

<b>GUIA DE USUARIO DE IBILKARI</b>
------------------------------------

**INDICE**

- 1. INTRODUCCION**
- 2. ALTA DE SOCIO USUARIO**
- 3. DOCUMENTACION NECESARIA**
- 4. TARJETA DE SOCIO USUARIO**
- 5. LA RESERVA**
- 6. EL VIAJE**
- 7. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE USO**
- 8. TARJETA DE COMBUSTIBLE**
- 9. RECARGOS Y ABONOS**
- 10. COBERTURA DEL SEGURO Y RESPONSABILIDADES**
- 11. SISTEMA DE LOCALIZACION**
- 12. ACCESORIOS**
- 13. OBJETOS PERDIDOS**
- 14. QUEJAS Y RECLAMACIONES**
- 15. OTROS TEMAS**
- 16. INSTRUCCIONES SOBRE EL ORDENADOR DE ABORDO**

## 1. INTRODUCCION

IBILKARI pone a disposición de los socios usuarios de la Asociación 'Eusko Car Sharing Elkartea' vehículos para su uso durante un tiempo determinado mediante el sistema *Car sharing*.

Ser socio usuario de la Asociación Eusko Car Sharing Elkartea te permitirá disponer de un coche por horas a tu elección y según la disponibilidad del momento de la reserva.

Podrás reservar desde una hora a varios días online ([www.IBILKARI.com](http://www.IBILKARI.com)) o por teléfono en nuestro Servicio de Atención al Cliente 902 540 399, de 9 a 18.00 h. Sólo tendrás que firmar un único contrato al darte de alta que te permitirá alquilar el coche cuando lo necesites de manera rápida y sencilla.

Para que este sistema tan simple funcione correctamente, es muy importante que como socio usuario de la Asociación 'Eusko Car Sharing Elkartea' conozcas los mecanismos de utilización del servicio, recogidos en esta Guía de Usuario.

Si tienes preguntas, ponte en contacto con nosotros en nuestro Servicio de Atención al Cliente en el número de teléfono 902 540 399 de 9 a 17.00 h ¡estaremos encantados de resolver tus dudas!

## 2. ALTA DE SOCIO USUARIO

Puede darse de alta cualquier persona mayor de 24 años, que tenga un permiso de conducir válido y vigente en España, con una antigüedad mínima de 2 años y al menos 6 puntos en el permiso de conducir.

Darte de alta es muy fácil y podrás hacerlo en pocos minutos por una de estas vías:

- Rellenando el formulario en nuestra web [www.IBILKARI.com](http://www.IBILKARI.com)
- Por correo electrónico en [info@IBILKARI.com](mailto:info@IBILKARI.com)
- Llamándonos al 902 540 399
- En nuestras oficinas, en Paseo Campo Volantín, 20 – 3º en Bilbao

Para darse de alta será necesario realizar el pago de la cuota mensual y de la fianza, detallados en las condiciones generales del contrato.

### 3. DOCUMENTACION NECESARIA

Para darte de alta sólo tienes que enviarnos por correo electrónico o fax la siguiente documentación:

- ✿ Copia del permiso de conducir.
- ✿ Copia del DNI, NIE o pasaporte.
- ✿ Documento bancario que acredite la titularidad de la cuenta bancaria a la cual se domiciliarán los recibos (por ejemplo, primera página de la libreta, cheque bancario, etc.)

#### 3.1. Si el socio usuario no es titular de la cuenta

Si no eres el titular de la cuenta, deberás entregar un documento de autorización firmado por el titular de la misma.

### 4. TARJETA DE SOCIO USUARIO

Una vez recibidos los documentos solicitados, IBILKARI te dará de alta como socio usuario, y en un plazo máximo de 48 horas recibirás un kit de bienvenida con tu tarjeta de socio usuario, que es la “llave” para acceder a los vehículos.

#### 4.1. Condiciones de uso

Esta tarjeta es propiedad de IBILKARI.

La tarjeta es personal e intransferible y lleva asignado un nombre de usuario y nº PIN que deberás usar cada vez que quieras hacer una reserva online o por teléfono.

Deberás llevar siempre la tarjeta contigo cuando utilices los vehículos. Tanto el personal de los parkings como el de IBILKARI te podrán exigir que presentes tu tarjeta de socio usuario para demostrar tu derecho a utilizar los servicios de IBILKARI.

El socio usuario será responsable en caso de usos abusivos de la tarjeta por parte de terceros (por ejemplo, por una transmisión no autorizada o por no haber comunicado su pérdida).

#### **4.2. Pérdida y Sustitución de la Tarjeta**

En caso de pérdida o robo, deberás comunicarlo inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente. Por la sustitución de una tarjeta de socio usuario perdida, robada o deteriorada, y también por su bloqueo temporal, el socio usuario deberá pagar un recargo (indicado en el apartado de Recargos y Abonos).

IBILKARI anulará las reservas existentes desde el momento de la retirada o bloqueo de la tarjeta de socio usuario.

### **5. LA RESERVA**

Para la utilización del servicio le aconsejamos planificar el viaje y reservar con anterioridad.

