

## GUIA DE USUARI@

### INDICE

1. INTRODUCCION
2. ALTA DEL USUARI@
3. DOCUMENTACION NECESARIA
4. LA RESERVA
5. EL VIAJE
6. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE USO
7. TARJETA DE COMBUSTIBLE
8. RECARGOS Y ABONOS
9. COBERTURA DEL SEGURO Y RESPONSABILIDADES
10. SISTEMA DE LOCALIZACION
11. ACCESORIOS
12. OBJETOS PERDIDOS
13. QUEJAS Y RECLAMACIONES
14. OTROS TEMAS

## 1. INTRODUCCION

Ibilkari pone a disposición del Socio Usuari@, en adelante persona usuaria, una flota de vehículos para uso y disfrute durante un tiempo determinado mediante el sistema denominado Car Sharing.

Ser persona usuaria permite disponer un vehículo por horas a elección, en función de la disponibilidad del momento de la reserva.

Podrá reservar desde una hora a varios días online [www.ibilkari.com](http://www.ibilkari.com), o por telf., +34 689 514 885 llamando a la Oficina de Atención. Sólo tendrá que firmar un único contrato al darse de alta, y le permitirá usar el vehículo cuando lo necesite de manera rápida y sencilla.

Para que este simple sistema funcione correctamente, es muy importante que conozca la manera de utilización del servicio, ordenado en esta Guía de Usuari@.

Si tuviera alguna duda, póngase en contacto con nosotros a través de nuestra Oficina de Atención en [info@ibilkari.com](mailto:info@ibilkari.com) o, llamando al número de telf., señalado con anterioridad, de lunes a viernes en horario de 9 a 17.00 horas, que estaremos gustosos de resolver.

## 2. ALTA DE USUARI@

Puede darse de alta cualquier persona mayor de 25 años, que tuviera el permiso de conducción válido y vigente en España, con una antigüedad mínima de 2 años y debiendo contar con un saldo de  $\geq 6$  puntos, en su permiso de conducción.

Si la persona procediera de un país Europeo, deberá presentar el permiso de conducción nacional correspondiente y válido para el espacio Económico Europeo, Suizo y de Reino Unido (con un máximo de seis (6) puntos de penalización).

Si procediera de otros países deberá presentar un Permiso de Conducir Internacional válido (además de una fotografía) o, un permiso que esté redactado en castellano o vaya acompañado de una traducción oficial realizada por los intérpretes jurados, por los cónsules de España en el extranjero, por los cónsules en España del país que haya expedido el permiso, o por un organismo o entidad autorizados a tal efecto. Estos documentos deberán ir acompañado de un permiso de conducción del país de origen, con una antigüedad del permiso de conducción de al menos 2 años

En el caso de poseer Permiso de Residencia y una vez transcurrido el plazo de seis meses, contados a partir de la fecha de obtención de la Residencia normalizada en España, será preciso canjear o sustituir el permiso de conducción por el equivalente español.

Asimismo, en el supuesto de que no fuera posible la obtención del permiso de conducción, por no existir convenio alguno con el país de procedencia, deberá obtener un nuevo permiso de conducción español.

Darse de alta es muy fácil y podrá hacerlo en muy pocos minutos y en cualquiera de las formas siguientes:

- Rellenar el formulario en [www.ibilkari.com](http://www.ibilkari.com)
- Mediante correo electrónico en [info@ibilkari.com](mailto:info@ibilkari.com)
- Llamar al telf. +34 689 514 885 - Oficina de Atención (de lunes a viernes en horario de 9 a 17.00 horas)

Darse de alta significa realizar el pago de la cuota mensual, tasa de admisión y de la fianza o depósito, detallada en las Condiciones Generales y la aceptación tácita del presente documento (Guía del Usuari@).

### 3. DOCUMENTACION NECESARIA

Para darse de alta sólo debe enviarnos por correo electrónico a [info@ibilkari.com](mailto:info@ibilkari.com) la documentación siguiente:

- ✿ Copia del permiso de conducción.
- ✿ Copia del DNI, NIE o Pasaporte.
- ✿ Documento bancario que acredite la titularidad de la cuenta bancaria a la cual se domiciliarán los recibos de pago (p.ej., primera página de la libreta, cheque bancario, etc.)
- ✿ Durante el periodo de prueba y en el caso de que la persona interesada pretenda realizar un uso ocasional del servicio, deberá suscribirse con una tarjeta de crédito o débito con la que realizará los pagos de los usos del Servicio.

#### 3.1. Si la persona usuaria no es titular de la cuenta.

Si la persona usuaria no es el titular de la cuenta bancaria, deberá entregar el documento de autorización correspondiente firmado por el titular de la misma.

## 4. LA RESERVA

Para poder realizar la reserva del vehículo, será preciso abonar 100 €, en concepto de depósito que se devolverá al finalizar el contrato y una vez satisfechos los importes que pudieran estar pendientes de regularización.

La cuantía del depósito se aplicará dentro del plazo temporal siguiente al registro del interesado@.

Para la utilización del Servicio aconsejamos encarecidamente a la persona usuaria planificar la ruta y efectuar la reserva con anterioridad.

