

よくあるご質問

【ベルマーレカーシェアについて】

ベルマーレカーシェアとは何ですか？

株式会社ベルマーレが利用している営業車両を使ったカーシェアリングサービスになります。

普段は株式会社ベルマーレが営業車として活用している車両を、社員が使わない日にベルマーレファン・サポーターやホームタウンにお住いの皆様に気軽にご利用いただける仕組みとなっております。
湘南ベルマーレのアウェイ戦や湘南地域への観光・お出かけなどに、是非ご活用ください。

※本サービスは、株式会社IDOM CaaS Technologyが株式会社ベルマーレのサポートのもとに提供するサービスです。

8月の車両貸出サービスとは何が違うのですか？

今回のカーシェアリングサービスで、前回と特に異なる点としては、車両の受渡・返却をお客様のスマートフォンに専用アプリを入れていただき無人で貸出ができるようになります。
通常のレンタカー店のように、スタッフを介して運転免許証の確認や受渡手続きを行うものではありません。

車両を利用する際にスマートフォンで開錠しエンジンスタートができ、利用終了時にもスマートフォンで施錠することができます。

【予約申込について】

予約の申込はどのように行いますか？

車両の予約申込は、ベルマーレサイトのカーシェアサイトから予約専用ページへアクセスして行います。

各車両の予約専用ページへは、以下のURLからアクセスすることも可能です。

【各車両の予約専用ページのURL】

- エクストレイル - <https://www.gulliver-rentacar.com/booking/detail/472/329/>
- プリウス - <https://www.gulliver-rentacar.com/booking/detail/473/330/>
- ハスラー - <https://www.gulliver-rentacar.com/booking/detail/474/331/>

予約には何か準備物が必要ですか？

車両を予約するためには、以下の情報と準備物が必要になります。

【お客様情報】

- ・氏名（漢字・カナ）
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・住所
- ・本人以外の緊急連絡先

【準備物】

- ・クレジットカード（ご契約者様の名義のものに限ります。）
- ・運転免許証

デビットカードは利用できますか？

ベルマーレカーシェアではデビットカードのご利用はできません。
クレジットカードのご利用をお願いいたします。

予約の手順はどうなっていますか？

車両を予約する手順は以下の流れをご確認ください。

【車両予約手順】

- 1、利用したい車両と、日にちおよび時間帯を選択する
- 2、約款やプライバシーポリシーをご確認いただき、お客様情報を入力する
- 3、クレジットカード情報を入力する
- 4、登録したメールに ①運転免許証のアップロード用のフォームと ②車両の開錠・施錠をおこなうためのアプリケーションのダウンロードURLが届く
- 5、サービス事務局にて運転免許証の確認を行った後、確認完了メールが届く

※運転免許証のアップロードには期限がございますので、早めにご対応をお願いいたします。期限までにご提出が確認できない場合、サービスをご利用いただくことはできませんので、予めご了承下さい。

1度に複数件の予約をすることはできますか？

1度の予約申請では、1回の予約しかできません。
予約手続きが一通り完了したのち、次の予約を行っていただく事ができます。

また、同じ方が利用時間が被るように複数車両を予約することは出来ませんので、ご注意ください。もし、そのような予約が判明した場合、キャンセルさせていただく事がございますのであらかじめご了承ください。

予約のキャンセルはできますか？

予約のキャンセルは可能です。キャンセルする場合は、お電話にてお問い合わせください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

