



CONTENIDO

1. CÓMO COMENZAR

- A. Inscripción
- B. Activación

2. CÓMO USAR EL SERVICIO BLUELA

- A. Planificación de su viaje
- B. Comienzo de su viaje
- C. Arranque de su automóvil
- C. Uso del Bluecar
- D. Fin de su viaje

3. CÓMO ADMINISTRAR SU CUENTA

- A. En el sitio web de BlueLA
- B. En la aplicación BlueLA

4. CÓMO Y CUÁNDO DEBE COMUNICARSE CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5. EN CASO DE UN ACCIDENTE O INCIDENTE

6. CÓDIGO DE CONDUCTA

- A. Código de conducta para los miembros
- B. Ejemplo de sanciones

Version de Junio 2019

Si utiliza el Servicio de BlueLA, certifica que ha leído y aceptado esta Guía del Usuario y también certifica que ha leído y aceptado los Términos y condiciones y la Política de privacidad, que, en conjunto, forman un único contrato.



1. CÓMO COMENZAR HOY MISMO

A. INSCRIPCIÓN

INSCRIPCIÓN EN LÍNEA EN BLUELA.COM.

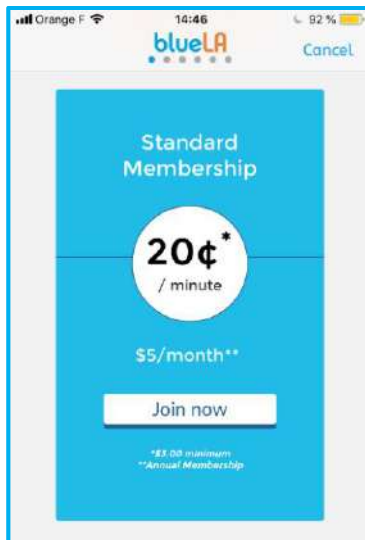
Paso 1: Visite el sitio web o descargue la aplicación

Visite nuestro sitio web disponible en BlueLA.com o descargue la aplicación. La aplicación BlueLA está disponible para descargarse en todos los dispositivos iOS y Android en la tienda Apple o Google Play.



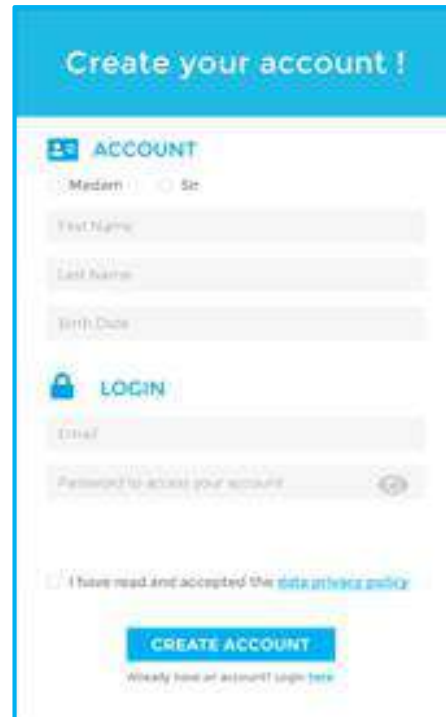
Paso 2: Seleccione una oferta

Elija una de las ofertas de membresía de BlueLA disponibles y haga clic en "Inscríbese ahora" para continuar. Antes de comenzar el proceso de inscripción para la membresía, confirme que cumple con los criterios de elegibilidad definidos en la Sección 2 de los Términos y condiciones.



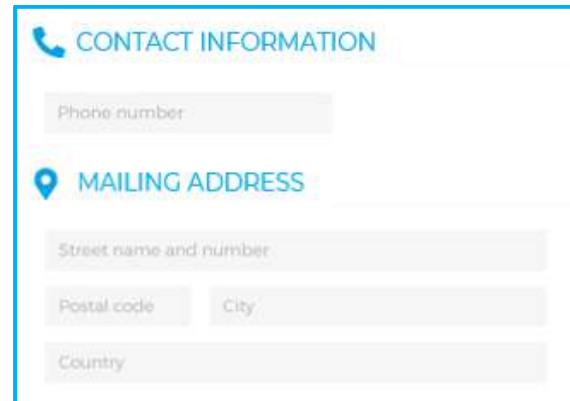
Paso 3: Cree su cuenta

Ingrese su nombre, apellido, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico. También debe elegir una contraseña para el acceso en línea. Su dirección de correo electrónico y la contraseña se usarán para acceder a la cuenta en la aplicación para dispositivos móviles y en el sitio web de BlueLA. Recibirá un correo electrónico de confirmación.



Paso 4: Ingrese los datos de contacto

Ingrese su información, incluida su información de contacto y dirección.

