

ALPHABET

Guía
del Conductor

Todos los servicios
en un solo número

911 951 951

Atención al cliente

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Bienvenido | 4 |
| 2. Alphabet App | 6 |
| 3. Documentación | 8 |
| 4. Asistencia en carretera | 10 |
| 5. Reparaciones de carrocería | 12 |
| 6. Cita previa | 14 |
| 7. Mantenimiento | 16 |
| - Mantenimiento | 17 |
| - Lunas | 18 |
| - 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 |

A portrait of a middle-aged man with short, graying hair, wearing dark-rimmed glasses, a white collared shirt, and a dark suit jacket. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a plain, light gray gradient.

1. Bienvenido

Estimado conductor:

Bienvenido a Alphabet, compañía multimarca de gestión de flotas y movilidad corporativa del Grupo BMW.

Es para mí un placer comunicarte que, desde este momento, todo nuestro equipo tiene como principal objetivo tu completa satisfacción con el servicio recibido.

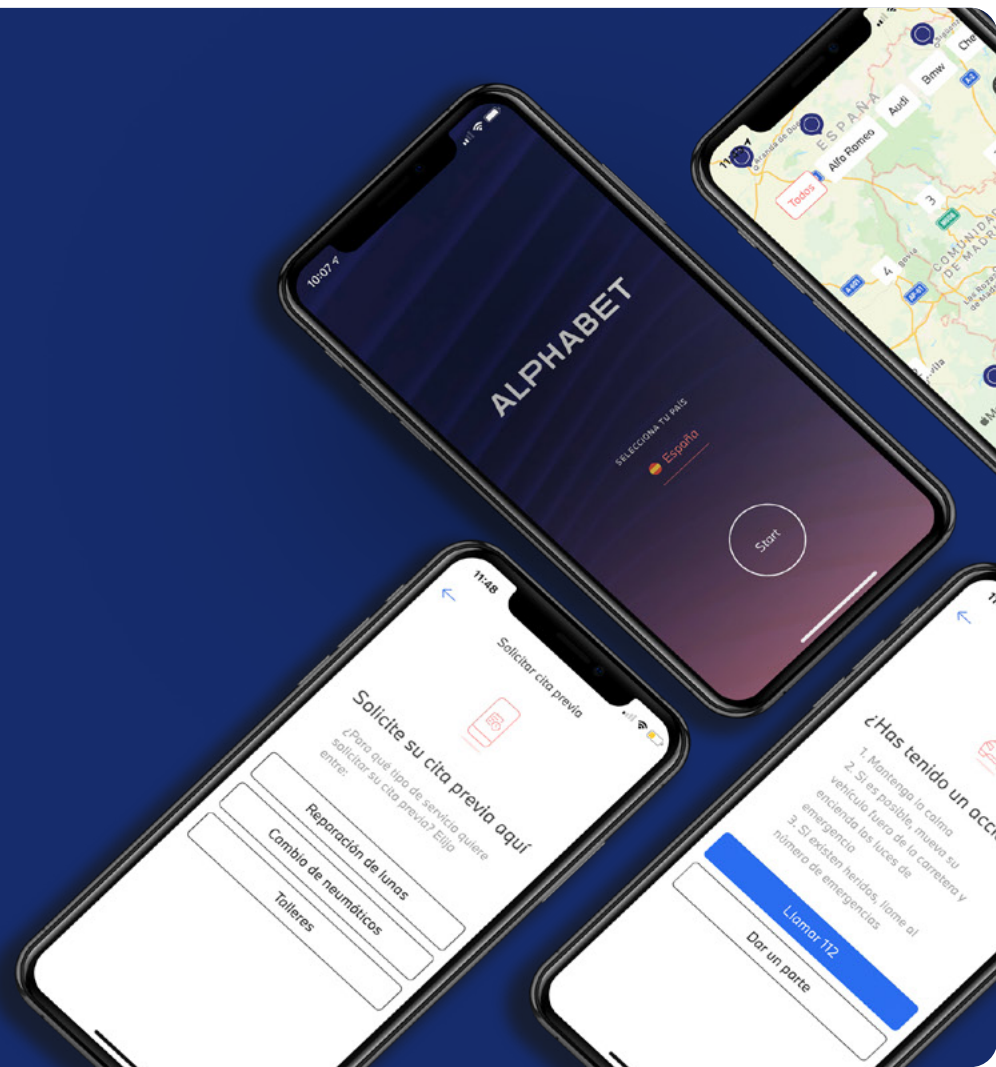
Nuestra compañía se distingue por ofrecer un producto de renting más completo y un servicio más fácil, lo que se traduce en menos esfuerzo y más movilidad para ti. Para cumplir con este objetivo, ponemos a tu disposición nuestro equipo de atención al cliente con un único número de teléfono, 911 951 951, al que puedes llamar para cualquier consulta las 24 horas del día, 365 días al año.

