



## Condiciones Generales del Alquiler

### Contenido

- 1) El contrato
- 2) Requisitos que debe satisfacer para alquilar el Vehículo
- 3) Controles de seguridad
- 4) El precio
- 5) Clientes con discapacidades
- 6) Recogida del Vehículo
- 7) Estado del Vehículo e inspección en el momento de la recogida
- 8) Durante el período de alquiler
- 9) Ampliar el alquiler
- 10) Daños, pérdidas o robo
- 11) Cargos y multas por exceso de velocidad, estacionamiento y tráfico
- 12) Devolución del Vehículo
- 13) Estado del Vehículo e inspección en el momento de la devolución
- 14) Combustible
- 15) Extras opcionales: productos
- 16) Extras opcionales: servicios
- 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas
- 18) Pago
- 19) Rescisión anticipada del contrato
- 20) Uso de sus datos personales
- 21) Objetos perdidos
- 22) Reclamaciones y contacto
- 23) Adenda sobre privacidad de coches conectados

**Le rogamos que lea las presentes Condiciones generales del alquiler, la Adenda sobre privacidad de coches conectados (las "Condiciones generales") y las Condiciones específicas de oficina de alquiler ("Condiciones de oficina de alquiler") antes de proceder al alquiler.**

**Estas páginas contienen la información que usted y, en su caso, los conductores adicionales, deben conocer sobre el alquiler, incluido qué necesita traer con usted para recoger el Vehículo, cuáles son sus responsabilidades para con nosotros y cuáles son nuestras responsabilidades para con usted.**

**Es importante que disfrute de su experiencia con nosotros y de que disponga de toda la información que precise. Por favor, no firme el contrato sin haberlo leído. Es posible que ahora le lleve un poco de tiempo, pero después puede ahorrar tiempo.**

## Términos y Condiciones Generales

1) **Contrato de alquiler.** El contrato se celebra entre nosotros, que somos el proveedor del vehículo como figura en las Condiciones Específicas de Localización, y usted, que figura como arrendatario del vehículo en el contrato de alquiler.

**Lea atentamente las Condiciones Generales de alquiler y las Condiciones Específicas de la Oficina, las cuales forman parte de su contrato de alquiler.**

2) **El vehículo.** Debemos facilitar el vehículo y todo el equipo de seguridad obligatorio (en adelante, "Vehículo") en condiciones de circular, correctamente matriculado y con los impuestos pagados. Dentro de Europa, **debemos** ofrecer los vehículos con la cobertura obligatoria de responsabilidad civil frente a terceros. El **conductor no es** un tercero a estos efectos y **no está** cubierto por esta cobertura.

**Usted debe** devolver el Vehículo y los extras opcionales en las mismas condiciones en que se entregaron, salvo por el desgaste habitual. Antes de retirarse de nuestras oficinas, inspeccione cuidadosamente el Vehículo.

Solicite la modificación del informe del estado del Vehículo si hubiera algún daño que no estuviera registrado, si los niveles de combustible no estuvieran correctamente señalados o si en el Vehículo faltaran los documentos del registro del Vehículo, los certificados de seguros, el formulario de notificación de incidentes o cualquier equipo de seguridad obligatorio.

3) **Periodo de alquiler.** Usted es el responsable del Vehículo y cualquier extra opcional durante el periodo de alquiler:

a) Su periodo de alquiler se inicia cuando recoge el Vehículo ("salida") y termina cuando constatamos que tenemos el Vehículo y las llaves ("llegada").

b) **Usted debe** devolver el vehículo durante el horario de oficina a un agente encargado de devoluciones en la oficina de alquiler para la devolución acordada. Si opta por devolver el Vehículo fuera del horario de oficina o si se marcha antes de que quede registrada la llegada del Vehículo, lo hace **bajo su propio riesgo y siendo responsable del Vehículo hasta que quede registrada la llegada.**

c) Si utiliza el servicio de "Entrega y recogida" (sujeto a disponibilidad), **usted será el responsable** del vehículo desde que lo dejemos a su disposición hasta que lo recojamos.

4) **Costes.** Debe pagar los importes indicados en el contrato de alquiler del Vehículo y de cualquier extra opcional por el periodo de alquiler. **Debe pagar** cualquier prórroga del periodo de alquiler, incluyendo cualquier extra opcional que haya acordado. **Debe pagar por los costes de robo y daño, los costes de limpieza de especialista, las tarifas de remolque, peajes, multas de estacionamiento, tráfico o cualquier otra multa, así como los cargos de administración y gestión relacionados**, en caso de que se adeuden conforme a lo establecido en estos términos y condiciones.

5) **Uso del vehículo:** Deberá: (i) conducir el Vehículo con el cuidado y la destreza pertinentes, (ii) utilizar el Vehículo según la **normativa del país en el que está conduciendo**, (iii) utilizar el Vehículo de **manera lícita** y con **finés legales**, (iv) utilizar el **combustible correcto**, (v) **cerrar** el Vehículo cuando no lo esté utilizando y asegurarse de que todas las ventanillas, techo solar, techo móvil o cubierta extraíbles están **perfectamente cerrados**, (vi) cuanto advierta que hay una avería en el vehículo deberá **dejar de utilizarlo** de inmediato, si es seguro hacerlo, y comunicárnoslo tan pronto como le sea posible.

**No debe:** (i) utilizar el Vehículo para **finés comerciales**; para cualquier **deporte de motor (ya sea recreativo o profesional)** o actividades relacionadas; **fuera de las carreteras; remolcar otro Vehículo o remolque; transportar sustancias inflamables, explosivas, corrosivas o combustibles, excepto aceites esenciales minerales o productos similares permitidos por la legislación aplicable (o según lo establecido en las Condiciones Específicas de la Oficina) o el combustible o gasolina necesarios para la conducción del Vehículo;** (ii) permitir que ninguna otra persona que no sea el conductor autorizado utilice el Vehículo.

**Solo podrá conducir en los países que nosotros permitamos.** Si conduce un Vehículo con una matrícula de un país de la UE fuera de la UE o un Vehículo con una matrícula que no sea de la UE dentro de la UE, **no deberá utilizar** el Vehículo en el país extranjero por un periodo superior a lo permitido por la legislación aplicable. Consulte las Condiciones Específicas de la Oficina, pida más información al agente o consulte a las autoridades de aduanas pertinentes.

6) **Accidentes, robo y daño.** Debe avisar (i) inmediatamente a la policía y (ii) a nosotros **en un plazo de 48 horas** si el Vehículo ha

estado involucrado en un accidente o ha sufrido una avería, incluso si no hay terceros afectados.

Si pierde el vehículo, se lo roban o resulta dañado deberá, según lo establecido por la ley, **pagar la franquicia especificada en el contrato de alquiler para cada incidente de daño claramente diferenciado, cualquier impuesto y nuestra comisión de gestión de daños o robo** (a menos que haya adquirido coberturas adicionales para reducir su franquicia). **Su franquicia no se aplicará** en las circunstancias establecidas en la sección 7 de Exenciones.

Si daña el vehículo en más de una ocasión, y en la medida en que la ley lo permita, el Cliente deberá pagar la franquicia indicada en el contrato de alquiler para cada incidente de daño claramente diferenciado.

Intentaremos recuperar la franquicia y otros gastos de la parte culpable siempre que usted pueda demostrar que el daño, robo o pérdida no son culpa suya ni se deben a un incumplimiento deliberado, fraude o negligencia grave por su parte (en la medida en que la legislación aplicable utiliza dichos términos). Para ayudarnos, **deberá** facilitarnos el formulario de notificación de incidentes debidamente rellenado, incluidos los datos de contacto de las partes involucradas, en un plazo de 48 horas tras el accidente. En la medida en que la ley lo permita, **le cobraremos una tarifa para cubrir nuestros gastos por ponernos en contacto con usted y obtener el formulario de notificación de incidentes debidamente cumplimentado.**

**Usted no es responsable** de ningún cargo por pérdida o daño en la medida atribuible a nuestra falta de mantenimiento del Vehículo o falta de cobertura por la garantía del fabricante.

7) **Exenciones.** Las exenciones reducen el importe de la franquicia que ha de pagar, con el límite acordado, si el Vehículo resulta dañado o robado. Dentro de Europa, nuestras tarifas incluyen un nivel básico de cobertura y **no le cobraremos más que la franquicia estipulada, incluyendo impuestos (si corresponden) y nuestra comisión por gestión de robo o daño, a menos que la exención no sea válida.** Puede reducir aún más la franquicia adquiriendo coberturas adicionales.

**Su franquicia no será válida si la pérdida o el daño son debidos a (i) una acción deliberada o fraudulenta, omisión o negligencia grave por su parte (en la medida en que la legislación aplicable utilice dichos términos) o (ii) un incumplimiento deliberado de las secciones 5 (Uso del Vehículo) y 6 (Accidentes, robos y daños).**

**Si su franquicia no es válida, tendremos derecho a reclamarle daños y perjuicios por una cantidad equivalente a la gravedad de la negligencia hasta el monto total de los daños o pérdidas que hayamos incurrido o incurriremos (el que sea mayor), en la medida permitida por la legislación aplicable.**

8) **Multas y cargos.** **Usted debe pagar** cualquier multa de estacionamiento o de tráfico recibida por el uso del Vehículo durante el periodo de alquiler. **Usted debe pagar** nuestra **comisión por gestión** por el tiempo empleado en gestionar estas multas o cargos, a menos que sea capaz de demostrar que no se han producido pérdidas o daños o, si se producen, estos son significativamente menores que dicha comisión por gestión.

9) **Combustible.** Debe devolver el Vehículo con la misma cantidad de combustible que se encontraba en el Vehículo en el momento de la recogida, a menos que usted haya adquirido la opción de Combustible prepagado. Si no devolviera el Vehículo con el mismo nivel de combustible, **deberá pagar** el combustible que ha usado con nuestra tarifa de combustible "Paga al devolverlo".

Si usted conduce menos de la distancia que se muestra en la sección de Cargos de combustible (Cargo de combustible EZ) de sus Condiciones Específicas de la Oficina y no nos facilita un recibo de combustible, **deberá pagar** nuestro cargo de combustible EZ, a menos que sea capaz de demostrar que no se han producido pérdidas o daños o, si se producen, estos son significativamente menores que nuestro cargo de combustible EZ. Si ha adquirido la Opción de Prepago de Combustible por adelantado, no necesitará rellenar el depósito antes de devolver el Vehículo. **No reembolsaremos el combustible no utilizado** si adquiere Combustible prepago opcional, salvo si devuelve el vehículo con un depósito de combustible lleno, en cuyo caso le reembolsaremos el cargo de Combustible prepago.

10) **Conductores adicionales y pasajeros.** **Usted es responsable de** asegurarse de que los conductores adicionales que ha añadido al contrato de alquiler o cualquier pasajero que viaje en el Vehículo respeten estos términos y condiciones. **Usted es responsable de todos los costes o cargos** en que incurramos cuando un conductor adicional o pasajero no cumpla con estos términos y condiciones.

**Su exención no será válida si la pérdida o daño son debidos al (i) acto deliberado o fraudulento, omisión o negligencia grave (en la medida en que la legislación aplicable utiliza dichos términos) o**

(ii) el incumplimiento deliberado de las secciones 5 y 6 por parte de un conductor adicional o de un pasajero.

11) **Cambios en el alquiler.** Usted debe pagar cualquier incremento en los precios si modifica el periodo de alquiler o si se supera el kilometraje acordado. **Usted debe pagar** el cargo "one way" (viaje solo de ida o gasto de retorno) si devuelve el vehículo en un lugar diferente al de recogida.

12) **Devolución anticipada.** Si devuelve el vehículo y cualquier extra opcional de forma anticipada, perderá el descuento o cualquier oferta especial en caso de no cumplir con los requisitos establecidos. Esto puede suponer que el coste de alquiler sea mayor. **No se aplica ningún reembolso por días no utilizados.**

13) **Devolución tardía.** Salvo acuerdo en contrario, **debe devolver** el Vehículo y cualquier extra opcional en el día, hora y oficina indicados en este contrato de alquiler. Si usted cree que va a llegar tarde, es conveniente solicitarnos una prórroga. Si se retrasa en la devolución, el tercer día de retraso nosotros preautorizaremos el cargo correspondiente a 5 días adicionales de alquiler en su tarjeta de débito, o a 10 días si usa tarjeta de crédito, a precios de la opción "Pagar en oficina". Si devuelve el vehículo dentro de esos 5 o 10 días (cualquiera que sea el caso), solamente se le cargarán los días de alquiler efectivos más cualquier otro cargo que nos adeude.

14) **Autorización previa.** Realizamos una autorización previa de una cantidad en su tarjeta de pago. Esta autorización retiene un importe en su tarjeta de pago que garantiza que existirán fondos suficientes para tramitar el pago al final del periodo de alquiler. Si paga con otra tarjeta, tenga en cuenta que el banco puede tardar hasta 28 días en liberar el dinero "retenido".

15) **Pagos.** Si ha elegido pagar en una moneda distinta de la moneda de este país, el **tipo de cambio que se aplica se basa en el tipo de interés de venta al por mayor de Citibank más un 4%**. Nosotros proporcionaremos el servicio de conversión de divisas.

**Cuando usted firma el contrato de alquiler, acepta que cobremos en su tarjeta de pago todos los gastos en los que haya incurrido durante el periodo de alquiler.**

16) **Seguimiento.** Los vehículos pueden estar equipados con **sistemas de localización geográfica y dispositivos de rastreo** con objeto de localizar nuestros vehículos en caso de robo, cuando no se devuelva a la oficina de alquiler o para localizar un Vehículo en caso de accidente o avería.

17) **Uso de su información personal.** Usamos su información personal para: (a) ofrecerle servicios de alquiler y (b) decidir si se los volveremos a proporcionar en el futuro. **Proporcionaremos su información personal**, en la medida en que la ley lo permita y, si es necesario, con su consentimiento expreso, a:

a) **miembros del Avis Rent A Car System**, dentro y fuera de Europa, pero solo en la medida necesaria **para proporcionar los servicios de alquiler**, y a **Wizard Co. Inc., el propietario del sistema de reservas**, que se encuentra en Estados Unidos, pero solo en la medida necesaria **para tramitar su reserva a través del sistema de reservas**,

b) **Autoridades Sancionadoras pertinentes/locales y empresas de estacionamiento** si tuvieran derecho a acceder a la información y la ley nos permitiera hacerlo o para verificar la validez de su carnet de conducir.

c) **terceros** que actúan en nuestro nombre en **gestión de reclamaciones**, en la **recaudación de dinero** que usted nos deba y para **realizar encuestas a los clientes** con objeto de mejorar nuestros servicios.