#### **5.1. Instrucciones básicas**

Reserva las 24h:

- ✿ Por internet en la página web de IBILKARI: [www.IBILKARI.com](http://www.IBILKARI.com), introduciendo tu identificador y contraseña personales.
- ✿ Por teléfono de 9.00 a 18.00 h en nuestro número de servicio de atención al cliente: 902 540 399.

Deberás facilitarnos los siguientes datos:

- Tu nombre de usuario y el número impreso en la tarjeta.
- Determina la duración de la reserva
- Indica el aparcamiento a donde quieres ir a recoger el vehículo.
- Elige el tipo de vehículo.

#### **5.2. Confirmación de la reserva**

Inmediatamente después de finalizado el proceso de reserva recibirás un email de confirmación y luego un SMS de recuerdo antes de tu reserva.

En la confirmación de reserva te especificamos cuál es el vehículo asignado y el lugar concreto donde deberás recogerlo.

### **5.3. Periodo de reserva**

El vehículo se podrá utilizar sólo durante el periodo de reserva.

Las reservas se pueden hacer por períodos de 30 minutos, siendo la duración de reserva mínima de 1 hora.

Las reservas siempre empiezan a la hora en punto o bien desde la media.

El tiempo de utilización del vehículo se cuenta desde el inicio de la reserva hasta que ésta finaliza y se bloquean las puertas con la tarjeta de socio usuario.

El cómputo de los kilómetros recorridos empieza y acaba en el parking donde se recoge y devuelve el vehículo.

### **5.4. Asignación de los vehículos**

Los vehículos se asignan respetando el orden de las reservas: es posible que haya dos personas reservando online el mismo vehículo. En este caso, tendrá prioridad la reserva que desde Internet llegue antes al Servicio de Atención al Cliente de IBILKARI.

### **5.5. Disponibilidad**

Puedes consultar la disponibilidad de los vehículos por Internet o por teléfono.

### **5.6. Gastos**

Las reservas hechas por teléfono tienen un cargo de 0,60 € (para más información, consulta el apartado 9 sobre Recargos y Abonos en relación con los gastos de creación, modificación o anulación, cuando proceda).

### **5.7. Condiciones**

IBILKARI se reserva el derecho a comprobar la identidad del socio y a rechazar la reserva en caso de duda acerca de su identidad.

### **5.8. Modificar una reserva**

Una vez hecha la reserva, puedes reducir su duración, aumentarla si no hay otra reserva a continuación para el mismo vehículo, o bien anularla.

Estas operaciones las puedes realizar en la página web o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

### 5.9. Cancelar una reserva

En caso de anulación de reserva, lo puedes hacer a través de la página web 24/7 o llamando al Servicio de Atención al Cliente de 9 a 18.00 h.

### 5.10. Tarificación de la cancelación de reserva

Si deseas cancelar tu reserva, podrás hacerlo por teléfono, llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente o bien a través de nuestra página web [www.IBILKARI.es](http://www.IBILKARI.es), indicando tu nombre y apellidos y la referencia de la reserva efectuada.

En este caso, se aplicará la siguiente tarifa de cancelación:

- ✿ 10% del importe total de las horas reservadas, si la cancelación se efectúa con más de 24 horas de antelación antes del principio de la reserva.
- ✿ 25% del importe total de las horas reservadas, si la cancelación se realiza con menos de 24 horas de antelación antes del principio de la reserva.
- ✿ 50% del importe total de las horas reservadas, si la cancelación se efectúa con menos de 6 horas de antelación antes del principio de la reserva.
- ✿ 75% del importe de las horas reservadas, si la cancelación se realiza con menos de 2 horas de antelación antes del principio de la reserva.

## 6. EL VIAJE

### 6.1. Instrucciones Básicas

Abre el coche con tu tarjeta de socio usuario, pasándola por delante del sensor que se encuentra en el luna del coche.

Antes de poner en marcha el motor con la llave que encontrarás unido al ordenador de abordo en la guantera, cada usuario deberá introducir su PIN. La conducción se realiza con total normalidad. Durante las interrupciones del viaje, abre y cierra el vehículo utilizando la llave/mando del mismo.

Si tienes que poner combustible, utiliza la tarjeta de combustible que encontrarás en el ordenador de a bordo de la guantera.

Cuando termine tu periodo de reserva, cierra el coche y pasa tu tarjeta de socio usuario por delante del lector que se encuentra en el parabrisas.

## **6.2. Recogida del vehículo**

Recoge el vehículo reservado en el aparcamiento que has elegido al hacer tu reserva.

Todos los aparcamientos están abiertos 24 h.

Si el vehículo reservado no se encuentra a la hora prevista en el aparcamiento correspondiente, informa inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente. Desde allí se hará todo lo posible para resolver el problema.

Si no pudieras disponer del vehículo reservado a la hora prevista (por ejemplo, porque el socio usuario anterior lo ha devuelto tarde) IBILKARI intentará poner a tu disposición otro vehículo, si es posible en el mismo aparcamiento. Si te tienes que desplazar hasta otro aparcamiento, podrás utilizar taxi o transporte público a cargo de IBILKARI.

IBILKARI ofrece sus servicios hasta los límites que determina su flota, que se adapta continuamente a la evolución de los socios usuarios y sus necesidades.

