



## FAQs SERVICIO WiBLE Más - ALQUILER LARGA DURACIÓN

Para todas las preguntas que tengas sobre WiBLE.

¿Puedo alquilar un WiBLE los días que yo quiera?

¡Sí, claro! Los alquileres por días del nuevo servicio WiBLE Más pueden disfrutarse desde 3 días.

¿Puedo seguir usando WiBLE con el alquiler habitual?

Por ahora estamos operando únicamente esta nueva modalidad, pero por supuesto, nuestro alquiler por minuto y hora volverá muy pronto y verás los coches por las calles de Madrid.

¿Seguirá funcionando el alquiler de día de siempre?

Reservando el coche desde la app el servicio funcionará como siempre, con las tarifas flexibles según el tiempo de uso.

¿Si tengo un coche en uso desde la app puedo cambiar a WiBLE Más?

No, ambos servicios son independientes, para usar WiBLE Más solo se podrá hacer con las reservas desde la web.

¿Se reserva desde la app como los alquileres de siempre?

Para hacer uso de este producto deberás ponerte en contacto con nosotros de manera telemática a través de nuestra página de contacto: [www.wible.es/wible-mas](http://www.wible.es/wible-mas) incluyendo tu información de la reserva y nuestro equipo se pondrá en contacto contigo para validar la reserva e informarte de cualquier duda que puedas tener. Por el momento la contratación de WiBLE Más sólo se hará de este modo.

¿Puedo coger con esta modalidad un coche que se encuentre en la calle en lugar de que me lo traigan a la puerta de mi casa?

Para hacer uso de este producto deberás solicitar la reserva a través de nuestra página web: [www.wible.es/wible-mas](http://www.wible.es/wible-mas) incluyendo la información relativa a los días que quieres disfrutar el coche y la ubicación donde lo necesitas. Nuestro equipo se pondrá en contacto contigo para gestionar la reserva y te lo entregarán gratuitamente donde quieras.

¿En qué consiste la entrega a domicilio? ¿Tienen algún suplemento?

Con nuestro nuevo servicio de alquiler por días WiBLE Más podrás recibir uno de nuestros WiBLEs directamente en tu casa. Nos comprometemos a dejarlo en radio máximo de 500m de la localización que nos has indicado, siempre que se encuentre dentro de la zona WiBLE, y 100% Higienizado. Te indicaremos la dirección exacta donde se encuentra. Como oferta de lanzamiento ofrecemos la posibilidad de que te lo entreguemos en la puerta de tu casa sin ningún coste adicional.

### ¿Puedo solicitar la entrega a domicilio fuera de la zona WBLE?

No, deberás seleccionar una dirección de entrega del coche dentro de la zona WiBLE, puede ser la dirección de tu casa, trabajo o donde quieras.

### ¿Qué ocurre si no encuentro el coche en la ubicación donde me han asignado?

Si tienes cualquier problema con reserva ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en los números 911 69 61 47 y 635 73 07 30, ellos te guiarán para encontrarlo.

### ¿Qué tipo de seguro incluye el viaje?

Contamos con un seguro a todo riesgo que, en caso de accidente, podría suponer un gasto administrativo máximo de 299€ para nuestros usuarios, en el caso de no haber seleccionado los 7 euros/día de eliminación de este gasto en el momento de la reserva.

### ¿Tengo la opción de eliminar los 299€ del gasto administrativo en caso de accidente?

Si, por 7€ al día podrás viajar sin preocupaciones. Debes seleccionar esta opción a la hora de proceder con la reserva.

### ¿Qué ocurre si reservo el coche y después quiero optar al pago de 7€ para viajar sin preocupaciones?

Si quieres realizar cualquier cambio con tu reserva ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en los números 911 69 61 47 y 635 73 07 30, ellos harán lo posible por modificar tu reserva.

### ¿Tiene límite de kilómetros diarios?

No, con WiBLE MÁS puedes recorrer todos los kilómetros que tú quieras durante los días que disfrutes del alquiler, siempre y cuando no salgas del territorio nacional. Tan solo recuerda devolvernos el depósito lleno, tal como lo recibiste.