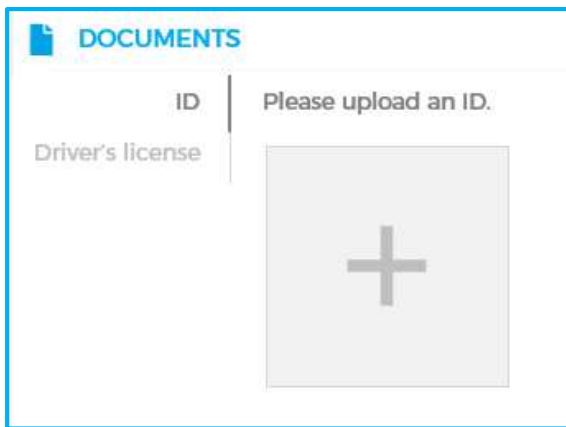


Paso 5: Cargue los documentos requeridos

Deberá cargar una foto o una copia escaneada de su licencia de conducir válida, tanto del anverso como del reverso, y una foto suya por separado. Si está de visita desde un país extranjero, se le pedirá que proporcione una copia de su licencia de conducir local, permiso de conducir internacional, pasaporte válido y otros documentos e información según se le solicite. Si se inscribe para la Membresía comunitaria, se deben cargar documentos de verificación adicionales tal

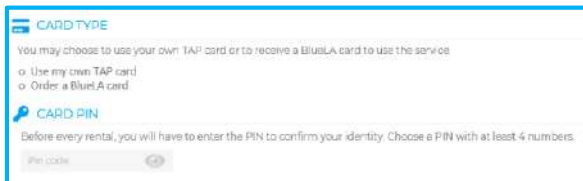


como se describe en detalle en los Términos y condiciones.



Paso 6: Seleccione un tipo de tarjeta y cree un PIN

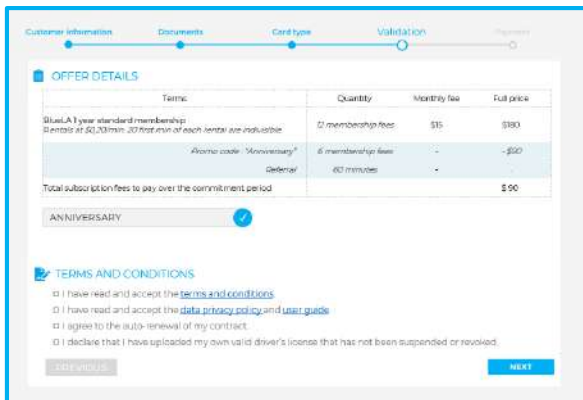
Seleccione entre recibir una nueva tarjeta BlueLA o usar su tarjeta Transit Access Pass (TAP) existente. Luego, cree un código PIN de 4 dígitos que utilizará para verificar su acceso y uso del servicio en las estaciones BlueLA.



Paso 7: Ingrese el código de promoción y revise y acepte los términos.

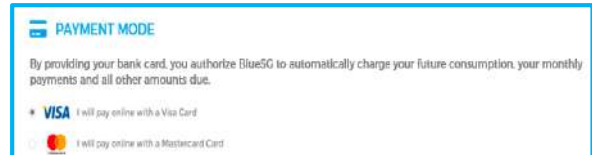
Si tiene un código promocional, ingréselo aquí y haga clic para aplicarlo. El resumen del pedido mostrará el importe total de las tarifas de membresía que se le cobrará durante el período de su membresía.

Luego, lea y acepte los documentos legalmente vinculantes, incluidos (1) los Términos y condiciones, (2) la Política de privacidad y (3) esta Guía del usuario. Haga clic en “enviar” cuando haya terminado.



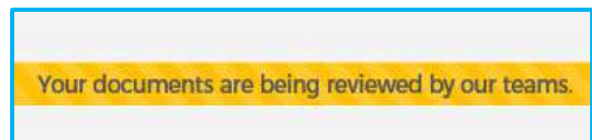
Paso 8: Ingrese el método de pago

Luego seleccione un método de pago (Visa, Mastercard, American Express, Discover o Diners Club). Una vez seleccionado el tipo de tarjeta, se le redirigirá a la página de proveedores de pago seguro para que introduzca su información de facturación. A continuación, recibirá un correo electrónico de confirmación del modo de pago.



Paso 9: Procesamiento de la Membresía

Después de una revisión satisfactoria de la solicitud, recibirá un correo electrónico con el resumen de su pedido y las instrucciones para utilizar el servicio. Recibirá su nueva tarjeta BlueLA por correo postal o las instrucciones de activación para usar su tarjeta TAP dentro de la red BlueLA. ¡Ahora está listo para activarla y conducir!



B. ACTIVACIÓN

1. Código de activación

Tan pronto como un representante de BlueLA procese y apruebe su membresía, usted recibirá un mensaje de texto o correo electrónico con un código de activación de 6 dígitos que deberá utilizar para emparejar su tarjeta de usuario con su suscripción en un quiosco de alquiler de BlueLA.

