

Condiciones generales

I. Información relevante

1.

FLOYT dispone de una herramienta de búsqueda de precios para ofertas de alquiler de vehículos. Solo se muestran las ofertas de empresas de alquiler de vehículos y proveedores intermediarios (en adelante, “**Oferente de Vehículos de Alquiler**”) disponibles en el momento de realizar una búsqueda. Cabe destacar que FLOYT no dispone de puntos de recogida de vehículos de alquiler local ni ofrece vehículos de alquiler propios. En el marco de la comparación de precios, se muestran exclusivamente las ofertas de Oferentes de Vehículos de Alquiler (empresas que disponen de una flota de vehículos de alquiler y de sus propios puntos de recogida de vehículos de alquiler locales o que trabajan en colaboración con franquiciados) y operadores turísticos (que no disponen de sus propios vehículos de alquiler ni de puntos de recogida y que, o bien contratan los servicios pertinentes a una empresa de vehículos de alquiler, o bien negocian un contrato con un Oferente de Vehículos de Alquiler por su parte tras la prestación del servicio). Si se trata de un Oferente de Vehículos de Alquiler o un operador turístico, y el propio operador turístico (a través de la delegación de un punto de recogida de alquiler local) facilita el vehículo de alquiler o negocia un contrato por su parte, resultarán aplicables las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler.

2.

Cuando el Cliente elija una oferta, puede encomendarle a FLOYT la intermediación en la puesta a disposición de una plataforma para la celebración de un contrato entre el propio cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler. FLOYT actuará en calidad de intermediario en los contratos sobre el alquiler de vehículos y otras actuaciones individuales turísticas. En estos casos, la relación contractual es exclusivamente entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler en cuestión, y FLOYT no es parte de esta relación contractual.

3.

Se aplicarán las Condiciones Generales en el momento de la celebración del contrato. En el marco de la relación contractual entre el Cliente y FLOYT, se aplicarán exclusivamente las Condiciones Generales de FLOYT. Cualesquiera condiciones generales ajenas a las que pueda estar sujeto el Cliente que resulten contradictorias o divergentes con las Condiciones Generales de FLOYT no pasarán a formar parte del objeto del contrato.

4.

Los Clientes pueden consultar las Condiciones del contrato en cualquier momento, ya sea en el presente documento o en Internet, en www.floyt.com/terminos-y-condiciones, y almacenarlas en su dispositivo. Las Condiciones Generales estarán disponibles en español e inglés.

II. Objeto del contrato

1.

FLOYT ofrece una comparación de precios entre Oferente de Vehículos de Alquiler importantes. FLOYT no garantiza la inclusión de todos los Oferentes de Vehículos de Alquiler existentes en el mercado en la comparación de precios.

La clasificación de resultados de búsqueda se efectúa fundamentalmente con arreglo al precio (con preferencia de la oferta más económica). Únicamente las ofertas categorizadas como «Populares en» y/o «Todo incluido» quedan clasificadas en función de otros motivos, además del precio más económico, siendo estos la popularidad entre los demás Clientes (ofertas populares en el país de destino correspondiente) y el precio más económico y con mejor reseña. Estas se distinguen del resto de ofertas por los colores utilizados en su presentación. FLOYT no permite a los Oferentes de Vehículos de Alquiler obtener una mejor clasificación en las búsquedas mediante la realización de pagos. Puede consultar un resumen de todas las Condiciones Generales de los Oferentes de Vehículos de Alquiler incluidos en la siguiente página: www.floyt.com/terminos-y-condiciones

2.

El Cliente tiene la posibilidad de realizar una reserva de una oferta de un vehículo de alquiler a través de FLOYT con un Oferente de Vehículos de Alquiler, o guardar dicha oferta para reservarla más adelante. Cuando el Cliente realice una reserva de una oferta realizada por un Oferente de Vehículos de Alquiler, el contrato se perfeccionará exclusivamente entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler correspondiente, sin que pueda considerarse a FLOYT como parte de dicho contrato. FLOYT actuará únicamente en calidad de intermediario en el contrato correspondiente. Aun cuando el Cliente desee modificar una reserva vigente y se dirija a este respecto a FLOYT, FLOYT actuará únicamente en calidad de intermediario. El Oferente de Vehículos de Alquiler será responsable, en calidad de parte del contrato, del cumplimiento del servicio (por lo general, la facilitación de un vehículo de alquiler u otros servicios relacionados) y de la emisión de una factura. Debido a que el servicio de FLOYT es gratuito para el cliente, FLOYT puede emitir facturas. Las facturas se deberán solicitar directamente a los Oferentes de Vehículos de Alquiler. Como servicio adicional y voluntario, FLOYT puede ofrecer asistencia en la comunicación de la solicitud de la factura, sin esto significar, que tenga FLOYT responsabilidad sobre la emisión de la misma.

FLOYT advierte que los Oferentes de Vehículos de Alquiler cuyas ofertas pueden encontrarse mediante la búsqueda de precios son exclusivamente empresas debidamente registradas como personas jurídicas. FLOYT no intermediará en contratos con Oferentes de Vehículos de Alquiler particulares que presten servicios en calidad de personas físicas. Ningún Oferente de Vehículos de Alquiler es una empresa sobre la que FLOYT ostente control alguno con arreglo a lo dispuesto por del § 15 AktG (Ley alemana de sociedades anónimas). FLOYT no supervisa ni es responsable del cumplimiento de las obligaciones del Oferente de Vehículos de Alquiler (en especial de la facilitación de vehículos a los Clientes). Tal como se describe anteriormente, FLOYT limita sus actividades en relación con los contratos celebrados entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler al ofrecimiento de una plataforma en la que las partes puedan celebrar los mismos.