## **6.3. Apertura del vehículo**

Pasa tu tarjeta de socio usuario por el sensor que hay en la luna del coche y las puertas se desbloquearán automáticamente. A título informativo, en la pantalla del ordenador de abordo aparecerán los datos de tu reserva.

## **6.4. Antes de iniciar el viaje**

Haz una comprobación del estado del vehículo, interior y exterior, antes de salir. Si detectas algún problema, desperfecto o daño, comunícalo a nuestro Servicio de Atención al Cliente o anótalo en el Diario del coche antes de iniciar el viaje. De esta manera, evitarás que se te imputen los problemas que hayas detectado.

Así mismo, verifica que el nivel de combustible esté por encima de  $\frac{1}{4}$  de su capacidad y que en el interior del vehículo se encuentren todos los documentos necesarios para la circulación del mismo, esto es:

- Copia del permiso de circulación
- Certificado de seguro
- Tarjeta de combustible

- ✿ Diario del coche
- ✿ Manual de socio usuario.

Si echas en falta alguno de estos documentos, deberás indicarlo inmediatamente a IBILKARI y no se podrá utilizar el vehículo sin el previo consentimiento de IBILKARI.

En ese caso, IBILKARI comunicará al socio usuario un número de incidencia que deberá anotar en el diario del coche como prueba de la comunicación de la anomalía, liberando al socio usuario de responsabilidad por dicha anomalía.

El socio usuario será responsable de cualquier anomalía (incluida la falta de documentación) que no haya sido comunicada a IBILKARI en el momento de recogida del vehículo y que exista en el momento de su devolución.

## **6.5. Conduce**

Coge la llave que encontrarás en la guantera y pon en marcha el motor.

Aconsejamos ser prudente y conducir con respeto tanto hacia el resto de conductores como hacia el Reglamento General de Circulación

Antes de empezar a conducir, revisa que todo esté en la posición correcta (el asiento, los retrovisores...), mira dónde están los mandos de las luces, de la calefacción y el aire acondicionado, del equipo de música...

## **6.6. Interrupción del trayecto**

Si durante tu periodo de reserva vas a hacer alguna parada, abre y cierra del vehículo utilizando la llave/mando del mismo.

## **6.7. Si has parado el coche durante un rato**

Si has parado el vehículo sin haber cerrado y bloqueado las puertas, el inmovilizador automático se activa al cabo de un rato, por razones de seguridad. Para poder volver a poner en marcha el vehículo, pon tu tarjeta cliente en el sensor de la luna, hasta que el ordenador confirme que el vehículo está a punto para ser puesto en marcha nuevamente.

## **6.8. Devolución del vehículo**

Al final del periodo de reserva deberás devolver el vehículo a su lugar de estacionamiento inicial. Además, después de cerrar las puertas del vehículo, deberás pasar tu tarjeta de socio usuario por delante del lector que se encuentra en el parabrisas, siguiendo el mismo procedimiento utilizado en su recogida.

El socio usuario deberá devolver el vehículo en la fecha, hora y lugar previstos en la reserva. El socio usuario que devuelva un vehículo después de la finalización de su periodo de reserva deberá hacer frente a los recargos por retraso previstos en el apartado de Recargos y Abonos.

Antes de devolver el vehículo, prevé si tendrás que limpiarlo y si hará falta llenar el depósito. De este modo, no irás con prisas, y devolverás el vehículo a la hora y en las condiciones adecuadas.

## **7. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE USO**

Durante el tiempo de reserva y hasta su devolución, tendrás completa custodia del vehículo, de sus llaves, documentación y todos sus accesorios, y serás responsable del mismo durante su uso.

Deja la llave en la guantera y cierra el coche con tu tarjeta de socio usuario. Comprueba que todas las puertas (incluida la del maletero) han quedado bloqueadas.

Vigila que el depósito se llene exclusivamente con el carburante adecuado para el vehículo. En caso de incumplimiento, se te facturarán los costes resultantes de la utilización del carburante equivocado y de la reparación del coche.

Si detectas cualquier anomalía o fallo (interno o externo) en el vehículo, informa inmediatamente a IBILKARI llamando al Servicio de Atención al Cliente. No podrás utilizar el coche si éste no presenta las condiciones normales de seguridad.

No podrás efectuar ninguna intervención, trabajo o reparación del vehículo sin el previo consentimiento por escrito de IBILKARI.

Serás responsable de todos los gastos, peajes, multas e impuestos derivados del uso del vehículo, así como de todas las sumas debidas por pago de infracciones del Código de la Circulación y de las legislaciones aduaneras que fueran impuestas al vehículo y/o a sus conductores. También serás responsable de los derechos de aduanas exigibles a bienes que pudieran encontrarse en el vehículo.

En el caso de que IBILKARI reciba directamente la notificación de la infracción:

- ✿ IBILKARI informará al socio que dispondrá de un plazo de 5 días naturales para pagar a las autoridades la multa o recurrir su responsabilidad

- ✿ Pasado este plazo IBILKARI transmitirá a las autoridades competentes la información sobre el socio exigida para la tramitación de la infracción

### **7.1. Puntualidad**

Sé puntual y respeta la hora fijada para devolución del vehículo. Así te ahorrarás cargos por retrasos y no perjudicarás a los otros socios usuarios. Para más información, consulta el apartado de Recargos y Abonos.

