

Manuál pro majitele



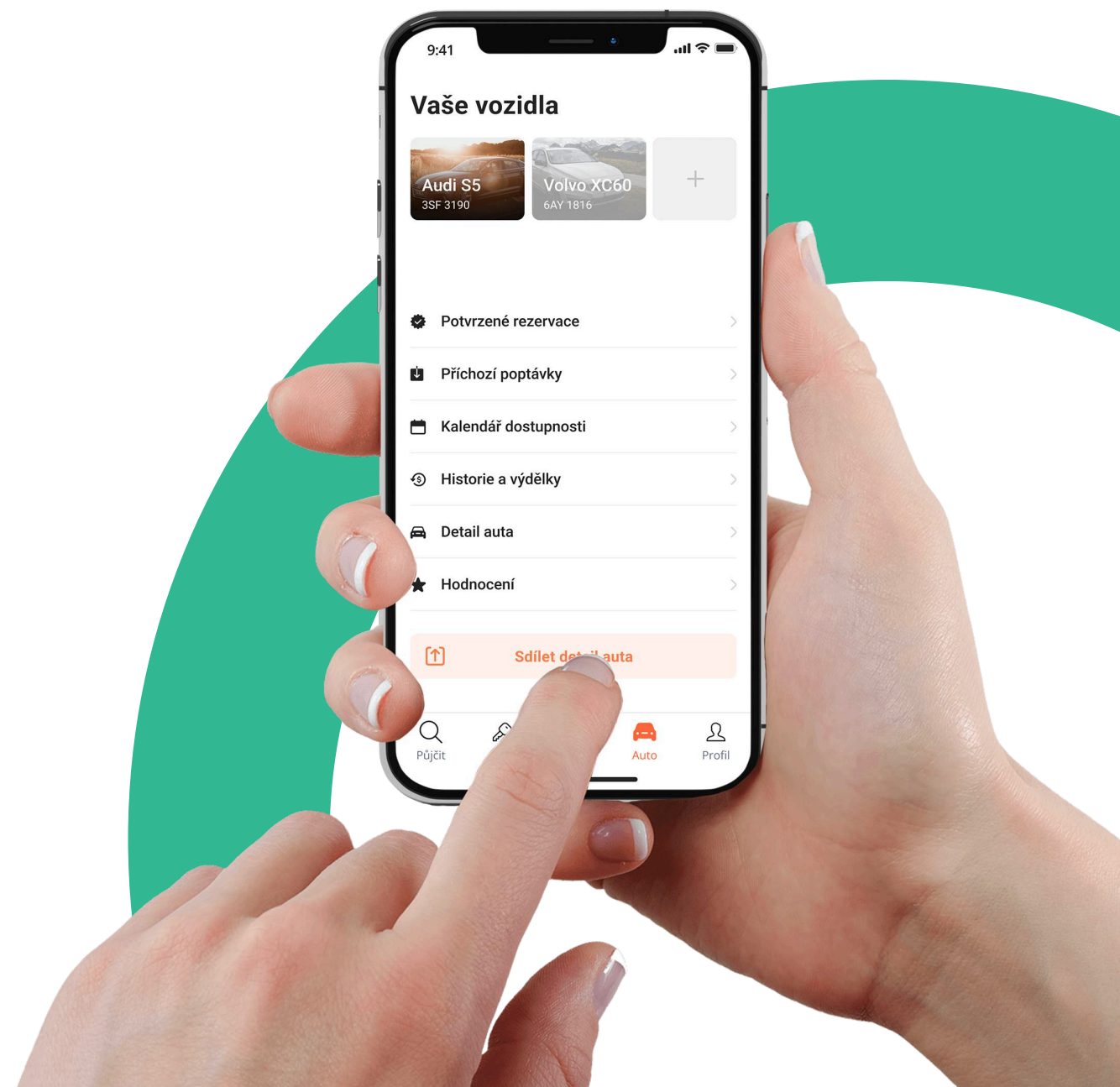
HoppyGo
by SKODA

Obsah

1. Stažení aplikace HoppyGo
2. Registrace uživatele
3. Registrace vozu
4. První poptávka
5. Předání vozu

6. V průběhu zápůjčky
7. Vracení vozu
8. Ohodnotte řidiče
9. Vyúčtování pronájmu a faktura
10. Poškození a vznik pojistné události

