

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE INCIDENTE



### ¿Imprevistos?

Te contamos cómo actuar en caso de inmovilización del vehículo que interrumpa el viaje por causas como:

- ▶ Pinchazo o reventón
- ▶ Avería mecánica y/o electrónica
- ▶ Golpe/Siniestro de circulación



### Solicita ayuda

Si la situación es de **extrema gravedad y emergencia**, contacta directamente con **Emergencias 112** y atiende las indicaciones que te faciliten.



[Nota: en caso de grave siniestro, los vehículos SharingHub van equipados con un sistema automático de alerta temprana: Kia eCALL. En casos de fuerte impacto (golpe severo con activación de airbags), el sistema geolocaliza el vehículo y automáticamente emite una señal SOS a Emergencias 112 activando un protocolo de búsqueda y rescate por parte de los servicios de emergencia.]



- ▶ Para casos no urgentes el teléfono de soporte SharingHub ofrece servicio 24/7 en el teléfono **91 536 82 82**, desde el que te derivarán al Servicio de Asistencia en Carretera de ARVAL-CaixaRenting.
- ▶ Si prefieres llamar directamente al Servicio de Asistencia en Carretera de ARVAL-CaixaRenting, tienes a tu disposición el teléfono **919 100 700**.



**Información relevante** que deberás proporcionar:

- ▶ **Matrícula** del coche y hacer constar que se trata de Sharing
- ▶ Tipología del **percance** (pinchazo, siniestro, avería, etc.)
- ▶ **Localización** del vehículo (ubicación exacta)
- ▶ **Personas** involucradas y estado (solo si hay heridos)

En función de la **tipología y gravedad de la situación**, nos darán las indicaciones oportunas y se **activarán servicios de socorro-emergencia y/o rescate** (grúa para el vehículo y medio de transporte para ti, para que puedas volver a tu punto de origen -si procede-).

## Presta tu ayuda y colaboración



Ante contingencias mecánicas y/o incidencias leves de cualquier índole: atiende las indicaciones que te den desde los teléfonos de soporte y/o asistencia en carretera.



Ante eventos como accidentes con daños personales, recuerda **NO** sacar a las víctimas de su coche (a no ser que sus vidas corran peligro), **NO** dar de beber agua a las víctimas y **NUNCA** quitar el casco a un motorista.



Desde CaixaBank Payments & Consumer hemos habilitado el buzón **SharingHub@caixabankpc.com** para que puedas informar en interno de cualquier eventualidad que te haya ocurrido.