La Guía que tienes en tus manos te proporcionará un resumen de la información necesaria para que puedas disfrutar de los servicios que ofrece Alphabet. Estoy seguro de que disfrutarás del viaje que ahora iniciamos juntos.

Un afectuoso saludo,
Alberto Copado
Director General

2. Alphabet App

Descárgatela ahora en:



Alphabet App, la aplicación para conductores

Descubre todas las ventajas de vincular tu contrato de renting con Alphabet App y disfrutar de la movilidad siempre contigo.

Activa tu contrato en Alphabet App y olvídate de complicaciones. Tienes todo lo importante a un solo clic. Además, nuestra App va evolucionando continuamente con mejoras y nuevas funcionalidades. Descubre todo lo que puedes hacer con Alphabet App aquí: <https://www.alphabet.com/es-es/alphabetapp.html>



Vincula tu contrato de renting



Solicita cita previa en el taller



Localiza tus puntos de interés



Parte de daños online



Gestión de multas



Descarga el certificado de seguro



Compra tu vehículo de renting



Descarga la guía del conductor



Atención en carretera 24h



Y muchos más servicios



A photograph of two women in professional attire standing outdoors. The woman on the left, with long brown hair and wearing a green blazer over a blue and white striped shirt, is pointing at a tablet held by the woman on the right. The woman on the right has dark curly hair and is wearing a light purple blazer. They are both looking intently at the tablet. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

3. Documentación

Documentación

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

- Ficha técnica y permiso de circulación.
- Parte europeo de accidente.
- Nota de entrega.
- Manual de instrucciones del vehículo.
- Copia de certificado de seguro.

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

- Bolsa Alphabet con baliza de geolocalización, juego de lámparas, chaleco reflectante homologado, rasqueta para hielo y guantes.
- Duplicado de llave si corresponde. Algunos modelos y marcas podrán entregarse con una sola llave, o también una tarjeta digital.
- Herramientas propias del vehículo para efectuar el cambio de ruedas o kit de reparación.

En el caso de **Alphabet Renting Flexible**:

- 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 ves que te falta alguno de los documentos o elementos mencionados, contacta con nuestro equipo de atención al cliente al **911 951 951** y solicítalo.



A man wearing a red hard hat, a black t-shirt, and a high-visibility orange safety vest with reflective silver stripes stands in the open back of a white van. He is looking towards the camera. The van's interior is visible, showing shelves and a light fixture. The background shows a cloudy sky and some industrial buildings.

4. Asistencia en carretera

Asistencia en carretera

Ante una avería o un accidente (recuerde que también debe llamar para declarar el siniestro) que implique la inmovilización del vehículo, contacta con nuestro equipo de atención al cliente: **911 951 951** y marca la opción 1 (asistencia en carretera) para solicitar asistencia. Recuerda que también debes de llamar para declarar el siniestro. Ten en cuenta que te solicitaremos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Matrícula.
- Dirección y lugar exacto en el que te encuentras.
- Teléfono móvil de contacto.
- Tipo de asistencia solicitada.

Nuestro plazo medio de intervención es de 45 minutos.

Si tienes una avería o un accidente en el extranjero, contacta con nuestra contacta con nuestro equipo de atención al cliente: **911 951 951**, recordando que debes marcar el prefijo internacional de España (0034).

Siempre que vayas a utilizar el vehículo fuera del territorio nacional durante un plazo superior a 7 días naturales consecutivos, debes comunicárselo previamente también llamando al **911 951 951**.

