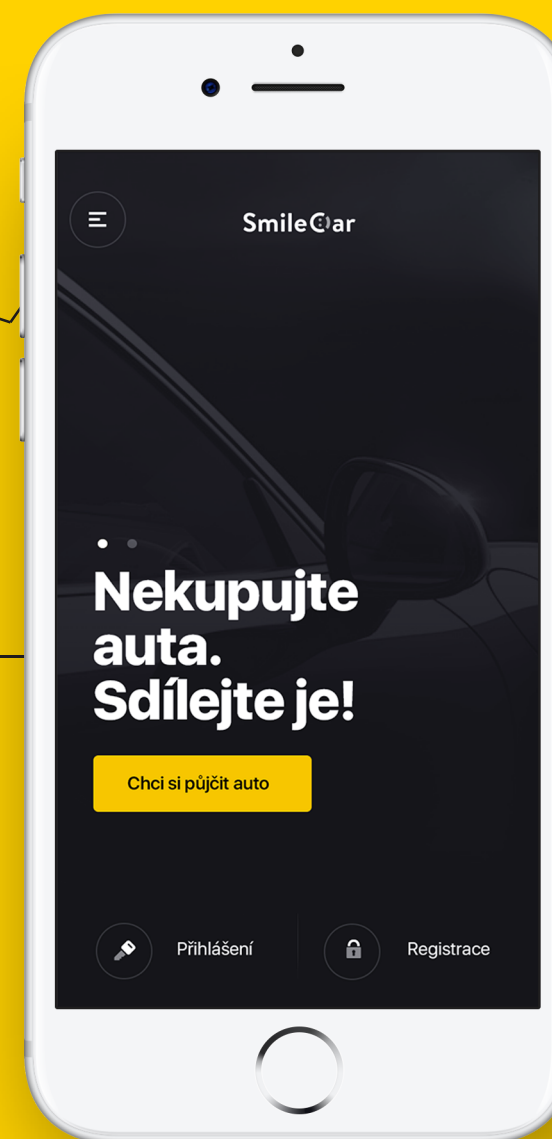
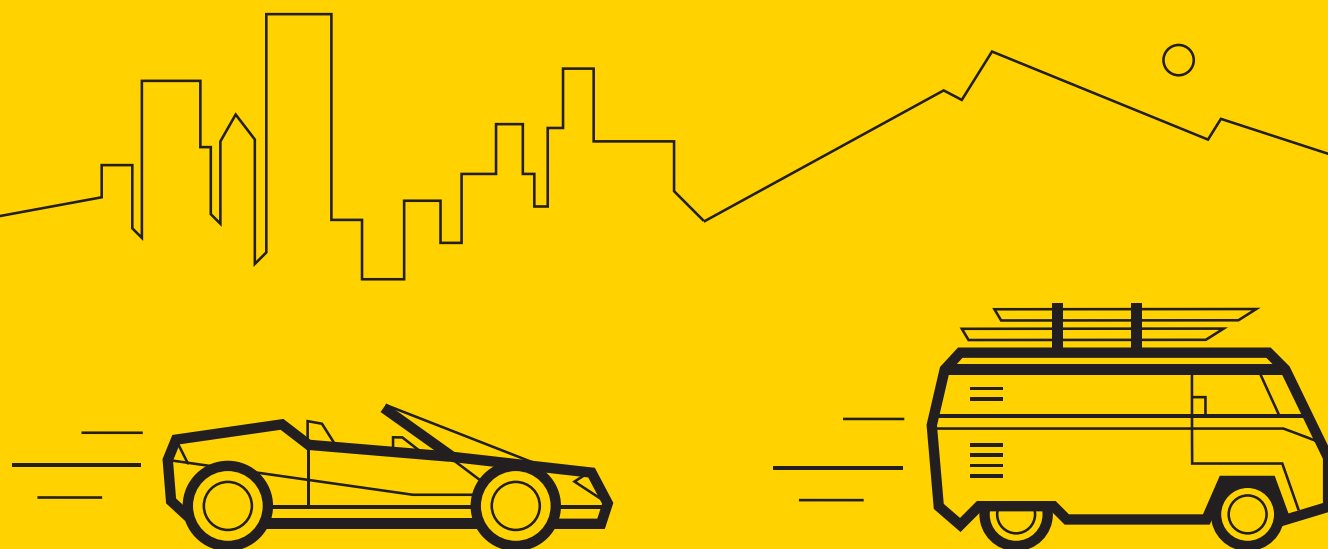


