

1. Servicio.....	1
2. Registro	2
3. Reserva	3
4. Desbloqueo.....	5
5. Preparación y arranque.....	5
6. Uso.....	6
7. Finalización	9
8. Cuenta	10
9. Seguro	11
10. Vehículos.....	11

1. Servicio

1.1. ¿Qué es KINTO SHARE?

KINTO SHARE es un servicio de movilidad compartida mediante el cual tendrás la opción de utilizar los vehículos que tu empresa haya puesto a tu disposición pudiendo reservarlos y utilizarlos a través de una sencilla app.

Estos vehículos, estarán ubicados en el parking de tu empresa, el cual será su estación, que es donde se inician y finalizan las reservas.

1.2. ¿Cuáles son sus principales ventajas?

Son vehículos híbridos, por lo que son más eficientes y ecológicos que un vehículo convencional.

Los vehículos híbridos de Toyota tienen hasta 1000 kilómetros de autonomía con sus dos motores eléctrico y de combustión.

Toda la gama híbrida de Toyota tiene categoría ECO, por lo tanto, no están afectados por las restricciones de acceso al centro ciudad, como por ejemplo el caso de Madrid.

Los vehículos de KINTO SHARE están asegurados a todo riesgo.

1.3. ¿De cuántos vehículos puedo disponer?

La flota KINTO SHARE estará dimensionada según las necesidades y requerimientos de tu empresa. Una vez aprobado por tu empresa, podrás acceder a cualquiera de esos vehículos siempre y cuando, no esté previamente reservado por otro usuario.

1.4. ¿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 contactakintoshare@toyota.es

1.5. ¿Cuánto cuesta el uso privado?

Si tu empresa ha autorizado el uso privado de los vehículos, te habrá llegado una comunicación informándote de las tarifas.

El coste del servicio es por tiempo y por recorrido. Para más información contacta con tu gestor de flotas, con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 o través del mail contactakintoshare@toyota.es

2. Registro

2.1. ¿Qué tengo que hacer para darme de alta?

Para darte de alta tienes que descargar la aplicación KINTO SHARE España y pulsar sobre “regístrate”. Necesitas disponer del código de acceso a tu empresa que tendrás que introducir en el proceso de registro. Este código, tendrá que facilitártelo el gestor de flotas de tu empresa. Sigue todos los pasos e introduce correctamente toda la información requerida.

Una vez que hayas introducido toda la información, el gestor de flotas de tu empresa comprobará los datos y procederá a la aprobación de tu usuario.

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

2.2. ¿Hay alguna cuota de alta? ¿Y de mantenimiento?

Como usuario particular no tendrás ningún tipo de cuota adicional.

2.3. ¿Qué información y documentos necesito para registrarme?

Deberás tener tu carnet de conducir en vigor.

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

2.4. ¿Quién puede ser cliente? ¿Cuál puede ser la edad mínima?

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

2.5. 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 contactakintoshare@toyota.es estaremos encantados de ayudarte.

2.6. ¿Cuándo puedo empezar a utilizar el servicio?

En cuanto el gestor de flotas de tu empresa apruebe tu usuario.

2.7. ¿Cómo puedo dar de baja mi cuenta de KINTO SHARE?

Lamentamos que quieras dar de baja tu cuenta, llámanos al 910 50 15 44 o envíanos un email a contactakintoshare@toyota.es

3. Reserva

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

Puedes reservar en cualquier momento siempre que el coche esté disponible.

3.2. ¿Puedo reservar la cantidad de tiempo que quiera?

No hay limitación de tiempo, pero recuerda que KINTO SHARE es un servicio de car sharing y, por lo tanto, para que todos los usuarios puedan utilizarlo es importante tenerlo reservado únicamente cuándo vayas a utilizarlo.

3.3. ¿Puedo cancelar mi reserva?

