



Aluguer inteligente de automóveis

<b>1. EFECTUAR RESERVAS</b>	<b>02</b>
<b>2. CANCELAMENTO DE RESERVAS</b>	<b>02</b>
<b>3. ALTERAÇÃO DE RESERVAS</b>	<b>03</b>
<b>4. COMPUTADOR DE BORDO</b>	<b>04</b>
<b>5. ACEDER AO VEÍCULO</b>	<b>05</b>
<b>6. VERIFICAÇÃO DE DANOS, AVARIAS, DEFEITOS E DOCUMENTOS</b>	<b>06</b>
<b>7. INICIAR VIAGEM</b>	<b>07</b>
<b>8. INTERRUPTÃO DA CONDUÇÃO</b>	<b>08</b>
<b>9. ENTREGA DO VEÍCULO</b>	<b>08</b>
<b>10. REABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEL</b>	<b>09</b>
<b>11. PROCEDIMENTO EM CASO DE ACIDENTE</b>	<b>12</b>
<b>12. VIAGENS AO ESTRANGEIRO</b>	<b>12</b>



## 1- EFECTUAR RESERVAS



**ACEDA A [WWW.MOBCARSHARING.PT](http://WWW.MOBCARSHARING.PT) OU ENTRE EM CONTACTO COM O ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO 707 20 70 80.**

### 1. Introduza ou forneça as seguintes informações:

- Número de Cliente / Utilizador
- Nome
- PIN
- Hora início da reserva
- Hora fim da reserva
- Estação / Local
- Veículo e estação pretendidos
- Veículo ou estação alternativos (caso o que pretenda não se encontre disponível)



### 2. Caso aceda ao atendimento telefónico, peça ao operador para repetir os dados da reserva. Certifique-se de que estes estão correctos.

**Nos pedidos efectuados através do Atendimento ao Cliente Mob Carsharing, somente as informações confirmadas pelo operador serão consideradas para reserva e respectivo pagamento.**

Aconselhamos a realização da reserva com uma boa margem de segurança. Lembramos-lhe que, ao definir a hora de entrega, está a dar a outros membros a oportunidade de requisitarem o mesmo veículo, pelo que não poderão haver atrasos na entrega do mesmo.



## 2 - CANCELAMENTO DE RESERVAS



O cancelamento de uma reserva deverá ser comunicado ao **Atendimento ao Cliente** por telefone ou pela internet com uma antecedência mínima de 4h relativamente à hora/data prevista para início da utilização.

Nas situações de cancelamento com uma antecedência inferior a 4h relativamente à hora/data prevista, o cliente suportará, a título de penalização, o encargo fixado na tabela de custos adicionais anexa ao contrato, que corresponde ao pagamento de metade da tarifa-tempo das horas de reserva em sobreposição com o período de 4h a partir do momento em que cancela a reserva (ver exemplo nos quadros 1, 2 e 3).

### Quadro 1. Cancelamento da reserva com pelo menos 4 horas de antecipação

	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
RESERVA INICIAL DAS 16H ÀS 22H								■	■	■	■	■				
CANCELAMENTO DA RESERVA ÀS 11H50								■	■	■	■	■				
AVISO PRÉVIO DE CANCELAMENTO 4H ANTES DA HORA DE INÍCIO DA RESERVA				■	■	■	■									

### Quadro 2. Cancelamento da reserva 3 horas antes do início da reserva

	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
RESERVA INICIAL DAS 16H ÀS 22H								■	■	■	■	■				
CANCELAMENTO DA RESERVA ÀS 12H50								■	■	■	■	■				
PENALIZAÇÃO DE 50% DO CUSTO DE 1H RESULTANTE DA SOBREPOSIÇÃO DAS 4H HORAS DE AVISO PRÉVIO					■	■	■	■								

### Quadro 3. Redução de 1 hora ao período de reserva inicial

	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
RESERVA INICIAL DAS 16H ÀS 22H								■	■	■	■	■	■			
REDUÇÃO DE 1H DA RESERVA INICIAL													■			
PENALIZAÇÃO DE 50% DO CUSTO DE 1H RESULTANTE DA SOBREPOSIÇÃO DAS 4H HORAS													■	■	■	■



## 3 - ALTERAÇÃO DE RESERVAS



Caso pretenda alterar a reserva (aumentar ou reduzir os períodos contratados, alterar data, etc...), deverá contactar o nosso Atendimento ao Cliente ou aceder a [www.mobcarsharing.pt](http://www.mobcarsharing.pt).