### 4.1. Instrucciones básicas.

Reserva durante las 24h.

- ✿ A través de [www.ibilkari.com](http://www.ibilkari.com), o la Aplicación móvil de Ibilkari, introduciendo su identificador y contraseña personal.
- ✿ Llamar al telf., +34 689 514 885 - Oficina de Atención.

La persona usuaria deberá facilitar los siguientes datos:

- Nombre de la persona usuaria.
- Determinar la duración de la Reserva.
- Indicar el Aparcamiento donde se desea recoger el vehículo.
- Elección del tipo de vehículo.

### 4.2. Periodo de Reserva.

El vehículo se podrá utilizar sólo y exclusivamente durante el periodo de Reserva.

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

Las reservas siempre comienzan a las horas en punto, y/o a las medias horas.

El tiempo de utilización del vehículo se contabiliza desde el inicio de la reserva hasta que ésta finaliza y se bloquean las puertas con la aplicación móvil de Ibilkari, por la persona usuaria.

El cómputo de los kilómetros recorridos comienza y finaliza en el Aparcamiento de recogida y devolución del vehículo, por la persona usuaria.

### 4.3. Asignación de los vehículos.

Los vehículos se asignan respetando el orden temporal de las reservas. Podría suceder que hubiera varias personas reservando online el mismo vehículo y al mismo tiempo. En tal caso, tendrá prioridad la reserva que accediera en primer lugar a la Oficina de Atención de Ibilkari, a través de [www.ibilkari.com](http://www.ibilkari.com).

#### 4.4. Disponibilidad.

Podrá consultar la disponibilidad de vehículos a través de la web, o también, por telf.

#### 4.5. Gastos.

Las reservas realizadas por telf., tienen un cargo de 0,60 € (para más información, la persona usuaria puede consultar el Apartado 8, de Recargos y Abonos relacionados con los gastos de creación, modificación o anulación, cuando procedan).

#### 4.6. Condiciones.

Ibilkari se reserva el derecho a comprobar la identidad de la persona usuaria, y/o rechazar la Reserva en caso de duda o reparo sobre la veracidad de la identidad.

#### 4.7. Modificación de Reserva.

Una vez realizada la reserva, se podrá reducir, o ampliar su duración si no hubiera reserva posterior alguna para el mismo vehículo, (la reducción de duración podría conllevar una tarifa de anulación, véase Apartado 8, de Recargos y Abonos).

Todas estas operaciones se pueden realizar desde la web, mediante la aplicación móvil Ibilkari, o por telf., Oficina de Atención.

#### 4.8. Anulación de Reserva.

En caso de anulación de reserva, puede operar a través de la web, la aplicación móvil Ibilkari, o telf., Oficina de Atención.

#### 4.9. Tarifación de la Anulación de Reserva.

Si la persona usuaria desea anular su reserva, podrá hacerlo por telf., Oficina de Atención, en el horario señalado, a través de su web, o la aplicación móvil Ibilkari, indicando Nombre y Apellidos, y la referencia correspondiente de la reserva efectuada.

Se aplicará la siguiente tarifa de anulación:

- ✿ 5% del importe total de las horas reservadas, si la anulación se efectúa con más de 24 horas de antelación, respecto al inicio temporal de la Reserva.
- ✿ 20% del importe total de las horas reservadas, si la anulación se efectúa con menos de 24 horas de antelación, respecto al inicio temporal de la Reserva.
- ✿ 30% del importe total de las horas reservadas, si la anulación se efectúa con menos de 6 horas de antelación respecto al inicio temporal de la Reserva.

- ✿ 50% del importe de las horas reservadas, si la anulación se efectúa con menos de 3 horas de antelación, respecto al inicio temporal de la Reserva.
- ✿ 75% del importe de las horas reservadas, si la anulación se efectúa con menos de 1 hora de antelación, respecto al inicio temporal de la Reserva.

## 5. EL VIAJE

### 5.1. Instrucciones Básicas.

Inicie la reserva y abra el vehículo con la aplicación móvil Ibilkari, o mediante la tarjeta inteligente sin contacto previamente asociado al propio sistema del vehículo.

Antes de poner en marcha el vehículo la persona usuaria deberá recoger la llave que encontrará en la guantera. La conducción se realizará con total normalidad. Durante las interrupciones del viaje, efectúe la apertura y cierre el vehículo utilizando la llave/mando del vehículo.

Si tuviera que repostar combustible, utilice la tarjeta de combustible que encontrará en el dispositivo donde se aloja la llave del vehículo (guantera).

Cuando finalice su periodo de reserva, cierre el vehículo con la aplicación móvil Ibilkari, o pase su tarjeta inteligente sin contacto por el sensor que se encuentra en la luna del vehículo.

Ibilkari no puede hacerse responsable del acceso y calidad de los servicios externos cómo, servicios de datos móviles que facilitan los operadores de redes móviles, los sistemas de la red móvil, servicios de posicionamiento a través del sistema de navegación global por satélite, acceso a la red de internet, etc. Así como, de las interferencias atmosféricas, condiciones u obstáculos topográficos.