2. Tarjeta de usuario

Su tarjeta de usuario es su “llave” para el servicio de BlueLA, cuyo propósito es identificarlo en nuestro sistema como miembro registrado y permitirle acceder a los Bluecars y los puntos de carga. Si durante la inscripción eligió recibir una nueva tarjeta BlueLA,

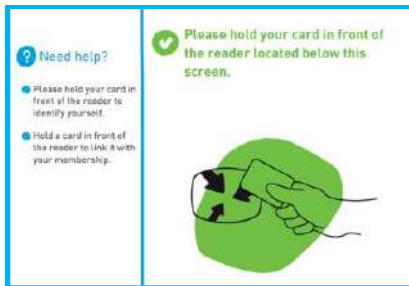
debe esperar hasta haber recibido la tarjeta por correo postal o de un representante de BlueLA para poder realizar la activación. Si eligió usar su tarjeta TAP existente, puede proceder de inmediato a emparejar la tarjeta en un quiosco de alquiler de BlueLA y para ello debe usar su código de activación.





3. Emparejamiento de la tarjeta en un quiosco de alquiler de BlueLA

Visite un quiosco de alquiler de BlueLA y toque el sensor de tarjetas con su tarjeta.



Ingrese el código de emparejamiento de 6 dígitos cuando se le solicite.



El emparejamiento de la tarjeta TAP o su tarjeta BlueLA con su cuenta BlueLA solo debe realizarse una vez, antes de su primera reserva. Primero debe emparejar exitosamente su tarjeta con su cuenta para poder utilizar el servicio, lo que incluye reservar un Automóvil BlueLA (Bluecar) o un Lugar de estacionamiento.

2. CÓMO USAR EL SERVICIO BLUELA

A. PLANIFICACIÓN DE SU VIAJE

1. Ubique una estación

Para encontrar las estaciones BlueLA más cercanas a su ubicación y destino, descargue la aplicación

BlueLA para iPhone o Android. Las ubicaciones de las estaciones también pueden verse en BlueLA.com. En el mapa de las estaciones se encuentran disponibles los Bluecar y los Lugares de estacionamiento BlueLA para su comodidad.

2. Reserve un Bluecar y un Lugar de estacionamiento

Usted tiene la opción de reservar un Bluecar disponible por 30 minutos y/o un lugar de estacionamiento disponible por 45 minutos. Si bien la mayoría de las reservas son gratuitas, a partir de diciembre de 2019, una tarifa de reserva podría estar asociada con la reserva de un Bluecar o un lugar de estacionamiento durante días/horas y/o en lugares particularmente ocupados. Siempre tendrá la opción de aceptar la tarifa de reserva y proceder con la reserva o rechazar la tarifa y renunciar a la reserva.

Para reservar un Bluecar, seleccione la estación de salida que desee en el mapa de la aplicación o del sitio web de BlueLA. Si el ícono del automóvil tiene un número entre **1** y **5**, puede presionar este ícono y luego seleccionar "Reservar". Tendrá 30 minutos desde el momento de la reserva para iniciar su viaje.

Para reservar un Lugar de estacionamiento BlueLA, seleccione su estación de destino deseada en el mapa de la aplicación o del sitio web de BlueLA o en la PC a bordo ubicada en el Bluecar. Si el ícono del estacionamiento tiene un número entre **1** y **5**, puede presionar este ícono y luego seleccionar "Reservar". Tendrá 45 minutos desde el momento de la reserva para regresar y enchufar su Bluecar a esta estación.

En el caso de que cancele su reserva de un Bluecar dentro del período de reserva, no se le permitirá realizar otra reserva por un período de 10 minutos desde el momento de la cancelación.

Nota: Si permite que expire su reserva, se le **cobrará** una sanción establecida en el Anexo 1 en los Términos y condiciones.

También puede llamar al Servicio de Atención al Cliente para obtener asistencia para hacer la reserva del Bluecar o del Lugar de estacionamiento BlueLA desde su teléfono y desde el interior de los Bluecars. Le recomendamos encarecidamente que siempre que sea posible reserve un automóvil y un lugar de estacionamiento.

3. Poner en la lista de espera un Bluecar o un Lugar de Estacionamiento*

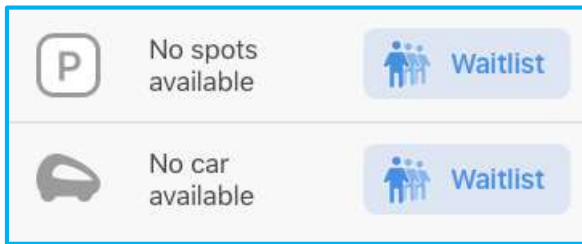
* esta opción estará disponible a partir de julio de 2019.

Tiene la opción de ponerse en una lista de espera para un automóvil si actualmente no hay ninguno disponible. Simplemente toque el ícono de la lista de espera en la sección de mapas de la aplicación y seleccione todas las estaciones que desee controlar. Si un automóvil está disponible en los próximos 45 minutos mientras usted está primero en la lista de



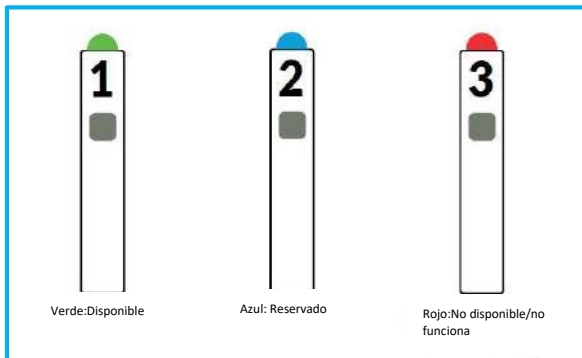
espera, se reservará automáticamente durante 30 minutos.