Puedes cancelar tu reserva en cualquier momento, recuerda que, si tienes el vehículo reservado y no vas a utilizarlo, es posible que estés impidiendo a un compañero que lo use.

3.4. ¿Puedo adelantar mi reserva? ¿Y ampliarla?

Para modificar tu reserva tendrás que cancelarla y hacer una nueva o solicitar a tu gestor de flotas que lo haga por ti a través de la herramienta web que tienen a su disposición. También puedes solicitarlo a través de atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 o través del mail contactakintoshare@toyota.es.

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

3.5. ¿Qué pasa si no llego a la estación antes de que mi reserva termine?

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 puede que estés perjudicando a un compañero que tenga una reserva posterior.

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

Puedes finalizar tu reserva en cualquier momento. Te recordamos que cuanto más preciso seas a la hora de hacer tus reservas, más usuarios podrán disfrutar del uso de KINTO SHARE.

3.7. ¿Puede utilizar otro usuario mi reserva?

Las reservas son personales e intransferibles, si se diese la necesidad de finalizar la reserva fuera de la estación para que otro usuario hiciera uso del mismo, llama a tu gestor de flota o a atención al cliente para que os hagan una nueva reserva. El número de atención al cliente es el 910 50 15 44.

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. El gestor de flotas o administradores de tu empresa, también tienen acceso a la información de reservas, pudiendo decirte cuándo está libre un KINTO SHARE y reservando por ti.

3.9. ¿Puedo reservar más de un vehículo?

Solo puedes reservar un vehículo a la vez, es decir, al mismo tiempo. No pueden solaparse reservas.

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

Si el vehículo no se encuentra en tu estación, puede ser que un usuario anterior no esté finalizando su reserva a tiempo. Contacta con tu gestor de flotas o con atención al cliente en el teléfono 910 50 15 44 y te informaremos.

4. Desbloqueo

4.1. ¿Cómo abro mi KINTO SHARE?

Para poder abrir un KINTO SHARE has de tener una reserva activa y el bluetooth de tu móvil activado.

Al abrir la app te aparecerá tu reserva (para esto es necesario conexión a internet) y en cuanto te acerques al vehículo, el móvil se conectará vía bluetooth y te permitirá abrir y cerrar el coche pulsando en los candados.

Si el vehículo se encuentra en una zona sin cobertura de datos, has de tener tu reserva iniciada. Si la app te da problemas, pon tu teléfono en modo avión y reinicia la aplicación.

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.

5.2. ¿Dónde están ubicadas las llaves?

La llave es tu móvil, que se ha convertido durante la duración del alquiler en la llave única para tu vehículo.

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?

Estamos 24 h, 365 días disponibles para ayudarte en tus desplazamientos.

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, selecciona un vehículo y dale a reservar. Tu reserva aparecerá en el menú perfil en “próximas 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 el parking de tu empresa. Si finalizas fuera de la estación, ya no se podrá reservar el coche a través de la aplicación. Si finalizas sin querer, llama a tu gestor de flota o a atención al cliente para que te haga una nueva reserva. Puedes contactar con nosotros en el teléfono 910 50 15 44.

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

Si el vehículo ya está dañado antes de iniciar el alquiler, deberás reportar el daño inmediatamente a través de la app de KINTO SHARE. Para ello pulsa el botón de reportar incidente antes de iniciar la conducción del vehículo.

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 donde quieras, 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 de tu compañía.

6.8. ¿Quién se encarga de repostar y lavar el coche?

Depende de las condiciones que haya contratado tu empresa. Para más información contacta con tu gestor de flotas.

6.9. ¿Qué hago si me estoy quedando sin gasolina?

Deberás repostar siguiendo las indicaciones de tu empresa. Recomendamos dejar el depósito siempre por encima del 25%.

6.10. 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 “reportar incidente” en el momento de finalizar la reserva y a ser posible, cargar una foto de la misma. Recuerda que los vehículos están asegurados a todo riesgo y es compromiso de todos los usuarios mantener el vehículo en las mejores condiciones.

