

Sumário

Cadastro	4
Quais são os critérios para poder ser cliente da beepbeep?	4
Que documentos necessito para fazer a minha inscrição?	4
Posso aderir ao serviço se a minha CNH for de outro país?	4
Como recebo a confirmação da minha inscrição?	4
Quanto tempo tenho que aguardar até estar apto para utilizar serviço?	4
Como altero a minha senha?	4
Como recupero e altero a minha senha?	4
Depois de completar o registo, como acesso a minha área de usuário?	4
Como posso alterar os meus dados pessoais?	4
Como faço para me cadastrar?	4
Como faço o reconhecimento facial?	4
Funcionamento / Utilização	5
Como funciona a zona de cobertura e onde posso circular?	5
Mais alguém pode usar a minha conta ou dirigir em meu nome?	5
Sendo um carro compartilhado, posso usar a faixa de ônibus?	5
Quando a viagem começa?	5
Como faço para encontrar um carro?	5
Depois de chegar ao carro reservado, como devo proceder para destrancar as portas?	5
Posso deixar o carro no estacionamento de um centro comercial ou na garagem do meu apartamento?	5
O que eu faço se não encontrar uma vaga livre na estação?	6
Durante quanto tempo posso ficar com o carro?	6
Como faço ao passar em pedágios?	6
Onde posso estacionar?	6
Qual é o procedimento para encerrar uma viagem?	6
Posso deixar o carro estacionado num local diferente de onde o tirei?	6
Como funcionam as reservas?	6
Como funciona o reporte de danos?	6
E se eu não reportar nenhum dano?	7
Posso devolver o beepbeep em outro local diferente do da retirada?	7

Sinistros	7
Sempre que necessitar terei assistência?	7
Como devo proceder em caso de acidente?	7
Qual o preço das franquias?	7
O que acontece se houver uma batida ou acidente com um beepbeep?	7
Como funciona o seguro?	8
Dúvidas Gerais	8
Em quais plataformas o app está disponível?	8
Quantos passageiros posso transportar?	8
Posso transportar animais nos carros da beepbeep?	8
Posso fumar nos carros?	8
O que acontece se eu tomar uma multa enquanto uso o serviço?	8
Há assentos específicos para crianças nos carros?	8
O que devo fazer se encontrar o carro danificado ou sujo?	8
Onde posso encontrar as chaves?	8
Como faço para ligar o carro?	8
Como devo fazer se precisar carregar o carro?	9
O que faço se for parado pela polícia?	9
Durante quanto tempo posso ficar com o carro?	9
Posso ir para outro país com um carro da beepbeep?	9
O que devo fazer se esquecer algum objeto dentro do carro?	9
O que devo fazer se não encontrar os documentos do carro?	9
Como faço para solicitar ajuda?	9
Posso reservar antecipadamente um beepbeep?	9
Posso fumar nos carros?	10
Posso levar meu animal de estimação para passear de beepbeep?	10
O que acontece se eu tomar uma multa com um beepbeep?	10
Posso devolver o beepbeep sujo?	10
Qual o limite de tempo que posso ficar com um beepbeep?	10
O que é um beeper?	10
Carsharing	10
O que é o Carsharing?	10

Quais são as vantagens ambientais do Carsharing de veículos elétricos?	11
Quais são as vantagens do Carsharing para a comunidade?	11
Como funciona o serviço?	11
Valores	11
Durante quanto tempo posso ficar com o carro?	11
Como posso pagar pelo serviço?	11
Quais são as razões que podem levar à cobrança de custos adicionais?	11
Nossa tabela de custos adicionais:	11
O que é a pré autorização?	12
Quanto custa para dirigir um beepbeep?	12
O valor da pré-autorização ainda não foi estornado?	13
Qual valor da caução para reserva dos veículos?	13