SmileCar

PRŮVODCE PRO NÁJEMCE



01 Zaregistrujte se a vyplňte si profil

02 Vyberte si ideální vůz a pošlete objednávku

03 Majitel se vyjádří

04 Připravte se na převzetí vozu

05 Převezměte si od majitele vůz

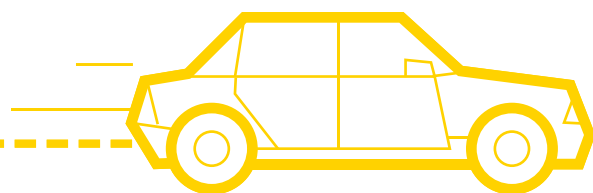
06 Užijte si vůz

07 Předejte vozidlo zpět majiteli

09 Ohodnotte auto majitele

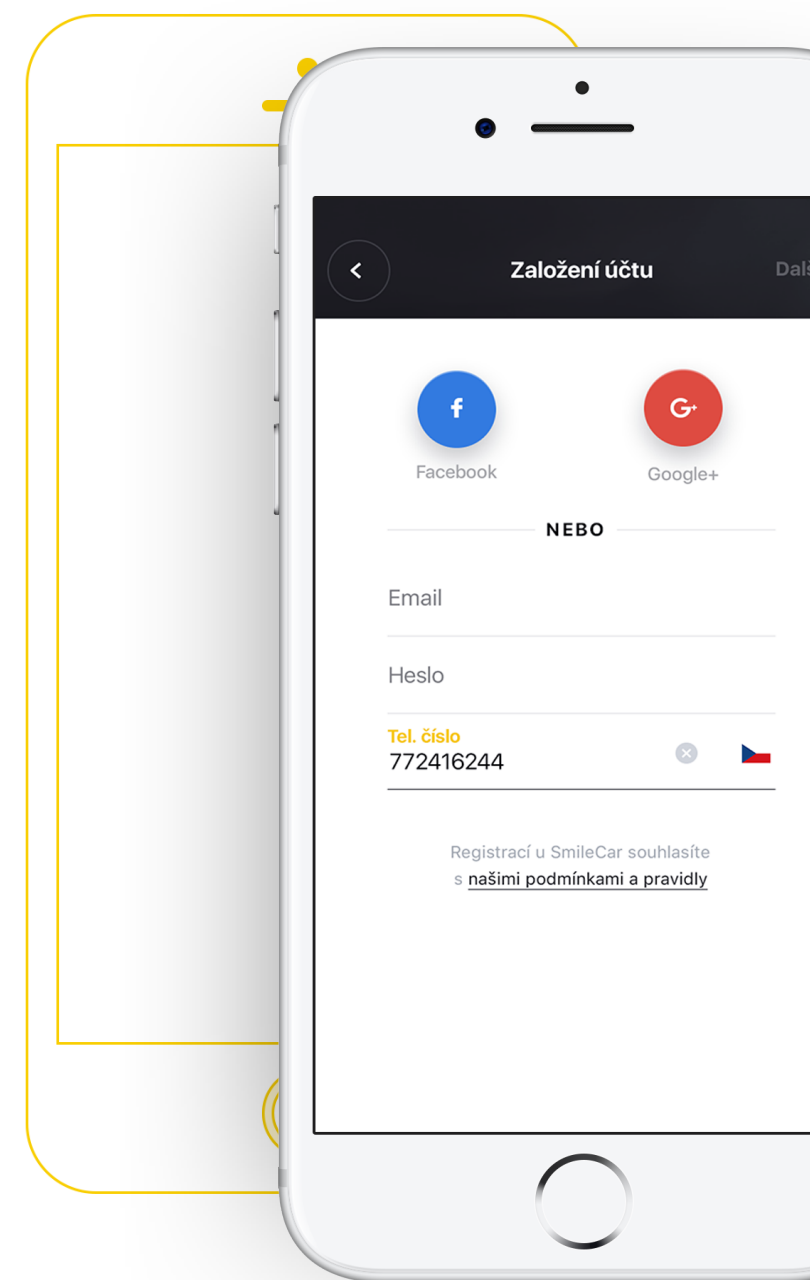
10 Vrátime Vám zálohu

11 Jak postupovat při nehodě



ZAREGISTRUJTE SE A VYPLŇTE SI PROFIL

- 1.** Stáhněte si do svého telefonu mobilní aplikaci SmileCar nebo použijte webovou aplikaci na stránkách **www.smilecar.com**
- 2.** Celý proces registrace probíhá elektronicky, trvá **pár minut** a není potřeba **žádné zdlouhavé papírování**. Zaregistrujete se pomocí Facebook účtu, Google účtu nebo vyplněním Vašich osobních údajů.
- 3.** Přes SMS Vám přijde **ověřovací kód**, kterým potvrdíte registraci a přejdete k vyplnění detailů svého profilu. Lze se zaregistrovat i jako právnická osoba a plátce DPH.
- 4.** Ověříme si Váš občanský průkaz, řidičský průkaz a pomocí mikrotransakce i Vaši platební kartu (SmileCar Vám strhne částku v maximální výši 1 Kč, která Vám bude vrácena na účet).



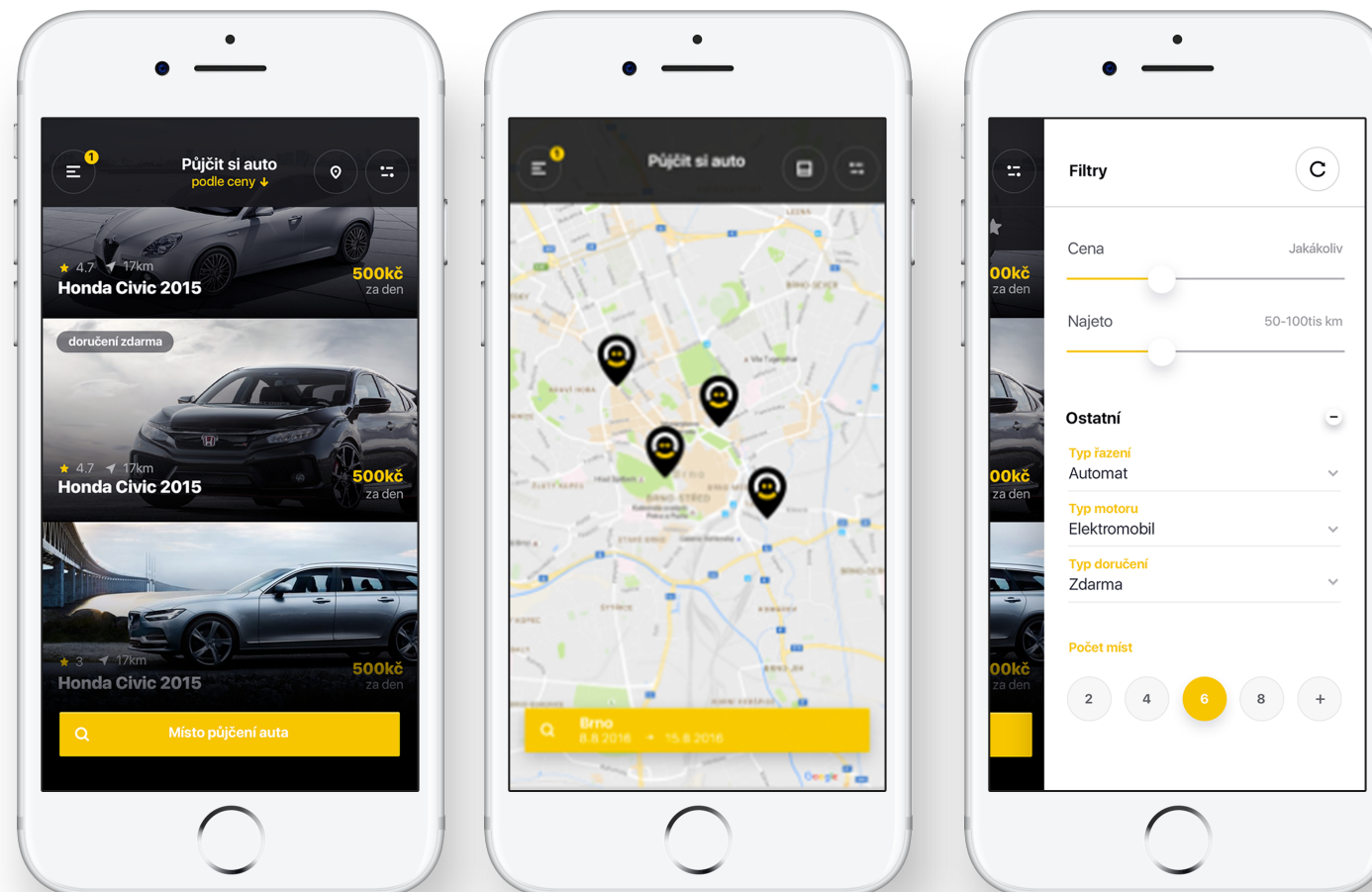
TIP: Kvalitně vyplněný profil zvyšuje Vaši šanci na rychlejší pronajmutí vozu.



