolónach.
- Možnosti bezhotovostnej platby priamo cez mobil, platobnou kartou v aute cez terminál alebo v hotovosti.
- Ponuka služieb pre firmy, hotely a školy s možnosťou pravidelnej fakturácie.

Prehľad vozového parku

Návštevníci majú k dispozícii prehľad tried vozidiel:

- **Štandardná trieda:** Pohodlné a čisté autá na každodenné presuny po meste za výhodnú cenu.
- **Eko a hybridné autá:** Tiché vozidlá šetrné k životnému prostrediu.
- **Business trieda:** Reprezentatívne limuzíny pre náročnejších klientov a firemné stretnutia.

Verejný cenník a pravidlá

Zákazník má k dispozícii prehľadný rozpis základného nástupného, sadzby za kilometer a minimálnej ceny za jazdu. V spodnej časti stránky sú k dispozícii kompletne prepravné podmienky, informácie o ochrane osobných údajov a podmienky pre záujemcov, ktorí by chceli pre taxislužbu jazdiť ako šoféri.

4. Príručka pre zákazníka

Zákaznícka zóna je navrhnutá tak, aby si každý dokázal privolať odvoz do minúty.

Registrácia a prihlásenie

1. Na stránke zvolíte možnosť registrácie.
2. Vyplňte svoje celé meno, telefónne číslo (nutné pre overenie a kontakt s vodičom), e-mailovú adresu a zvolte si heslo s dĺžkou aspoň 6 znakov.
3. Ako typ účtu označte možnosť Zákazník a potvrdte registráciu.
4. Ak heslo v budúcnosti zabudnete, na prihlasovacej obrazovke kliknite na odkaz Zabudnuté heslo. Po zadaní e-mailu vám príde odkaz na vytvorenie nového hesla.

Výber termínu jazdy

V hornej časti objednávkového formulára si zvolíte, kedy potrebujete vyraziť:

- **Teraz (Okamžitá):** Určené pre situácie, keď potrebujete odvoz hneď. Systém po potvrdení okamžite vyhľadá najvhodnejšie voľné auto v okolí.
- **Naplánovať:** Určené na rezerváciu odvozu na presný čas (napríklad na stanicu alebo letisko). Zadáte požadovaný dátum a hodinu. Zákazka sa zaradí do systému a vodičom sa sprístupní s dostatočným predstihom.

Zadanie trasy cesty

1. **Miesto vyzdvihnutia (Odkiaľ):** Ak stojíte vonku, stlačte tlačidlo Moja GPS a systém určí vašu polohu automaticky. Ak objednáвате odvoz na inú adresu, začnite písať ulicu alebo názov budovy. Pod riadkom sa zobrazí zoznam adries. Je nevyhnutné vždy kliknúť na správnu adresu v rozbalenom zozname, aby systém poznal presný bod na mape.
2. **Cieľ cesty (Kam):** Do tohto poľa napíšte cieľovú ulicu, číslo domu alebo obec a opäť kliknutím potvrdte adresu zo zoznamu.

Výber doplnkovej výbavy a poznámka

Pod adresami si môžete jedným kliknutím vybrať výbavu vozidla:

- **Klíma:** Požiadavka na vozidlo so zapnutou klimatizáciou.
- **Wi-Fi:** Vozidlo s bezplatným internetovým pripojením pre cestujúcich.
- **Voda:** Drobné občerstvenie k dispozícii počas jazdy.
- **Sedačka:** Detská autosedačka pre bezpečnú prepravu dieťaťa.

Do poľa Poznámka pre vodiča môžete uviesť dôležité podrobnosti, napríklad: stojím pri rampe pri zadnom vchode, alebo mám dva veľké kufre.

Výpočet ceny a výber platby

Systém po zadaní bodov trasy prepočíta skutočnú vzdialenosť a na displeji zobrazí garantovanú cenu. Táto suma je konečná. Ak patríte medzi stálych či firemných zákazníkov so zľavou, systém vám automaticky odpočíta príslušné percentá.