Cadastro

1. Quais são os critérios para poder ser cliente da beepbeep?
É tudo muito simples, você só precisa ter uma CNH válida e definitiva e um cartão de crédito válido, o resto deixa que a gente descomplica para você! (:
2. Que documentos necessito para fazer a minha inscrição?
CNH válida e definitiva
3. Posso aderir ao serviço se a minha CNH for de outro país?
Infelizmente não, mas estamos trabalhando para melhorar isso!
4. Como recebo a confirmação da minha inscrição?
Ao completar sua inscrição, você receberá um e-mail de confirmação e uma mensagem no app.
5. Quanto tempo tenho que aguardar até estar apto para utilizar serviço?
Assim que receber o e-mail de confirmação, você estará apto para usar o app. Estamos trabalhando para te surpreender no tempo em que será liberado seu cadastro
6. Como altero a minha senha?
Na área do seu perfil, em Configurações > Segurança > Alterar senha > você consegue alterar sua senha.
7. Como recupero e altero a minha senha?
Se esqueceu a sua senha, clique em "esqueci minha senha", embaixo dos campos nome e senha no início do app, que enviaremos um e-mail com instruções para redefinir sua senha
8. Depois de completar o registo, como acesso a minha área de usuário?
Vá até o menu do aplicativo, no canto superior esquerdo, lá você terá acesso a todas as suas informações.
9. Como posso alterar os meus dados pessoais?
Vá até o menu do aplicativo no canto superior esquerdo, clique no seu perfil e depois em editar perfil.
10. Como faço para me cadastrar?
Para se cadastrar na beepbeep é muito fácil. Primeiro, é preciso de uma CNH válida e definitiva na categoria B ou superior. Em seguida, basta abrir nosso app e clicar em "Cadastre-se" no menu lateral. Você precisará ter em mãos também seu cartão de crédito. Aí é só seguir as instruções do cadastro.
11. Como faço o reconhecimento facial?
Fazer o reconhecimento facial é muito simples e pode ser feito por qualquer celular com o app da beepbeep instalado e com a câmera frontal em bom funcionamento. Você deve manter a câmera

na altura dos olhos, aproximar e afastar o celular, seguindo as orientações do sistema.

Algumas dicas:

- Evite locais escuros e se for necessário acione a luz clara da tela do app no canto superior direito;
- Evite luzes fortes que incidam contra a câmera, elas podem distorcer sua imagem e prejudicar o reconhecimento.
- Se o reconhecimento falhar algumas vezes, tente deslogar do app e logar novamente, assim você poderá cadastrar outra selfie, seguindo as dicas acima.

Qualquer dúvida ou problema, não hesite em chamar a gente no Chat, estamos aqui 24h por dia, 7 dias na semana para te atender.

Funcionamento / Utilização

1. Como funciona a zona de cobertura e onde posso circular?
Dentro do território nacional, você pode ir para onde quiser, desde que você devolva o carro em uma estação beepbeep.
2. Mais alguém pode usar a minha conta ou dirigir em meu nome?
A conta do usuário da beepbeep é pessoal e intransferível, não pode ser compartilhada com outra pessoa. A responsabilidade pelo carro, quando em uso, é totalmente do usuário que realizou o aluguel.
3. Sendo um carro compartilhado, posso usar a faixa de ônibus?
De acordo com as leis de trânsito do Brasil, os carros compartilhados não podem circular pelas faixas de ônibus.
4. Quando a viagem começa?
A viagem se inicia ao desbloquear o seu veículo.
5. Como faço para encontrar um carro?
É muito simples, pelo mapa do aplicativo você consegue localizar o beepbeep mais perto de você.
6. Depois de chegar ao carro reservado, como devo proceder para destrancar as portas?
Pelo próprio aplicativo você consegue destrancar a porta do carro ao clicar no ícone do raio roxo na parte inferior da tela, mas lembre-se, você precisa estar a uma distância máxima de 1 metro do carro para destravá-lo.
7. Posso deixar o carro no estacionamento de um centro comercial ou na garagem do meu apartamento?
Sim, durante sua viagem você pode estacionar o carro em qualquer lugar desde que arque com os custos gerados, sempre respeitando as regras de estacionamento. Para finalizar sua viagem, você precisa estacionar o carro em uma de nossas estações.