Se o veículo que está a utilizar se encontrar reservado por outrem, para o período pretendido, não lhe será permitida a alteração do período da sua reserva sendo obrigatória a entrega na hora e parque pré acordadas.

Caso pretenda, aumentar ou reduzir o período da reserva durante o seu tempo de aluguer, poderá fazê-lo a partir do veículo, de 2 formas (ver ponto 4 do manual):

- Navegando pelos menus da consola
- Contactando o nosso atendimento (primindo o botão com o símbolo de telefone existente na consola)

Se deixar expirar o prazo e não entregar o veículo no local combinado, ficará sujeito a aplicação automática de uma penalização fixada na tabela anexa ao contrato.

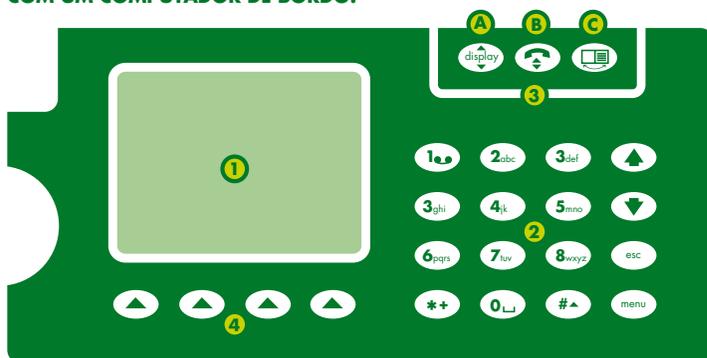
Neste caso, não deverá trancar o veículo antes da entrega no parque, sob pena de bloqueio automático do mesmo.

De acordo com as condições contratuais, se o seu atraso impossibilitar a concretização de uma reserva por parte de outro cliente / utilizador, ser-lhe-ão imputados os prejuízos causados a estes.



## 4 - COMPUTADOR DE BORDO

CADA VEÍCULO MOB CARSHARING ESTÁ EQUIPADO COM UM COMPUTADOR DE BORDO.



### EQUIPAMENTO:

- 1 Ecrã:** destinado à visualização de informações
- 2 Teclado:** para inserir código PIN, datas, horas, etc
- 3 Teclas de ação:** para accionar funções imediatas:
  - A Tecla “display”** – baixa ou recolhe o ecrã (apenas quando o veículo está desligado)
  - B Tecla “telephone”** – estabelece uma chamada para o Atendimento ao Cliente MobCarsharing
  - C Tecla “dia/noite”** – permite adaptar o espelho para a “posição noite”
- 4 Teclas de função:** para a escolha da funcionalidade pretendida ou para mover o cursor dentro do ecrã – ex. prolongar reserva

Depois de abrir o carro, colocando o Cartão Lisboa Viva / Cartão Empresa no campo de validação, o ecrã do computador de bordo apresentará as informações básicas sobre a sua reserva: dia, data, hora de início e fim da reserva.

**Ao tentar aceder ao carro antes da hora de início da reserva, as portas permanecerão bloqueadas. Se chegar depois da hora de finalização da reserva, o mesmo acontecerá.**

#### **O SISTEMA ACOMPANHA A SUA VIAGEM E APRESENTA AS SEGUINTE INFORMAÇÕES:**

- dia, hora de início e fim da reserva
- quilómetros percorridos
- hora actual
- funções várias

#### **AUMENTAR / REDUZIR PERÍODO DE RESERVA**

Se a sua reserva ainda não expirou e pretende aumentar ou reduzir o respectivo período, pode fazê-lo através do computador de bordo, com o veículo desligado.

1. Carregue no botão: Res + / Res – (teclas de função)
2. Introduza o seu PIN (teclado)
3. Introduza o novo dia e/ou hora de finalização da reserva (teclas de função +teclado)
4. Confirme a sua alteração (aceitar) ou anule a operação (cancelar).
5. Transmissão: deverá aguardar enquanto o sistema transfere a informação ao servidor central.  
Esta operação pode demorar entre 20 a 40 segundos.
6. Confirmação: se a alteração da reserva for permitida, o sistema fornece a confirmação no ecrã.