### ¿Debo devolverlo con el depósito lleno? ¿Qué pasa con la autonomía eléctrica?

Si, recuerda devolvernos el depósito lleno, tal como lo recibiste. Por la autonomía eléctrica no te preocupes, no la tendremos en cuenta a la hora de medir el depósito.

### ¿Qué ocurre si no lo dejo con el depósito lleno?

En el caso de no dejar el depósito lleno se te hará un cargo de hasta 70€ por incumplimiento.

### ¿Qué ocurre si no entrego el coche a la hora que he establecido?

El precio estipulado para este servicio se aplicará únicamente para alquileres realizados a través del Formulario de Reserva WiBLE MÁS. El tiempo a partir de la fecha y hora estipulada en este alquiler repercutirá al usuario con una tarificación regular de minutos y horas hasta llegar a un máximo de 32€ que podrá ser facturado a posteriori.

### ¿Cuándo se realiza el abono de mi viaje?

El abono del viaje se realizará en el momento que se acepte la reserva.

### ¿Puedo utilizar crédito de promociones, Packs de Minutos o Plan de Referidos para pagar en WiBLE Más?

No, ninguna promoción, packs de minutos o crédito adquirido invitando a amigos puede usarse para pagar los servicios de WiBLE Más.

### ¿A qué debo prestar atención a la hora de recoger y devolver el vehículo?

Al recoger el vehículo asegúrate que llamas al Servicio de Atención al Cliente para que te indique qué vehículo te corresponde y sigue sus indicaciones. A la hora de devolverlo asegúrate que te encuentras dentro de la zona WiBLE, que el depósito está lleno y que no existe ninguna avería ni desperfecto en el coche. Además recuerda no dejar ningún objeto personal dentro. Una vez hayas hecho estas comprobaciones termina tu viaje desde la app.

### ¿Podré disponer de factura después de mi viaje?

Sí puedes disponer de la factura después de tu viaje. La factura se enviará por correo electrónico y descargarla desde la aplicación. (Puede que el resumen del viaje de la aplicación no corresponda con la factura, el valor correcto será el de la factura.)

### ¿Puede conducir el coche otra persona que no sea el titular de la cuenta?

No. Cada usuario dispone de una cuenta personal e intransferible que, en ningún caso, podrá ser utilizada por otra persona diferente al titular. En el caso de ser así, esto conlleva una penalización estipulada en nuestros términos y condiciones [ver aquí](#).

### ¿Qué ocurre en caso de accidente?

Lo más importante es que, en caso de que haya heridos, llames al 112 y sigas sus instrucciones. Ponte el chaleco que encontrarás en la guantera y, si es necesario, señalizar la zona con los triángulos de emergencia. A continuación, llama al Servicio de Atención al Cliente de WiBLE donde te ayudaremos a recabar toda la información que necesitará el seguro.

### ¿Tengo que estar registrado para usar WiBLE Más?

Sí, este servicio es exclusivo para usuarios de WiBLE. Para registrarte en nuestro servicio tan solo tienes que descargar nuestra app gratuita en Apple Store, si tienes un móvil iOS (versión 9 o superior) o en Google Play, si tu móvil es Android (versión 4.4 o superior) y seguir los pasos que te vamos indicando.

### ¿Cuándo me confirmarán que mi reserva está aprobada?

En el momento que recibamos su solicitud de reserva, con la mayor brevedad posible, como máximo 24h, nos pondremos en contacto con contigo por teléfono y email para comunicarte que la reserva ha sido aprobada.

### ¿Puedo modificar mi reserva?

Para modificar tu reserva ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en los números 911 69 61 47 y 635 73 07 30, ellos harán lo posible por modificar tu reserva.

### ¿Cómo puedo comenzar el viaje?

Para comenzar el viaje ponte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en los números 911 69 61 47 y 635 73 07 30, ellos te indicarán donde se encuentra exactamente estacionado el coche y activarán tu viaje.

### ¿Cómo abro y cierro las puertas?

Para abrir y cerrar las puertas utiliza tu aplicación. Para abrir utiliza el botón “Abrir” y para cerrar utiliza el botón “Pausar”. El botón “Terminar” utilízalo solo cuando quieras devolver el coche.

