



## היכן ניתן למצוא את הרכבים שלנו?

מאות רכבי סיטי קאר פרוסים בכל רחבי הארץ במיקומים נבחרים.

רשימת התחנות מפורטת באתר ובאפליקציה.

## אלו רכבים יש לסיטי קאר? אוטומטיים או ידניים?

כל רכבי סיטי קאר אוטומטיים.

## איך בפועל שוכרים רכב של סיטי קאר?

מזמינים רכב למיקום ולזמן הרצוי - באמצעות הטלפון, האתר או האפליקציה - ומקבלים קוד סודי פותחים את הרכב בהקשה על מקש 'המנעול' וקוד סודי - בקודנית המותקנת מחוץ לרכב (בדלת הנהג או בחלון הקדמי)

מתניעים את הרכב באמצעות המפתח הקבוע בתוך הרכב, או כפתור ההתנעה - בהתאם לסוג הרכב.

## מה נדרש בסיום ההשכרה?

להחזיר את הרכב אל התחנה ממנה נלקח

לנעול את הרכב בהקשה ממושכת על מקש 'המנעול' שבקודנית

לדווח על סיום השכרה - באפליקציה או בטלפון בשלוחה 9.

## האם אפשר להזמין רכב מראש?

סיטי קאר מאפשרת להזמין ולשריין רכב עד חודש מראש, ללא תוספת תשלום,

בנוסף לאפשרות להזמין רכב באופן מיידי מהרגע להרגע.

## האם ניתן לבצע הזמנה בשעות הלילה? עד מתי השירות פעיל?

כן, ניתן להזמין רכב גם בשעות הלילה, השירות פעיל 24/6 באמצעות הטלפון, האתר או האפליקציה.

## מהו רכב שיתופי?

רכב שיתופי הוא מודל של השכרת רכב עבור קבוצה של לקוחות, לפרקי זמן קצרים או ארוכים, גם לפי שעה, בכל זמן ובכל מקום.

אופן ההשכרה בפועל מתבצע באמצעות קוד אישי המתקבל בקלות ובמהירות לנוחות מקסימלית. פשוט מזמינים רכב בטלפון, באתר או באפליקציה ונוסעים.

## למי מיועד שירות סיטי קאר?

שירות הרכב השיתופי נותן מענה לכל בעל רישיון שרוצה לחסוך את ההוצאות והטרחה שבאחזקת רכב פרטי וצריך לצאת לסידורים, פגישות, קניות ועוד וכן לאנשים המעוניינים בפתרון נוח ומשתלם לרכב שני בבית.

## האם השירות כרוך בתשלום חודשי?

סיטי קאר מציעה ללקוחותיה מסלולים שונים המאפשרים לכל לקוח לבחור את סוג המנוי המועדף עליו;

### מנוי רגיל: תשלום חודשי בסך 10 ₪ בלבד

מתאים לנהג המעוניין ברכב נגיש וזמין לכל מטרה בכל זמן, מסלול זה מהווה פתרון מושלם לצרכיו ומעניק לו שקט נפשי וחיסכון כספי.

### מנוי קל: ללא תשלום חודשי, השכרה בתוספת 10% ממחירון מנוי רגיל

מתאים לכל בעל רישיון ו/או בעל רכב הנתקל בצורך ברכב מעת לעת, מסלול זה מספק פתרון קל ונוח לכל מצב, בכל מקום ובכל שעה, ללא צורך בהרשמה נוספת.

### ניתן להירשם גם להזמנה חד פעמית.

בכל עת ניתן להחליף מסלול בתשלום דמי מעבר בסך 10 ₪

או לבטל את המנוי.



# שאלות ותשובות



**סיטי קאר**  
רכב שיתופי

## האם ניתן לשנות מסלול השכרה לאחר ההזמנה?

### לפני תחילת ההשכרה – ניתן לשדרג למסלול מורחב יותר

כלומר, ניתן לעבור ממסלול שעתי למסלול יומי או למסלול שעתי מורחב (אקסטר 7), וכן ממסלול שעתי מורחב למסלול יומי.

לא ניתן לעבור ממסלול יומי למסלול שעתי או ממסלול שעתי מורחב למסלול שעתי.