VYBERTE SI IDEÁLNÍ VŮZ A POŠLETE OBJEDNÁVKU

1. Vyberte si v aplikaci vůz podle Vašich preferencí (značka, cena, vzdálenost od Vás, počet sedadel), zvolte **dobu půjčení** a zašlete majiteli **žádost o rezervaci**.

2. Nezapomeňte si projít **celý profil auta**, majitel může totiž v popisu uvést, že v autě je např. zakázáno kouřit nebo přepravovat zvířata.

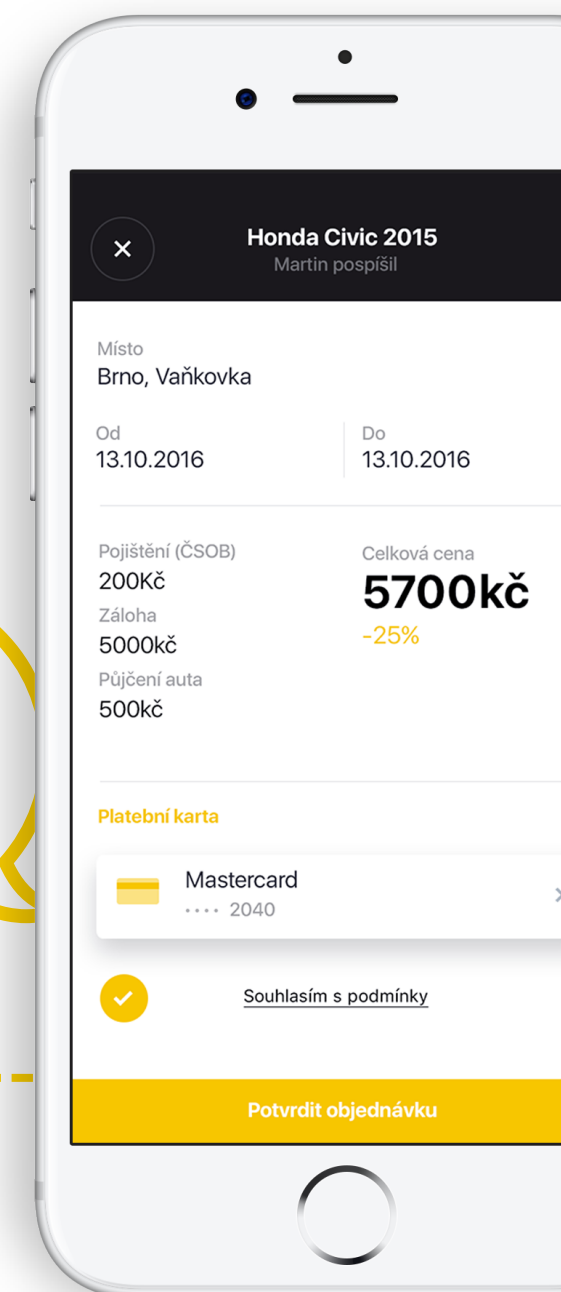
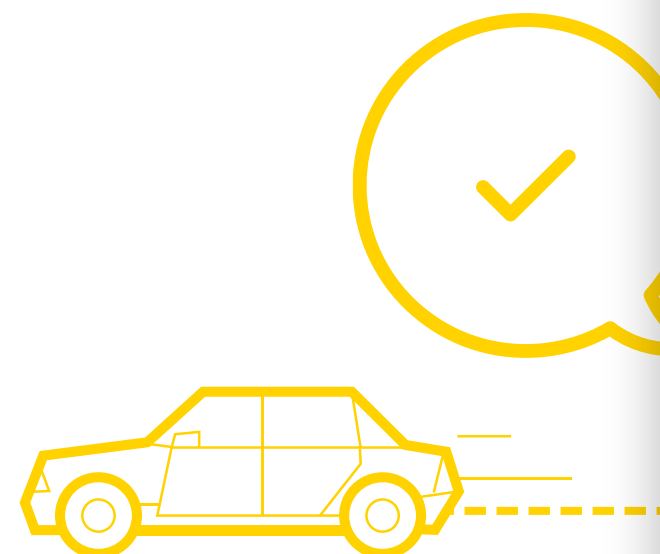


TIP: V podrobném popisu auta najdete také veškeré detaily ohledně spotřeby, nájezdu vozidla, ceny půjčovního i recenze ostatních uživatelů.