11. Nejčastější otázky majitelů



1. Stažení aplikace HoppyGo

Aplikace je jednoduchá, intuitivní a přehledná.
Díky ní budete mít:

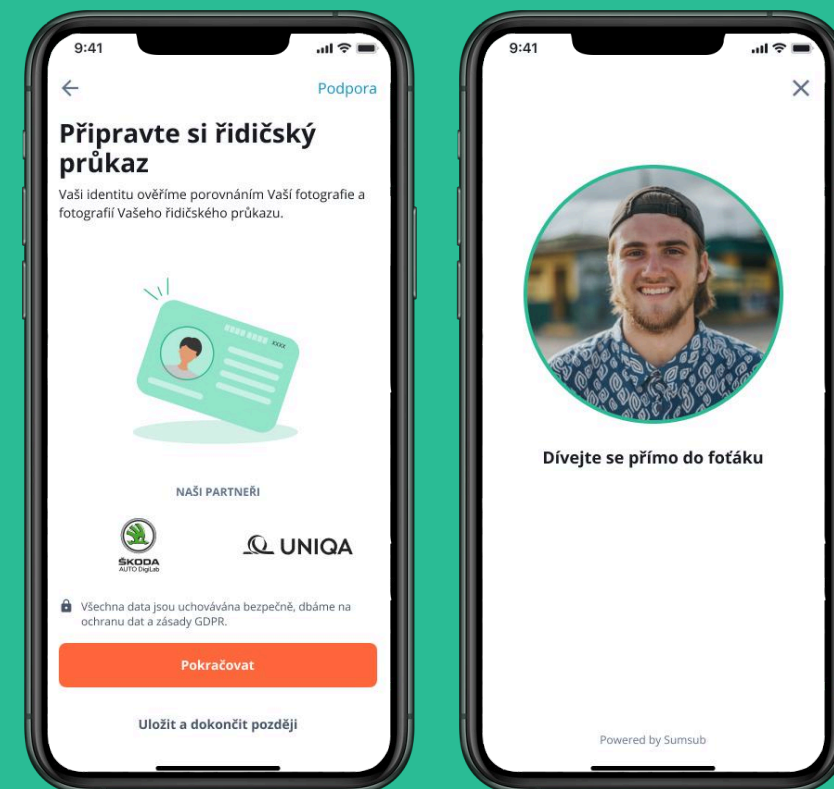
- ✓ Přehled o příchozích poptávkách a datech o svých vozech.
- ✓ Rychlý kontakt na řidiče či zákaznickou podporu.
- ✓ Správu zápůjček pod palcem včetně předání vozu.
- ✓ Přehledné vyúčtování všech pronájmů.



2. Registrace uživatele

Do HoppyGo se může registrovat každý starší 18 let, s platným řidičským průkazem.

- ✓ Registrace vám zabere pouze několik minut.
 - ✓ Potvrďte e-mailovou adresu, zadejte telefonní číslo, vyplňte adresu trvalého bydliště, nahrajte řidičský průkaz a vyfotťe selfie fotografii.
 - ✓ Systém ověří platnost dokladu a vaši totožnost.
 - ✓ Dbáme na ochranu dat a dodržujeme zásady GDPR.
- **Systém vám profil schválí automaticky během pár minut. Pokud v registraci něco chybí, může to trvat až 24 hodin.**