3.

Al rellenar los campos del formulario y llevar a cabo el proceso de reserva, el Cliente encomienda a FLOYT intermediar en la celebración de un contrato con el Oferente de Vehículos de Alquiler elegido por el Cliente. A tal objeto, y como paso previo a dicha intermediación, se celebrará entre el Cliente y FLOYT un contrato de intermediación que resultará gratuito para el Cliente. Para la celebración del mismo, el Cliente está obligado a facilitar su nombre completo y exacto. El Oferente de Vehículos de Alquiler elegido abonará a FLOYT una remuneración a modo de comisión por la asistencia al Cliente en la intermediación una vez devuelto el vehículo de alquiler. Esto no implica un aumento del precio del alquiler para el Cliente. El Cliente recibirá una confirmación de solicitud de reserva en cuanto esta se haya completado. Dicha confirmación no supone un contrato con el Oferente de Vehículos de Alquiler, sino únicamente una primera confirmación de que se ha enviado la solicitud al Oferente de Vehículos de Alquiler. Además, la finalización del proceso de reserva supone una solicitud de aceptación de la oferta realizada por el Oferente de Vehículos de Alquiler para celebrar un contrato, que quedará condicionada a la confirmación de la misma por parte del Oferente de Vehículos de Alquiler. El contrato quedará perfeccionado únicamente cuando el Oferente de Vehículos de Alquiler confirme la solicitud de aceptación de dicha oferta enviada por el Cliente. El Oferente de Vehículos de Alquiler confirmará la solicitud de aceptación de la oferta al enviar al Cliente una confirmación de reserva en forma de comprobante (en adelante la “**Confirmación de Reserva**”). Dicho envío puede efectuarse directamente o bien el Oferente de Vehículos de Alquiler puede encomendarle a FLOYT que le remita el comprobante al Cliente. Adicionalmente, el Cliente encomienda a FLOYT la recepción de la Confirmación de Reserva enviada por el Oferente de Vehículos de Alquiler en su nombre. En este caso, el contrato se perfeccionará mediante el envío de la Confirmación de Reserva a FLOYT. Si el Oferente de Vehículos de Alquiler no realiza la Confirmación de Reserva en 72 horas, se considerará que la Confirmación de Reserva no se ha realizado por el Oferente de Vehículos de Alquiler por falta de disponibilidad del vehículo o servicio ofertado, y se informará de inmediato al Cliente.

En caso de que el comprobante no se presente en el momento de recogida del vehículo de alquiler, se podrá denegar la entrega del vehículo de alquiler. Al realizar el proceso de reserva, el Cliente está obligado a facilitar una dirección de correo electrónico activa que revise con frecuencia (incluida la carpeta de SPAM). Según la configuración del *software* del correo electrónico o de los ajustes de SPAM del proveedor del correo electrónico, puede ser que los mensajes no puedan enviarse a dicha dirección de correo electrónico. Tanto el Oferente de Vehículos de Alquiler como FLOYT asumen la responsabilidad sólo por el envío del comprobante, no respecto de la recepción del mismo. En caso de que el Cliente no haya recibido el comprobante en 5 días laborables desde la reserva a más tardar, el Cliente estará obligado a ponerse en contacto con el servicio al cliente de FLOYT para resolver los problemas de recepción.

4.

Según el caso particular, el Cliente tiene, en el marco del proceso de reserva, la posibilidad de solicitar accesorios o servicios adicionales particulares en la reserva, como por ejemplo un vehículo con sistema de navegación o con asientos infantiles.

A este respecto, cabe distinguir entre los accesorios con solicitud vinculante y los accesorios adicionales con solicitud no vinculante (cuya solicitud se realiza en forma de simple consulta de disponibilidad no vinculante) conjuntamente los "**Accesorios**". Algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler ofrecen la posibilidad de reservar accesorios con solicitud vinculante. En este caso, estos se mostrarán en la indicación del precio durante el proceso de reserva. Si el Cliente elige Accesorios, el precio del alquiler aumentará de manera correspondiente. Sin embargo, a este respecto cabe tener en cuenta que el Oferente de Vehículos de Alquiler no cobrará a distancia los Accesorios, sino que se deberán pagar *in situ*. A este respecto, se puede encontrar una indicación del precio desglosado de los Accesorios en la página de resumen de la reserva en la que aparecerán resumidos todos los detalles importantes una vez más antes del término de la reserva. Del mismo modo que con el contrato principal, el contrato entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler con respecto a los Accesorios cuando el Oferente de Vehículos de Alquiler o FLOYT lo confirmen por escrito por orden del Oferente de Vehículos de Alquiler. Según la disponibilidad, puede ser que los Accesorios no se confirmen o al menos no en su totalidad. En este caso, no se suprime la vinculación con el contrato principal. Por supuesto, el Cliente tiene, dentro del plazo de cancelación, la posibilidad de cancelar la reserva sin costes adicionales en caso de que los Accesorios no se confirmen.

