

---

# FAQs

18 Junio 2018

---

1. Servicio
2. Contacto
3. Registro
4. Cuenta
5. Uso
6. Vehículo
7. Seguro
8. Facturación

# 1. Servicio

## ¿Qué es WiBLE?

WiBLE es una empresa de carsharing que permite al usuario reservar, abrir y conducir cualquier vehículo disponible, devolviéndolo mediante el aparcamiento en cualquier lugar dentro de la zona WiBLE. Tiene como objetivo ofrecer a sus clientes un servicio personalizado y de calidad, destacando las siguientes ventajas:

- Uno de los primeros actores en el sector del carsharing cero emisiones en dar cobertura a la periferia madrileña
- Flota compuesta por 500 unidades de KIA Niro Híbrido Enchufable
- El vehículo más seguro, del carsharing cero emisiones, con 5 estrellas Euroncap
- Crossover híbrido enchufable de perfil medio/alto con gran autonomía y sistemas activos de seguridad
- Sistema integrado de prevención de atropellos y asistencia activa a la conducción
- 5 amplias plazas para la comodidad de los pasajeros y un gran maletero para cubrir todo tipo de necesidades
- 58Km. de alimentación eléctrica y más 600Km. de autonomía total gracias a su tecnología híbrida enchufable
- Único en ofrecer bases operativas en las principales arterias madrileñas (Las Tablas, Pozuelo y Villaverde) para disfrutar de los servicios de carsharing.
- Parkings y Estaciones de Servicio acordadas para facilitar el servicio a los clientes.
- Registro sin coste
- Tarifas flexibles
- Un bajo gasto de gestión administrativa por seguro (hasta 99€)

## ¿Cuáles son las principales ventajas de WiBLE?

En pocas palabras, WiBLE va más allá. Más lejos (mayor autonomía), más cómodos (crossover de perfil medio/alto), más seguros (único con 5 estrellas EuroNcap) y más tiempo para ti (posibilidad de aparcar en las bases y parkings concertados).

## ¿Cuál es la zona WiBLE?

Además de dar servicio a la almendra central, estará operativo al norte de Madrid hasta Mirasierra, así como Las Tablas y Sanchinarro. Al este de la capital, WiBLE abarcará todo el perímetro limítrofe con la calle Arturo Soria hasta la calle Alcalá y los barrios de Concepción y Quintana. Y al oeste todo el perímetro de Ciudad Universitaria y la M30. También están incluidas en la zona WiBLE nuestras bases de Villaverde y Las Tablas así como la Estación de Servicio de Repsol situada en la calle Manual de Falla, 2, en Pozuelo de Alarcón.

## ¿Cuántos coches habrá en circulación?

WiBLE pondrá a disposición de los ciudadanos 500 vehículos en el momento de su lanzamiento, pudiendo ampliar la flota en el futuro dependiendo de las necesidades del mercado.

---

## 2. Contacto

---

### ¿Cómo puedo contactar con WIBLE?

En WIBLE estamos a tu disposición siempre que nos necesites en nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- Teléfono 24 horas, todos los días del año:  
635 730 730 – 911 696 147
- Email para consultas o solicitudes:  
clientes@wible.es
- Email para plantear tus reclamaciones o solicitudes de baja:  
reclamaciones@wible.es
- RRSS:  
Facebook WIBLE ESPAÑA  
Twitter @wible\_esp  
Instagram wible\_esp

## 3. Registro

### ¿Qué tengo que hacer para registrarme?

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.

### ¿Cuál es la edad mínima para ser cliente?

La edad mínima para ser usuario de WiBLE es de 18 años.

### ¿Qué documentación necesito para registrarme?

Para registrarte en nuestro servicio tan solo tienes que incluir la siguiente documentación en vigor:

- Documento Identificativo:
  - Si eres ciudadano de la Unión Europea, el Documento Nacional de Identidad (DNI), pasaporte o certificado de registro de ciudadano de la Unión expedido por el Ministerio del Interior.
  - Si no eres ciudadano de la Unión Europea, el Número de Identificación de Extranjeros (NIE) expedido por el Ministerio del Interior o el pasaporte.
- Permiso de conducción español, título nacional similar expedido por cualquier país de la Unión Europea o permiso de conducción internacional junto con el correspondiente de tu país de origen.

### ¿Qué tarjetas de pago acepta WiBLE?

WiBLE acepta tarjetas de crédito o débito, Visa o MasterCard.

### ¿Por qué tengo que hacerme un selfie?

Para validar que el usuario que se está registrando coincide con el titular de la documentación aportada.