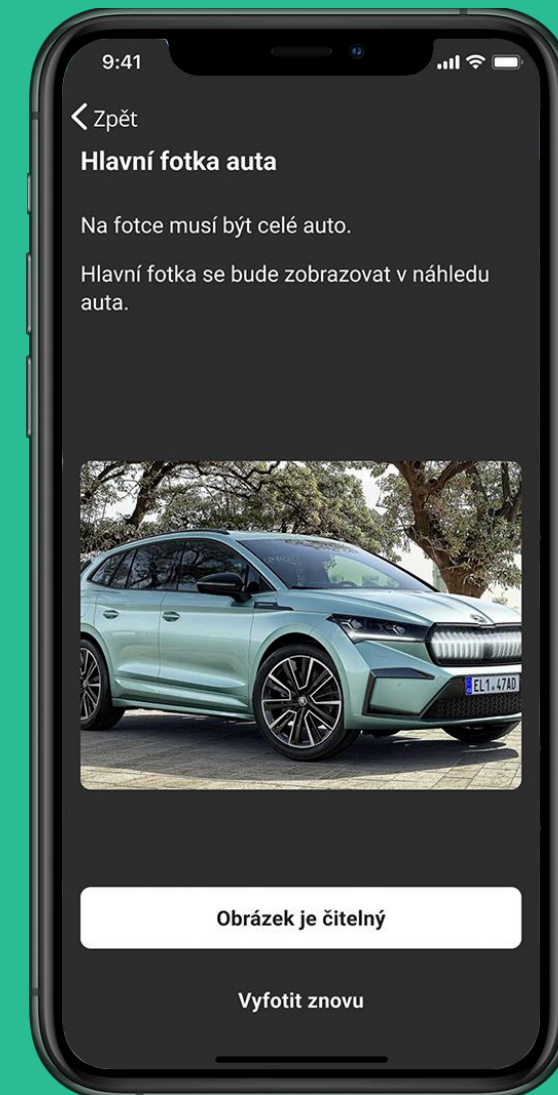
3. Registrace vozu

- Vyplňte **profil** vašeho vozu.
- Nafotťte malý **technický průkaz**.
- Nahrajte **fotografie** a nastavte **kalendář** dostupnosti.

Tyto údaje jsou klíčové pro **snazší vyhledání** vašeho vozu ze strany řidičů.

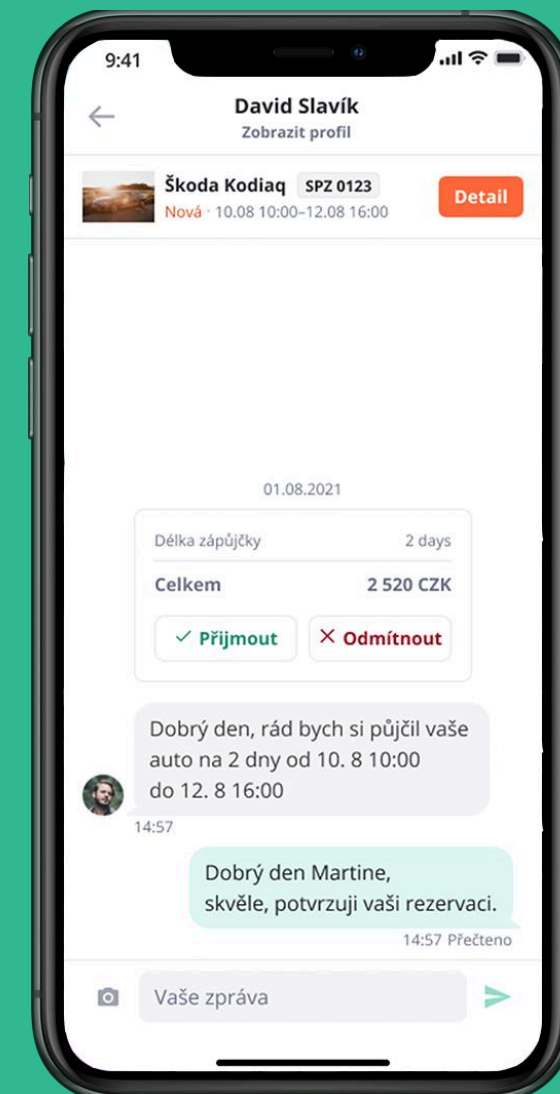
Po registraci vozidla vás bude telefonicky kontaktovat naše **fleetové oddělení**, které zodpoví vaše dotazy a pomůže vám **nastavit cenu** za pronájem.

★ **TIP:** Přidáním popisku vozidla a vyplněním výbavy své vozidlo zatraktivníte.