También, pudieran producirse perturbaciones por causas de fuerza mayor, huelgas, órdenes de organismos públicos nacionales o autonómicos, jueces o tribunales, así como medidas técnicas y/o de otro tipo (p.ej., reparaciones, mantenimiento, actualizaciones de software, etc.)

### 5.2. Recogida del vehículo.

Recoja el vehículo reservado en el aparcamiento seleccionado al hacer su reserva.

Todos los aparcamientos están disponibles las 24 horas del día.

Si el vehículo reservado no se encontrara a la hora prevista de reserva en el aparcamiento correspondiente, la persona usuaria deberá informar inmediatamente a la Oficina de Atención y se procurará resolver el problema.

En caso de que la persona usuaria no pudiera disponer el vehículo reservado a la hora prevista (p. ej., debido al retraso de la persona usuaria anterior). Ibilkari, intentará poner a su disposición otro vehículo en el mismo Aparcamiento. No obstante, si hubiera que realizar un desplazamiento a un segundo aparcamiento, podrá utilizar taxi o transporte público a cargo de Ibilkari.

Ibilkari ofrece sus servicios en función de los límites que determina su flota, en adaptación continua a las necesidades del servicio.

### **5.3. Apertura del vehículo.**

La apertura se podrá realizar mediante la aplicación móvil de Ibilkari, o pasando su tarjeta inteligente sin contacto por el sensor que se encuentra en la luna del vehículo, de forma que las puertas se desbloquearán automáticamente.

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

Haga una comprobación del estado interior y exterior del vehículo antes de iniciar el viaje. Si detectara algún problema, desperfecto o daño, háganoslo saber cuanto antes, por favor comuníquelo al telf., Oficina de Atención. De esta manera, preverá responsabilidades propias ante terceros y evadirá problemas ajenos que no se hayan detectado con anterioridad.

Asimismo, realice la comprobación del nivel de combustible,  $\geq 1/4$  de su capacidad total, y que en el interior del vehículo se encuentren todos los documentos necesarios para la circulación normalizada.

- ✿ Copia del permiso de conducción.
- ✿ Copia de la Ficha técnica del vehículo.
- ✿ Tarjeta de combustible.

En caso de inexistencia de alguno de los documentos indicados, la persona usuaria deberá comunicar inmediatamente al telf., Oficina de Atención. No se podrá utilizar el vehículo sin la aprobación de Ibilkari.

La persona usuaria será responsable de cualquier anomalía (incluida la pérdida de documentación) siempre que no haya sido comunicada a Ibilkari en el momento de la recogida del vehículo, o si la documentación indicada no estuviera presente en el momento de la devolución del vehículo.

### **5.5. Conducción.**

Una vez recogida la llave que encontrará en la guantera, ponga en marcha el vehículo.

Aconsejamos encarecidamente un comportamiento prudente y respetuoso en la conducción, tanto hacia los viandantes y resto de conductores como en el cumplimiento del Reglamento General de Circulación.

Antes de empezar la conducción, revise que todo esté en posición correcta (asientos y retrovisores ajustados, cinturones de seguridad, etc.), observe dónde se sitúan los mandos de las luces, climatización, radio y/o equipo musical.

### **5.6. Interrupción del trayecto.**

Si durante su periodo de reserva y viaje va a efectuar alguna parada, abra y cierre el vehículo utilizando la llave/mando del vehículo.

### **5.7. Devolución del vehículo.**

Cuando la persona usuaria finalice el periodo de reserva, deberá devolver el vehículo al lugar de aparcamiento de recogida. Tras el cierre de las puertas del vehículo, está obligado a efectuar la finalización de la reserva con la aplicación móvil de Ibilkari, o pasar su tarjeta inteligente sin contacto por el sensor que se encuentra en la luna del vehículo, ejecutando el mismo procedimiento que el utilizado para la recogida.

Si la persona usuaria hubiera abandonado algún objeto en el interior. Mediante la aplicación móvil de Ibilkari, podrá volver a abrir para recuperar el objeto, pero no podrá volver arrancar el vehículo.

La persona usuaria deberá devolver taxativamente el vehículo en la fecha y lugar previstos en la reserva. La persona usuaria que devolviera el vehículo después de la finalización del periodo de reserva, deberá hacer frente al recargo por retraso de entrega (véase el Apartado 8, de Recargos y Abonos).

Antes de efectuar la devolución del vehículo y en el intervalo de regreso, recomendamos prever la limpieza y/o llenar el depósito de combustible si fueran necesarios. De este modo, podrá devolver el vehículo en consideración a la siguiente persona usuaria y reserva.

Esta desautorizado permanecer dentro del vehículo una vez finalizada la reserva, salvo en los casos que el Oficina de Atención lo permita. En caso de incumplimiento Ibilkari podrá realizar el cargo correspondiente.

## 6. RESPONSABILIDADES Y LIMITACIONES DE USO

Durante el tiempo de reserva-uso y hasta su devolución posterior, la persona usuaria tendrá la completa responsabilidad en la custodia del vehículo; llaves, documentación (véase Apartado 5.4) y de todos los demás accesorios del vehículo.

