

## Rejestracja

1. Jakie warunki trzeba spełnić, aby zostać użytkownikiem Easyshare?

- należy posiadać prawo jazdy kategorii B minimum 12 miesięcy,
- posiadać kartę płatniczą Visa lub Mastercard,
- pełną zdolność do czynności prawnych,
- pobrać aplikację i dokonać rejestracji

2. Na jakich urządzeniach działa aplikacja Easyshare?

- aplikacja przeznaczona jest na urządzenia z systemami Android (wersja minimum 5) oraz IOS (wersja minimum 10).

3. Jakie dokumenty potrzebne są do rejestracji konta.

- Prawo jazdy (należy wykonać zdjęcie 1 i 2 strony),

Do aktywacji płatności potrzebny jest też numer i data ważności karty płatniczej.

4. Czy można za usługi płacić przelewem.

- Nie, w celu uruchomienia płatności niezbędne jest aktywowanie usługi u operatora kart płatniczych i opłacanie przejazdów on-line przy użyciu tej karty.

5. Jak dokonać rejestracji?

Aby dokonać prawidłowej rejestracji należy w Aplikacji Mobilnej:

- podać adres e-mail, jako login oraz hasło-od 8 do 20 znaków,
- wprowadzić własne dane osobowe,
- wykonać i przesłać w formie elektronicznej zdjęcia pierwszej i drugiej strony prawa jazdy (w Aplikacji Mobilnej).
- wpisać numer karty płatniczej należącej do osoby, która zakłada konto, z okresem ważności nie krótszym niż 31 dni od daty rejestracji konta,

O pozytywnie zakończonej rejestracji użytkownik zostanie poinformowany w treści wiadomości przesłanej na adres e-mail podany jako login na początku rejestracji konta.

W przypadku odmowy rejestracji konta również poinformujemy o tym drogą mailową.

6. Nie mogę się zalogować do swojego konta lub zapomniałem hasła?

Po otwarciu aplikacji Easyshare, w lewym dolnym narożniku, jest napis „Zapomniałem hasła”. Po kliknięciu „Zapomniałem hasła” uruchamia się opcja zresetowania hasła. Na adres e-mail podany w aplikacji zostanie wysłana instrukcja do ustanowienia nowego hasła. Należy otworzyć wiadomość i wpisać nowe hasło (jest na to 15 minut).

7. Nie mam polskiego prawa jazdy. Czy mogę wynająć samochód Easyshare?

Przy użyciu aplikacji mobilnej można dokonać rejestracji większości europejskich praw jazdy. Pozostałe, akceptowane w Polsce prawa jazdy muszą zostać zweryfikowane poprzez osobiste stawiennictwo w Biurze Obsługi Klienta.

8. Czy mogę użyć karty płatniczej innej osoby?

Karta płatnicza musi należeć do osoby dokonującej rejestracji konta.

9. Czy jest możliwość przypisania więcej niż jednej karty płatniczej do konta?  
Tak, jest taka możliwość, np. karta prywatna i karta służbowa.

## Wynajem

1. Jak wynająć samochód?

Wszystkie dostępne pojazdy Easyshare są widoczne na mapie w aplikacji Easyshare. Należy wybrać pojazd znajdujący się najbliżej i kliknąć opcję „REZERWUJ”.

Pojawi się komunikat „Pojazd został zarezerwowany”, marka samochodu i numer pojazdu. Mamy 15 minut, aby dojść do samochodu. Jeśli czas zostanie przekroczony, rezerwacja zostanie anulowana.

2. Czy można przedłużyć rezerwację samochodu?

Tak, w najnowszej wersji aplikacji jest możliwość przedłużenia rezerwacji o 5 minut. Aplikacja informuje nas o tym, że czas rezerwacji się kończy i pyta czy chcemy przedłużyć go o kolejne 5 minut.

2. Jak otworzyć samochód.

Samochód otwieramy za pomocą telefonu, przy włączonej funkcji Bluetooth, poprzez naciśnięcie ikony „OTWÓRZ”. W samochodzie nie ma kulczyka.