MAJITEL SE VYJÁDŘÍ

- 1.** Po odeslání žádosti o rezervaci má majitel **24 hodin** na rozhodnutí. Do této doby musí rezervaci buď závazně potvrdit, odmítnout a nebo Vás může kontaktovat přes chat pro více informací.
- 2.** Pokud je Vaše žádost o rezervaci **závazně potvrzena**, stačí se jen přes chat domluvit s majitelem na místě předání.
- 3.** V rámci SmileCar pojištění má **auto zřízené povinné ručení** až do výše 45 mil. a havarijní pojištění se spoluúčastí 5 %. V rámci příplatkových služeb SmileCar nabízíme i **prémiové pojištění** jen s 1% spoluúčastí a pojištění „na blbost“, tedy na nesprávné užití či zacházení s vozidlem až do 50 000 Kč.



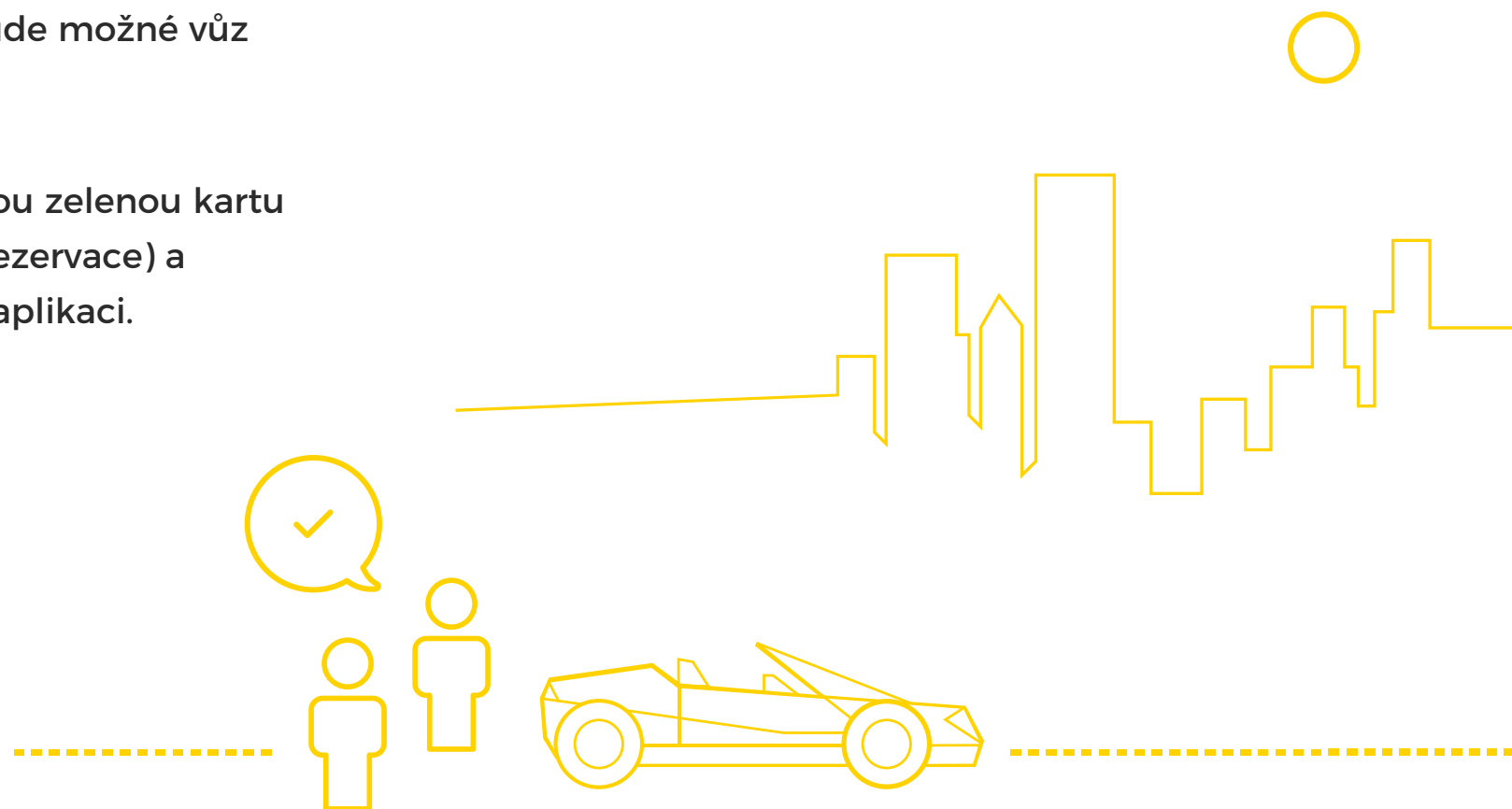
TIP: Zašlete více poptávek najednou. Více žádostí zvyšuje šanci, že se Vám některý z majitelů ozve ihned. Po závazném potvrzení jedné rezervace můžete zbylé žádosti stáhnout.



PŘIPRAVTE SE NA PŘEVZETÍ VOZU

1. Ujistěte se, že víte, kam a v kolik hodin se máte dostavit, aby na Vás nemusel majitel vozu čekat. Berte na vědomí, že Vám bude z karty stržena částka za rezervaci i **záloha ve výši 5 000 Kč**. Pokud na účtu nebudete mít dostatečný zůstatek, nebude možné vůz převzít.

2. Nezapomeňte si s sebou vzít doklady, dočasnou zelenou kartu (obdržíte ji elektronicky společně s potvrzením rezervace) a **nabitý mobil**, jelikož předání vozu probíhá přes aplikaci.