Si se quiere finalizar con la reserva, deberá depositar la llave en la guantera y cerrar el vehículo con la aplicación móvil de Ibilkari o su tarjeta inteligente sin contacto y, comprobar que todas las puertas (incluida la del maletero) han quedado debidamente cerradas y bloqueadas convenientemente.

En caso de pérdida, robo o hurto del telf., móvil, de la persona usuaria, y/o si por descuido personal hubiera la posibilidad de acceso a personas ajenas a la aplicación móvil de Ibilkari. La persona usuaria deberá comunicar inmediatamente a Ibilkari, por tal afectación, y para proceder al bloqueo de cuenta y/o cambio de contraseña de acceso.

Será la persona usuaria, dentro de los límites legales establecidos, responsable de los perjuicios que se pudieran ocasionar por la pérdida de la contraseña de acceso.

La persona usuaria deberá controlar que el depósito de combustible se llene con el combustible asignado al vehículo. En caso de incumplimiento o dejación, se facturará el cargo resultante derivado de la reparación por equivocación en el repostaje de combustible, además de, los costes por inmovilización y de oportunidad que correspondan al vehículo.

Si la persona usuaria detectara cualquier anomalía o fallo (interno/externo) en el vehículo, rogamos informen inmediatamente al telf., +34 689 514 885 Oficina de Atención. No se podrá utilizar el vehículo si no presenta las condiciones de conducción y seguridad que se estimen suficientes.

La persona usuaria no podrá efectuar ninguna intervención, trabajo de reparación o manipulación del vehículo sin previa autorización y la debida admisión por escrito de Ibilkari.

La persona usuaria será responsable de todos los gastos, peajes, multas e impuestos derivados del uso del vehículo, así como del cómputo de sumas debidas de pago en sanciones por infracciones de la Ley de Tráfico y Seguridad Vial, y de las legislaciones aduaneras que fueran impuestas al vehículo y/o a su conductor. Además, será responsable exclusivo de los derechos de aduanas exigibles a bienes que pudieran encontrarse en el vehículo.

La persona usuaria o conductor autorizado deberá asumir la responsabilidad civil derivada que cometa en el uso del vehículo de Ibilkari, pagar todos los honorarios, costes, y exonerará a Ibilkari de cualquier reclamación de terceros.

Si la persona usuaria o conductor autorizado no devolviera el vehículo de uso al mismo lugar que el de recogida en la reserva. Ibilkari, efectuara el cargo de los gastos que incurriera por los honorarios adicionales del Servicio que se pudieran ocasionar por motivos injustificados.

En caso de que Ibilkari recibiera directamente la notificación de la sanción por la infracción cometida.

- ✿ Ibilkari informará a la persona usuaria que dispondrá del plazo de 5 días naturales de pago de la sanción a las Autoridades competentes, o reclamar y/o anteponer una alegación de responsabilidad en su defecto.
- ✿ Transcurrido el plazo señalado, Ibilkari se verá obligado a trasladar a las Autoridades competentes la información requerida de la persona usuaria denunciada respecto a la tramitación de la sanción.

### **6.1. Puntualidad.**

La persona usuaria deberá ser puntual y respetar la fecha acordada para devolución del vehículo. Se evitará el cargo por retraso y el perjuicio causado a la persona usuaria posterior. (Información indicada en el Apartado 8, de Recargos y Abonos)

### **6.2. Devolución del vehículo con combustible suficiente.**

Al finalizar el viaje, la persona usuaria debe procurar dejar siempre el vehículo con el depósito lleno, al menos a 1/3 de la capacidad. En caso de incumplimiento se aplicará el cargo indicado en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.

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

Los vehículos de Ibilkari no se pueden utilizar para usos ajenos al propio diseño. La persona usuaria será responsable de cualquier incidente que incurra conduciendo el vehículo reservado en estas circunstancias, incluyendo la pérdida de cobertura del seguro en su caso.

La persona usuaria no podrá utilizar ni permitir la utilización del vehículo:

- ✿ Para tracción o arrastre de otros vehículos, para empujar o desplazar de cualquier modo y forma, embalajes, objetos varios, etc.
- ✿ Para situaciones de sobrecarga.
- ✿ Para transportar productos peligrosos de cualquier tipo.