Además, cuando solicites el servicio, te ofrecemos una solución mediante SMS que te permitirá conocer la geolocalización de la grúa que está prestando el servicio y el tiempo estimado de llegada al lugar donde se encuentre tu vehículo.



A man with a beard, wearing a blue jacket with 'ALPHABET' on the chest and blue jeans, is kneeling and cleaning the headlight of a dark-colored car with a light blue cloth. The car is parked in a garage. In the background, another car is visible, and the word 'ALPHABET' is partially visible on a wall. The overall scene is well-lit, highlighting the car's details and the man's focused expression.

5. Reparaciones de carrocería

Reparaciones de carrocería

En caso de accidente

Contacta con nuestro equipo de atención al cliente el **911 951 951** y marca la opción 2. Te indicaremos los pasos a seguir. Si hubiera un contrario, aunque tu vehículo no haya sufrido daños, es necesario cumplimentar el Parte Europeo de Accidente que podrás encontrar con el resto de documentación disponible en la guantera o en el kit de entrega. También lo tendrás disponible en la app.

No asumas la culpabilidad: deja que los expertos determinen la responsabilidad de cada parte.

Si hay heridos, solicita siempre la presencia de la autoridad competente y de los servicios de ayuda sanitaria. No muevas a las personas que puedan tener lesiones en cuello o columna; el traslado realizado por profesionales puede salvarles la vida.

En caso de robo

Contacta con nuestro equipo de atención al cliente: **911 951 951** y presenta la correspondiente denuncia de robo ante la autoridad competente, detallando al máximo las circunstancias.



A man with dark hair and a beard, wearing a light-colored zip-up sweater, is smiling and talking on a black smartphone. He is standing in a garden with large green leaves in the foreground and background. The lighting is soft and natural, suggesting an outdoor setting.

6. Cita previa

Cita previa

Para tu mayor comodidad, ponemos a tu disposición un servicio de gestión de cita previa para intervenciones de mecánica, carrocería y neumáticos. Así, podrás beneficiarte 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 necesites cambiarlos.

Además, recibirás una atención más especializada y evitarás esperas innecesarias. Para solicitar tu cita, solo tienes que entrar en:

www.alphabet.es/cita-previa o llamar al **911 951 951**.