**החל משעת ההשכרה - לא ניתן לשנות מסלול.**

### האם יש חיוב על זמן שהרכב מונע אבל לא נוסע?

רכב מונע שאינו נוסע גורם לעלויות ולכן רכב במצב מונע ללא נסיעה במשך 10 דקות ומעלה יחייב את הלקוח ב- 0.80 ש"ח לדקה, החל מהדקה הראשונה.

### מי משלם עבור הדלק?

מחיר הדלק כלול בהשכרה

התידלוק מתבצע באמצעות דלקן המותקן ברכב - בתחנות סונול, דור אלון, טן 10, מיקה ברחבי הארץ.

### הטבה מיוחדת ללקוח המתדלק רכב בזמן ההשכרה:

זיכוי בסך 9.5 ש"ח למימוש בחודש הבא.

הזיכוי יינתן לאחר ה- 10 לחודש העוקב והוא תקף למשך חודש למימוש בהזמנה.

התדלוק מתעדכן באופן אוטומטי במערכות החברה ואין צורך לדווח עליו.

### חובה להחזיר את הרכב לתחנה עם רבע מיכל דלק לפחות.

### מה עושים אם חסר דלק בתחילת ההשכרה?

**לפני תחילת הנסיעה** הלקוח ידווח על כך לנציג תקלות במוקד הטלפוני, שם יימצא לו פתרון מתאים.

## האם יש אפשרות לבטל הזמנה?

כן, ניתן לבטל הזמנה עד שעתיים לפני תחילתה ללא עלות.

במידה ולקוח יבטל הזמנה פחות משעתיים לפני תחילתה, הוא יחוייב ב- 50% מסכום ההזמנה.

ביטול שיתבצע לאחר שעת ההתחלה, יחייב את הלקוח בתשלום מלא.

## האם ניתן להאריך השכרה לאחר תחילתה?

במידה ונוצר צורך בהוספת זמן (שעות או ימים) שלא תוכנן מראש בביצוע ההזמנה, ניתנת אפשרות להאריך את משך ההשכרה, בתנאי שהרכב פנוי ואינו מוזמן ללקוח אחר.

חשוב להיערך בהתאם לפרק הזמן הדרוש להחזרת הרכב בשעת הסיום שהוגדרה מראש, למקרה שהרכב לא יהיה פנוי להארכת ההשכרה, על מנת שלא לפגוע בלקוח הבא.

הארכת ההשכרה מתבצעת באמצעות הטלפון, האפליקציה או האתר.

## מדוע חייבים להודיע מראש על איחור בהחזרת הרכב?

המערכת הממוחשבת של סיטי קאר מתבססת על נתוני ההזמנה שלך, כך שלקוח אחר יכול להזמין מראש את הרכב לזמן שבו ביקשת לסיים את ההשכרה. החזרת הרכב באיחור ללא הודעה מוקדמת עלולה לפגוע בלקוח הבא שהזמין את הרכב ולשבש את התוכניות שלו, על כן יושת קנס על אי דיווח איחור בנוסף לחיוב עבור זמן האיחור.



# שאלות ותשובות



**סיטי קאר**  
רכב שיתופי

## מי דואג לנקיון הרכב?

סיטי קאר דואגת לתחזוקת הרכב ונקיונו. מכיון שהרכב עובר בין מספר נהגים ביום, חשוב לוודא בסיום השימוש שהרכב מסודר ונקי כדי שגם הנהג הבא יהנה מהרכב. לקוח שיחזיר רכב מלוכלך יחוייב בקנס.

## איזה סוג ביטוח יש ללקוחות סיטי קאר?

הלקוחות מבוטחים בביטוח חובה ומקיף - בכל שעה, בכל נסיעה ברכבי סיטי קאר.

## האם נהג נוסף יכול לנהוג ברכב מלבד הלקוח?

בני זוג רשאים להירשם כנהג נוסף באופן קבוע, ללא תשלום נוסף.

נהג שאינו מנוי לשירות סיטי קאר אינו מבוטח. ניתן לצרף להזמנה נהג נוסף בתשלום, בתנאי שגם הוא לקוח סיטי קאר.

