

► *Avancar Carsharing*  
Guia de l'usuari





Estimada clienta,  
Estimat client

Desplaçar-se és fàcil amb *Avancar Carsharing*: reserva, vés a l'aparcament i condueix.

Per tal que aquest sistema tan simple funcioni correctament, és molt important que com a client d'*Avancar Carsharing* coneguis els mecanismes d'utilització del servei, que recull aquesta **Guia de l'Usuari**.

Si tens preguntes, no dubtis a posar-te en contacte amb la nostra Central de Serveis 24h al telèfon 93 299 30 99. Som a la teva disposició!

Que tinguis bon viatge!

Cordialment, *Avancar Carsharing*.



Josep Sala  
Director

# ▶ INDEX

INSTRUCCIONS BÀSIQUES ..... 5

MANUAL DETALLAT ..... 7

# INSTRUCCIONS BÀSIQUES. TOT EL QUE ET CAL SABER!

## 1- LA RESERVA

Fes la teva reserva, les 24 hores:

- per Internet: [www.avancar.es](http://www.avancar.es)
- Per telèfon: 93 299 30 99



- Indica el teu número de client (imprès a la targeta) i el codi PIN.
- Determina la durada de la reserva.
- Indica l'aparcament on vols anar a recollir el vehicle.
- Tria el tipus de vehicle.

## 2- EL VIATGE

- Obre el vehicle amb la targeta client.
- Engega el motor amb la clau que trobaràs a la guantera, o bé prem el botó d'arrencada (per a vehicles sense clau).
- La targeta per sortir de l'aparcament és a la visera del para-sol.
- Si has de posar combustible, utilitza la targeta carburant que hi ha a la ranura esquerra de l'ordinador de bord.
- Quan t'aturis, deixa la clau a la guantera i tanca sempre el vehicle amb la targeta client.



5

## 3- EL RETORN DEL VEHICLE

- Retorna el vehicle al mateix aparcament d'on l'has recollit i a l'hora prevista.
- Deixa la clau a la guantera i tanca les portes amb la targeta client. Comprova que totes les portes (inclosa la del portaequipatges) han quedat bloquejades.
- Recorda que has de deixar el vehicle en bones condicions: net i amb com a mínim un terç del dipòsit de combustible.





## MANUAL DETALLAT

### 1- Targeta client i codi PIN

La targeta client t'identifica com a client d'Avancar Carsharing i és la "clau" per accedir als vehicles.

Disposa d'un codi personal (PIN).

En cas de pèrdua o robatori, cal que ho comuniquis immediatament a la **Central de Serveis 24 h**



- El client serà responsable en cas d'usos abusius de la targeta per part de tercers (causats, per exemple, per una transmissió no autoritzada o per no haver-ne comunicat la seva pèrdua).
- Per la substitució d'una targeta client perduda, robada o deteriorada, i també pel seu bloqueig temporal, el client haurà de pagar un recàrrec (indicat a l'apartat 11)
- En cas d'incompliment per part del client, *Avancar Carsharing* es reserva el dret de retirar o bloquejar la seva targeta en qualsevol moment, tot indicant-ne els motius.
- *Avancar Carsharing* anul·larà les reserves existents des del moment de la retirada o bloqueig de la targeta client.



#### Consells pràctics

Modifica el teu codi PIN: tria una combinació de xifres fàcil de memoritzar

7

## 2- Reserves

### 2.1 Fer la reserva

Reserva el vehicle que més et convingui per Internet, o bé per telèfon. Tots dos sistemes requereixen que indiquis el teu número de client i el teu codi PIN. Les reserves fetes per telèfon tenen un càrrec de 0.60 €.

### 2.2 Durada de la reserva

Les reserves es poden fer per períodes des d'una hora fins a diversos dies. Les reserves sempre comencen a dos quarts o bé a l'hora en punt.

Calcula sempre el temps suficient per tal d'evitar els retards a l'hora de tornar el vehicle. El bon funcionament del sistema depèn de la puntualitat de tots.

- La durada màxima d'una reserva és de 15 dies. Això no obstant, *Avancar Carsharing* t'ofereix en la majoria dels casos una solució per als teus viatges de més durada.
- El temps d'utilització del vehicle es compta des de l'inici de la reserva fins que es finalitza la reserva i es bloquegen les portes.
- El còmput dels quilòmetres recorreguts comença i acaba a l'aparcament on es recull i es retorna el vehicle.