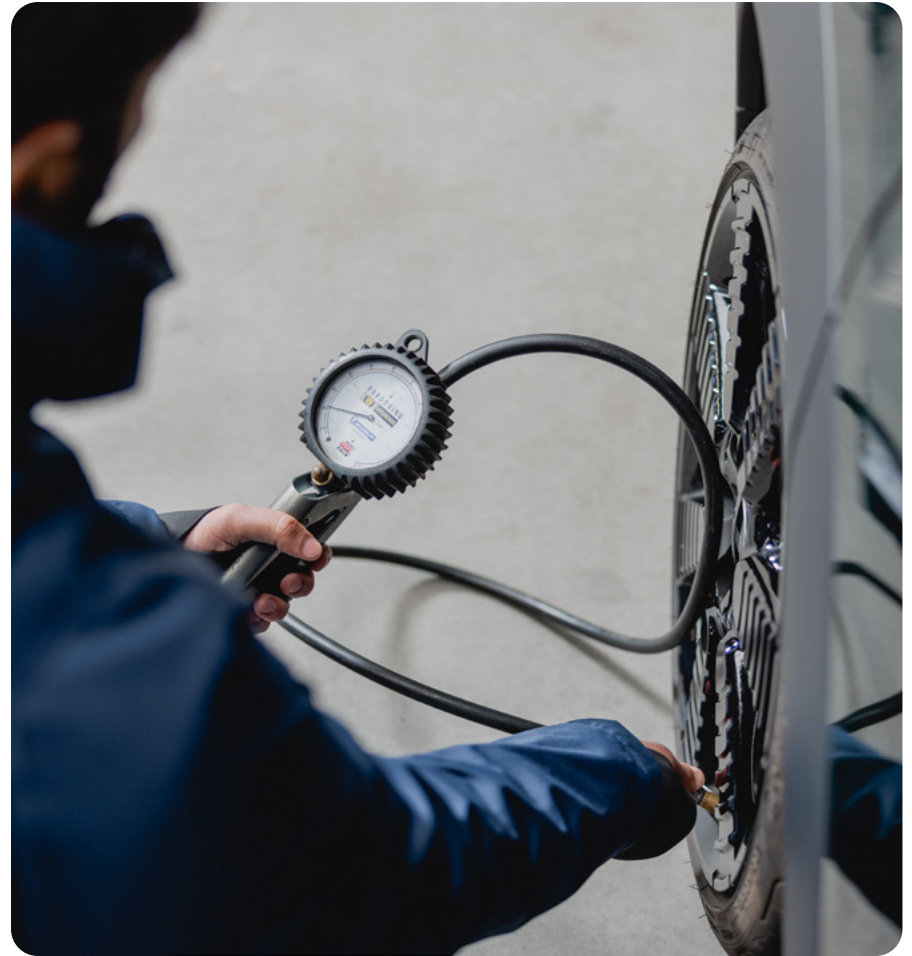
7. Mantenimiento



Mantenimiento

1. **Comprueba periódicamente**, y de acuerdo con la recomendación del fabricante, los niveles de fluidos y la presión de los neumáticos.
2. **Verifica el tipo de combustible** que te suministran.
3. **Presta atención a los avisos de avería** del cuadro de instrumentos y sigue las instrucciones del fabricante si aparecen.
4. Cumple con el Plan de Mantenimiento del vehículo y recuerda solicitar cita previa a través de www.alphabet.es/cita-previa o llamando al **911 951 951**. Así te aseguras de que disponemos de los elementos necesarios y evitas esperas innecesarias.

Según el contrato marco, la responsabilidad última de la conservación y del buen estado del vehículo, así como del cumplimiento de las intervenciones preconizadas, recae sobre ti. El incumplimiento de estas obligaciones puede considerarse un uso inadecuado del vehículo; por lo tanto, cualquier avería derivada de dicho mal uso no quedaría cubierta por el contrato.



Revisiones periódicas y averías

Cuando alcances los kilómetros necesarios para la revisión u operación de mantenimiento, o detectes alguna avería en el vehículo, es necesario que llames a nuestro equipo de atención al cliente al **911 951 951**, donde te informaremos del concesionario o taller homologado más cercano a tu domicilio o centro de trabajo.

Cuando visites el taller, indica que el vehículo es propiedad de Alphabet, para que contacten con nosotros y podamos autorizar y controlar la operación.



Lunas

Ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951** y marca después la opción 2. Te indicaremos el taller especializado en lunas más cercano a tu domicilio o centro de trabajo.

Cuando visites el taller, indica que el vehículo es propiedad de Alphabet, para que contacten con nosotros y podamos autorizar la intervención y asegurar un buen servicio.

Neumáticos

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

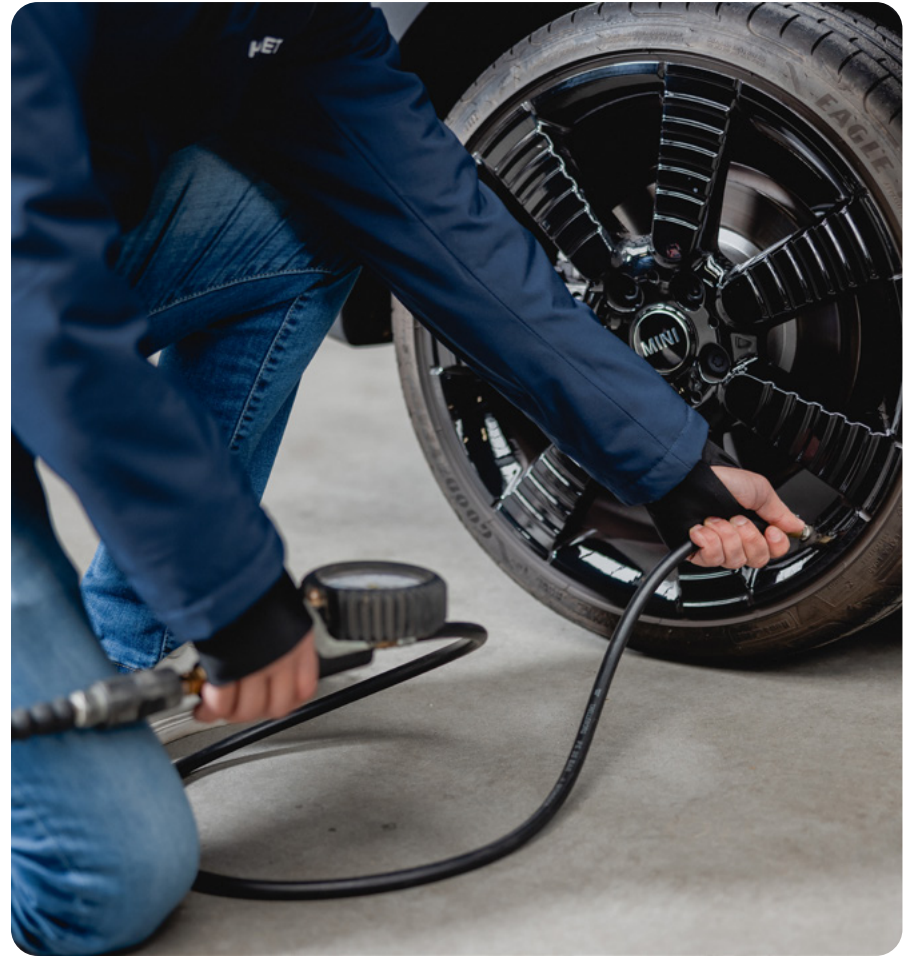
Recuerda que somos nosotros quienes elegimos la marca de neumáticos, siempre procurando garantizarte la mejor calidad.

