

Часто задаваемые вопросы

- 1. Кто может стать клиентом сервиса BestCar?** - Клиентом сервиса может стать любой гражданин РФ старше 21 года, имеющий постоянную регистрацию на территории РФ, водительское удостоверение категории «В», стаж от 2 лет и соответствие требованиям службы безопасности «BestCar».
- 2. Могут ли иностранцы воспользоваться сервисом?**
Возможность рассматривается службой безопасности. Для этого нужно перейти по кнопке «Перейти в Автопрокат» и связаться с менеджером по телефону 8(863) 2-600-500.
Оставить заявку на бронирование автомобиля и предоставить документы для проверки.
- 3. Как стать клиентом сервиса проката автомобилей?** Для того чтобы стать клиентом сервиса, Вам необходимо:
 - Внимательно ознакомиться с условиями Договора о присоединении.
 - Скачать мобильное приложение «BestCar» в AppStore или Google Play.
 - Пройти регистрацию в мобильном приложении (заполнить анкетные данные, прикрепить банковскую карту и фотографии документов).
 - Ожидать уведомление о результатах проверки Вашей заявки по электронной почте и SMS.
 - Забронировать машину и пользоваться сервисом
- 4. Каков срок проверки предоставленных документов?**Срок рассмотрения заявок от граждан РФ составляет не более 24 часов. Процесс верификации иностранных граждан не более 36 часов.
- 5. Что делать, если вашу заявку отклонили?** Постарайтесь устранить причину отказа и отправить повторный запрос на регистрацию. В случае, если Вам было отказано без объяснения причин, воспользоваться сервисом, скорее всего, не получится. Пожалуйста, проявите понимание и не воспринимайте отказ близко к сердцу. Внутренние стандарты верификации едины для всех. Так же вы можете связаться со

службой поддержки для уточнения нюансов по тел. 8-(863)-200-3000.

6. **Какие документы требуются для регистрации?** Для присоединения к сервису Вам потребуются паспорт и водительское удостоверение. В процессе регистрации через мобильное приложение необходимо прикрепить следующие фотографии документов: Разворот паспорта (цельный снимок страниц №2 и №3). Лицо рядом с разворотом паспорта (селфи с разворотом страниц №2 и №3). Страница с постоянной регистрацией (актуальной). Лицевая сторона водительского удостоверения. Обратная сторона водительского удостоверения.
7. **Какие требования к прикрепляемым фотографиям?** Страницы паспорта должны быть целыми, чистыми и без посторонних надписей. Официальные отметки документов должны быть читаемы невооруженным глазом. На фотографии в кадре должны быть видны все 4 угла документа. Убедитесь, что официальные отметки паспорта не закрыты пальцами на селфи. *Рекомендуем делать снимки на плоской поверхности, при хорошем освещении и с выключенной вспышкой (во избежание появления бликов). Если Вы прикрепили неполный комплект документов, или их качество не соответствует установленным требованиям, мы обязательно уведомим Вас об этом по e-mail.
8. **Какие требования к прикрепляемой банковской карте?** Допускается использование именных кредитных и дебетовых карт платежных систем Visa и MasterCard, номер которых состоит из 16 цифр. Вы можете привязать несколько карт и выбрать основную карту - деньги будут списываться только с неё. Сервис использует платежную систему CloudPayments, предоставляющую гарантии безопасности при онлайн-оплате.
9. **Существует ли очная форма подписания Договора?** Осуществить регистрацию в сервисе «BestCAR» возможно очно в главном офисе по адресу: Ростовская область, г. Ростов-

на-Дону, ул. Нансена, дом 148А, офис 205. При себе иметь необходимые документы и банковскую карту

10. **Где можно ознакомиться с Договором?** Актуальная версия Договора о присоединении к сервису «BestCAR» доступна на сайте <https://bestCAR.city/>
11. **Где можно скачать приложение каршеринга «BestCAR»?** Приложение для устройств на базе iOS Вы можете скачать в AppStore, перейдя по ссылке, на сайте <https://bestCAR.city/>, Приложение для устройств на базе Android Вы можете скачать в Google Play, перейдя по ссылке <https://bestCAR.city/>.
12. **Какие автомобили представлены в компании?** Основу автопарка «BestCar» составляют седаны Renault Logan (2017-18 г.в.) (АКПП), DATSUN On-Do (2018 г.в.) (АКПП), и WOLKSWAGEN POLO (2017-18 г.в.) (АКПП). В комплектацию входят: Кондиционер, электроусилитель руля.
13. **Застрахованы ли автомобили «BestCar»?** Все автомобили застрахованы по ОСАГО. Предусмотрена финансовая ответственность в случае ущерба автомобиля: При аварии, произошедшей по вине пользователя, пользователь выплачивает сумму ущерба, но не более 30 000 рублей.
14. **Оснащены ли автомобили подушками безопасности?** Все автомобили оснащены фронтальными подушками безопасности.
15. **Оснащены ли автомобили детскими креслами?** Детские кресла в автомобилях отсутствуют. Но планируется установка якорных креплений ISOFIX, которые, в случае необходимости, позволят Вам установить собственное детское кресло.
16. **Оснащены ли автомобили зарядными устройствами?** Нет, не оснащены. Мы отказались от установки зарядных устройств в автомобили. Как показывает практика, это дополнительное оборудование чаще всего подвержено

