



ParkingLibre

parkinglibre.com

900 82 84 84 - soporte@parkinglibre.com

Contenido

Ajustes y configuración.....	3
Vehículos.....	3
Medios de pago.....	4
Histórico de tiques.....	7
Pantalla principal.....	7
Pago de estacionamiento regulado.....	9
Protocolo contaminación.....	11
Vehículos sin emisiones.....	11
Anulación de denuncias.....	12
Renovar tique SER.....	13
Alerta fin de tique.....	14
Anexo I. Atención a usuarios.....	15
Anexo II. Preguntas frecuentes.....	16
Estacionamiento regulado.....	16
Anexo III. Diagrama pago estacionamiento regulado.....	17
Anexo IV. Diagrama renovar o extender tique.....	18

Ajustes y configuración

La configuración inicial de la aplicación es sencilla y básicamente requiere la introducción de al menos una matrícula de su vehículo y un medio de pago, ya sea una tarjeta bancaria o los datos de una cuenta de empresa.

Adicionalmente, puede registrarse como usuario, lo que le permitirá recibir facturas detalladas y extracto mensual de movimientos.

Vehículos

Puede añadir uno o varios vehículos a la configuración. Para ello pulse en el botón del menú superior izquierdo y a continuación en el menú *Mis Vehículos*.

Para cada vehículo puede definir un nombre para que le resulte más sencillo identificar cada vehículo. Además, debe introducir la matrícula y seleccionar el color de entre las opciones disponibles. Esto último únicamente sirve como guía visual a la hora de mostrar las opciones, ya que el icono del vehículo se mostrará del color seleccionado.

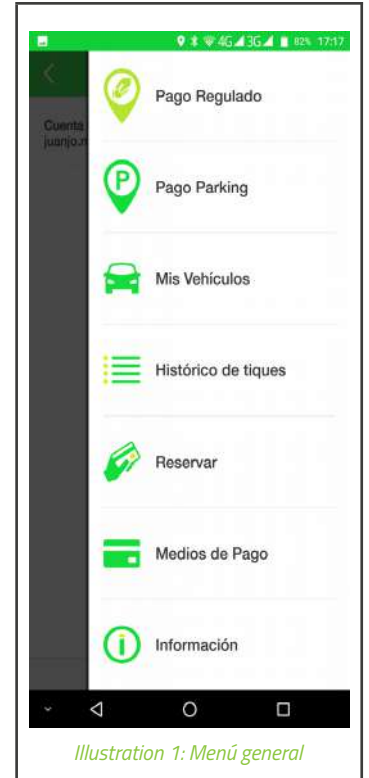


Illustration 1: Menú general



Illustration 2: Menú Vehículos

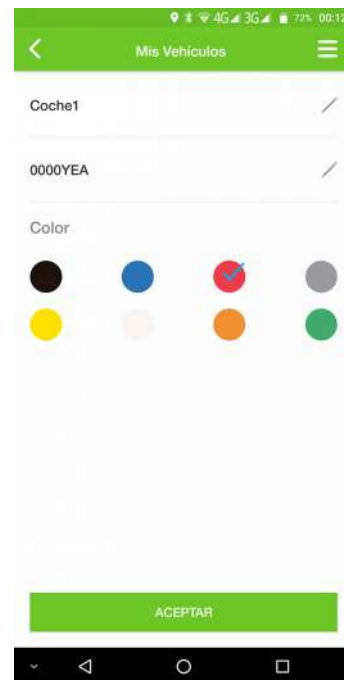


Illustration 3: Introducir datos vehículo

Para agregar un vehículo, pulse el botón *Agregar Vehículo*, en la parte inferior de la ventana, y se le mostrará el menú de edición.

Además, puede editar la información de un vehículo. Para ello, pulse en el nombre o matrícula del vehículo dentro del listado de *Mis Vehículos*.

Para eliminar un vehículo, debe pulsar sobre el vehículo de la lista que desea eliminar. Manteniendo la pulsación, arrastre el dedo sobre la pantalla horizontalmente hacia la derecha. Aparecerá una **X** en la parte derecha de la fila correspondiente al vehículo. Pulsando sobre dicha **X** se eliminará el vehículo de su lista de vehículos.

Si la matrícula del vehículo no cumple con el formato nacional se le informará de este hecho en el momento de confirmar, pero en cualquier caso la matrícula quedará registrada. Asegúrese de que la matrícula es correcta antes de proseguir.

