

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

CAROLINA CARSHARE

WHAT IS CAROLINA CARSHARE?

Carolina Carshare is a membership-based carsharing service providing 24/7 access to all-electric vehicles on an hourly basis. As a member, you can book a car by downloading the MDO Carshare app on the Apple App Store or Google Play Store. The DRIVE CDTA, GoForth, Miocar, and Michigan Carshare programs all use the MDO Carshare app.

WHAT KINDS OF VEHICLES ARE AVAILABLE THROUGH CAROLINA CARSHARE?

We currently have 100% electric, 2020 Chevy Bolts available. The Chevy Bolt has a 200-mile range before it needs to be recharged.

HOW DO I UNLOCK AND LOCK THE CAR I BOOKED?

Unlock your reserved vehicle with the smartphone app by clicking on the green unlock icon that appears at the bottom right area of the "Current Journey" screen. During your trip, use the in-app "lock" (bottom left) and "unlock" (bottom right) buttons.

HOW DO I LOCATE CHARGING STATIONS IF I AM TRAVELING A LONG DISTANCE?

An easy way to locate charging stations is by using PlugShare app, which uses a GPS system to find stations in searched areas.

WHAT ARE THE MEMBER QUALIFICATIONS?

Carolina Carshare members must be 21 or older with a valid US driver's license. To be approved as a Carolina Carshare member, you must have no major accidents, no major moving violations, no DUIs, and no more than two minor traffic violations in the last three years.

HOW DOES THE APPLICATION PROCESS WORK?

Download the MDO Carshare app on Apple or Google Play, create an account, and enter the requested information. After paying a one-time \$10-\$20 processing fee depending on the network, either an acceptance or rejection email will be sent within 3-5 business days after the initial sign up. If the applicant is approved, a follow-up email will be sent to coordinate scheduling a 15- to 20-minute over-the-phone orientation. After the orientation, the application process is complete, and you can make your first reservation.

WHAT IS INCLUDED?

Insurance, vehicle maintenance and roadside assistance are all included in the hourly and daily rates. In the event of an accident, you are responsible for a \$500 deductible. You will be fully responsible for the cost of any third-party claims in the event that MDO's third-party insurance coverage is invalidated due to your failure to follow procedure.

WHAT IS NOT INCLUDED?

You are responsible for the cost of taxes, tolls, and any parking or driving tickets issued to you during your reservation. You are also responsible for the cost of charging the vehicle at a station other than the home charging station.

HOW DO I FIND THE CAR I BOOKED?

Each Carolina Carshare vehicle is parked at a designated "home" space. No other vehicles are allowed in these special tow-away zones, just like taxi stands and bus stops. All of our vehicles and parking stalls will have the Carolina Carshare logo on them. The license plate information of the vehicle you booked can be found in the MDO Carshare app.

HOW FAR CAN I DRIVE?

There is a cap on how many miles are included per reservation, and after you reach your limit of 150 miles per trip, there will be a charge of 40 cents per mile. Remember that you are driving an electric vehicle and it has a certain range of miles it can go before it needs to be recharged.

HOW LONG CAN I MAKE A RESERVATION FOR?

Reservations can be between one hour and 24 hours long.

WHAT IF I AM LATE BRINGING THE CAR BACK?

If you know that you are going to be late, log on to your app or website to see if you can extend your booking. Always wait for a confirmation page. If someone has the car immediately after you, your extension will not go through, and you should call us to avoid getting a penalty on your account. We will help make arrangements to accommodate your late return for the next member. If you are the member who is waiting, we will contact you as soon as we know your car might be late.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

WHAT HAPPENS IF THE CAR IS DIRTY WHEN I ARRIVE TO PICK IT UP FOR MY RESERVATION?

If the vehicle you reserved is dirty when you pick it up, please report it immediately using our app, emailing ?? or by calling us at ?. Please include the date and time of your booking along with a description of the mess and any supporting photos.

WHAT IF THE CAR I BOOKED IS NOT THERE UPON ARRIVAL?

This is unusual but does happen occasionally. Call us immediately at the member services number listed at the bottom of this page, and we will help you locate the car, move you to another car, or do our best to get you to your destination another way.