Algunos Oferente de Vehículos de Alquiler no ofrecen la posibilidad de reservar Accesorios de manera vinculante. En este caso, en el marco del transcurso de la reserva, como norma general se presentan los Accesorios ofertados, aunque sin indicaciones de precio. El Cliente puede elegirlos, pero no se realizará ninguna reserva de los mismos. La información sobre el interés del Cliente en los Accesorios se remitirá únicamente con fines informativos al Oferente de Vehículos de Alquiler.

5.

El Cliente está obligado a comprobar inmediatamente si la Confirmación de Reserva que se le ha transmitido es correcta y a indicarle los posibles errores al Oferente de Vehículos de Alquiler con el que se ha efectuado la reserva.

6.

La obligación contractual de FLOYT con el Cliente se limita a la debida intermediación para la puesta a disposición de una plataforma a través de la cual el Cliente pueda celebrar el contrato con el Oferente de Vehículos de Alquiler. FLOYT indica que siempre se podrá reservar tan solo el tipo de vehículo, no un modelo concreto de un fabricante concreto. Debido a ello, no puede, por ejemplo, comunicarse concretamente si el vehículo será todoterreno, qué tamaño de maletero tiene o cuántas piezas de equipaje pueden cargarse. En caso de que el Cliente tenga necesidades especiales (por ejemplo, que necesite un vehículo concreto, viajes que impliquen conducir fuera de carreteras o cargar un número concreto de piezas de equipaje), el Oferente de Vehículos de Alquiler tendrá que confirmarlas por escrito antes de la Confirmación de Reserva. El cumplimiento del servicio en relación con estas características especiales no forma parte de las obligaciones contractuales de FLOYT.

En caso de que el Cliente firme contratos adicionales *in situ* al recoger el vehículo de alquiler (por ejemplo, una ampliación de la cobertura del seguro), estos no requerirán

la intermediación de FLOYT ni serán objeto del contrato de intermediación aquí regulado. Las ampliaciones de la cobertura del seguro se ofrecen *in situ* con frecuencia en los puntos de recogida de vehículos de alquiler. FLOYT indica que la firma de dichas ampliaciones de la cobertura del seguro/exención de responsabilidad (CDW) no es necesaria y, por tanto, se trata de una elección personal del Cliente. FLOYT recomienda expresamente que el Cliente examine las valoraciones del Oferente de Vehículos de Alquiler y de sus socios locales (a los que se menciona en todas las ofertas) antes de tomar ninguna decisión a este respecto. Para ello, el Cliente puede recurrir tanto a las valoraciones recopiladas por FLOYT como a las plataformas de valoraciones independientes.

7.

FLOYT indica que los contratos con los Oferentes de Vehículos de Alquiler, sobre todo cuando se trata del alquiler de vehículos en el extranjero, suelen estar sujetos al Derecho internacional, mientras que el contrato de intermediación entre el Cliente y FLOYT está sujeto al Derecho español. En relación con esto, cabe señalar especialmente que el alcance de la cobertura del seguro/exención de responsabilidad (CDW) a menudo se guía por las disposiciones legales y las costumbres del país en el que entrega el vehículo de alquiler. Tanto el alcance de la cobertura del seguro/exención de responsabilidad (CDW) como las limitaciones (por ejemplo, la exención de la responsabilidad en materia de daños en los cristales y los bajos y los accidentes graves provocados por una negligencia) pueden diferir de la normativa española. La información facilitada por el Oferente de Vehículos de Alquiler resulta crucial para los detalles del alquiler y sus condiciones. Además, FLOYT indica que algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler tienen ofertas «sin franquicia o «con reembolso de la franquicia en las que, al principio, existe una franquicia a ser abonada por el Cliente en caso de daños, pero estas quedan excluidas debido a que el Oferente de Vehículos de Alquiler reembolsa la franquicia en caso de siniestro. En caso de siniestro, puede suceder en ciertos casos que, al principio, el Cliente debe abonar un anticipo y después solicitar un reembolso al Oferente de Vehículos de Alquiler. Los detalles figuran en las condiciones de alquiler de la oferta correspondiente y/o en las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler. En relación con esto, FLOYT indica que a este respecto aplicarán los plazos de entrega y las disposiciones de la documentación necesaria especificadas en las Condiciones Generales de los Oferentes de Vehículos de Alquiler. En caso de accidente o daños, la mayoría de los puntos de alquiler locales disponen de un seguro o eximen de responsabilidad al Cliente (el denominado **“CDW”** o **“Collision Damage Waiver”**, que significa una renuncia de responsabilidad por daños por colisión. Si el vehículo dispone de un seguro a todo riesgo (o de un seguro CDW), esto constará en las condiciones de alquiler y en las Condiciones Generales del Oferente. Si existe alguna duda, el Cliente puede contactar antes de la reserva con nuestro servicio de atención al cliente enviando un correo a info@order.floyt.com. Cabe tener en cuenta que el alcance de la cobertura del seguro/CDW está sujeto a las limitaciones específicas de cada país. Así, por ejemplo, esta puede excluir parcialmente la negligencia grave en el extranjero.

Además, en relación con esto, FLOYT indica que algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler, en caso de siniestro, cobran unos gastos de gestión que asumirá

parcialmente el Cliente a pesar de la firma de un seguro/exención de responsabilidad (CDW) sin franquicia, es decir, con reembolso de las cuotas. Podrá encontrar más detalles en las condiciones de alquiler de la oferta correspondiente y/o en las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler.