Kliknite na Objednať odvoz a zvolte spôsob úhrady:

- **Karta v aplikácii:** Do bezpečného poľa zadáte údaje zo svojej platobnej karty. Po skončení jazdy sa suma stiahne automaticky a vy môžete z auta vystúpiť bez čakania na platbu.
- **POS Terminál v aute:** V celi cesty zaplatíte vodičovi priložením karty alebo mobilu k platobnému terminálu vo vozidle.
- **Hotovosť:** Klasická platba vodičovi z ruky do ruky.
- **Kredit:** Úhrada z predplateného zostatku v zákazníkovej peňaženke.

Sledovanie priebehu cesty

Po odoslaní požiadavky sa otvorí obrazovka aktívnej jazdy:

- Na živej mape vidíte polohu priradeného taxíka a jeho pohyb smerom k vám.
- Zobrazuje sa model vozidla a evidenčné číslo (ŠPZ), aby ste presne vedeli, ktoré auto hľadať.
- K dispozícii je tlačidlo Zavolať na priamy telefonát s vodičom a chatovacie pole na rýchle textové správy (napríklad: už stojím pred bránou).
- Ak potrebujete odvoz zrušiť pred príchodom vozidla, môžete tak urobiť tlačidlom Stornovať. Pri plánovaných jazdách môžete cez tlačidlo Zmeniť čas posunúť termín vyzdvihnutia.

Ukončenie jazdy a história

Po príchode do cieľa uhradíte sumu dohodnutým spôsobom. Na obrazovke sa zobrazí výzva na ohodnotenie vodiča od 1 do 5 hviezdíček s možnosťou napísať krátku recenziu.

V sekcii História jász má zákazník kedykoľvek prístup k zoznamu všetkých absolvovaných jazd, súhrnu výdavkov a možnosti stiahnuť si bločky či faktúry.

5. Príručka pre vodiča

Vodičská zóna slúži na príjem práce, spoľahlivú navigáciu a vybavovanie platieb priamo v aute.

Začiatok zmeny a nastavenie dostupnosti

V hornej lište obrazovky vodič riadi svoj pracovný stav:

- **Voľný:** Vodič je pripravený pracovať. Jeho auto je viditeľné na mape dispečingu a systém mu automaticky posiela zákazky v jeho okolí.
- **Pauza:** Dočasné prerušenie práce (obed, natankovanie). Nové ponuky počas pauzy nechodia, ale vodič ostáva prihlásený.
- **Off:** Koniec pracovnej zmeny. Vozidlo sa odhlási zo systému a prestane sa monitorovať.

Dôležité pravidlo pre zvukové hlásenia: Po každom rannom otvorení aplikácie v mobile je potrebné aspoň raz ťuknúť prstom kdekoľvek na obrazovku. Mobilné prehliadače inak z bezpečnostných dôvodov nepovolujú hlasné zvonenie pri novej zákazke.

Príjem novej zákazky cez radar

Keď systém priradí vodičovi jazdu, telefón sa hlasno rozozvučí a na displeji sa objaví karta zákazky:

- Na reakciu má vodič limit 30 sekúnd, ktorý odpočítava časomer.
- Zobrazuje sa adresa nástupu, cieľové miesto, celková cena a doplňujúce poznámky od cestujúceho.
- Karta zreteľne uvádza spôsob platby:
 - **Zaplatené v apke:** Cestujúci uhradil jazdu vopred cez mobil. V cieli od neho vodič neinkasuje žiadne peniaze.
 - **POS Terminál:** Zákazník bude v aute platiť platobnou kartou cez terminál.
 - **Hotovosť:** V cieli cesty zákazník platí bankovkami a mincami.
 - **Kreditom:** Zákazka je hrazená z predplateného firemného či osobného kreditu, vodič nič neinkasuje.
- Karta informuje o spoľahlivosti zákazníka:
 - **Overený:** Zákazník s bezproblémovou minulosťou.
 - **Storno:** Zákazník, ktorý v minulosti viackrát zrušil objednané auto.
 - **Špekulant:** Zákazník označený dispečingom ako rizikový.

Možné akcie pri ponuke

1. **Prijať jazdu:** Vodič zákazku prevezme a vyráža za zákazníkom. Ak má povolené brať zákazky do fronty a práve vezie iného klienta, nová jazda sa mu zaradi ako nasledujúca v poradí.
2. **Tlačidlá Waze a Maps:** Jedným dotykom prepnú obrazovku priamo do zvolenej navigácie s nastavenou adresou zákazníka.
3. **Posunúť:** Ak je vodič v zápche alebo ďaleko, stlačí tlačidlo Posunúť a zo zoznamu vyberie voľného kolegu, ktorému zákazku bez meškania odovzdá.
4. **Zrušiť:** Vodič ponuku odmietne a systém ju obratom ponúkne ďalšiemu autu.