## 2.3 Modificar la reserva

Un cop feta la reserva, en pots reduir la durada, augmentar-la si no hi ha a continuació cap altra reserva per al vehicle corresponent, o bé anul·lar-la.

Aquestes operacions les pots realitzar a la pàgina web, trucant a la Central de Serveis 24 h., o bé si ets al vehicle, des de l'ordinador de bord (consulta l'apartat 7).

Per la reducció del temps o bé per l'anul·lació, es facturarà un recàrrec, especificat als apartats 2.4 i 2.5.

## 2.4. Anul·lar la reserva

En cas d'anul·lació de reserves (ho pots fer a la pàgina web o trucant a la Central de Serveis 24h) s'aplicaran els càrrecs següents en funció de la categoria del vehicle i del moment en què es faci l'anul·lació.

### 1) Tarifa mínima d'anul·lació

En qualsevol cas, s'aplica un càrrec de:

8

- Anul·lació d'un vehicle de la categoria Utility, Compact, Stationwagon o Sedan Hybrid: .....1€
- Anul·lació d'un vehicle de la categoria Familiar o Minibús: .....2€

### 2) Regla d'anul·lació de reserva:

Si anul·les una reserva, a l'hora que facis l'anul·lació, cal sumar-li 6 hores (arrodonint fins a la mitja hora següent si cal). El temps de la reserva inicial que se situï dins d'aquestes 6 hores es facturarà al 50% de la tarifa horària corresponent. A continuació trobaràs dos exemples:

#### Exemple 1:

Anul·lació d'una reserva 6 hores o més abans del seu inici.

**Tarifa mínima d'anul·lació:** es facturarà la tarifa mínima.

**Regla d'anul·lació:** A l'hora en què facis l'anul·lació, se li sumen 6 hores. Com que l'inici de la reserva no se superposa amb aquestes sis hores, no s'aplica la regla d'anul·lació.

	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																																
Anul·lació de la reserva completa a les 9:50h																																
Regla d'anul·lació, és a dir comptem 6 hores a partir de les 10:00h																																
No coincidència. Només es facturarà la tarifa mínima d'anul·lació																																

### Exemple 2:

Anul·lació d'una reserva 3 hores abans del seu inici.

**Tarifa mínima d'anul·lació:** Com que el viatge s'anul·la abans de l'inici de la reserva, es facturarà la tarifa mínima.

**Regla d'anul·lació:** A l'hora en què facis l'anul·lació, se li sumen 6 hores. Com que hi ha 3 hores que coincideixen amb les de la reserva feta, aquestes 3 hores es facturaran al 50 % de la tarifa horària corresponent.

	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																																
Anul·lació de la reserva completa a les 12:50h																																
Regla d'anul·lació, és a dir comptem 6 hores a partir de les 13:00h																																
Coincidència de 3 hores. Es factura la tarifa mínima d'anul·lació i 3 hores al 50% de la tarifa horària (regla d'anul·lació)																																

### 2.5 Eскурçar la durada de la reserva

En cas que vulguis escurçar la durada de la reserva abans que aquesta comenci o bé un cop ja hagi iniciat el trajecte es facturaran els càrrecs d'acord amb la següent regla d'escurçament de la durada de les reserves:

### Regla d'escurçament de durada de les reserves:

Si escurces la durada d'una reserva, a l'hora actual cal sumar-li 6 hores (arrodonint fins a la mitja hora següent si cal). El temps de la reserva que se situï dins aquestes 6 hores es facturarà al 50 % de la tarifa horària (consulta Exemple 3 en el Punt 2.6).

### Exemple:

Eскурçament de la durada de la reserva mentre la reserva és en curs.

**Tarifa mínima d'anul·lació:** En tractar-se d'un escurçament, no hi ha tarifa d'anul·lació.

**Regla d'escurçament:** A l'hora en què vulguis que s'acabi la reserva, se li sumen 6 hores. En aquest cas, 1 hora de les reservades coincideix amb una de les 6 que se li han sumat. Aquesta hora es facturarà al 50 % de la tarifa horària corresponent.