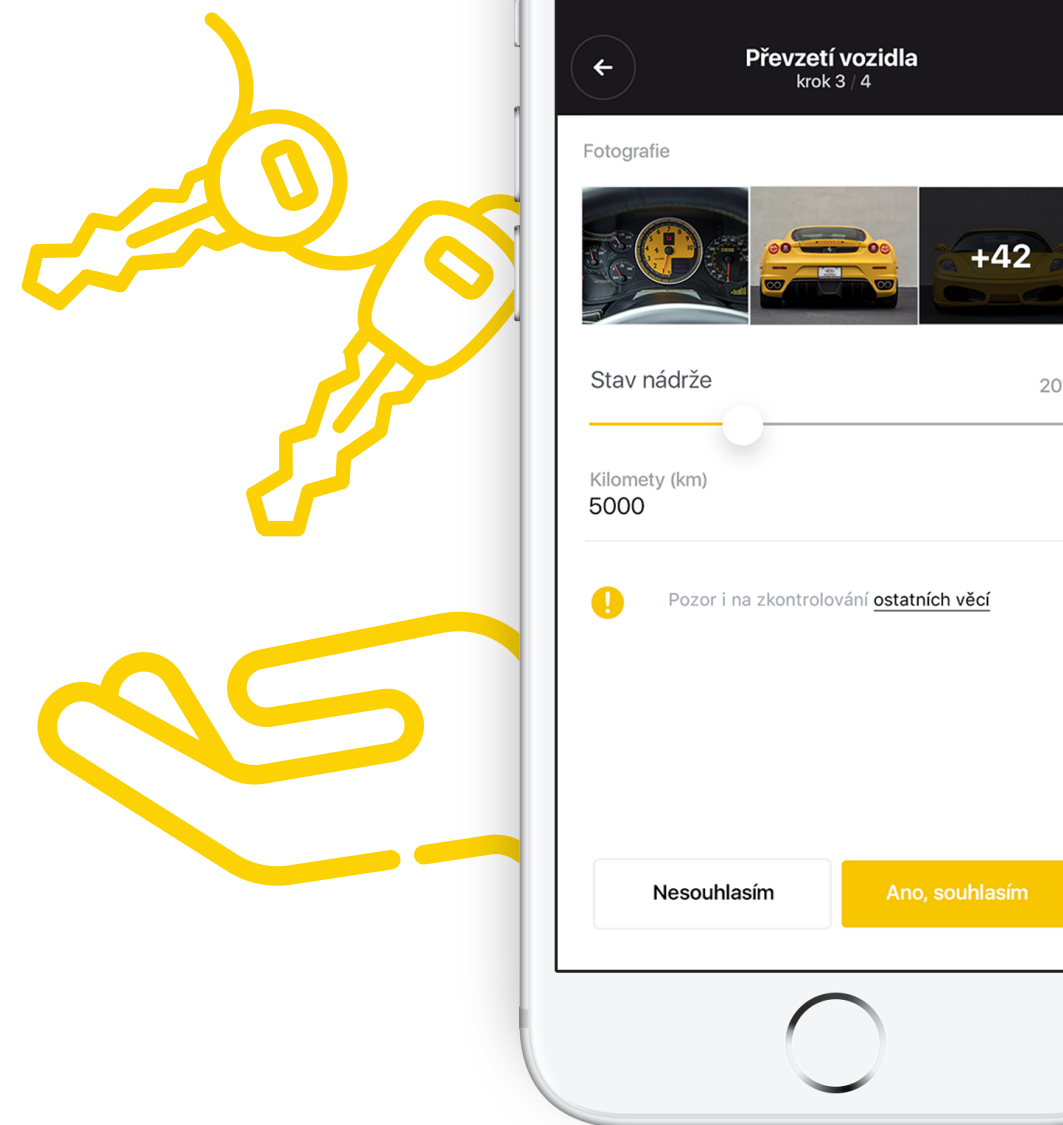


TIP: Zvolte prémiové pojištění, SmileCar Vám pak strhne zálohu pouze ve výši 1 000 Kč.



PŘEVEZMĚTE SI OD MAJITELE VŮZ

1. Samotným převzetím vozidla Vás provede aplikace. Obvykle si nejprve majitel ověří **Vaše jméno oproti dokladu**, aby měl jistotu, že půjčuje vůz správné osobě.
2. Společně s majitelem obejděte vůz a **zkontrolujte jeho stav**.
3. Vyfotťte auto zevnitř a z venku, uveďte momentální stav nádrže i **počet najetých kilometrů** na tachometru.
4. Fotky můžete pořídit Vy nebo majitel, každopádně čím více jich pořídíte, tím lépe, neboť se **vyhnete případným nepříjemnostem** při vrácení.
5. Pokud je vše v pořádku, v aplikaci vyjádřete **souhlas s převzetím vozu** a jakmile ho potvrdí i majitel, SmileCar Vám strhne z karty zálohu a půjčovné.
6. Po úspěšné transakci Vám majitel předá klíče a Vy tak můžete vyrazit na svou cestu. Před odjezdem si ještě **potvrďte čas** a místo, kde majiteli auto vrátíte.



UŽIJTE SI VŮZ

1. S půjčeným vozidlem můžete cestovat **po celé Evropě**, pokud majitel neuvedl jinak.
2. Před vrácením vozidla **nezapomeňte doplnit palivo** a vůz uklidit.
3. Pokud během používání vozu dostanete pokutu, musíte ji zaplatit a **ohlásit majiteli**. (Stejně tak, když majiteli přijde zpětně pokuta, která byla udělena v době Vašeho pronájmu.)