Priebeh obsluhy zákazníka

1. **Príchod na miesto vyzdvihnutia:** Vodič dorazí na adresu. Ak zákazník nečaká vonku, vodič môže stlačiť zelené tlačidlo Volať a priamo sa s ním spojiť.
2. **Nástup zákazníka:** Keď zákazník nasadne do auta, vodič stlačí tlačidlo Zákazník nastúpil. Tým sa zákazníkovi v mobile potvrdí začiatok jazdy a vodičovi naskočí trasa do cieľa.
3. **Riešenie neprítomnosti zákazníka:** Ak zákazník k autu nepríde a nedvíha telefón, vodič stlačí tlačidlo Zákazník zrušil. Objednávka sa bezpečne uzavrie ako stornovaná a vodič je ihneď voľný pre ďalšiu prácu.
4. **Ukončenie jazdy:** Po zastavení v cieli vodič stlačí Ukončiť jazdu:
 - Pri platbe cez aplikáciu alebo kreditom sa zákazka uzavrie okamžite.
 - Pri platbe v hotovosti alebo cez terminál sa zobrazí kontrolné okno s presnou sumou na inkasovanie. Po prevzatí peňazí alebo úspešnom pípnutí na termináli vodič stlačí Potvrdiť.
5. Vodič sa automaticky vráti do stavu Voľný a systém mu môže okamžite poslať ďalšiu zákazku.

Spolupráca medzi vodičmi v teréne

Vodič priamo na svojej navigačnej mape vidí polohu áut svojich kolegov označených ich služobnými číslami. Kliknutím na kolegu mu môže priamo zavolať cez internú linku alebo mu jedným kliknutím preposlať svoju jazdu, ak je kolega k zákazníkovi bližšie.

6. Príručka pre dispečing a administratívu

Dispečerský panel poskytuje kompletný prehľad nad celou prevádzkou, umožňuje prijímať telefonáty a riadiť cenotvorbu.

Príjem telefonických objednávok a kláves F2

Keď zákazník zavolá na dispečing:

1. Dispečer stlačí na klávesnici kláves F2 (alebo klikne na tlačidlo Nová objednávka).
2. Zadá telefónne číslo volajúceho:
 - Ak už zákazník so službou cestoval, systém automaticky doplní jeho meno a posledné navštívené adresy.
 - Ak ide o človeka, ktorý opakovane zbytočne privolal auto a odišiel, systém dispečera ihneď varuje upozornením Špekulant.
3. Dispečer zapíše miesto nástupu a cieľa a potvrdí ich zo zoznamu adries. Systém okamžite vypočíta pevnú cenu.
4. V kolónke pridelenia môže dispečer vybrať konkrétneho šoféra, alebo zvoliť možnosť Do éteru, kedy systém sám ponúkne jazdu najbližšiemu voľnému vozidlu.
5. Po kliknutí na Odoslať zákazku ponuka okamžite zazvoní v mobile vybraného vodiča.

Prepojenie s telefónnou ústredňou

Ak je systém prepojený s telefónnou ústredňou, pri každom prichádzajúcom hovore dispečerovi na obrazovke vyskočí okno s informáciami o volajúcom. Vidí jeho históriu jazd, celkový počet storien a kliknutím na Vytvoriť zákazku rovno otvorí predvyplnený formulár.

Živá mapa a riadenie požiadaviek

- Dispečerská mapa zobrazuje polohu všetkých vozidiel v reálnom čase s farebným odlíšením ich stavu (voľný, vezie zákazníka, pauza).
- Žlté body na mape znázorňujú zákazníkov, ktorí čakajú na priradenie auta. Dispečer môže na takéhoto zákazníka kliknúť a priradiť mu auto ručne.
- Pri plánovaných jazdách môže dispečer cez ikonu kalendára kedykoľvek upraviť dohodnutý čas vyzdvihnutia, ak zákazník zavolá, že chce termín posunúť.