### ¿Cuándo puedo empezar a usar el servicio tras el registro? ¿Cuánto tarda la validación?

Una vez proporcionada la información de registro, así como la imagen del Documento Identificativo y Permiso de Conducir, la cuenta será verificada y activada automáticamente por la aplicación en minutos. Una vez que la cuenta WiBLE se haya activado, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación. A partir de ese momento, el usuario podrá acceder a la app de WiBLE y empezar a usar el servicio.

En el caso que la aplicación no pueda validar los datos automáticamente debes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente que lo validará de manera manual.

### ¿Tiene coste el registro en WiBLE?

WiBLE no tiene cuota de registro. Recibimos a nuestros usuarios con los brazos abiertos.

### ¿Puedo abrir una cuenta de empresa con WiBLE?

De momento no tenemos activo este servicio. Por favor ponte en contacto con nosotros para tenerlo en cuenta.

---

## 4. Cuenta

---

### ¿Cómo puedo modificar mis datos personales?

Puedes modificar tus datos accediendo a tu cuenta en la app y pulsando el botón “Editar” en la sección de datos que quieres modificar (email de contacto, dirección, tarjeta de pago, ...)

Por motivos de seguridad, para modificar el nombre y apellidos, número de documento identificativo o del permiso de conducir debes enviar un email a [clientes@wible.es](mailto:clientes@wible.es), incluyendo copia del anverso y reverso de tu Documento Identificativo.

### ¿La cuenta de usuario puede ser utilizada por otro?

No. Cada usuario dispone de una cuenta personal e intransferible que, en ningún caso, podrá ser utilizada por otra persona diferente al titular.

### ¿La información que figura en mi cuenta está protegida por la Ley de Protección de Datos?

Por supuesto, toda la información y datos aportados por el usuario en el momento del registro están protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## 5. Uso

### ¿Dónde puedo ver los términos y condiciones y la política de privacidad?

Puedes consultar los términos y condiciones y la política de privacidad en la pantalla inicial de la app o directamente en la web [wible.es](http://wible.es)

### He olvidado mis claves, ¿cómo las recupero?

Puedes recuperar tus claves fácilmente, en la pantalla inicial de la app en tu perfil de usuario.

### ¿La cuenta de usuario puede ser utilizada por otro?

No. Cada usuario dispone de una cuenta personal e intransferible que, en ningún caso, podrá ser utilizada por otra persona diferente al titular.

### No me deja reservar, ¿qué hago?

Es posible que se trate de una incidencia. Puedes contactar con el Servicio de Atención al Cliente y te ayudaremos.

### ¿Cuánto tiempo puedo tener un vehículo reservado?

Puedes tener reservado el vehículo durante 20 minutos de forma gratuita. Recuerda cancelar la reserva si no la vas a utilizar para que puedan reservar el vehículo otras personas.

### ¿Puedo cancelar una reserva?

Sí. Durante el periodo de reserva (20 minutos) puedes cancelar la reserva gratuitamente desde la app. Ten en cuenta que no podrás reservar ese vehículo en los siguientes 40 minutos desde la cancelación.

### ¿Qué ocurre si no cancelo la reserva y la dejo expirar?

No existe una penalización como tal, pero mientras lo tienes reservado, no lo puede utilizar otra persona por lo que, por favor, realiza un uso responsable del sistema y evita reservas que no vayas a utilizar.

### ¿Cuál es la duración máxima de mi alquiler?

No hay un límite máximo de tiempo para el alquiler. Tenemos tarifas flexibles por horas y por días que puedes consultar en nuestra política de precios.

### ¿Existe un límite de kilómetros?

No hay límite máximo de kilómetros para el alquiler. Superados los 100Km. el precio se incrementará en 0,25€ por cada Km. recorrido adicionalmente.

### ¿Puedo salir de España con el coche?

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

### ¿Puedo usar un vehículo WiBLE a cualquier hora?

Sí, el servicio está en activo 24 horas al día.

### ¿Cómo inicio y finalizo un alquiler?

Lo único que necesitas es tener descargada la aplicación de WiBLE en tu móvil. Para iniciar un trayecto, tienes que reservar el vehículo que hayas elegido, aproximarte y pulsar "iniciar viaje". Para finalizar el alquiler, deberás estacionar el vehículo dentro de la zona WiBLE y pulsar "finalizar".

### ¿Qué hago si detecto daños en el vehículo antes de iniciar viaje?

Es importante que antes de iniciar el viaje, revises el estado del vehículo y, si detectas cualquier daño, nos lo comuniques en el Servicio de Atención al Cliente.

### ¿Cómo puedo saber la autonomía del vehículo?

En el cuadro de instrumentos, hay un indicador de la autonomía de gasolina, autonomía eléctrica y autonomía conjunta. Recuerda que no debes finalizar el viaje con una autonomía inferior a 60 Kms. ya que, en caso contrario, se te aplicará un recargo de 30€.

