



מדריך למשתמש

**בוחים הבאים ל-car2go**

מדריך זה מכיל את כל המידע הדרוש לכם כדי ליהנות מהמכונית שלרשותכם.  
4 נקודות חשובות לפי שיוצאים לדרך:

- ◀ להחזיר את הרכב בזמן.
  - ◀ לבצע בדיקה של הרכב.
  - ◀ להשאיר לפחות רבע מיכל דלק מלא.
  - ◀ להתקשר אלינו עם כל הצעה או שאלה.
- 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.

לכל שאלה ניתן להיכנס לאתר האינטרנט שלנו ב: [www.car2go.co.il](http://www.car2go.co.il)  
וזכרו, צוות car2go עומד לרשותך בכל זמן, בכל מקום בטלפון 1-700-706-700

**CAR2GO...**  
Anytime, Anywhere



## כניסה לרכב

- ◀ לפתיחת הרכב הצמידו את הכרטיס החכם שלכם לסורק האלקטרוני הממוקם בפינה התחתונה של השמשה הקדמית בצד הנהג למשך 5 שניות.
- ◀ לפני שאתם מתניעים, שלפו את טופס הבדיקה מקלסר הרכב ובדקו את הרכב בהתאם.
- ◀ צרו עימנו קשר לפני תחילת השימוש בכל מקרה של לכלוך, ריחות לא נעימים, מחסור בדלק או כל בעיה הקשורה לטופס הרכב.
- שימו לב, התנתת הרכב משמעה דיווח על רכב תקין, נקי וללא נזק חדש והאחריות עליו עוברת אליכם.

שיתוף הפעולה שלכם בכל הנוגע לבדיקת הרכב ולדיווח על תקלות חשוב לנו מאוד על מנת שנוכל לתקן את הליקויים ולשפר את השירות.

## יציאה מהרכב בעת הזמנה

הקפידו לנעול את הדלתות ע"י הצמדת הכרטיס החכם שלכם לסורק האלקטרוני בכל יציאה מהרכב. את המפתח יש להשאיר ברכב אך לזכור להוציאו ממתג ההנעה.

## תדלוק הרכב

רכבי **car2go** צריכים להיות עם לפחות רבע מיכל דלק מלא בכל רגע נתון. כאשר כמות הדלק מתקרבת לרבע מיכל, יש לתדלק את הרכב. תדלוק הרכב יזכה את חשבון ה-**car2go** שלכם בחצי שעה של שימוש במתנה לאחר סיום ההזמנה. התדלוק מתבצע חינם באמצעות התקן דלקן סונול, בכל אחת מתחנות סונול. החזרת הרכב עם פחות מרבע מיכל דלק תאלץ אותנו לחייבכם ב- 45 שקלים בנוסף לעלות השימוש בפועל.

## חניה

כל רכב של **car2go** ממוקם בחניה ייעודית משלו. את הרכבים יש לאסוף ולהחזיר לאותה החניה ואין להחנות כלי רכב אחרים בחניית הרכב. בזמן השימוש ברכב, ניתן להשתמש בשירות חניה סלולארי אליו אנו רושמים אוטומטית את כל לקוחותינו. השירות מאפשר לכם לשלם עבור זמן החניה שלכם בכחול לבן דרך הטלפון הנייד ללא צורך בכרטיסי חניה או מדחנים - הוראות השימוש נמצאות בתוך קלסר הרכב.



## ניקיון הרכב

**car2go** מקפידה לספק לכם רכבים חדשים, נקיים ומתוחזקים היטב. יש לשמור על פנים הרכב נקי. אנו מבקשים להדגיש שבשום פנים ואופן אין לעשן או להוביל בעלי חיים ברכב. זה לא שאנחנו לא אוהבים כלבים אבל צריך להבין שישנם אנשים שסובלים מאלרגיות וכן, שבעלי חיים מיצרים לא מעט לכלוך. במידה והרכב אינו נקי, ניתן להיכנס עימו לכל תחנת שטיפה העובדת עם "שטיפומט" (רשימת התחנות נמצאת בקלסר הרכב) ולשטוף אותו ללא כל עלות. שטיפת הרכב גם תזכה את חשבון ה- **car2go** שלכם ב-35 שקלים בחודש שאחרי השטיפה.

שימו לב, החזרת הרכב במצב מלוכלך מכל סיבה שהיא, תגורר אחריה קנס כמפורט בסוף מדריך זה.

## יציאה מהרכב בסוף הזמנה

לפני עזיבת הרכב וודאו כי:

- ◀ הרכב חונה במקום ממנו לקחתם אותו.
- ◀ החלונות סגורים.
- ◀ כל המסמכים הקשורים לרכב נמצאים בתא הכפפות או בקלסר הרכב.
- ◀ מיכל הדלק מלא כדי לפחות רבע מכמות הדלק.
- ◀ אין חפצים אישיים ברכב.
- ◀ כל האורות ברכב כבויים.

