

FAQ's USUARIO KINTO SHARE

1. SERVICIO	3
1.1 ¿Qué es KINTO SHARE?	3
1.2 ¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?	3
1.3 ¿Cuánto cuesta servicio?	3
2. REGISTRO	3
2.1 ¿Qué tengo que hacer para darme de alta?	3
2.2 ¿Qué información y documentos necesito para registrarme?	3
2.3 ¿Quién puede ser cliente? ¿Cuál puede ser la edad mínima?	3
2.4 He tenido un problema durante el registro y no he podido finalizarlo ¿Qué hago?	3
2.5 ¿Cuándo puedo empezar a utilizar el servicio?	3
2.6 ¿Cómo puedo dar de baja mi cuenta de KINTO SHARE?	3
3. RESERVA	3
3.1 ¿Con cuánto tiempo de antelación puedo hacer mi reserva?	3
3.2 ¿Puedo reservar la cantidad de tiempo que quiera?	3
3.3 ¿Puedo cancelar mi reserva?	3
3.4 ¿Puedo adelantar mi reserva? ¿Y ampliarla?	4
3.5 ¿Qué pasa si no devuelvo el coche a tiempo?	4
3.6 ¿Qué pasa si finalizo mi reserva antes de tiempo?	4
3.7 ¿Puede utilizar otro usuario mi reserva?	4
3.8 ¿Qué hago si no hay ningún vehículo disponible cuando lo necesito?	4
3.9 He reservado el vehículo, pero no lo encuentro físicamente en la estación, ¿Qué hago?	4
4. DESBLOQUEO	4
4.1 ¿Cómo abro mi KINTO SHARE?	4
4.2 Al pulsar el botón de la app de KINTO SHARE no responde, ¿Qué hago?	4
5. PREPARACIÓN Y ARRANQUE	4
5.1 ¿Cómo arrancar un KINTO SHARE?	4
6. USO	4
6.1. ¿Qué requisitos hay para usar KINTO SHARE?	4
6.2. ¿Cuál es el horario del servicio de KINTO SHARE?	4
6.3. ¿Cómo puedo alquilar vehículos a través de la app?	5
6.4. ¿Dónde puedo iniciar y finalizar mi reserva?	5
6.5. ¿Qué debo hacer si detecto daños cuando empiezo un alquiler?	5
6.6. ¿Quién puede conducir el vehículo alquilado?	5
6.7. ¿Dónde puedo circular?	5

6.8.	¿Quién se encarga de repostar el coche?	5
6.9.	He tenido un accidente leve ¿Qué debo hacer?	5
6.10.	He tenido un accidente grave ¿Qué debo hacer?	5
6.11.	¿Qué debo de hacer en caso de robo del vehículo?	5
6.12.	¿Qué hacer en caso de pinchazo?	5
6.13.	¿Qué hacer en caso de que la grúa se lleve el coche?	5
6.14.	¿Qué debo hacer si encuentro un objeto olvidado por el anterior usuario?	5
6.15.	¿Se puede fumar en el vehículo?	5
6.16.	¿Puedo llevar a un bebé en KINTO SHARE?	5
6.17.	¿Dónde está ubicada la documentación del vehículo?	5
6.18.	¿Cómo puedo solicitar una hoja de reclamaciones?	6
6.19.	¿Puedo conducir en otra ciudad?	6
6.20.	¿Puedo conducir en otro país con KINTO SHARE?	6
6.21.	¿Qué hago si me para la policía?	6
6.22.	¿Qué pasa si me multan?	6
6.23.	¿Dónde puedo ver los términos y condiciones y la política de privacidad?	6
6.24.	¿Existe un límite de kilómetros?	6
6.25.	¿Puedo utilizar un KINTO SHARE a cualquier hora?	6
6.26.	¿Qué hago si me he quedado sin batería en el teléfono?	6
6.27.	¿Qué pasa si se cae el sistema o se bloquea la app?	6
7.	FINALIZACIÓN	6
7.1.	¿Dónde puedo finalizar mi reserva?	6
7.2.	¿Cómo finalizo mi alquiler?	6
7.3.	Intento finalizar el servicio en mi estación KINTO SHARE, pero no puedo, ¿Qué hago?	6
8.	CUENTA	6
8.1.	¿Cómo puedo modificar mis datos personales/los datos de mi cuenta de usuario KINTO SHARE?	7
8.2.	¿Mi cuenta personal puede ser utilizada por otro usuario?	7
8.3.	La información que figura en mi cuenta, ¿está protegida por la ley de protección de datos?	7
8.4.	He olvidado mis claves, ¿Cómo las recupero?	7
9.	SEGURO	7
8.1.	¿Cuál es la cobertura del seguro?	7
8.2.	¿A quién cubre el seguro?	7
8.3.	¿Tengo que pagar por los daños en el vehículo?	7

1. SERVICIO

1.1 ¿Qué es KINTO SHARE?