4. První poptávka

- Jakmile vám dorazí poptávka od řidiče, máte **24 hodin** na její potvrzení nebo **do začátku rezervace**, pokud začíná za méně než 24 hodin. Poté se poptávka automaticky zruší.
- Doporučujeme **reagovat** na poptávku **co nejrychleji**, protože řidiči často poptávají více vozů najednou. Poptávku získá vždy jen nejrychleji reagující majitel.
- S řidičem můžete **komunikovat** prostřednictvím chatu a jakmile poptávku potvrdíte, tak si můžete zavolat.
- ★ **TIP:** Pravidelně aktualizujte kalendář dostupnosti vozu. Odmítnutí poptávky ovlivní pozici vozidla ve vyhledávání.
- ! **UPOZORNĚNÍ:** V případě opakovaného nereagování na poptávky má HoppyGo právo odstanit váš vůz z platformy.



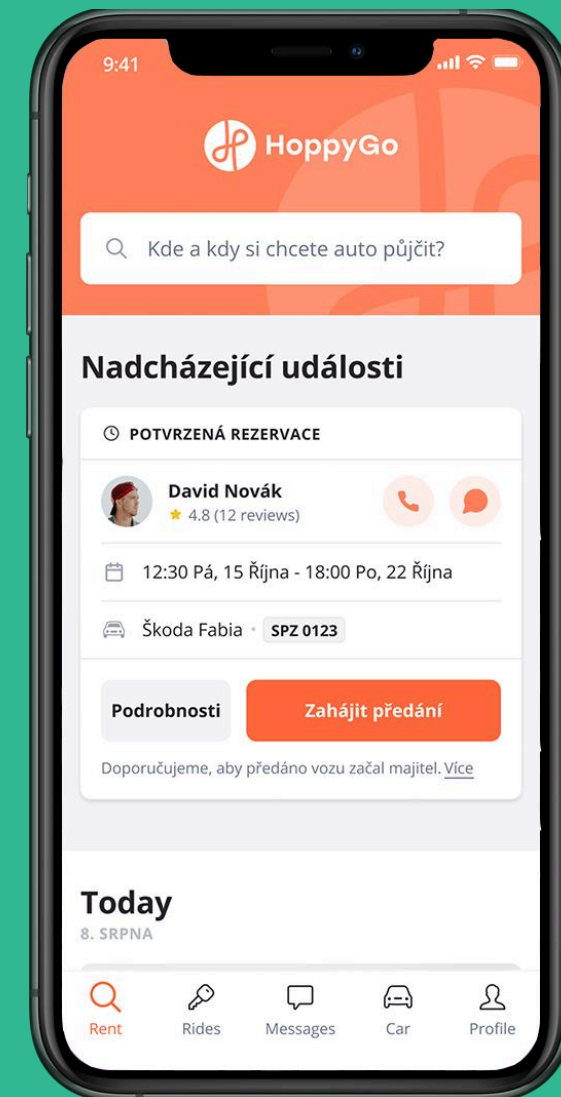
5. Předání vozu

Při předání je potřeba:

- ✓ **Nafotit vozidlo do aplikace dle návodu.**
Doporučujeme aby proces předání zahájil majitel.
- ✓ **Zazamenat stav** kilometrů a paliva.
- ✓ Můžete zanechat slovní komentář o stavu vozidla.
- ✓ Ověřte **identitu řidiče** zadáním posledních čtyř čísel řidičského průkazu.
- ✓ **Řidič potvrdí** stav kilometrů, nádrže a fotografie
- ✓ U **bezkontaktního předání** za fotografie zodpovídá řidič, u osobního předání majitel.

! **UPOZORNĚNÍ:** Nepředávejte vozidlo, pokud není zápůjčka v aplikaci uhrazená.

★ **TIP:** Při focení vozu nezapomeňte zdokumentovat interiér, aktuální poškození či nejexponovanější místa jako zpětná zrcátka či rohy nárazníků.



6. V průběhu zápůjčky

- ✓ **Zůstaňte v kontaktu** s řidičem a buďte k dispozici v případě jeho dotazů.

- ✓ Pokud dojde k **poruše vozu**, řidič má povinnost vás kontaktovat a domluvit se na dalším postupu. Pokud je vůz nepojízdný, volá řidič asistenční službu.

- ✓ **Prodloužení pronájmu** - řidič může zaslat žádost o prodloužení zápůjčky. Potvrdit můžete přímo v aplikaci.