8.

FLOYT indica que el precio señalado por el Oferente de Vehículos de Alquiler incluye el impuesto sobre el valor añadido, por lo que se trata de un servicio sujeto a impuestos sobre el volumen de negocios. En relación con esto, cabe indicar que los servicios en el sector turístico están sujetos parcialmente a un tipo de gravamen reducido y, dado el caso, se presenta por separado una referencia al correspondiente impuesto sobre el valor añadido. Para pedir más información sobre los detalles de facturación e impuestos, los Clientes deben contactar directamente con el Oferente de Vehículos de Alquiler correspondiente.

Al reservar vehículos de alquiler fuera de la zona del euro, puede suceder que el alquiler no se cobre en euros sino en la moneda local. En este caso, el precio correspondiente se mostrará en primer lugar en la moneda local en el resumen de los resultados de búsqueda. Para orientar al Cliente, también se efectuará la conversión del precio del alquiler a euros. Como el tipo de cambio está sujeto a fluctuaciones, las conversiones se efectuarán sin garantía. Para la reserva, solo el precio indicado en la moneda local es vinculante. Además, FLOYT indica que, al celebrarse los contratos en una moneda extranjera, pueden tener lugar fluctuaciones monetarias entre la fecha de la reserva y el pago. Esto también afecta, dado el caso, al reembolso de pagos por anulación o al reintegro de fianzas.

9.

En caso de que, en el marco del anuncio de resultados de búsqueda, existan ofertas con etiquetas especiales (por ejemplo, «mejor oferta» o «buen seguro/CDW» o «recomendado a partir reservas anteriores»), estas no son resultado de una evaluación individual. Las etiquetas se determinan con ayuda de un algoritmo que compara distintos parámetros de la oferta y, en el caso de los usuarios que han iniciado sesión, su historial de búsqueda. También puede suceder que las necesidades individuales del cliente respecto a un seguro o una oferta general difieran de los resultados de ponderación del algoritmo. Solo la información especificada en las condiciones de alquiler es vinculante; las ofertas que portan etiquetas especiales (como por ejemplo "mejor relación calidad-precio") no ofrecen garantías conforme a las expectativas subjetivas del usuario. Asimismo, tampoco se trata de una recomendación de reserva hecha por FLOYT al cliente particular.

10.

FLOYT indica en el siguiente punto: FLOYT ha negociado condiciones especiales para el Cliente de FLOYT en algunos puntos importantes. Estas condiciones especiales difieren de las condiciones normales del Oferente de Vehículos de Alquiler. En caso de que las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler aún no se hayan actualizado e incluyan regulaciones en este sentido que difieran de las condiciones especiales presentadas a continuación, prevalecen las siguientes condiciones especiales:

a) FLOYT otorga al Cliente un derecho de cancelación de hasta 36 horas antes de la recogida del vehículo de alquiler (véanse estas condiciones detalladas en el apartado V). En caso de que las condiciones de alquiler o las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler prevean un plazo de cancelación superior, prevalece la regulación del apartado V.

b) FLOYT ha acordado con los Oferente de Vehículos de Alquiler que las tasas aeroportuarias deberán estar incluidas en el precio final indicado. Sin embargo, en caso de que se cobre una tasa *in situ* al recoger el vehículo en la oficina de la empresa de alquiler, puede deberse a que el Oferente de Vehículos de Alquiler no haya comunicado estas condiciones especiales al punto de recogida del alquiler. FLOYT pide a los Clientes que, tras abonar dicha tasa *in situ*, pidan un recibo de la tasa adicional y se lo envíen a FLOYT. A continuación, FLOYT se lo remitirá al Oferente de Vehículos de Alquiler y requerirá que reembolse la tasa cobrada que contraviene el acuerdo.

11.

FLOYT advierte que, en la mayoría de los casos, el Oferente de Vehículos de Alquiler exigirá una tarjeta de crédito *in situ* para el depósito de la fianza (en los casos de alquiler de vehículos de alta gama, a veces se exigen dos tarjetas). Para autorizar la fianza, se podrá exigir la presentación física de la tarjeta y solicitar un PIN. La tarjeta debe estar siempre a nombre del arrendatario principal. VisaElectron, Maestro u otras tarjetas de débito, así como las denominadas «tarjetas prepago», no suelen aceptarse, incluso aunque se puedan usar para abonar el pago al efectuar la reserva. Si los Clientes desean utilizar este tipo de tarjeta para depositar la fianza, el promotor y la oficina de alquiler local deben confirmar previamente la aceptación de la tarjeta por escrito y dicha confirmación debe mostrarse en el momento de la recogida. En caso contrario, podría negarse la entrega del vehículo de alquiler. Podrá encontrar más detalles en las condiciones de alquiler de la oferta correspondiente y/o en las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler. En caso de que el Cliente no tenga a su disposición una tarjeta de crédito válida o no esté seguro de si los fondos serán suficientes, está obligado a ponerse en contacto con el Oferente de Vehículos de Alquiler antes de la recogida para evaluar si existe alguna alternativa para el depósito de la fianza. FLOYT también advierte que el importe de la fianza no solo depende del tipo de vehículo, sino también del vehículo concreto de que se trate. El importe de la fianza puede sobrepasar de manera significativa el precio del alquiler, en especial en el caso de los vehículos de alta gama. Como la asignación de un vehículo concreto no se puede concluir en el momento de la reserva, FLOYT recomienda consultar al Oferente de Vehículos de Alquiler el importe de la fianza antes de la recogida y asegurarse de que la tarjeta de crédito dispone de los fondos correspondientes. En caso de que se facilite el importe de la fianza en el transcurso de la reserva, debe considerarse tan solo como una cifra orientativa.

