

► *Avancar Carsharing*
Guía del Usuario



Apreciada cliente,
Apreciado cliente,

Desplazarse es fácil con *Avancar Carsharing*: reserva, ve al aparcamiento y conduce.

Para que este sistema tan simple funcione correctamente, es muy importante que como cliente de *Avancar Carsharing* conozcas los mecanismos de utilización del servicio, recogidos en esta **Guía del Usuario**.

Si tienes preguntas, no dudes en ponerte en contacto con nuestra Central de Servicios 24h., al teléfono 93 299 30 99. ¡Estamos a tu disposición!

¡Que tengas buen viaje!

Cordialmente, *Avancar Carsharing*.



Josep Sala
Director

▶ ÍNDICE

INSTRUCCIONES BÁSICAS 5

MANUAL DETALLADO 7

INSTRUCCIONES BÁSICAS. ¡TODO LO QUE NECESITAS SABER!

1- LA RESERVA

Haz tu reserva las 24 horas:

- Por Internet: www.avancar.es
- Por teléfono: 93 299 30 99



- Indica tu número de cliente (impreso en la tarjeta) y el código PIN.
- Determina la duración de la reserva.
- Indica el aparcamiento donde quieres ir a recoger el vehículo.
- Elige el tipo de vehículo.

2- EL VIAJE

- Abre el vehículo con la tarjeta cliente.
- Pon en marcha el motor con la llave que encontrarás en la guantera, o bien pulsa el botón de encendido (para vehículos sin llave).
- La tarjeta para salir del aparcamiento está en la visera del parasol.
- Si tienes que poner combustible, utiliza la tarjeta carburante que está en la ranura izquierda del ordenador de abordo.
- Cuando te pares, deja la llave en la guantera y cierra siempre el vehículo con la tarjeta cliente.



3- LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

- Devuelve el vehículo en el mismo aparcamiento donde lo has recogido y a la hora prevista.
- Deja la llave en la guantera y cierra las puertas con la tarjeta cliente. Comprueba que todas las puertas (incluida la del maletero) han quedado bloqueadas.
- Recuerda que debes dejar el vehículo en buenas condiciones: limpio y con el depósito de combustible como mínimo a un tercio de su capacidad.



MANUAL DETALLADO

1- Tarjeta cliente y código PIN

La tarjeta cliente te identifica como cliente de *Avancar Carsharing* y es la "llave" para acceder a los vehículos.

Dispone de un código personal (PIN).

En caso de pérdida o robo, tienes que comunicarlo inmediatamente a la **Central de Servicios 24h**.



- El cliente será responsable en caso de usos abusivos de la tarjeta por parte de terceros (causados, por ejemplo, por una transmisión no autorizada o por no haber comunicado su pérdida).
- Por la sustitución de una tarjeta cliente perdida, robada o deteriorada, y también por su bloqueo temporal, el cliente deberá pagar un recargo (indicado en el apartado 11)
- En caso de incumplimiento por parte del cliente, *Avancar Carsharing* se reserva el derecho de retirar o bloquear su tarjeta en cualquier momento, indicando los motivos.
- *Avancar Carsharing* anulará las reservas existentes desde el momento de la retirada o bloqueo de la tarjeta cliente.



Consejos prácticos

Modifica tu código PIN: elige una combinación de cifras fácil de memorizar.

7

2- Reservas

2.1 Hacer la reserva

Reserva el vehículo que más te convenga por Internet o por teléfono. Ambos sistemas requieren que indiques tu número de cliente y tu código PIN. Las reservas hechas por teléfono tienen un cargo de 0.60€.

2.2 Duración de la reserva

Las reservas se pueden hacer por períodos de una hora hasta varios días. Las reservas siempre empiezan a la hora en punto o bien desde la media.

Calcula siempre el tiempo suficiente para evitar los retrasos a la hora de devolver el vehículo. El buen funcionamiento del sistema depende de la puntualidad de todos.

- La duración máxima de una reserva es de 15 días. No obstante, *Avancar Carsharing* te ofrece en la mayoría de los casos una solución para tus viajes de más duración.
- El tiempo de utilización del vehículo se cuenta desde el inicio de la reserva hasta que finaliza la reserva y se bloquean las puertas.
- El cómputo de los kilómetros recorridos empieza y acaba en el parking donde se recoge y devuelve el vehículo.