También puede poner en lista de espera un lugar de estacionamiento al buscar en el mapa lugares de estacionamiento. Haga clic en el botón Lista de espera y seleccione al menos una estación para controlar los lugares de estacionamiento disponibles. Si un lugar de estacionamiento está disponible en los próximos 45 minutos mientras usted está primero en la lista de espera, se reservará automáticamente durante 45 minutos.



4. Cómo recoger un Bluecar sin una reserva

También tiene la opción de caminar hasta una estación y comenzar un viaje si hay un Bluecar disponible. Puede determinar el estado de un Bluecar por el color del punto de carga al que está enchufado. Se pueden tomar los automóviles estacionados en los puntos de carga verdes, los puntos de carga azules indican que el automóvil está reservado para otro Miembro y los puntos de carga rojos indican que el automóvil no está disponible por mantenimiento.



B. COMIENZO DE SU VIAJE

DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL*

* Esta opción estará disponible en agosto de 2019

1. Abra la aplicación BlueLA

Tiene la opción de comenzar su viaje directamente desde la aplicación móvil de BlueLA sin interactuar con el Quiosco de Reservas. Con esta opción, usted puede reservar un automóvil y luego comenzar su

viaje a través de la aplicación cuando llegue a la estación, o puede comenzar un viaje sin reserva. La aplicación le permitirá seleccionar el automóvil de su elección entre los automóviles disponibles en la estación.

2. Seleccione una estación

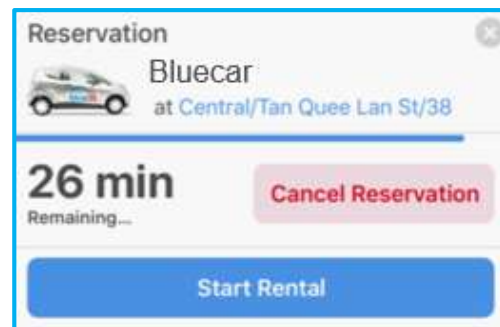
En la pantalla principal del mapa, seleccione una estación en la que tenga una reserva de automóvil existente o en la que haya automóviles disponibles para alquilar.

3. Inicie el proceso de alquiler

Haga clic en el botón "Iniciar alquiler" para iniciar el proceso de retiro del vehículo.



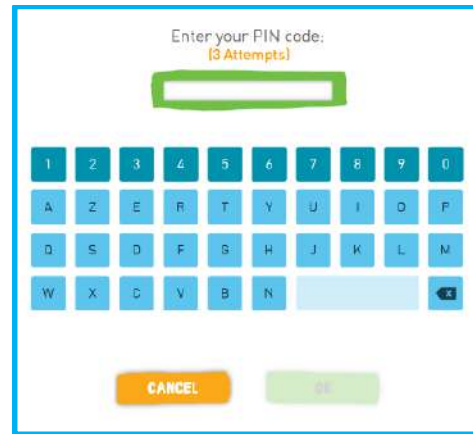
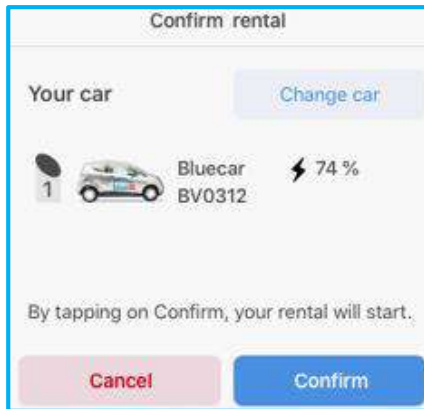
Si tiene una reserva de Bluecar, verá el tiempo restante. Ahora tiene la opción de comenzar el alquiler mientras camina hacia la estación para evitar que su reserva caduque. Como recordatorio, hay una sanción por reservas vencidas y debe esperar 10 minutos antes de reservar otro automóvil si cancela su reserva.



4. Asignación de Bluecar

Se le asignará un automóvil automáticamente, pero puede seleccionar un automóvil diferente, si hay otros disponibles para alquilar en la estación seleccionada, al usar la aplicación para este paso.





5. Cómo recoger su Bluecar

Simplemente siga las instrucciones de la aplicación para comenzar el alquiler. Una vez iniciado el viaje, solo tiene que desbloquear el Bluecar con su tarjeta Tap o BlueLA y guardar el cable de carga.

El quiosco de alquiler le indicará a qué punto de carga está enchufado el Bluecar que se le ha asignado. Tan pronto como termine el proceso de alquiler en la aplicación, comenzará su facturación de alquiler. En el punto de carga comenzará a parpadear una luz azul.