вандализму и, как правило, оказывается в не рабочем состоянии, чем вызывает лишь раздражение со стороны арендаторов.

17. **Где находятся ключи от автомобиля?** Ключ от автомобиля зафиксирован в замке зажигания (пожалуйста, не пытайтесь его вынуть). Процесс открытия/закрытия автомобиля осуществляется ТОЛЬКО через мобильное приложение.
18. **Где находятся документы от автомобиля?** Все документы собраны в удобную папку, которая находится в бардачке автомобиля. Пакет документов включает в себя:
СТС (свидетельство о регистрации транспортного средства).
Полис ОСАГО (страховка).
19. **Почему в автомобиле нет запасного колеса?** Запасное колесо изымается сотрудниками компании с целью предотвращения актов хищения или подмены. В случае, если колесо автомобиля было повреждено в процессе поездки, просто сообщите об этом по телефону 8 (863) 200-3000 или в тех. поддержку и следуйте инструкциям специалиста.
20. **Чем должен быть укомплектован автомобиль?** Перед началом аренды следует убедиться в наличии: Пакета документов (бардачок). Ключа от автомобиля (замок зажигания). Резиновых напольных ковриков – 4шт. (салон автомобиля). Щетки-скребка – в зимний сезон (багажник).
21. **Как забронировать автомобиль?** В мобильном приложении выберите любой свободный автомобиль и нажмите клавишу «Забронировать». Автомобиль будет бесплатно ожидать Вас в течение 20 минут. Если Вы не успели добраться до автомобиля за это время, бронирование будет автоматически продлено в платном режиме. Если Вы 2 раза отменили бронирование в течение 24 часов, последующие бронирования будут рассчитываться в платном режиме. Бесплатное бронирование станет доступно только после совершения аренды.

22. **Как управлять тарифами аренды автомобиля?** Вы можете использовать специальный слайд, расположенный в нижней части меню «Управление автомобилем», для переключения между режимами «Поездка» и «Парковка». Просто переводите слайд в нужную сторону, активируя необходимый режим. При переключении режима автомобиль бесшумно уведомит Вас, поморгав «аварийкой» или звуковым сигналом.
23. **Что делать при обнаружении повреждений?**
Сфотографируйте обнаруженные повреждения/загрязнения и отправьте их нам через мобильное приложение или на почту assist.bestcar@gmail.com Настоятельно рекомендуем всегда осматривать автомобиль перед поездкой. Если у автомобиля будут найдены неисправности, не отмеченные вами во время осмотра, ответственность за них может быть возложена на Вас.
24. **Где я могу передвигаться на автомобилях «BestCAR»?**
География пользования сервисом – Ростов-на-Дону с радиусом поездки 30 км (доступно передвижение и нахождение в режиме «Парковка», при необходимости поездки на более дальние расстояния перейдите по кнопке «Перейти в Автопрокат» либо по телефону (863) 2-600-500). Границы разрешенной зоны Вы можете посмотреть в мобильном приложении, включив соответствующий значок фильтра.
25. **Где я могу парковаться на автомобилях «BestCAR»?**
Парковка допустима в любом удобном для Вас месте, с соблюдением ПДД: на бесплатных парковках, входящих в локацию зон завершения. Запрещено завершать аренду на подземных парковках, территориях со шлагбаумами, где отсутствует или затруднен доступ к системе ГЛОНАСС/GPS или к сети Интернет, на парковочных местах для инвалидов, для грузовых ТС, на территории платной парковки.
26. **Где я могу завершать аренду автомобилей «BestCAR»?**
Разрешенная зона завершения аренды отмечена в мобильном

приложении. Отображение данной зоны Вы можете включить, нажав на соответствующий значок фильтра.