PŘEDÁTE VOZIDLO ZPĚT MAJITELI

- 1.** Na vrácení vozu dorazte včas, v **případě zpoždění** způsobíte nejen problémy majiteli, ale navíc Vám může být udělena pokuta.
- 2.** Po příjezdu společně s majitelem opět **obejděte auto a zkontrolujte jeho stav** včetně kontrolek, nádrže a počtu ujetých kilometrů.
- 3.** Celým procesem Vás **provede aplikace**, jeden z Vás auto několikrát vyfotí. Pokud je vše v pořádku, tak oba dva potvrdíte předání v aplikaci a vrátíte majiteli klíče.
- 4.** Pokud jste s autem urazili více kilometrů, než je stanovený limit, aplikace automaticky dopočítá cenu navíc. **Částku po ukončení nájmu strhne SmileCar** ze zálohy nebo karty a připíše na účet majitele.



TIP: Předávací protokol mohou začít vyplňovat obě strany. Až jedna strana předávací protokol potvrdí, odešle se protokol automaticky na telefon toho druhého.



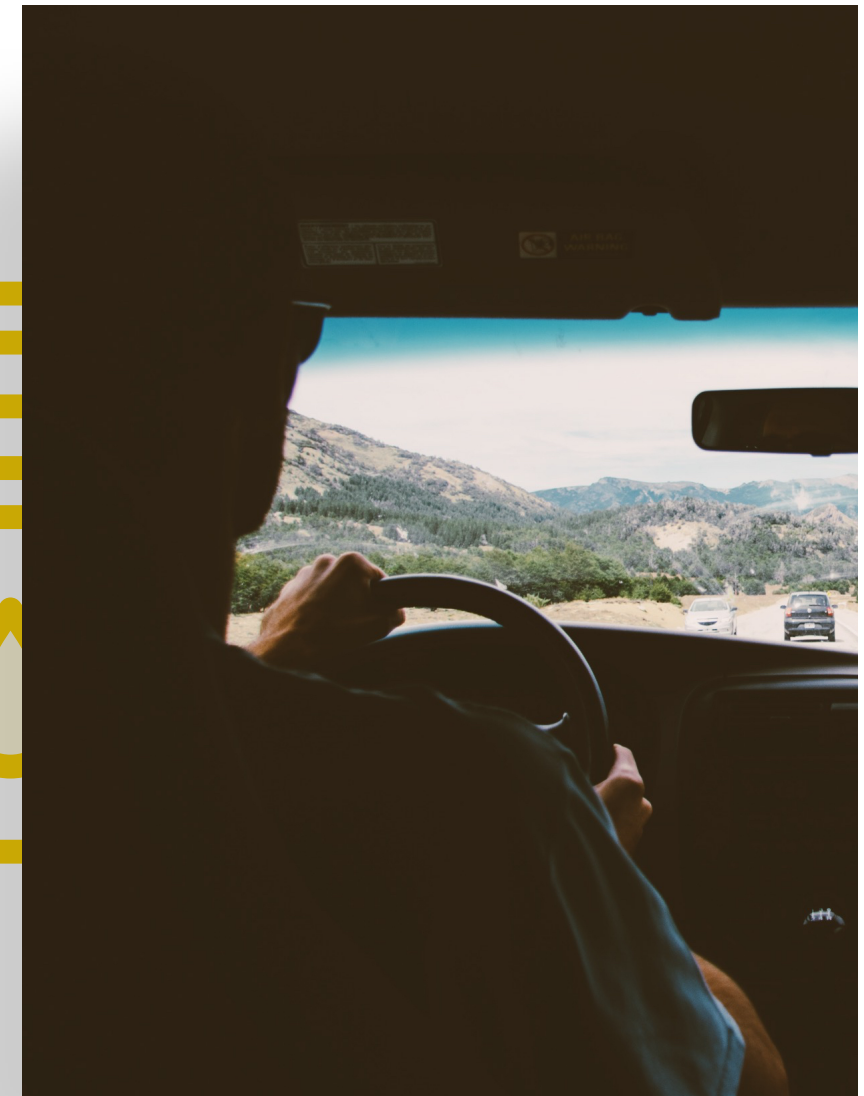
MOŽNÉ PROBLÉMY

1. Pokud majiteli vrátíte auto jen s **půlkou nádrže**, i když jste mu ho předal s **plnou**, tak nabízíme několik řešení:

Domluvíte se s majitelem, že mu dáte **hotovost na dotankování**.

