

ALPHABET



Guía
del Conductor

Todos los servicios
en un solo número

900 37 48 37

Atención al conductor

Índice

1. Bienvenido	4
2. Alphabet App	6
3. Documentación	9
4. Asistencia en carretera	10
5. Reparaciones de carrocería	12
6. Cita previa	14
7. Mantenimiento	16
Mantenimiento	17
Lunas	19
Neumáticos	19
Vehículo de sustitución	20
Inspección técnica de vehículos (ITV)	21
8. Infracciones de tráfico	22
9. Seguimiento y monitorización on-line	24
10. Finalización de contrato	26
11. Compra del vehículo	28



1. Bienvenido

Estimado conductor,

Bienvenido a Alphabet, compañía multimarca de renting, gestión de flotas y movilidad corporativa. Es para mí un placer comunicarle que desde este momento, todo nuestro equipo tiene como principal objetivo su completa satisfacción con el servicio recibido, intentando superar sus expectativas siempre que sea posible.

Nuestra compañía se distingue por ofrecer un producto de renting más completo y un servicio más fácil, lo que se traduce en menos esfuerzo y más movilidad para usted. Para cumplir con este objetivo ponemos a su disposición nuestra plataforma de Atención al Conductor con un único número de teléfono **900 37 48 37**, al que puede llamar para cualquier consulta, las 24 horas del día, 365 días al año.

La Guía que tiene en sus manos le proporcionará un resumen de la información necesaria para que pueda disfrutar de los servicios que ofrece Alphabet. Estoy segura de que disfrutará del viaje que ahora iniciamos juntos.

Un afectuoso saludo,

Alberto Copado

Director General

2. Alphabet App



Descárguela ahora en:



Alphabet App, la aplicación para conductores de vehículos de renting de Alphabet

Descubra todas las ventajas de vincular su contrato de renting con Alphabet App y disfrutar de la movilidad al alcance de su bolsillo.

Nuestra app le ofrece distintas funcionalidades para facilitar la movilidad de su día a día mediante geolocalización, mapas, notificaciones y también encontrará servicios de renting como dar un parte de daños online, solicitar cita previa en el taller, asistencia 24h, solicitar copia del Certificado de Seguro, gestionar la devolución de su vehículo de renting, gestión de multas, descargar la Guía del conductor y la Guía del uso y desgaste de fiin de contrato, así como comprar su vehículo de renting.



Vincular su contrato de renting



Solicitar cita previa en el taller



Localizar sus puntos de interés



Parte de daños online



Atención en carretera 24h



Gestión de multas



Descargar el certificado de seguro



Comprar su vehículo de renting



Descargar la guía del conductor



Y muchos más servicios

Vincule su contrato de renting y acceda a todos los servicios en tan solo un clic. Como ocurre con todos nuestros servicios, seguimos optimizándola y adaptándola a sus necesidades con nuevas funcionalidades.

Todos los servicios
en un solo número

900 37 48 37

Atención al conductor

Documentación

La documentación que deberá acompañar al vehículo, se compone de:

1. Ficha técnica y permiso de circulación.
2. Parte europeo de accidente.
3. Nota de entrega.
4. Manual de instrucciones del vehículo.
5. Certificado de seguro.

Además, en el momento de la entrega, el vehículo deberá llevar los siguientes elementos:

- Bolsa Alphabet con triángulos homologados, juego de lámparas, chaleco reflectante homologado, rasqueta para hielo y guantes.
- Duplicado de llave.
- Herramientas propias del vehículo para efectuar el cambio de ruedas o kit de reparación.

En el caso de **AlphaRent**:

- Se entregará copia de la ficha técnica y del permiso de circulación.
- No incluirá el libro de mantenimiento y garantía del vehículo ni duplicado de llave.

Si observa que le falta alguno de los documentos o elementos mencionados, contacte con nuestra plataforma de Atención al Conductor **900 37 48 37** y solicítelo.



4. Asistencia en carretera

Asistencia en carretera

Ante una avería o un accidente que implique la inmovilización del vehículo, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37** y marque el número 1 correspondiente a emergencias para solicitar asistencia. Tenga en cuenta que le vamos a solicitar los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos.
2. Matrícula.
3. Dirección y lugar exacto donde se encuentra.
4. Teléfono móvil de contacto.
5. Tipo de asistencia solicitada.