27. **Как я могу заправить автомобиль?** За самостоятельную заправку автомобиля мы возвращаем себестоимость топлива Вам на бонусный счет и начисляем бонусы сверху. Вам потребуется: отправить нам на электронную почту фото чека (с датой, суммой и количеством топлива) сделанную на фоне приборной панели и указателем уровня топлива. Документы и фото рассматриваются в течении 24 часов и мы возвращаем Вам компенсацию на бонусный счет.
28. **Как я могу помыть автомобиль?** Мы берем на себя все заботы по мойке автомобиля и уборке салона. Если вы обнаружили загрязненный автомобиль - сообщите нам об этом, мы займемся его обслуживанием в первую очередь. Самостоятельная мойка автомобиля клиентом возможна, только с разрешения службы поддержки тел. 8-(863)-200-3000, и она будет компенсирована в виде бонусов.
29. **Как пополнить запас омывающей жидкости?** Необходимо связаться со службой поддержки. Если омывающая жидкость отсутствует, а погодные условия не позволяют дальнейшую эксплуатацию без нее, допускается самостоятельная покупка омывающей жидкости: до 150 рублей, с последующей компенсацией суммы покупки по чеку в виде начисления баллов на бонусный счет. Необходимо обязательно предварительно связаться со службой поддержки тел. 8-(863)-200-3000, и согласовать покупку.
30. **Существует ли ограничения по пробегу?** Ограничения по пробегу, если они применимы к выбранному Вами тарифу, а также стоимость одного километра перепробега сверх данного ограничения, указаны в описании тарифов.
31. **Разрешено ли курение в салоне автомобиля?** Строго запрещено курение любых видов сигарет (в т. ч. электронных сигарет и их аналогов) пользователем и пассажирам. При

выявлении случаев курения в автомобиле взимается штраф 5000 рублей, согласно договору присоединения.

32. **Разрешено ли передвижение по выделенным полосам?**
Автомобили каршеринга не являются общественным транспортом, соответственно, передвижение по выделенным полосам не разрешено.
33. **Разрешено ли перевозить домашних животных?**
Транспортировка животных допускается только в специальных закрытых переносках, обеспечивающих отсутствие непосредственного контакта животных с автомобилем.
34. **Разрешено ли завершать аренду в аэропортах?** Завершение аренды на парковке аэропорта разрешено в зоне P1.
35. **Что делать, если у меня обновились документы?** Просим Вас уведомить нас об изменениях персональных /контактных данных, реквизитов и лишении права управления транспортным средством, по адресу asist.bestcar@gmail.com
36. **С какими штрафами может столкнуться клиент?** Штрафы, которые могут быть предъявлены клиенту, подразделяются на 2 вида: Внутренние штрафы – выставляются за нарушение правил сервиса и предусмотрены условиями Договора присоединения. Административные штрафы (ГИБДД и ЦАФАП) – выставляются клиенту, если время фиксации правонарушения приходится на период его аренды (нарушение скоростного режима) или период после завершения аренды (нарушение правил парковки).
37. **Как производится оплата штрафов?** На почту пользователя отправляется уведомление, содержащее информацию о нарушении. Далее, сумма штрафа списывается в безакцептном порядке с банковской карты, прикрепленной в личном кабинете. Помимо суммы штрафа может быть списана

сумма за администрирование данного штрафа согласно условиям Договора.

38. **Возможна ли оплата штрафа бонусами?** Частичная или полная оплата выставленной суммы штрафа (вне зависимости от вида) бонусными средствами не предусмотрена.
39. **Производится ли оплата штрафов с 50% скидкой?** В случае, если постановление получено компанией в льготный период времени и оплачено компанией со скидкой 50 % (ч. 1.3 ст. 32.2 КоАП РФ), штраф будет пере выставлен Вам со скидкой 50% и с 20% комиссией за оплату компанией. Обработка административных штрафов и направление соответствующих уведомлений осуществляется в порядке очередности.
40. **Можно ли выплатить штраф самостоятельно?** Выплатить штраф напрямую нельзя, так как автомобили являются зарегистрированным имуществом компании и оплачиваются исключительно со счета. Штрафы ГИБДД/ЦАФАП выставляются на автомобиль, который принадлежит юридическому лицу. Таким образом, компания выплачивает штраф в пользу ГИБДД/МАДИ самостоятельно, а Вы компенсируете наши расходы.
41. **Какой штраф предусмотрен в случае эвакуации ТС?** В случае, если Вы самостоятельно забираете автомобиль с территории штрафстоянки, компания не будет применять к Вам какие-либо дополнительные штрафы. Суммы выставленных штрафов Вы сможете уточнить непосредственно в ГИБДД/ЦАФАП в момент получения постановления. В случае, если Вы не сможете самостоятельно забрать автомобиль, мы будем вынуждены выставить внутренний штраф в размере 7000 рублей в дополнение к штрафам ГИБДД/ЦАФАП.