2.3 Modificar la reserva

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

Estas operaciones las puedes realizar en la página web, llamando a la Central de Servicios 24 h., o bien si estás en el vehículo, desde el ordenador de abordo (consulta el apartado 7).

Para la reducción del tiempo o de la anulación, se facturará un recargo, especificado en los apartados 2.4 y 2.5.

2.4. Anular la reserva

En caso de anulación de reservas (lo puedes hacer desde la página web o llamando a la Central de Servicios 24h., se aplicarán los cargos siguientes en función de la categoría del vehículo y del momento en que se haga la anulación.

1) Tarifa mínima de anulación

En cualquier caso, se aplica una:

8

- Anulación de un vehículo de la categoría Utility, Compact, Stationwagon o Sedan Hybrid1€
- Anulación de un vehículo de la categoría Familiar o Minibús:2€

2) Regla de anulación de reserva:

Si anulas una reserva, a la hora que hagas la anulación, hay que sumarle 6 horas (redondeando hasta la media hora siguiente si es preciso). El tiempo de la reserva inicial que se sitúa dentro de estas 6 horas se facturará al 50% de la tarifa horaria correspondiente. A continuación encontrarás dos ejemplos:

Ejemplo 1:

Anulación de una reserva 6 horas o más antes de su inicio.

Tarifa mínima de anulación: se facturará la tarifa mínima.

Regla de anulación: A la hora en que hagas la anulación, se le suman 6 horas. Como el inicio de la reserva no se superpone con estas seis horas, no se aplica la regla de anulación.

	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30	00:00	
Reserva inicial de 16:00h a 22:00h																																
Anulación de la reserva completa a las 9:50h																																
Regla de anulación, es decir, cuentan 6 horas, a partir de las 10:00 h																																
No coincidencia. Sólo se facturará la tarifa mínima de anulación.																																

Ejemplo 2:

Anulación de una reserva 3 horas antes de su inicio.

Tarifa mínima de anulación: Como el viaje se anula antes del inicio de la reserva, se facturará la tarifa mínima.

Regla de anulación: A la hora en que realices la anulación, se le suman 6 horas. Como hay 3 horas que coinciden con las de la reserva hecha, éstas se facturaran al 50% de la tarifa horaria correspondiente.

	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30	00:00	
Reserva inicial de 16:00h a 22:00h																																
Anulación de la reserva completa a las 12:50h																																
Regla de anulación, es decir, cuentan 6 horas, a partir de las 13:00 h																																
Coincidencia de 3 horas. Se facturará la tarifa mínima de anulación y 3 horas al 50% de la tarifa horaria (regla de anulación)																																

2.5 Reducir la duración de la reserva

En caso de que quieras acortar la duración de la reserva antes de que ésta empiece o bien una vez hayas iniciado el trayecto, se facturarán los cargos de acuerdo con la

siguiente regla de reducción de la duración de las reservas:

Regla de reducción de duración de las reservas:

Si reduces la duración de una reserva, a la hora actual hay que sumarle 6 horas (redondeando hasta la media hora siguiente si hace falta). El tiempo de la reserva que se sitúe dentro estas 6 horas se facturará al 50 % de la tarifa horaria.

Ejemplo:

Reducción de la duración de la reserva mientras la reserva está en curso.

Tarifa mínima de anulación: Al tratarse de una reducción, no hay tarifa de anulación.

Regla de reducción: A la hora en qué quieras que finalice la reserva, se le suman 6 horas. En este caso, 1 hora de las reservadas coincide con una de las 6 que se le han sumado. Esta hora se facturará al 50 % de la tarifa horaria correspondiente.

	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30	00:00	
Reserva inicial de 12:00h a 19:00h																																
Anulación de la reserva completa a las 17:50h																																
Regla de anulación, es decir, cuentan 6 horas, a partir de las 18:00 h																																
Coincidencia de 1 hora. Se facturará 1 hora al 50% de la tarifa horaria (regla de anulación)																																

10

2.6 Confirmación de la reserva

En la confirmación de la reserva, te especificamos cuál es el vehículo asignado y el lugar concreto dónde deberás recogerlo. Esta indicación se hace de manera inmediata tanto al finalizar la operación de reserva por Internet como a través de la Central de Servicios 24 h. Además, si nos lo has indicado, recibirás una confirmación de la reserva por correo electrónico.