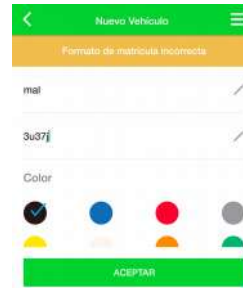


Illustration 5: Formato matrícula no nacional

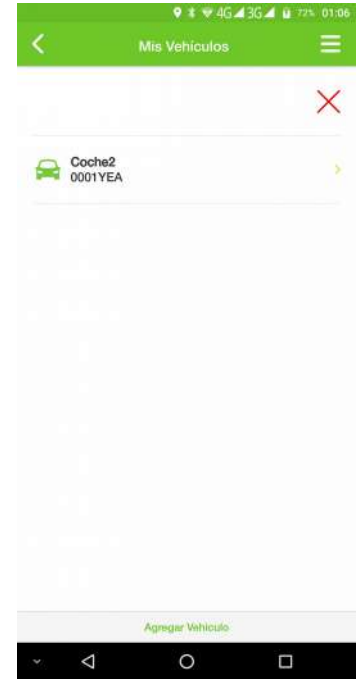


Illustration 4: Borrado de un vehículo

Medios de pago

Para poder comprar cualquiera de los servicios ofrecidos por Parkinglibre, debe añadir un medio de pago a la aplicación. Dispone de dos posibilidades:

- Tarjeta de crédito o débito. Puede añadir una tarjeta de crédito o débito, sin necesidad de registrarse ni darse de alta como cliente. Se le solicitará en cualquier caso al menos una dirección de correo electrónico, para poder enviarle sus facturas, tiques, bonos de reserva y extracto de movimientos. Puede asociar una dirección de email diferente para cada una de sus tarjetas, de forma que mantenga por separado por ejemplo sus compras personales de las profesionales.
- Cuenta de cliente. Existe la posibilidad de usar cuentas empresa o cuentas de cliente para aquellos usuarios registrados. En las cuentas de empresa con contrato de crédito, no es necesario añadir una tarjeta de crédito. En las cuentas particulares, el uso de una cuenta de usuario registrado le aporta ventajas como bonificaciones en la compra de determinados servicios, acumulación de saldo para compras posteriores también en determinados servicios así como otros beneficios y promociones.

Puede añadir su medio de pago y/o registrarse en tres sencillos pasos. Para ello, pulse la opción *Medios de Pago* del menú principal de la aplicación.

Si aún no ha registrado ningún medio de pago, automáticamente se iniciará el asistente de registro. Si ya ha registrado algún medio de pago, le aparecerá un listado de los medios de pago registrados, tanto cuentas de cliente como tarjetas de crédito/débito.



Illustration 8: Paso 1. Email. Opcional contraseña y teléfono.



Illustration 6: Paso 2a. Número de tarjeta, CVV, fecha caducidad. No necesario para cuentas empresa a crédito.



Illustration 7: Paso 2b. Introducir una firma para proteger su tarjeta.



Illustration 9: Paso 3. Aceptar condiciones e introducir datos personales (opcional).

Al igual que con sus vehículos, puede eliminar cualquiera de los elementos del listado pulsando sobre dicho medio de pago y arrastrando el dedo hacia la derecha. Aparecerá una **X** en la parte derecha de la fila correspondiente al medio de pago. Pulsando sobre dicha **X** se eliminará dicho medio de pago.

- Paso 1. Introducir email. Ya sea usuario registrado o un nuevo usuario, en primer lugar debe introducir su email. Si es un usuario registrado, debe introducir además su contraseña. Puede restaurar su contraseña pulsando sobre la opción *He olvidado mi contraseña*. En el punto siguiente de este manual se detalla dicho procedimiento. La introducción del teléfono es opcional.
- Paso 2a. Registrar tarjeta de crédito o débito. En el paso 2 debe registrar una tarjeta de crédito o débito válida. Se permiten tarjetas VISA, Mastercard, Maestro, tanto de crédito como de débito. Debe introducir los 16 dígitos del número de tarjeta seguidos, sin espacios. El CVV/CVV2 consta únicamente de 3 cifras. Si en el reverso de su tarjeta el CVV/CVV2 se muestra con más de 3 dígitos, debe introducir únicamente las 3 últimas. La fecha de caducidad debe introducirse con 2 dígitos para el mes y 4 para el año. Así por ejemplo, para introducir mayo del 2020 debería teclear: *052020*.
- Paso 2b. Firma. Al pulsar en aceptar la aplicación le solicitará una firma. Esta firma es un número de 4 dígitos que puede elegir libremente. Dicho código **NO ES** el PIN de su tarjeta. Es un código que debe introducir y confirmar y se le solicitará cada vez que vaya a realizar una operación con dicha tarjeta. Dicha firma únicamente es válida para la tarjeta indicada. Cada tarjeta que registre es protegida por una firma independientemente, si bien puede usar el mismo código de firma para todas las tarjetas registradas. Dicha firma protege la información de su tarjeta, haciendo imposible el uso de la misma sin haber introducido dicha firma.
- Paso 3. Aceptar condiciones y datos personales (opciones). Debe aceptar las condiciones de uso del servicio marcando el tick correspondiente junto al texto *Acepto las condiciones del servicio*. Opcionalmente, puede aceptar recibir promociones del servicio. Únicamente recibiría promociones de Parkinglibre y sus datos ni su email serán compartidos en ningún caso con terceros. Si introduce sus datos, quedarán registrados en su cuenta de usuario y podrá recibir facturas nominativas por los servicios adquiridos, así como otras ventajas y promociones.

