



## Preguntas frecuentes

ESPAÑOL

### Registro y cuenta personal

1	<b>¿Qué información y documentos necesito para registrarme?</b>	Para registrarte en nuestro servicio solo necesitas tu DNI, una tarjeta de crédito o débito y un carnet de conducir válido.
2	<b>¿Cuál es el precio de la cuota de Alta?</b>	El precio de la cuota de Alta es de 9 € (IVA incluido) que se pagarán solo una vez. En caso de promociones especiales esta cuota podrá estar bonificada. No hay cargos mensuales o anuales adicionales, solo pagas por los minutos conducidos. Los costes de aparcamiento, electricidad y seguro están incluidos en la tarifa por minuto.
3	<b>¿Quién puede ser cliente? Y, ¿cuál es la edad mínima para ser cliente?</b>	Para poder darte de alta en emov necesitas tener al menos 18 años y un carnet de conducir válido dentro de la Unión Europea.
4	<b>¿Qué carnets de conducir acepta emov?</b>	Aceptamos todos los carnets de conducir europeos. Los clientes de países extraeuropeos necesitan presentar un carnet internacional válido.
5	<b>¿Qué son los minutos gratuitos?</b>	Los minutos gratuitos son minutos de uso del servicio que se cargan a la cuenta de usuario como crédito, sin ningún coste. Puedes recibir minutos gratuitos como resultado de una promoción o como compensación por una mala experiencia con nuestro servicio. Los minutos gratuitos pueden tener diferentes fechas de caducidad según la promoción. Si no los utilizas antes de dicha fecha perderás el derecho a disfrutarlos.
6	<b>¿Cómo puedo modificar mis datos personales/los datos en mi cuenta de usuario?</b>	Accede al área de cliente en nuestra web con tu correo electrónico y contraseña y entra en la sección de "Mi Cuenta". Allí puedes modificar, en cualquier momento, tus datos personales: dirección, datos de la tarjeta de crédito/débito, etc.
7	<b>¿Mi cuenta personal puede ser utilizada por otro usuario?</b>	Cada cuenta de cliente es personal e intransferible y actúa como un contrato entre el cliente y emov. El cliente se hace responsable de cualquier acontecimiento ocurrido durante el uso de su cuenta.

### Utilizar emov

8	<b>¿Cuándo puedo empezar a utilizar el servicio?</b>	Una vez nos proporciones la imagen de tu DNI y del carnet de conducir al final del proceso de registro, tu cuenta será verificada y activada dentro de las siguientes 24-48 horas. Una vez que tu cuenta emov se haya activado, recibirás un correo electrónico de confirmación. A partir de ese momento, ya puedes iniciar sesión en la app emov utilizando tu dirección de e-mail y contraseña y empezar a disfrutar de emov.
---	--	---

9	<b>¿Cómo puedo abrir los coches a través de la aplicación?</b>	Es sencillo: abre la aplicación, selecciona el coche que más te convenga en el mapa de la ciudad y pulsa "Reservar este coche". Una vez estés junto al coche, selecciona "Abrir coche" en la aplicación. El coche se abrirá automáticamente. Las llaves están en el interior de la guantera. Arranca y ya disfrutar de la ciudad!
10	<b>¿Dónde están ubicadas las llaves del coche?</b>	Las llaves del coche están en la guantera del coche. Encontrarás el llavero/tarjeta insertado en la ranura del soporte. Así debes dejarla al final del viaje.
11	<b>¿Durante cuánto tiempo puedo reservar un coche?</b>	Puedes reservar el coche hasta 20 minutos antes de empezar a conducirlo. El tiempo de reserva no tiene coste.
12	<b>¿Cómo sé cuantos kilómetros quedan antes de que el coche necesite ser recargado?</b>	Es posible controlar el nivel de batería del coche directamente desde la app. Aproximadamente el % de batería representa el número de kilómetros que quedan. De todas maneras, esa relación puede variar según el tipo de conducción. Además, es posible verificar los kilómetros que quedan en la parte derecha del salpicadero. Si no aparece, pulsa el botón hasta que aparezca una flecha y el número de kilómetros, aunque de nuevo es una aproximación. Nuestros vehículos tienen una autonomía de 90 km con un porcentaje de recarga del 100%, en condiciones óptimas de uso.
13	<b>¿Qué tengo que hacer si la batería del coche llega al nivel mínimo admitido por los T&amp;C de emov?</b>	Todos los clientes son responsables de dejar el coche con, al menos, 1/16 de batería (una de las dieciséis secciones del indicador del salpicadero). Si se alcanza este nivel, debes aparcar el coche de forma segura de acuerdo con las reglas de estacionamiento. De lo contrario, se te podrá aplicar una penalización por "batería baja", según lo especificado en los T&C.
14	<b>¿Qué tengo que hacer si el coche se queda sin batería cuando estoy conduciendo?</b>	Si posible, aparca el coche o muévelo a un lado de la calle a un lugar seguro y llama a nuestro servicio al cliente al +34-915510126. En el caso de que el coche esté bloqueado en medio de la calle, ponte el chaleco reflectante y coloca de manera segura los triángulos de emergencia que encontrarás en el maletero. A continuación, llama a nuestro servicio al cliente al + 34-915510126. Debes saber que, en este caso, se te podrán repercutir cargos de gestión adicionales de acuerdo con nuestras condiciones T & C.
15	<b>¿Cómo se recarga el coche?</b>	No te preocupes por recargar los vehículos de emov. Nuestro equipo de servicio está siempre trabajando para asegurarse de que los coches estén cargados y disponibles.
16	<b>¿Dónde puedo finalizar el alquiler?</b>	Puedes terminar el alquiler en cualquier plaza de aparcamiento pública dentro de nuestra zona de servicio. No está permitido terminar el alquiler fuera de la zona de servicio, en parkings privados, en plazas reservadas para personas con discapacidad ni en plazas con límite de horario (ej.: carga y descarga)