	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																																	
Eскурçament de la reserva a les 17:50h																																	
Regla d'anul·lació, és a dir comptem 6 hores a partir de les 18:00h																																	
Coincidència d' 1 hora. Es factura 1 hora al 50% de la tarifa horària (regla d'anul·lació)																																	

10

## 2.6 Confirmació de la reserva

A la confirmació de la reserva, t'especifiquem quin és el vehicle assignat i el lloc concret on l'hauràs de recollir. Aquesta indicació es fa de manera immediata tant en finalitzar l'operació de reserva per Internet com a través de la Central de Serveis 24 h. A més, si ens ho has indicat, rebràs una confirmació de la reserva per correu electrònic.

## 2.7 Limitacions en l'ús dels vehicles

Els vehicles d'*Avancar Carsharing* no es poden utilitzar per a usos pels quals els vehicles no han estat dissenyats. Seràs responsable de qualsevol incident que pugui passar tot conduint un vehicle en aquestes circumstàncies, incloent la pèrdua de cobertura de l'assegurança en el seu cas.

Els vehicles no es poden utilitzar entre d'altres en aquests casos:

- Per a la tracció d'un altre vehicle ni per empènyer o desplaçar-lo d'alguna altra manera
- En estat de sobrecàrrega
- Per a transportar productes perillosos de qualsevol tipus
- Per trajectes sobre territori o carreteres no públiques (per exemple pistes de muntanya)
- En manifestacions o demostracions de qualsevol mena

## 2.8 Avancar Carsharing + Rent-a-Car

Com a client d'Avancar Carsharing et beneficiaràs de descomptes (fins al 30%) sobre les tarifes disponibles per a lloguers a Espanya. I per llogar vehicles a l'estranger, el descompte és del 10%.

### Aprofita els avantatges



#### A l'estranger

Quan viatgis a l'estranger, amb Avancar Carsharing + Rent-a-Car també tindràs cotxe!



#### Llarga durada

Estalvia diners amb els preus especials per a lloguers de llarga durada



#### Grans distàncies

Tens previst recórrer molts quilòmetres? Compta amb Avancar Carsharing + Rent-a-Car



#### Un sol trajecte

Amb Avancar Carsharing + Rent-a-Car tens la possibilitat de recollir el vehicle en una ciutat, i retornar-lo en una altra



#### Ocasions especials

Per als moments especials, Avancar Carsharing + Rent-a-Car posa a la teva disposició cotxes de gamma alta



#### Transport

Fas un trasllat? Has de transportar un objecte voluminós? Cap problema: tria dins l'oferta de furgonetes Avancar Carsharing + Rent-a-Car

A l'ús de vehicles de Rent-a-Car s'aplicaran les condicions que les empreses estableixin en el seu contracte.



### Consells pràctics

- Fes la teva reserva amb tanta anticipació com et sigui possible! Així, tindràs més vehicles disponibles.
- Fes una cerca de vehicle i aparcament al més àmplia possible... d'aquesta manera, et serà més fàcil trobar allò que vols.
- A l'hora de fer la reserva, dóna't un marge per retornar el vehicle. D'aquesta manera, no hauràs de córrer per tornar el vehicle a l'hora, conduiràs amb més tranquil·litat, t'estalviaràs recàrrecs per retards, i si finalment tornes abans d'hora, pots finalitzar la teva reserva anticipadament.

## 3- Recollida del vehicle

Cal anar a buscar el vehicle reservat a l'aparcament indicat en la confirmació de reserva.

### Tots els aparcaments són oberts 24h.

Si el vehicle reservat no es troba a l'hora prevista a l'aparcament corresponent, cal informar-ne la Central de Serveis 24 h. al més aviat possible; des d'allà es faran tots els possibles per resoldre el problema.

- Si el client no pogués disposar del vehicle reservat a l'hora prevista (per exemple, perquè el client anterior l'ha tornat tard), *Avancar Carsharing* intentarà posar a la seva disposició un altre vehicle, si és possible al mateix aparcament. Si el client s'ha de desplaçar fins un altre aparcament, podrà utilitzar taxi o transport públic a càrrec d'*Avancar Carsharing*.
- *Avancar Carsharing* ofereix els seus serveis fins als límits que determina la seva flota, que s'adapta contínuament a l'evolució dels seus clients i a les seves necessitats.