Usted tiene el derecho legal a acceder a la información personal que tenemos sobre usted (sujeto al pago de una tarifa, si lo permite la ley) y, en caso justificado, podrá pedir la corrección, modificación, bloqueo o eliminación de la información personal. El responsable del tratamiento del fichero de datos es el proveedor de alquiler de vehículos, tal y como se denomina en este contrato de alquiler.

18) **Objetos perdidos.** Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con usted si encontramos objetos personales en el Vehículo. Cualquier objeto que contenga información personal o financiera será desechado transcurridos 28 días de acuerdo con nuestra política de privacidad y las Condiciones Generales de Alquiler. El resto de los objetos se eliminarán transcurridos 3 meses.

19) **Legislación aplicable.** La legislación aplicable que rige el contrato entre usted y nosotros será la legislación aplicable en el país donde recoja el Vehículo y donde se celebre el contrato de alquiler.

## 1) El contrato

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>¿Qué es el contrato?</b></p> <p>El contrato establece nuestras responsabilidades para con usted y sus responsabilidades para con nosotros cuando alquila un Vehículo y cualquier extra opcional. Se compone de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el <b>Contrato de alquiler, incluidos los Términos y Condiciones fundamentales</b></li> <li>estas <b>Condiciones Generales</b></li> <li>el <b>informe de estado del Vehículo</b> (si se facilitase)</li> <li>las <b>Condiciones Específicas de oficina</b></li> </ul> | <p><b>¿Con quién se suscribe el contrato?</b></p> <p>El contrato se formaliza entre nosotros, el proveedor del Vehículo, y usted, la persona nombrada en el contrato de alquiler. Encontrará los datos del proveedor del alquiler del Vehículo en el contrato de alquiler.</p> <p>Dependiendo de dónde y cómo haya hecho la reserva, el contrato de reserva puede ser con otra parte. Esta parte nos facilitará sus datos para que podamos proporcionarle el alquiler.</p>  | <p><b>Antes de que firme</b></p> <p>Lea, por favor, atentamente estos documentos. Si cree que no ha recibido todos los documentos, o si hay algo que no comprende o con lo que no está de acuerdo, pregunte a cualquier miembro de nuestro equipo.</p> <p><b>La persona que firma el contrato debe ser la misma persona que paga el alquiler y el conductor principal del Vehículo.</b></p>   |
| <p><b>Al firmar el contrato de alquiler...</b></p> <p>Usted:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>acepta las condiciones del <b>Contrato de alquiler</b></li> <li>acepta las <b>Condiciones Generales</b></li> <li>está de acuerdo con el <b>Informe de estado del Vehículo</b> (si se facilitase)</li> <li>confirma que comprende las <b>Condiciones Específicas de oficina</b>; esta información puede encontrarse en el correo electrónico de confirmación de reserva, o se la facilitaremos si nos la pide.</li> </ul>                                 | <p><b>En resumen, usted acepta...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>alquilar el Vehículo, incluido cualquier cambio de Vehículo y extras opcionales durante el periodo de alquiler</li> <li>pagar los importes indicados en el contrato de alquiler para el Vehículo y cualquier extra opcional para el periodo de alquiler</li> <li>pagar las tarifas de alquiler en caso de prórroga del periodo de alquiler, además de cualquier extra opcional que haya convenido de forma verbal</li> <li>pagar cualquier cargo de gestión administrativa, tarifas, cargos por daños y robo, cargos de peaje, cargos o multas de estacionamiento, tráfico u otros, costes judiciales y/o cualquier otro cargo establecido conforme a las condiciones del contrato.</li> </ul> <p><b>Si decide pagar en una moneda distinta de la que usa Avis en el contrato de alquiler, el tipo de cambio utilizado se basa en el tipo de interés de venta al por mayor de Citibank más un 4 %. Avis proporcionará el servicio de conversión de divisas.</b></p> <p><b>Al firmar este documento, nos da su autorización para que carguemos estos costes a su tarjeta de pago.</b></p> | <p><b>¿Cuál es el periodo de alquiler?</b></p> <p>El <b>periodo de alquiler</b> es el periodo que va desde la “<b>recogida</b>” (fecha y hora de inicio que aparece en el contrato de alquiler) hasta que tenga lugar la última de las siguientes circunstancias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>la llegada de la fecha y hora finales que aparecen en el contrato de alquiler</li> <li>si devuelve el Vehículo durante el horario de apertura normal de la oficina, cuando entregue las llaves y cualquier extra opcional en la oficina de devolución</li> <li>si hace uso del servicio de recogida en el lugar donde usted indique, la entrega de las llaves y cualquier extra opcional y la inspección del Vehículo en su presencia en el lugar de la recogida</li> <li>si devuelve el Vehículo fuera del horario de apertura normal, cuando suceda cualquiera de las siguientes circunstancias: <ul style="list-style-type: none"> <li>sea realizada la inspección del Vehículo, o</li> <li>a las 12:00 del mediodía del día siguiente en que se encuentre abierta la oficina de devolución, y sea localizado el Vehículo, la llave y cualquier extra opcional</li> <li>Si no podemos localizar el Vehículo y las llaves en un plazo de cinco días, los consideraremos perdidos o robados.</li> </ul> </li> </ol> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo</i></p> |
| <p><b>Conductores adicionales</b></p> <p>Se puede pedir a los conductores adicionales que firmen un formulario de parte adicional.</p>   | <p><b>Firma del formulario de parte adicional</b></p> <p>Al firmar, los conductores adicionales aceptan las condiciones establecidas en el contrato. Esto se aplica aunque usted o ellos se hayan inscrito en nuestro programa Avis Preferred.</p>  | <p><b>¿Hay que pagar por los conductores adicionales?</b></p> <p>Sí, cobramos por cada conductor adicional.</p> <p><i>Más información: Sección 16) Extras opcionales: servicios y Condiciones de oficina, Información diversa</i></p>   |
| <p><b>Avis Preferred</b></p> <p>Aunque sea miembro del programa Avis Preferred, queremos que esté seguro de las condiciones de alquiler.</p>   | <p><b>¿Por qué deber leer el contrato?</b></p> <p>Ya ha firmado el contrato marco de alquiler de Avis, así que podrá no ser necesario que firme cada contrato de alquiler. Sin embargo, recomendamos encarecidamente que compruebe y lea este contrato y recuerde todos los términos y condiciones.</p>   |   |
| <p><b>¿Qué legislación se aplica?</b></p> <p>La legislación del país en el que recoja el Vehículo.</p>   | <p><b>Solo se podrá eliminar una parte del contrato...</b></p> <p>Si un juez u otra autoridad competente decide que cualquier parte del contrato no es válida o es imposible de aplicar. Si es posible, se eliminará dicha parte, pero el resto continuará siendo de aplicación.</p>  |   |
| <p><b>Clientes corporativos</b></p> <p>Esta sección solo es aplicable si hemos celebrado un contrato corporativo o un acuerdo contractual previo, por ejemplo, una cuenta corporativa o un número de Avis Wizard Discount (AWD).</p>   | <p><b>Al firmar el contrato de alquiler, confirma que...</b></p> <p>Está usted autorizado por su empresa para celebrar el contrato. Si existiera alguna discrepancia entre este contrato y su contrato corporativo o acuerdo contractual, salvo que se indique lo contrario en su contrato corporativo o acuerdo contractual, prevalecerán las condiciones de este contrato.</p>  |   |

## 2) Requisitos que debe satisfacer para alquilar el Vehículo

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>Referencia de reserva</b></p> <p>Debe traer el número de reserva o el correo electrónico de confirmación de la reserva.</p>  | <p><b>Es necesario porque...</b></p> <p>Nos ayudará a localizar su información para que pueda ponerse en marcha lo más rápido posible.</p>   |  |
| <p><b>Carné de conducir vigente</b></p> <p>Todos los conductores deberán presentar un carné de conducir vigente para uso en el país de alquiler durante la totalidad del periodo de alquiler.</p> <p>Si algún conductor no pudiera cumplir estos requisitos, no podrá conducir el Vehículo.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: requisitos de carné de conducir e identificación o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>                                 | <p><b>Traiga su carné de conducir</b></p> <p>Los conductores deberán traer un carné de conducir vigente y con todos sus anexos</p>   | <p><b>¿Qué pasa si se le olvida?</b></p> <p>Un conductor que no pueda mostrar su carné de conducir vigente y completo no podrá conducir el Vehículo.</p>   |
|  | <p><b>¿Cuándo se necesita un carné de conducir internacional o una traducción oficial del mismo?</b></p> <p>Los conductores deberán presentar su carné de conducir y, o bien un carné de conducir internacional o una traducción oficial notarial al idioma del país de alquiler si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• su carné de conducir se expidió en Europa y alquila en un país fuera de Europa</li> <li>• su carné de conducir se expidió en un país no europeo y alquila fuera de ese país</li> <li>• su carné de conducir se expidió en un idioma con alfabeto no latino, como árabe, griego, ruso, hebreo o japonés.</li> </ul> <p>No aceptamos carnés de conducir digitales.</p>                 | <p><b>¿Si el conductor no tiene?</b></p> <p>Los conductores que necesiten un carné de conducir internacional pero no lo tengan no podrán conducir el Vehículo.</p>   |
|  | <p><b>¿Cuánto tiempo debe de haberse tenido el carné?</b></p> <p>Todos los conductores deberán tener una antigüedad de carné durante el periodo mínimo exigido. Compruebe las <i>Condiciones Específicas de oficina y los requisitos de carné de conducir e identificación</i>.</p> <p>Si el carné de conducir no indica que el conductor haya tenido el mismo durante el periodo mínimo, deberán presentar pruebas, como los carnés de conducir anteriores o una carta de la autoridad expedidora de su carné de conducir en la que se indique que lo ha tenido durante al menos el periodo mínimo.</p>   | <p><b>Si un conductor tiene sanciones anteriores o no cumplidas</b></p> <p>Las sanciones del carné de conducir no impedirán automáticamente que el conductor conduzca el Vehículo.</p> <p>Si un conductor tiene alguna sanción <b>deberá</b> comprobar las <i>Condiciones Específicas de oficina, los requisitos de carné de conducir e identificación</i> o preguntar a un miembro de nuestro equipo ya que es posible que no pueda conducir.</p> |
| <p><b>Tarjetas de pago</b></p> <p>Deberá usted presentar la tarjeta de pago empleada para hacer la reserva.</p>  | <p><b>¿Por qué se debe presentar la tarjeta de pago original?</b></p> <p>Usamos su tarjeta de pago como forma de verificación de identidad y garantía de que el Vehículo se entrega a la persona que ha efectuado la reserva.</p> <p>Si no dispone de la tarjeta de pago utilizada para efectuar la reserva, aún podremos alquilarle un Vehículo si disponemos de otro y usted cumple todos los requisitos de alquiler, pero tendrá que pagar los precios correspondientes a "Pagar en oficina" disponibles en el día, ya que se considerará un nuevo alquiler.</p> <p>No tiene que utilizar la tarjeta original para efectuar pagos adicionales o autorizaciones previas, pero la tarjeta debe estar a su nombre.</p> | <p><b>¿Cuándo necesita presentar dos tarjetas?</b></p> <p>Para ciertos Vehículos de elevado valor, será necesario que presente dos tarjetas de pago a nombre de la persona que ha realizado la reserva.</p> <p>Esto debe quedar claro cuando haga la reserva, pero si desea efectuar una segunda comprobación, pregunte a un miembro de nuestro equipo.</p>  |
| <p><b>Autorizaciones previas y depósitos de seguridad</b></p> <p>Antes de que le permitamos alquilar un vehículo, usted tiene que permitirnos realizar una autorización previa o un depósito de seguridad.</p> <p>Deberá presentar una tarjeta de pago autorizada a su nombre que cuente con fondos suficientes para que podamos realizarla.</p> <p><i>Más información: Sección 18) Pago, Condiciones Específicas de oficina - Cobro de combustible, Condiciones de oficina - Opciones</i></p> | <p><b>¿Qué es una autorización previa?</b></p> <p>Una autorización previa retiene un importe de su cuenta. Una vez se ha producido la autorización previa, no podrá utilizar dicho dinero para otra cosa hasta que haya pagado el alquiler y la empresa emisora de su tarjeta de crédito libere la autorización previa.</p> <p>Mientras esté activada la autorización previa, puede incluso parecer que se le haya deducido de su cuenta, aunque no sea así; el dinero simplemente está "retenido" hasta que se efectúe el pago final.</p>   | <p><b>¿Qué es un depósito de seguridad?</b></p> <p>Una autorización previa "retiene" un importe de su cuenta. Un depósito de seguridad, por otro lado, transfiere el dinero de su cuenta.</p>  |
|  | <p><b>¿A cuánto asciende la autorización previa?</b></p> <p>El valor depende del país en el que alquiles. Para obtener más información, consulta</p>   | <p><b>¿A cuánto asciende el depósito de seguridad?</b></p> <p>La mayoría de las oficinas de alquiler realizarán una autorización previa en lugar de</p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><i>de pago, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p>   | <p>los Términos y Condiciones específicos de la oficina situada en el país en el que alquiles.</p>   | <p>un depósito de seguridad. Cuando se realiza un depósito de seguridad, el importe del depósito de seguridad será el mismo que en el caso de una autorización previa. El valor depende del país en el que alquiles. Para obtener más información, consulta los Términos y Condiciones específicos de la oficina situada en el país en el que alquiles.</p>   |
|  | <p><b>Cuando devuelva el Vehículo</b></p> <p>El importe del pago final se calculará y se tramitará utilizando la tarjeta de pago facilitada.</p> <p>Si elige pagar con un método diferente, tenga en cuenta que la autorización previa de la tarjeta original podría durar hasta 30 días.</p> <p>La responsable de liberar la autorización previa es la empresa emisora de su tarjeta y no nosotros. No somos responsables de lo que tarde la empresa emisora de su tarjeta en liberar la autorización previa.</p>                 | <p><b>Cuando devuelva el Vehículo</b></p> <p>El importe del pago final se calculará y se usará el depósito de seguridad.</p> <p>Si el pago final es superior al depósito de seguridad, le pediremos que pague la diferencia.</p> <p>Si el pago final es inferior al depósito de seguridad, o si elige pagar con otro método diferente, tendrá que ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener un reembolso.</p> <p>Por lo general, las empresas emisoras de tarjetas pueden tardar de 7 a 14 días en realizar el reembolso en su cuenta. No somos responsables de la demora que tenga la empresa de su tarjeta en depositar el reembolso.</p> |
| <p><b>Otras cosas que debe presentar</b></p> <p>Debe presentar una identificación con fotografía. Puede que también necesite una justificación de domicilio.</p> <p>En esta sección, cuando hablamos de “usted” nos referimos a la persona indicada en el contrato de alquiler, a los conductores adicionales y a la persona que efectúe el pago del alquiler.</p> | <p><b>Identificación con fotografía</b></p> <p>Es necesario que usted sea reconocible en su identificación con fotografía. Podemos aceptar su pasaporte o carné de conducir con foto, un documento nacional de identidad o cualquier otra forma de identificación oficial.</p>   | <p><b>¿Qué se puede usar como justificación de domicilio?</b></p> <p>Puede que tenga que presentar una justificación de dónde vive. Puede ser una factura de servicios recientes o un extracto bancario. Si consta su dirección en su carné de conducir, también lo podemos aceptar. En algunos países se acepta el carné de conducir si en este se indica la dirección. Se recomienda consultar las condiciones específicas de la oficina del país en el que se realiza el alquiler.</p>   |
|  | <p><b>Restricciones de edad del conductor</b></p> <p>Existen restricciones de edad, pero varían dependiendo del Vehículo y del país.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información de edad o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p>  |   |
| <p><b>Otras circunstancias</b></p> <p>Podremos negarnos a alquilarle un Vehículo a usted o alguna persona de su grupo si se comporta de forma no aceptable.</p>  | <p><b>Comportamiento no aceptable</b></p> <p>Podemos negarnos a alquilarle a usted si creemos que el conductor se halla bajo la influencia del alcohol o las drogas o si consideramos que usted, o cualquiera de su grupo, muestra una conducta abusiva o amenazante hacia nuestros agentes.</p>   |   |
| <p><b>Si no cumple todos los requisitos</b></p> <p>Podemos negarnos a alquilarle un Vehículo, o a permitir que ciertos conductores conduzcan.</p>  | <p><b>Ejemplos de incumplimiento de los requisitos</b></p> <p>No cumplirá nuestros requisitos si no presenta la tarjeta de pago que utilizó para realizar la reserva de prepago o si un conductor no cumple todos los requisitos. Podemos alquilarle aún un Vehículo si usted no cumple estos requisitos, pero tendrá que pagar los precios correspondientes a “Pagar en oficina”. De lo contrario, cancelaremos su reserva, pero deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener un reembolso.</p> |   |