No caso da alteração pretendida não ser viável, poderá visualizar no ecrã o tempo máximo permitido para o prolongamento.

#### **CONTACTAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Para contactar um operador do Atendimento ao Cliente Mob Carsharing, deverá pressionar a tecla com o símbolo do telefone, situada na parte superior do equipamento.

Também poderá fazê-lo premindo a seta da respectiva função, que se encontra por baixo do ecrã. Atenção: tecla indisponível com o computador de bordo recolhido. Para aceder a esta função pressionar a tecla display com a ignição desligada.



## **5 - ACEDER AO VEÍCULO**

#### **DIRIJA-SE AO PARQUE MOB CARSHARING ESCOLHIDO QUANDO EFECTUOU A RESERVA.**

*Se o veículo reservado não se encontrar estacionado no parque acordado, por favor, certifique-se de que se dirigiu ao parque combinado. Se for este o caso, por favor, aguarde 10 minutos e caso este não lhe seja disponibilizado, contacte o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.*

*Na falta de veículo, o membro poderá pedir o cancelamento e reembolso do pagamento efectuado. No caso de pretender um veículo alternativo será aplicada a tarifa de reserva original ainda que a categoria do veículo de substituição seja superior.*



### PARA ABRIR O VEÍCULO, POR FAVOR:

1. Encoste o seu Cartão Lisboa Viva / Cartão Empresa ao campo de leitura de cartões (aproximando-o do pára-brisas) e mantenha-o aí pelo menos durante 2 segundos.
2. As portas do veículo serão desbloqueadas automaticamente. Abra a porta e entre no carro.



**O veículo não abre? Se acender uma luz vermelha no dispositivo de bloqueio, significa que o cartão está ativo mas a leitura para o acesso ainda não foi activada.**

**Se for qualquer outro problema, o ecrã do computador de bordo indicará a sua origem. Deverá relatá-lo ao Atendimento ao Cliente Mob Carsharing logo que possível.**



## 6 - VERIFICAÇÃO DE DANOS, AVARIAS, DEFEITOS DOCUMENTOS E EQUIPAMENTOS

**ANTES DE INICIAR A SUA VIAGEM VERIFIQUE SE O VEÍCULO TEM DANOS, AVARIAS E/OU DEFEITOS. SE ENCONTRAR ALGO A ASSINALAR, PROCEDA DA SEGUINTE FORMA:**

- a) Certifique-se de que a avaria ou defeito detectado se encontra registado no diário de bordo. Caso os problemas já se encontrem registados não será necessário repetir o registo.
- b) Caso o dano, avaria ou defeito não se encontre registado, o condutor deve, antes do início da viagem, comunicá-lo ao Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.

### PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO:

1. Número de Cliente / Utilizador
2. Nome completo
3. Data e hora em que constatou a ocorrência
4. Pequeno resumo descritivo do sucedido
5. Assinatura

### REGISTO DE DANOS, AVARIAS E DEFEITOS

Nº Cliente \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Data / Hora \_\_\_\_\_

[Planta do veículo para assinalar a zona dos danos]



Zona destinada a um pequeno descritivo e informação sobre os danos ou avaria.



**Atenção:** Se verificar que o veículo não está em condições de ser utilizado por força de danos, avarias ou defeitos, interrompa de imediato a sua utilização, contacte o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing e solicite instruções.

**Antes de iniciar a sua viagem, certifique-se da existência dos seguintes documentos no interior do veículo:**

- Manual do veículo
- Dossier do veículo (manual do utilizador + diário de bordo)
- Cartão de abastecimento (inserido no computador de bordo)
- Comprovativo do seguro e dístico
- Cópia autenticada do documento único do veículo
- Contrato modelo

**Certifique-se igualmente da existência:**

- Chave do veículo
- Triângulo de sinalização
- Colete reflector



**Na ausência de qualquer destes elementos contactar de imediato Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.**



## 7 - INICIAR VIAGEM



**1.** Retire a chave do porta-luvas do veículo ou do cinzeiro.



**2.** Confirme, no computador de bordo, se os dados da sua reserva estão correctos.  
Caso a finalização da reserva esteja incorrecta, por favor, contacte o Atendimento ao Cliente.