KINTO SHARE es un servicio de movilidad compartida mediante el cual tendrás la opción de utilizar un vehículo pudiendo reservarlo y utilizarlo a través de una sencilla app.

Estos vehículos, estarán ubicados en un parking o un área determinada que es donde se inician y finalizan las reservas.

1.2 ¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente?

Nuestro servicio de atención al cliente está tu disposición 24 horas al día los 365 días del año. Puedes contactar con nosotros a través del teléfono 910 50 15 44 o través del mail contact.share@kinto-mobility.es

1.3 ¿Cuánto cuesta servicio?

Cuando selecciones hora de inicio y finalización de la reserva, te saldrá un desglose de precios en precios en la app. También puedes consultar en el menú de la app en el apartado de "Tarifa detallada". Para más información puedes contactar con nosotros a través del mail contact.share@kinto-mobility.es

2. REGISTRO

2.1 ¿Qué tengo que hacer para darme de alta?

Para darte de alta descárgate la aplicación KINTO SHARE EU.

Deberás completar tu registro. Sigue todos los pasos e introduce correctamente toda la información requerida. También tendrás que hacerte un selfie y adjuntar fotos de tu DNI y carnet de conducir.

Para poder realizar los pagos, tendrás que introducir una tarjeta de crédito.

Una vez que hayas introducido toda la información, se hará una comprobación de los datos y se procederá a la aprobación de tu usuario.

Una vez aprobado, ya podrás utilizar los vehículos KINTO SHARE.

2.2 ¿Qué información y documentos necesito para registrarme?

Deberás tener tu carnet de conducir en vigor y tu DNI.

Si en algún momento, quieres hacer uso personal del servicio, también tendrás que introducir una tarjeta de crédito válida.

2.3 ¿Quién puede ser cliente? ¿Cuál puede ser la edad mínima?

Para poder darte de alta en KINTO SHARE sólo necesitarás tener al menos 21 años, DNI en vigor y un carnet de conducir válido para conducir turismos dentro de la Unión Europea y/o del Espacio económico europeo o Suiza.

2.4 He tenido un problema durante el registro y no he podido finalizarlo ¿Qué hago?

Comprueba que has introducido correctamente todos los datos. Si el problema persiste ponte en contacto con nosotros en nuestro teléfono de atención al cliente 910 50 15 44 o través del mail contact.share@kinto-mobility.es estaremos encantados de ayudarte.

2.5 ¿Cuándo puedo empezar a utilizar el servicio?

En cuanto tu usuario haya sido validado.

2.6 ¿Cómo puedo dar de baja mi cuenta de KINTO SHARE?

Puedes eliminar tu cuenta directamente desde la app desde el apartado Mi cuenta del menú.

También puedes llamarnos al 910 50 15 44 o enviarnos un email a contact.share@kinto-mobility.es.

Ten en cuenta que si eliminas tu cuenta no podrás acceder al servicio ni a los datos de tus reservas pasadas.

3. RESERVA

3.1 ¿Con cuánto tiempo de antelación puedo hacer mi reserva?

Puedes reservar en cualquier momento siempre que haya un coche disponible.

3.2 ¿Puedo reservar la cantidad de tiempo que quiera?

Puedes hacer reservas de hasta un mes de duración.

3.3 ¿Puedo cancelar mi reserva?

Puedes cancelar tu reserva en cualquier momento.

3.4 ¿Puedo adelantar mi reserva? ¿Y ampliarla?

Para adelantar tu reserva, tendrás que cancelarla y crear una nueva. Para ampliarla, puedes hacerlo directamente desde la app, siempre y cuando haya disponibilidad.

También puedes solicitarlo a través de atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 o través del mail contact.share@kinto-mobility.es.

Una vez hayas comenzado tu reserva, desde la aplicación podrás ampliarla siempre y cuando no haya reservas posteriores.