Důležitá tel. čísla:

- **HoppyGo podpora** +420 220 311 769
PO - PÁ 8:00 - 16:00 h
- **Infolinka pojišťovny:** + 420 488 125 125
 - asistenční služba - nonstop 24/7
 - hlášení pojistných událostí - PO - PÁ 9:00 - 18:00 h



7. Vrácení vozu



- ✓ Vůz nafotíte a zaznamenejte konečný stav kilometrů a paliva.
- ✓ Veškeré poškození nafotíte do aplikace a volejte na HoppyGo infolinku.
- ✓ Porušení podmínek HoppyGo je pokutováno dle seznamu ceníku pokut.



Palivo

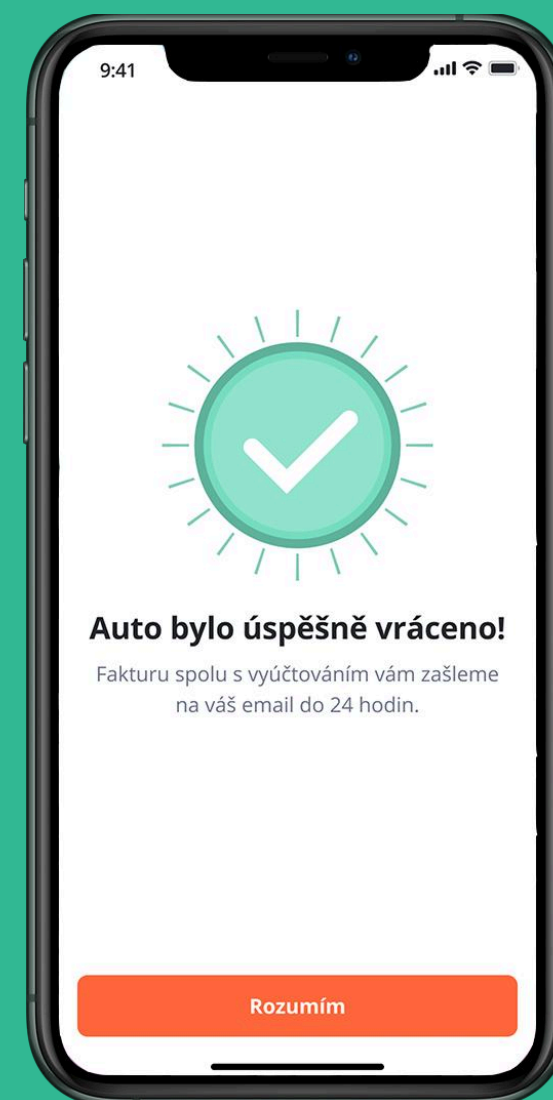
Pokud řidič vrátí vůz s nižším množstvím paliva, zaznamenejte do aplikace reálný stav nádrže a systém palivo dopočítá a odečte z rezervačního poplatku nebo platební karty.



Extra najeté kilometry

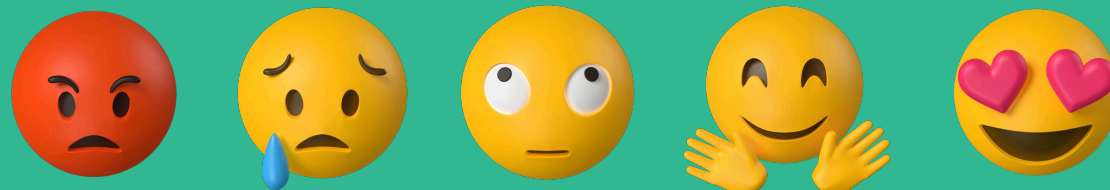
Za pronájem vozu do 29 dnů je k dispozici 200 km/den. Každý další den je k dispozici 100 km/den. Přesáhnutý limit je účtován dle ceníku majitele a odečten z rezervačního poplatku nebo platební karty.