### **7.2. Devolver el vehículo con combustible suficiente**

Al final del viaje, deja siempre el coche con el depósito lleno, al menos, a 1/3 de su capacidad. En caso de incumplimiento se aplicará el cargo indicado en el apartado de Recargos y Abonos.

### **7.3. Limitaciones en el uso de los vehículos**

Los vehículos de IBILKARI no se pueden utilizar para uso que no han sido diseñados. Serás responsable de cualquier incidente que pueda ocurrir conduciendo un vehículo en estas circunstancias, incluyendo la pérdida de cobertura del seguro en su caso.

El socio usuario no podrá utilizar o permitir la utilización del vehículo:

- ✿ Para la tracción de otro vehículo ni para empujar o desplazarlo de cualquier manera.
- ✿ En estado de sobrecarga
- ✿ Para transportar productos peligrosos de cualquier tipo.
- ✿ Para trayectos sobre territorio o carreteras no públicas (por ejemplo, pistas de montaña).
- ✿ En manifestaciones o demostraciones de cualquier clase.
- ✿ El socio usuario no podrá prestar el vehículo, ni siquiera a otro socio, sin obtener la previa autorización por escrito de IBILKARI.
- ✿ El socio usuario no podrá ceder, vender, hipotecar, alquilar el vehículo o cualquiera de sus componentes o accesorios ni otorgar a un tercero cualquier otro derecho legal sobre el mismo.
- ✿ El socio usuario se compromete a utilizar el vehículo con la diligencia debida, respetando las condiciones normales de utilización, solamente sobre carreteras transitables y cumpliendo, en todo momento, con las condiciones y normas exigidas por la Ley y el Reglamento General de circulación y los reglamentos municipales aplicables.
- ✿ Está prohibido circular fuera de Europa

- ✿ Para transportes remunerados de viajeros.
- ✿ Para enseñar a conducir a otra persona.

#### **7.4. Limpieza**

De manera periódica, IBILKARI limpia los vehículos y hace el mantenimiento correspondiente. No obstante, si durante tu reserva el vehículo se ha ensuciado (por fuera o, especialmente, por dentro), lo debes limpiar durante el periodo reservado, debiendo correr con los gastos. En caso de que no lo hagas, IBILKARI te cobrará un cargo, indicado en el apartado de Recargos y Abonos.

### **8. TARJETA DE COMBUSTIBLE**

Si tienes que cargar combustible, utiliza la tarjeta de combustible que encontrarás en la ranura del ordenador de abordo que se ubica la guantera. Cuando hayas llenado el depósito y pagado con la tarjeta de combustible, ponla de nuevo en su lugar.

#### **8.1. Condiciones de uso**

Mientras el socio usuario tenga el vehículo, la tarjeta de combustible está bajo su responsabilidad y no podrá utilizarse para otro vehículo distinto del reservado con IBILKARI.

La tarjeta de combustible sólo se puede usar en las estaciones de servicio con el distintivo de la empresa emisora de la tarjeta.

Con el fin de devolver el importe del carburante pagado por el cliente, es preciso que éste envíe por correo el ticket o justificantes de pago emitido por la estación de servicio, donde tendrán que constar la fecha y los litros de carburante, teniendo que anotar su número de cliente y la matrícula del vehículo.

#### **8.2. Pérdida de la tarjeta**

El socio deberá comunicar inmediatamente al servicio de atención al cliente la pérdida de la tarjeta. En cualquier caso, la pérdida implicará la aplicación del recargo detallado para este concepto en el apartado de Recargos y Abonos.

#### **8.3. Uso Fraudulento**

En caso de utilización fraudulenta, IBILKARI podrá resolver el contrato. Así mismo, el socio usuario deberá resarcir a IBILKARI de cualquier daño o perjuicio derivado del uso fraudulento de la tarjeta.

## 9. RECARGOS Y ABONOS

A continuación se recogen los recargos y abonos aplicables:

### Abonos

Abono, en caso de que el vehículo reservado no esté disponible y no se pueda acceder a otro vehículo	10 €
--	------

### Recargos

Compensación por el gasto, en caso de ninguna domiciliación bancaria	3 por factura
Tasa por reserva o modificación de reserva	
- Internet	Sin cargo
- Teléfono	0,60 € por reserva
- Ordenador de abordo	Sin cargo
Tasa de cancelación de reserva	
- Con más de 24 horas de antelación	10% del importe de horas reservadas
- Con menos de 24 horas	25% del importe de horas reservadas
- Con menos de 6 horas	50% del importe de horas reservadas
- Con menos de 2 horas	75% del importe de horas reservadas
Tasa por retraso en la devolución del vehículo:	
- 10 minutos	Sin cargo
- entre 11 y 20 min.	15 €
- entre 21 y 30 min.	25 €
- entre 31 y 45 min.	30 €
- > 45 min.	35 + 45/min.
Uso del vehículo sin reserva apropiada	50 €
Devolución del vehículo sin con menos de ¼ de depósito	15 €
Por devolución del vehículo en condiciones inadecuadas de limpieza y/o la necesaria intervención del servicio técnico	50 €
Tramitación de multas/infracciones	35 €
Gestiones por daños al vehículo	40 €
Por la no comunicación de un accidente	100 €
Pérdida y sustitución de la tarjeta IBILKARI	25 €
Pérdida y sustitución de la tarjeta carburante	25 €