3.5 ¿Qué pasa si no devuelvo el coche a tiempo?

Siempre tienes la opción de ampliar tu reserva mientras que no haya una reserva posterior. Si tu reserva ha finalizado y no has devuelto el coche, ten en cuenta, que puedes estar perjudicando a otro usuario y que se te facturará el tiempo extra de uso. Además, pueden aplicarse costes extra por devolución tardía.

3.6 ¿Qué pasa si finalizo mi reserva antes de tiempo?

Puedes finalizar tu reserva en cualquier momento, pero se facturará el total de la reserva.

3.7 ¿Puede utilizar otro usuario mi reserva?

Las reservas son personales e intransferibles, el usuario que inicia su reserva es el responsable de la conducción del vehículo y de devolverlo a su estación correspondiente.

3.8 ¿Qué hago si no hay ningún vehículo disponible cuando lo necesito?

Prueba a buscar en otro horario diferente. Si es muy urgente, llama o escribe a atención al cliente al 910 50 15 44 o al correo contact.share@kinto-mobility.es

3.9 He reservado el vehículo, pero no lo encuentro físicamente en la estación, ¿Qué hago?

Si ha comenzado tu reserva, tendrás una matrícula asignada. Los vehículos kinto share están geo localizados por lo que puedes consultar su ubicación a través de la app. Siempre puedes contactar con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 y te ayudaremos.

4. DESBLOQUEO

4.1 ¿Cómo abro mi KINTO SHARE?

Para poder abrir un KINTO SHARE has de tener una reserva activa y una matrícula asignada. En la app aparecerá el icono de una llave. Pulsa sobre él y sobre iniciar reserva.

Si el vehículo se encuentra en una zona sin cobertura de datos, recuerda haber abierto tu aplicación previamente y podrás abrir el vehículo vía bluetooth. Para ello has de tener el permiso habilitado en tu dispositivo móvil.

Si tienes cualquier incidencia siempre puedes contactar con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 y te ayudaremos.

4.2 Al pulsar el botón de la app de KINTO SHARE no responde, ¿Qué hago?

Comprueba que tienes el bluetooth activado y que en tus ajustes el uso de bluetooth de la aplicación está autorizado. Si aun así no consigues abrir el vehículo, prueba a reiniciar la aplicación. Si el problema persiste, llama a atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44.

Recuerda mantener tu aplicación actualizada.

5. PREPARACIÓN Y ARRANQUE

5.1 ¿Cómo arrancar un KINTO SHARE?

Para usar un KINTO SHARE no es necesario el uso de ninguna llave. Tan solo reserva y abre el vehículo desde tu app KINTO SHARE. Una vez dentro, pulsa el botón "power" que hay en el salpicadero del vehículo a la derecha del volante mientras mantienes pisado el freno, pon el modo D y empieza a disfrutar de tu KINTO SHARE. Recuerda que al ser híbrido no suena cuando está arrancado.

6. USO

6.1. ¿Qué requisitos hay para usar KINTO SHARE?

La app de KINTO SHARE está disponible manera GRATUITA para ios y Android en Apple Store y Google Play respectivamente. Se requiere de un dispositivo con conexión a internet y una conexión por bluetooth activa para iniciar y finalizar un alquiler.

6.2. ¿Cuál es el horario del servicio de KINTO SHARE?

Podrás comprobar la disponibilidad de horarios según cada localización a través de la app. El servicio de atención al cliente está disponible las 24 horas los 365 días del año en el teléfono 910 50 15 44.

6.3. ¿Cómo puedo alquilar vehículos a través de la app?

Es sencillo: Abre la app de KINTO SHARE, selecciona el horario de fin e inicio de tu reserva, escoge un modelo y dale a reservar. Tu reserva aparecerá en “mis reservas”.

6.4. ¿Dónde puedo iniciar y finalizar mi reserva?

Las reservas debes de comenzarlas y finalizarlas dentro de la estación del vehículo, es decir, en las plazas designadas para ello. Si no encuentras una plaza disponible, admitimos un radio de unos 50 metros alrededor. Si aun así tuvieras problemas para encontrar un lugar donde finalizar, contacta con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 para que podamos ofrecerte una solución.

6.5. ¿Qué debo hacer si detecto daños cuando empiezo un alquiler?

Cada vez que inicies una reserva, podrás hacer un parte de daños. Si te encuentras el coche con daños que pongan en peligro la conducción, contacta con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 para puedan asignarte otro vehículo.