Nuestro plazo medio de intervención es de 45 minutos.

Si tiene alguna avería o accidente en el extranjero, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Usuario teniendo en cuenta que debe marcar el prefijo internacional de España (0034).

Siempre que el vehículo vaya a ser utilizado fuera del territorio nacional por un plazo superior a 7 días naturales consecutivos, debe comunicárselo previamente a Alphabet, a través de su Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37**.

Además, cuando solicite el servicio, le ofreceremos una nueva herramienta mediante un SMS que le permitirá conocer la geolocalización de la grúa que está prestando dicho servicio y saber el tiempo estimado en el que llegará al lugar donde se encuentre su vehículo.



5. Reparaciones de carrocería

Reparaciones de carrocería

En caso de accidente

Contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37** y marque opción 2, donde le indicaremos los pasos a seguir. Si hubiera contrario, aunque su vehículo no hubiese sufrido daños, es necesario cumplimentar el Parte Europeo de Accidente.

Nunca asuma la culpabilidad, deje que los expertos dictaminen sobre la responsabilidad de las partes. En caso de existir heridos, exija siempre la presencia de la autoridad competente y los servicios de ayuda sanitaria. No mueva a los heridos que puedan tener lesiones en cuello y columna, piense que el traslado realizado por profesionales puede salvarles la vida.

Si desea disfrutar del servicio de entrega y recogida para las intervenciones de chapa y pintura en nuestra red de talleres, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Usuario para solicitarlo.

En caso de robo

Contacte con nuestra Plataforma de Atención al Usuario y presente la correspondiente denuncia de robo ante la autoridad competente, detallando al máximo las circunstancias del mismo.



6. Cita previa

Cita previa

Para su mayor comodidad ponemos a su disposición un servicio de gestión de cita previa para las intervenciones de mecánica, carrocería y neumáticos. Así, podrá beneficiarse de los servicios que tenemos acordados con nuestra red de talleres homologados:

- Preferencia en citas.
- Servicio de Entrega y Recogida (sujeto a disponibilidad).
- Monitorización de los plazos de reparación.
- Solicitud anticipada de neumáticos para garantizar su disponibilidad cuando necesite cambiarlos.

Además, recibirá la atención más especializada evitando esperas innecesarias. Para solicitar su cita sólo tiene que entrar en **www.alphabet.es/cita-previa** o llamar al **900 37 48 37**.



7. Mantenimiento

Mantenimiento

- 1. Compruebe periódicamente**, y de acuerdo a la recomendación del fabricante, los niveles de fluidos y la presión de los neumáticos.
- 2. Verifique el tipo de combustible** que le suministran.
- 3. Preste atención a los avisos de avería** del cuadro de instrumentos del vehículo y siga las instrucciones establecidas por el fabricante del vehículo si éstos aparecen.
- 4. Cumpla con el Plan de Mantenimiento del vehículo** y recuerde solicitar Cita Previa a través de nuestra web www.alphabet.es/cita-previa o llamar al **900 37 48 37**. De esta forma se asegurará que disponemos de los elementos necesarios y evitará esperas innecesarias.

Revisiones periódicas y averías

Cuando alcance los kilómetros necesarios para la revisión u operación de mantenimiento, o detecte alguna avería en el vehículo, es necesario llamar a nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37** donde le informaremos del concesionario o taller homologado más cercano a su domicilio o centro de trabajo.

Cuando visite el taller, indique que el vehículo es propiedad de Alphabet con el fin de que contacte con nosotros para autorizar y controlar la operación.



Lunas

Póngase en contacto con nuestra Plataforma de Atención al Conductor **900 37 48 37** marcando posteriormente el número 2, donde le indicaremos el taller especializado en lunas más cercano a su domicilio o centro de trabajo y comprobaremos que tienen stock.

Cuando visite el taller, indique que el vehículo es propiedad de Alphabet con el fin de que contacten con nosotros para autorizar y asegurar un buen servicio.

Neumáticos

Dependiendo de su tipo de contrato, Alphabet le prestará un servicio ilimitado de cambio de neumáticos, que se sustituirán en función de su desgaste, incluyendo la cobertura de pinchazos, reventones y bordillazos, o un servicio limitado, en el que se establece un número máximo de cambio de neumáticos a cargo de la compañía de renting.



Por su propia seguridad, controle periódicamente la presión y signos de desgaste de los neumáticos.