2.7 Limitaciones en el uso de los vehículos

Los vehículos de *Avancar Carsharing* no se pueden utilizar para usos 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.

Los vehículos no se pueden utilizar, entre otros, en estos casos:

- 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.

2.8 Avancar Carsharing con Rent-a-Car

Como cliente de *Avancar Carsharing* te beneficiarás de descuentos (hasta el 30%) sobre las tarifas disponibles para alquileres en España. Y para alquilar vehículos en el extranjero, el descuento es del 10%.

Aprovecha las ventajas



En el extranjero.

Cuando viajes al extranjero, con *Avancar Carsharing*+Rent-a-Car también tendrás coche.



Larga duración.

Ahorra con las tarifas especiales para alquileres largos.



Grandes distancias

¿Tienes previsto recorrer muchos kilómetros?
Cuenta con *Avancar Carsharing* +Rent-a-Car.



Un solo trayecto.

Con *Avancar Carsharing* +Rent-a-Car tienes la posibilidad de recoger el vehículo en una ciudad y devolverlo en otra.



Ocasiones especiales

Para los momentos especiales, *Avancar Carsharing* +Rent-a-Car pone a tu disposición coches de gama alta.



Transporte

¿Te mudas? ¿Necesitas transportar un objeto voluminoso?
Ningún problema: elige dentro de la oferta de furgonetas
Avancar Carsharing +Rent-a-Car.

En el uso de vehículos de Rent-a-Car se aplicarán las condiciones que las empresas establezcan en su contrato.



Consejos prácticos

- ¡Haz tu reserva con tanta anticipación como te sea posible! Así tendrás más vehículos disponibles.
- Haz una búsqueda de vehículo y aparcamiento lo más amplia posible...de esta manera, te será más fácil encontrar lo que quieres.
- A la hora de hacer la reserva, date un margen para devolver el vehículo. De esta manera, no tendrás que correr para devolver el vehículo a la hora, conducirás con más tranquilidad, te ahorrarás recargos por retrasos, y si finalmente vuelves antes, puedes finalizar tu reserva anticipadamente

3- Recogida del vehículo

Tienes que ir a buscar el vehículo reservado al aparcamiento indicado en la confirmación de reserva.

Todos los aparcamientos están abiertos 24h.

Si el vehículo reservado no se encuentra a la hora prevista en el aparcamiento correspondiente, informa inmediatamente a la Central de Servicios 24h.; desde allí se hará todo lo posible para resolver el problema.

- Si el cliente no pudiera disponer del vehículo reservado a la hora prevista (por ejemplo, porque el cliente anterior lo ha devuelto tarde), *Avancar Carsharing* intentará poner a su disposición otro vehículo, si es posible en el mismo aparcamiento. Si el cliente se debe desplazar hasta otro aparcamiento, podrá utilizar taxi o transporte público a cargo de *Avancar Carsharing*.
- *Avancar Carsharing* ofrece sus servicios hasta los límites que determina su flota, que se adapta continuamente a la evolución de clientes y a sus necesidades.

3.1 Apertura del vehículo

Pon la tarjeta cliente sobre el sensor que hay en el parabrisas (pegatina *Avancar Carsharing*) y las puertas se desbloquearán automáticamente. A título informativo, en la pantalla del ordenador de abordo aparecerán los datos de tu reserva.

3.2 Antes de iniciar el viaje

Haz una comprobación del estado del vehículo (exterior e interior) antes de salir. Si detectas algún problema, desperfecto o daño, comunícalo a la Central de Servicios 24h., antes de iniciar el viaje. De esta manera, evitarás que se te imputen los problemas que hayas detectado.

3.3 Poner en marcha el motor

Coge la llave que hay en la guantera y pon en marcha el motor. Algunos modelos (como por ejemplo el Renault Megane) no tienen llave; para estos vehículos, pulsa el botón "start/stop" del salpicadero.