a) Con el trasfondo de la pandemia mundial de COVID-19, la entrega y la devolución del vehículo de alquiler en particular podrían estar sujetas a disposiciones legales u operativas adicionales. Infórmese sobre las regulaciones higiénicas y de acceso motivadas por la COVID-19 que deben cumplirse durante la recogida y la devolución del vehículo de alquiler con la debida antelación, poniéndose en contacto con el Oferente de Vehículos de Alquiler. Tenga en cuenta que FLOYT no puede facilitarle

ninguna información sobre las regulaciones locales. En caso de que las condiciones para la recogida no se cumplan, tiene usted la posibilidad de cancelar la reserva de manera gratuita dentro del plazo de cancelación (véase la información al respecto en el apartado V).

12.

Los detalles del vehículo de alquiler se encuentran en las condiciones de alquiler de la oferta seleccionada por el Cliente y proporcionadas por el Oferente de Vehículos de Alquiler correspondiente. Estas están disponibles tanto durante la comparación de precios como durante la reserva, y han sido aceptadas por el cliente. Las condiciones de alquiler de la oferta seleccionada por el Cliente presentan, junto con las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler, la base contractual esencial del contrato celebrado entre Cliente y Oferente de Vehículos de Alquiler. FLOYT informa al Cliente de que el conocimiento de las condiciones de alquiler es imprescindible. En las condiciones de alquiler no solo se especifica detalladamente qué tipo de coche se alquilará y qué cobertura de seguro/exención de responsabilidad (CDW) habrá, sino que en ellas también constan condiciones y limitaciones importantes.

- Así, algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler cobran un suplemento si se registra como conductor un «conductor joven» (generalmente las personas menores de 26 años) o si este se registra como conductor adicional de un conductor principal (esto se conoce como «tasa por conductor joven»). Por tanto, los Clientes están obligados, en el momento de reservar como conductores adicionales, a asegurarse de que el conductor y, dado el caso, el conductor adicional, cumplen los términos de las condiciones de alquiler (con especial atención a la edad y al período de tiempo de posesión del carné de conducir). En caso de que el conductor o el conductor adicional esté en posesión del carné de conducir desde hace menos de 5 años, los Clientes deberán verificar antes de la reserva si las condiciones de alquiler o las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler imponen requisitos respecto al período de tiempo mínimo en posesión del carné de conducir.
- Además, FLOYT informa al Cliente de que cruzar las fronteras de la región o país donde se alquila el vehículo no siempre está permitido; por tanto, se recomienda al Cliente que consulte antes de reservar si está permitido cruzar fronteras, con el vehículo de alquiler y pedir una confirmación por escrito tras la reserva. Podrá encontrar más detalles en las condiciones de alquiler de la oferta correspondiente y/o en las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler.
- Los Oferentes de Vehículos de Alquiler se reservan el derecho de volver a alquilar el vehículo de alquiler si este no se recoge a tiempo. En relación con esto, FLOYT informa al Cliente de que facilitar un número de vuelo en el momento de la reserva no significa que el Oferente de Vehículos de Alquiler tenga el vehículo a disposición durante más tiempo si dicho vuelo ha sido retrasado por cualquier motivo. Esto debe tenerse en cuenta al especificar la hora de recogida durante la reserva. Además, el Cliente debe ponerse en contacto de inmediato con el Oferente de Vehículos de Alquiler y con el punto de recogida local para advertir de un retraso en la recogida. El nombre del punto de recogida local se encuentra normalmente en el comprobante del Oferente de Vehículos de Alquiler. También una devolución anticipada puede suponer gastos adicionales (debido a que los

puntos de recogida de alquiler locales a menudo disponen de unas plazas de aparcamiento limitadas).

- Algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler que ofrecen ofertas con kilometraje ilimitado exigen que se examine el vehículo de alquiler en un punto de recogida tras recorrer un kilometraje concreto o incluso que realice un cambio de vehículo.
- Una recogida en el aeropuerto (aparcamiento del aeropuerto) puede significar, en algunos puntos de recogida, que se efectuará un traslado al aparcamiento dentro o en las proximidades del recinto del aeropuerto.
- Los puntos de recogida en la terminal incluyen ofertas en el edificio de la terminal cercana a la estación, como «Meet & Greet», en las que un trabajador del punto de recogida local recoge al Cliente a su llegada en un lugar indicado. A este respecto, cabe tener en cuenta que, sobre todo en las ofertas de «Meet & Greet», solo se podrá efectuar la entrega en caso de retraso del vuelo indicado por el Cliente durante la reserva si el Cliente ha informado con la debida anticipación a la oficina del punto de recogida y ha acordado una nueva hora de entrega. Además, los Clientes deberán tener en cuenta las indicaciones de las condiciones de alquiler. En el caso de las ofertas de «Meet & Greet» o servicios de *shuttle*, se recomienda ante todo ponerse en contacto con la oficina de alquiler local para acordar los detalles logísticos (por ejemplo, los horarios de salida de los autobuses o *shuttle*). La información de contacto se le facilitará en el comprobante o a través del Oferente de Vehículos de Alquiler.
- Por motivos fiscales, en algunos países (por ejemplo, Dinamarca y Estados Unidos) se ofrecen unos plazos concretos solo para turistas que no sean residentes en el país. En caso de que el Cliente sea residente en el país, el Oferente de Vehículos de Alquiler o la oficina de alquiler local podrían negar la entrega del vehículo de alquiler o efectuar cargos adicionales.
- En principio, llevar animales domésticos en los vehículos no está permitido. En caso de que el Cliente tenga previsto llevar animales domésticos, se recomienda consultar si está permitido antes de reservar y pedir una confirmación por escrito.
- No todos los Oferentes de Vehículos de Alquiler permiten trasladar el vehículo de alquiler en ferri. En caso de que el Cliente tenga previsto trasladarse en ferri, se recomienda consultar si está permitido antes de reservar y pedir una confirmación por escrito. Además, FLOYT informa al Cliente de que esto puede acarrear costes adicionales.
- En caso de que el Cliente alquile un vehículo de alquiler del tipo «Furgoneta», FLOYT informa al Cliente de que algunos vehículos a menudo no disponen de número de registro de automóvil, que puede haber vigentes unas condiciones de seguro especiales, que los viajes al extranjero a menudo no están permitidos y, en algunos casos, que no todos los carnés de conducir permiten la conducción de ciertos vehículos. Podrá encontrar más detalles en las condiciones de alquiler de la oferta correspondiente y/o en las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler. Si existe alguna duda, se recomienda aclararla antes de la completar la reserva.
- Al elegir la hora de alquiler y devolución, deberán tenerse en consideración los horarios de atención del punto de recogida y los posibles tiempos de espera, y contar con posibles retrasos en los controles de seguridad del aeropuerto y del traslado.

- Los vehículos de alquiler que se entregan en puntos de recogida locales no tienen necesariamente una matrícula local, aunque cumplirán con la normativa aplicable a este respecto.
- Algunos Oferentes de Vehículos de Alquiler exigen obligatoriamente el envío de un informe policial o denuncia en caso de daños o robo del vehículo. Los detalles se encuentran en las condiciones de alquiler aplicables a cada vehículo ofertado, las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler y, dado el caso, las condiciones del seguro. Además, se indica que, en los casos de accidentes por culpa ajena, la tramitación del siniestro puede durar más tiempo, ya que debe tramitarse de manera diferente.

FLOYT ofrece la posibilidad de buscar palabras clave en las condiciones de alquiler de cada vehículo ofertado dispuestas por los Oferentes de Vehículos de Alquiler correspondientes. Sin embargo, puede suceder que, por ejemplo, por efecto de traducciones poco habituales, los conceptos no se puedan encontrar mediante la búsqueda de palabras clave. El hecho de que exista una función de búsqueda no exime al Cliente, por tanto, de la necesidad de leer las condiciones de alquiler al completo.

Durante el proceso de reserva, FLOYT ofrece a los clientes que recojan un vehículo de alquiler en el aeropuerto la opción de facilitar su número de vuelo. FLOYT remitirá esta información al Oferente de Vehículos de Alquiler. A este respecto, FLOYT informa al Cliente de que facilitar el número de vuelo no implica automáticamente que el Oferente de Vehículos de Alquiler ponga el vehículo de alquiler a disposición del Cliente por tiempo adicional en caso de retraso o cancelación del vuelo. El punto anterior queda recogido en todo caso en las condiciones de alquiler y las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler.

13.

En caso de que el vehículo se ofrezca con neumáticos de invierno, se tratará de neumáticos adaptados a las exigencias de la ley del país correspondiente. A este respecto, puede tratarse también de neumáticos M+S (“*Mud and Snow*” que a veces también reciben el nombre de neumáticos de invierno), en caso de que la ley lo permita.

14.

FLOYT indica que los Oferentes de Vehículos de Alquiler cuyas ofertas estén listadas se dirigen en primer lugar a Clientes residentes en la Unión Europea. También es posible, como norma general, hacer reservas a Clientes con residencia fuera de la Unión Europea. Sin embargo, esto puede conducir a un cambio en las condiciones o a limitaciones adicionales en casos concretos. Los Clientes deben leer con especial atención las condiciones de alquiler y contactar con el servicio de atención al cliente para informarse sobre las posibles limitaciones.

15.

Los Clientes están obligados a demostrar que cumplen las condiciones necesarias para acceder a determinados puntos de recogida. De manera aislada, hay puntos de recogida en los que existen limitaciones de acceso (por ejemplo, el acceso a un punto de recogida que se encuentra en una terminal de vuelo puede limitarse a los pasajeros con un vuelo de llegada o de salida ese mismo día).

III. Responsabilidad y garantía

1.

FLOYT intermediará en la puesta a disposición de su plataforma para facilitar la contratación con el Oferente de Vehículos de Alquiler elegido por el Cliente. La elección del Oferente de Vehículos de Alquiler y la ejecución de los servicios (normalmente, facilitar el vehículo de alquiler) no son obligación o función de FLOYT en absoluto. FLOYT no es responsable de la celebración del contrato entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler. Respecto a esto, FLOYT se remite expresamente a las Condiciones Generales del Oferente de Vehículos de Alquiler.