De igual manera, has de subir fotos del vehículo cuando finalices tu reserva.

6.6. ¿Quién puede conducir el vehículo alquilado?

Nuestros vehículos sólo pueden ser conducidos por los usuarios que hayan realizado una reserva. Permitir la conducción del vehículo a un tercero supondría una violación de los T&C.

6.7. ¿Dónde puedo circular?

Puedes circular con tu KINTO SHARE por cualquier país de la unión Europea y aquellos incluidos en la carta verde, respetando siempre las normas de circulación y nuestros T&C. Nosotros no tenemos zonas delimitadas, eso sí, siempre y cuando vuelvas y finalices el viaje en la estación KINTO SHARE.

Si tienes dudas al respecto puedes contactar con el concesionario.

6.8. ¿Quién se encarga de repostar el coche?

Para reservas con una duración inferior a una semana, el combustible está incluido en la reserva. Si fuera necesario repostar, haznos llegar el tique a través del correo contact.share@kinto-mobility.es, y te abonaremos la cantidad correspondiente en un plazo máximo de 15 días. Únicamente echa el combustible que vayas a necesitar, ya que como máximo podremos abonarte el importe que hayas pagado por tu reserva. Necesitaremos también que nos facilites tu nombre completo y los datos de la reserva.

Para reservas con duración superior a una semana, no se te cobrará por kilómetro recorrido (salvo que excedas el kilometraje incluido en la reserva) pero tendrás que devolver el depósito como te lo encuentre.

Si lo devuelves por debajo, se te cobrará el combustible faltante, así como una tasa de 20€ por gastos de gestión.

6.9. He tenido un accidente leve ¿Qué debo hacer?

Ante una pequeña incidencia como, por ejemplo, rayar levemente el vehículo o un golpe que no afecte a la funcionalidad y seguridad del vehículo, has de notificarlo en el botón de “reporte de daños” y subir una foto de esta.

6.10. He tenido un accidente grave ¿Qué debo hacer?

Ante un accidente siempre se debe de seguir el protocolo de proteger, avisar a los servicios de emergencia y/o seguridad y socorrer en el caso de que haya algún herido. No olvides que debes de ponerte el chaleco de seguridad y colocar los triángulos situados en el maletero. A continuación, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente tan pronto como sea posible en el teléfono 910 50 15 44.

6.11. ¿Qué debo de hacer en caso de robo del vehículo?

Ponte en contacto con nosotros a través del teléfono 910 50 15 44 lo antes posible.

6.12. ¿Qué hacer en caso de pinchazo?

No te preocupes, si sufres un pinchazo, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44.

6.13. ¿Qué hacer en caso de que la grúa se lleve el coche?

Ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44.

6.14. ¿Qué debo hacer si encuentro un objeto olvidado por el anterior usuario?

Si encuentras algún artículo que no te pertenece en uno de nuestros vehículos, por favor, déjalo en el maletero del coche. Nuestros operarios se encargarán de recogerlo cuando vayan a lavar el vehículo.

6.15. ¿Se puede fumar en el vehículo?

No está permitido fumar dentro de los vehículos. Por motivos de seguridad y por respeto a otros usuarios de nuestro servicio KINTO SHARE, fumar está prohibido.

Además, si fumas en el vehículo se te cobrarán 30€ en concepto de lavado especial.

6.16. ¿Puedo llevar a un bebé en KINTO SHARE?

Sí, siempre que cumplas con las normas de circulación. Nuestros vehículos disponen de sistema de fijación ISOFIX, por lo que podrás anclar tu silla con facilidad.

6.17. ¿Dónde está ubicada la documentación del vehículo?

La documentación necesaria la encontrarás en la guantera.

6.18. ¿Cómo puedo solicitar una hoja de reclamaciones?

En primer lugar, nos disculpamos por no haberte proporcionado el servicio que esperabas. Por favor, comunícanos el motivo de tu descontento para que podamos mejorar nuestro servicio. Contacta directamente con nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 o través del mail contact.share@kinto-mobility.es

6.19. ¿Puedo conducir en otra ciudad?

Sí, puedes moverte libremente o para ir a otras ciudades, pero tu viaje siempre debe empezar y acabar en la estación KINTO SHARE.

6.20. ¿Puedo conducir en otro país con KINTO SHARE?