12



Consejos prácticos

- *Sé prudente y conduce 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...*

4- Interrupción del trayecto

4.1 Cerrar el vehículo

Cuando salgas del vehículo, deja la llave en la guantera y cierra sólo con la tarjeta cliente.



Consejos prácticos

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.

4.2 Continuar el trayecto

Pon la tarjeta cliente en el sensor del parabrisas (pegatina *Avancar Carsharing*), hasta que el ordenador confirme que el vehículo este a punto para ser puesto en marcha nuevamente.

4.3 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 del parabrisas, ya sea desde el exterior, o desde el interior, hasta que el ordenador confirme que el vehículo está a punto para ser puesto en marcha nuevamente.

4.4 Puntualidad

Sé puntual y respeta la hora fijada para la devolución del vehículo. Así te ahorrarás cargos por retrasos y no perjudicarás a los otros usuarios. Para más información, consulta el apartado 11 "Recargos especiales".

13

5- Carburante

5.1 Llenar el depósito

¡Para poner combustible no hace falta que pagues de tu bolsillo! Usa la tarjeta carburante que encontrarás puesta en la ranura del ordenador de abordó. Cuando hayas llenado el depósito y pagado con la tarjeta carburante, vuélvela a poner en su lugar.

Si la tarjeta carburante no estuviera en su lugar o bien, a la hora de llenar el depósito, no encuentras una estación de servicio de la tarjeta carburante, paga el combustible con tus medios y envía el recibo a *Avancar Carsharing*. Te devolveremos el importe correspondiente en la próxima factura.

- Mientras el cliente tenga el vehículo, la tarjeta carburante está bajo su responsabilidad.
- La tarjeta carburante sólo se puede usar en las estaciones de servicio con el distintivo de la empresa emisora de la tarjeta y es únicamente válida en España y Andorra.
- Con el fin de devolver el importe del carburante pagado por el cliente, es preciso que éste envíe por correo el ticket o justificante 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.
- No se aceptarán los tiquets del pago con tarjeta.

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.

5.2 Devolver el vehículo con combustible suficiente

Al final del viaje, deja siempre el coche con el depósito lleno, al menos, a un tercio de su capacidad. En caso de incumplimiento se aplicará el cargo indicado en el apartado 11.

6- Limpieza

De manera periódica, *Avancar Carsharing* 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, *Avancar Carsharing* te cobrará un cargo, indicado en el apartado 11.


7- Ordenador de a bordo

Las operaciones con el ordenador de a bordo sólo son posibles en zonas con cobertura telefónica. En cualquier caso, todas estas gestiones pueden realizarse llamando a la Central de Servicios 24h.

7.1 Descripción y uso de las teclas

14

- **Teclas numéricas:** Para introducir tu código PIN y el resto de datos numéricos que sean necesarios, utiliza las teclas numéricas. Para las horas, introduce siempre números de cuatro cifras, utilizando el sistema 24 horas (ejemplo: 7h 30 min. de la mañana sería 07:30, y las 7h 30 min. del anochecer sería 19:30; los puntos intermedios de las horas y los minutos los pone directamente el ordenador). Para las fechas, introduce siempre números de seis cifras (ejemplo: el 9 de marzo de 2006 sería 09.03.06; el punto entre el mes, el día y el año lo pone directamente el ordenador).
- **Teclas de función** (las del extremo inferior izquierdo del ordenador): En la pantalla del ordenador aparece en cada momento la función que tiene cada una de estas teclas, que varía según se esté realizando una operación u otra.
- **Teclas del ordenador visibles cuando el teclado está plegado**

Tecla display:  despliega el teclado del ordenador. Por razones de seguridad, con el vehículo en marcha el teclado no se despliega.

Tecla teléfono:  te comunica directamente con la Central de Servicios 24 h.

Tecla espejo:  regula la inclinación del retrovisor para evitar que te deslumbren con las luces del coche de detrás.

7.2 ¿Qué se puede hacer con el ordenador de a bordo, si hay cobertura?