DESDE UN QUIOSCO

1. Pase su tarjeta de membresía por el sensor

En un quiosco de alquiler, deslice su Tarjeta de membresía en el sensor ubicado debajo de la pantalla.



2. Introduzca su código PIN

3. Aviso legal

Lea y verifique estas tres declaraciones para confirmar que tiene la edad requerida legalmente para conducir un Bluecar.



4. Asignación de Bluecar


El quiosco de alquiler le asignará automáticamente un Bluecar y le indicará a qué punto de carga está enchufado. Tan pronto como presione el botón FINALIZAR, comienza su período de alquiler. En el punto de carga comenzará a parpadear una luz azul.

Si le gustaría tener la posibilidad de cambiar su automóvil del que se le asigna automáticamente, debe iniciar el alquiler desde la aplicación.



C. ARRANQUE DE SU AUTOMÓVIL

1. Verifique la condición exterior del Bluecar

Verifique el exterior del Bluecar para determinar si hay algún daño preexistente o razones visibles por las cuales el Bluecar puede no estar en condiciones para ser utilizado. Si observa algún daño u otro problema visible, comuníquese al Centro de Atención al Cliente o presione el botón azul  ubicado en el tablero de Bluecar. Si no informa daños u otros problemas visibles, usted puede ser considerado responsable por estos.

2. Desbloquee el Bluecar

Para desbloquear el Bluecar, toque el sensor ubicado al lado del espejo retrovisor del lado del conductor con su tarjeta. Primero debe desbloquear el Bluecar para desbloquear y desenchufar el cable de carga.



3. Desenchufe el Bluecar

Abra la tapa del punto de carga en el lado posterior derecho del vehículo. Para desconectar el cable, presione y mantenga presionado el botón de carga desbloqueado que se encuentra en la parte superior del enchufe macho y retírelo del puerto.



Sostenga firmemente el enchufe del conector mientras guía el cable retráctil de regreso al Punto de Carga, ya que el cable tiene un fuerte tirón.




Mantenga las manos despejadas porque una vez que el cable retráctil esté dentro, la tapa del Punto de Carga se cerrará automáticamente.

Los niños no deben usar las Estaciones de Carga o permanecer cerca de los Puntos de Carga. Supervise a sus hijos en todo momento mientras estén en o cerca de las Estaciones de Carga de BlueLA.



4. Verifique el estado interior del Bluecar

Verifique el estado interior del Bluecar. Si observa algún daño o que faltan elementos, incluidos, entre otros, los documentos a bordo, debe informar al Servicio de Atención al Cliente. Para hacerlo, presione el botón azul  ubicado en el tablero del Bluecar.

5. Encienda el Bluecar y comience a conducir.

Ubique la llave que cuelga de un cable directamente por debajo de la columna de dirección. Inserte la llave en el sistema de encendido y gírela completamente. El motor no hará ningún ruido al iniciar, pero la pantalla del tablero indicará que el automóvil está listo para que usted lo conduzca al mostrar una línea verde con las palabras "Ready to Go" (Listo para comenzar).



Mientras mantiene su pie en el pedal de freno, libere el freno de mano. Presione el pedal del freno mientras coloca la palanca de cambios en una marcha (D: conducir, N: neutra, R: reversa).






6. Hacer una parada

Durante el transcurso de su viaje, puede estacionar el Bluecar en cualquier lugar de estacionamiento legal o zona de carga. Usted será responsable de cualquier multa, infracción legal o cargo externo incurrido durante el periodo de alquiler. Recuerde que su viaje solo puede finalizar en una estación de BlueLA. Recuerde bloquear el Bluecar al tocar el sensor cada vez que salga del vehículo.

D. USO DEL BLUECAR

Para obtener instrucciones detalladas y advertencias de seguridad, lea el folleto de Manual del usuario de Bluecar y el folleto de Audioguía GPS ubicados en la guantera o un compartimento de puerta lateral del Bluecar.

Llamada al Servicio de Atención al Cliente desde el Automóvil

Para comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente, presione el botón azul  ubicado en el tablero del Bluecar.



Bloqueo desde el exterior

Recuerde siempre bloquear el Bluecar después de salir tocando el sensor ubicado al lado del espejo retrovisor del lado del conductor con su tarjeta. Si no bloquea el Bluecar después de salir, el vehículo

entrará en modo de seguridad para evitar que cualquier otra persona conduzca el vehículo. Mientras el Bluecar esté en este modo, luego de volver a ingresar usted NO podrá conducir hasta que vuelva a tocar el sensor dos veces con su tarjeta: una vez para bloquear y otra vez para desbloquear el vehículo.



Bloqueo desde el interior

Utilice el botón de llave en el tablero para bloquear el Bluecar desde el interior.



Apertura del maletero

Para abrir la puerta trasera del Bluecar, levante la palanca ubicada debajo del asiento del conductor y en el lado a mano derecha. Cierre la puerta manualmente.