### ¿Qué debo hacer 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, señaliza 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.

### ¿Dónde puedo aparcar?

A la hora de finalizar un alquiler, el vehículo debe quedar correctamente estacionado dentro de la zona WiBLE o en una de nuestras tres bases (Villaverde, Las Tablas y la Estación de Servicio de Repsol en Pozuelo de Alarcón). Existe la posibilidad de estacionar de manera temporal, cerrando el coche en cualquier lugar, dentro o fuera de dichos espacios. En este caso el alquiler continuará hasta que finalice el alquiler.

### ¿Puedo aparcar en un parking privado?

Sí, siempre y cuando no se finalice el alquiler. En este caso en el tiempo en el que el vehículo esté aparcado continuará la tarificación normal del viaje. En caso de finalizar el viaje en un parking privado, se aplicará una penalización de 250€.

### El coche se ha quedado sin autonomía eléctrica en mitad de un viaje, ¿qué tengo que hacer?

Una de las ventajas del Kia Niro PHEV es su autonomía propia de la tecnología híbrida enchufable. Si la batería se agota, el vehículo automáticamente cambiará su modo a híbrido, permitiendo que el viaje continúe sin ningún problema pero recuerda que no debes finalizar el viaje con una autonomía inferior a 60 Kms. ya que si no, se te cobrará una penalización de 30€.

### El teléfono se ha quedado sin batería en mitad de un viaje, ¿cómo finalizo el alquiler?

La mayoría de vehículos contarán con cargadores para las tres conexiones de móvil predominantes en el mercado, por lo que puedes cargar tu móvil y finalizar el viaje. Siempre necesitarás batería en el móvil para finalizar el viaje o si no, puedes llamar al Servicio de Atención al Cliente para que te ayuden.

### ¿Puedo llevar a bebés en el coche?

Sí, siempre que se respeten las normas de circulación y lleves tu propia silla de bebé.

### Me he dejado algo en el coche, ¿cómo puedo recuperarlo?

Lo más probable es que el usuario que haya utilizado el coche después se haya percatado de la existencia de dicho objeto y lo haya dejado en el maletero. Puedes contactar con el Servicio de Atención al Cliente y te ayudaremos.

### ¿Puedo llevar animales domésticos en el coche?

Sí, siempre que se respeten las normas de circulación y se haga un uso higiénico y respetuoso del coche.

### ¿Se puede fumar en el coche?

No se puede fumar en los vehículos WiBLE. Si lo haces, WiBLE te aplicará un recargo de 40€.

### ¿Puedo disponer de minutos gratis?

Te recomendamos seguir las cuentas de redes sociales de WiBLE para conocer las promociones que pongamos en marcha.

### ¿Qué pasa si se cae el sistema o se me bloquea la app?

En caso de incidencia, nuestro Servicio de Atención al Cliente está disponible las 24 horas para ayudarte.



## 6. Vehículo

### ¿Qué equipamiento tiene un Kia Niro PHEV de serie?

En WiBLE contamos con la versión híbrida enchufable del KIA Niro, con un sistema de impulsión de 141 CV compuesto por un motor eléctrico, con una batería de 8,9 kWh, y un motor de combustión.

El vehículo dispone de 5 cómodas plazas, climatizador, cambio automático, sensores de aparcamiento y un equipo de sonido que permite la conexión con el smartphone para escuchar música.

Por otro lado, cuenta con el equipamiento de seguridad más completo y novedoso del mercado, con asistencia al mantenimiento de carril, detección de peatones y posibles colisiones con frenada automática de emergencia para evitar accidentes, etc.

### ¿Por qué un híbrido-enchufable?

La tecnología híbrida permite a WiBLE ofrecer un servicio con mejores prestaciones y mayor autonomía con un coche con certificación de cero emisiones.

### ¿No sería mejor eléctrico?

En la actualidad, ningún coche eléctrico ofrece la autonomía que WiBLE precisa para operar en distancias superiores de manera eléctrica.

### ¿Cómo sé si el vehículo está funcionando con eléctrico o combustión?

El Kia Niro PHEV está diseñado para funcionar con motor eléctrico siempre que sea posible. La autonomía de la batería eléctrica es de 58Kms. En cualquier momento puedes consultar el flujo de energía en el tablero de mandos.

### Si no se recargan las baterías eléctricas, ¿el coche funcionará solo con gasolina?

No. Una vez la batería del vehículo se descarga, el Kia Niro PHEV cambia automáticamente a modo híbrido, combinando el motor eléctrico con uno de combustión y recargando la batería en las frenadas.