Sí, puedes usar KINTO SHARE para conducir a otro país. Puedes moverte libremente dentro de la UE, siempre que empieces y acabes tu reserva en la estación KINTO SHARE en la que iniciaste tu reserva.

6.21. ¿Qué hago si me para la policía?

Si la policía te lo pide, muéstrales tu carné de conducir y la documentación del vehículo. En los KINTO SHARE, encontrarás una copia de la documentación del vehículo en la guantera.

6.22. ¿Qué pasa si me multan?

Recibirás una notificación como usuario identificado como autor de la infracción. Serás el responsable de asumir los costes pertinentes y la retirada de puntos si procede. Además, se te cobrarán 15€ por los costes administrativos.

6.23. ¿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 app de KINTO SHARE EU.

6.24. ¿Existe un límite de kilómetros?

Podrás consultar cualquier limitación al hacer tu reserva a través de la app KINTO SHARE EU.

6.25. ¿Puedo utilizar un KINTO SHARE a cualquier hora?

Podrás consultar los horarios de cada localización al intentar hacer una reserva desde la app KINTO SHARE EU.

6.26. ¿Qué hago si me he quedado sin batería en el teléfono?

El móvil es la llave del vehículo. Antes de iniciar tu reserva, asegúrate de que tendrás batería suficiente o que tienes la posibilidad de cargar tu teléfono. Sin tu teléfono no podrás ni abrir ni cerrar el coche. Siempre puedes buscar una alternativa para llamar a atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 y que te den asistencia.

6.27. ¿Qué pasa si se cae el sistema o se bloquea la app?

En caso de cualquier incidencia ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. Está disponible las 24 horas los 365 días del año a través del teléfono 910 50 15 44 o través del mail contact.share@kinto-mobility.es

7. FINALIZACIÓN

7.1. ¿Dónde puedo finalizar mi reserva?

Puedes terminar la reserva en la misma localización donde recogiste el vehículo, en cualquier plaza de aparcamiento de las asignadas a KINTO SHARE o en un radio de unos 50 metros de la localización. Si tienes problemas contacta con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44.

7.2. ¿Cómo finalizo mi alquiler?

Pon la palanca del vehículo en la posición P, pon el freno de mano y apaga el vehículo en el botón "POWER" que hay en el salpicadero del vehículo a la derecha del volante. Asegúrate que las luces están apagadas y todas las puertas y ventanas cerradas. Una vez fuera del vehículo, abre la app de KINTO SHARE y pulsa el botón de "Finalizar reserva".

7.3. Intento finalizar el servicio en mi estación KINTO SHARE, pero no puedo, ¿Qué hago?

Asegúrate de que el vehículo está apagado y de que todas las puertas y ventanas están bien cerradas. Si continúas sin poder finalizar el alquiler, ponte en contacto con nosotros en el número 910 50 15 44.

8. CUENTA

8.1. ¿Cómo puedo modificar mis datos SHARE?

personales/los datos de mi cuenta de usuario KINTO

Accede a nuestra app de KINTO SHARE con tu correo electrónico y contraseña y entra en la sección de MI PERFIL. Allí puedes modificar, en cualquier momento, tus datos personales.

8.2. ¿Mi cuenta personal puede ser utilizada por otro usuario?

Cada cuenta es personal e intransferible y actúa como contrato entre cliente, la empresa y KINTO SHARE. El cliente se hace responsable de cualquier acontecimiento ocurrido durante el uso de su cuenta.

8.3. La información que figura en mi cuenta, ¿está protegida por la ley de protección de datos?

Por supuesto, toda la información y datos aportados en el momento del registro están protegidos por la ley orgánica de protección de datos.

8.4. He olvidado mis claves, ¿Cómo las recupero?

Puedes recuperar tus claves, en la pantalla inicial de la app en tu perfil de usuario pulsando en "¿Has olvidado tu contraseña?"

9. SEGURO

8.1. ¿Cuál es la cobertura del seguro?

Los vehículos KINTO SHARE están asegurados a todo riesgo.

8.2. ¿A quién cubre el seguro?

El seguro cubre a todos los ocupantes del vehículo en el momento del accidente o daño, siempre que se cumpla con las normas de circulación y con los T&C.

8.3. ¿Tengo que pagar por los daños en el vehículo?

En el momento de la reserva podrás consultar si se incluye algún tipo de franquicia, ya que esta puede variar de una localización a otra.