Acceso Restringido al Cofre

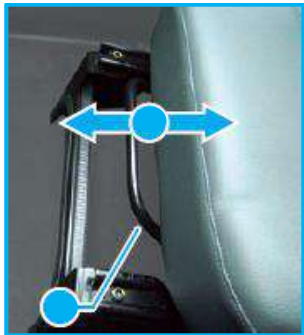
No intente abrir el cofre o acceder al compartimento del motor o la batería debido al riesgo de electrocución. Si sospecha que hay un problema mecánico con el automóvil, llame nuestro Servicio al Cliente directamente al 1-800-212-1079.

Ajuste del asiento

La palanca que controla el movimiento del asiento hacia adelante y hacia atrás está ubicada debajo de la parte frontal del asiento del conductor.



Levántela mientras desliza el asiento hacia adelante o hacia atrás a la posición deseada. Suelte la palanca para bloquear la posición del asiento.



Para inclinar el asiento hacia atrás, gire la rueda de ajuste hacia atrás y réclinese. Para regresar el asiento a una posición vertical, gire la rueda de ajuste hacia atrás e inclínese hacia adelante.



Pantalla de menú

Su Bluecar está equipado con una computadora multifuncional a bordo y pantalla táctil. El menú principal le permite acceder a las siguientes funciones:

- ① Función de navegación GPS
- ② Ajustes de radio
- ③ Pantalla de ayuda
- ④ Configuración de pantalla
- ⑤ Regreso a pantalla de bienvenida establecida por defecto que muestra mapa y controles de radio



E. FIN DE SU VIAJE

1. Reserve un lugar de estacionamiento

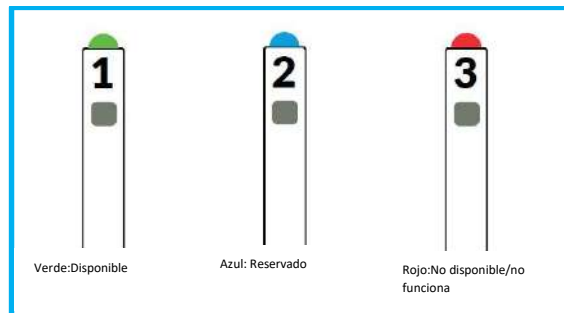
Se recomienda reservar un Lugar de estacionamiento BlueLA antes de llegar a la estación.

2. Ubique una estación

Para ubicar una estación y devolver su Bluecar, puede usar la función de navegación desde el menú del GPS de su Bluecar o desde la aplicación BlueLA desde su Android o iPhone. También puede presionar el botón azul ubicado en el tablero del Bluecar para solicitar ayuda para localizar una estación o punto de carga disponible.

3. Estacione en un Punto de carga disponible y Lugar de estacionamiento BlueLA

Si ha reservado un Lugar de estacionamiento BlueLA con anticipación, estacione en el punto de carga que se le ha asignado y que está indicado con la luz azul. Si no ha hecho una reserva de estacionamiento, puede estacionar en cualquier punto de carga verde abierto. Un punto de carga rojo indica que el punto de carga y, por consiguiente, el lugar de estacionamiento no están disponibles.

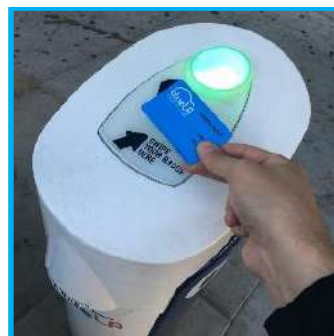


4. Prepárese para salir del Bluecar

Coloque la palanca de cambios en punto muerto, active el freno para estacionar, suba las ventanas, apague los faros, retire la llave del encendido y todas sus pertenencias del Bluecar. Puede bloquear el automóvil al tocar con su tarjeta el sensor ubicado al lado del espejo retrovisor del lado del conductor.

5. Toque con su tarjeta

Toque con su tarjeta de membresía donde se indica en el punto de carga hasta que este parpadee en verde. Luego, tome el cable de carga como se indica.



6. Enchufe el Bluecar

Sostenga firmemente el enchufe macho y retire el cable del punto de carga, hasta que el cable esté suelto. En el Bluecar, abra la tapa del puerto de carga



posterior e inserte el enchufe macho en el puerto. Escuchará un ligero clic cuando el enchufe se conecte al puerto. Cierre la tapa del puerto de carga.



7. Bloquee el automóvil

Para bloquear el automóvil, toque el sensor ubicado al lado del espejo retrovisor del lado del conductor con su tarjeta.

8. Finalización del viaje

Después de completar su viaje, recibirá un mensaje de texto o notificación que indica que su viaje ha finalizado. La aplicación también ofrece la opción de calificar el alquiler. Además, en el punto de carga parpadeará una luz **verde**. Si no recibe este mensaje de texto o notificación automática, o si en el punto de carga parpadea una luz **roja** o **azul**, el Bluecar no se devolvió correctamente y debe repetir los pasos 3-7 como se indicó anteriormente. Si aun así no puede devolver el vehículo correctamente, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente para recibir asistencia. Si no se devuelve el Bluecar correctamente, se aplicará la sanción establecida en el Anexo 1 de los Términos y condiciones.