3. Co powinno się zrobić przed rozpoczęciem jazdy?

- ocenić stan techniczny oraz czystość pojazdu.
- zapoznać się z instrukcją zamieszczoną w schowku oraz sprawdzić, czy są tam dokumenty pojazdu oraz ubezpieczenie.
- zweryfikować, czy wyposażenie pojazdu jest zgodne z przepisami o ruchu drogowym (trójkąt, gaśnica).

4. Gdzie znajduje się trójkąt oraz gaśnica?

Trójkąt i gaśnica znajdują się w bagażniku pod dywanikiem.

5. Czy do odpalenia samochodu potrzebuję kluczyka?

Nie. W naszych samochodach wystarczy wcisnąć pedał hamulca, a następnie przycisk POWER.

6. Co zrobić, kiedy stwierdzę uszkodzenie pojazdu, braki w wyposażeniu lub zły stan czystości auta?

Takie sprawy zgłasza się poprzez Aplikację wykonując zdjęcia dokumentujące nieprawidłowości.

7. Jak długo mogę korzystać z samochodu Easyshare?

Okres wynajmu pojazdu jest nieograniczony, przy czym Easyshare jest uprawnione do zakończenia najmu w szczególnie uzasadnionych przypadkach.

8. Czy mogę zamknąć samochód nie kończąc najmu?

Oczywiście. Z samochodu Easyshare można korzystać wielokrotnie w ramach jednego najmu. W tym celu, po opuszczeniu samochodu należy użyć w aplikacji przycisku „ZAMKNIJ POJAZD”.

Opcja „Zamknij Pojazd” nie kończy wynajmu, aby zakończyć wynajem należy użyć opcji „Zakończ wynajem”.

9. Czy muszę płacić za parkowanie Strefie Płatnego Parkowania?

Nie. Opłaty z tego tytułu ponosi Easyshare. Mało tego, w obrębie Strefy Płatnego Parkowania, jak i poza nią, wyznaczone są specjalne miejsca postojowe tzw. koperty, z których to można korzystać. Oznaczone są znakami „carsharing”. Zaparkować można na kopertach ale również poza nimi, na dowolnym miejscu, zgodnie z przepisami. Po zaparkowaniu nie trzeba używać parkometru ani aplikacji mobilnej. Parkujesz i kończysz wynajem.

10. W jakich miejscach mogę zostawić samochód i zakończyć wynajem?

W miejscach ogólnie dostępnych w zgodzie z zasadami ruchu drogowego, w obszarze dostępności usługi Easyshare oraz usługi przesyłania danych pakietowych i GPS.

11. Gdzie nie mogę zakończyć wynajmu?

- w miejscach, gdzie parkowanie jest niedozwolone w myśl obowiązujących przepisów prawa.
- na prywatnych parkingach, uniemożliwiających opuszczenie parkingu autem innym osobom wynajmującym bez dodatkowej opłaty lub przepustki np. szlaban osiedlowy, brama itp.
- w strefach, gdzie istnieją ograniczenia czasowe postoju.
- w garażach podziemnych.

12. czy w samochodzie Easyshare można używać papierosów elektronicznych?

W naszych samochodach nie można palić tytoniu ani używać papierosów elektronicznych.

13. Kto może prowadzić samochód Easyshare?

Samochód Easyshare może prowadzić tylko i wyłącznie osoba, na którą został dokonany wynajem pojazdu.

14. Czy samochód Easyshare trzeba tankować?

Użytkownik Easyshare nie ponosi kosztów paliwa. Samochody są na bieżąco tankowane przez Easyshare.

15. A co, kiedy chcę wyjechać gdzieś dalej lub planuję dłuższy wynajem?

W takim przypadku użytkownik ma możliwość uzupełnienia paliwa, posługując się Kartą Paliwową przypisaną do konkretnego pojazdu, znajdującą się w schowku.