Pérdida de objetos (triángulo, chaleco reflectante, etc.)	30 €
Perdida de las llaves del coche	50 €
Por llevarse las llaves y no dejarlas en la guantera	35 €
Por costes administrativos de reclamación de recibos impagados y cambios de dirección no informados	15 € + costes bancarios producidos

## 10. COBERTURA DEL SEGURO Y RESPONSABILIDAD

### 10.1. General

Los vehículos IBILKARI se hayan cubiertos por un seguro suscrito con **ALLIANZ**, que cubre entre otras, la responsabilidad civil de suscripción obligatoria. Los socios usuarios podrán beneficiarse de las coberturas de dicho seguro siempre y cuando cumplan y respeten la totalidad de las obligaciones asumidas en el presente contrato y aquellas establecidas en el Código de la Circulación, y demás legislación aplicable al uso de vehículos a motor. A modo de ejemplo, los daños al vehículo no estarán cubiertos cuando el socio conduzca bajo la influencia del alcohol o sustancias estupefacientes

### 10.2. Condiciones completas del seguro

Las condiciones generales del mencionado seguro podrán consultarse por los socios enviando un correo electrónico a [info@IBILKARI.com](mailto:info@IBILKARI.com) solicitando esta información.

### 10.3. Responsabilidad del socio usuario en caso de accidente o siniestro

En caso de siniestro, si eres responsable, tendrás que abonar una indemnización por la inmovilización del vehículo mientras se repara.

Esta indemnización ascenderá a 80 € (IVA incluido) por cada día que el vehículo se encuentre en reparación con un máximo de 4 días, lo que equivaldría a 320 € (IVA incluido).

En cualquier caso, permanecen a cargo del socio usuario:

Franquicia por daño, accidente o incendio: 250€. Esta franquicia será asumida en su totalidad por el socio usuario.

Gastos de gestión por robo, daño, accidente, incendio: 35€.

#### **10.4. Reducción de responsabilidad**

La contratación de la reducción de responsabilidad reduce el importe de la indemnización que, según el caso, debes pagar en caso de inmovilización del vehículo a 30€ por día o fracción (hasta un máximo de 4 días, lo que equivale a 120€)

#### **10.5. Coste de contratación de reducción de responsabilidad**

Un trimestre: 15€

Un año: 60€

#### **10.6. Condiciones**

La reducción de responsabilidad se puede adquirir en el momento de la firma del contrato o bien posteriormente. Siempre que el socio usuario no manifieste su voluntad de no seguir disfrutando de las ventajas de la reducción de responsabilidad, ésta se renovará de manera automática.

En el caso de socios usuarios nuevos, es válida a partir de la recepción del pago, y en caso de renovación, desde el vencimiento del anterior periodo.

Los precios de la reducción de responsabilidad pueden ser modificados mediante aviso previo emitido con cuatro semanas de antelación.

Si un socio usuario registra una alta siniestralidad, IBILKARI le podrá denegar la petición o la renovación de la reducción de responsabilidad,

#### **10.7. Reparación por importe inferior a la franquicia**

Para los daños que requieran una reparación, pero de importe inferior a la franquicia, el importe de la reparación se facturará al socio usuario responsable del siniestro, pudiendo éste solicitar la factura correspondiente.

##### **10.7.1. Condiciones**

IBILKARI pedirá una evaluación del daño al taller y cobrará esta evaluación al socio usuario responsable.

IBILKARI efectuará la reparación cuando lo estime necesario y de acuerdo con la agenda de reserva de los coches.

#### **10.8. Robo de objetos personales en el interior del vehículo**

El seguro no cubrirá los daños producidos al socio usuario por el robo de objetos personales olvidados en el interior del vehículo.

#### **10.9. Otros daños**

El socio usuario será plenamente responsable de todos los daños causados voluntariamente o por su negligencia al vehículo o a los equipamientos instalados a bordo (equipamiento informático, en particular).

#### **10.11. Incumplimiento de las condiciones de utilización**

En caso de incumplimiento de una de las condiciones de utilización descritas en las presentes condiciones generales facultará a IBILKARI a suspender o resolver unilateralmente y sin preaviso el contrato con el socio usuario.

#### **10.12. Pérdida de la cobertura del seguro**

Con independencia de otros motivos por los cuales se pierde la cobertura del seguro, algunos de los más frecuentes son:

- ✿ El seguro no cubre, en caso alguno, los daños producidos como consecuencia de la conducción de los vehículos en condiciones no admitidas en el Código de Circulación, así como aquellos en los que el conductor sea un tercero no socio usuario de IBILKARI. En todos estos casos, el socio usuario, sea o no el conductor, será responsable de todos los daños producidos en el vehículo.
- ✿ Conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.
- ✿ Conducción sin el pertinente permiso o licencia.
- ✿ Participación en carreras, concursos y sus entrenamientos.

#### **10.13. Responsabilidad**

En todos estos casos, el socio usuario, sea o no el conductor, será responsable de todos los daños producidos en el vehículo.