El final del alquiler y la confirmación de la finalización del viaje no significan necesariamente que se haya devuelto el Bluecar de conformidad con los Términos y condiciones. En caso de que no haya devuelto el Bluecar de conformidad con los Términos y condiciones, usted será responsable de cualquier incidente posterior a dicha devolución.

3. ¿CÓMO ADMINISTRAR SU CUENTA DE BLUELA?

A. EN EL SITIO WEB DE BLUELA

Paso 1: Visite BlueLA.com e inicie sesión

Diríjase a BlueLA.com y haga clic en la pestaña "Mi cuenta" en la página de inicio. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y haga clic en Aceptar.

Paso 2: Su Cuenta

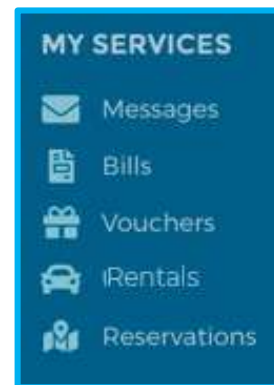
En esta sección puede ver sus suscripción(es), actualizar su información personal y editar su información de pago



Paso 3: Sus Servicios

En esta sección, usted puede, entre otras cosas:

- i) ver sus mensajes y enviar un mensaje a BlueLA
- ii) ver sus facturas y créditos y hacer los pagos debidos
- iii) reservar un Bluecar, un espacio de estacionamiento de BlueLA o ver reservaciones pendientes. También puede ver las estaciones de BlueLA más cercanas a su ubicación y destino.



B. EN LA APLICACIÓN BLUELA

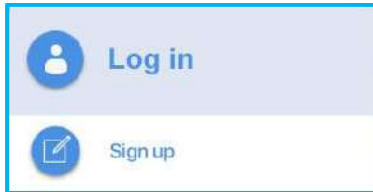
Paso 1: Descargue e instale la aplicación BlueLA para iPhone/Android

La aplicación BlueLA está disponible para descargarse en todos los dispositivos iOS y Android en la tienda Apple o Google Play.

Paso 2: Inicie sesión en su cuenta

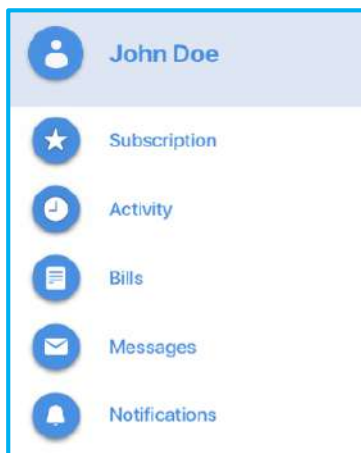
Abra la aplicación BlueLA y haga clic en el ícono del menú de tres barras y luego seleccione "Mi cuenta".

En esta sección, seleccione “Tengo una cuenta” e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.



Paso 3: Información disponible

La aplicación BlueLA proporciona acceso a información de membresía, reservas, historial de viajes, recibos, información personal y mensajes del equipo de Servicios de Atención al Cliente.




Paso 4: Opciones disponibles


Usted tiene la opción de cambiar su PIN y reservar un Bluecar y un Lugar de estacionamiento BlueLA. También puede actualizar su dirección e información de pago


4. CÓMO Y CUÁNDO DEBE COMUNICARSE CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Llame al Servicio de Atención al Cliente desde el Bluecar

Para comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente, presione el botón azul  ubicado en el tablero del Bluecar:



El botón azul  le permite comunicarse con un representante del Servicio de Atención al Cliente que está capacitado para ayudarlo con cualquier pregunta o problema en relación con el servicio.

El botón azul  está conectado a un sistema de comunicación de manos libres que le permite prestar toda su atención a la conducción de su Bluecar.

A continuación, se muestra una pantalla dedicada en la que puede: 1) subir/bajar el volumen; 0 2) finalizar la comunicación.

Nota: Nota: un representante del Servicio de Atención al Cliente puede llamarlo al Bluecar a cualquier hora. Las llamadas se responderán automáticamente y usted escuchará al representante a través del sistema de comunicación manos libres.

2. Llame al Servicio de Atención al Cliente desde su teléfono

En el caso de que experimente dificultades técnicas, observe daños en el interior o exterior del Bluecar, necesite instrucciones o ayuda para ubicar una estación de carga, tiene la opción de llamar al Servicio de Atención al Cliente directamente al **1-800-212-1079**.

3. Comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente a través del sitio web de BlueLA o a través de la aplicación móvil

Puede enviar un mensaje en línea a través de su cuenta BlueLA. Primero, visite BlueLA.com e inicie sesión en su cuenta haciendo clic en el botón “Mi cuenta”. Desde allí, haga clic en “Mis mensajes” en la columna “Mi cuenta”. En la parte inferior de la siguiente página de “Mensajes”, haga clic en el botón “Crear un mensaje”. Seleccione una categoría del menú desplegable y luego escriba su mensaje. Cuando termine, haga clic en “Vista previa”. Si está satisfecho con su mensaje, haga clic en “Enviar”.