### 3) Controles de seguridad

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Controles de seguridad</b></p> <p>Llevamos a cabo comprobaciones de identidad, seguridad, carné de conducir y crédito.</p> <p>En esta sección, cuando nos referimos a “usted”, queremos decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La persona nombrada en el contrato de alquiler</li> </ul> | <p><b>¿Qué significa esto?</b></p> <p>Al suscribir el contrato de alquiler o conducir el Vehículo, usted acepta que se realicen dichas comprobaciones sobre usted.</p> <p><i>Más información: Sección 20) Uso de su información personal</i></p> <p><b>No superar alguna de las comprobaciones antes o en el momento de “recogida” del Vehículo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si no supera alguno de nuestros controles, podemos negarnos a permitir que el conductor conduzca el Vehículo o que alquile el Vehículo.</li> </ul> |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Los conductores adicionales</li> <li>La persona que efectúa un pago de alquiler</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Si descubrimos que hay algún importe pendiente con nosotros o con otra empresa del grupo Avis, podemos negarnos a permitir que el conductor conduzca el Vehículo o que alquile el Vehículo.</li> </ul> <p><b>Qué sucede si no supera los controles durante o después del alquiler:</b></p> <p>Si averiguamos que cualquier información que haya facilitado es falsa o incorrecta, se entenderá que ha incumplido su contrato. En ese caso tendrá que pagar los daños o perjuicios que hayamos sufrido.</p> |
|---|---|

#### 4) El precio

|   |  |
|---|--|
| <p><b>El precio de alquiler del Vehículo</b></p> <p>El precio de alquiler del Vehículo se calcula en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las fechas y las horas de inicio y fin</li> <li>La(s) oficina(s) de alquiler</li> <li>La cantidad de tiempo del alquiler</li> <li>El tipo de Vehículo indicado en el contrato de alquiler</li> </ul> <p>Salvo que se indique lo contrario, el precio incluye asimismo todos los costes que debe pagar, por ejemplo, impuestos sobre Vehículos, impuestos locales y cualquier cargo adicional de la oficina.</p> | <p><b>Precios de extras opcionales</b></p> <p>El precio de los extras opcionales (como sillas de seguridad para bebés, conductor(es) adicional(es), productos de reducción del importe de franquicia, cargos de entrega y dispositivos GPS) se calculan basándose en las fechas y horas de inicio y fin del alquiler, las oficinas de alquiler y la cantidad de tiempo del alquiler.</p> <p>Salvo que se indique lo contrario, el precio incluye asimismo todos los costes que debe pagar, por ejemplo, impuestos locales y cualquier cargo adicional de la oficina.</p> |
| <p><b>Cargo adicional de oficina</b></p> <p>Si alquila desde algunas oficinas (principalmente aeropuertos, estaciones de tren y oficinas del centro de la ciudad) tendrá que <b>pagar un cargo adicional de oficina</b> debido al incremento de coste que produce la operativa en dichas oficinas.</p>  | <p><b>¿Cuándo se paga el cargo adicional de oficina?</b></p> <p>No se preocupe, vendrá <b>incluido en el precio</b> presupuestado pero puede mostrarse como un concepto independiente en su contrato de alquiler o recibo.</p>   |

#### 5) Clientes con discapacidades

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Vehículos adaptados</b></p> <p>En algunas oficinas de alquiler hay disponibilidad de Vehículos especialmente adaptados.</p>   | <p><b>Más información</b></p> <p><i>Más información: Pregunte a un miembro de nuestro equipo o llame a nuestro equipo de reservas.</i></p>   |
| <p><b>Controles manuales</b></p> <p>Son adecuados si tiene un buen uso de su tronco superior, incluidas manos y dedos.</p> <p>Los controles manuales y espejos panorámicos están disponibles únicamente en algunas de nuestras oficinas de alquiler. Si los necesita, son totalmente gratuitos.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: equipamiento especial o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Más información</b></p> <p>Los controles manuales solo se pueden instalar en Vehículos automáticos. Incluyen controles para acelerar y frenar con la mano o un pomo para controlar el volante compatible con Vehículos con airbag del conductor</p> <p>Los controles manuales son colocados por un tercero. Por lo general, la persona que los coloca se encontrará en la oficina de alquiler cuando recoja usted el Vehículo. Si usted, o algún conductor adicional, no están familiarizados con los controles, les enseñarán cómo se usan. También puede hacer un breve recorrido de prueba con la persona que los coloca.</p> <p>Si esta persona tiene alguna duda sobre la capacidad del conductor para usar los controles manuales, podemos decidir no dejarles conducir el Vehículo.</p> <p><b>Avísenos, por favor, con un mínimo de dos días de antelación</b> si desea que le coloquemos los controles manuales o espejos panorámicos en el Vehículo de alquiler. Si los necesita con menos antelación, llame al equipo de Reservas.</p> |

#### 6) Recogida del Vehículo

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Disponibilidad de Vehículo</b></p> <p>Solemos tener un Vehículo del grupo que solicite.</p> | <p><b>Si hay un problema con la disponibilidad de Vehículos...</b></p> <p>Sería raro que no tuviéramos un Vehículo del grupo que solicite. Si esto ocurre, intentaremos darle un Vehículo de un grupo superior sin coste adicional.</p> <p>Si solo se encontrase un Vehículo de un grupo inferior y usted da su consentimiento para alquilar ese Vehículo, solo se le cobrará el valor de ese Vehículo. Si ya ha pagado, tendrá derecho al reembolso de la diferencia.</p> <p>Para que pueda iniciar el viaje, podemos facilitarle más de un Vehículo o sugerirle un transporte alternativo hasta que esté disponible un Vehículo del grupo solicitado.</p> <p>Esto sucede con muy poca frecuencia pero, si no hubiera Vehículos disponibles, tendrá, por supuesto, derecho al reembolso total de cualquier importe que haya pagado con antelación.</p> <p>Para solicitar un reembolso, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, indicando su número de referencia de reserva.</p> <p><b>¿Qué ocurre si ello implica costes adicionales?</b></p> <p>En el caso improbable de que no podamos facilitarle un Vehículo en el lugar de la recogida, y necesite encontrar un medio de transporte alternativo hasta que podamos facilitarle un Vehículo, le reembolsaremos los costes adicionales que sean razonables.</p> <p>Si no podemos facilitarle un Vehículo y tiene que alquilarlo de otra compañía, pagaremos la diferencia entre el coste de alquilárnoslo a nosotros y el coste de alquilar un Vehículo similar a otro proveedor.</p> |
|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Si tiene que pagar costes adicionales como resultado directo de no poder ofrecerle un Vehículo, solo seremos responsables de dichos gastos si ambas partes eran conscientes de dichos gastos en el momento de realizar la reserva (conocidas como las <b>pérdidas previsibles</b>).</p> <p>No seremos responsables de las pérdidas previsibles si se las reembolsa otra parte. No cubriremos las pérdidas que no estén directamente relacionadas con la imposibilidad de ofrecerle un Vehículo ni de las pérdidas que no fueran previsibles (como lucro cesante o pérdida de oportunidades).</p> <p>Deberá hacer todo lo posible por reducir (o mitigar) los costes adicionales que tenga que pagar.</p> <p>Si no podemos ofrecerle un Vehículo debido a un evento imprevisible o inevitable (como un atentado terrorista o un desastre natural), no podremos ayudarle con las pérdidas que sufra; sin embargo, le reembolsaremos cualquier pago que haya realizado en relación con el alquiler.</p> |  |
| <p><b>Disponibilidad de extras opcionales</b></p> <p>Solemos tener los extras opcionales que haya reservado de antemano.</p> | <p><b>¿Qué ocurre si hay un problema con la disponibilidad?</b></p> <p>Sería inusual que la oficina de alquiler no dispusiera del extra opcional que usted hubiera reservado con antelación. Si esto sucede, intentarán obtener otro de otra oficina de alquiler. Si esto no es posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprarán uno nuevo.</li> <li>• Le pedirán que compre uno y le reembolsarán el precio pagado. Deberá hacer todo lo posible por comprar uno a un precio razonable.</li> <li>• Le reembolsarán el coste del extra opcional que hubiera reservado. Para ello, deberá ponerse en contacto con el equipo del Servicio de Atención al Cliente.</li> </ul>   | <p><b>¿Puede quedarse los extras que haya tenido que comprar?</b></p> <p>No. Si acepta comprar el extra opcional en otro sitio, deberá devolvérselo cuando devuelva el Vehículo.</p> <p>Si nos facilita el ticket de compra original, le reembolsaremos el precio que haya pagado.</p> <p>Esto no incluye los extras opcionales que estén disponibles para comprarnos a nosotros, como cargadores USB. Si nos ha comprado algo a nosotros, entonces por supuesto que se lo puede quedar.</p> |

## 7) Estado del Vehículo e inspección en el momento de la recogida

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Estado del Vehículo</b></p> <p>El Vehículo ha sido revisado según las normas recomendadas por el fabricante y estará listo para usar en el momento de la recogida.</p>                                | <p><b>¿Qué ocurre si se daña el Vehículo?</b></p> <p>Cualquier daño existente que no sea daño menor figurará en el contrato.</p>  | <p><b>¿Qué es un daño menor?</b></p> <p>No tiene que informarnos de daños menores en uno de nuestros Vehículos, ni le cobraremos por ellos. Por daño menor entendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arañazos: inferiores a 25 mm de largo o de cualquier longitud si no se ha roto la superficie de la pintura</li> <li>• Muecas: inferiores a 25 mm de diámetro que no hayan roto la pintura</li> <li>• Golpes de gravilla: inferiores a 3 mm de diámetro y sin muecas</li> <li>• Rueda o embellecedor: rasguños sin rotura ni agujeros</li> <li>• Cubiertas de asientos: daños inferiores a 3 mm de diámetro</li> <li>• Alfombrillas: daños inferiores a 10 mm de diámetro</li> <li>• Interior: manchas o marcas que se puedan limpiar o pulir con un procedimiento habitual de limpieza</li> </ul> <p>No deberá comunicarnos ninguno de estos daños ni le cobraremos por ellos.</p> |
| <p><b>Inspección del Vehículo</b></p> <p>Cuando recoja el Vehículo, debería inspeccionarlo. Si hay algún daño que no se considere daño menor, deberá asegurarse de que quede registrado en el contrato.</p> | <p><b>Lo que necesita hacer...</b></p> <p>Por su propio interés, tómese unos momentos para comprobar el Vehículo cuando lo recoja. Si encontrara algún daño que no figure en el contrato (que no sea daño menor), deberá comunicárnoslo antes de salir de la oficina de alquiler.</p> | <p><b>Si le entregan el Vehículo...</b></p> <p>Es responsabilidad suya inspeccionar el Vehículo. Antes de marcharse, deberá informar al conductor que hace la entrega o ponerse en contacto con el equipo del Servicio de Atención al Cliente para informar del daño (que no sea daño menor) si no figura en el contrato.</p>  |