- ★ **TIP: Při vrácení vozu s větším množstvím paliva peníze vracet neumíme, proto doporučujeme se vypořádat s řidičem na místě a do aplikace uvést stejný stav, který byl při převzetí vozu.**

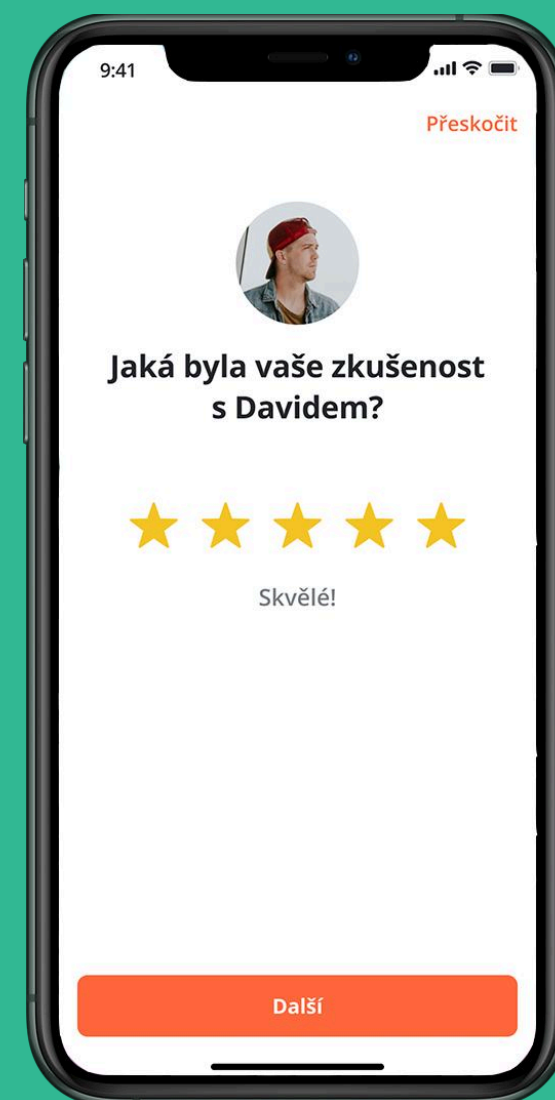


8. Ohodnoťte řidiče a HoppyGo

- ✓ **Ohodnoťte**, jak se řidič choval k vašemu vozu a jaká s ním byla komunikace.
- Ohodnoťte svou **zkušenost s HoppyGo**. Díky vám získáme zpětnou vazbu, která nás posune o krok dál.
- **Díky vašemu hodnocení** budou ostatní majitelé vědět, zda je řidič zodpovědný.
- K hodnocení se můžete **vrátit i později**. Najdete ho v historii jízd.

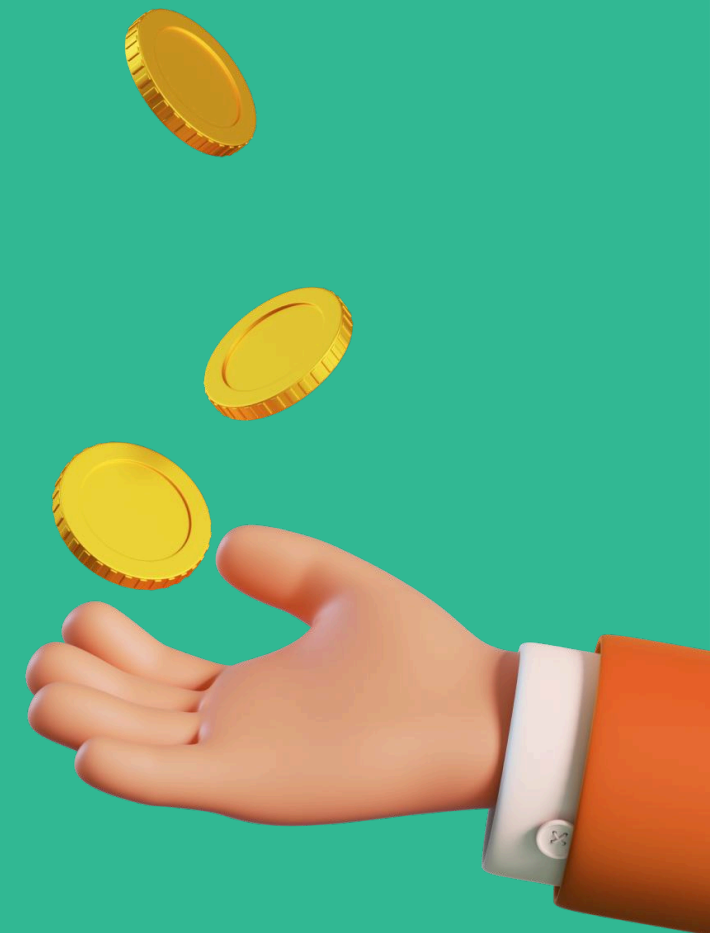


- ★ **TIP:** Zpříjemněte řidiči zážitek z jízdy tím, že do vozu připravíte např. láhev vody, žvýkačky, držák na telefon či jiný extra benefit. Zvýšíte tak šanci na 5hvězdičkové hodnocení.