17	<b>¿Cómo puedo finalizar el alquiler?</b>	Apaga el motor, pon la marcha P, pon el freno de mano y coloca la llave en su ranura dentro de la guantera del coche. Asegúrate de que las luces se apaguen y todas las puertas y ventanas estén bien cerradas. Una vez fuera del coche, abre la aplicación emov y pulsa el botón de "Terminar viaje". Espera unos segundos y el coche se cerrará: tu viaje ha finalizado oficialmente.
18	<b>Intento finalizar el alquiler dentro la zona operativa, pero no puedo. ¿Qué tengo que hacer?</b>	Por favor, asegúrate de que la llave se encuentra correctamente colocada en su ranura dentro de la guantera y de que todas las puertas están bien cerradas. Si continúas sin poder finalizar el alquiler, ponte en contacto con nosotros en el +34-915510126. Nuestro servicio al cliente se hará cargo de darte las instrucciones oportunas y de gestionar la incidencia. Sentimos las molestias, desafortunadamente, factores externos (por ejemplo, inhibidores) ocasionalmente reducen la capacidad de comunicación de nuestros coches.
19	<b>¿Cuál es la cobertura de seguro?</b>	Los coches emov están asegurados a todo riesgo con franquicia. Esto es, en el caso de que la responsabilidad del accidente o daño sea del cliente y que éste haya respetado los Términos y Condiciones del servicio, emov cargará al cliente el importe de la franquicia hasta un máximo de 500€.
20	<b>¿Tengo que pagar por los daños en los coches?</b>	En el caso de que el cliente sea responsable del daño, se aplicará una franquicia hasta un máximo 500€ siempre que el usuario haya cumplido con nuestros términos de uso. En el caso de que el usuario emov no haya cumplido con nuestros términos de uso, el cliente deberá pagar íntegramente el importe de la reparación.
21	<b>¿Qué debo hacer si detecto daños cuando empiezo un alquiler?</b>	Si el coche ya está dañado antes de iniciar el alquiler, el cliente deberá reportar el daño inmediatamente llamando a +34-915510126, cumpliendo con nuestros Términos y Condiciones
22	<b>He tenido un accidente, ¿qué debo hacer?</b>	Asistir a los heridos, si los hubiese, y asegurar el lugar son las primeras prioridades en caso de accidente de tráfico. Si fuera necesario, avisar al servicio de emergencias 112. Si es posible, mover el coche a un lado de la calle a un lugar seguro. En caso de que el coche está bloqueado en el medio de la calle, ponerte el chaleco de emergencia, que se encuentra en el maletero, y colocar de forma segura los triángulos de emergencia. A continuación, por favor ponte en contacto con nuestro soporte al cliente al +34-915510126 tan pronto como sea posible. En todos los accidentes de tráfico que implican a terceros, aunque el daño sea de poca importancia, el cliente está obligado a rellenar completamente la declaración amistosa de accidentes que encontrarás en la guantera y enviárnosla a la mayor brevedad posible a <a href="mailto:administracion@emov.es">administracion@emov.es</a> .