2.

En cuanto a los datos de los vehículos de alquiler y de los contratos de alquiler, FLOYT muestra la información facilitada por el Oferente de Vehículos de Alquiler a FLOYT. La búsqueda de precios tiene lugar en tiempo real. Esto significa que, para la introducción de parámetros como el punto de recogida y la duración del alquiler, se envía una consulta a numerosos Oferentes de Vehículos de Alquiler, que reenviarán alrededor de cientos de resultados de búsqueda en cuestión de unos pocos segundos. FLOYT no puede evaluarlos antes de presentarlos, y limita su tarea a una comparación de precios en representación de las ofertas de los distintos Oferente de Vehículos de Alquiler. Por tanto, no existe ninguna garantía de la veracidad y la vigencia de estos datos. En particular, FLOYT no se responsabiliza de la disponibilidad de vehículos de alquiler en el momento de la reserva.

3.

En caso de que FLOYT respalde a los Clientes en el cumplimiento de cualesquiera garantías aplicables ante el Oferente de Vehículos de Alquiler, no se realizará en ningún caso como un deber jurídico o una obligación contractual, sino como una característica del servicio. FLOYT no es parte contratante del acuerdo entre el Cliente y el Oferente de Vehículos de Alquiler, no facilita vehículos de alquiler ni participa en la entrega del vehículo. Por tanto, es el Oferente de Vehículos de Alquiler quien debe establecer los derechos de garantía de los Clientes (siempre y cuando estos no afecten a la intermediación) y, por tanto, son los Clientes quienes deben solicitarlos. Como servicio especial en casos concretos, FLOYT se ofrece a remitir al Oferente de Vehículos de Alquiler las reclamaciones que se le transmitan por parte de los Clientes. En caso de que esto suceda, será por petición expresa del Cliente. En caso de que FLOYT indique, por ejemplo, que una reclamación tiene pocas probabilidades de éxito de acuerdo con las circunstancias del caso concreto, dicha indicación tan solo se considera una opinión motivada por la experiencia y en ningún caso una recomendación sobre cómo actuar. Especialmente, FLOYT se reserva el derecho de no cumplir con el reenvío de reclamaciones mencionado anteriormente como una característica del servicio en caso de producirse exigencias manifiestamente injustificadas, y a remitir al Cliente directamente al Oferente de Vehículos de Alquiler con el que hubiera celebrado el contrato.

En caso de que el Cliente contacte con FLOYT y comunique problemas (por ejemplo, en caso de accidente o al recoger el vehículo de alquiler), FLOYT remitirá la información al Oferente de Vehículos de Alquiler, que a continuación, dependiendo de cada caso, lo confirmará o proporcionará información adicional al respecto. En caso de que el Oferente de Vehículos de Alquiler lo confirme, se comunicará dicha

información por escrito (normalmente por correo electrónico) ya sea directamente por parte del Oferente de Vehículos de Alquiler o por parte de FLOYT por encargo del Oferente de Vehículos de Alquiler.

En caso de que se produzcan problemas (especialmente en el marco de la recogida, el uso o la devolución del vehículo), FLOYT recomienda al Cliente que compruebe, en la medida en que esté permitido, si puede documentar dichos problemas (por ejemplo, con fotos del punto de recogida cerrado o una transcripción de una conversación mencionando el nombre de los trabajadores del Oferente de Vehículos de Alquiler implicados). Respecto a esto, FLOYT informa al Cliente de que, en general, no está permitido hacer fotografías o grabar vídeos o archivos de sonido de personas que no han dado su consentimiento. Además, en algunas zonas existen limitaciones respecto a las fotografías o vídeos correspondientes que se puedan tomar en ellas (por ejemplo, en un aeropuerto).

4. FLOYT asume la responsabilidad de manera ilimitada de posibles daños por dolo y por negligencia grave, también cuando estos se produzcan por parte de terceros implicados indirectamente en los servicios prestados por FLOYT. En caso de incumplimiento negligente y grave de una obligación principal o de una obligación auxiliar cuyo incumplimiento ponga en riesgo el logro de la finalidad del contrato, o cuyo cumplimiento sea esencial para la apropiada aplicación del contrato, y en cuyo cumplimiento podría confiar razonablemente el Cliente (Obligación esencial), la responsabilidad de FLOYT se limitará a los daños típicos según el contrato y previsibles en el momento de la celebración del contrato. FLOYT no acepta responsabilidad por incumplimiento negligente de obligaciones que no sean obligaciones esenciales. Las exenciones y limitaciones de responsabilidad antedichas carecerán de validez en casos de dolo, aplicación de una garantía y en casos de responsabilidad por daños que resulten en muerte o lesiones corporales. La carga de la prueba no recae en el cliente en este caso.

IV. Condiciones de pago en caso de promociones especiales y cobros de agencia

1.

En principio, los pagos se realizan siempre al Oferente de Vehículos de Alquiler y, en caso de que se hayan reservado accesorios y/o servicios adicionales, a la oficina de alquiler local. FLOYT no cobra ninguna cantidad en calidad de intermediario, sino que transmite los datos de pago facilitados por el Cliente por encargo del mismo al Oferente de Vehículos de Alquiler en el marco de la intermediación.