## 8) Durante el periodo de alquiler

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Uso del Vehículo</b></p> <p>Cuando usa nuestros Vehículos, hay algunas cosas que debe hacer y otras que no debe hacer.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: sacar el Vehículo del país, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Deberá...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar el Vehículo según el código de circulación del país en el que se encuentre</li> <li>• Utilizar el combustible correcto</li> <li>• Cerrar con llave el Vehículo cuando no lo esté usando o cuando esté echando el combustible, y deberá utilizar cualquier dispositivo que se entregue con él</li> <li>• Cumplir la legislación y normativa para utilizar el Vehículo y cualquier extra opcional</li> <li>• Ponerse en contacto con nosotros si detecta alguna avería en el Vehículo o si cree que la avería implica que no se puede seguir utilizando el Vehículo</li> </ul> <p><b>NO debe...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar el Vehículo del país de alquiler o de ningún otro país en el que tenga permitido circular sin nuestra previa aprobación</li> <li>• Utilizar el combustible equivocado</li> </ul> |
|--|---|



|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducir en sentido contrario en calles de una sola dirección</li> <li>• Conducir sin el cuidado y atención necesarios, o a una velocidad excesiva</li> <li>• Utilizar un dispositivo de comunicación móvil que pueda distraerle de la conducción, como por ejemplo enviar mensajes de texto o correos electrónicos, utilizar el teléfono móvil sin el dispositivo manos libres o actividades similares mientras conduce</li> <li>• Colocar su propio equipo en el exterior del Vehículo de manera que pueda dañarlo, como carteles, pegatinas, portaequipajes, baúles o portabicicletas</li> <li>• Cargar el Vehículo en exceso (conforme a las especificaciones del fabricante del Vehículo)</li> <li>• Vender, alquilar, extraer o deshacerse del Vehículo o de cualquiera de sus partes o permitir que otra persona lo haga</li> <li>• Vender, alquilar, extraer o deshacerse de un extra opcional o de cualquiera de sus partes o permitir que otra persona lo haga</li> <li>• Empujar o remolcar un remolque o cualquier otro Vehículo</li> <li>• Darle a un tercero derechos sobre el Vehículo</li> <li>• Arreglar el Vehículo o dejar que alguien lo haga sin nuestra aprobación previa</li> <li>• Dejar que alguien que no sea el conductor que hemos acordado conduzca el Vehículo</li> <li>• Llevar o transportar sustancias peligrosas, tóxicas, inflamables, corrosivas, radioactivas, nocivas o ilegales</li> <li>• Utilizar el Vehículo para cometer delitos ni ninguna otra actividad o finalidad ilegal</li> <li>• Utilizar el Vehículo como alquiler o recompensa</li> <li>• Utilizar el Vehículo para cualquier finalidad que requiera una licencia de operador</li> <li>• Utilizar el Vehículo fuera de la carretera, en un circuito de carreras, en una carrera, toma de tiempos o pruebas, ya sean de fiabilidad o velocidad, o para enseñar a alguien a conducir, o en relación con rallyes, competiciones, demostraciones o pruebas de pericia a motor</li> <li>• Utilizar el Vehículo mientras algún conductor esté bajo la influencia del alcohol o las drogas u otras sustancias narcóticas, o medicamentos bajo los efectos de los cuales está prohibido o no se recomienda el uso del Vehículo</li> <li>• Usar el Vehículo de forma imprudente, negligente o abusiva</li> <li>• Utilizar el Vehículo cuando está encendida alguna luz de emergencia o advertencia o cuando se muestra algún mensaje de recordatorio de servicio salvo que no sea seguro detenerse o le hayamos recomendado que continúe conduciendo. Póngase, por favor, en contacto con nosotros inmediatamente</li> <li>• Llevar animales sin nuestra aprobación previa</li> </ul> <p>Estos ejemplos no son exhaustivos; toda conducta ilícita o peligrosa durante la conducción o hacer uso del Vehículo de cualquier otra forma se considerará incumplimiento del contrato por su parte y, en la medida en que nos ampara la ley, perderá el beneficio de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros.</p> |
| <p><b>Kilometraje máximo</b></p> <p>Si en el Vehículo se mostrara un kilometraje máximo y sabe que pronto lo superará, deberá ponerse en contacto con nosotros inmediatamente.</p>   | <p><b>Esté siempre pendiente del kilometraje</b></p> <p>No deberá superar el kilometraje máximo sin nuestra aprobación. Si durante el periodo de alquiler supera el límite de kilometraje máximo, podrá sustituir el Vehículo por otro similar. Le pagaremos los costes de llevarle el Vehículo de sustitución.</p>  |
| <p><b>Exceso del cupo de kilometraje permitido</b></p> <p>En algunos alquileres, se aplica un cupo de kilometraje. Si supera este cupo de kilometraje, se aplicará un cargo por exceso de kilometraje.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>¿Qué significa esto?</b></p> <p>Si hay un cupo de kilometraje, se indicará en el contrato de alquiler. Si supera este cupo, tendrá que pagar el cargo por exceso de kilometraje indicado en el contrato de alquiler.</p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, nos da su autorización para que cobremos este cargo, que se cargará a su tarjeta de pago.</p>   |
| <p><b>Legislación regional:</b></p> <p>La legislación del país en el que está conduciendo le exigirá que obedezca las restricciones locales, regionales o nacionales, con las que es posible que no esté familiarizado.</p>  | <p><b>¿Qué debería hacer?</b></p> <p>Deberá asegurarse de que conoce esta normativa o puede recibir una multa o cargo. Si no está seguro de la normativa que se aplica en la región de la oficina de alquiler, pregúntele a un miembro de nuestro equipo.</p> <p><b>Estos son algunos ejemplos:</b></p> <p>Restricciones que le pueden obligar a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizar neumáticos de invierno en algunas carreteras durante determinados meses del año. Si la oficina de alquiler se encuentra en ese tipo de carreteras y realiza el alquiler durante esos meses, el Vehículo se le entregará con neumáticos de invierno.</li> <li>• conducir solo en la zona inmediatamente alrededor de la oficina de alquiler por un breve periodo tras la recogida o antes de la devolución del Vehículo, por ejemplo si la oficina de alquiler se encuentra en una zona de interés histórico, o</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>llevar equipo específico que no ofrecemos con el Vehículo, como alcoholímetros</li> <li>conducir solo en una zona de acceso restringido si ha pagado por ello, por ejemplo si hay una zona de peaje por tránsito</li> </ul>  |
| <p><b>¿Dónde puede conducir?</b><br/>En cualquier lugar por donde esté permitido en el país de alquiler.<br/><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: sacar el Vehículo del país, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p>  | <p><b>¿Puede conducir por otros lugares?</b><br/>Puede conducir en otros países que estén permitidos, pero esto varía según el país de alquiler y si ha comprado un producto de ampliación pertinente.</p>  |
| <p><b>Si tiene un accidente</b><br/>A veces ocurren accidentes, por lo que tenemos algunas pautas sobre qué hacer si tiene un accidente.<br/><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p>   | <p><b>Qué hacer en el lugar del accidente:</b><br/>Deberá...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No reconozca su responsabilidad ante terceros. Si reconoce su responsabilidad, nos será más difícil recuperar los gastos y reembolsarle por su franquicia</li> <li>Si es posible, anote los nombres y direcciones de todas las personas implicadas, incluidos los testigos y pasajeros</li> <li>Rellene el modelo de notificación de accidentes europeo y háganoslo llegar en un plazo de siete días</li> <li>Si no es seguro conducir el Vehículo, déjelo en un lugar seguro y llámenos para que lo podamos recoger. Si necesita otro, le ofreceremos un Vehículo de sustitución lo antes posible</li> <li>Informe del accidente a la policía y consiga un informe policial o número de referencia del delito</li> </ul> <p><b>Qué hacer tras el accidente</b><br/>Deberá...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rellene el modelo de notificación de incidentes y háganoslo llegar en un plazo de siete días. Este es además del modelo de notificación de accidentes europeo. Si no los encuentra en el Vehículo, comuníquenoslo y se los haremos llegar. No debe facilitarnos información errónea deliberadamente. Si lo hace, perderá el beneficio de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros, en la medida en que nos ampara la ley</li> <li>No repare el Vehículo usted mismo ni deje que nadie lo haga salvo que cuente con nuestra aprobación. Si permite que se lleven a cabo reparaciones sin nuestro consentimiento, tendrá que pagarlas y en la medida en que nos ampara la ley, perderá el beneficio de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros</li> <li>Asegúrese de que tanto usted como el conductor nos ayuden con cualquier reclamación de seguros relacionada con el accidente</li> </ul> <p>Si no nos envía el formulario de notificación de incidentes o descubrimos que falta información o hay datos incorrectos, le cobraremos una comisión de gestión.<br/><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa</i></p> |
| <p><b>Asistencia en carretera</b><br/>Si necesita pedir asistencia en carretera, deberá llamarnos a nosotros o a nuestro proveedor de asistencia en carretera. Encontrará sus datos de contacto en el interior del Vehículo.<br/><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i><br/><i>Consulte también la sección 16) Extras opcionales: servicios, para más información sobre "Asistencia en carretera ampliada".</i></p> | <p><b>En caso de que se produzca una avería mecánica:</b><br/>Es raro que se produzcan averías mecánicas en nuestros Vehículos. Sin embargo, si esto ocurriera en un país permitido, entonces le <b>ofreceremos asistencia en carretera gratuita</b>. Nuestro proveedor de asistencia en carretera intentará solucionar la avería in situ, pero si no pudiera, tendrá que llevarles a usted y a sus acompañantes a la oficina de alquiler más cercana, donde intentaremos ofrecerles otro Vehículo para que prosigan su viaje.</p> <p><b>Otros problemas durante el alquiler:</b><br/>Si ha adquirido la Asistencia en carretera ampliada y está conduciendo en un país permitido, le ofreceremos también asistencia en carretera para otros problemas que no sean de naturaleza mecánica.<br/>Tan solo deberá <b>pagar el coste de cualquier elemento adicional necesario</b> para que el Vehículo vuelva a funcionar, como combustible, neumáticos o carga eléctrica (si el cable funciona).</p> <p><b>En el resto de casos...</b><br/>Incluso si no ha adquirido la Asistencia en carretera ampliada, deberá comunicarnos si sufre una avería o un accidente.<br/>Si necesita asistencia en carretera, se la buscaremos, pero deberá pagar por ella. <b>También le cobraremos cualquier gasto</b> que tengamos para conseguir que el Vehículo vuelva a funcionar en el país de alquiler. Esto puede incluir, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Costes de grúa, llamada y recogida (hasta un máximo de 800 €, a menos que sea necesaria una grúa especial de rescate, repatriación, o incumplimiento de contrato, en cuyo caso el cargo máximo puede ascender a 2000 €)</li> <li>Costes de reparación</li> <li>Pérdida de uso</li> <li>Costes de repatriación</li> <li>Tarifa de gestión</li> <li>Así como cualquier otro coste derivado de llevarle a usted o a sus pasajeros a otra ubicación.</li> <li>Carga eléctrica para vehículos eléctricos (si el cable funciona).</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | Al firmar el contrato de alquiler, <b>nos da permiso para cobrarle</b> por esto en su tarjeta de crédito.   |
| <p><b>Si le roban el Vehículo, las llaves o cualquier extra opcional</b></p> <p>A veces se producen robos, así que aquí le ofrecemos algunas pautas sobre qué hacer si le roban algo que nos haya alquilado.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p> | <p><b>Qué hacer en el lugar del accidente:</b></p> <p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>denuncie el robo a la policía y consiga un informe policial o número de referencia del delito lo antes posible,</li> <li>facilítenos lo antes posible el informe policial o el número de referencia del delito y las llaves (si es posible).</li> </ul>  |
|  | <p><b>Qué hacer después:</b></p> <p>Deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rellene el modelo de notificación de incidentes y devuélvanoslo lo antes posible (nunca después de 7 días). Nosotros se lo enviaremos. Si no nos envía el modelo de notificación de incidentes, se le aplicará una comisión de gestión. No debe facilitarnos información errónea deliberadamente. Si lo hace, perderá el beneficio de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros, en la medida en que nos ampara la ley.</li> <li>Asegúrese de que usted y sus acompañantes nos ayuden con la reclamación del seguro, con la policía o cualquier otra investigación relacionada con el robo.</li> </ul> |

## 9) Ampliar el alquiler

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Ampliar el alquiler</b></p> <p>Si desea ampliar el alquiler, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Como muy tarde, deberá hacerlo antes de la fecha y hora de finalización de su contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: devoluciones, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p> | <p><b>Si es posible ampliarlo...</b></p> <p>Haremos todo lo posible por ayudarle, aunque tal vez otro cliente ya haya reservado el Vehículo. Le pediremos que venga a la oficina de alquiler, firme un nuevo contrato y tal vez cambie el Vehículo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesita el Vehículo durante más de 28 días, incluido el periodo de alquiler original</li> <li>Ha realizado más de tres solicitudes para prorrogar el alquiler</li> </ul>  |
|  | <p><b>Costes de ampliación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los días extra se cobrarán a precios de "pagar en oficina"</li> <li>Se actualizarán sus autorizaciones previas para incluir cualquier coste adicional anticipado; deberá utilizar la misma tarjeta de pago que utilizó para la autorización previa original</li> <li>Tal vez deba acudir a la oficina de alquiler para firmar un nuevo contrato de alquiler o entregar otra tarjeta de pago para la autorización previa</li> </ul>  |
|  | <p><b>Si no se puede prorrogar el alquiler:</b></p> <p>Si no se puede prorrogar el alquiler y tarda más de 29 minutos en devolver el Vehículo, se ampliará su periodo de alquiler y se le cobrará un día extra según los precios actuales en la oficina, además de una comisión de gestión por devolución tardía por cada día o parte del día hasta que se devuelva el Vehículo.</p>   |
|  | <p><b>Si no devolviera el Vehículo:</b></p> <p>Si no nos devuelve el Vehículo en la fecha y hora acordadas, habrá incumplido su contrato y perderá todos los beneficios de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia o seguros de accidentes personales. Esto significa que deberá demostrar que los daños, pérdidas o robos se produjeron antes de la fecha de devolución acordada si desea aprovechar dichas exenciones y productos de protección. Haremos lo necesario por encontrar el Vehículo y recuperarlo. Para ello tal vez tengamos que informar a la policía de la pérdida o robo del Vehículo, dando sus datos a la agencia de recuperación, o intentar recuperar el Vehículo de su emplazamiento.</p> <p>Si no nos devuelve el vehículo en la fecha y a la hora acordadas, nosotros preautorizaremos el tercer día, tras la fecha de devolución acordada, el cargo correspondiente a 5 días adicionales de alquiler en su tarjeta de débito, o a 10 días si usa tarjeta de crédito, a precios de la tarifa "Pagar en oficina". Si devuelve el vehículo dentro de esos 5 o 10 días (cualquiera que sea el caso), solamente se le cargarán los días de alquiler efectivos más cualquier otro cargo que nos adeude.</p> <p>Si no nos devuelve el vehículo en la fecha y a la hora acordadas, también tendrá que pagar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el coste total de la recuperación</li> <li>el lucro cesante del alquiler que asumamos</li> <li>los costes que tengamos que pagar a terceros en relación con el Vehículo</li> <li>nuestros propios costes razonables, incluida una comisión de gestión por devolución tardía</li> </ul> <p>Al firmar el contrato de alquiler nos autoriza a ello. Se lo cobraremos en su tarjeta de pago.</p> <p>Si cree que llegará tarde a devolver el Vehículo, solicite, por favor, una prórroga de inmediato.</p> |