Recuperación de contraseña

En el caso de que sea un usuario registrado y haya olvidado su contraseña, puede establecer una nueva contraseña pulsando sobre la opción *He olvidado mi contraseña* en el primer paso del registro.

Al pulsar sobre dicho texto, el sistema le enviará un email con un enlace. Debe abrir dicho enlace desde el mismo terminal en el que tenga instalado la aplicación. Al abrir dicho enlace en el terminal, la

aplicación se abrirá y le permitirá introducir una nueva contraseña para su cuenta.

Histórico de tiques

Puede consultar el histórico de sus transacciones así como los títulos o compras activas desde el menú *Histórico de tiques*.

El histórico de tiques se divide en dos secciones. En la parte superior aparecerá los tiques o compras activas (tiques, reservas). A continuación aparecerán las compras pasadas.

Puede consultar el detalle de cada operación pulsando sobre la entrada del listado.

Dentro del detalle de cada operación y dependiendo del tipo de servicio al que corresponda dicha operación, aparecerán opciones adicionales:

- *Renovar*. Para aquellos servicios que lo permitan, podrá extender la duración de un tique vigente. En el caso de tiques caducados, puede obtener un nuevo tique con las mismas opciones.
- *Detener*. En aquellos servicios que permiten detener, al pulsar dicha opción se le mostrará una vista con el resumen de la operación que resultaría si detiene el tique en ese momento. Al aceptar, se ajustará la duración y los datos de dicho estacionamiento o servicio y se realizará el reembolso oportuno si corresponde.

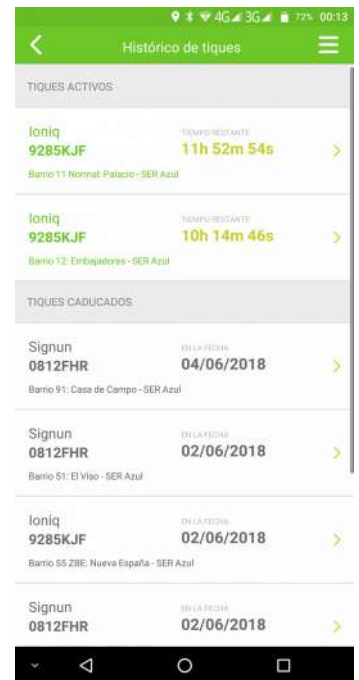


Illustration 10: Histórico de tiques.



Illustration 11: Detalle de tique con posibilidad de renovar.

Pantalla principal

Al iniciar la aplicación se muestra un mapa, con chinchetas indicando las diferentes ubicaciones en las que se ofrecen servicios.

Con la aplicación Parkinglibre puede adquirir sus tiques de estacionamiento regulado (zona azul, zona verde, etc.). En el mapa se muestran las áreas de aplicación de regulación.

Las chinchetas que representan las diferentes ubicaciones pueden mostrarse agrupadas, dependiendo del nivel de zoom del mapa y el número de chinchetas mostradas.

Además de las chinchetas de las ubicaciones, en el centro del mapa aparece una chincheta que representa

su vehículo. Si el gps no le ha ubicado correctamente o desea explorar otras zonas, puede mover el mapa arrastrándolo con el dedo.