- ✿ Para trayectos sobre territorios no urbanos, vías de competición, calzadas no aptas, no asfaltadas ni públicas (p.ej. pistas de montaña), etc.
- ✿ En manifestaciones o demostraciones de cualquier índole.
- ✿ En ningún caso se podrá proporcionar el vehículo a un tercero, ni a otra persona usuaria, sin previa autorización y obtención de admisión por escrito de Ibilkari.
- ✿ No se podrá realizar cesión, venta, hipoteca, alquiler, etc., del vehículo o cualquiera de sus componentes, accesorios, etc., ni otorgar a un tercero cualquier otro derecho legal sobre el mismo.
- ✿ La persona usuaria no podrá conducir el vehículo bajo la influencia de alcohol, drogas y/o medicamentos que disminuyan o menoscaben la capacidad de conducción. Se aplicará una prohibición estricta sobre el consumo de alcohol (0,0 g/l en sangre o 0,0 mg/l en aire respirado).
- ✿ La persona usuaria se compromete a la utilización del vehículo con la diligencia debida y respetando las condiciones normales de utilización, con exclusividad para el uso en la red de carreteras transitables, cumpliendo en todo momento y lugar las condiciones y normas exigidas por la Ley de Tráfico y Seguridad Vial, y/o Normativas Municipales propias aplicables.
- ✿ Está prohibido circular fuera del ámbito geográfico EU (Espacio Comunitario Europeo)
- ✿ Quedan excluidos los transportes remunerados de viajeros y/o trasladar a personas con fines comerciales no autorizados expresamente por Ibilkari.
- ✿ No está permitido enseñar ni realizar prácticas de conducción con o para terceras personas.
- ✿ La utilización del vehículo en modo que se pudieran ocasionar riesgos de robo o hurto (ventanas cerradas, sistema de cierre centralizado bloqueado, etc.)
- ✿ No está permitido el uso de vehículos del Servicio de Ibilkari para infringir norma o delito de cualquier naturaleza.

#### 6.4. Salud y seguridad.

No está permitido fumar dentro del vehículo. Ibilkari considera que el interior del vehículo es un espacio sin humo. La vulneración de la prohibición durante el uso de la reserva por parte de la persona usuaria, conductor autorizado o pasajeros acompañantes, supondrá la obligación de la persona usuaria al resarcimiento económico y/o la revocación del contrato por tal conducta.

Ibilkari, endosará el cargo de limpieza que corresponda y además se tendrán en cuenta los gastos por inmovilización y coste de oportunidad que

correspondan al vehículo durante el tiempo intervención de la limpieza y saneamiento.

Asimismo, el cumplimiento de los requisitos promulgados por las Autoridades Sanitarias en relación a normas de salud y seguridad para prevenir o mitigar la propagación de enfermedades de transmisión, pandemias o de otra índole.

### **6.5. Limpieza.**

De manera periódica, Ibilkari efectúa la limpieza de los vehículos y el mantenimiento que corresponda. No obstante, si durante la reserva el vehículo se hubiera ensuciado por fuera, y/o en especial por el interior, la persona usuaria deberá hacer la limpieza durante el periodo de reserva, debiendo asumir los gastos que correspondan. En caso de omisión, Ibilkari endosará a la persona usuaria el cargo indicado en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.

## **7. TARJETA DE COMBUSTIBLE**

Si tuviera que repostar combustible del vehículo, extraiga la tarjeta de combustible de la guantera, de la ranura del dispositivo donde se aloja la llave. En la sección o pantalla de reserva de la aplicación móvil de Ibilkari, aparecerá el código PIN de la tarjeta. Cuando haya llenado el depósito y pagado el combustible, devuelva la tarjeta a su lugar de origen.

### **7.1. Condiciones de uso.**

Mientras la persona usuaria disponga del vehículo, la tarjeta de combustible estará bajo su responsabilidad y no podrá emplearse para ningún otro vehículo o situación que para el propio de la reserva de Ibilkari.

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

La devolución del importe del combustible abonado por la persona usuaria, es de obligado cumplimiento el envío por email del ticket o de los recibos expedidos por la estación de servicio. En ella se deberá consignar la fecha y litros de combustible, anotando el nombre y número de usuario, y la matrícula del vehículo objeto de la reserva.

### **7.2. Pérdida de Tarjeta.**

La persona usuaria deberá comunicar inmediatamente, a la Oficina de Atención la pérdida de la tarjeta. En cualquier caso, la pérdida implicará la aplicación del recargo indicado en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.

### **7.3. Uso Fraudulento.**

La persona usuaria será responsable del uso fraudulento por terceros hasta el momento temporal de la comunicación del robo, hurto o pérdida de la tarjeta.

En caso de utilización fraudulenta de la tarjeta, Ibilkari podrá resolver el contrato sin previo aviso. Asimismo, deberá resarcir a Ibilkari de cualquier daño o perjuicio derivado por la comisión de estafa.

## 8. RECARGOS Y ABONOS:

A continuación, se recogen los recargos y abonos aplicables (IVA incluido).

### Recargos.

Compensación por gastos, en caso de ninguna domiciliación bancaria.	3 € / Factura
Tasa por Reserva o modificación de Reserva - Internet. - Teléfono.	Sin cargo 0,60 € / Reserva
Tasa de cancelación de Reserva - Con más de 24 horas de antelación - Con menos de 24 horas - Con menos de 6 horas - Con menos de 3 horas - Con menos de 1 hora	5% del importe de horas Reservadas  20% del importe de horas Reservadas 30% del importe de horas Reservadas 50% del importe de horas Reservadas 75% del importe de horas Reservadas
Tasa por retraso en la devolución del vehículo: - 10 minutos - entre 11 y 20 min. - entre 21 y 30 min. - entre 31 y 45 min. - > 45 min.	Sin cargo 15 € 25 € 30 € 35 + 0,50 € / min.
Uso del vehículo sin reserva apropiada o permanecer dentro del vehículo. (aparte de los posibles recargos derivados del retraso)	50 €
Devolución del vehículo con menos de ¼ de depósito	15 €
Faros y/o luces interiores encendidos	50 €
Devolución del vehículo en condiciones inadecuadas de limpieza, etc., y/o la necesaria intervención del Servicio Técnico.	50 €
Estacionamiento incorrecto o diferente al inicio de la reserva.	50 €
Repostaje con combustible erróneo	150 € + costes de reparación
Tramitación de multas/infracciones,	35 €