### ¿Cómo se arranca un vehículo WiBLE?

Tras abrir el coche mediante la app, el usuario encontrará un botón en el salpicadero “start/stop” mediante el cual podrá arrancar el vehículo.

### ¿Puedo echarle gasolina yo mismo? ¿Quién paga esa gasolina?

El usuario tan solo paga por el uso del vehículo mediante la tarifa estipulada por minuto. WiBLE es el encargado de recargar puntualmente las baterías y rellenar el depósito de combustible.

### ¿Cómo se recarga la batería del coche?

En WiBLE realizamos la carga para las baterías, siempre que sea necesario, en nuestras instalaciones.

### ¿Dispondrá de cargador para los teléfonos?

La mayoría de nuestros vehículos contarán con cargadores para las tres conexiones de móvil predominantes en el mercado

### ¿Dónde está la documentación del vehículo?

Toda la documentación del vehículo la encontrarás en la guantera.

### ¿Dónde está el chaleco y los triángulos de emergencia?

El chaleco está en la guantera y los triángulos de emergencia en el maletero.

## 7. Seguro

### ¿Qué cobertura tiene el seguro?

Contamos con un seguro a todo riesgo que, en caso de accidente, podría suponer un gasto administrativo máximo de 99€ para nuestros usuarios.

### ¿A quién cubre el seguro?

El seguro cubre al conductor, al vehículo y al resto de ocupantes del coche.

### ¿Puede conducir alguien que no sea yo?

No. Tan solo el usuario que reserve el coche está legitimado como conductor del vehículo y cubierto por el seguro de WiBLE. El resto de ocupantes del vehículo tienen terminantemente prohibida su conducción.

### ¿Qué pasa si me dan un golpe? ¿y si lo doy yo?

Todos los vehículos que WiBLE pone a disposición de los usuarios, se hayan amparados por una póliza de seguro de responsabilidad civil obligatoria por daños a terceros. No obstante, el usuario dispone de una cobertura por daños propios, existiendo, para el caso en que se produzca un accidente causado e imputable al usuario, un gasto repercutible al usuario en concepto de gestión administrativa por siniestros y daños conforme se recoge en la Política de Precios.

### ¿Cómo puedo estar seguro de que no se me cobra ningún importe en concepto de gestión administrativa por siniestro y daños que no haya cometido yo?

WiBLE realizará una exhaustiva investigación en cada caso para determinar responsabilidades. Recomendamos al usuario de WiBLE que se cerciore del estado del vehículo antes de su utilización y tras el cierre del mismo, reportando al Servicio de Atención al Cliente cualquier daño que pudiera detectar.

### ¿Qué hago si detecto daños en el vehículo?

Si el coche ya está dañado antes de iniciar el alquiler, debes reportar el daño inmediatamente, llamando al Servicio de Atención al Cliente.

### ¿Existe algún tipo de excepción con respecto a la cobertura del seguro?

Todos aquellos casos de accidente que se produzcan bajo los efectos del alcohol y de los estupefacientes así como en caso de conducción negligente.

## 8. Facturación

### ¿Cuándo empieza a contar el coste del alquiler?

Desde el momento en el que se pulsa “iniciar viaje” en la app.

### ¿Cuándo finaliza el coste del alquiler?

Desde el momento en el que se pulsa “finalizar viaje” en la app.

### ¿Cómo puedo saber cuánto me ha costado el viaje?

Al finalizar cada viaje, recibirás un email con el resumen del uso realizado y el coste.

### ¿Cuándo me cobráis la factura?

Todos los días recopilamos los viajes que hayas finalizado y te los cobramos al día siguiente. También se incluirán otros conceptos como estacionamientos del vehículo WiBLE en parkings acordados o del vehículo privado en bases y cualquier otro recargo adicional que proceda. Ver nuestra política de precios.

### ¿Cómo recibiré la factura?

Puedes acceder y descargar fácilmente tus facturas, a través de la app, en la opción “Mis viajes”.

### ¿Cuánto cuesta utilizar el servicio?

Nuestra tarifa base es 0,24€ por minuto pero disponemos de tarifas reducidas por horas y días. Esta información aparece en nuestra política de precios.

### Si me multan, ¿cómo me lo notificáis?

Nosotros recibiremos la notificación y te identificaremos como conductor. Las autoridades competentes te lo notificarán, como cualquier otra multa de tráfico. El proceso de identificación conllevará un recargo por gestión administrativa de 20€.

### ¿Qué hago si la tarjeta de pago con la que me registré ha caducado o está cancelada?

Accede a la opción “Mi cuenta” en la app y edita los datos de tu nueva tarjeta.

## Contacto.

24 horas, todos los días del año:  
635 730 730 – 911 696 147

[clientes@WiBLE.es](mailto:clientes@WiBLE.es)