Si la chincheta del vehículo se posiciona dentro de una zona de estacionamiento regulado, le aparecerá un bocadillo de texto con la información de ese área. Puede pulsar en el icono de la parte superior derecha del bocadillo para realizar su compra. Si seleccionar una zona cercana al borde del área seleccionada, la aplicación le informará de este hecho y se le solicitará confirmación antes de continuar.

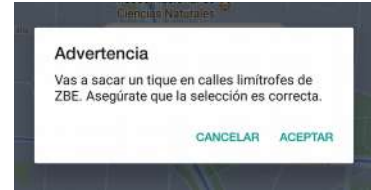


Illustration 12: Ojo, compruebe que la ubicación es correcta.

Además, si pulsa sobre una chincheta, el mapa se centrará sobre ella y ubicará su vehículo sobre dicha posición, mostrando el mencionado bocadillo.

En la parte superior del mapa se muestra si dispone de tiques activos. Si dispone de 1 o 2 tiques activos, se mostrará las matrículas de cada tique y el tiempo restante de cada uno de ellos. Si dispone de más de 2 tiques activos, se mostrará el únicamente el número de tiques activos. Pulsando sobre dicha sección se abre el detalle del tique (en el caso de disponer de un único tique activo) o el histórico de tiques.

Al pie del mapa (parte inferior de la pantalla) puede observar una barra de menú con 3 iconos. Pulsando cada

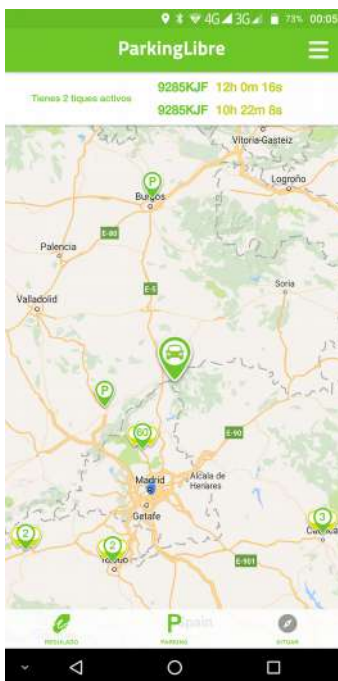



Illustration 13: Mapa con chinchetas agrupadas.








Illustration 14: Vehículo en zona de estacionamiento regulado.

uno de ellos se produce el siguiente efecto:

-  Pulsando sobre el icono de manomonedas, se activa o desactivan las chinchetas

representativas de zonas de estacionamiento regulado (zona azul, zona verde, zona azul zbe, zona verde zbe, zona azul sanitaria, zona azul larga estancia). Si no están activas el resto de chinchetas no se permite desactivar.

-  Pulsando sobre el icono de parking, se activan o desactivan las chinchetas de aparcamientos, tanto reserva como pago de parking en rotación.
-  Brújula. El icono brújula nos permite alternar entre centrar el mapa en la posición detectada por el GPS del terminal (en cuyo caso se muestra la brújula en verde ) o la posición que ha fijado el usuario al desplazar el mapa manualmente (en cuyo caso se muestra la brújula en gris ).
-  Ofertas. En caso de existir promociones u ofertas disponibles para algún servicio, se muestra dicho icono en el menú inferior del mapa. Pulsando sobre este icono se muestra las ubicaciones en las que se ofrecen servicios con promociones disponibles.

Pago de estacionamiento regulado

La aplicación permite obtener tique de estacionamiento regulado de forma cómoda, rápida y sencilla. Puede abonar la tasa correspondiente a este servicio con cualquiera de los medios de pago registrados y para cualquiera de los vehículos que haya dado de alta, siempre que no existan restricciones específicas para algún servicio concreto (p.e., zonas de estacionamiento regulado exclusivas para residentes o tarifas especiales).

Puede realizar el pago para varias ciudades y centros de estacionamiento regulado. Dependiendo de la ciudad, deberá seleccionar barrio, calle y/o tipo de servicio.

Además, debe seleccionar importe, entre el mínimo y el máximo fijado por la correspondiente ordenanza reguladora del Ayuntamiento de Madrid.

Puede consultar un diagrama visual del proceso en el anexo III.

1. Acceda a la vista de Pago Regulado. Para ello tiene dos opciones

1.1. Desde el mapa, si el GPS está activo y ha podido ubicarle correctamente, aparecerá sobre la zona en la que se encuentra, con un bocadillo de texto sobre el mapa. Dicho bocadillo contiene un

botón *manomoned*. Al pulsarlo le llevará directamente a la vista de pago, con la zona indicada seleccionada.