2.

FLOYT tan solo podrá otorgar validez a las demandas correspondientes que puedan ejercitarse ante el Cliente en caso de promociones especiales de FLOYT y en casos en los que el Oferente de Vehículos de Alquiler no pueda efectuar el cobro. FLOYT envía al Cliente el precio del vehículo de alquiler reservado tras la Confirmación de Reserva por parte del Oferente de Vehículos de Alquiler. El precio debe abonarse en 5 días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura mediante transferencia bancaria a la cuenta de SilverTours GmbH. Si el Cliente se demora en el pago,

FLOYT tiene derecho a solicitar la cancelación de la reserva al Oferente de Vehículos de Alquiler tras el vencimiento de un plazo de prórroga razonable.

V. Gastos por cancelación y cambio de reserva

1.

Si el Cliente cancela la reserva hasta 36 horas antes de la recogida, FLOYT asume los gastos por cancelación y cambio de reserva del Oferente de Vehículos de Alquiler, siempre que este cobre gastos por cancelación y cambio de reserva. La condición anterior también tendrá validez si las condiciones de cancelación del Oferente de Vehículos de Alquiler correspondiente son diferentes y permiten, por ejemplo, una cancelación gratuita solo si esta se produce 72 horas antes de la recogida. En el caso de cancelaciones 36 horas antes del momento de la recogida del vehículo de alquiler, tendrán validez las disposiciones correspondientes del Oferente de Vehículos de Alquiler. Dichas disposiciones se pueden consultar en las Condiciones Generales correspondientes del Oferente de Vehículos de Alquiler en www.floyt.com/terminos-y-condiciones

2.

Solo es posible cancelar haciendo uso del sistema en línea (véase el apartado V.3). No es posible cancelar por teléfono o correo electrónico. El Cliente es responsable de la puntualidad a la hora de realizar el proceso de cancelación.

3.

La cancelación se efectúa mediante la activación del enlace que figura en la confirmación de recepción de la reserva o en la notificación de Confirmación de Reserva. Si se activa dicho enlace y se facilita la fecha de nacimiento que figura en la reserva, se podrá cancelar la reserva. También es posible cancelar desde la página web de FLOYT introduciendo el número de reserva y la fecha de nacimiento. Además, FLOYT indica que los Clientes deben tratar el número de reserva de manera confidencial, ya que, en caso contrario, podría producirse una cancelación indebida. Los Clientes son responsables de la protección del número de reserva.

4.

La cancelación concierne al contrato entre Clientes y Oferente de Vehículos de Alquiler. El contrato de intermediación entre FLOYT y el Cliente no se puede anular. Si el Cliente anula el contrato con el Oferente de Vehículos de Alquiler, permanecerá vigente el contrato de intermediación sin que con ello se produzca un nuevo mandato de intermediación.

5.

FLOYT se reserva el derecho (en casos excepcionales) a no ofrecer servicios de intermediación a Clientes a los que se les ha denegado el acceso por razones justificadas (como por ejemplo, pagos fraudulentos). Esto se produce automáticamente por acción de una lista de bloqueo. No obstante, si reserva un Cliente a quien se ha denegado el acceso, eludiendo así la función de bloqueo, FLOYT se reserva el derecho a cancelar la reserva del Cliente con el Oferente de Vehículos de Alquiler. El Cliente autoriza a FLOYT a cancelar en su nombre.

VI. Derechos de autor

Todos los textos e imágenes utilizados en esta oferta digital están protegidos por

derechos de autor. Se permiten su reproducción y su publicación con clara indicación de la fuente (www.floyt.com). FLOYT se reserva el derecho de cambiar el sitio web en cualquier momento.

VII. Enlaces externos

FLOYT no se responsabiliza del contenido de páginas web externas. De hecho, FLOYT se posiciona de manera manifiestamente independiente con respecto a todo el contenido de las páginas o gráficos enlazados.

Si llega al conocimiento de FLOYT que existe contenido ilegal de ofertas web externas, FLOYT eliminará inmediatamente las referencias a dichas páginas.

VIII. Resolución extrajudicial de conflictos conforme a la Ley española de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo

FLOYT indica que, de acuerdo con <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, se ha abierto una plataforma en línea de la Comisión Europea relativa a la resolución de litigios alternativa en línea (Plataforma OS).

La dirección de correo electrónico de FLOYT es la siguiente: info@order.floyt.com

FLOYT se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones, Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014 Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es. Así mismo, informamos a los consumidores que, como entidad adherida, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-dereclamaciones/>). Si estas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

IX. Condiciones generales

1.

Para la interpretación y ejecución de estas Condiciones Generales se aplicará únicamente el derecho alemán, a menos que prevalezca la legislación española de protección al consumidor.

2.

Operador de la página web e intermediario de contratos de alquiler de vehículos:

SilverTours GmbH,

Holzmarkt 2A,
50676 Colonia, Alemania
+49 221 567 999 11
Correo electrónico: info@order.floyt.com

3.

No se aplica un derecho legal de desistimiento de acuerdo con la excepción creada por la Directiva sobre los derechos del Consumidor de la UE (2011/82/CE - véase lit. 49 y Art. 3, par. 3k.) y la correspondiente excepción del Derecho alemán en el Sec. 312g del Código Civil alemán.

SilverTours GmbH, con fecha 27.09.2022