## 10) Daños, pérdidas o robo:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Daños al Vehículo</b></p> <p>Esto es lo que sucede si se dañan el Vehículo, las llaves o cualquier accesorio</p> | <p><b>Cómo calculamos los costes de reparación</b></p> <p>Utilizamos una matriz de daños para calcular el coste de reparación estimado para cada incidente de daño claramente diferenciado. La matriz de daños utiliza un coste de reparación</p> |
|--|---|

|   |  |
|---|--|
| <p>o documentación del Vehículo o si se pierden o son robados durante su alquiler.</p> <p><b>Más información:</b><br/><b>Sección 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo</b></p>  | <p>promedio para el grupo del Vehículo seleccionado, que tiene en cuenta las distintas marcas y modelos del grupo. Para ello utilizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• las tarifas de mano de obra y duración del trabajo estándar en el sector, conforme a una herramienta de estimación estándar en el sector;</li> <li>• el precio de las piezas originales del fabricante del equipo,</li> <li>• la pérdida de uso (que es la cantidad a la que se reduce el valor del Vehículo y los costes de interés, más que el valor de alquiler perdido potencial). Solo cobraremos la pérdida de uso si es necesario llevar el Vehículo a otro lugar para su reparación.</li> </ul> <p><b>Sin cobertura adicional</b><br/>Usted es responsable de pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bien el coste de sustitución o los costes de reparación estimados, el que sea inferior</li> <li>• nuestra pérdida de uso y</li> <li>• nuestra comisión de gestión</li> </ul> <p>No se le cobrará si el procedimiento de limpieza estándar soluciona el daño.</p> <p><b>Con cobertura adicional</b><br/>Por lo general, la exención de responsabilidad viene por defecto con su Vehículo de alquiler. Si es ese el caso, lo verá en su contrato de alquiler. Si no está incluida, puede comprarlo de forma separada. Se aplican exclusiones.<br/>También puede comprar productos de reducción del importe de franquicia de forma adicional. Usted es responsable de pagar un importe hasta el de la franquicia indicada en el contrato de alquiler correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el coste de la reparación o sustitución y</li> <li>• nuestra pérdida de uso y</li> <li>• nuestra comisión de gestión (si procede)</li> </ul> |
| <p><b>Pérdida o robo</b><br/>Esto es lo que sucede si el Vehículo es robado durante el periodo de alquiler.</p> <p><b>Más información: Sección 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo</b></p>  | <p><b>Sin cobertura adicional</b><br/>Usted es responsable de pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el coste de sustitución</li> <li>• nuestra pérdida de uso</li> <li>• una comisión de gestión</li> </ul> <p><b>Con cobertura adicional</b><br/>Por lo general, la exención de protección de robos viene por defecto con su Vehículo de alquiler. Si es ese el caso, lo verá en su contrato de alquiler. Si no está incluida, puede comprarlo de forma separada. Se aplican exclusiones.<br/>También puede comprar productos de reducción del importe de franquicia de forma adicional. Usted es responsable de pagar un importe hasta el de la franquicia indicada en el contrato de alquiler más una comisión de gestión correspondiente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• el coste de sustitución y</li> <li>• nuestra pérdida de uso</li> </ul>  |
| <p><b>Daños en extras opcionales</b><br/>Esto es lo que sucede si se daña algún extra opcional o si no los devuelve.</p>  | <p><b>Nosotros...</b><br/>Le cobraremos una <b>comisión de sustitución</b>, además de la tarifa de alquiler.</p> <p><b>Más información: Condiciones Específicas de oficina: equipamiento especial o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</b></p>   |
| <p><b>Daños a bienes y lesiones personales</b><br/>Esto es lo que sucede si está implicado en un accidente en el que hay lesiones personales o daños a bienes.</p> <p><b>Más información: Sección 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo</b></p> | <p><b>Sin cobertura adicional</b><br/>El Vehículo viene con cobertura de responsabilidad a terceros. Esto significa que <b>está cubierto frente a los daños causados a los bienes de otra persona</b> (por ejemplo, su Vehículo) y/o cualquier lesión que sufran terceros, incluidos los pasajeros del Vehículo de alquiler.<br/>No tendrá que pagar el coste, salvo que los daños o lesiones hayan sido causados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su negligencia</li> <li>• Su incumplimiento del contrato (por ejemplo, permitir que otra persona no autorizada conduzca el Vehículo)</li> <li>• O si infringe la ley</li> </ul> <p>En estas circunstancias, si la ley nos exige que le proporcionemos cobertura de responsabilidad frente a terceros, se seguirá aplicando la cobertura mínima exigida por la ley, pero nosotros o nuestra aseguradora, podrán reclamarle los gastos.<br/>La cobertura de responsabilidad frente a terceros no incluye las lesiones al conductor del Vehículo de alquiler ni ningún objeto personal en el interior del Vehículo.</p> <p><b>¿Cómo se puede obtener cobertura adicional?</b><br/>Puede comprarnos un seguro de accidente personal, aunque existen ciertas exclusiones. El seguro de accidentes personal es proporcionado por nuestro socio cuidadosamente seleccionado. Con el seguro de accidentes personal, se establecen determinadas indemnizaciones por accidente, gastos médicos u otro suceso acaecido al conductor del Vehículo o a los objetos personales del interior del Vehículo</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>Daños, pérdidas o robos resultantes de su incumplimiento del contrato</b></p> <p>Si el Vehículo, las llaves, algún accesorio, extras opcionales o la documentación del Vehículo se pierden, son robados o sufren daños a consecuencia de que usted o sus acompañantes incumplan las condiciones del contrato, usted será responsable de todos los gastos.</p> <p><i>Más información: Sección 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Cómo le afecta esto</b></p> <p>Si incumple las condiciones de su contrato de alquiler con nosotros, <b>podrá perder el beneficio</b> de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros.</p> <p>Así que también deberá pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El coste íntegro de sustitución o los costes de reparación estimados</li> <li>• Cualquier pérdida de uso</li> <li>• Cualquier coste que tengamos que pagar a terceros</li> <li>• Y nuestros propios costes razonables, incluida una comisión de gestión</li> </ul> <p>En estas circunstancias, si la ley nos exige que le proporcionemos cobertura de responsabilidad frente a terceros, se seguirá aplicando la cobertura mínima exigida por la ley, pero nosotros o nuestra aseguradora, podrán reclamarle los gastos.</p> |   |
| <p><b>Pago</b></p> <p>Si se ha producido algún daño, pérdida o robo, tendremos que cobrarle el importe.</p>   | <p><b>¿Qué tendrá que pagar cuando se descubra el daño, pérdida o robo?</b></p> <p>No tendrá que pagar más para cada incidente de daño claramente diferenciado que el importe de la franquicia establecido en el contrato de alquiler.</p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, <b>nos da su autorización para que cobremos este cargo por daños o pérdidas</b>, que se cargará a su tarjeta de pago.</p> <p>Esto sucede al devolver o cambiar el Vehículo. Si el Vehículo ha sido robado, le cobraremos cuando pase la fecha de devolución indicada en su contrato de alquiler.</p>   | <p><b>¿Qué tendrá que pagar después?</b></p> <p>Si tiene que pagar algo más que la franquicia, le facturaremos los costes adicionales.</p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, nos da su autorización para que cobremos este cargo por daños o pérdidas. Siempre que sea posible, se lo cobraremos en su tarjeta de pago.</p> |
| <p><b>Productos de protección de terceros</b></p> <p>Si decide comprar una cobertura a un proveedor externo, aún tendrá que pagar si el Vehículo se pierde, lo roban o se daña.</p>   | <p><b>También deberá...</b></p> <p>Pagar los costes íntegros indicados antes.</p> <p>A continuación, hacer una reclamación a su proveedor externo para obtener el reembolso. Es su responsabilidad garantizar que comprende las condiciones de la cobertura que adquiere de un proveedor externo y cualquier reclamación que efectúe. No podemos ayudarle con su reclamación.</p>   |   |
| <p><b>¿Y si puede demostrar que los daños, pérdidas o robos no se debieron en ningún caso a su incumplimiento o negligencia; o si puede demostrar que el daño era menor del que nosotros decimos?</b></p> <p>En la medida en que la ley lo permite, tendrá que pagar aunque usted sepa quién robó o dañó el Vehículo.</p>   | <p><b>Nosotros...</b></p> <p>Si la ley nos permite hacerlo, le exigiremos el pago del daño o de las pérdidas y los costes de alquiler, aunque el Vehículo no se hubiera hallado o reparado en el momento en que recibimos el pago.</p> <p>Aunque no tenemos obligación de hacerlo, intentaremos, con su ayuda, recuperar los costes de terceros. Si lo conseguimos, se los devolveremos a usted.</p> <p>No será responsable de esos costes si se derivan de nuestra negligencia, o si hemos incumplido el contrato.</p> <p>Si puede demostrar que el daño no se ha producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes a usted (si ya hemos obtenido el pago al permitirnoslo la ley). Si puede demostrar que los daños eran menores de lo que indicamos, le reembolsaremos la diferencia</p>  |   |

## 11) Cargos y multas por exceso de velocidad, estacionamiento y tráfico

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Multas y otros cargos</b></p> <p>Usted es responsable de asegurarse de que el Vehículo que ha alquilado se utiliza de conformidad con la legislación del país en el que conduce.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa o llame a un miembro de nuestro equipo del Servicio de Atención al Cliente.</i></p> | <p><b>Usted es responsable de...</b></p> <p>De todas las multas y cargos emitidos a consecuencia del uso del Vehículo de alquiler por su parte o por parte de otro conductor.</p> <p>Las multas y cargos podrían incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las multas o cargos de estacionamiento</li> <li>• Cargos de peajes</li> <li>• Cargos de remolcado</li> <li>• Cargos de cepos</li> <li>• Multas de tráfico o impuestos de circulación</li> <li>• Multas por exceso de velocidad</li> <li>• Cualquier otra multa o cargo</li> </ul> |  |
|   | <p><b>Si recibimos multas o cargos a su nombre...</b></p> <p>Si nos envían una multa o cargo porque usted no ha pagado el cargo o cumplido la legislación, le cobraremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestro cargo por gestión administrativa para cubrir el tiempo dedicado a tramitar la multa o cargo</li> <li>• La multa o cargo, si la hemos tenido que pagar</li> </ul>  |  |

|  |  |
|--|--|
|  | Al firmar el contrato de alquiler nos autoriza a cobrar estos pagos. Se las cobraremos a su tarjeta de pago.   |
|  | <p><b>Cesión de sus datos</b></p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, usted acepta que nosotros podamos ceder sus datos, así como una copia del contrato de alquiler, a la autoridad o empresa privada que ha emitido la multa o cargo si consideramos que tienen derecho a la información y la ley nos permite hacerlo. Esto les permite enviarle la multa o cargo y ponerse en contacto con usted. Le cobraremos a usted una comisión de gestión por ello.</p>   |
|  | <p><b>Si no podemos ceder sus datos</b></p> <p>En determinados casos no podremos ceder sus datos legítimamente. En estas circunstancias, pagaremos la multa o cargo en su nombre y, a continuación, se lo facturaremos, junto con nuestra comisión de gestión.</p>   |
|  | <p><b>Sus derechos de apelación</b></p> <p>Si desea apelar, impugnar o recurrir una multa o cargo, le daremos la información de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la multa o el cargo</li> <li>• La Autoridad que emite la multa o el cargo</li> </ul> <p>Las autoridades indicarán la fecha y la hora, así como la ubicación del incidente, principalmente por medios electrónicos, por lo que no podremos proporcionar un documento en papel.</p> <p>Debe tratar directamente con la Autoridad emisora para conseguir un reembolso y/o compensación. Lamentablemente, no podemos ayudarle con su recurso.</p>                |
|  | <p><b>Si el Vehículo de alquiler es incautado</b></p> <p>Salvo que la incautación haya sido causada por nuestra negligencia; incumplimiento del contrato o infracción de la ley por nuestra parte; si el Vehículo es incautado por la policía; el Servicio de Aduanas o cualquier otra autoridad durante el alquiler, tendrá que pagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier coste en que incurramos a consecuencia de la incautación</li> <li>• Más cualquier pérdida de ingresos de alquiler mientras el Vehículo no está disponible para alquilarlo a otra persona</li> <li>• Más una comisión por gestión</li> </ul> |

## 12) Devolución del Vehículo

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Devolución del Vehículo</b></p> <p>Salvo que acordemos lo contrario, debe devolver el Vehículo y todo extra opcional que haya alquilado en la oficina de devolución indicada en su contrato de alquiler en la fecha y hora finales.</p>   | <p><b>Devolución del Vehículo con antelación</b></p> <p>Si devuelve el Vehículo y todo extra opcional con antelación a la fecha y hora prevista en el contrato, seguirá teniendo que pagar el periodo de alquiler íntegro.</p> <p>Como las ofertas y descuentos especiales suelen guardar relación con determinados plazos específicos, puede incluso ocurrir que tenga que pagar más si devuelve el Vehículo con antelación.</p>  | <p><b>Devolución durante el horario de apertura</b></p> <p>Le recomendamos que esté presente cuando inspeccionemos el Vehículo. Le damos esta oportunidad pero esto puede significar que tendrá que esperar en momentos de más actividad.</p>   |
| <p><b>Devolución fuera del horario de oficina</b></p> <p>A menos que lo haya acordado con nosotros, no deberá devolver el Vehículo y los extras opcionales fuera del horario de apertura normal de la oficina.</p> <p>Si le permitimos devolver el Vehículo y extras opcionales fuera del horario de oficina, hay algunas cosas que debe saber.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo</i></p> | <p><b>Si devuelve el Vehículo fuera del horario habitual</b></p> <p>Si devuelve usted el Vehículo y los extras opcionales fuera del horario de apertura normal de la oficina, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar los extras opcionales en el maletero</li> <li>• Dejar el Vehículo cerrado cerca de la oficina de devolución</li> <li>• Dejar las llaves en nuestras cajas de seguridad fuera de la oficina de alquiler e indicarnos dónde se encuentra el Vehículo</li> </ul> | <p><b>Sus responsabilidades</b></p> <p>Usted sigue siendo responsable del Vehículo y los extras opcionales, hasta que ocurra cualquiera de estas circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realicemos la inspección del Vehículo</li> <li>• Las 12:00 del mediodía del día siguiente en que se encuentre abierta la oficina de devolución, y hayamos recogido el Vehículo, las llaves y los extras opcionales</li> </ul> <p>Si no podemos localizar el Vehículo y las llaves en un plazo de cinco días, los consideraremos perdidos.</p> <p>Usted será también responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los daños, o pérdida del Vehículo o los extras opcionales</li> <li>• Cualquier multa de estacionamiento, de tráfico u otros cargos contraídos durante el periodo, salvo, por supuesto, que sean causados por nuestra negligencia, o nuestro incumplimiento del contrato o la ley.</li> </ul> |