WHAT IF THE CAR IS NOT OPERATING CORRECTLY?

Immediately call Member Services at 503-850-0007.

WHAT IF I AM IN AN ACCIDENT?

Call 911 or the police, just as you would for any car crash or fender bender. Make sure everyone involved is safe or being cared for. Then call us immediately at 518-888-7532 and we will help you. In all cases, you must contact us before continuing your trip (and, in the majority of cases, we will require you to wait and obtain a police report).

ARE PASSENGERS COVERED BY YOUR INSURANCE?

As a Carolina Carshare member, you can drive the vehicle with other people in the vehicle and they are also covered. However, if it is discovered that a non-member has driven a car, the member risks possible termination of membership.

CAN I BRING AN ANIMAL IN THE CAR?

Carolina Carshare only allows service animals in the vehicles, and members must provide certification of their service animal credentials ahead of their reservation.

ARE THERE CHILD SEATS AVAILABLE?

We do not provide child seats and encourage you to use your own child seats should you need any during your trip.



PREGUNTAS FRECUENTES

CAROLINA CARSHARE

¿QUÉ ES CAROLINA CARSHARE?

Carolina Carshare es un servicio de autos compartidos para socios con acceso a vehículos totalmente eléctricos por hora las 24 horas del día, los siete días de la semana. Como socio, puede reservar un auto mediante la descarga de la aplicación MDO Carshare de las tiendas Apple App Store o Google Play Store. Los programas DRIVE CDTA, GoForth, Miocar y Michigan Carshare todos usan la aplicación MDO Carshare.

¿QUÉ TIPOS DE VEHÍCULOS HAY DISPONIBLES CON CAROLINA CARSHARE?

Actualmente hay disponibles 2020 Chevy Bolts totalmente eléctricos. El Chevy Bolt tiene una autonomía de 200 millas antes de que haya que recargarlo.

¿CÓMO ABRO Y CIERRO EL AUTO QUE RESERVÉ?

Abra el vehículo que reservó con la aplicación en su teléfono inteligente haciendo clic en el ícono verde para abrir que aparece en la parte inferior derecha de la pantalla "Current Journey" ("Viaje actual"). Durante su viaje, use los botones "lock" ("cerrar") (parte inferior izquierda) y "unlock" ("abrir") (parte inferior derecha) en la aplicación.

¿CÓMO ENCUENTRO ESTACIONES DE CARGA SI ESTOY HACIENDO UN VIAJE DE LARGA DISTANCIA?

Para encontrar estaciones de carga fácilmente, use la aplicación PlugShare, la cual usa un sistema de GPS para encontrar estaciones en las áreas buscadas.

¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS PARA ASOCIARSE?

Los socios de Carolina Carshare deben tener al menos 21 años y tener una licencia de conducir de los EE. UU. válida. Para ser aprobado como socio de Carolina Carshare, es necesario que no haya tenido accidentes graves, ninguna infracción grave en circulación, no haber conducido bajo los efectos del alcohol, ni haber cometido más de dos infracciones leves de tráfico en los últimos tres años.

¿CÓMO ES EL PROCESO PARA HACERSE SOCIO?

Descargue la aplicación MDO Carshare de Apple o Google Play, cree una cuenta e ingrese la información que le piden. Después de pagar una tarifa única de \$10 a \$20 de tramitación según la red, recibirá la aceptación o el rechazo por correo electrónico entre 3 y 5 días hábiles después de la inscripción inicial. Si es aprobado, se le enviará un correo electrónico de seguimiento para coordinar una orientación por teléfono que puede durar entre 15 y 20 minutos. Después de la orientación, el trámite de asociación está completo y puede hacer su primera reserva.

¿QUÉ INCLUYE?

El seguro, el mantenimiento del vehículo y la asistencia en carretera están incluidos en las tarifas por hora y por día. En caso de un accidente, usted es responsable de un deducible de \$500. Será totalmente responsable por el costo de reclamaciones de terceros en caso de que la cobertura de seguro contra terceros de MDO quede invalidado debido a su incumplimiento del procedimiento.