etc.	
Gestiones por daños y perjuicios al vehículo.	50 €
Por omisión de comunicación de percance o accidente en las 24 horas posteriores al mismo.	100 €
Envío de grúa por negligencia del Cliente (batería, reventón, etc.)	150 €
Pérdida y sustitución de la Tarjeta Inteligente.	25 €
Pérdida y sustitución de la tarjeta de combustible.	50 €
Uso no autorizado de la tarjeta de carburante (para pagar peajes, etc.)	100 € + gastos generados
Pérdida de objetos varios (triángulos, chaleco reflectante, etc.)	30 € + costes de los objetos
Perdida de llaves del vehículo.	30 € + costes de la nueva llave
Por apoderarse de las llaves y no dejarlas en la guantera del vehículo.	50 €
Costes administrativos de reclamación de recibos impagados y/o cambios de dirección, etc., no debidamente informados.	15 € + Costes bancarios producidos
Retirada del vehículo de la vía pública por las autoridades por negligencia del conductor.	200 € + gastos generados
Abandono del vehículo durante una reserva por cualquier causa.	500 € + gastos generados
Conducir en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas, psicotrópicos, etc.	500 €
Uso del vehículo fuera del ámbito geográfico de la península de España sin autorización expresa de Ibilkari.	200 €
Gestiones de repatriación de vehículo por avería y/o cualquier tipo de suceso de inmovilización ocurrido fuera del ámbito geográfico de la península en España.	800 € + gastos generados

#### **Abonos.**

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

## 9. COBERTURA DEL SEGURO Y RESPONSABILIDAD

### 9.1. General.

Los vehículos de Ibilkari están cubiertos por un Seguro a todo Riesgo, con la cobertura entre otras de la Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria.

La persona usuaria podrá beneficiarse de las coberturas del Seguro siempre y cuando cumpla y respete la totalidad de las obligaciones asumidas en la presente Guía del Usuari@, las establecidas en la Ley de Tráfico y Seguridad Vial y toda la legislación aplicable al uso de vehículos a motor.

Los daños al vehículo y/o terceros no estarán cubiertos cuando la persona usuaria conduzca bajo la influencia del alcohol, drogas u otras sustancias farmacológicas consideradas no aptas para la conducción.

### 9.2. Condiciones completas del Seguro.

Las condiciones generales del mencionado Seguro están a disposición de la persona usuaria y podrá ser solicitado en [info@ibilkari.com](mailto:info@ibilkari.com).

### 9.3. Responsabilidad de la persona usuaria en caso de accidente o siniestro.

En caso de responsabilidad en el accidente o siniestro, la persona usuaria deberá abonar la indemnización que resulte por la inmovilización y coste de oportunidad que corresponden durante el tiempo de reparación.

La cuantía de indemnización ascenderá a 100 € (IVA incluido) por intervención o día que el vehículo se encuentre en proceso de reparación, con un máximo de 4 días, que corresponden a 400 € (IVA incluido).

En cualquier caso, se mantiene a cargo de la persona usuaria, lo siguiente:

La franquicia por daños, accidente, incendio, etc., del vehículo: 300 €. La cuantía total del importe de la franquicia será responsabilidad de la persona usuaria.

Gastos de gestión por accidente, daños varios, accidente, daños varios, incendio, robo, etc., del vehículo: 50 € (IVA incluido)

### 9.4. Reducción por ausencia 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 durante el tiempo de reparación: a 50 € por día o fracción hasta un máximo de 4 días, lo que equivale a 200 € (IVA incluido).

#### **9.5. Costes de contratación de reducción de responsabilidad.**

- Trimestre: 25 €
- Año: 60 €

#### **9.6. Condiciones.**

La reducción de responsabilidad se puede adquirir en el momento de la firma del Contrato o, también, con posterioridad.

Siempre que la persona usuaria no comunique su voluntad de no seguir disfrutando de las ventajas de la reducción de responsabilidad se entenderá tácitamente su continuidad y se renovará de forma automática.

En caso de ser una nueva persona usuaria, será legitimado a partir de la recepción del pago, y desde el vencimiento del periodo anterior, en caso de renovación.

Los precios en la reducción de responsabilidad pueden ser modificados mediante previo aviso y emitido con una antelación de cuatro (x4) semanas.

Si la persona usuaria registrara una Alta Siniestralidad, Ibilkari adquiere la facultad de denegar la petición de renovación en la reducción de responsabilidad.