8. O que eu faço se não encontrar uma vaga livre na estação?
Fique calmo! Você pode parar em qualquer outra vaga regular no mesmo estabelecimento onde a estação da beepbeep está, e por favor, nos avise onde é! (aparecerá um campo para isso no app) 😊
9. Durante quanto tempo posso ficar com o carro?
O tempo é indeterminado, você paga conforme utilizar. Para mais informações, consulte nossa tabela de preços no site: www.beepbeep.com.br
10. Como faço ao passar em pedágios?
Nossa frota dispõe de um sistema automático de cobrança para pedágios e estacionamentos, quando você passar por um desses pontos o valor é repassado automaticamente para seu cartão cadastrado, dentro de alguns dias.
11. Onde posso estacionar?
Durante sua viagem, você pode estacionar o carro em qualquer lugar desde que arque com os custos gerados e respeitando as regras de estacionamento. Para finalizar sua viagem, você precisa estacionar o carro em uma de nossas estações.
12. Qual é o procedimento para encerrar uma viagem?
Você deve se dirigir à uma de nossas estações e estacionar seu beepbeep. Ao chegar no local, pelo próprio aplicativo, você consegue encerrar a viagem ao clicar no botão “encerrar viagem”. Certifique-se de que todas as janelas e portas estão devidamente fechadas.
13. Posso deixar o carro estacionado num local diferente de onde o tirei?
Pode, desde que seja em uma de nossas estações beepbeep.
14. Como funcionam as reservas?
É simples! Assim que você reservar o carro pelo app, você tem 15 minutos para concluir a reserva e abrir o carro. Caso isso não aconteça, será cobrado a taxa de desbloqueio de acordo com o carro que você reservou. Mas fique calmo, caso aconteça algo e você não consiga chegar a tempo, você tem 10 minutos para cancelar a sua reserva sem taxa alguma, após esse período será aplicada uma taxa de R\$ 4,90
15. Como funciona o reporte de danos?
Quando um usuário seleciona o veículo da beepbeep para reserva, os danos reportados pelos usuários anteriores aparecem no app. Logo após abrir o carro, o usuário faz o seu reporte de danos, tirando foto e mandando pelo app se tiver algum dano não reportado anteriormente. Os danos que apareceram ao selecionar o veículo não precisam ser reportados novamente, só é preciso enviar as fotos de locais com danos.
No final da viagem, o usuário realiza um novo reporte de danos caso tenha ocorrido algum dano durante a sua viagem.

16. E se eu não reportar nenhum dano?

Não fazer o reporte de danos significa que:

- Não há nenhum dano adicional que não havia sido listado originalmente para esse carro.
- Ao pular a tela para reportar danos, o usuário assume toda e qualquer avaria do veículo. Por isso, é muito importante fazer o reporte de danos tanto no início da viagem quanto no fim.

17. Posso devolver o beepbeep em outro local diferente do da retirada?

Sim, desde que seja em uma de nossas estações credenciadas.

Sinistros

1. Sempre que necessitar terei assistência?

Com certeza, é só entrar em contato com a nossa central que você terá todo o suporte que precisar.

2. Como devo proceder em caso de acidente?

Primeiro, respire fundo e fique tranquilo(a)! Em seguida, entre em contato conosco através da Ajuda para que possamos te auxiliar da melhor maneira.

Todos os beepbeep têm seguro de casco, contra danos, furtos, roubos, incêndios e colisões, até os limites estabelecidos conforme a apólice de seguro vigente.

No caso de alguma batida, acidente, furto ou roubo o usuário beepbeep terá responsabilidade, independentemente do evento e de culpa, do pagamento da franquia do veículo ou conserto do dano, o que tiver menor custo.

3. Qual o preço das franquias?

Em caso de acidente, você é responsável até o valor da franquia e caso ultrapasse este valor, incide a taxa de administração de 15%. Cada veículo possui um valor de franquia:

Renault Zoe: R\$6.000,00

4. O que acontece se houver uma batida ou acidente com um beepbeep?

Primeiro, respire fundo e fique tranquilo(a)! Em seguida, entre em contato conosco através da Ajuda para que possamos te auxiliar da melhor maneira.

Todos os beepbeep têm seguro de casco, contra danos, furto, roubo, incêndio e colisão, até os limites estabelecidos conforme a apólice de seguro vigente.

No caso de alguma batida, acidente, furto ou roubo o usuário beepbeep terá responsabilidade, independentemente do evento e de culpa, do pagamento da franquia do veículo ou conserto do dano, o que tiver menor custo.

5. Como funciona o seguro?
O seguro dos veículos é por nossa conta ;)
Todos os beepbeep têm seguro de casco, contra danos, furtos, roubos, incêndios e colisões.
Em caso de danos ao veículo, o usuário é responsável pelo conserto ou pagamento da franquia do veículo, o que for de menor custo.

Dúvidas Gerais

1. Em quais plataformas o app está disponível?
O app está disponível nas plataformas Android e IOS
2. Quantos passageiros posso transportar?
Nossos veículos podem transportar até 5 adultos com segurança.
3. Posso transportar animais nos carros da beepbeep?
Claro que sim! Desde que ele seja transportado em um local adequado, como uma caixa de transporte de animal, sem que suje nosso carrinho. (:
Estão livres dessa regra animais usados como cão guia.
4. Posso fumar nos carros?
Não é permitido fumar nos carros da beepbeep.
5. O que acontece se eu tomar uma multa enquanto uso o serviço?
Nós iremos lhe enviar o comprovante da multa, comunicando o ocorrido através do e-mail cadastrado e te indicar como condutor infrator.
É importante que o e-mail cadastrado esteja atualizado.
O valor da multa será cobrado em seu cartão de crédito cadastrado na beepbeep.
Taxas e custos podem ser obtidos em nosso Termo de Uso.
6. Há assentos específicos para crianças nos carros?
Hoje não temos assentos de criança disponíveis, mas nossos carros têm a tecnologia isofix para você instalar sua própria cadeira.
7. O que devo fazer se encontrar o carro danificado ou sujo?
Você pode e deve reportar o mau uso dos nossos carrinhos ao encontrar alguma irregularidade, isso vai nos ajudar a manter o padrão de limpeza e organização que oferecemos aos nossos usuários.
8. Onde posso encontrar as chaves?
Com o nosso aplicativo você não precisa de chaves, pode resolver tudo por lá! 😊
9. Como faço para ligar o carro?
No painel do carro, logo ao lado esquerdo do multimídia e direito do volante, existe um botão redondo com a escrita "start-stop", é só apertá-lo enquanto pressiona o freio que o carro irá ligar.