16. Nie mogę otworzyć/zamknąć pojazdu:

- sprawdź, czy zarezerwowałeś pojazd?
- czy jesteś wystarczająco blisko (max. kilka metrów)?
- czy masz internet?
- czy masz włączony BT?
- sprawdź, czy nie jesteś połączony z innym urządzeniem BT – słuchawki, głośnik.

Często pomaga:

- włączenie i wyłączenie BT,
- reset aplikacji.
- reset telefonu.

## Opłaty, faktury

1. Co trzeba zrobić, aby otrzymać FV na firmę.

Aby otrzymał fakturę Vat należy zarejestrować w aplikacji kartę służbową. Po jej dodaniu, pokaże się opcja do wypełnienia danych firmy. Wystarczy wprowadzić jej NIP, pobierzemy Twoje dane z bazy danych przedsiębiorców.

2. Jak wylicza się opłaty?

Opłaty są wyliczane za każdy rozpoczęty kilometr jazdy, za każdą rozpoczętą minutę użytkowania pojazdu oraz za każdą rozpoczętą minutę postoju, kiedy użytkownik opuścił pojazd ale nie zakończył wynajmu.

2. Kiedy zostanie pobrana opłata za przejazd?

Opłata zostanie pobrana zaraz po zakończeniu wynajmu lub na koniec dnia.

3. Czy mogę jeździć samochodem cały dzień?

Oczywiście. Jeśli w czasie korzystania z pojazdu opłata za minuty (0,50gr/min) przekroczy 50 zł., dalsza opłata z tego tytułu nie jest naliczana (naliczana jest tylko opłata za kilometry). Zasada ta ma zastosowanie wyłącznie do wynajmu wykonywanego w sposób ciągły i obowiązuje od północy jednego dnia, do północy dnia następnego.

UWAGA! Oznacza to, że jeśli wypożyczysz samochód o godzinie 6 rano i zakończysz wynajem przez północ, opłata za czas wyniesie 50zł. Jeśli jednak wynajmiesz samochód o godzinie 9 rano jednego dnia, a oddasz o 8 dnia następnego, opłata będzie policzona za dwie doby.

4. Czy mogę jeździć samochodem kilka dni lub dłużej?

Tak, oczywiście. W takim wypadku opłata będzie pobierana z karty codziennie przed godziną 24. Faktura zostanie wystawiona i wysłana elektronicznie na zakończenie wynajmu.

5. Najczęstsze problemy z kartami płatniczymi.

- nie mogę zarejestrować swojej karty.

Prawdopodobnie karta płatnicza ma automatycznie włączoną blokadę na płatności korespondencyjne I telefoniczne lub ustawiony limit płatności na 0zł.

*Aby móc dokonywać tego typu płatności, należy zmienić limity autoryzacyjne dla tego typu transakcji w serwisie transakcyjnym lub korzystając z pomocy operatora banku.*

- wykonałem już dzisiaj kilka wynajmów i nie było problemu z płatnością, nagle konto zostało zablokowane chociaż mam środki na koncie.

Prawdopodobnie masz automatycznie uruchomiony dzienny limit na liczbę transakcji internetowych lub zbliżeniowych (bez użycia PIN).

*Taki limit automatycznie jest odnawiany kolejnego dnia. Jeśli chcesz go zmienić, skontaktuj się z operatorem w swoim banku.*

- nie mam środków na jednej karcie więc chcę dodać drugą kartę płatniczą, aby zapłacić za wynajem.

Zawsze możesz dodać drugą kartę płatniczą, jeśli jednak próbowałeś dokonać transakcji kartą, na której nie było wystarczającej ilości środków, Twoje konto zostanie zablokowane i musisz najpierw uregulować zadłużenie. Jeśli jeszcze nie otrzymałeś linku do płatności, zadzwoń do BOK, pod numer tel. 508 400 400.

### **Szkody**

#### **1. Co zrobić w razie kolizji/wypadku?**

Należy bezzwłocznie poinformować o zdarzeniu Biuro Obsługi Klienta dzwoniąc na nr +48 508 400 400, pamiętając przy tym o zabezpieczeniu miejsca zdarzenia i obowiązku udzielenia pierwszej pomocy.