※受渡日2日前からキャンセル料金が発生いたしますので、ご注意ください。キャンセル料の詳細は以下の通りです。

【キャンセル料について】

出発日の 2日前まで……無料

出発日の 前日まで……基本料金の30%

出発日の 当日 ……基本料金の50%

出発時間後 ……基本料金の100%

【予約申込について】

受渡場所はどこになりますか？

受渡場所は、株式会社湘南ベルマーレ 事務所の駐車場となります。

住所:神奈川県平塚市中堂17-14

※地図をご確認したい場合は、トップページの「PLACE」欄をご確認下さい。

ナビ・ETCは付いていますか？

全ての車両にナビ、ETCを装備しております。

新型コロナウイルスへの対策はどのようなことをされてますか？

新型コロナウイルスへの対策として、各車両に消毒液を常備設置しております。運転される前や、お出かけ中、またご返却の際にもご利用ください。

また、定期的にスタッフが車内及び手が触れるドアノブなどの除菌抗菌をさせていただいております。

子供と一緒に利用したいのですが、チャイルドシートの用意はありますか？

大変申し訳ございませんが、チャイルドシートのご準備はできかねます。お客様ご自身でご準備いただきますようお願いいたします。

ガソリン代は誰が負担するのですか？

ガソリン代につきましては、満タンで貸出しますので、利用終了前に燃料補給をしてご返却ください。

もし、燃料補給をせずに返却したことが判明し場合は、以降のご利用を制限させていただく可能性がございます。

※出発する際に、満タンでないことを発見した場合は、すぐに下記サービス事務局へご連絡ください。

燃料補給の方法について、お伝えさせていただきます。ただし、お電話の受付は使用開始1時間以内とさせていただきます。それ以降は受付けておりませんので、予めご了承ください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

ペットを同乗させることはできますか？

大変申し訳ございませんが、ペットを載せてのご利用はご遠慮ください。

もし、ペット同乗が判明した場合には次回以降のご利用をお断りさせていただく場合がございます。

喫煙(電子タバコを含む)は可能ですか？

全車両が禁煙車となりますので、喫煙(電子タバコ含む)はご遠慮ください。

もし、車内での喫煙が判明した場合には次回以降のご利用をお断りさせていただく場合がございます。

走行距離の制限はありますか？

走行距離の制限はございません。

予約時間の制限はありますか？

今回は予約のお時間に制限はございません。

予約できる時間としては、①6時間 ②24時間 ③以降、24時毎 となります。
車両によって、料金が変わりますので事前にご確認ください。また、車両の受渡対応時間は10:00~18:00となりますので、6時間利用の予約は、10:00~12:00までの利用開始のみとなります。予めご了承ください。

※今後、ご利用の皆様のお声やご利用状況、また無人受渡における安全性等の調査・確認が出来れば、受渡対応時間の延長も想定しております。

予約の申込者以外も運転はできますか？

予約をされた方以外の運転は、予約をした方同様に、使用開始前に運転免許証の提出が必要です。

もし、申請された方以外の方が運転をして事故を起こした場合、保険が適用されない場合がございますのでご注意ください。

【車両について】

車両の受渡手順はどうなっていますか？

車両の受渡手順は、以下の流れをご確認ください。

【車両の受渡手順】

- 1、メールに届いた車両の開錠・施錠をおこなうためのアプリケーションのダウンロードする
- 2、前日に予約した車両の開錠・施錠を行う『バーチャルキー用URL』を受け取る
- 3、利用当日、車両のそばへ行き、『バーチャルキー用URL』からアプリを開いて開錠ボタンをタップ
- 4、ドアが開錠されますので、車両に乗り込みエンジンをスタートして利用を開始する

※アプリケーションがうまく作動しない場合、開錠ボタンを押しても反応が無い場合など、不具合がございましたら以下のサービス事務局までご連絡ください。

※アプリケーションのダウンロード及び使用に係る通信費等はお客様のご負担となります。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

延長はできますか？

原則ご利用時間の延長は受け付けておりません。

万が一、返却時間に遅れそうな場合は、まずはサービス事務局までご連絡ください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

また延長となった場合には、理由を問わず以下の超過料金を請求させていただきますので予めご了承ください。

【超過料金について】

返却時間までの時間に応じて、6時間毎に通常料金の2倍の超過料金が発生します。

※6時間未満の精算はありません。

※例:プリウス6時間超過料金:5,600円(通常料金:2,800円) プリウス12時間超過料金:11,200円(通常料金:5,600円)