Nastavenie cenníka a pravidiel

V sekcii Cenník sa riadia finančné pravidlá prevádzky:

- **Základná sadzba:** Nastavenie nástupného, ceny za 1 kilometer a minimálnej ceny jazdy.
- **Dosah radaru v kilometroch:** Určuje maximálnu vzdialenosť od zákazníka, v ktorej autám zvoní ponuky (napríklad okruh 20 km). Chráni vodičov pred tým, aby dostávali ponuky na zákazky, ktoré sú neefektívne ďaleko.
- **Pevné garantované relácie:** Možnosť nastaviť fixné ceny medzi vybranými mestami a bodmi záujmu (napríklad pevná sadzba z centra mesta na letisko bez ohľadu na metre).

Správa vozidiel a vodičov

- **Vozidlá:** Evidencia evidenčných čísel (ŠPZ), modelov áut, ich technického stavu (v prevádzke, v servise, vyradené) a komfortnej výbavy (klíma, Wi-Fi, detská sedačka).
- **Vodiči:** Priradenie konkrétneho auta šoférovi, nastavenie jeho telefónnej klapky a určenie limitov na maximálny počet jazd počas zmeny alebo mesiaca.
- **Ochrana pred špekulantmi:** Zoznam zákazníkov s počtom dokončených a zrušených jazd. Dispečer môže problematických klientov označiť tlačidlom Označiť špekulanta. Vodičom sa pri takomto zákazníkovi pri ponuke zobrazí varovanie.

VIP a firemné predplatné

Systém umožňuje spravovať stálych klientov a partnerské firmy:

- Priradenie stálej percentuálnej zľavy na všetky jazdy.
- Správa predplateného peňažného kreditu na faktúru, z ktorého zamestnanci partnerskej firmy čerpajú odvozy bez hotovosti.

Štatistiky a hospodárenie

Sekcia štatistík poskytuje vedeniu podniku prehľad o celkových tržbách rozdelených presne podľa spôsobu úhrady (koľko peňazí bolo vybraných v hotovosti, koľko cez terminály a koľko cez platby v aplikácii). K dispozícii sú aj grafy vyťaženia podľa jednotlivých dní v týždni a prehľad najvyťaženejších hodín počas dňa.

7. Riešenie bežných situácií a praktických otázok

Vodičovi v aute nezvoní nová zákazka

- **Príčina:** Mobilný internetový prehliadač zablokoval automatické prehrávanie zvukov, pretože čaká na overenie používateľa.
- **Riešenie:** Vodič musí po každom rannom zapnutí aplikácie aspoň raz prstom ťuknúť na displej. Následne budú všetky zvukové ponuky zvonieť nahlas.

Zákazníkovi sa nedá kliknúť na tlačidlo na objednanie odvozu

- **Príčina:** Adresa bola napísaná iba ručne do riadku, no zákazník ju nepotvrdil zo zoznamu, takže systém nepozná jej presné miesto na mape.
- **Riešenie:** Začnite písať názov ulice a vždy prstom kliknite na príslušnú adresu, ktorá sa rozbalí pod poľom.

Systém hlási nedostatočný zostatok kreditu

- **Príčina:** Zákazník si vybral platbu kreditom, no cena trasy je vyššia ako zostatok v jeho zákazníckej peňaženke.
- **Riešenie:** Zákazník zmení platobnú metódu na hotovosť alebo kartu, prípadne si v sekcii Profil dobije kredit cez platobnú kartu.

Vodičovi nejde prijať ďalšia jazda

- **Príčina:** Vodič dosiahol maximálny počet povolených jazd na zmenu, alebo má plnú kapacitu jazd vo fronte.

- **Riešenie:** Vodič musí najprv dokončiť prebiehajúcu jazdu, alebo požiadať dispečing o úpravu svojho pracovného limitu.

Zákazník nečaká na adrese vyzdvihnutia

- **Príčina:** Cestujúci mešká, odišiel iným autom alebo si pomýlil miesto.
- **Riešenie:** Vodič stlačí tlačidlo Volať a overí situáciu. Ak sa zákazník neozýva a neprichádza, vodič stlačí Zákazník zrušil. Auto je obratom voľné na novú prácu a zákazníkovi sa do histórie zapíše storno.