### 3.1 Obertura del vehicle

Posa la targeta client sobre el sensor que hi ha al parabrisa (adhesiu *Avancar Carsharing*) i les portes es desbloquejaran automàticament. A títol informatiu, a la pantalla de l'ordinador de bord apareixeran les dades de la teva reserva.

12

### 3.2 Abans d'iniciar el viatge

Fes una comprovació de l'estat del vehicle (exterior i interior) abans de sortir. Si hi detectes cap problema, desperfecte o dany, comunica-ho a la Central de Serveis 24 h, tel. 93 112 99 99, abans d'iniciar el viatge. D'aquesta manera, evitaràs que se t'imputin els problemes que hagi detectat.

### 3.3 Engegar el motor

Agafa la clau que hi ha a la guantera i engega el motor. Alguns models (com ara el Renault Megane) no tenen clau; per aquestes vehicles, prem el botó "start/stop" del quadre de comandaments.



#### Consells pràctics

- *Sigues prudent, i condueix amb respecte tant envers la resta de conductors com al Reglament General de Circulació.*
- *Abans de començar a conduir, revisa que tot estigui en la posició correcta (el seient, els retrovisors...), mira on són els comandaments dels llums, de la calefacció i l'aire acondicionat, de l'equip de música...*

## 4- Interrupció del trajecte

### 4.1 Tancar el vehicle

Quan surtis del vehicle, deixa la clau a la guantera i tanca només amb la targeta client.



#### Consells pràctics

*Una estona abans de retornar el vehicle, preveu si hauràs de netejar-lo i si et caldrà omplir el dipòsit. D'aquesta manera no aniràs amb presses i tornaràs el vehicle a l'hora i en les condicions adequades*

### 4.2 Continuar el trajecte

Posa la targeta client al sensor del parabrisa (adhesiu *Avancar Carsharing*), fins que l'ordinador confirmi que el vehicle és a punt per a ser engegat novament .

### 4.3 Si has aturat el cotxe durant una estona

Si has aturat el vehicle sense haver tancat i bloquejat les portes, l'immobilitzador automàtic s'activa al cap d'una estona per raons de seguretat. Per poder tornar a engegar el vehicle, posa la teva targeta client al sensor del parabrisa, ja sigui des de l'exterior, o

des de l'interior, fins que l'ordinador confirmi que el vehicle és a punt per a ser engegat novament.

### 4.4 Puntualitat

Sigues puntual i respecta l'hora fixada per a la devolució del vehicle. Així t'estalviaràs càrrecs per retards i no perjudicaràs els altres usuaris. Per a més informació, consulta l'apartat 11, "Recàrrecs especials".

## 5- Carburant

### 5.1 Omplir el dipòsit

Per a posar combustible no cal que paguis de la teva butxaca! Fes servir la targeta carburant que trobaràs posada a la ranura de l'ordinador de bord. Quan hagi omplert el dipòsit i pagat amb la targeta carburant, torna-la a posar al seu lloc a l'ordinador de bord.

Si no hi hagués la targeta carburant al seu lloc, o bé a l'hora d'omplir el dipòsit no trobes una estació de servei de la targeta carburant, paga el combustible amb els teus mitjans, i envia el rebut a *Avancar Carsharing*. Et retornarem l'import corresponent a la propera factura.

- Mentre el client tingui el vehicle, la targeta carburant és sota la seva responsabilitat.
- La targeta carburant només es pot fer servir en les estacions de servei amb l'enseny de l'empresa emissora de la targeta i únicament és vàlida a Espanya i Andorra.
- Per tal de retornar l'import del carburant pagat pel client, caldrà enviar per correu el tiquet o justificant de pagament emès per l'estació de servei, on hauran de constar la data, els litres de carburant, i en el que el client haurà d'escriure el seu número de client i la matrícula del vehicle.
- No s'acceptaran els tiquets del pagament amb targeta.

Has de vetllar perquè el dipòsit s'ompli exclusivament amb el carburant adequat per al vehicle. En cas d'incompliment, se't facturaran els costos que resultin de la utilització del carburant equivocat i de la reparació del cotxe.