Por tu propia seguridad, controla periódicamente la presión y los signos de desgaste de los neumáticos.

Cuando creas necesaria la sustitución o reparación, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951**, donde te indicaremos el taller especializado más cercano para evaluar el estado de tus neumáticos y, en caso necesario, cambiarlos.

Recuerda solicitar siempre cita previa para garantizar la disponibilidad de stock de neumáticos para tu vehículo.

Para solicitar su cita sólo tiene que entrar en **www.alphabet.es/cita-previa** o llamar al **911 951 951**.





Vehículo de sustitución

En caso de tener contratado el de Sustitución contacta con nuestro equipo de atención al cliente llamando al Servicio de Vehículo **911 951 951**. Te tomaremos los datos necesarios para poder hacer la reserva y, si lo deseas, te informaremos por SMS.

El vehículo de sustitución es una solución de movilidad temporal cuando tu vehículo habitual entra en taller, hasta que puedas volver a disponer de él. El vehículo facilitado será de la categoría incluida en tu contrato y puede no coincidir con la de tu vehículo habitual. Recuerda que se trata de un servicio opcional, que puede estar incluido en tu contrato.

Si no lo tuvieras contratado, también puedes solicitarlo llamando al **911 951 951**, con la autorización expresa previa de tu compañía, beneficiándote así de unas tarifas muy competitivas.

Inspección técnica de Vehículos (ITV)

Si fuera necesaria una Inspección Técnica del Vehículo (ITV), según las directrices que marca la legislación vigente, contacta con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951** y te orientaremos sobre los pasos a seguir. Recuerda 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 tendrás que abonar ninguna cantidad en el momento por el servicio recibido.

También puedes acudir a otros centros autorizados, donde podrás 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 te sea reembolsado.





8. Infracciones de tráfico



Infracciones de Tráfico

Tú eres el responsable de las infracciones de tráfico que recaigan sobre el vehículo. Además, según la Ley 18/2009 de sanciones de tráfico, las denuncias correspondientes a esas infracciones las recibirá el arrendatario o el propio conductor, si estás dado de alta en el Registro de Conductores e Infractores de la Dirección General de Tráfico y has autorizado al arrendatario esa comunicación.

En caso de recibir una denuncia, contacto con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951** si quieres iniciar los trámites del recurso correspondiente.



9. Servicio de seguimiento y monitorización on-line

Servicio de seguimiento y monitorización on-line

Este servicio te permite estar informado, mediante mensajes SMS, del estado de la reparación de tu vehículo cuando la inmovilización sea superior a 24 horas, así como de posibles cambios en los plazos de entrega, ajustes imprevistos, etc., para tu máxima comodidad y tranquilidad.