7.2.0 Comunicarte con la Central de Servicios 24h, pulsando la tecla teléfono



7.2.1 Aumento o reducción de la duración de la reserva

Res + / Res -

- Pulsa la tecla **▲** bajo el texto **Res + / Res -** (en el extremo inferior izquierdo del ordenador) para alargar o bien acortar tu reserva inicial.
- Introduce tu código PIN. Una vez introducido, hace falta pulsar la tecla bajo el texto **aceptar**.
- Sobre las teclas de función del ordenador aparecerán los siguientes signos y textos:
 - **<** para mover el cursor hacia la izquierda, en caso de que quieras corregir alguno de los datos introducidos.
 - **>** para mover el cursor hacia la derecha.
 - **parar** para cancelar la operación.
 - **enter** para aceptar los datos introducidos.
- Introduce la fecha y la hora (fecha: dd.mm.aa; hora: hh:mm) utilizando el teclado numérico. Tanto para alargar como para acortar la reserva, es necesario introducir la nueva fecha y hora deseada.
- Al pulsar **enter** te pide la confirmación; en este momento puedes parar la operación, o bien confirmarla pulsando **OK**.
- Al pulsar **OK** el ordenador inicia la transmisión de los datos, y te indica al final "Cambio confirmado".

7.2.2- Finalización anticipada de la reserva

Para finalizar con anticipación la reserva en curso. Es posible sólo si ha transcurrido una hora desde el inicio de la reserva.

- Pulsa la tecla **▲** bajo el texto **Final / Res**.
- Introduce el código PIN y pulsa la tecla bajo el texto **aceptar**.
- Al pulsar **aceptar** te pide la confirmación; en este momento puedes parar la operación, o bien confirmarla **OK**.

8- Seguro y coberturas

8.1 Viaja con toda tranquilidad

En caso de que tengas cualquier incidencia con el vehículo (una avería, un incidente, etc.), comunícalo inmediatamente a la **Central de Servicios 24h**. Te ayudaremos en todo lo que haga falta y te enviaremos, si es necesario, un vehículo de asistencia. Actúa con tranquilidad en todo momento.

Con *Avancar Carsharing* disfrutas de un seguro a todo riesgo que te proporciona unas coberturas adecuadas en caso de accidente: seguro de responsabilidad civil, responsabilidad civil complementaria, daños personales y daños al vehículo.

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 la conducción por parte de un tercero no cliente de *Avancar Carsharing*. En todos estos casos, el cliente de *Avancar Carsharing*, sea o no el conductor, será responsable de todos los daños producidos en el vehículo.

- Con independencia de otros motivos por los cuales se pierde la cobertura del seguro, algunos de los más frecuentes son:
 - Conducción bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas
 - Conducción sin el pertinente permiso o licencia.
 - Participación en carreras, concursos y sus entrenamientos.
- El ámbito territorial de este seguro abarca los estados de la Unión Europea, el resto de estados miembros del Espacio Económico Europeo, el resto de países firmantes del Convenio Complementario de 12 de diciembre de 1973 entre las Oficinas Nacionales, los países firmantes del Convenio Tipo InterBureaux. Ciudad del Vaticano, Gibraltar, Mónaco y San Marino.
- Las condiciones completas del seguro se encuentran a disposición del cliente si las solicita por escrito a *Avancar Carsharing*.

8.2 La responsabilidad del cliente en caso de accidente

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

Este importe (IVA incluido) es:

150 € por día o fracción (hasta un máximo de cuatro días, lo que equivale a 600 €)

8.3 La 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 accidente a

15 € por día o fracción (hasta un máximo de cuatro días: lo que equivale a 60 €)

Contratar la reducción de responsabilidad tiene un coste de:

Por un periodo de un trimestre: 18 €

Por un periodo de un año: 60 €

Para conductores jóvenes y/o noveles (menores de 23 años y/o los que tengan un permiso de conducción con una antigüedad inferior a los cuatro años), la tarifa de reducción de responsabilidad se incrementa un 50%.



Consejos prácticos

- *Viaja tranquilo y ahórrate gastos innecesarios en caso de accidente: ¡Contrata la reducción de responsabilidad!*
- *En caso de accidente, actúa con calma, y comunícate con la Central de Servicios 24h.*

- La reducción de responsabilidad se puede adquirir en el momento de la firma del contrato o bien posteriormente. Siempre que el cliente 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 clientes 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 cliente registra una alta siniestralidad, *Avancar Carsharing* le podrá denegar la petición o la renovación de la reducción de responsabilidad.