**3.** Pode agora ligar o automóvel com a chave e dar início à sua viagem.



**4.** No final, o computador de bordo mostrará o tempo e quilómetros percorridos.



**Apenas deverá conduzir o veículo na posse da folha de rosto do contrato ou caso se aplique, folha de registo de condutor autorizado.**



## 8 - INTERRUÇÃO DA CONDUÇÃO



1. Desligue o veículo e retire a chave de ignição.



2. Deverá deixar sempre a chave no interior do veículo, no porta-luvas ou no cinzeiro.

3. Deverá trancar sempre o veículo com o Cartão Lisboa Viva / Cartão Empresa.



4. De regresso ao veículo, apenas terá de desbloquear o automóvel com o Cartão Lisboa Viva / Cartão Empresa e tornar a ligá-lo através da introdução da chave na ignição.



## 9 - ENTREGA DO VEÍCULO

(retorno ao parque de origem)

1. O veículo deverá, sempre, ser entregue no mesmo parque onde foi levantado.

2. Desligue os faróis, o rádio e as lâmpadas internas do automóvel.

3. Deixe o veículo travado em segurança (nos carros de caixa automática, aconselhamos a consulta do manual do veículo).

4. Poderá ler os dados da sua viagem (tempo e kms percorridos) no computador de bordo.

5. Coloque a chave do veículo no porta-luvas ou no cinzeiro.

6. Saia do automóvel e tranque-o com o Cartão Lisboa Viva / Cartão Empresa, passando-o novamente pelo campo leitor de cartões.

7. O dispositivo de segurança fechará automaticamente o veículo. Certifique-se de que todas as janelas e portas estão convenientemente fechadas.

**A chave deve permanecer sempre no interior do veículo, no mesmo local de onde foi retirada.**

**Caso verifique que inadvertidamente transportou a chave do automóvel, solicita-se o contacto imediato com o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing, de forma a obter instruções de procedimento.**

**Nunca deverá entregar a chave do automóvel a terceiros sem a autorização expressa do Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.**



## 10 - REABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEL

Cada cliente deve proceder à entrega do veículo com pelo menos  $\frac{1}{4}$  de combustível no depósito. Todos os veículos Mob Carsharing terão um cartão de abastecimento para uso exclusivo dos clientes e dos condutores autorizados, colocado na ranhura lateral do computador de bordo, que contém um plafond de 20 Litros.

### **O CARTÃO DE ABASTECIMENTO APENAS PODERÁ SER UTILIZADO NO VEÍCULO OBJECTO DA RESERVA EFECTUADA.**

**Utilize sempre que possível o cartão de abastecimento.**

**Caso o cartão esteja em falta ou com defeito, deverá contactar o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.**

O cartão de abastecimento é aceite apenas nas bombas de gasolina da respectiva marca. Caso opte por abastecer o veículo em bomba de gasolina diversa, o condutor poderá efectuar o abastecimento a expensas suas sem autorização prévia da locatária e solicitar o reembolso das quantias suportadas, através da apresentação da respectiva factura recibo com indicação escrita da matrícula do veículo abastecido.

### **Para que a factura de abastecimento possa ser considerada, por favor tenha em atenção os seguintes pontos:**

- Independentemente da forma de pagamento que escolher (através do uso do cartão de abastecimento ou pagamento directo), solicite a emissão de factura.
- O original da factura é indispensável ao seu reembolso e contabilização.
- Identifique sempre a factura com o seu número de Cliente / Utilizador.
- Insira os dados referentes ao abastecimento efectuado no diário de bordo, na parte que lhe é destinada.
- Envie para o nosso balcão de atendimento a sua factura devidamente identificada para que lhe seja restituído o montante pela mesma titulado, colocando-a no interior de um dos envelopes que constam do dossier Mob Carsharing do veículo. Por favor, preencha e assine a carta contida no envelope e de seguida deposite-o num posto dos CTT.
- Sempre que efectuar o pagamento com recurso ao cartão de abastecimento, também deverá proceder conforme descrito no ponto anterior, para o envio da factura para o balcão de atendimento Mob Carsharing.

