

FAQs SERVICIO WiBLE Más - ALQUILER LARGA DURACIÓN.

Para todas las preguntas que tengas sobre WiBLE Más.

¿Puedo alquilar un WiBLE los días que yo quiera?

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

¿Puedo alquilar un WiBLE 1 o 2 días?

Sí, pero no será un alquiler de WiBLE Más sino un alquiler de nuestro servicio por minutos, horas, días. Puedes hacer una reserva inmediata de un coche que esté disponible en la App y hacer uso durante el tiempo que quieras. Según el uso se cobrará siguiendo nuestra tarifa plana de 50€/día con 100km incluidos en el global del alquiler. El precio por kilómetro extra es de 0,28€/km.

¿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 reserva previa, rellenando el formulario de reserva en el apartado WiBLE Más de la App o web.

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

Para hacer uso de este servicio deberás reservar de manera telemática a través del formulario de reserva disponible del apartado WiBLE Más de nuestra App o en www.wible.es/wible-mas. Ahí deberás incluir 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.

¿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 reservar de manera telemática a través del formulario de reserva disponible del apartado WiBLE Más de nuestra App o en www.wible.es/wible-mas. Ahí deberás incluir 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 un radio máximo de 500m de la localización que nos has indicado, siempre que se encuentre dentro de la zona WiBLE. 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, ofrecemos este servicio en municipios no incluidos en la Zona WiBLE con un coste adicional.

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

Sí, en el formulario de reserva encontrarás un desplegable con la lista de municipios en los que ofrecemos este servicio. En el mismo formulario nos indicarás la dirección donde quieres que te lo entreguemos dentro de este municipio, puede ser la dirección de tu casa, trabajo o donde quieras.

A la hora de finalizar mi alquiler, ¿debo hacerlo en el mismo municipio?

Siempre podrás finalizarlo en cualquier punto de la zona WiBLE. También podrás hacerlo en el mismo municipio en el que te lo entregamos, sin coste adicional, pero no podrás cambiar de municipio, aunque este se encuentre entre nuestras opciones de entrega. El servicio de devolución no tiene ningún coste adicional por lo que tampoco tendrá un descuento si se entrega en Zona WiBLE.

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

Aproximadamente media hora antes del comienzo de tu alquiler, podrás ver en tu aplicación la ubicación del coche y pinchando sobre el verás la dirección. 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 máximo de 799€ para el usuario, en el caso de no haber seleccionado los 12€/día de eliminación de este gasto en el momento de la reserva.

¿Tengo la opción de eliminar los 499€ de franquicia en caso de accidente?

Si, por 12€ 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 12€ para viajar sin franquicia?

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 de gasolina, tal como lo recibiste.

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

Si, recuerda devolvernos el depósito de gasolina 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 nosotros nos haremos cargo de este servicio con un cargo de hasta 70€ dependiendo del nivel de combustible en el que se encuentre el coche cuando lo entregues.

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

El tiempo de alquiler comenzará a partir de la hora en la que comiences el viaje independientemente de la que hayas indicado en el formulario de reserva. Los días contarán de 24h en 24h según la hora de inicio de viaje. Si superas la hora de entrega el coste adicional será de un día completo según la tarifa de tu reserva.

¿Cuándo se inicia el tiempo de alquiler de mi viaje?

El viaje se empezará a contar en el momento en el presionas en la App el botón de iniciar viaje.

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

No, los créditos de promociones, 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?

Aproximadamente media hora antes del inicio de tu alquiler enviaremos un email con la dirección exacta y matrícula del coche. Además, aparecerá en tu aplicación como reservado para que puedas iniciar tu viaje desde la App cuando estés listo. A la hora de devolverlo asegúrate de que te encuentras dentro de la zona WiBLE o en el municipio en el que se te entregó, 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. Si tienes cualquier problema con el inicio o la finalización 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.

¿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 podrás descargarla desde la aplicación. (Puede que el resumen del viaje de la aplicación no corresponda con la realidad, el valor correcto será el de la factura que te descargues.)

¿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, señala 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?

Si, 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 tu solicitud de reserva, con la mayor brevedad posible, como máximo 24h, nos pondremos en contacto 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. La modificación estará permitida sin coste hasta las 12 horas anteriores al inicio del viaje. Desde este momento, solo se permitirá ampliar la reserva abonando el coste de los días solicitados o cancelarla, pero no se devolverá el dinero.

¿Cómo puedo comenzar el viaje?

Aproximadamente media hora antes del inicio de tu alquiler enviaremos un email con la dirección exacta y matrícula del coche. Además, aparecerá en tu aplicación como reservado para que puedas iniciar tu viaje desde la App cuando estés listo. Solo tendrás que pulsar el botón "Abrir".

¿Cómo abro y cierro las puertas?

Para iniciar el alquiler por primera vez usa el botón "Abrir" y utiliza el botón "Terminar" solo cuando quieras acabar el alquiler y devolver el coche. Para abrir y cerrar las puertas utiliza los botones de "Pausar" y "Abrir" de la App. Si te encuentras en una zona de poca cobertura te recomendamos que actives el Bluetooth para mejorar la conexión entre el coche y la App.

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

Sí, en el caso de que la cancelación se haga antes de las 12 horas posteriores a la realización de la reserva esta cancelación será gratuita. Después de este momento hasta las 24 horas anteriores al inicio del viaje el coste de cancelación será de 10€. Si la cancelación a partir de las 12 horas anteriores a la hora teórica de inicio haya iniciado el usuario su viaje o no, no se devolverá nada del importe del viaje.

¿Con cuánta antelación tengo que reservar el coche?

Para hacer la reserva accede al apartado "Reserva WiBLE MÁS" de nuestra App o en www.wible.es/wible-mas y rellena el formulario de reserva.

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

Podrás hacerlo poniéndote en contacto con nuestro servicio de atención al cliente pero no se devolverá nada del importe del viaje.

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

¡Por supuesto! El coche que te entreguemos lo acabaremos de revisar y limpiar justo antes de llevarlo 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, con equipos de limpieza por toda la ciudad.
- 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.
- Proceso certificado por Microclean, líder del sector y Garantía Madrid: Estas certificaciones aseguran 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 solamente a Portugal y Andorra, siempre tendrás que contratar el seguro de 11€/día y 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! Recuerda que en otras ciudades no se aplica esta misma regla y puede que sí sea necesario que pagues los servicios de aparcamiento regulados.

¿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 alguna 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, lo necesitarás acceder a la App para poder iniciar y finalizar el alquiler y para poder abrir y cerrar el coche.

¿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?

No es necesario que recargues tu WiBLE MÁS solo deberás devolver lleno la parte de gasolina con Gasolina 95.