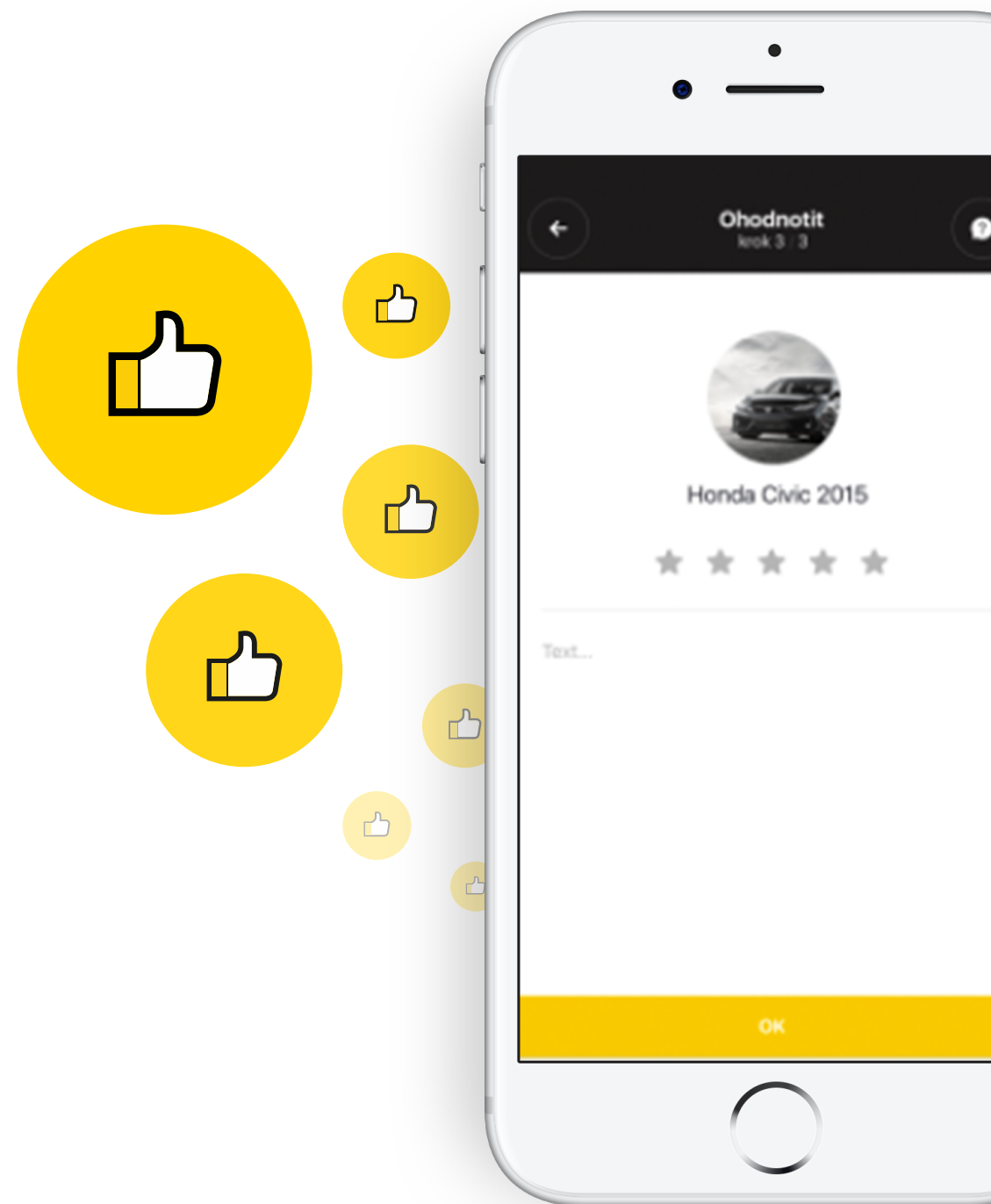
Při vrácení zaznamenáte reálný stav nádrže do aplikace a SmileCar **spočítá a naúčtuje Vám chybějící palivo**. Pokud to ale budete řešit přes aplikaci, často to pro Vás vyjde draž, protože budete muset platit i **administrativní poplatek**.

2. Pokud majitel nechce od Vás auto převzít (např. z důvodu drobných poškození), uvedete to **v aplikaci**. Ideální je, když se oba dva domluvíte na náhradě škody, pokud je **škoda závažná**, kontaktujte call centrum SmileCar.



OHODNOŤTE AUTO MAJITELE

1. Vůz je úspěšně předán zpět **majiteli**.
2. V aplikaci vozidlo **ohodnotíte**.
3. Hodnocení pomocí hvězdiček (5-nejlepší, 1-nejhorší) je **povinné**, komentář **dobrovolný**. Nicméně budeme rádi, pokud připojíte i co nejobektivnější slovní hodnocení, neboť tím pomůžete ostatním uživatelům **SmileCar**.
4. Majitel naopak udělí **hodnocení Vám**.



TIP: Nájemci s vyšším hodnocením mají vyšší šanci na půjčení vozu.



VRÁTÍME VÁM ZÁLOHU

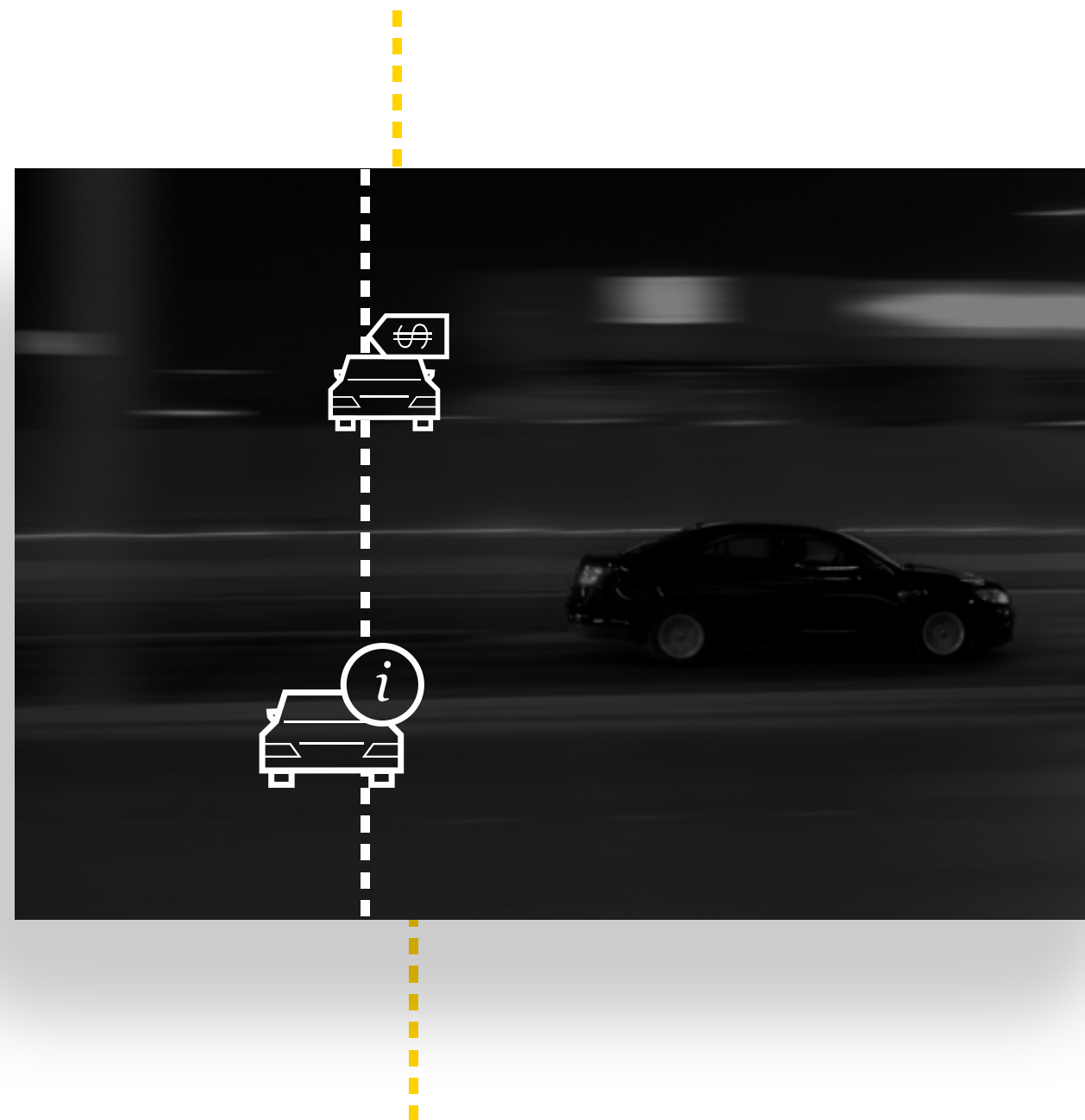
1. Do pár pracovních dnů po skončení nájmu Vám pošleme zpět zálohu.