42. **Могут ли заблокировать аккаунт за штрафы?** Да, в случае систематических нарушений ПДД и правил сервиса, ваш аккаунт в сервисе может быть заблокирован.
43. **Что происходит в случае Задержка оплаты аренды, а также штрафов за нарушение ПДД?** Пользователь сервиса обязан оплатить задержку оплаты и штрафы в течении 24 часов, по истечению на задолженность начисляется пени в размере 1% от суммы задолженности за каждый день просрочки.
44. **Что происходит в случае утраты или повреждение документов на автомобиль, а также государственных регистрационных знаков?** В случае утраты или повреждения документов на автомобиль, а также утраты государственных регистрационных знаков взимается штраф в размере 5 000 руб. и возмещение всех расходов, связанных с восстановлением (получением) утраченных документов.
45. **Может ли кто-то другой сесть за руль автомобиля, если я его забронировал?** Нет. Это очень серьезное нарушение. Штраф 100 000 рублей и возмещение расходов, понесенных компанией, в связи с нарушением.
46. **Что будет в случае нецелевого использования автомобиля (в учебных целях/ соревнованиях/ в качестве такси или иных коммерческих целях и т.д.), езда по бездорожью, дрифт, езда с превышением скоростного режима установленного на территории использования автомобиля?** В случае выявления такого нарушения взимается штраф 15 000 рублей и возмещение причиненного автомобилю ущерба в полном объеме.
47. **Как быть в случае Повреждения автомобиля в результате ДТП, произошедшего по вине арендатора, в ситуации, если арендатор находился в состоянии алкогольного, наркотического, токсического или иного**

опьянения? В случае происшествия взимается внутренний штраф 75 000 рублей вне зависимости от назначения штрафа наложенным ГИБДД, а так же возмещение причиненного автомобилю ущерба в полном объеме.

48. **Что будет при попытке отключения телеметрического оборудования или трекера?** Это очень серьезное нарушение. В случае выявления данного факта взимается штраф 150 000 рублей.
49. **Что делать, если вы обнаружили разбитый автомобиль?** Если Вы обнаружили серьезные повреждения автомобиля, либо очевидные признаки участия в ДТП, незамедлительно сообщите об этом по телефону 8 (863) 200-3000 и отмените бронирование. Время, потраченное Вами на путь к автомобилю, будет компенсировано на Ваш бонусный счет.
50. **Что делать, если вы не обнаружили документы?** Эксплуатация автомобиля без полиса ОСАГО, СТС – запрещена. Пожалуйста, отмените бронирование автомобиля и сообщите об отсутствии документов по телефону горячей линии 8 (863) 200-3000.
51. **Что делать, если вы стали участником ДТП?** Сохраняйте спокойствие. Прежде всего, Вам необходимо вызвать сотрудников ГИБДД для оформления ДТП или заполнить евро протокол (ущерб до 50 000р.), который вы найдете в документах. После этого, свяжитесь с Диспетчерской службой по телефону 8 (863) 200-3000, сообщите о происшествии и следуйте инструкциям специалиста. Пожалуйста, не уезжайте с места ДТП, не оформив все необходимые документы!
52. **Что делать, если вы потеряли мобильный телефон?** Найдите способ связаться с нами по телефону 8 (863) 200-3000. Сообщить об утере мобильного устройства Вы также можете на почту assist.bestcar@gmail.com . Мы заблокируем Вашу учетную запись на время восстановления доступа к SIM-карте и мобильному устройству.

53. Что делать, если вы забыли личные вещи в салоне?

Попробуйте повторно забронировать автомобиль, в котором остались личные вещи. Если такой возможности нет, просто свяжитесь с нами 8 (863) 200-3000. Специалисты клиентской поддержки окажут оперативное содействие в поиске и возврате личных вещей. Вместе с тем, мы настоятельно не рекомендуем оставлять свои вещи в салоне, даже если Вы ненадолго покидаете автомобиль или переводите его в режим парковки, не завершая аренду. Помните, компания не несет ответственности за оставленные в автомобиле личные вещи клиентов!

54. Что делать, если вы не можете оплатить долг картой? В

случае, если оплата задолженности банковской картой по каким-либо причинам не доступна, Вы всегда можете воспользоваться оплатой по реквизитам компании обратившись в офис компании. Реквизиты компании можно запросить у специалистов Клиентской assist.bestcar@gmail.com