## 13) El estado del Vehículo e inspección en el momento de la devolución

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Estado del Vehículo</b></p> <p>Deberá devolver el Vehículo y los extras opcionales en el</p> | <p><b>Desgaste normal:</b></p> <p>Admitimos un desgaste normal, teniendo en cuenta la distancia que ha recorrido y la duración del alquiler.</p> |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| <p>mismo estado en que se entregaron.</p>   | <p>Esto incluye (entre otros) los neumáticos, accesorios, documentos, kits de compresión de pinchazos, llaves y cualquier dispositivo de navegación (GPS), sillas de seguridad para niños y otros equipos y sus guías de usuario, cables y bolsas de transporte asociadas (si hubiera).</p>  |
| <p><b>Inspección en el momento de la devolución</b></p> <p>Siempre inspeccionamos el Vehículo en el momento de su devolución.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo</i></p>   | <p><b>Presencia durante la inspección</b></p> <p>Le recomendamos que esté presente para la inspección para que podamos llegar a un acuerdo en caso de que haya daños, confirmar el total que se debe pagar y realizar el cobro.</p> <p><b>Si no está usted presente durante la inspección</b></p> <p>Inspeccionaremos el Vehículo en su ausencia. Para evitar cobros inesperados, es importante que esté presente en la inspección.</p> <p><b>Si encontramos daños</b></p> <p>Añadiremos los costes de cualquier daño que hallemos al importe que tiene que pagar por el periodo de alquiler. Le cobraremos este importe en su tarjeta de pago. No será responsable de este importe si puede demostrar que los daños no se debieron en ningún caso a un incumplimiento del contrato o negligencia por su parte.</p> <p>Salvo que nos haya pedido que le enviemos la factura por correo postal o correo electrónico, por lo general, usted podrá ver todos los cargos en el sitio web que haya utilizado para efectuar la reserva. Al firmar el contrato de alquiler, nos da su autorización para que cobremos este cargo por daños si fuera necesario. Se lo cobraremos automáticamente en su tarjeta de pago.</p>   |
| <p><b>Uso del servicio de recogida</b></p> <p>Si acordamos la recogida del Vehículo, intentaremos hacerlo en la fecha y hora finales indicadas en su contrato.</p> <p>De forma alternativa, si hemos acordado la recogida en un momento distinto, lo haremos en ese momento.</p> <p><i>Más información: Sección 16) Extras opcionales: servicios. Sección 14) Combustible, Condiciones de oficina: gastos de combustible, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p> <p><i>Más información: Sección 9) Prórroga del alquiler. Sección 12) Devolución del Vehículo, Condiciones de oficina: entrega y recogida, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p> | <p><b>Cuando realizamos la recogida</b></p> <p>Nuestro conductor intentará:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar el Vehículo con usted o con alguien que razonablemente crea que actúa en su nombre</li> <li>• Confirmar el importe total de alquiler pendiente</li> <li>• Cobrar</li> </ul> <p>Si no hay nadie allí cuando se produzca la recogida, el Vehículo podrá llevarse a la oficina de alquiler más cercana e inspeccionarse en su ausencia.</p> <p>Deberá usted pagar el combustible que usemos para llevar el Vehículo a la oficina de alquiler más cercana. Salvo que hubiera contratado la opción de combustible prepago, se le cobrará al precio de "Pay on return".</p> <p>Le recomendamos encarecidamente que esté presente cuando inspeccionemos el Vehículo.</p> <p><b>Si encontramos daños</b></p> <p>Añadiremos los costes de cualquier daño que hallemos al importe que tiene que pagar. Le cobraremos este importe en su tarjeta de pago. Si puede demostrar que el daño no se produjo en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.</p> <p>Salvo que nos haya pedido que le enviemos la factura por correo postal o correo electrónico, por lo general, usted podrá ver todos los cargos en el sitio web que haya utilizado para efectuar la reserva. Al firmar el contrato de alquiler, usted nos autoriza para que le cobremos este cargo por daños si fuera necesario. Se lo cobraremos automáticamente en su tarjeta de pago.</p> <p><b>Si no podemos realizar la recogida</b></p> <p>Si nuestro conductor no puede recoger el Vehículo debido a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se encuentra en la ubicación acordada</li> <li>• El conductor no puede encontrar las llaves</li> <li>• O por cualquier otro motivo fuera de nuestro control</li> </ul> <p>Nos pondremos en contacto con usted para concertar una nueva recogida, o concertar su devolución del Vehículo.</p> <p><b>¿Qué coste tiene?</b></p> <p>Si nuestro conductor no puede recoger el Vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le cobrará la recogida fallida</li> <li>• Y consideraremos la situación como un incumplimiento de la prórroga del alquiler</li> </ul> <p>A menos, por supuesto, que el incumplimiento esté causado por nuestra negligencia o incumplimiento del contrato.</p> |

## 14) Combustible

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>Al inicio del alquiler</b></p> <p>El Vehículo se suministra, por lo general, con el depósito lleno de combustible.</p>                                     | <p><b>Devuelva el Vehículo con el depósito lleno</b></p> <p>Deberá usted devolvernos el Vehículo con el depósito lleno de combustible, mostrado en el indicador de combustible instalado por el fabricante.</p> <p>Le recomendamos que llene el depósito tan cerca de la oficina de devolución como pueda en la fecha de devolución y conserve el recibo para mostrárnoslo. Si no devolviera el Vehículo con el depósito lleno, o no puede mostrarnos un recibo de combustible, le cobraremos por ello.</p> |  |
| <p><b>Opciones de llenado de combustible</b></p> <p>Si no nos lo devuelve con la misma cantidad de combustible que tenía cuando lo recogió (generalmente, un</p> | <p><b>"Combustible prepago"</b></p> <p>Si prevé viajar más de 100 millas o 160 kilómetros, según corresponda en el país de alquiler, esto le da la tranquilidad de que no tendrá que repostar el Vehículo cerca de la oficina de devolución. Simplemente devuelva</p>   | <p><b>Cómo funciona el Combustible prepago</b></p> <p>Usted paga un depósito de combustible lleno, basándose en la capacidad del depósito de combustible indicada por el fabricante del Vehículo, más nuestros costes de repostar el Vehículo por usted.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>depósito de combustible lleno) y no tiene un recibo que demuestre el repostaje, o si está preocupado porque no pueda hacerlo, tenemos un par de opciones disponibles.</p> <p><b>Más información:</b><br/><b>Condiciones Específicas de oficina: cargos por combustible, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</b></p> | <p>el Vehículo con el combustible que quede en el depósito (aunque esté casi vacío) con tal de que funcione el motor.</p> <p>Esto solo estará disponible si lo ha solicitado en el momento de recoger el Vehículo.</p> <p>Si ha solicitado esta opción, el coste se incluirá en el contrato de alquiler. Si devuelve el Vehículo con un depósito de combustible lleno, no le cobraremos a menos que se aplique EZ Fuel.</p>                                   | <p>Dependiendo de dónde lo alquila, este coste podría ser inferior que el precio de combustible medio al inicio del periodo del alquiler, según se indica en los índices de combustible reconocidos. Sin embargo, no obtendrá un reembolso por el combustible que no use, salvo que devuelva el Vehículo con el depósito lleno, en cuyo caso le reembolsaremos el cargo de Combustible prepago.</p>   |
|   | <p><b>EZ Fuel</b></p> <p>EZ Fuel se aplica automáticamente si conduce menos de 126 kilómetros o 76 millas, según se aplique en el país de alquiler, y no ha elegido hacer uso de nuestros servicios de entrega o recogida.</p>  | <p><b>Cómo funciona EZ Fuel</b></p> <p>A menos que nos muestre un recibo tras haber llenado el depósito poco antes de la devolución del Vehículo, tendrá que pagar un cargo, aunque el indicador de combustible instalado por el fabricante en el Vehículo muestre que el depósito está lleno.</p>  |
|   | <p><b>Pay on return</b></p> <p>Pay on return se aplica si ha conducido más de 125 km o 75 millas, según se aplica en el país de alquiler, y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No ha comprado combustible por adelantado</li> <li>No devuelve el Vehículo con el depósito lleno de combustible</li> </ul> <p>No tiene que solicitar esta opción cuando recoja el Vehículo. Simplemente devuelva el Vehículo con el depósito lleno de combustible.</p> | <p><b>Cómo funciona Pay on return:</b></p> <p>Usted paga el combustible según el indicador de combustible instalado por el fabricante redondeando hacia abajo hasta el octavo (1/8) del depósito más cercano.</p> <p><b>Cómo se calcula un octavo de un depósito</b></p> <p>El octavo (1/8) de un depósito se basa en la capacidad del Vehículo declarada por el fabricante.</p> <p><b>Cómo calculamos el coste</b></p> <p>Cobramos un porcentaje fijo sobre el precio de combustible promedio al final del periodo de alquiler en el país en el que alquila el Vehículo, según se indica en un índice de combustible reconocido. Esto incluye los costes de repostar el Vehículo por usted. El precio por litro del combustible de Pay on return se indicará en el contrato de alquiler.</p> |

## 15) Extras opcionales: productos

|   |  |
|---|--|
| <p><b>¿Qué productos están disponibles?</b></p> <p>Ofrecemos una variedad de productos para ayudarle en su viaje. Puede alquilar determinados artículos como sistemas GPS, sillas infantiles y cadenas para la nieve, y comprar otros como cargadores de USB.</p> | <p><b>¿Desea saber más?</b></p> <p><b>Más información: Condiciones Específicas de oficina: equipo especial</b></p> |
|---|--|

## 16) Extras opcionales: servicios

|  |  |
|--|--|
| <p><b>¿Qué servicios están disponibles?</b></p> <p>Ofrecemos una variedad de servicios para ayudarle en su viaje, como servicios de entrega, Asistencia en carretera ampliada y peaje electrónico. A continuación podrá ver un ejemplo.</p>  | <p><b>¿Desea saber más?</b></p> <p><b>Más información: Condiciones Específicas de oficina</b></p>  |
| <p><b>Conductores adicionales</b></p> <p>Puede añadir conductores adicionales a su alquiler.</p> <p><b>Todos los conductores adicionales deben leer las condiciones establecidas en el contrato antes de conducir el Vehículo.</b></p> <p>Si aceptamos otros conductores adicionales, las tasas y cargos adicionales se indicarán en el contrato de alquiler.</p>  | <p><b>¿Cómo funciona la adición de conductores?</b></p> <p>Cobramos un cargo por cada conductor adicional que permitimos que conduzca el Vehículo. Si cualquiera de sus conductores adicionales está fuera de las restricciones de edad, también cobramos un cargo adicional por conductor.</p> <p>Solo puede permitir que conduzcan el Vehículo a los conductores que hayamos autorizado. No se permite que otras personas conduzcan el Vehículo.</p> <p>Usted será responsable de todos los costes, independientemente de si fueron causados por usted o sus conductores adicionales.</p>  |
| <p><b>Servicio de entrega</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler ofrecen un servicio de entrega en el que dejamos el Vehículo y los extras opcionales que haya solicitado, en la dirección que nos indique en la fecha y hora de inicio del alquiler. Si acordamos una entrega, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><b>Más información: Sección 2) Requisitos que debe cumplir para alquilar el Vehículo. Sección 7) Estado del Vehículo e inspección en la recogida, Condiciones de oficina: entrega y recogida, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</b></p> | <p><b>Cómo funciona el servicio de entrega</b></p> <p>Cobramos una comisión de entrega por llevarle el Vehículo.</p> <p>Si elige que le entreguemos el Vehículo, deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser residente en el país en el que alquila</li> <li>Estar presente en la oficina de entrega durante el plazo de entrega solicitado</li> <li>Tener los artículos que necesita para alquilar el Vehículo.</li> </ul> <p>Si no cumple los requisitos del contrato, podemos negarnos a entregarle el Vehículo.</p> <p><b>Debe notificarlo con una antelación mínima de un día para organizar la entrega.</b> Es posible que podamos realizar la entrega con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.</p> |
| <p><b>Servicio de recogida</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler ofrecen un servicio de recogida en el que recogemos el Vehículo y los</p>   | <p><b>Cómo funciona el servicio de recogida</b></p> <p>Cobramos una comisión por recoger el Vehículo.</p>  |



|   |  |
|---|--|
| <p>extras opcionales que haya solicitado, en la dirección que nos indique en la fecha y hora de fin del alquiler.</p> <p>Si acordamos una recogida, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 13) Estado del Vehículo e inspección en la entrega, Condiciones de oficina: entrega y recogida, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>   | <p>Debe estar disponible para entregar el Vehículo durante el periodo en que nos ha solicitado que lo recojamos. Es importante que esté allí cuando inspeccionemos el Vehículo, para que no se produzcan cargos inesperados.</p> <p>Seguirá usted siendo responsable del Vehículo y los extras opcionales hasta que entregue las llaves y los extras opcionales, y realicemos la inspección del Vehículo en su presencia en el lugar de recogida.</p> <p>Si el Vehículo y los extras opcionales no están disponibles cuando lleguemos, le cobraremos la recogida fallida. Tendrá que reservar una nueva recogida y pagar otro cargo de recogida, o devolver el Vehículo en la oficina de alquiler usted mismo.</p> <p><b>Avísenos con un día de antelación si desea que recojamos el Vehículo.</b> Es posible que podamos recoger el Vehículo con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.</p> |
| <p><b>Servicio de bienvenida</b></p> <p>Algunas oficinas ofrecen un servicio de bienvenida, en el que le recogeremos con el Vehículo y los extras opcionales que haya solicitado a su llegada.</p> <p>Si acordamos un servicio de bienvenida, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>   | <p><b>Cómo funciona el servicio de bienvenida</b></p> <p>Cobramos un cargo por el servicio de bienvenida.</p> <p><b>Debe notificarlo con una antelación mínima de un día para organizar la recogida de bienvenida.</b> Es posible que podamos proporcionar el servicio con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.</p>  |
| <p><b>Servicio de recogida fuera del horario normal</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler en aeropuertos y estaciones de tren ofrecen un servicio de recogida fuera del horario normal en el que puede recoger el Vehículo y los extras opcionales que haya solicitado fuera del horario de apertura normal de la oficina de alquiler.</p> <p>Si acordamos una recogida fuera del horario normal, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: información diversa o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Cómo funciona el servicio de recogida fuera del horario normal</b></p> <p>Cobramos un cargo por el servicio de recogida fuera del horario normal.</p> <p><b>Debe notificarlo con una antelación mínima de un día para organizar la recogida fuera del horario normal.</b> Es posible que podamos proporcionar el servicio con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.</p>   |
| <p><b>Alquiler de Vehículos para viajes solo de ida</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler le ofrecen la posibilidad de recoger el Vehículo y los extras opcionales que alquile en una oficina de alquiler y los devuelva en otra oficina de alquiler.</p> <p>Si acordamos un alquiler de Vehículo solo de ida, se indicará en el contrato de alquiler</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: alquiler de Vehículos solo de ida, o pregunte a un miembro de nuestro equipo</i></p>   | <p><b>Cómo funciona el alquiler de Vehículos para viajes solo de ida</b></p> <p>Cobramos una comisión por alquilar Vehículos solo de ida.</p> <p>Si solicita un alquiler de Vehículos solo de ida durante la reserva, este cargo ya estará incluido en el precio de alquiler que se le ha presupuestado.</p> <p>Puede solicitar un alquiler de solo ida antes de recoger el Vehículo, o puede pedirlo cuando llegue a la oficina de alquiler.</p> <p>Si no se acordó un alquiler de solo ida y devuelve el Vehículo en una oficina de alquiler distinta, le cobraremos una tarifa solo de ida a los precios de "pago en oficina" el día de la devolución.</p>  |
| <p><b>Asistencia en carretera ampliada</b></p> <p>Ofrecemos una asistencia en carretera adicional si desea protegerse frente a un fallo del Vehículo a consecuencia de determinadas cuestiones no mecánicas.</p> <p><i>Más información: Sección 8) Durante el alquiler, asistencia en carretera, Condiciones de oficina: información diversa, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>  | <p><b>Qué incluye el servicio de Asistencia en carretera ampliada</b></p> <p>Si ha adquirido el servicio de Asistencia en carretera ampliada, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p>Incluye el coste de llamada y trabajos realizados, en cuanto haga uso de nuestro proveedor de asistencia en carretera.</p> <p><b>No incluye:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los costes de elementos adicionales que sean necesarios para que el Vehículo vuelva a funcionar, como combustible o neumáticos</li> <li>• Los costes derivados de llevarle a usted o a sus pasajeros a otra ubicación</li> <li>• Carga eléctrica para vehículos eléctricos (si el cable funciona).</li> </ul>   |
| <p><b>Peaje electrónico</b></p> <p>En algunas oficinas, nuestros Vehículos están equipados con una caja colocada en el parabrisas. Esta caja contiene un dispositivo detector de "peaje electrónico" que le permite pagar los peajes sin tener que parar o hacer cola en el peaje correspondiente.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: equipamiento especial, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>   | <p><b>Cómo funciona el peaje electrónico</b></p> <p>Cobramos un cargo diario por usar el servicio de peaje electrónico. Si no desea usar el servicio de peaje electrónico, asegúrese de que la caja esté totalmente cerrada antes de salir de la oficina de alquiler y manténgala cerrada.</p> <p>Si desea usar el servicio de peaje electrónico, abra completamente la caja colocada en el parabrisas. Esto activará el dispositivo y le permitirá comunicarse con los peajes correspondientes.</p> <p>Si abre la caja, se le emitirá la factura después de devolver el Vehículo. La factura incluirá todos los peajes y cargos, así como nuestros cargos de servicio. Recibirá nuestra factura unos 30 días después de devolver el Vehículo.</p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, nos da permiso para cobrarle dichos importes a su tarjeta de crédito.</p>   |