2. Pevně věříme, že díky SmileCar pro Vás bude cestování jednodušší.

3. Pokud by během Vaší cesty nastaly jakékoliv další **komplikace**, kontaktujte naše call centrum na:

+420 220 311 769

4. V případě jakýchkoliv dalších otázek se můžete se podívat na naše **FAQ, Všeobecné obchodní podmínky** a nebo nás kontaktujte na **info@smilecar.com**



JAK POSTUPOVAT PŘI NEHODĚ

1. V případě zranění osob poskytněte první pomoc, **přivolejte lékaře** (155 nebo 112).

Neměňte polohy vozidel na místě nehody, pokud to není nutné k záchraně zraněných nebo pro zabezpečení provozu.

2. Policii (158 nebo 112) přivolejte vždy:

Pokud je někdo **zraněn** (usmrčen)

Dojde-li ke škodě na některém ze zúčastněných vozidel včetně přepravovaných věcí **převyšující 100 000 Kč.**

Dojde-li ke škodě na majetku **třetí osoby** (např. objekt mimo komunikaci, zaparkované vozidlo, srna, plot, sloup veřejného osvětlení), s výjimkou škody na vozidle, jehož řidič má účast na dopravní nehodě.

Dojde-li k poškození nebo **zničení pozemní komunikace** (dopravní značení, svodidla apod.), výše škody nerozhoduje.

V případě, že se s ostatními účastníky dopravní nehody **nemůžete shodnout** na zavinění.

Účastníci dopravní nehody nemohou sami bez vynaložení nepřiměřeného úsilí zabezpečit obnovení **plynulosti provozu** na pozemních komunikacích.

Pokud dojde k poškození **vozidla neznámým pachatelem** nebo k odcizení celého vozidla.



JAK POSTUPOVAT PŘI NEHODĚ

1. Nehoda bez nutnosti volat Policii

Účastníci dopravní nehody jsou povinni v případech, kdy nevznikne povinnost oznámit nehodu policii, sepsat **společný záznam o dopravní nehodě**, který podepíší a neprodleně předají pojistiteli. Pro tento případ existuje pomůcka ve formě evropského formuláře záznamu dopravní nehody. Má-li druhý účastník nehody tentýž formulář, schválený Comité Européen Assurances, ale v jiné řeči, jsou tyto formuláře stejné. Můžete si proto jeho obsah bod po bodu na základě vlastního formuláře přeložit.

V záznamu uveďte eventuální **svědky nehody**, jejich jména a adresy, zejména pokud se Váš názor liší od ostatních účastníků nehody.

Pokud je to možné, místo nehody **nafotťte z různých úhlů** vč. detailu všech poškození.

2. Událost v zahraničí

V případě škodné události v zahraničí ohlásit tuto škodnou událost **místní policii** nebo jinému příslušnému orgánu veřejné moci a pojistiteli **písemně doložit** výsledky jejího či jeho šetření.



JAK POSTUPOVAT PŘI NEHODĚ

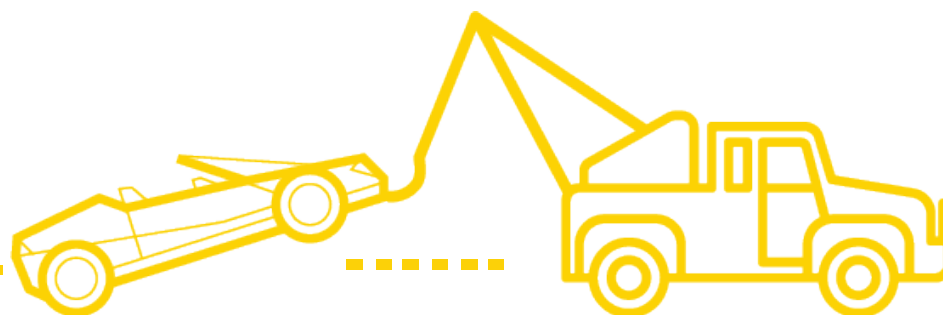
1. Oznámení škody pojišťovně

Pokud jste viník nehody nebo došlo ke škodě na pojištěném vozidle, oznamte vznik škody SmileCar co nejdříve, na telefon **+420 220 311 769**.

Pojistitel si vyžádá **doklady a informace**, které bude potřebovat k šetření pojistné události pokud jste poškozený, uplatněte nárok na náhradu škody u **pojišťovny viníka**.

2. Odtah vozidla

V případě havárie, odcizení nebo poruchy motorového vozidla, se pojištěný může obrátit na asistenční službu ČSOB Pojišťovna Asistence na telefon **+420 222 803 442 s nepřetržitou službou 24 hodin denně**.



SmileCar

WWW.SMILECAR.COM