## מהי מדיניות סיטי קאר במקרה של נזק לרכב?

לפני כל נסיעה הלקוח אחראי לבדוק את הרכב. במידה וקיימים נזקים ברכב כגון שריטות, פנס שבור וכו' חובה לדווח על כך לפני תחילת הנסיעה למוקד הטלפוני (השארת הודעה קולית לדיווח נזק) או באפליקציה.

במקרה של נזק שנגרם לרכב בזמן ההשכרה, הלקוח יישא בעלויות הנדרשות כחוק.

## האם קיימת אפשרות להפחתת השתתפות עצמית במקרה של נזק/תאונה?

קיימת אפשרות להפחית את סכום ההשתתפות העצמית עד 300 ₪ בלבד, עלות ההפחתה הינה תוספת של 5 ₪ לשעה או 45 ₪ ליום בהשכרה יומית.

## מה עושים במקרה של תקלה ברכב?

מתקשרים למוקד סיטי קאר \*2319 הפעיל 24/6 ונותן מענה לכל תקלה.

## מה עושים בעת תאונה ח"ו?

מתקשרים למוקד סיטי קאר \*2319 לצורך קבלת הנחיות מלאות מהנציג.

אין לעזוב את שטח התאונה מבלי לקחת פרטים מלאים של המעורבים!

חשוב לצלם את הרכבים וכל פרט שיוכל לסייע מבחינה משפטית.

## מה הנוהל לגבי כבישי אגרה?

הלקוח רשאי להעביר את הרכב על שמו על מנת שהחוב יגיע ישירות אליו,

הטיפול יתבצע ע"י הלקוח - ישירות מול מפעילי כבישי האגרה (כביש 6, מנהרות הכרמל, חוצה צפון, הנתיב המהיר)

באחריות הלקוח לבטל את רישום הרכב על שמו מול החברות הנ"ל בסיום ההשכרה.

במידה והחוב יגיע אלינו, יחוייב הלקוח בתוספת דמי טיפול.

## מהי מדיניות סיטי קאר בנושא חניה במהלך ההשכרה?

הלקוח אחראי לחנות כחוק ובאחריותו להסדיר את תשלום החניה במקרה הצורך, באמצעות מפעילי החניה השונים.

## מה הנוהל במקרה שלקוח קיבל דו"ח חניה או דו"ח משטרה?

באחריות הלקוח לשלם את הדו"ח.

במידה והדו"ח יגיע אלינו, יחוייב הלקוח בתוספת דמי טיפול והסבה.



# שאלות ותשובות



**סיטי קאר**  
רכב שיתופי

## כיצד משלמים עבור ההזמנה?

בסיום ההשכרה מחושבת עלות הנסיעה באופן מדוייק ע"י מערכת אוטומטית ומועברת לחיוב באמצעות כרטיס האשראי.

## איך מתבצעת הזמנת שבת או חג?

ניתן לבצע הזמנה לשימוש ברכב לפני ואחרי שבת/חג, מינימום הזמנה 3 שעות.

על שעות השבת/החג אין חיוב כלל.

## על פי תקנון החברה אין להשתמש ברכב בשבתות ובחגי ישראל.

לקוח המפר כלל זה ייחסם לשימוש ברכבי סיטי קאר והחברה שומרת לעצמה את הזכות לקנוס אותו, כמופיע בחוזה החברה.

## איך מחושב המחיר לשימוש ברכבי סיטי קאר?

מחיר ההשכרה מחושב לפי זמן השכרה (שעות / ימים) + טווח נסיעה (ק"מ, כולל דלק).

המחירים משתנים בהתאם לגודל הרכב, גיל הנהג ועוד, כמפורט באתר ובאפליקציה.

לנוחיותכם, טבלת מחירון בחוברת המידע.

## כיצד מבצעת סיטי קאר את החיוב המדוייק עבור כל הזמנה?

ברכבי סיטי קאר קיימת מערכת חיישנים ייחודית, המנטרת את מספר הק"מ שנסע הנהג ואת משך זמן ההשכרה. החיוב הינו על פי תעריף מותאם ומשלמים רק על מה שנוסעים, בלי הוצאות גלויות עבור אחזקת רכב.

היי אני סיטיק,  
הנציג הדיגיטלי  
של סיטי קאר  
אני כאן לכל שאלה :)

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

גם בטלפון: \*2319