23	<b>¿Qué debo hacer si encuentro un objeto olvidado en el coche por el usuario anterior?</b>	<p>Todos los vehículos emov llevan en el maletero una bolsa dedicada a la recogida de los objetos encontrados o dejados en el coche por parte de usuarios anteriores. Si encuentras un artículo que no te pertenece en uno de nuestros vehículos, por favor déjalo en esa bolsa. Nuestro servicio al cliente se ocupará de encontrar el dueño o en el caso de que nadie reclame la propiedad de esos objetos serán donados a instituciones locales de acción social.</p>
24	<b>¿Puedo conducir desde/hasta el aeropuerto?</b>	<p>Actualmente, el aeropuerto no está incluido dentro de nuestra zona de servicio. Sin embargo, si quieres recoger a un amigo o a alguien de tu familia, puedes salir de la zona de servicio, siempre y cuando vuelvas y finalices el viaje al interior de nuestra área de servicio. Cuidado con el nivel de la batería.</p>
25	<b>¿Se puede fumar en el coche?</b>	<p>No está permitido fumar dentro de los coches. Por motivos de seguridad y por respeto a otros clientes de nuestro servicio emov, fumar está prohibido. Si un cliente o nuestro personal de servicio reportan pruebas de que se haya fumado en el coche, se cargará una tasa de limpieza al cliente responsable. Visita nuestra página web para consultar otros cargos adicionales.</p>
26	<b>¿Puedo llevar animales domésticos en el coche?</b>	<p>Sí, siempre que cumplas con las normas de circulación. No obstante, recuerda que la próxima persona que utilice el coche espera encontrarlo limpio y por tanto tienes la obligación de devolverlo en las mejores condiciones. Si hay evidencia de mucha suciedad en el interior del coche nos veremos obligados a cargar el servicio de limpieza a tu cuenta. Consulta nuestra página web para informaciones sobre los cargos de limpieza.</p>
27	<b>¿Puedo recargar mi móvil en el coche?</b>	<p>Sí, todos nuestros coches están equipados con un enchufe USB donde poder conectar tu cable y recargar el móvil.</p>
28	<b>¿Cuánto cuesta utilizar el servicio?</b>	<p>El servicio tiene un coste por min. El precio por minuto se indica en nuestra política de precio (consultable en emov.es). Igualmente, la tarifa diaria máxima se indica en nuestra política de precio. El tiempo de servicio empieza a contar cuando abres el coche y finaliza cuando terminas el viaje desde la aplicación. Este coste incluye 50km de desplazamiento. Los kilómetros adicionales se facturarán a 0,29€/km. Por favor, consulta la política de precios de emov en nuestra página web. Todos los precios incluyen 21% de IVA.</p>
29	<b>¿Dónde está ubicada la documentación del coche?</b>	<p>La documentación la encontrarás en la guantera.</p>
30	<b>No estoy contento con el servicio de emov. ¿Puedo rellenar una hoja de reclamaciones?</b>	<p>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 escribiendo a <a href="mailto:atencion@emov.es">atencion@emov.es</a> o llamándonos al +34-915510126. Existen hojas de reclamaciones a disposición de todos los usuarios.</p>



31	<b>¿Cómo sé cuándo se ha realizado el cargo a mi tarjeta de pago?</b>	Recibirás, al final de cada viaje, un correo electrónico informativo con un resumen del coste que será cargado a la tarjeta de pago. El cargo se efectúa al final del día y en ese momento recibirás otro correo con la factura, una por todos los viajes del día anterior.
32	<b>¿Cuándo se empieza a calcular el coste del alquiler?</b>	La tarifa de alquiler empieza a contar desde el momento en que abres el coche desde la aplicación.
33	<b>¿Cuáles son los métodos de pago aceptados?</b>	emov acepta tarjetas de crédito/débito de Visa, MasterCard.
34	<b>Mi tarjeta de pago esta caducada o está bloqueada. ¿Qué debo hacer?</b>	Puedes modificar/actualizar los datos de pago en cualquier momento accediendo a "Datos de la tarjeta" en la sección "Mi Cuenta" desde nuestra App o website. En el caso de que tu cuenta haya sido bloqueada, puedes contactar con nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico en <a href="mailto:facturacion@emov.es">facturacion@emov.es</a> o llamando al +34-915510126 para solucionar el problema.