## 5.2 Tornar el vehicle amb combustible suficient

Al final del viatge, deixa sempre el cotxe amb el dipòsit al menys a un terç de la seva capacitat. En cas d'incompliment s'aplicarà el càrrec indicat a l'apartat 11.

## 6- Neteja

De manera periòdica, *Avancar Carsharing* neteja els vehicles i hi fa el manteniment corresponent. Això no obstant, si durant la teva reserva el vehicle s'ha embrutat (per fora o, especialment, per dins), l'has de netejar durant el període reservat, i t'has de fer càrrec de les despeses. En cas que no ho facis, *Avancar Carsharing* et cobrarà un càrrec, indicat a l'apartat 11.

## 7- Ordinador de bord


Les operacions amb l'ordinador de bord només són possibles en zones amb cobertura telefònica. En qualsevol cas, totes aquestes gestions es poden realitzar trucant a la Central de Serveis 24h.

### 7.1 Descripció i ús de les tecles

- **Tecles numèriques:** Per a introduir el teu codi PIN i la resta de dades numèriques que siguin necessàries, utilitza les tecles numèriques. Per a les hores, introdueix sempre números de quatre xifres, utilitzant el sistema 24 hores (exemple: 7h 30 min del matí seria 07:30, i les 7h 30 min del vespre seria 19:30; els punts entremig de les hores i els minuts els posa directament l'ordinador). Per a les dates, introdueix sempre números de sis xifres (exemple: el 9 de març de 2006 seria 09.03.06; el punt entre el mes, el dia i l'any el posa directament l'ordinador).
- **Tecles de funció** (les de l'extrem inferior esquerre de l'ordinador): A la pantalla de l'ordinador apareix en cada moment la funció que té cada una d'aquestes tecles, que varia segons s'estigui fent una operació o una altra.
- **Tecles de l'ordinador visibles quan el teclat està plegat**

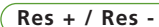
**Tecla display:**  desplega el teclat de l'ordinador. Per raons de seguretat, amb el vehicle en marxa el teclat no es desplega

**Tecla telèfon:**  et comunica directament amb la Central de Serveis 24 h..

**Tecla mirall:**  regula la inclinació del retrovisor per tal d'evitar ser enlluernats amb els llums del cotxe del darrere.

### 7.2 Què es pot fer amb l'ordinador de bord, si hi ha cobertura?

**7.2.0 Comunicar-te amb la Central de Serveis 24h, prement la tecla telèfon** 

**7.2.1-Augment o reducció de la durada de la reserva** 

- Prem la tecla **▲** sota el text **Res + / Res -** (a l'extrem inferior esquerre de l'ordinador) per allargar o bé escurçar la teva reserva inicial.
- Introdueix el teu codi PIN. Un cop introduït, cal prémer la tecla sota el text **acceptar**.
- Damunt les tecles de funció de l'ordinador apareixeran els següents signes i textos:
  - **<** per a moure el cursor cap a l'esquerra, en cas que calgui corregir alguna de les dades introduïdes.
  - **>** per a moure el cursor cap a la dreta.
  - **aturar** per a cancel·lar l'operació
  - **enter** per a acceptar les dades introduïdes
- Introdueix la data i l'hora (data: dd.mm.aa; hora: hh:mm) utilitzant el teclat numèric. Tant per a allargar com per a escurçar la reserva, cal introduir la nova data i hora desitjada.
- En prémer **enter** et demana la confirmació; en aquest moment pots aturar l'operació, o bé confirmar-la prement **OK**.
- En prémer **OK** l'ordinador inicia la transmissió de les dades, i t'indica al final Canvi confirmat.

## 7.2.2- Finalització anticipada de la reserva

Per a finalitzar amb anticipació la reserva en curs. És possible només si ha transcorregut una hora des de l'inici de la reserva.

- Prem la tecla **▲** sota el text **Final / Res**.
- Introdueix el codi PIN i prem la tecla sota el text **acceptar**.
- En prémer **acceptar** et demana la confirmació; en aquest moment pots aturar l'operació, o bé confirmar-la **OK**.