また営業時間(10:00~18:00)外での返却は受け付けておりませんので、ご注意ください。

パーチャルキーの効力失効後、忘れ物を気付いた場合は？

車両の鍵を閉めた後で、忘れ物に気づいた場合は即座に下記サービス事務局までご連絡ください。

サービス事務局にて、対応方法をご案内させていただきます。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

前回利用者の忘れ物を車内にて発見した場合は？

忘れ物が腐敗や汚損のおそれがあるなど継続して保管することが困難なもの、または危険物については、直ちにサービス事務局までご連絡ください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

また、その他貴重品(現金、金券類、身分証明書、クレジットカード、貴金属、財布、携帯電話など)、および法律により所持が禁じられているものにつきましては、大変お手数ですが、最寄の警察署または交番へ届け出をお願いいたします。

車を利用する際に内装が汚されている・ゴミが残っている場合は？

車内の内装が極度に車内が汚れている場合は、直ちにサービス事務局までご連絡ください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

なお、新型コロナウイルスの感染防止のためにも、ご利用時には、ご自身で出したゴミの持ち帰りと簡易清掃にご協力ください。

クルマの使用中にスピード違反や駐車違反をしてしまった場合どうすればよいですか？

クルマの使用中に発生した速度超過や駐車違反などの交通違反については、反則金を納付するなど法令で定められた義務を履行するようお願いいたします。

また、違反に関してはサービス事務局まで必ず報告をするようお願いいたします。

事故が発生した時はどうしたらいいですか？

事故が発生した場合、物損事故・人身事故にも変わらず警察への届け出が必要となります。事故が起きた際の手順は以下の通りですので、使用前に必ずご確認ください。

【事故が起きた際の手順について】

①自身や負傷者の救護・安全の確認(人命最優先で行動してください。)

<災害救助情報センター>

TEL:119番(24時間受付をしております。)

②警察への連絡(交通事故証明書の取得を忘れずにお願いします。)

<緊急ダイヤル>

TEL:110番(24時間受付をしております。)

③保険会社への連絡

<事故専用受付ダイヤル>

三井住友海上火災保険事故受付センター;0120-258-365

受付時間:24時間 365日

④当日の緊急連絡先への連絡(事故報告をお願いします。)

<緊急連絡先>

TEL:0120-633-328

なお、事故により車両をご利用できなくなった場合はそこからの帰宅や移動費用(同乗者様全員)は自己負担となります。

車両の返却手順はどうなっていますか？

車両の返却手順は、以下の流れをご確認ください。

【車両の返却手順】

1、指定の駐車場所へ車両を戻す

2、忘れ物やルームライトの確認を行い、アプリから車両の施錠を行う

3、車内のダッシュボードにあるQRコードを読み込んで、返却申請を行う

4、返却申請が終了すれば、返却完了

※アプリケーションがうまく作動しない場合、開錠ボタンを押しても反応が無い場合など、不具合がございましたら以下のサービス事務局までご連絡ください。

【ベルマーレカーシェアサービス事務局】

・TEL:0120-633-328

受付時間:10:00~18:00

領収書はもらえますか？

大変申し訳ございませんが、領収書の発行は行っておりません。
予めご了承下さい。

【保険について】

保険は付いていますか？また、その補償内容はどうなっていますか？

保険・補償には加入しております。詳細は以下の通りです。

【保険・補償の詳細】

- ・対人補償 無制限
- ・対物補償 無制限
- ・人身傷害補償 3,000万円
- ・車両補償 時価(免責金20万円)

【その他】

- ・ノンオペレーションチャージ
自走で返却指定場所へ返却された場合:2万円
自走できず返却指定場所へ返却されなかった場合:5万円

保険が適用されない場合はどんな場合ですか？

ご利用にあたり、運転予定としてご申告いただいていない方や、有効な運転免許証を有していない方による運転による事故は保険は適用となりません。

運転者が複数いる場合にも保険は適用されますか？

予め運転予定者をご申告頂き、受け渡し時に免許証のコピーを提出いただければ保険を適用することは可能です。予めご申告いただいていない方の運転による事故に対しては保険適用することはできません。