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

Para los daños que requieran una reparación por importe inferior a la franquicia, el importe de reparación se facturará a la persona usuaria responsable del accidente, pudiendo la persona usuaria solicitar la factura correspondiente.

##### **9.7.1. Condiciones.**

Ibilkari, solicitará la evaluación profesional de daños ocasionados y devengará los gastos de dicha evaluación a la persona usuaria responsable.

Ibilkari, efectuará el cargo de los gastos que incurriera por honorarios adicionales por cualquier razón que se pudieran ocasionar.

Ibilkari, efectuará la reparación cuando estime conveniente y de acuerdo a la agenda temporal planificada de reservas.

#### **9.8. Robo / Hurto de objetos personales del interior del vehículo.**

La cobertura del seguro excluye los daños por robo o hurto de objetos personales y/o extraviados por la persona usuaria en el interior del vehículo.

### **9.9. Otros daños.**

La persona usuaria será el único responsable de los daños causados por acción u omisión en el vehículo y, en especial respecto a los equipamientos incorporados e instalados a bordo (equipamiento informático, etc.)

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

En caso de incumplimiento de cualquiera de las condiciones de utilización descritas en la presente Guía del Usuario. Ibilkari, está facultada para suspender y/o resolver unilateralmente y sin preaviso la relación contractual con la persona usuaria.

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

Con independencia de otros motivos, la cobertura del seguro dejaría de tener efecto en determinados casos, siendo los casos más frecuentes los siguientes:

- ✿ La cobertura del seguro excluye los daños producidos a consecuencia de la conducción de los vehículos en condiciones no reguladas por la Ley de Tráfico y Seguridad Vial y en aquellos donde el conductor no este registrado en Ibilkari. En todo caso, la persona usuaria será responsable de todos los daños producibles, fuere o no conductor del vehículo.
- ✿ Conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas de cualquier tipología (psicotrópicos, etc.), y/o medicamentos que disminuyan o menoscaben la capacidad para la conducción. Se aplica una prohibición estricta sobre el consumo de alcohol (0,0 g/l en sangre o 0,0 mg/l en aire respirado).
- ✿ Conducción sin permiso o licencia de conducción vigente.
- ✿ Uso del vehículo para competición, entrenamientos, exhibiciones, enseñanza, transporte de personas con fines comerciales o de venta, etc.

### **9.12. Responsabilidades.**

La persona usuaria será responsable de todos los daños producidos con independencia del conductor en la conducción del vehículo.

### **9.13. Gastos.**

En caso de que se produjera, la avería, mala fe, negligencia por acción u omisión, uso indebido, (p.ej. llenado con combustible equivocado) extravío de llaves, tarjeta inteligente, tarjeta de carburante, objetos varios perdidos u olvidados en el vehículo, etc. La persona usuaria será el responsable y deberá abonar a Ibilkari todos los gastos de subsanación y restitución de objetos y/o de reparación, además de los costes de inmovilización y oportunidad que correspondan durante el tiempo de restitución de objetos y/o reparación del vehículo.

#### **9.14. Condiciones.**

No se permite a la persona usuaria destinar el vehículo para la puesta en marcha o arranque de otros vehículos, con independencia de que formen parte de la flota de Ibilkari.

Cuando la avería se confirmará y fuera aceptada por Ibilkari, la reserva se mantendrá en vigor, sin cargo alguno por retraso y hasta la entrega del vehículo al Servicio de Asistencia o de Reparaciones.

#### **9.15. Accidentes.**

##### **9.15.1. Obligaciones de la persona usuaria en caso de Accidente.**

Respetar las normas de la Ley de Tráfico y Seguridad Vial.

Informar a la mayor brevedad posible al telf. +34 689 514 885 de la Oficina de Atención, para iniciar los trámites que correspondan con la Compañía Aseguradora.

En caso de accidente, la persona usuaria está obligado a lo siguiente:

- Deberá portar el Chaleco de Seguridad reflectante antes de salir del vehículo y en todos aquellos casos exigibles por condiciones de seguridad vial y/o urgencia.
- Deberá adoptar todas las medidas necesarias para evitar la eventual contingencia de otros accidentes. Uso de los triángulos de señalización, protección del vehículo a fin de garantizar la seguridad vial de tránsito para el resto de viandantes, conductores, etc.
- Deberá informar inmediatamente a los Servicios de Emergencia y/o Rescate (Ertzaintza, Cuerpos de Seguridad del Estado) por si se pudiera requerir Asistencia Sanitaria.
- Deberá informar a Ibilkari, a la mayor brevedad posible (24 horas máximo) desde el suceso, sobre el accidente e intervención de los Servicios de Emergencias y/o Rescate.
- La persona usuaria o conductor autorizado está obligada a redactar el Parte de Accidentes con independencia de los daños producidos. Se deberá detallar de manera clara y comprensible las circunstancias del accidente, causas, etc., los nombres y direcciones de las personas perjudicadas y/o responsables del accidente, testigos, y demás información veraz de interés.
- Deberá proporcionar cualquier información veraz adicional del suceso que sea requerida por Ibilkari, en relación con las circunstancias del accidente.