9- Desperfectos/Averías/Accidentes

9.1 Desperfectos

Avisa siempre a la Central de Servicios 24h de desperfectos o pequeñas averías.

9.2 Averías

Cuando el vehículo tenga una avería, avisa enseguida a la Central de Servicios 24h. Nos ocuparemos de la solución de los problemas y enviaremos un vehículo de asistencia si es preciso.

- En caso de que se produzca una avería por dolo o mala fe, o bien negligencia del cliente, o como consecuencia de un uso indebido del vehículo (como por ejemplo, llenar el depósito con el carburante equivocado), el cliente deberá pagar a *Avancar Carsharing* todos los gastos de reparación correspondientes, además de los costes de inmovilización del vehículo.

17

9.3 Accidentes

En caso de accidente:

- Respeta las normas del Reglamento General de Circulación. Informa 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 de responsabilidad dudosa, llama al 112 y pregunta por la policía.
- Rellena el protocolo de accidente (hallarás el formulario con la documentación del vehículo). Después envía por correo el formulario a la mayor brevedad posible a *Avancar Carsharing*.
- Como conductor, no debes firmar ningún reconocimiento de culpa.
 - Si se detectan en el vehículo daños u otras irregularidades que no hayan sido comunicados en el momento de producirse, *Avancar Carsharing* tendrá el derecho de considerar responsable al último cliente que haya utilizado el vehículo antes de su detección.
 - En caso de no comunicar el siniestro a *Avancar Carsharing*, el cliente deberá pagar el importe indicado en el apartado 11, además de la posibilidad de hacerse cargo de todos los gastos de reparación del vehículo.
 - No se permite, en ningún caso, que el mismo cliente haga reparar un coche que haya sufrido un siniestro sin la autorización de *Avancar Carsharing*.

10- Facturación

Los trayectos se facturan según la tarifa horaria (horas y días) y la tarifa kilométrica. Como regla general, las facturas se expedirán por periodos mensuales; sin embargo, se podrán expedir por periodos semanales cuando el importe a facturar supere los 300 € por semana. En cualquier caso, se expedirá para cada cliente, como mínimo, una factura cada tres meses.

El importe facturado será hecho efectivo en el plazo de diez días a partir de la fecha de emisión de la factura mediante la domiciliación de los recibos correspondientes en la cuenta corriente o de ahorros que nos has proporcionado.

11- Recargos especiales

Los importes se expresan en euros e incluyen el IVA.

Por reserva o modificación de reserva por Internet. **Sin cargo**

Por reserva o modificación de reserva por Central de Servicios 24h. **0,60 €**

Por reserva o modificación de reserva desde el ordenador de a bordo. **Sin cargo**

Por retraso en la devolución del vehículo (aparte de la tarifa horaria),
hasta 10 minutos **Sin cargo**

- Si hay alguna reclamación relacionada con la factura, se debe enviar por escrito a *Avancar Carsharing* en un plazo de 15 días a partir de su recepción; en caso contrario, se considerará aceptada por el cliente.
- El impago de los importes facturados puede provocar la suspensión de la autorización de reserva, de la autorización de utilización de los vehículos y la anulación de las reservas existentes. Además, el incumplimiento de las obligaciones del cliente puede suponer la extinción del contrato entre éste y Avancar.
- En caso de impagados, se facturará un recargo por su gestión, según se indica en el apartado 11.

Por retraso en la devolución del vehículo (aparte del cargo horario correspondiente y los posibles costes derivados del retraso), entre 11 y 20 minutos. **10 €**

Por retraso en la devolución del vehículo (aparte del cargo horario correspondiente y los posibles costes derivados del retraso), entre 21 y 30 minutos. **15 €**

Per retraso en el devolución del vehículo (aparte del cargo horario correspondiente y los posibles costes derivados del retraso), entre 31 y 45 minutos. **20 €**

Por retraso en la devolución del vehículo (aparte del cargo horario correspondiente y los posibles costes derivados del retraso), entre 46 y 60 minutos. **25 €**