También puede ver y enviar mensajes directamente desde la pantalla de inicio de la aplicación móvil.

4. BlueLA se comunica con usted

Si BlueLA necesita comunicarse con usted por algún motivo, lo haremos al enviar un mensaje a la página de su Cuenta ubicada en el sitio web de BlueLA. Esto generará automáticamente un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que nos proporcionó, en el que se le informará que tiene un nuevo mensaje. Le aconsejamos que revise su Cuenta del sitio web de



BlueLA con frecuencia. También podemos llamarle directamente al número de teléfono que nos proporcionó.


5. Cuándo debe comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de BlueLA

Además de comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente si tiene alguna pregunta general relacionada con el Servicio BlueLA, también puede comunicarse con el Centro de Atención al Cliente si:

- sufre alguna lesión;
- ocurre algún daño a la propiedad;
- el Bluecar no está funcionando bien;
- el quiosco o el punto de carga no están funcionando bien;
- ocurre un accidente; o
- el Bluecar ha sido objeto de robo, vandalismo o daño durante su Período de alquiler.

5. EN CASO DE UN ACCIDENTE O INCIDENTE

En caso de accidente, robo, vandalismo u otro daño o pérdida de un Bluecar, mientras usted esté en posesión de este, debe:

1. asegurar el Bluecar e inmediatamente llamar al 911 o informar a la policía y a los servicios de emergencia sobre posibles lesiones que haya sufrido usted o cualquier otra persona involucrada;
2. notificar de inmediato a BlueLA al llamar al Centro de Atención al Cliente desde su teléfono móvil (al **1-800-212-1079**) o al presionar el botón  azul ubicado en el tablero del Bluecar. Se le solicitará que indique su ubicación y la del Bluecar, las circunstancias exactas del accidente o incidente, las causas conocidas o presuntas y, cuando corresponda y sea posible, los nombres y las direcciones de las personas involucradas y de cualquier testigo. Debe cooperar plenamente con cualquier solicitud de información o instrucción del Centro de Atención al Cliente y BlueLA;
3. ayudar a la Aseguradora de BlueLA, al personal legal, al Centro de Atención al Cliente y al asesor asignado por la Aseguradora a investigar, defender o procesar su reclamo, si corresponde, y proporcionar información correcta y precisa; y
4. cooperar con BlueLA en todas las etapas de cualquier investigación, litigio o reclamo que pueda surgir.

Debe obtener información sobre testigos, otros vehículos involucrados y sus conductores,

propietarios y seguro pertinente siempre que sea posible. También debe tomar fotografías del lugar del accidente o incidente y de los vehículos involucrados siempre que esto sea posible y proporcionar inmediatamente dichas fotos al Centro de Atención al Cliente cuando se las solicite. Debe proporcionar inmediatamente a BlueLA cualquier documento o informe que usted reciba en relación con el incidente. Debe cooperar completamente con la investigación y defensa de BlueLA de cualquier reclamo resultante.

LA NO COOPERACIÓN PUEDE ANULAR TOTALMENTE TODA LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y CONSTITUYE UN INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. Al aceptar los Términos y condiciones de BlueLA, usted autoriza a BlueLA a obtener cualquier registro o información en relación con cualquier incidente.

6. CÓDIGO DE CONDUCTA

A. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS MIEMBROS DE BLUELA

Debe, en todo momento, cumplir con las restricciones de uso del Bluecar tal como se establece en la sección 4 de los Términos y condiciones, incluidas, entre otras, las siguientes:

- (i) debe conducir los Bluecars de manera responsable y con la debida atención y cuidado;
- (ii) nadie más que usted puede conducir los Bluecars;
- (iii) debe mantener la limpieza del Bluecar;
- (iv) debe asegurarse de que el Bluecar permanezca bloqueado, seguro y estacionado en un lugar seguro cuando no se lo esté conduciendo, con todas las ventanas completamente cerradas y el maletero cerrado;
- (v) usted y todos los pasajeros deben usar los cinturones de seguridad;
- (vi) debe conducir con los faros encendidos cuando la visibilidad sea baja;
- (vii) no debe conducir el Bluecar cuando esté bajo la influencia de alcohol, drogas, medicamentos o cualquier otra sustancia legal o ilegal que pueda alterar o perjudicar su capacidad para conducir de manera segura y legal el Bluecar; y
- (viii) no debe conducir los Bluecars mientras fuma, come, bebe o consume drogas ilegalmente en el Bluecar.

Para obtener una lista exhaustiva de las restricciones, consulte la sección 4.7 de los Términos y condiciones.



B. EJEMPLO DE SANCIONES

Usted deberá pagar las sanciones de BlueLA por ciertas infracciones, actos u omisiones u otros incumplimientos de los Términos y condiciones. Por ejemplo, hay una sanción por dejar la Zona BlueLA y una sanción por devolver el Bluecar sucio al final del Período de Alquiler.

Para obtener una lista exhaustiva de las sanciones y tarifas, consulte el Anexo 1 de los Términos y condiciones.