### ¿Puedo cancelar mi reserva una vez aprobada? ¿Cuánto tiempo tengo?

Si, en el caso de que la cancelación se haga antes de 360 minutos anteriores a la entrega esta cancelación será gratuita. Después de este momento el coste de cancelación será de 32€.

### ¿Con cuánta antelación tengo que reserva el coche?

Para hacer la reserva accede a: [www.wible.es/wible-mas](http://www.wible.es/wible-mas) y rellena el formulario de reserva con 24 horas de antelación.

### ¿Qué pasa si, una vez iniciado el alquiler, quiero devolver el coche antes de la fecha de fin establecida?

Podrás hacerlo, pero el importe correspondiente a los días que no hayas usado se te devolverá como crédito WiBLE con 30 días de validez.

### ¿Está el coche totalmente limpio y desinfectado cuando haga uso de él?

¡Por supuesto!, el coche que te entreguemos saldrá directamente de nuestra base, completamente higienizado y directo a la puerta de tu casa. Además queremos contarte todas las mejoras en higienización que hemos llevado a cabo para que sientas que cada vez que te montas en un WiBLE estás estrenando uno:

- **Higienizamos nuestros vehículos 24 horas al día:** Hemos aumentado por diez la periodicidad de limpieza de nuestros WiBLEs, tratándolos con una tecnología de pulverización electrostática y productos antivíricos.
- **Somos el servicio de Carsharing más seguro del mercado:** gracias a que contamos con un equipo experto en higienización en los puntos de mayor tránsito, movilizándose a nuestros WiBLEs para higienizarlos periódicamente.
- **Podrás encontrar material sanitario dentro de tu WiBLE:** Hemos incluido en nuestros vehículos material sanitario como mascarillas desechables, gel antibacteriano o toallitas desechables. Para un viaje 100% seguro.
- **Proceso certificado por Microclean, líder del sector:** Esta certificación asegura que nuestros vehículos están 100% higienizados para tu utilización.

### ¿Existe alguna limitación geográfica en el servicio?

No, puedes ir con tu WiBLE allá donde quieras siempre que te encuentres dentro de España, pero, una vez te dispongas a devolver tu WiBLE asegúrate de finalizar el alquiler dentro de la zona WiBLE delimitada en la aplicación.

### ¿Puedo ir al extranjero con el servicio WiBLE MÁS?

Sí, pero siempre tienes que solicitar autorización previa en el Servicio de Atención al Cliente de WiBLE.

### ¿Con WiBLE MÁS puedo aparcar mi vehículo en la calle?

¡Por supuesto! Con nuestro nuevo servicio de alquileres por días aparca en cualquier zona de Madrid habilitada para ello y, ¿sabes qué es lo mejor de todo? ¡que no tienes que pagar servicio de estacionamiento!

### ¿Puedo disfrutar de los parkings que tenéis en Madrid?

¡Completamente! Puedes disfrutar de cualquiera de los parkings que tenemos habilitados a nuestros usuarios dentro de la App.

### ¿Tiene algún suplemento aparcar mi WiBLE en alguno de vuestras plazas de Parking?

¡En absoluto! Puedes utilizar cualquiera de nuestras plazas de Parking que aparecen en nuestra App dentro de tu reserva.

### ¿Necesitaría mi móvil para utilizar mi WiBLE?

Si. Para gestionar tu WiBLE necesitas que tu móvil tenga cobertura y suficiente batería.

### ¿Qué ocurre si finalizo el viaje sin querer? ¿Puede ser que me quiten mi vehículo?

¡No te preocupes, tu WiBLE siempre será tuyo durante el período que lo tengas reservado! Para volver a reanudar tu viaje puedes contactarnos a los teléfonos 911 69 61 47 y 635 73 07 30 y te volveremos a activar tu WiBLE.

### ¿Qué pasa si no podemos dejar tu WiBLE a menos de 500 metros?

No te preocupes, nos pondremos en contacto contigo para darte una solución.

### ¿Podría recargar eléctricamente mi WiBLE?

Si dispones de un lugar donde recargar tu WiBLE puedes hacerlo sin ningún problema.