10. Como devo fazer se precisar carregar o carro?
Você precisa localizar um ponto de recarga no nosso aplicativo e se planeje, pois a recarga pode demorar um tempo, dependendo de quanto você precisa e das especificações técnicas de cada carregador.
11. O que faço se for parado pela polícia?
Lembre-se, seu veículo é alugado e compartilhado, mas você continua sendo um motorista em São Paulo e deve obedecer às mesmas leis que os demais, então, em caso de parada pela polícia, você deve acatar o comando e se submeter à averiguação de rotina das autoridades. O documento do veículo encontra-se no porta luvas.
12. Durante quanto tempo posso ficar com o carro?
O tempo é indeterminado, você paga conforme utilizar. Para mais informações, consulte nossa tabela de preço no site www.beepbeep.com.br
13. Posso ir para outro país com um carro da beepbeep?
Hoje só é permitida a utilização dos nossos carros em território nacional.
14. O que devo fazer se esquecer algum objeto dentro do carro?
Entre em contato com a nossa central para ajudarmos a solucionar seu problema.
15. O que devo fazer se não encontrar os documentos do carro?
Entre em contato com a nossa central para podermos te ajudar.
16. Como faço para solicitar ajuda?
Durante a viagem:
 - Teve algum problema durante a sua viagem? Basta selecionar a opção AJUDA na tela de navegação e escolher a maneira que deseja falar conosco.Fora de Viagem:
 - Vá no menu lateral e selecione a opção AJUDA. Em seguida, escolha a maneira que deseja falar conosco!
17. Posso reservar antecipadamente um beepbeep?
Pelo aplicativo, apenas a reserva imediata é permitida. Quando você reserva o carro, tem 15 minutos para concluir a reserva e abrir o carro. Caso isso não aconteça, será cobrado o valor da taxa de desbloqueio (R\$4.90).
Mas fique calmo, caso aconteça algo e você não consiga chegar a tempo, você tem 15 minutos para cancelar a sua reserva sem taxa alguma.

18. Posso fumar nos carros?

Não é permitido fumar dentro dos carros da beepbeep, pois nem todos nossos clientes são fumantes e precisamos deixar o carro sempre no melhor estado para o próximo. ;) O desrespeito a essa regra, pode resultar em multa para o usuário ou até suspensão do cadastro em caso de reincidência.

19. Posso levar meu animal de estimação para passear de beepbeep?

Sim, mas apenas em caixas próprias para o transporte de animais. Determinados tipos de animais, que são utilizados por membros ou passageiros com incapacidades, são uma exceção e não precisam ser transportados em caixas. Se necessitar transportar um animal deste tipo, fale conosco para que possamos fazer a manutenção do veículo para o próximo cliente.

20. O que acontece se eu tomar uma multa com um beepbeep?

Nós iremos lhe enviar o comprovante da multa, comunicando o ocorrido através do e-mail cadastrado e te indicar como condutor infrator, por isso é importante que o e-mail cadastrado esteja atualizado. O valor da multa será cobrado em seu cartão de crédito cadastrado na beepbeep. Taxas e custos podem ser obtidos em nosso Termo de Uso.

21. Posso devolver o beepbeep sujo?

A sujeira decorrente da utilização normal do veículo deve ser reportada ao final da viagem para lembrar a beepbeep de lavar o veículo para o próximo usuário. Nenhuma multa é cobrada do usuário neste caso.

Caso a sua utilização tenha sujado excessivamente o veículo, por dentro ou por fora, pode ser cobrada uma taxa de R\$75,00 a R\$250,00 do usuário, dependendo do nível de sujeira.

22. Qual o limite de tempo que posso ficar com um beepbeep?

Não existe limite de tempo para ficar com o beepbeep.