Además, mejora tu movilidad, optimiza los procesos de control y ayuda a reducir los costes y los tiempos de intervención.

Puedes activarlo llamando al **911 951 951**.



A woman with long, wavy blonde hair is smiling and looking towards a man. She is wearing a dark blue blazer over a white top. The man is seen from the side, wearing a light blue button-down shirt. They appear to be in an office or professional setting with blurred background elements like plants and office furniture.

10. Finalización de contrato



Finalización de contrato

El vehículo debe devolverse en la fecha indicada en la Nota de Entrega o consultando los datos de tu contrato a través de la app App o en el lugar que te hemos designado; en correcto estado de funcionamiento y en las condiciones derivadas de un uso normal, con todos los accesorios, documentación, repuestos y herramientas con los que se entregó.

Para coordinar la devolución del vehículo, contacta con nuestro equipo de atención al cliente llamando al **911 951 951**, donde te indicaremos los pasos a seguir para que el proceso sea lo más cómodo posible.

Igualmente, en caso de que tu vehículo fuera entregado con cable de carga de vehículo Eléctrico o híbrido enchufable, deberás de entregarse con el vehículo en su devolución o el importe del mismo será facturado. No lo olvides, es obligatorio devolverlo en el momento de la recogida.

A close-up photograph showing a person in a white sweater handing a car key to a woman in a beige coat. The person is holding a black folder or bag. The background shows a white car. The scene is set outdoors, likely at a car dealership or parking lot.

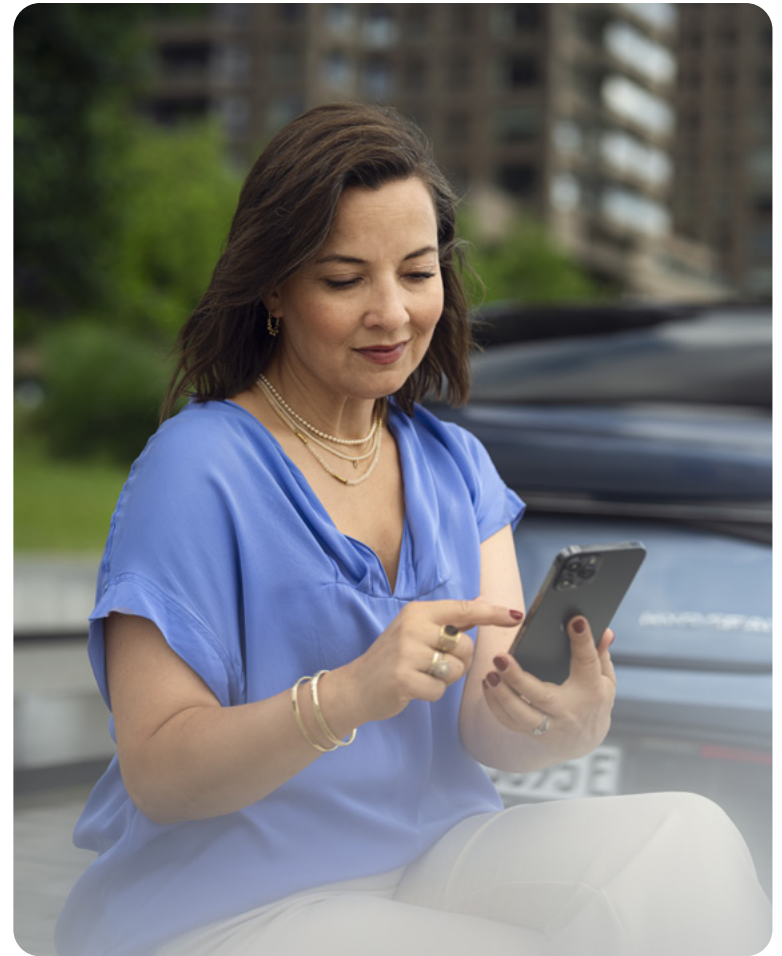
11. Compra de vehículo

Compra de 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 **911 951 951** podrás solicitar el precio de vehículo cuando falten menos de 3 meses para la fecha fin de contrato y te 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.



Equipo de atención al cliente

24 horas al día, 365 días al año.

911 951 951

ALPHABET
Your mobility. Made easy.