1.2. Acceda a la opción **Pago Regulado** desde el menú principal.

1.2.1. Pulse sobre el primer elemento debajo del texto **Zona** y seleccione **Madrid** del listado de ciudades.

1.2.2. En segundo lugar seleccione el barrio en el que desea estacionar del listado de barrios. Puede introducir el número de barrio o nombre del barrio en el buscador.

2. Pulse sobre el selector de servicio-tarifa. Obtendrá una lista de los servicios disponibles en el barrio previamente seleccionado. Seleccione el servicio deseado (SER Verde, SER Azul, SER Larga Estancia, SER Sanitaria, SER Anulación de denuncia) de la lista de los disponibles.

3. Seleccione las opciones de compra del servicio:

3.1. Seleccione vehículo (si desea cambiar el que aparece seleccionado por defecto) e importe.

3.2. Para seleccionar el importe puede marcar directamente el máximo o el mínimo usando los botones de la parte superior e inferior de la pantalla. También puede seleccionar un importe arrastrando arriba y/o abajo los números del importe de euros y céntimos de forma independientemente. Tras seleccionar el importe, se le indicará la hora de finalización.

4. Pulse el botón aparcar y le aparecerá la pantalla de confirmación con toda la información relativa a la operación a realizar. Es importante recordar que en el caso de que el pago se realice con una tarjeta de crédito o débito, el usuario deberá introducir la firma que en su momento registró junto a dicha tarjeta de crédito o débito. En la vista de confirmación, se le mostrará un resumen completo de la operación que va a realizar. Asegúrese de haber seleccionado correctamente todos los datos. En caso de que necesite corregir algún dato, pulse sobre la flecha hacia la izquierda que aparece en la parte superior izquierda de la pantalla. Puede activar o desactivar las notificaciones de fin de tique marcando el tick que se encuentra junto al texto *Activar Avisos*. Si activa dicha opción, el terminal le avisará cuando falten 5 minutos para el fin del estacionamiento pagado (este tiempo puede variar en algunos servicios).

5. Tras aceptar la operación, se realiza la transacción y se registra su tique en el sistema. Se le muestra la vista detalle de la operación realizada, con el tiempo restante de estacionamiento.

En el caso de que ocurriera algún problema en este proceso, se anula automáticamente el cargo y se le informa en ese mismo instante.

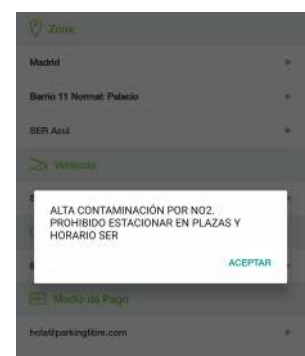


Illustration 15: Protocolo por contaminación activado.

Protocolo contaminación

En caso de que se encuentre activo el protocolo por contaminación, no se podrá obtener tique. Al acceder al menú de pago de estacionamiento regulado y seleccionar Madrid aparecerá un mensaje indicando este hecho.

Vehículos sin emisiones

Si el vehículo registrado es un vehículo con distintivo CERO EMISIONES según la DGT, no necesita abonar tasa para estacionar en zona SER. En caso de acceder a la compra de tique SER y seleccionar un vehículo de dichas características se le informará de este punto.



Illustration 16: Cero emisiones

Anulación de denuncias

Para aquellos centros que permitan la anulación de denuncia esta aparece como un servicio más dentro de los servicios disponibles para un centro o zona regulado.

Anulación de denuncias SER



1. Acceda a la opción **Anulación de denuncias** desde el menú principal. Pulse sobre el primer elemento debajo del texto **Zona** y seleccione **Madrid** del listado de ciudades.
2. Debajo del nombre de la ciudad aparecerá el nombre **Denuncia SER**. En este campo no hay que cambiar nada, el valor que aparece seleccionado es el único disponible.
3. Seleccione vehículo (si desea cambiar el que aparece seleccionado por defecto).

4. Pulse el botón **Anular** y le aparecerá la pantalla de confirmación con toda la información relativa a la operación de anulación a realizar. Es importante recordar que en el caso de que el pago se realice con una tarjeta de crédito o débito, el usuario deberá introducir la firma que en su momento registró junto a dicha tarjeta de crédito o débito. En la vista de confirmación, se le mostrará un resumen completo de la operación que va a realizar.
5. Tras aceptar la operación, se realiza la transacción y se registra su tique en el sistema. Se le muestra la vista detalle de la operación realizada.