- ✿ Deberá colaborar con la compañía del Seguro del vehículo de Ibilkari, en todo lo que fuere requerido y facilitar información completa y veraz sobre el accidente a través de Ibilkari.

Si se detectaran daños u otras irregularidades posteriores en el vehículo que no hubieran sido debidamente comunicados. Ibilkari, dispondrá la facultad de considerar responsable a la última persona usuaria que hubiera utilizado el vehículo antes de la exploración y detección anómala.

En caso de no comunicar el accidente a Ibilkari, la persona usuaria deberá pagar el importe indicado en el Apartado 8, de Recargos y Abonos, con la eventualidad de aplicar costes de reparación, inmovilización y oportunidad que correspondan durante el tiempo de reparación del vehículo.

#### **9.16. Robo o hurto del vehículo.**

La persona usuaria está obligada a informar a Ibilkari, y denunciar el robo o hurto del vehículo a la Ertzaintza y/o Cuerpos de Seguridad del Estado, en el plazo de 24 horas a partir de su conocimiento. Esta obligación se aplicará, también, en caso de robo o hurto que no implique la desaparición del vehículo, necesariamente.

La documentación y tramite de la denuncia deberá ser entregada a Ibilkari, en un plazo máximo de siete (7) días naturales, a partir de la fecha de la denuncia.

El incumplimiento de esta obligación implicaría Ausencia de Cobertura por Robo del Seguro. En consecuencia, la obligación y responsabilidad de la persona usuaria de afrontar los daños y perjuicios ocasionados por omisión y quebranto a Ibilkari.

#### **Observación.**

Con exclusividad y respecto al robo o hurto del vehículo, Ibilkari podrá compartir la información relativa de la persona usuaria (véase Apartado 10, Protección de Datos) con la Ertzaintza, y/o Cuerpos de Seguridad del Estado, Autoridades o Empresas que requieran la información con la finalidad de recuperar el vehículo.

## **10. SISTEMA DE LOCALIZACION**

Todos los vehículos están dotados con un sistema de GPS que permite su constante localización. Ibilkari respeta y protege la privacidad de la persona usuaria en la reserva. El sistema GPS se emplea para la vigilancia y evaluación de los vehículos no retornados dentro del periodo de Reserva y/o en caso del robo o hurto del vehículo.

## 11. ACCESORIOS:

Ibilkari, proporciona los accesorios obligatorios para el vehículo según la Ley de Tráfico y Seguridad Vial vigente.

### Ganteras:

- ✿ Documentación del vehículo.
- ✿ Chaleco reflectante (x1)

### Maletero:

- ✿ Rueda de repuesto (x1)
- ✿ Gato elevador manual (x1)
- ✿ Triángulos de señalización (x2)

## 12. OBJETOS PERDIDOS

En caso de extravío de cualquier objeto personal permitido en el interior del vehículo, la persona usuaria podrá tratar de recuperar llamando al telf. +34 689 514 885 de la Oficina de Atención, donde se informará de su posible localización, y en su defecto se tratará de recuperar.

Ibilkari, no se responsabiliza del perjuicio o daño que pudiera ocasionar el extravío de objeto personal alguno por la persona usuaria durante el periodo reserva y uso. Incluyendo aquellos objetos personales legales o ilegales abandonados, encontrados tras la ejecución obligada de una anulación de reserva, suspensión como persona usuaria y/o retirada del vehículo.

## 13. QUEJAS Y RECLAMACIONES

La persona usuaria podrá presentar cualquier queja, reclamación o sugerencia sobre el servicio, al Oficina de Atención de Ibilkari, en [info@ibilkari.com](mailto:info@ibilkari.com), o por correo postal: P.º/ Campo Volantín nº 20 - 3, C.P.48007 Bilbao (Bizkaia)

## 14. OTROS TEMAS

### 14.1 Incumplimiento de la Ley de Tráfico y Seguridad Vial.

Cuando la Autoridad de Tráfico notifica el Procedimiento Sancionador por infracción de la persona usuaria denunciada. Ibilkari, remite los datos de la persona usuaria a la Autoridad de Tráfico para que puedan dirigirse al sujeto sancionado objeto de la infracción. Los gastos administrativos derivados por la tramitación se facturan según se indican en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.

#### **14.2. Cambios de dirección.**

Todas las modificaciones de datos personales de la persona usuaria han de ser comunicados, a la mayor brevedad posible, a Ibilkari. Los gastos de administración relacionados a cambios de datos personales no notificados en tiempo y forma, se facturarán según se indican en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.

#### **14.3. Viajes con animales y/o mascotas domésticas.**

Por razones de salud e higiene (intolerancias alérgicas, etc.), los animales y/o mascotas domésticas sólo pueden viajar en el contenedor de viaje que le corresponda en tamaño y forma. Es de obligatorio cumplimiento la limpieza del vehículo después de cada reserva donde se haya transportado cualquier animal y/o mascota doméstica.

En caso de conducta por omisión de higiene, Ibilkari endosará a la persona usuaria el cargo indicado en el Apartado 8, de Recargos y Abonos.