# 8- Assegurança i cobertures

## 8.1 Viatja amb tota tranquil·litat!

En cas que tinguis qualsevol incidència amb el vehicle (una avaria, un incident, etc.), comunica-ho immediatament a la **Central de Serveis 24h**. T'ajudarem en tot allò que calgui i t'enviarem, si és necessari, un vehicle d'assistència. Actua amb tranquil·litat en tot moment. Amb *Avancar Carsharing* gaudeixes d'una assegurança a tot risc que et proporciona unes cobertures adequades en cas d'accident: assegurança de responsabilitat civil, responsabilitat civil complementària, danys personals i danys al vehicle.

L'assegurança no cobreix, en cap cas, els danys produïts com a conseqüència de la conducció dels vehicles en condicions no admeses al codi de circulació, així com la conducció per part d'un tercer no client d'Avancar. En tots aquests casos, el client d'*Avancar Carsharing*, sigui o no el conductor, serà responsable de tots els danys produïts en el vehicle.

- Amb independència d'altres motius pels quals es perd la cobertura de l'assegurança, alguns dels més freqüents són:
  - Conducció sota els efectes de begudes alcohòliques o drogues
  - Conducció sense el pertinent permís o llicència.
  - Participació en curses i concursos i els seus entrenaments.
- L'àmbit territorial d'aquesta assegurança abasta els estats de la Unió Europea, la resta d'estats membres de l'Espai Econòmic Europeu, la resta de països signants del Conveni Complementari de 12 de desembre de 1973 entre les Oficines Nacionals, els països signataris del Conveni Tipus Inter-Bureaux, Ciutat del Vaticà, Gibraltar, Mònaco i San Marino.
- Les condicions completes de l'assegurança es troben a disposició del client si les sol·licita per escrit a *Avancar Carsharing*.

## 8.2 La responsabilitat del client en cas d'accident

En cas de sinistre, si n'ets responsable, hauràs d'abonar a *Avancar Carsharing* una indemnització per la immobilització del vehicle mentre es repara.

Aquest import (IVA inclòs) és:

**150 € per dia o fracció (fins a un màxim de quatre dies, el que fan 600 €)**

## 8.3 La reducció de responsabilitat

La contractació de la reducció de responsabilitat redueix l'import de la indemnització que, segons el cas, has de pagar en cas d'accident a

**15 € per dia o fracció (fins a un màxim de quatre dies, el que fan 60 €)**

Contractar la reducció de responsabilitat té un cost de:

**Per un període d'un trimestre: 18 €**

**Per un període d'un any: 60 €**

Per a conductors joves i/o novells (menors de 23 anys i/o els que tinguin un permís de conducció amb una antiguitat inferior als quatre anys), la tarifa de reducció de responsabilitat és d'un 50% més.



### Consells pràctics

- *Viatja tranquil i estalvia't despeses innecessàries en cas d'accident: Contracta la Reducció de Responsabilitat!*
- *En cas d'accident, actua amb calma, i comunica amb la **Central de Serveis 24 h.***

- La reducció de responsabilitat es pot adquirir en el moment de la signatura del contracte o bé posteriorment. Sempre que el client no manifesti la seva voluntat de no seguir gaudint dels avantatges de la reducció de responsabilitat, aquesta es renovarà de manera automàtica.
- En el cas de clients nous, és vàlida a partir de la recepció del pagament, i en cas de renovació, des del venciment de l'anterior període.
- Els preus de la reducció de responsabilitat poden ser modificats mitjançant un avís previ emès amb quatre setmanes d'antelació.
- Si un client registra una alta sinistralitat, *Avancar Carsharing* li podrà denegar la petició o la renovació de la reducció de responsabilitat.

## 9- Desperfectes/Avaries/Accidents

### 9.1 Desperfectes

**Avisa sempre a la Central de Serveis 24h de desperfectes o petites avaries.**

### 9.2 Avaries

Quan el vehicle tingui una avaria, avisa de seguida a la Central de Serveis 24 h. Ens ocuparem de la solució dels problemes, i enviarem un vehicle d'assistència si cal.

- En cas que es produeixi una avaria per dol o mala fe, o bé negligència del client, o com a conseqüència d'un ús indegut del vehicle (com ara, omplir el dipòsit amb el carburant equivocat), el client haurà de pagar a *Avancar Carsharing* totes les corresponents despeses de reparació, a més dels costos d'immobilització del vehicle.