En la pantalla de anulación se le solicitará la información necesaria para realizar la anulación. Una vez completados todos los datos y pulsado el botón de pago, se comprobará la denuncia con el sistema de denuncias correspondientes y si la información es correcta y la denuncia anulable, se le mostrará el importe a abonar.

Tenga en cuenta que las denuncias tienen un plazo máximo de anulación. Una vez excedido dicho plazo no pueden ser anuladas desde la aplicación.

Renovar tique SER

Dentro de las limitaciones que impone la regulación SER, puede renovar y extender su tique del servicio de estacionamiento regulado.

Para renovar su tique, siga los pasos siguientes:

1. Acceda al detalle del tique que desea renovar o extender. Puede hacerlo de dos formas:
 - 1.1. Desde el mapa, puede pulsar sobre la barra de información de tiques activos en el que aparece la información resumida del mismo (ver digrama).
 - 1.2. Accediendo al menú principal.
 - 1.2.1. Seleccione *Histórico de tiques*.
 - 1.2.2. Del listado de tiques, seleccione el tique que desea extender o renovar.
2. Una vez en la vista detalle del tique, únicamente tiene que pulsar el botón **Renovar**.
3. Accederá a la misma pantalla de compra de tiques, pero con la información seleccionada (barrio, matrícula y mismo medio de pago usado en el tique original).
4. A partir de ahí, el proceso de compra se completa de la misma forma que una compra normal.

Puede ver el diagram de los pasos a dar en el anexo IV de este manual.

Alerta fin de tique

La aplicación puede avisar con una notificación de que se aproxima el final del tique obtenido.

Para ello, debe activar la opción marcando la casillas correspondiente en la ventana de confirmación de la operación.

Si ha marcado dicha opción, 5 minutos antes de la finalización del tique recibirá una notificación en su teléfono (con sonido y/o vibración, dependiendo de los ajustes de su terminal) y el estado del tique pasará a color naranja.

Puede extender el tique, dentro de las limitaciones establecidas por la rotación forzada, pulsando sobre dicha notificación.

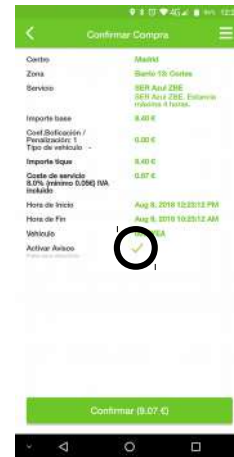


Illustration 18: Opción notificación fin de tique



Illustration 17: Notificación fin de tique

Anexo I. Atención a usuarios

Puede contactar con atención al cliente a través de los siguientes canales:

- Teléfono gratuito **900 82 84 84**, disponible las 24h del día, 7 días a la semana.
- Email soporte@parkinglibre.com.
- Web: <https://parkinglibre.com/contacto>

Desde la aplicación dispone de la opción de acceder a un menú en el puede consultar dicha información, así como escribir a atención al cliente.



Illustration 19: Menú información.

Anexo II. Preguntas frecuentes.

Con el fin de aclarar las dudas más frecuentes de nuestros usuarios hemos decidido recopilar las preguntas más frecuentes que recibimos a través de nuestros canales de soporte y ponerlas a disposición de los mismos.

Estacionamiento regulado

¿Cómo puede recibir una factura?

Habitualmente el coste del servicio de estacionamiento regulado corresponde a una tasa municipal. Por lo tanto, no lleva IVA. La comisión aplicada por el servicio de pago móvil sí repercute IVA, el cual aparece desglosado en la factura que recibirá tras realizar cada operación.

Adicionalmente, recibirá un extracto de movimientos de cuenta del mes vencido los primeros días de cada mes. Si desea que en el extracto aparezcan sus datos fiscales, comuníquese sus datos vía email a nuestro equipo de soporte o registre sus datos a la hora de realizar el alta de su cuenta en la aplicación.

¿Por qué en algunas ciudades se cobra comisión?

En estas ciudades el operador concesionario del servicio no asume el coste de dicho servicio. Por lo tanto, no tenemos otra opción que la de repercutir dichos costes a los usuarios.

Me han multado y tenía tique válido

Si habiendo obtenido tique usando alguno de nuestros servicios su vehículo es denunciado, háganos llegar una copia del boletín de denuncia por email. Nuestro equipo de soporte revisará el caso y gestionará la reclamación en el caso correspondiente.

Anexo III. Diagrama pago estacionamiento regulado.



Anexo IV. Diagrama renovar o extender tique.