6.11. 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 situado en la guantera del coche 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.

6.12. ¿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.

6.13. ¿Qué hacer en caso de pinchazo?

No te preocupes, si sufres un pinchazo, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente 24 horas en el teléfono 910 50 15 44.

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

Ponte en contacto con el gestor de flotas de tu empresa, te indicará como proceder.

6.15. ¿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 llévaselo al gestor de la flota de tu empresa, él se encargará de hacérselo llegar a su dueño.

6.16. ¿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.

6.17. ¿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.

6.18. ¿Puedo llevar animales domésticos?

Sí, siempre que tu empresa lo permite, utilices el accesorio oficial de Toyota y cumplas con las normas de circulación. No obstante, recuerda que la próxima persona que utilice el vehículo espera encontrarlo limpio y, por tanto, tienes la obligación de devolverlo en las mejores condiciones.

6.19. ¿Dónde está ubicada la documentación del vehículo?

La documentación necesaria la encontrarás en la guantera.

6.20. ¿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 contactakintoshare@toyota.es

6.21. ¿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 de tu empresa.

6.22. ¿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 de tu compañía.

6.23. ¿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.

6.24. ¿Qué pasa si me pilla un control de velocidad o me multan?

Recibirás una notificación por parte de tu empresa o del equipo KINTO y como usuario identificado como autor de la reserva, serás el responsable de asumir los costes pertinentes y la retirada de puntos si procede.

6.25. ¿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.

6.26. ¿Existe un límite de kilómetros?

Depende de las condiciones que haya contratado tu compañía.

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

KINTO SHARE está disponible siempre para ti.

6.28. ¿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.

6.29. ¿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 contactakintoshare@toyota.es

7. Finalización

7.1. ¿Dónde puedo finalizar mi reserva?

Puedes terminar la reserva dentro de la estación de tu empresa, en cualquier plaza de aparcamiento de las asignadas a KINTO SHARE.

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 "Cerrar" y luego sobre "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 personales/los datos de mi cuenta de usuario KINTO SHARE?

Accede a nuestra app de KINTO SHARE con tu correo electrónico y contraseña y entra en la sección de 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. Mi cuenta ha sido bloqueada ¿Qué hago?

Ponte en contacto con tu gestor de flotas o con nuestro servicio de atención al cliente.

8.4. 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.

8.5. 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 "¿Olvidaste tu contraseña?".

9. Seguro

9.1. ¿Cuál es la cobertura del seguro?

Los vehículos KINTO SHARE están asegurados a todo riesgo.

9.2. ¿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.

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

No, recuerda que es un seguro a todo riesgo. En el caso de que el usuario KINTO SHARE no haya cumplido con nuestros T&C, el cliente deberá pagar íntegramente el importe de la reparación.

10. Vehículos

10.1. ¿Qué vehículos están incluidos dentro de KINTO SHARE?

Los vehículos que haya escogido tu empresa.

10.2. ¿Por qué vehículos híbridos?

La tecnología híbrida permite ofrecer un servicio con las prestaciones suficientes como para que cubra cualquier necesidad de movilidad con una certificación ECO.

10.3. ¿Cómo se arranca un vehículo KINTO SHARE?

Tras abrir el coche mediante la app, el usuario encontrará un botón en el salpicadero "POWER" mediante el cual podrá arrancar el vehículo. Recuerda que al ser vehículos híbridos no suenan al arrancar.

10.4. ¿Dónde está la documentación del vehículo?

La documentación se encuentra en la guantera del vehículo.

10.5. ¿Dónde está el chaleco y los triángulos de emergencia?

Todos los vehículos KINTO llevan un kit de emergencia en el maletero donde encontrarás el chaleco y los triángulos de emergencia. Recuerda que ante cualquier incidente, estamos a tu disposición para ayudarte.