Por retraso en la devolución del vehículo (aparte del cargo horario correspondiente y los posibles costes derivados del retraso), desde una hora, cada 30 minutos. **2,50 €**

Uso de un vehículo sin la reserva apropiada (aparte de los posibles costes derivados del retraso) **40 €**

Por devolución del vehículo con menos de un tercio del depósito lleno. **5 €**

Por devolución del vehículo en condiciones inadecuadas de limpieza, de forma que sea necesaria la intervención del servicio técnico y la consecuente inmovilización del vehículo mientras dura la intervención.	45 €
Por limpieza especial cuando sea necesaria.	Según el caso
Cargo administrativo en caso de multa	6 €
Cargo administrativo en caso de accidente para clientes que hayan contratado la reducción de responsabilidad.	Sin cargo
Cargo administrativo en caso de accidente para clientes que no hayan contratado la reducción de responsabilidad.	60 €
Por la no comunicación de un accidente.	100 €
Por pérdida y sustitución de una tarjeta <i>Avancar Carsharing</i>	15 €
Por petición de bloqueo temporal de una tarjeta <i>Avancar Carsharing</i> (por ejemplo en caso de pérdida)	3 €
Por pérdida y sustitución de la tarjeta carburante	15 €
Por pérdida y sustitución de la tarjeta de aparcamiento.	15 €
Por pérdida y sustitución de las llaves del vehículo.	35 €
Per llevarse las llaves al devolver el vehículo y no dejarlas en la guantera.	25 €
Por tratamiento administrativo de reclamación de recibos impagados, aparte de los costes bancarios que produzca la devolución.	3 €
Por tratamiento administrativo de la 2ª de impagados, aparte de los costes bancarios que produzca la devolución.	6 €
Por costes administrativos de cambios de dirección no comunicados.	10 €

Nota:

Esta tabla de recargos especiales no constituye un listado exhaustivo de la totalidad de las posibles incidencias que pueden generar costes, sino sólo una relación de las más frecuentes. En caso de que se produzcan hechos atribuibles a un cliente determinado que generen costes extraordinarios a *Avancar Carsharing*, el criterio a aplicar por la compañía será el de repercutirlos al cliente. Esta política es la que permite a *Avancar Carsharing* ofrecer unos precios muy ajustados y posibilita que sólo aquellos conductores que provoquen incidencias, sean los que hayan de asumir los costes provocados para su solución, sin afectar al resto.

Avancar Carsharing puede modificar el importe de los cargos, comunicándolo y justificándolo adecuadamente a sus clientes con un aviso previo de cuatro semanas. Las modificaciones de tarifas y cargos debidas a costes externos, sobre los cuales Avancar Carsharing no tiene ninguna influencia, pueden ser efectivas en el plazo de una semana (por ejemplo, aumento a causa de los precios de los carburantes, seguros, etc.).

12- Otros temas

12.1 Si incumples el código de circulación

Las autoridades de tráfico nos notifican las denuncias por infracciones de circulación que hayas podido cometer. *Avancar Carsharing* remite los datos del conductor, de forma que los autoridades puedan dirigirse directamente al infractor. Los gastos administrativos en que incurrimos se te facturarán según se indica en el apartado 11.

12.2 Si cambias de dirección

Comunicamos todas las modificaciones de tus datos personales a *Avancar Carsharing* con la mayor brevedad posible. Se facturará un recargo a los clientes, indicado en el apartado 11, con los costes administrativos de cambios de datos personales no notificados.

12.3 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.

13- Accesorios

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

En la guantera encontrarás:

- El Cuaderno de a bordo
- La documentación del vehículo
- Un listado con las estaciones de servicio donde se puede utilizar la tarjeta carburante
- 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.

Por razones de higiene, los vehículos de *Avancar Carsharing* no disponen de sillitas para niños

14- Objetos perdidos

Si te has dejado cualquier objeto en el vehículo, llama a la Central de Servicios 24 h. Te informaremos si ha sido localizado y te ayudaremos a recuperarlo.

Teléfonos de interés:

- ***Avancar Carsharing* Central de Servicios 24h:**
93 299 30 99 / Desde el extranjero: + 34 93 299 30 99
- **Emergencias** (policía, bomberos, ambulancias): **112**