בעת עזיבת הרכב:

- ◀ יש ללחוץ על כפתור סיום השימוש על מנת לעדכן את מערכת הבקרה על סיום השימוש.
- ◀ יש לנעול את הרכב בעזרת הכרטיס המגנטי.
- ◀ יש לוודא כי הרכב תקין ולא נגרם נזק במהלך השימוש.

יש לבצע את כל הפעולות הנ"ל גם אם המשתמש הבא כבר ממתין לקבלת הרכב.



## שינוי וביטול הזמנה:

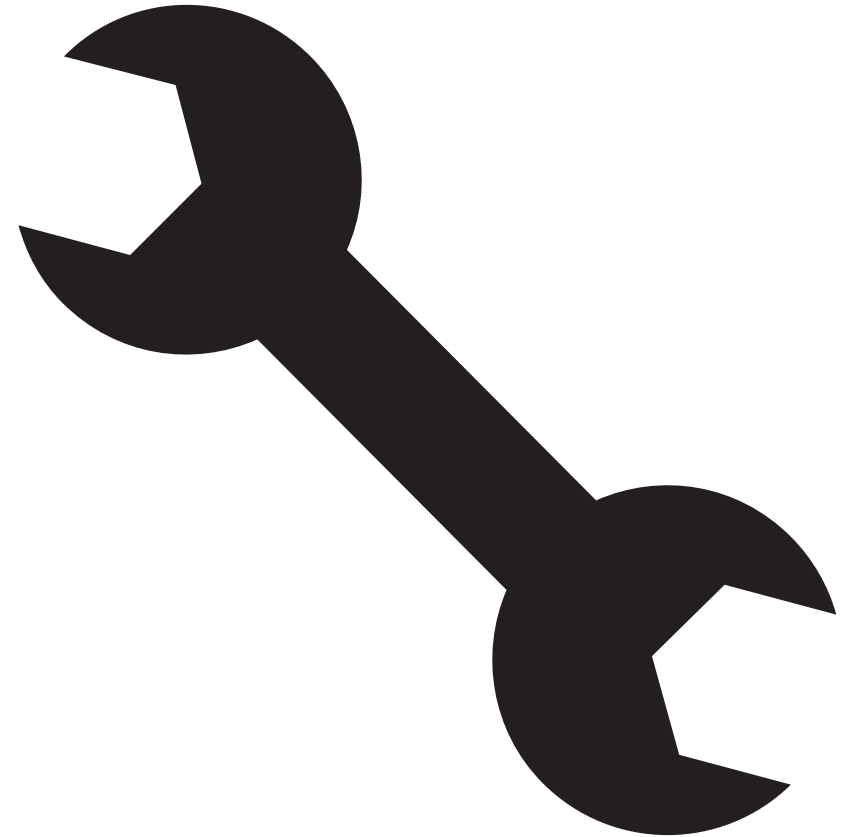
ניתן לשנות או לבטל הזמנה בכל רגע נתון באמצעות הטלפון או אתר האינטרנט. שינויים של הרגע האחרון יהיו כרוכים בתשלום על פי הפירוט הבא:

### ביטול הזמנה

- ◀ ביטול הזמנה למעלה מ-6 שעות לפני תחילתה - חינם.
- ◀ ביטול הזמנה בין שש שעות לשעה לפני תחילתה - תשלום של 25% מסכום ההזמנה.
- ◀ ביטול ההזמנה פחות משעה לפני תחילתה - תשלום של 50% מסכום ההזמנה.
- ◀ ביטול הזמנה לאחר תחילתה - תשלום מלא על ההזמנה עד לרגע הביטול ו-50% מרגע הביטול.

### שינוי הזמנה

- ◀ שינוי הזמנה לצורך הארכה אינו כרוך בתשלום אלא על שעות השימוש בלבד והוא תלוי בזמינות הרכב.
- ◀ קיצור הזמנה כרוך בתשלום על פרק הזמן שקוצר בלבד באותו יחס ובאותם תנאים של ביטול הזמנה כלומר:
  - ◀ קיצור הזמנה למעלה מ-6 שעות לפני תחילתה - חינם.
  - ◀ קיצור הזמנה בין שש שעות לשעה לפני תחילתה - תשלום של 25% מהזמן שקוצר.
  - ◀ קיצור ההזמנה פחות משעה לפני תחילתה או לאחר תחילתה - תשלום של 50% מסכום הזמן שקוצר.



## מקרים ותגובות

### תאונות ונזקים:

אם הייתם מעורבים בתאונה, הישארו במקומכם, צרו עמנו קשר ואנחנו נדריך אתכם.

### החזרת הרכב מוקדם מן הצפוי:

בכדי שלא תאלצו לשלם קנסות על איחורים, אנו ממליצים להזמין מראש את הרכב לזמן מעט יותר ארוך מזמן השימוש אותו אתם צופים. על מנת לצמצם את התשלום על הזמן העודף, במידה ויהיה כזה, לחצו על כפתור סיום ההזמנה ואנו נזכה ב 50% מערך זמן השימוש אותו לא ניצלתם בסוף ההזמנה. הזיכוי מתבצע אוטומטית בעת התשלום.