#### **10.14. Gastos**

En caso de que se produzca una avería por dolo o mala fe, o bien negligencia del socio usuario, o como consecuencia de un uso indebido del vehículo (como por ejemplo, llenar el depósito con el carburante equivocado) o en los casos de pérdida de tarjeta y llave, tarjeta encerrada en el vehículo, objetos perdidos u olvidados en el vehículo, el socio usuario deberá pagar a IBILKARI todos los gastos de reparación correspondientes, además de los costes de inmovilización del vehículo.

#### **10.15. Condiciones**

Está estrictamente prohibido ayudar a otro vehículo a arrancar, aunque el vehículo sea parte o no de la flota de IBILKARI.

En caso de avería declarada y aceptada como tal por IBILKARI, la reserva se mantendrá en vigor, sin recargo de retraso alguno, hasta la entrega del vehículo al servicio o taller de reparaciones.

#### **10.16. Accidentes**

##### **10.16.1. Obligaciones del socio usuario en caso de accidente**

Respetar las normas del Reglamento General de Circulación. Informar con la mayor brevedad posible a la Central de Servicios 24h, para que podamos iniciar los trámites correspondientes con la compañía aseguradora.

En caso de accidente, el socio usuario se compromete a:

- ✿ Ponerse el chaleco de seguridad antes de salir del vehículo, si las condiciones de seguridad y de urgencia se lo permiten.
- ✿ Adoptar las medidas necesarias para evitar la ocurrencia de otro accidente y hacer uso del triángulo de señalización para proteger el vehículo y garantizar la seguridad del resto de conductores. Asimismo, el socio usuario deberá informar inmediatamente a los servicios de emergencia (Ertzaintza, Guardia Civil, servicio de urgencia y rescate) si alguien estuviera herido.
- ✿ Informar a IBILKARI cuanto antes (en un plazo máximo de 24 horas) del accidente y de toda intervención de los servicios de emergencia como consecuencia del accidente. Para ello, se redactará y enviará a IBILKARI un parte de accidente, incluso en caso de que solo existan daños materiales, en el que se detallan de manera comprensible y minuciosa las circunstancias del accidente, sus causas y, si es posible, el nombre y dirección de las personas perjudicadas o causantes del accidente y los testigos.

- ✿ Proporcionar cualquier información adicional que sea solicitada por IBILKARI en relación con las circunstancias del siniestro.
- ✿ Colaborar con el Seguro de IBILKARI en todo lo que sea necesario y a facilitar información completa y veraz sobre el accidente.

Si se detectan en el vehículo daños u otras irregularidades que no hayan sido comunicados en el momento de producirse, IBILKARI tendrá el derecho de considerar responsable al último socio usuario que haya utilizado el vehículo antes de su detección.

En caso de no comunicar el siniestro a IBILKARI, el socio usuario deberá pagar el importe indicado en el apartado de Recargos y además de la posibilidad de hacerse cargo de todos los gastos de reparación del vehículo.

#### **10.17. Robo**

El socio usuario se compromete a informar a IBILKARI y a denunciar el robo del vehículo a la Ertzaintza dentro del plazo de 24 horas a partir de que tuviera conocimiento del mismo. Esta obligación aplicará igualmente en caso de robos que no impliquen la desaparición del vehículo.

Este informe deberá entregarse a IBILKARI en un plazo máximo de 8 días a contar desde la fecha de la denuncia.

El incumplimiento de esta obligación implicará la no cobertura del robo por parte del seguro y la consiguiente obligación del socio de hacer frente a los daños y perjuicios sufridos por IBILKARI como consecuencia de dicho incumplimiento.

#### **Nota:**

En caso de robo y en ese caso solamente, IBILKARI compartirá la información relativa al socio usuario (ver el apartado sobre Protección de Datos) con la Ertzaintza, la Policía, la Guardia Civil y las otras autoridades o empresas que necesitaran esta información con el fin de recuperar el vehículo robado.

### **11. SISTEMA DE LOCALIZACION**

Todos los vehículos de IBILKARI están dotados con un sistema de GPS que permite su localización. En cualquier caso, IBILKARI respetará, en todo momento, la privacidad de sus socios por lo que dicho sistema será únicamente utilizado para evaluar el retraso de los vehículos que no se devuelven al final del periodo de reserva y en caso de robo del vehículo.

## 12. ACCESORIOS

IBILKARI proporciona los accesorios del vehículo obligatorios según las normas de circulación.

### En la guantera encontrarás:

- ✿ El cuaderno de abordó
- ✿ La documentación del vehículo
- ✿ Un listado con las estaciones de servicio donde se puede utilizar la tarjeta de combustible.
- ✿ Un chaleco reflectante
- ✿ El libro de instrucciones del vehículo.

### En el maletero hay:

- ✿ El botiquín
- ✿ Cadenas para la nieve (en invierno)
- ✿ Los triángulos de señalización
- ✿ Bombillas de repuesto

## 13. OBJETOS PERDIDOS

Si te has dejado cualquier objeto en el vehículo, llama al Servicio de Atención al Cliente 24h. Te informaremos si ha sido localizado y te ayudaremos a recuperarlo.