Tenha atenção ao combustível escolhido ao abastecer o veículo. Caso abasteça com um tipo de combustível inadequado, deverá interromper de imediato a utilização do veículo e contactar o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.

Todos os danos causados por abastecimento errado são da integral responsabilidade do cliente e não se encontram cobertos por qualquer seguro.

### COMO ABASTECER COM O CARTÃO DE ABASTECIMENTO MOB CARSHARING:

- Retirar o cartão da ranhura lateral do computador de bordo e verificar o PIN no visor
- Passar o cartão magnético na máquina de pagamento
- Introduzir o código que lhe foi previamente apresentado
- Confirmar e recolher o recibo
- Abastecer o veículo
- Colocar o cartão de abastecimento na ranhura do computador de bordo do veículo
- Enviar a factura, identificada com o seu número de Cliente / Utilizador, para o balcão de Atendimento Mob Carsharing



**BOLSA PARA DOCUMENTOS  
DO CARRO E ENVELOPES  
PARA ENVIO DE FACTURAS**

**BOLSA PARA  
CONTRATO MODELO**

## FOLHA DE REGISTO DE ABASTECIMENTO, ÓLEO E/OU LAVAGEM

A Carristur fará periodicamente revisões gerais à sua frota. Em casos especiais e justificáveis, quando o cliente verificar que o veículo não está em condições, poderá deslocar-se a uma estação de serviço e proceder à sua limpeza e/ou restituição dos níveis de óleo.

No Diário de Bordo, deverão ser inseridos todos os dados de abastecimento, colocação de óleo ou lavagem do automóvel, através do preenchimento do formulário nos termos seguintes:

### REGISTO DE ABASTECIMENTO

Nº Cliente		_____
Nome		_____
Data / Hora		_____
Kms		_____
Combustível	Litros	_____
Óleo	Quantidade	_____
Lavagem	Valor	_____
Valor Total		_____
Forma de Pagamento	CARTÃO DE ABASTECIMENTO <input type="checkbox"/>	OUTROS <input type="checkbox"/>

Assinatura \_\_\_\_\_

**mob** carsharing

### A preencher:

1. Número de membro
2. Nome completo
3. O horário em que abasteceu com combustível e/ou óleo, ou promoveu lavagem do automóvel
4. Quilómetros percorridos na hora do abastecimento e lavagem do automóvel
5. Quantidade de óleo e combustível abastecido
6. Valor da factura em Euros.
7. Forma de pagamento: pagamento próprio.
8. Assinatura

**A cada factura deverá corresponder uma folha de registo.**

**Caso o veículo necessite de combustível, óleo e lavagem, por favor não esqueça que o cartão de abastecimento apenas poderá ser utilizado para o pagamento do combustível.**

**Tanto a lavagem como a reposição de óleo terão de ser pagas directamente pelo cliente, que deverá encaminhar a factura para o atendimento Mob Carsharing, solicitando a restituição do montante suportado. Em caso de dois pagamentos distintos (cartão de abastecimento + pagamento próprio), o cliente deverá efectuar dois registos no diário de bordo.**



## 11 - PROCEDIMENTO EM CASO DE ACIDENTE

- Vista o colete.
- Acenda os piscas e coloque o triângulo a uma distância, no mínimo de 100 metros, do local do acidente.
- Se possível dê os primeiros socorros aos acidentados
- Ligue para o serviço de urgência 112, identifique-se e indique o local onde se encontra, fornecendo descrição resumida do acidente.
- Participe à Polícia e solicite a sua vinda ao local do acidente requerendo que tome nota da ocorrência
- Recolha as provas do acidente e, se possível, fotografe o local.
- Preencha a Declaração Amigável com a ajuda das informações sobre o veículo.
- Informe imediatamente o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing sobre o acidente.
- Registe a ocorrência no Diário de Bordo.
- Providencie o envio da Declaração Amigável e demais documentação relacionada para o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing.



## 12 - VIAGEM AO ESTRANGEIRO

Caso pretenda deslocar-se para fora do país, informe-se previamente do procedimento a adoptar, contactando o Atendimento ao Cliente Mob Carsharing, com antecedência de 2 dias úteis.