¿QUÉ NO ESTÁ INCLUIDO?

Usted es responsable por los costos de impuestos, peajes o cualquier multa de estacionamiento o tráfico que le hagan durante la reserva. Usted también es responsable por los costos de cargar el vehículo en una estación distinta de la estación de carga de origen.

¿CÓMO ENCUENTRO EL AUTO QUE RESERVÉ?

Cada vehículo de Carolina Carshare está estacionado en un espacio de origen designado. No se permite ningún otro vehículo en estas zonas especiales de remolque, al igual que las paradas de taxi y autobús. Todos nuestros vehículos y espacios de estacionamiento tendrán el logo de Carolina Carshare. Puede encontrar la información de la placa del vehículo que reservó en la aplicación MDO Carshare.

¿QUÉ DISTANCIA PUEDO MANEJAR?

Hay un límite de millas incluidas por reserva, y después de que alcanza su límite de 150 millas por viaje, habrá un recargo de 40 centavos por milla. Recuerde que estará manejando un vehículo eléctrico y este tiene una cierta autonomía antes de que deba recargarlo.

¿POR CUÁNTO TIEMPO PUEDO HACER UNA RESERVA?

Las reservas pueden hacerse por una duración de entre una y 24 horas.

¿QUÉ PASA SI ME ATRASO PARA DEVOLVER EL AUTO?

Si sabe que se va a atrasar, ingrese en su aplicación o sitio web para ver si puede extender la reserva. Siempre espere a ver una página de confirmación. Si alguien tiene el auto inmediatamente después de usted, su extensión no se procesará, y deberá llamarnos para evitar una sanción en su cuenta. Le ayudaremos a hacer arreglos para acomodar su devolución tardía para el próximo socio. Si usted es el socio que está esperando, nos comunicaremos con usted en cuando sepamos que podría haber un atraso con su auto.

¿QUÉ OCURRE SI EL AUTO ESTÁ SUCIO AL LLEGAR A RECOGERLO POR MI RESERVA?

Si el vehículo que reservó está sucio al recogerlo, por favor notifíquelo inmediatamente usando nuestra aplicación, enviando un correo electrónico a ?? o llamándonos al ?? Por favor, incluya la fecha y la hora de su reserva junto con una descripción de la suciedad y cualquier foto de evidencia.

¿QUÉ OCURRE SI EL AUTO QUE RESERVÉ NO ESTÁ CUANDO LLEGO A RECOGERLO?

Esto es poco común, pero sucede de vez en cuando. Llámenos inmediatamente al número de servicio para socios que aparece al final de esta página, y le ayudaremos a encontrar el auto, a asignarle otro auto o haremos todo lo que podamos para que llegue a su destino de otra manera.

¿QUÉ OCURRE SI EL AUTO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE?

Llame inmediatamente a servicios para socios al 503-850-0007.

¿QUÉ OCURRE SI TENGO UN ACCIDENTE?

Llame al 911 o a la policía, tal como lo haría con cualquier accidente de auto o colisión menor. Asegúrese de que todas las personas involucradas se hallen a salvo o hayan sido atendidas. Luego, llámenos inmediatamente al 518-888-7532 y le ayudaremos. En todos los casos, debe comunicarse con nosotros antes de continuar su viaje (y, en la mayoría de los casos, requeriremos que espere y consiga un informe policial).

¿LOS PASAJEROS ESTÁN CUBIERTOS POR SU SEGURO?

Como socio de Carolina Carshare, usted puede manejar el vehículo con otras personas en el vehículo y también están cubiertas. No obstante, si se descubrió que una persona que no es socia ha manejado un auto, el socio se arriesga a una posible revocación de su membresía.

¿PUEDO LLEVAR UN ANIMAL EN EL AUTO?

Carolina Carshare solo permite animales de servicio en los vehículos, y los socios deben proporcionar certificación de las credenciales de su animal de servicio antes de hacer la reserva.

¿HAY DISPONIBLES SILLAS PARA NIÑOS?

No proporcionamos sillas para niños y le recomendamos que use sus propias sillas para niños si lo necesita durante su viaje.