23. O que é um beeper?

O beeper é a pessoa responsável por ajudar e melhorar a mobilidade urbana de São Paulo através da iniciativa de trocar seu veículo padrão à combustão por um elétrico compartilhado com o propósito de diminuir a emissão de CO2 na cidade e diminuir seu trânsito compartilhando.

Carsharing

1. O que é o Carsharing?

Carsharing é uma alternativa simples, econômica e inteligente para a mobilidade urbana, já adotada em algumas das principais cidades do mundo. Uma nova solução para ter carro sem ter de fazer o investimento para adquiri-lo, pagando apenas pelo tempo de utilização. Uma forma de fugir dos carros próprios, sem custos adicionais, já que todas as despesas (carregamento, limpeza, impostos e seguro) são por nossa conta! (:

2. Quais são as vantagens ambientais do Carsharing de veículos elétricos?

Menos Poluição!

A poluição da atmosfera decorrente dos veículos é um grande problema enfrentado pelas pessoas. Altos níveis de CO2 podem causar problemas respiratórios, potencializar o efeito estufa (aquecimento da atmosfera) e danificar a camada de ozônio.

Mas graças à redução de veículos nas ruas e pelos carros serem elétricos, também ocorrerá a minimização da emissão de monóxido de carbono e outras substâncias liberadas com a queima de combustíveis, contribuindo com a preservação do meio ambiente e melhoria da qualidade de vida.

3. Quais são as vantagens do Carsharing para a comunidade?

- Diminuir a poluição
- Tirar carros da rua
- Diminuição dos gastos e preocupações com seu carro próprio

4. Como funciona o serviço?

A beepbeep é uma nova forma de mobilidade urbana.

Nós disponibilizamos carros elétricos compartilhados por São Paulo e através do app da beepbeep, o usuário reserva e abre os carros.

Depois é só dirigir para onde quiser!

Valores

1. Durante quanto tempo posso ficar com o carro?

O tempo é indeterminado, você paga conforme utilizar. Para mais informações consulte nossa tabela de preço no site www.beepbeep.com.br.

2. Como posso pagar pelo serviço?

É preciso cadastrar um cartão de crédito válido no app que possamos debitar o valor para você.

3. Quais são as razões que podem levar à cobrança de custos adicionais?

Os custos adicionais são referentes ao mau uso do carro, como sujeira excessiva, multas ou acidentes que envolvam nossos carrinhos elétricos 😊

4. Nossa tabela de custos adicionais:

TARIFAS ADICIONAIS	
OCORRÊNCIA	VALOR
Cancelamento da reserva após 15 minutos da solicitação inicial	Taxa de desbloqueio (R\$4,90)

Multa	Valor da multa + 20% do valor a título de taxas administrativas
Busca do veículo pela equipe beepbeep, ao final do tempo de uso, em local diverso do estacionamento de onde este foi retirado:	R\$ 100,00 + R\$ 2,00 por km rodado, mensurado entre o local de coleta do veículo e o estacionamento de origem + ressarcimento por eventuais custos incorridos
Perda de documentos do veículo	Ressarcimento por custos operacionais + 20% a título de taxas administrativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Uso do veículo fora dos limites do território brasileiro; • Sujeira excessiva; • Fumar no interior do veículo; • Transporte irregular de animais; 	R\$ 150,00 + eventual ressarcimento de danos.
Bateria do veículo esgotada	R\$ 150,00
Acidente	Valor da franquia (R\$ 6.000,00) e caso ultrapasse este valor, incide a taxa de administração de 15%.
Sem Parar	Repasse do uso do serviço + 3.5% de taxas administrativas.

5. O que é a pré autorização?

O valor da pré-autorização nada mais é do que um calção para a reserva do seu beepbeep e não é debitado em sua fatura do cartão de crédito. Este valor é descontado temporariamente do seu limite de crédito. Isso ocorre quando você confirmar sua reserva.

6. Quanto custa para dirigir um beepbeep?

Nosso valor é muito simples de ser calculado. Você só paga pelos minutos que estiver dentro do carro + nossa pequena taxa de desbloqueio de R\$4,90

7. O valor da pré-autorização ainda não foi estornado?
A pré-autorização é estornada em até 96 horas do fim da sua viagem. O valor pode levar alguns dias para aparecer de acordo com o prazo de seu banco. Mas fique tranquilo, a pré-autorização não é cobrada mesmo que a sua fatura feche. Se precisar de ajuda, envie um e-mail para atendimento@beepbeep.com.br, entre em contato através do chat disponível no site ou nos ligue no telefone (11)2626-7397.

8. Qual valor da caução para reserva dos veículos?
O valor irá depender do tipo do carro e poderá ser acrescido dependendo do tempo da locação.