## 17) Extras opcionales: exenciones y coberturas

Ofrecemos estos productos pero, por favor, consulte la sección "Daños, pérdida o robos" para obtener más información sobre cuándo puede beneficiarse de nuestra cobertura.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>¿Qué exenciones y protecciones están disponibles?</b></p> <p>Ofrecemos una variedad de exenciones y opciones de protección para protegerle en su viaje. A continuación podrá ver un ejemplo.</p>  | <p><b>¿Desea saber más?</b></p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina</i></p>   |
| <p><b>Exención de responsabilidad (exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del Vehículo):</b></p> <p>La exención de responsabilidad reduce el importe a pagar para cada incidente de daño claramente diferenciado en caso de dañarse el vehículo, las llaves o cualquier accesorio o documentación del vehículo o si se pierden o son robados durante su alquiler.</p> <p>En la mayoría de casos, la exención parcial de responsabilidad se proporciona con el Vehículo por defecto. Si se incluye, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Alcance de la exención de responsabilidad</b></p> <p>El importe que pagará para cada incidente de daño claramente diferenciado será el menor entre a) el coste de reparación o sustitución, más cualquier pérdida de uso más una comisión de gestión, o b) la franquicia indicada en el contrato de alquiler.</p> <p>En la medida en que nos ampare la legislación, el importe que tiene que pagar no se reducirá si los daños han sido causados por o como consecuencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• daños por agua o incendio, que hayan sido causados por usted</li> <li>• conducir el Vehículo sin el cuidado y atención necesarios</li> <li>• conducir o usar el Vehículo incumpliendo lo dispuesto en la Sección 8, Durante el alquiler, uso del Vehículo.</li> </ul> |
| <p><b>Protección contra robos</b></p> <p>La protección contra robos reduce el importe que tiene que pagar si el Vehículo es robado durante el periodo de alquiler.</p> <p>En la mayoría de casos, la protección parcial contra robos se proporciona con el Vehículo por defecto. Si se incluye, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>   | <p><b>Alcance de la protección contra robo:</b></p> <p>El importe que pagará será el menor entre a) el coste de sustitución, más cualquier pérdida de uso más una comisión de gestión; o b) la franquicia indicada en el contrato de alquiler.</p> <p>El importe que paga no se reducirá si la pérdida o robo fueron causados por o como consecuencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber dejado las llaves dentro del Vehículo</li> <li>• Robo o pérdida de las llaves como consecuencia de su negligencia</li> <li>• Uso del Vehículo en incumplimiento de la Sección 8) Durante el alquiler, uso del Vehículo.</li> </ul>   |
| <p><b>Productos de reducción del importe de franquicia</b></p> <p>Estos productos reducen la franquicia y el cargo administrativo para cada incidente de daño claramente diferenciado.</p> <p>Si ha comprado un producto de reducción del importe de franquicia, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>  | <p><b>¿Qué franquicias se reducen?</b></p> <p>Funcionan junto con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exención parcial de responsabilidad</li> <li>• Protección contra robos</li> </ul> <p>El importe que pagará no superará la franquicia indicada en el contrato de alquiler para cada incidente de daño claramente diferenciado.</p>   |
| <p><b>Protección de lunas</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler ofrecen protección de lunas que reducen a cero el importe a pagar si se daña la luna mientras usted está alquilando el Vehículo.</p> <p>Si ha comprado la protección de lunas, se indicará en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>  | <p><b>La protección de lunas cubre...</b></p> <p>El importe que paga no se reducirá si los daños fueron causados por o a consecuencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducir el Vehículo sin el cuidado y atención necesarios</li> <li>• Conducir o usar el Vehículo en incumplimiento del contrato. Preste atención especial a la Sección 8) Durante el alquiler, uso del Vehículo</li> </ul>   |
| <p><b>Seguro de accidentes personal (Cobertura de Asistencia Personal)</b></p> <p>Ofrecemos un Seguro de accidentes personal, pero es proporcionado por un tercero. Si decide comprarlo, tendrá que leer y aceptar unos términos y condiciones separados, que podrá hallar en el documento de Condiciones Específicas de oficina.</p> <p>Si ha comprado un seguro de accidentes personal, se indicará el coste en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Sección 10) Daños, pérdidas o robo, Condiciones de oficina: exención y opciones de protección o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>  | <p><b>El seguro de accidentes personal cubre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier lesión sufrida por el conductor autorizado del Vehículo cuando se produjo el accidente</li> <li>• En algunas oficinas de alquiler, se incluye la cobertura de cualquier pérdida o daño en artículos personales pertenecientes a usted o a sus acompañantes que se hallara en el Vehículo cuando se produjo el accidente.</li> </ul> <p>Antes de comprar el seguro, deberá comprobar su seguro de hogar o de viajes y cualquier seguro proporcionado por su tarjeta de crédito. Puede ser que el seguro que tiene ya le cubra.</p>  |
| <p><b>Paquetes de protección</b></p> <p>Algunas oficinas de alquiler ofrecen una exención y productos de reducción del importe de franquicia como un paquete para ahorrarle dinero o facilitarle una protección adicional.</p> <p>Si ha comprado un paquete, el paquete o los productos individuales se indicarán en el contrato de alquiler.</p> <p><i>Más información: Condiciones de oficina: exención y opciones de protección, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p>  | <p><b>Qué cubren los paquetes de protección</b></p> <p>Aunque tenga un paquete de protección, es posible que aún tenga que pagar el importe menor entre a) el coste de reparación o sustitución, más cualquier pérdida de uso más una comisión de gestión; o b) la franquicia. Si tuviera que pagar una franquicia o comisión de gestión, los importes se indicarán en el contrato de alquiler.</p>   |

## 18) Pago

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Métodos de pago</b></p> <p>Aceptamos diversos tipos de pago pero esto varía en función del país de alquiler.</p> <p>Se podrán aceptar métodos de pago adicionales en la oficina de alquiler y pueden aplicarse condiciones adicionales.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: opciones de pago, o llame al equipo de Reservas, o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</i></p> | <p><b>Tarjetas de pago que aceptamos</b></p> <p>Aceptamos las siguientes tarjetas de pago: American Express, tarjetas Diners, tarjetas de crédito Visa, tarjetas de crédito MasterCard y tarjetas de cobro emitidas por Avis.</p>   |
|  | <p><b>Tarjetas de pago que no aceptamos</b></p> <p>No aceptamos Visa Electron, tarjetas de American Express Travellers Cheque ni tarjetas de prepago aunque lleven el logotipo de American Express, Visa o MasterCard.</p> <p>No aceptamos tarjetas bancarias digitales.</p>  |
|  | <p><b>Otros métodos de pago</b></p> <p>En algunas oficinas, podemos aceptar las siguientes tarjetas de pago: tarjetas Discover, tarjetas Visa Débito, tarjetas MasterCard Débito, tarjetas Maestro, bonos de agencias de viaje</p>  |
|  | <p><b>Reservas aprobadas</b></p> <p>Aceptamos correos electrónicos de confirmación de reserva "Pagar ahora", números de reserva "Pagar ahora" y bonos emitidos por las empresas del grupo Avis o socios de Avis como pago del coste de su alquiler.</p> <p>Si el importe que ya ha pagado (indicado en la confirmación de reserva) es inferior al coste del alquiler, tendrá que pagar la diferencia.</p> <p>Si ya ha pagado un importe superior al coste de su alquiler, no obtendrá un reembolso pero si desea comprarnos extras opcionales en el momento del alquiler, puede aplicar la diferencia para pagar el coste de estos elementos.</p> <p>Si el correo electrónico, número de reserva o bono es para un periodo de alquiler diferente, no podremos aceptarlo como pago del coste de su alquiler.</p> <p>Si no está seguro de haber hecho la reserva a través de una empresa del grupo Avis o de un socio de Avis, llame al equipo de Reservas o pregunte a un miembro de nuestro equipo.</p> |
|  | <p><b>Otras reservas</b></p> <p>Si ha pagado dinero de forma anticipada a otra persona distinta de Avis o un socio de Avis, podremos aceptar la prueba de compra que le hayan emitido como pago del coste del alquiler únicamente a nuestro criterio exclusivo.</p> <p>Si <b>no está seguro de que lo aceptemos</b>, llame al equipo de Reservas o hable con un miembro de nuestro equipo.</p>  |
| <p><b>Pagos atrasados</b></p> <p>Si el pago se atrasa, le cobraremos, sin más notificación, el interés por el importe pendiente siempre que nos lo permita la ley.</p> <p><i>Más información: Condiciones Específicas de oficina: opciones de pago, o llame al equipo de Servicio de Atención al Cliente.</i></p>  | <p><b>Cargos de intereses y costes</b></p> <p>El interés se calcula según un porcentaje anual sobre el tipo base de interés de préstamo en un banco nacional en el país de alquiler, de conformidad con la legislación.</p> <p>También le <b>cobraremos los costes</b> en los que hemos incurrido para conseguir el pago, incluidos los costes legales.</p>   |

## 19) Rescisión anticipada del contrato

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Si se rescinde el contrato de forma anticipada</b></p> <p>En algunas circunstancias, podremos poner fin al contrato.</p> <p>En esta sección, cuando nos referimos a "usted", queremos decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La persona nombrada en el contrato de alquiler</li> <li>Cualquier conductor</li> <li>Cualquier persona que efectúa un pago de alquiler</li> </ul> <p><i>Más información: Sección 9) Prórroga del alquiler o llame al equipo de Servicio de Atención al Cliente.</i></p> | <p><b>Personas físicas:</b></p> <p>Si alquila en calidad de persona física, podremos rescindir el contrato inmediatamente si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>llegamos a conocer que le han embargado alguno de sus bienes a modo de garantía de pago de sus deudas; o</li> <li>se ha dictado una orden de embargo en su contra; o</li> <li>se le declara en quiebra; o</li> <li>incumple el contrato en alguna forma que nos suponga un daño o perjuicio significativo, o de manera que no se pueda rectificar.</li> </ul> | <p><b>Qué significa esto:</b></p> <p>Si incumple el contrato al no hacer lo que ha acordado, deberá pagar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>cualquier importe que se nos adeude en virtud del contrato y</li> <li>las pérdidas que hayamos sufrido a consecuencia, siempre que ambos hubiéramos pensado, en el momento de la firma del contrato, que dichas pérdidas podrían surgir en caso de incumplimiento del contrato por su parte (conocidas como "<b>pérdidas previsibles</b>").</li> <li>Las pérdidas previsibles podrían incluir:             <ol style="list-style-type: none"> <li>el lucro cesante del alquiler,</li> <li>el coste de la reparación o sustitución de los elementos dañados, o</li> </ol> </li> <li>cualquier importe que tengamos que pagar a terceros en caso de que tengamos que devolverles tarde el Vehículo.</li> <li>Puede también perder el beneficio de cualquier exención de responsabilidad, productos de reducción del importe de franquicia, seguros de accidentes personales y seguros de responsabilidad a terceros.</li> <li>No tendrá que pagar las pérdidas que no estén relacionadas de forma directa con su</li> </ol> |
|   | <p><b>Empresas o sociedades:</b></p> <p>Si alquilan en nombre de una empresa o sociedad, podremos finalizar directamente el contrato si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la empresa o sociedad entra en situación concursal o liquidación; o</li> <li>la empresa o sociedad entra en concurso de acreedores; o</li> <li>llegamos a conocer que han embargado a la empresa o sociedad alguno de sus</li> </ul>   |   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>bienes a modo de garantía de pago de sus deudas; o</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>usted o la empresa o sociedad incumplen el contrato de forma que nos causa un daño o perjuicio significativo o de forma que no se pueda rectificar</li> </ul>  | <p>incumplimiento del contrato ni las pérdidas que no fueran previsibles.</p> <p>26) Le devolveremos el importe si puede demostrar que usted o un conductor adicional no eran responsables del incumplimiento del contrato o los costes no se derivan del incumplimiento del contrato por su parte o parte del conductor adicional.</p> <p>27) Si no devolviera el Vehículo y/o los extras opcionales que haya alquilado en un plazo de 1 día tras la finalización del contrato, se considerará no devolución del Vehículo.</p>   |
| <p><b>Si hacemos algo mal:</b></p> <p>Si nosotros incumplimos el contrato, usted podrá rescindir el contrato inmediatamente.</p> | <p><b>Qué debe hacer:</b></p> <p>Si decide finalizar el contrato debido a nuestro incumplimiento, infórmenos inmediatamente. Deberá devolver el Vehículo y los extras opcionales cuanto antes.</p> <p>Aún así deberá usted abonar todos los importes que nos deba en virtud del contrato, incluidos los costes de alquiler del periodo de alquiler hasta la fecha de devolución e inspección del Vehículo.</p> <p>Deberá usted hacer lo que pueda para reducir (o mitigar) las pérdidas que pueda sufrir.</p> | <p><b>Qué debemos hacer:</b></p> <p>No hay nada en este contrato que reduzca sus derechos legales. No obstante, si incumplimos el contrato al no hacer lo que acordamos, deberemos pagar las pérdidas que usted haya sufrido como consecuencia de dicho incumplimiento, siempre que ambos hubiéramos pensado, en el momento de la firma del contrato, que dichas pérdidas podrían surgir en caso de incumplimiento del contrato por nuestra parte (conocidas como "<b>pérdidas previsibles</b>").</p> <p>Las pérdidas previsibles podrían incluir sus costes razonables de usar medios alternativos de transporte durante el periodo de alquiler original.</p> <p>No seremos responsables de las pérdidas previsibles si se las reembolsa otra parte. No cubriremos las pérdidas que no estén directamente relacionadas con la imposibilidad de ofrecerle un Vehículo ni de las pérdidas que no fueran previsibles (como lucro cesante o pérdida de oportunidades).</p> <p>Si incumplimos el contrato debido a un suceso imprevisible o inevitable (como un atentado terrorista o desastre natural), no estaremos obligados a cumplir nuestras obligaciones en virtud del contrato durante el tiempo que se prorrogue dicho suceso.</p> <p>Nada de lo dispuesto en el contrato limitará o excluirá nuestra responsabilidad por (i) fraude; (ii) fallecimiento o lesiones personales causadas por nuestra negligencia; o (iii) ninguna otra responsabilidad en la medida en que la legislación diga que no se pueda excluir o limitar.</p> |