### החזרת הרכב באיחור:

איחור בהחזרת הרכבים פוגע באופן מהותי באיכות השירות אותו אנו נותנים ללקוחותינו. כיוון שכך, אנו מבקשים מלקוחותינו לעשות כל שניתן כדי להימנע ממצב זה. במידה שהינכם צופים שתאחרו, צרו עימנו קשר בהקדם ואנו נבדוק אם ניתן להאריך את משך הזמנתכם לפי תעריף רגיל.

◀ במידה שלא נוכל להאריך את ההזמנה, כיוון שהרכב כבר הוזמן, ניאלץ לגבות עמלה בסך 25 ש"ח + שקל אחד עבור כל דקת איחור בנוסף לדמי השימוש הרגילים וזאת מבלי לגרוע מיתר זכויות החברה על פי דין.

◀ במידה שלא תודיעו לנו על האיחור, ניאלץ לגבות עמלה בסך 75 ש"ח + שקל אחד עבור כל דקת איחור בנוסף לדמי השימוש הרגילים וזאת מבלי לגרוע מיתר זכויות החברה על פי דין.

## תשלום

car2go עובדת עם כל כרטיסי האשראי. מערכת המידע שלנו מחשבת באופן אוטומטי את סכום החיוב בהתאם למסלול השירות שבחרתם ולהזמנה עצמה. כרטיס האשראי שלכם יחויב בהתאם, באופן אוטומטי.



## זיכויים וקנסות

על מנת להקל עליכם, ריכזנו את המקרים המיוחדים הגוררים איתם עלויות שונות, קנסות ובמיוחד כאלו המזכים את חשבון ה-car2go שלכם.

- ◀ זיכוי על זמן לא מנוצל - 50% מערך זמן השימוש אותו לא ניצלתם, מיידית עם סיום הנסיעה.
- ◀ איחור - בין 25 ל-75 ש"ח בהתאם לדיווח + שקל אחד עבור כל דקת איחור מעבר לדמי השימוש הרגילים.
- ◀ זיכוי בגין תדלוק הרכב - חצי שעה מתנה, בימים שלאחר התדלוק.
- ◀ אי תדלוק הרכב כנדרש - 45 ש"ח
- ◀ זיכוי בגין שטיפת הרכב דרך "שטיפומט" - 35 ש"ח בחודש שאחרי השטיפה.
- ◀ החזרת הרכב מלוכלך (לכלוך פנימי):
  - ◀ לכלוך רגיל - 45 ש"ח
  - ◀ לכלוך חריג (עישון/חיות ברכב וכו') - 180 ש"ח
  - ◀ לכלוך הדורש ניקוי כימי - 450 ש"ח
- ◀ זיכוי בגין שימוש בין 23:00 ל-07:00 בבוקר - 50% מערך זמן השימוש.
- ◀ שימוש לא ע"פ הכללים (אורות דולקים, מפתח בסוויץ', דלתות פתוחות או לא נעולות, חלון פתוח וכו') - 75 ש"ח
- ◀ חיובי כביש 6 או חיובי חניה סלולארית - ללא עמלה! חיוב החשבון יתבצע בהתאם לשרות.
- ◀ חילוך (פנצ'ר או מחסור בדלק למשל) - 75 ש"ח + 8 ש"ח עבור כל קילומטר שנוסע המחלץ ממשרדינו.
- ◀ שירות תיקון פנצ'ר\* - 200 ש"ח (בנוסף לעלויות החילוך)
- ◀ חניה לא תקינה - עלות חילוך הרכב חזרה לחניה הייעודית שלו
- ◀ ביצוע הזמנה דרך נציג שירות - 5 ש"ח
- ◀ פעולות דרך SMS או ממשק ה-iphone - 1.5 ש"ח
- ◀ אבדן כרטיס חכם והנפקת חדש - 45 ש"ח
- ◀ אי דיווח על נזקים - 180 ש"ח
- ◀ דו"ח חניה/משטרה שלא שולם - 200 ש"ח
- ◀ אבדן מפתח הרכב - 400 ש"ח
- ◀ מעבר למסלול עם דמי מנוי מופחתים - 75 ש"ח

\*שירות התיקון שלנו אינו מחייב וניתן לתקן את התקר באופן עצמאי בכל פנצ'ריה שתבחרו.



ליצירת קשר והזמנות

אתר הבית:

[www.car2go.co.il](http://www.car2go.co.il)

נציגי השירות שלנו מחכים לשיחתכם:

**1700-706-700**

**שינוי מדריך למשתמש ותעריפים**

**car2go** שומרת לעצמה את הזכות לתקן ולשנות את התקנון והתעריפים מעת לעת. במידה ותעשה כן, יישלח לדואר האלקטרוני מזכר המכיל את כל השינויים שנעשו, בתוך 30 יום מיום השינוי. כמו כן, יפורסם עותק של התקנון והתעריפים החדשים באתר החברה.

**תקפות**

התקנון יישאר בתוקף גם במקרה שתנאי המופיע מתגלה כלא חוקי, בלתי ניתן לאכיפה או לא תקף. במידה שהתנאי יתגלה כלא חוקי כאמור, הוא יבוטל.