## 14. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Los socios usuarios podrán presentar las quejas y reclamaciones sobre el servicio IBILKARI a través de correo electrónico a la dirección [info@IBILKARI.com](mailto:info@IBILKARI.com) o por escrito a la atención del Servicio de Atención al Cliente de IBILKARI: Ps/ Campo Volantin nº 20 - 3, 48007 Bilbao.

## **15. OTROS TEMAS**

### **15.1 Si incumples el código de circulación**

Las autoridades de tráfico nos notifican las denuncias por infracciones de circulación que hayas podido cometer. IBILKARI remite los datos del conductor, de forma que las autoridades puedan dirigirse al infractor. Los gastos administrativos en que incurrimos se te facturarán según se indica en el apartado de Recargos y Abonos.

### **15.2. Si cambias de dirección**

Comunícanos todas las modificaciones de tus datos personales a IBILKARI con la mayor brevedad posible. Se facturará un recargo a los socios usuarios, indicado en el apartado de Recargos y Abonos, con los costes administrativos de cambios de datos personales no notificados.

### **15.3. Si viajas con animales**

Por razones de higiene y salud (alergias), los animales domésticos sólo pueden viajar en un contenedor de viaje adecuado. Además, hará falta limpiar el vehículo después de cada uso donde se haya transportado un animal.

## **16. INSTRUCCIONES SOBRE EL ORDENADOR DE ABORDO**

Las operaciones con el ordenador de abordo sólo son posibles en zonas con cobertura telefónica. En cualquier caso, todas estas gestiones pueden realizarse llamando a nuestra Central de Atención al Cliente.

### **16.1. Ubicación y uso**

El ordenador de abordo se encuentra en la guantera del coche y mediante éste podrás contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente e incluso realizar llamadas telefónicas privadas. Así mismo, en la pantalla podrás consultar la información relacionada con tu reserva.

### **16.2. Descripción y uso de las teclas**

Para introducir tu código PIN y el resto de datos numéricos que sean necesarios, utiliza las teclas numéricas.

### 16.3. Cómo acceder al coche

A continuación te mostramos unas breves instrucciones de cómo manejar el ordenador de abordo, cuando quieras acceder al coche:

### 16.4. Abre el coche

Pasa tu tarjeta de socio usuario por delante del sensor que hay en la luna del coche y mantenla ahí durante al menos 2 segundos.

Si el sensor emite un destello amarillo indica que éste ha leído la tarjeta y entonces las puertas se desbloquearán automáticamente.

Si lo que se enciende es una luz de color rojo, vuelve a pasar la tarjeta por delante del lector, ya que esto significa que el sensor no ha conseguido leer la tarjeta correctamente. A título informativo, en la pantalla del ordenador de abordo aparecerán los datos de tu reserva.

### 16.5. Introduce tu nº PIN

Si la reserva es correcta, se te permitirá acceder al coche desbloqueando el sistema de cierre centralizado después de haber leído la tarjeta.

Una vez dentro del coche accede al ordenador de abordo situado en la guantera, verás que la pantalla del ordenador te solicita tu nº PIN. Introdúcelo utilizando las teclas alfanuméricas del teclado.

**Nota:** Si te equivocas al introducir el nº PIN tres veces seguidas no podrás desbloquear el inmovilizador del coche y por tanto, no podrás arrancarlo. Deberás cerrar el coche y volver a abrirlo con tu tarjeta de socio usuario. Podrás comenzar tu viaje cuando introduzcas el PIN correcto.

### 16.6. Arranca el coche

Después de introducir tu nº PIN correctamente coge la llave que encontrarás dentro de la guantera del coche.

Si tardas más de 10 segundos en realizar esta operación, sonará un bip y la pantalla mostrará una información adicional del lugar en donde puedes encontrar la llave.

La llave está en el  
llavero de la  
guantera

Asimismo, el ordenador solicita que compruebes el estado del vehículo, en caso de encontrar algún desperfecto pulsa el botón amarillo para llamar a la central de Atención de cliente o bien indica la incidencia en el Diario del coche.

¿Tiene el coche alguna avería?

Una vez que cojas la llave, el inmovilizador se desactiva y podrás arrancar el coche. En ese momento, aparecerá el mensaje de “Por favor, arranque el coche” en la pantalla del ordenador de abordo.

### 16.7. Conduce

El coche se arranca “como de costumbre”, introduciendo la llave del coche en el contacto. Cuando arranque el coche, la pantalla mostrará la hora y la distancia que se está recorriendo.

Por favor, arranque  
el coche  
Reservado hasta:  
20/03/02, 21:00

Cada vez que apagues el motor el ordenador de abordo te preguntará si quieres devolver el coche. Este mensaje se mantiene en la pantalla durante 4 minutos. Durante ese tiempo el inmovilizador permanecerá desbloqueado y podrás arrancar el coche en cualquier momento.

¿Finalizar reserva?  
(S/N)?

### 16.8. Paradas durante el tiempo de la reserva

Si quieres hacer una parada en tu viaje, aparca el coche, para el motor y no reacciones a la cuestión de “¿Finalizar reserva del coche?”. Después de 4 minutos el ordenador de abordo activará el inmovilizador y se apagará solo.