9. Vyúčtování pronájmu a faktura

- ✓ Po ukončení zápůjčky proběhne **vyúčtování**: pronájmu, extra kilometrů, chybějícího paliva a případných pokut.
- ✓ **Faktury** odesíláme automaticky po řádném ukončení zápůjčky na váš e-mail.
- ✓ Pronájem bude vyplacen bez zbytečného odkladu, maximálně do **7 pracovních dnů** po ukončení zápůjčky v aplikaci.



10. Poškození a vznik pojistné události

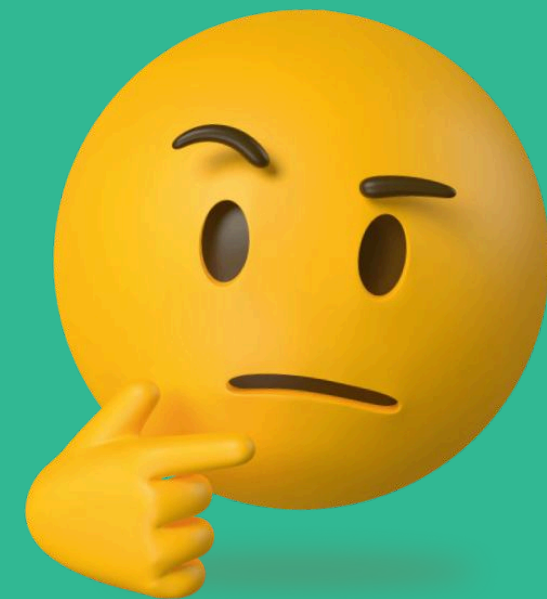
- ✓ Veškeré poškození **nafotíte do aplikace**.
- ✓ **Zavolejte na naši infolinku** +420 220 311 769 a oznamte poškození. Zápůjčku nechte otevřenou.

Řidiči pozastavíme spoluúčast. Následně vám předáme informace k nahlášení pojistné události na pojišťovnu.

SPOLUÚČAST ŘIDIČE:

- **HoppyGo Základní 5 % pojištění**
5 % spoluúčast, min. 5 000 Kč při škodě nad 100 000 Kč.
- **HoppyGo Extra 0 % pojištění**
bez spoluúčasti (*2 000 Kč u neautorizovaného servisu).

- Postupujte dle kroků pojišťovny a vyčkejte **na vyjádření pojišťovny**, na základě kterého vám bude vyplacena spoluúčast řidiče a plnění pojišťovny.
- ✓



11. Nejčastější otázky majitelů

→ Co dělat v případě, že mi dorazí pokuta za parkování nebo rychlost?

Dokument pokuty oskenujte a pošlete na náš e-mail info@hoppygo.com. My prověříme, zda se pokuta stala během zápůjčky. Kontaktujeme řidiče s žádostí u úhradu na příslušný úřad. Pokud řidič nebude reagovat, máte jako majitel právo nahlásit řidiče jako viníka dopravního přestupku a přiložený formulář poslat na příslušný úřad.

Zde najdete aktuální Ceník pokut



11. Nejčastější otázky majitelů

- **Jak nahlásit pojistnou událost na pojišťovnu?**
Zavolejte na infolinku pojišťovny, sdělte, že se jedná o zápůjčku přes HoppyGo a nadiktujte číslo pojistné smlouvy, které zjistíte u HoppyGo. Postupujte dle instrukcí pojišťovny.
- **Co dělat v případě nehody nebo poruchy mého vozidla?**
Budte v kontaktu s řidičem. Pokud je vozidlo nepojízdné, řidič má nárok na nonstop asistenční služby 24/7. Domluvte se společně na odtahu vozidla a informujte HoppyGo podporu o situaci.

Zde najdete další nejčastější otázky: FAQ