## Frequently Asked Questions

### ENGLISH

#### Registration and personal account

1	<b>What information do I need to sign online?</b>	Make sure once you start the registration process you have at hand: a valid ID card, valid credit/debit card, valid driver license.
2	<b>How much is the registration fee?</b>	You pay a once-only registration fee to become an emov customer. The fee amount is 9 € (VAT included) although special conditions may apply to reduce this amount (such as promotions). There are no further monthly or annual subscription fees. You pay only when you drive our cars. Parking costs, electricity and insurance are all included in our rates.
3	<b>Who can become a customer? What is the age required?</b>	To become an emov customer you must be at least 18 years of age and hold a driving license valid within the European Union.
4	<b>Which driving licenses are accepted by emov?</b>	All European driving licenses are accepted. Customers with extra-European citizenships need to have an official International driving license.
5	<b>What are free minutes?</b>	Free minutes are minutes credited to you free of charge in case of a promotion or as compensation in the event of a bad experience in emov. These minutes can have different expiration dates and lapse if not used up within the defined time.
6	<b>How can I make changes to my customer data?</b>	Log into <a href="http://www.emov.es">www.emov.es</a> website with your user name and password and access "My Account" area. There you modify/edit your customer profile, including billing and personal data, at any time.
7	<b>Is it permissible for someone else to use the car with my account?</b>	Each customer account is personal and acts as a contract between emov and the customer. Customer is held responsible for any event occurred during the use of his/her account.

#### Using emov

8	<b>When can I start using your service?</b>	After you provide a scan copy of your ID and driving license (both sides) at the end of the registration process, your account will be activated within the next 24-48 hours. Once your emov account has been activated you will receive a confirmation email. Then you can log into the emov app using your e-mail address and password and start enjoying the emov experience.
---	---	--



9	<b>How do I open cars via app?</b>	It is easy. Open the app, pick the car at your convenience in the city map, press "book this car". Once you reach the car press "unlock car". The car will automatically open. The keys are inside the glovebox. Turn on the ignition and enjoy your ride.
10	<b>Where is the key to the car?</b>	The keys are inside the car's glovebox. You will find the keyholder card inserted in its compartment. Once your trip is over, please leave the key the same way.
11	<b>How long can I reserve a car for?</b>	Our cars can be reserved for up to 20 minutes in advance without cost.
12	<b>How do I know how many km are left before the car needs charging?</b>	The car battery level can be checked directly in the emov app. The % of battery shown in the app is approximately equal to the number of km which are still available. Nevertheless, this range may vary depending on driving conditions. Furthermore, on the right-side of the car dashboard you can find the range of km available. If not displayed, press the button until an arrow appears with a number on top. Again, this range is an estimation. Our vehicles have a battery capacity of 90 km with a battery level of 100%, considering optimal driving conditions.
13	<b>What should I do if the battery reaches the minimum level admitted when I am driving?</b>	All customers are responsible for leaving the car with a level of battery of, at least, 1/16 (one out of sixteen sections as shown on the battery-level display). If this level is reached, customer should park the car safely according to parking rules. Otherwise the customer may be charged a "Low battery" fee according to our T&C.
14	<b>What should I do if the car runs out of battery?</b>	If possible, park or move the car to the side of the street to a safe place and call our customer service at +34-915510126. In case the car is blocked in the middle of the street, put on the emergency vest and safely place the emergency triangles that you can find in the car truck. The, call our customer service at +34-915510126. Should this occur, you will be charged additional handling fees according to our T&C.
15	<b>How do I charge the car?</b>	Do not worry about recharging emov vehicles. A dedicated service team will take care that the cars are always charged and available for use.
16	<b>Where do I end the rental?</b>	You can end the rental in any on-street public parking spot within the Service Area. You cannot end your rental outside the Service area, in private parking, spaces reserved for disabled or in any parking spot with time limits (i.e.: load and unload areas)
17	<b>How do I end the rental?</b>	Turn off the engine, shift the gear to P, pull up hand break and place the key in the key holder inside the glovebox. Make ensure lights are turned off, all doors and windows properly closed before you leave the car. Once you are outside of the car, open the emov app and press the "lock car" button, wait a few seconds, once the car locks, your trip is officially ended.