Cada vez que interrumpas el viaje sólo tendrás que cerrar y volver a abrir el coche con las llaves del mismo.

**Nota:** Si giras la llave de arranque muy rápido el ordenador de abordo no tendrá tiempo de desbloquear el inmovilizador y entonces el coche arrancará con un retraso de 1-2

segundos más. Si el coche no arranca, apaga el motor e inténtalo de nuevo 5 segundos después.

Si en la pantalla del ordenador de abordo aparece el mensaje de “final de la duración de la reserva” después de una parada, no hay problema. Podrás continuar el viaje hasta que devuelvas el coche formalmente, pero informa de tu retraso a la Central de Atención al Cliente utilizando la tecla “hotline” del ordenador de abordo.

### **16.9. Cómo hacer una llamada desde el ordenador de abordo**

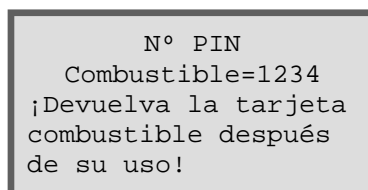
Podrás contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente presionando el botón amarillo del ordenador de abordo y contestando Sí al mensaje de “¿Llamar a la oficina?” que te aparecerá en la pantalla.

También tienes la opción de hacer llamadas privadas desde el ordenador de abordo, para lo cual a la pregunta de “¿llamar a la oficina?” presiona “no” e introduce el número de teléfono. Para saltarte el primer menú después de presionar el botón amarillo, presiona el botón amarillo dos veces.

### **16.10. Cómo repostar y la tarjeta de combustible**

Utiliza la tarjeta de combustible para repostar, la cual se encuentra insertada en una ranura del ordenador de abordo.

Para ello, saca la tarjeta de la ranura. En ese momento verás que en la pantalla se muestra el nº PIN de la tarjeta de combustible, por un espacio de 5 segundos. Si no te ha dado tiempo a verlo, vuelve a introducir la tarjeta en la ranura y sácala de nuevo para que te vuelva a aparecer el nº PIN en la pantalla.



Nº PIN  
Combustible=1234  
¡Devuelva la tarjeta  
combustible después  
de su uso!

Utiliza la tarjeta de combustible sólo para repostar y devuélvela a su ranura directamente después.

### 16.11. Devuelve el coche a su ubicación

Al final de tu reserva aparca el coche en el lugar convenido, saca la llave y colócala en el llavero que se encuentra en la guantera, en el mismo lugar donde la encontraste al comienzo de tu reserva.

En ese momento en la pantalla se mostrarán los datos del viaje que has realizado (tiempo y distancia recorrida).

20.03.99-21.03.99  
11:47-20:36 67

Después de unos 10 segundos el ordenador de abordo solicitará que salgas del coche y lo cierres, para lo cual pasarás tu tarjeta de socio usuario por delante del lector que se encuentra en la luna del coche, de la misma forma que hiciste al comienzo de tu reserva.

Por favor, cierre el  
coche con su tarjeta

Este mensaje aparecerá durante algún tiempo alternándolo con los datos del viaje, de tal forma que tengas suficiente tiempo para revisar y anotar los datos, sacar tus cosas fuera del coche, etc.

Si por alguna razón vuelves a sacar la llave del coche del llavero que se encuentra en la guantera, la pantalla del ordenador de abordo mostrará el mensaje de “Por favor, introduzca la llave”.

Por favor,  
introduzca la llave

Mientras no insertes la llave correctamente en el llavero, no podrás cerrar el coche. Esto es para prevenir que un socio usuario se lleve consigo accidentalmente la llave del coche.

Después de cerrar el coche con la tarjeta, el ordenador de abordo enviará los datos del viaje al sistema de facturación. Este procedimiento tarda usualmente unos 10-15 segundos, durante el cual se muestra en la pantalla el mensaje “enviando datos del viaje”. Durante este tiempo no podrás abrir el coche.

### 16.12. Resolución de problemas

16.12.1. Si el coche no se abre y en el sensor se encienden unas luces verdes y amarillas. Si la reserva se ha solicitado mediante el sistema GSM puede que el ordenador de abordo no abra el coche directamente. En este caso, sólo deberás pasar tu tarjeta de nuevo frente al lector para desbloquear el cierre centralizado y tendrás 1 minuto antes de que el ordenador de abordo cierre de nuevo el coche.

16.12.2. Si el coche no se abre y en el sensor se enciende una luz roja.

Si mantienes la tarjeta frente al sensor durante demasiado tiempo, el ordenador de abordo bloqueará el coche. En este caso, aparta la tarjeta del lector durante unos 5 segundos y vuélvela a pasar por delante del mismo.

16.12.3. Si el coche no se desbloquea / no arranca.

Debes introducir tu nº PIN para desbloquear el inmovilizador y poder arrancar el coche. Por tanto, si no lo introduces y esperas más de 10 minutos, aparecerá el siguiente mensaje en la pantalla del ordenador de abordo “Por favor, cierre el coche con su tarjeta”.

En este caso, sal del coche y ciérralo pasando la tarjeta por delante del lector. Pasados unos segundos vuelve a abrirlo e introduce el nº PIN que recibiste junto con tu kit de bienvenida al darte de alta como socio usuario de IBILKARI.