Cuando crea necesaria la sustitución o reparación de los mismos, póngase en contacto con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37**, donde le indicaremos el taller especializado más cercano para poder evaluar el estado de sus neumáticos y, en caso necesario, cambiarlos.

Recuerde solicitar siempre cita previa para garantizar la disponibilidad de stock de neumáticos para su vehículo.

Para solicitar su cita sólo tiene que entrar en **www.alphabet.es/cita-previa** o llamar al **900 37 48 37**.



Vehículo de sustitución

En caso de tener contratado el Servicio de Vehículo de Sustitución, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37**, donde le tomaremos los datos necesarios para poder hacer la reserva y le informaremos de la misma vía SMS si usted lo desea.

Si no lo tuviera contratado, puede solicitarlo también llamando a la Plataforma de Atención al Usuario, **previa autorización expresa de su compañía**, beneficiándose así de unas tarifas muy competitivas.

Inspección técnica de Vehículos (ITV)

Si fuese necesaria una Inspección Técnica del Vehículo (ITV), según las directrices que marca la legislación vigente, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37** y le orientaremos sobre los pasos a seguir. Recuerde que los turismos deben pasar la ITV cada cuatro años y los vehículos industriales cada dos.

Para realizar la ITV existen centros concertados con Alphabet, en los que no deberá abonar cantidad alguna en el momento por el servicio recibido.

También puede acudir a otros centros autorizados en los que podrá solicitar una factura a nombre de Alphabet (CIF: A-91001438) y remitirla a nuestras oficinas a la Atención del Centro de Relación con el Cliente para que el importe le sea reembolsado.





8. Infracciones de tráfico

Infracciones de Tráfico

Usted es el responsable de las infracciones de tráfico que recaigan sobre el vehículo. Además, según la ley de sanciones de Tráfico 18/2009, las denuncias correspondientes a dichas infracciones serán recibidas por el arrendatario o por el propio conductor si éste estuviera dado de alta en el Registro de Conductores e Infractores de la Dirección General de Tráfico y hubiera autorizado al arrendatario dicha comunicación.

En caso de ser denunciado, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37**, si usted quisiera iniciar los trámites del recurso correspondiente.



9. Servicio de seguimiento y monitorización on-line

Servicio de seguimiento y monitorización on-line

Este servicio le permite estar informado por medio de mensajes SMS sobre el estado en el que se encuentra la reparación de su vehículo cuando precisa una inmovilización superior a 24 horas, así como de los posibles cambios en los plazos de entrega, ajustes imprevistos, etc., para su máxima comodidad y tranquilidad.

Este servicio mejora su movilidad, optimiza los procesos de control y reduce los costes y tiempos de intervención.



10. Finalización de contrato

Finalización de contrato

El vehículo debe ser devuelto en la fecha que se indica en la Nota de Entrega, en el lugar destinado por Alphabet, en correcto estado de funcionamiento y en las condiciones derivadas de su uso normal, con todos los accesorios, documentación, repuestos y herramientas con los que se entregó.

Por favor recuerde que dispondrá de una semana desde la fecha de devolución para la entrega de los dos juegos de llave del vehículo. Transcurrido ese periodo le será facturado el importe de la llave no devuelta.

Para coordinar la devolución del vehículo deberá contactar con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37**, donde le indicaremos los pasos a seguir para hacerle el proceso lo más cómodo posible.



11. Compra de vehículo

Compra del vehículo

Si usted o alguien que conozca está interesado en la compra del vehículo que conduce, contacte con nuestra Plataforma de Atención al Conductor en el **900 37 48 37** con al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato y le indicaremos los pasos a seguir.

Recuerde que nuestros vehículos se compran en concesionarios oficiales y están sometidos a todas las labores de mantenimiento recomendadas por los fabricantes. Estos vehículos cuentan además con una serie de ventajas:

- Un año de garantía.
- Kilometraje garantizado.
- Mantenimiento en talleres especializados.
- Posibilidad de solicitar el histórico de todas las intervenciones realizadas al vehículo desde su matriculación.
- Y si después de la compra el vehículo no le convence, puede devolverlo antes de un mes o menos de 1.000 km y le devolvemos el dinero.

Visite nuestra web:
www.DriveOn.es

Plataforma de atención al conductor

www.alphabet.es



ALPHABET

24 horas al día, 365 días al año.

900 37 48 37