17

### 9.3 Accidents

En cas d'accident:

- Respecta les normes del Reglament General de Circulació. Informa'n al més aviat possible la Central de Serveis 24 h., per tal que puguem iniciar els tràmits corresponents amb la companyia asseguradora.
- En cas d'accident de responsabilitat dubtosa, truca al 112 i demana per la policia.
- Emplena el protocol d'accident (el formulari és amb la documentació del vehicle). Després envia per correu el formulari al més aviat possible a Avancar.
- Com a conductor, no signis cap reconeixement de culpa.
- Si es detecten al vehicle danys o altres irregularitats que no hagin estat comunicats en el moment de produir-se, *Avancar Carsharing* tindrà el dret de considerar-ne responsable l'últim client que hagi utilitzat el vehicle abans de la seva detecció.
- En cas de no comunicar el sinistre a *Avancar Carsharing*, el client haurà de pagar l'import indicat a l'apartat 11, a més de la possibilitat d'haver de fer-se càrrec de totes les despeses de reparació del vehicle.
- Només *Avancar Carsharing* pot autoritzar les reparacions dels vehicles accidentats. No es permet en cap cas que el mateix client faci reparar un cotxe que hagi sofert un sinistre sense l'autorització d'*Avancar Carsharing*.

## 10- Facturació

Els trajectes es facturen segons la tarifa horària (hores o dies) i la tarifa quilomètrica. Com a regla general, les factures s'expediran per períodes mensuals; no obstant això, es podran expedir per períodes setmanals quan l'import a facturar superi els 300 € per setmana. En qualsevol cas, s'expedirà per a cada client com a mínim una factura cada tres mesos.

L'import facturat serà fet efectiu al termini de deu dies a partir de la data d'emissió de la factura mitjançant la domiciliació dels rebuts corresponents en el compte corrent o d'estalvis que ens has proporcionat.

- Si hi ha alguna reclamació relacionada amb la factura, s'ha de trametre per escrit a *Avancar Carsharing* en un termini de 15 dies a partir de la seva recepció; en cas contrari, es considerarà acceptada pel client.
- L'impagament dels imports facturats pot provocar la suspensió de l'autorització de reserva, de l'autorització d'utilització dels vehicles i l'anul·lació de les reserves existents. A més, l'incompliment de les obligacions del client pot suposar l'extinció del contracte entre aquest i *Avancar Carsharing*.
- En cas d'impagats, es facturarà un recàrrec per la seva gestió, segons s'indica a l'apartat 11

18

## 11- Recàrrecs especials

Els imports expressats són en euros i inclouen l'IVA.

Per reserva o modificació de reserva per Internet	<b>Sense càrrec</b>
Per reserva o modificació de reserva per Central de Serveis 24h	<b>0,60 €</b>
Per reserva o modificació de reserva des de l'ordinador de bord	<b>Sense càrrec</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part de la tarifa horària), fins a 10 minuts	<b>Sense càrrec</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part del càrrec horari corresponent i els possibles costos derivats del retard), entre 11 i 20 minuts	<b>10 €</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part del càrrec horari corresponent i els possibles costos derivats del retard), entre 21 i 30 minuts	<b>15 €</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part del càrrec horari corresponent i els possibles costos derivats del retard), entre 31 i 45 minuts	<b>20 €</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part del càrrec horari corresponent i els possibles costos derivats del retard), entre 46 i 60 minuts	<b>25 €</b>
Per retard en el retorn del vehicle (a part del càrrec horari corresponent i els possibles costos derivats del retard), des d'una hora, cada 30 minuts	<b>2,50 €</b>
Ús d'un vehicle sense la reserva apropiada (a part dels possibles costos derivats del retard)	<b>40 €</b>