18	<b>I am inside the service area but I am not able to end the rental. What should I do?</b>	Please make sure the keys are properly stored and all doors are closed. If you still cannot end your trip call our customer service at +34-915510126 report the problem. Our Customer Service will take care of the situation and explain you how to proceed. We are sorry for the inconvenience, unfortunately, external influences (e.g. inhibitors) occasionally make it difficult for the system to connect with the car.
19	<b>How am I insured for using your service?</b>	The emov service rate includes full coverage insurance for all its vehicles. In case the customer holds the responsibility of the accident/damage and respects our terms and conditions fully in terms of the damage/incident reporting procedure, the customer will be charged our deductible fee to a maximum of 500€.
20	<b>Do I pay for the damage to the vehicle?</b>	In case the customer holds the responsible for the damage, a deductible fee up to 500€ will be charged to the emov driver as long as our terms and conditions are met. If our T&Cs are not met, the customer will be charged according to the damage extent and costs.
21	<b>What should I do if I notice that the car is damaged when I pick it up?</b>	In the event the car is already damaged at the beginning at the trip, please report the damage immediately following the procedure in our terms and conditions by calling +34-915510126, to be compliant with our T&Cs.
22	<b>I have been involved in a traffic accident. What should I do?</b>	Assisting those involved and securing the scene are the first priorities in the event of a traffic accident. Call the police or the emergency hotline 112, if necessary. If possible, move the car to the side of the street to a safe place. In case the car is blocked in the middle of the street, put on the emergency vest, which can be found in the trunk, and safely place the emergency triangles. Then, contact our Customer Support at +34-915510126 as soon as possible. In every traffic accident involving 3rd parties, even if the damage is only minor, you are under obligation to fill in the standard friendly accident statement placed in the glovebox completely and send it to us at the earliest possible opportunity at <a href="mailto:administracion@emov.es">administracion@emov.es</a> .
23	<b>What should I do if I find an item left behind by the previous user?</b>	All the emov vehicles have a special bag in the truck dedicated to the collection of all items forgot or found by previous users. If you find an object inside one of our vehicles which does not belong to you, please put it inside this special bag. Our customer service will take care of finding the owner and, in case no one claims ownership, the lost items will be donated to a local charity organizations.
24	<b>Can I take the car to/from the Airport?</b>	The airport is currently not included within our service area. Nevertheless, if you want to give a ride to one of your friends or family members, you can still exit the service area as long as you drive back and you end trip inside our service area. Watch out for the battery level.





25	<b>Is smoking allowed in the cars?</b>	No. For the safety and convenience of other emov customers, smoking in the car is prohibited. If the service personnel or the next person to rent the car you used beforehand reports evidence of smoking in the car, we will need to charge you a cleaning fee. Go to our website for details about the cleaning fee.
26	<b>Am I allowed to transport pets in the car?</b>	Yes, with compliance for driving regulation. Nevertheless, under these circumstances you are under obligation to clean the car before you return it. Bear in mind that the next person who uses the car will expect to find it in clean condition. If there is evidence of heavy dirt inside the car we will charge a cleaning fee to your account. Go to our website for details about the cleaning fee.
27	<b>Can I charge the battery of my smartphone in the car?</b>	Yes. Every car has an USB plug-in, located right in front of the gearshift, that allows to plug in your smartphone charging cable.
28	<b>What are the costs for driving an emov?</b>	The basic tariff is applied by the minute. The price per minute is defined in our price policy which can be consulted in our web page (emov.es). The maximum price per day is define in our price policy as well and can be consulted in the same web page. Time starts to be counted as soon as the car doors are unlocked and it stops being counted once the trip is officially ended through the app. This tariff includes a 50km ride. Extra km will be charged at 0,29€/km. Please, refer to our emov price list in our web. All prices include 21% VAT.
29	<b>Where are the cars documents?</b>	You can find the car documents inside the glovebox.
30	<b>I am not happy with the response from Customer Service. How can I complain?</b>	First of all, we apologize for not providing the service you expected. Please, let us know the reason of your complaint so we can improve our service. Contact us at <a href="mailto:atencion@emov.es">atencion@emov.es</a> or call us at +34-915510126. An official complain sheet if available at your disposal.

## Invoicing and payment

31	<b>How do I know when my credit/debit card has been charged?</b>	You receive an email with the trip information at the end of each trip. At the end of the day, all trips will be charged to your card. Then you will receive an email with the charge notification plus an invoice for all the trips of the day.
32	<b>When does your company start charging the rental rate?</b>	The rental rate starts to be calculated as soon as the customer unlocks the car from the App.
33	<b>What payment methods are accepted?</b>	emov accepts Visa, MasterCard credit cards.
34	<b>My credit card is expired or is blocked. What should I do?</b>	You can change/update your credit card details at any time by editing them in "My Account" tab in emov App or website under the "payment details" section. In case your account has been blocked, you can send an email to our customer service at <a href="mailto:facturacion@emov.es">facturacion@emov.es</a> or call at +34-915510126 to check the issue and unblock it.