Per retorn del vehicle amb menys d'un terç del dipòsit ple	<b>5 €</b>
Per retorn del vehicle en condicions inadequades de netedat, de manera que sigui necessària la intervenció del servei tècnic i la conseqüent immobilització del vehicle mentre dura la intervenció	<b>45 €</b>
Per neteja especial quan sigui necessària	<b>Segons el cas</b>
Càrrec administratiu en cas de multa	<b>6 €</b>
Càrrec administratiu en cas d'accident per a clients que hagin contractat la reducció de responsabilitat	<b>Sense càrrec</b>
Càrrec administratiu en cas d'accident per a clients que no hagin contractat la reducció de responsabilitat	<b>60 €</b>
Per no comunicació d'un accident	<b>100 €</b>
Per pèrdua i substitució d'una targeta <i>Avancar Carsharing</i>	<b>15 €</b>
Per petició de bloqueig temporal d'una targeta <i>Avancar Carsharing</i> (per exemple en cas de pèrdua)	<b>3 €</b>
Per pèrdua de la targeta carburant	<b>15 €</b>
Per pèrdua de la targeta de l'aparcament	<b>15 €</b>
Per pèrdua de les claus del vehicle	<b>35 €</b>
Per endur-se'n les claus en retornar el vehicle i no deixar-les a la guanterera	<b>25 €</b>
Per tractament administratiu de reclamació de rebuts impagats, a part dels costos bancaris que produeixi la devolució	<b>3 €</b>
Per tractament administratiu de la 2a. reclamació d'impagats, a part dels costos bancaris que produeixi la devolució	<b>6 €</b>
Per costos administratius de canvis d'adreça no comunicats	<b>10 €</b>

**Nota:**

Aquesta taula de recàrrecs especials no constitueix un llistat exhaustiu de la totalitat de les possibles incidències que poden generar costos, sinó només una relació de les més freqüents. En cas que es produeixin fets atribuïbles a un client determinat que generin costos extraordinaris a *Avancar Carsharing*, el criteri a aplicar per la companyia serà el de repercutir-los al client. Aquesta política és la que permet a *Avancar Carsharing* oferir uns preus molt ajustats i possibilita que només aquells conductors que provoquin incidències, siguin els que hagin d'assumir els costos provocats per la seva solució, sense afectar a la resta.

***Avancar Carsharing* pot modificar l'import dels càrrecs, comunicant-ho i justificant-ho adientment als seus clients amb un avís previ de quatre setmanes. Les modificacions de tarifes i càrrecs degudes a costos externs, sobre els quals *Avancar Carsharing* no hi té cap influència, poden ser efectives en el termini d'una setmana (per exemple, augment a causa dels preus dels carburants, assegurances, etc.).**

## 12- Altres temes

### 12.1 Si incompleixes el codi de circulació

Les autoritats de trànsit ens notifiquen les denúncies per infraccions de circulació que hagis pogut cometre. *Avancar Carsharing* els fa arribar les dades del conductor, de manera que els autoritats puguin dirigir-se directament a l'infractor. Les despeses administratives en que incorrem se't facturaran segons s'indica a l'apartat 11.

### 12.2 Si canvies d'adreça

Comunica'ns totes les modificacions de les teves dades personals a *Avancar Carsharing* al més aviat possible. Es facturarà un recàrrec als clients, indicat a l'apartat 11, pels costos administratius de canvis de dades personals no notificats.

### 12.3 Si viatges amb animals

Per raons d'higiene i salut (al·lèrgies), els animals domèstics només poden viatjar en un contenidor de viatge adequat. A més, caldrà netejar el vehicle després de cada ús on s'hagi transportat un animal.

## 13- Accessoris

*Avancar Carsharing* proporciona els accessoris del vehicle obligatoris segons les normes de circulació.

20

### A la guantera hi trobaràs:

- El Quadern de Bord
- La documentació del vehicle
- Un llistat amb les estacions de servei on es pot utilitzar la targeta carburant
- Una armilla reflectant
- El llibre d'instruccions del vehicle.

Per raons d'higiene, els vehicles d'*Avancar Carsharing* no disposen de cadiretes per a nens

### Al maleter hi ha:

- La farmaciola
- Cadenes per a la neu (a l'hivern)
- Els triangles de senyalització
- Bombetes de recanvi.

## 14- Objectes Perduts

Si t'has deixat qualsevol objecte al vehicle, truca a la Central de Serveis 24 h. T'informarem si ha estat localitzat i t'ajudarem a recuperar-lo.

### Teléfonos d'interès

- *Avancar Carsharing* Central de Serveis 24h :  
93 299 30 99 / Des de l'estranger: + 34 93 299 30 99
- Emergències (policia, bombers, ambulàncies): 112