## 20) Uso de sus datos personales

|  |
|--|
| <p><b>Sus datos personales</b></p> <p>Tratamos datos personales por diversos motivos.</p> <p>En esta sección, cuando nos referimos a "usted", queremos decir: (i) la persona indicada en el contrato de alquiler, (ii) los conductores adicionales y (iii) toda persona que efectúe el pago del alquiler</p>   |
| <p><b>Para qué los usamos:</b></p> <p>Usaremos (o trataremos) sus datos personales, así como los de los conductores adicionales con fines de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ofrecerle servicios de alquiler,</li> <li>llevar a cabo las comprobaciones de identidad, seguridad, carné de conducir y crédito que sean pertinentes,</li> <li>mantener y mejorar nuestra administración y gestión de servicios, y</li> <li>enviarle información sobre productos y servicios similares que creamos que puedan interesarle, si la legislación aplicable nos lo permite. Puede usted negarse a recibir dicha información en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente o haciendo clic en el botón "darse de baja" en el correo electrónico que reciba.</li> </ul> <p>Para la detección y prevención de delitos, podremos usar dispositivos electrónicos en el Vehículo para vigilar el estado del Vehículo, su rendimiento y funcionamiento y realizar el seguimiento de los movimientos del Vehículo. Esta información podrá usarse durante el periodo de alquiler y en cualquier momento después, (si fuera relevante y si la legislación nos lo permite). No realizaremos ninguna grabación de voz o vídeo.</p> <p>Consulte, por favor, nuestra Política de privacidad disponible en el sitio web para obtener más información.</p> <p>Al firmar el contrato de alquiler, usted da su consentimiento expreso para que usemos sus datos personales durante el tiempo que la legislación nos lo permita.</p> |
| <p><b>Con quién los compartimos</b></p> <p>Compartimos sus datos personales con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Otras empresas que forman parte del grupo internacional que gestiona <b>Avis Rent-a-Car System y terceros seleccionados, que podrían estar ubicados tanto dentro como fuera de Europa</b>. Ellos ofrecen niveles de protección adecuados. Compartimos sus datos únicamente para ofrecerle los servicios de alquiler del Vehículo y otros servicios.</li> <li><b>Wizard Co. Inc.</b>, el propietario del sistema de reservas, que se encuentra en los Estados Unidos de América, pero solo en la medida necesaria para tramitar su reserva a través del sistema de reservas.</li> </ul>   |

- **Terceros, como la policía u operadores de estacionamiento privados**, si consideramos que tienen derecho a acceder a la información conforme permita la legislación vigente. Por ejemplo, si hay una acusación de exceso de velocidad, o si no ha pagado una multa o cargo por tráfico.
- **Terceros, normalmente ubicados en el país del alquiler**, que permiten realizar los controles de identidad, seguridad, carné de conducir vigente y crédito, así como detectar e impedir las actividades delictivas en relación con su alquiler.
- **Terceros, normalmente ubicados en el país del alquiler para investigar accidentes y robos**, así como para intentar recuperar los costes de daños causados en el Vehículo, los extras opcionales y personas físicas.

Consulte, por favor, nuestra Política de privacidad disponible en el sitio web para obtener más información.

Al firmar el contrato de alquiler, usted da expresamente su consentimiento para que usemos y transfiramos sus datos personales durante el tiempo que la legislación nos lo permita. Usted tiene derecho a negar su consentimiento a la transmisión de sus datos a terceros, o para su uso con fines publicitarios.

#### Sus derechos de acceso:

Tiene derecho a acceder a la información que conservamos sobre usted y solicitar la rectificación, modificación, cancelación o eliminación de sus datos personales. Tiene derecho a solicitar una explicación acerca de los derechos de tratamiento de datos y otros establecidos en la legislación vigente aplicable sobre protección de datos, en la medida en que sea necesario para garantizar el tratamiento adecuado de sus datos. Tiene derecho asimismo a negarse al tratamiento de dichos datos por motivos legítimos y justificados.

Para acceder a esta información, póngase con nosotros y solicite más información. Encontrará nuestros datos en su contrato de alquiler. Es posible que se le solicite el pago de un cargo por la solicitud de acceso si la legislación así nos lo permite.

*Más información: Llame al Servicio de Atención al Cliente.*

## 21) Objetos perdidos

#### Notificación:

Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con usted en caso de encontrar objetos personales en el Vehículo.

#### Pertenencias que contienen información personal o financiera:

Eliminaremos toda la información personal o financiera después de 28 días, de la siguiente forma:

- Los pasaportes y carné de conducir se entregarán en la comisaría local u oficina de expedición de pasaportes;
- Las tarjetas de pago se triturarán;
- Todos los dispositivos electrónicos: teléfonos, tabletas, ordenadores, portátiles, cámaras, navegadores por satélite, lápices de memoria, incluidos los artículos que puedan contener datos personales se enviarán a Redeem (<http://www.redeem.co.uk/>), que ha sido nombrado para garantizar que todos los dispositivos sean limpiados de forma adecuada y reciclados; y
- El efectivo se ingresará en el banco.

#### Otras pertenencias:

Todas las pertenencias restantes que no contengan información personal o financiera se eliminarán después de tres meses de la siguiente forma:

- Las prendas de ropa, gafas de sol o gafas se donarán a alguna organización de caridad local;
- La documentación se triturará;
- Los restantes artículos (incluidos sillas de seguridad para niños, soportes para navegadores por satélite, cargadores de teléfono, cargadores de USB) se desecharán en la basura normal; y
- Los medicamentos se destruirán en un receptáculo seguro de recogida de medicamentos.

#### Cómo reclamar los objetos perdidos:

Para reclamar objetos perdidos, tendrá que mostrar su identificación válida (por ejemplo, carné de conducir vigente, pasaporte y justificante de domicilio). Tendrá que rellenar y firmar nuestra declaración de cliente. Si le pide a alguien que lo recoja en su nombre, esta persona deberá presentar una carta o fax que le autorice a la recogida, firmada por la persona que efectúa el alquiler.

Haremos el trámite para que se le envíe el objeto perdido por mensajero si no puede recogerlo usted mismo. Tendrá que pagar por anticipado los costes correspondientes del mensajero.

*Más información: Llame al Servicio de Atención al Cliente.*

## 22) Reclamaciones y contacto

#### Servicio de Atención al Cliente:

Queremos que esté satisfecho con su alquiler pero sabemos que a veces las cosas no salen bien.

#### Contacte con nosotros:

Nos tomamos el Servicio de Atención al Cliente en serio y nos comprometemos a tratar las reclamaciones de forma justa y exhaustiva.

Si desea presentar una reclamación sobre su alquiler, puede encontrar nuestros datos de contacto en el contrato de alquiler y el documento de "Condiciones Específicas de oficina".

#### Nuestros tiempos de respuesta:

Intentamos resolver las reclamaciones generales en un plazo de 10 días hábiles y las reclamaciones relacionadas con daños en un plazo de 15 días hábiles.

#### Presentación de quejas:

Somos miembros del Servicio Europeo de Conciliación de Alquiler de Vehículos (ECRCS, <https://www.ecrcs.eu/>) y de otros servicios locales de conciliación de alquiler de Vehículos. Estas organizaciones examinan de forma independiente las discrepancias, sin coste alguno para usted. Si realizase alguna queja y no está satisfecho con nuestra respuesta final, puede elevar su reclamación al Servicio de Conciliación correspondiente. Le indicaremos cuál es.

*Más información: Llame al Servicio de Atención al Cliente.*

## Adenda sobre privacidad de coches conectados, también llamados "connected cars"

**Le rogamos que lea atentamente las presentes condiciones, que contienen detalles sobre los datos que nosotros recopilamos acerca de usted y su coche conectado ("connected car"). Al suscribir el contrato de alquiler, usted acepta las presentes condiciones y reconoce que nosotros podremos recopilar y tratar sus datos a los efectos estipulados en la presente Adenda.**

AVIS ALQUILE UN COCHE, S.A.U, Avd. Manoteras, 32 Edf. 28050 MADRID, y otros miembros de Avis Budget Group, incluidos, entre otros, Avis Budget EMEA Limited y Avis Budget Services Ltd ("**nosotros**"/"**nuestro[s]**"/"**nuestras[s]**"/"**-nos**") respetan su derecho a la privacidad. La presente Adenda expone de qué modo recopilamos y utilizamos sus datos personales que se recaban como consecuencia de su alquiler y uso de cualquiera de nuestros coches conectados (tal y como se identifica en la sección "Detalles del vehículo" del Contrato de alquiler). De conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ("LOPD"), le informamos de que los datos personales y la información que nos facilite como resultado del alquiler y uso de nuestros coches conectados se registrarán en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos y estarán sometidos a la supervisión de AVIS ALQUILE UN COCHE, S.A., una empresa española con código de identificación fiscal ("CIF") A-28152767, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 2552, folio 68, hoja M-44.527, con domicilio social en Avda. de Manoteras, 32 - Edificio C, 28050 Madrid (España). Los objetivos del tratamiento de datos se detallan expresamente en la sección 1 a continuación.

Nosotros ofrecemos una gama de vehículos destinados al alquiler que han sido fabricados o que han sido modificados con un dispositivo a bordo de modo que estén conectados a Internet y recopilen y proporcionen determinadas categorías de datos (incluida su información personal) a nosotros y al fabricante del vehículo/dispositivo de a bordo (y a terceros proveedores de servicios necesarios para el servicio) ("**coche conectado**"). El uso de los datos recopilados del coche conectado cumple la función primordial de garantizar que el vehículo funcione en condiciones de seguridad y de ayudarnos a agilizar más el proceso de alquiler de vehículos y hacerlo más cómodo para usted. A menos que usted deshabilite las características pertinentes (tal y como se explica más adelante), estos dispositivos están encendidos en todo momento, a pesar de que otros servicios o demás medios de comunicación del vehículo estén apagados.

La presente Adenda se incorpora a nuestro Contrato de alquiler, a nuestras Condiciones generales del alquiler (**Condiciones generales**), Condiciones específicas de oficina y a nuestra Política de privacidad. Le rogamos que lea atentamente la presente Adenda, las Condiciones generales, las Condiciones específicas de oficina y la Política de privacidad. Los términos de la presente Adenda se facilitan sin perjuicio de las Condiciones generales, las Condiciones específicas de oficina y la Política de privacidad. Si existe cualquier divergencia entre la presente Adenda y las Condiciones generales, las Condiciones específicas de oficina o la Política de privacidad, prevalecerán los términos de la presente.

Le rogamos que lea atentamente la presente Adenda. Si tiene alguna duda sobre la presente Adenda, le rogamos que se ponga en contacto con el director de su oficina de alquiler.

## 1 ¿Qué información recopilamos y cómo la utilizamos?

1.1 Tal y como se estipula en el contrato de alquiler y las Condiciones generales, cada vez que usted alquila un vehículo con nosotros, recopilamos y tratamos información personal acerca de usted y del uso que haga del vehículo (y, si corresponde, el uso que haga cualquier conductor adicional). Recopilamos categorías adicionales de datos cuando usted alquila con nosotros un coche conectado; en la tabla dispuesta a continuación, hemos expuesto las categorías de datos que recabamos acerca de usted y del uso que haga del coche conectado y los fines con los que empleamos tales datos.

| Datos recopilados  | Finalidad de la recopilación de estos datos   | Fundamento jurídico del tratamiento  |
|--|---|--|
| <b>Lecturas de combustible</b>   | <p>1. Recopilamos estos datos para tomar lecturas del nivel del depósito de combustible al comienzo de su periodo de alquiler y a la devolución del coche conectado al término de dicho periodo.</p> <p>2. Estos datos facilitarán un indicio más claro del nivel de combustible cuando usted recoja el coche conectado en nuestras oficinas al comienzo del periodo de alquiler. Además, los datos nos ayudan a calcular recargos respecto del repostaje del coche conectado hasta el nivel que presentaba al recogerlo en nuestras oficinas, al comienzo de su periodo de alquiler.</p> <p>3. También utilizamos estos datos de manera más general para comprender mejor los índices de consumo de combustible y las eficiencias de conducción de toda nuestra flota.</p> | <p>1. Cumplimiento contractual (puntos 1 y 2)</p> <p>2. Intereses legítimos (punto 3: para maximizar la eficiencia y el rendimiento de nuestra flota).</p>   |
| <b>Información de diagnóstico/mantenimiento relativa al coche conectado (como testigos/presión de neumáticos/requisitos de</b> | <p>Recopilamos estos datos con los siguientes fines:</p> <p>1. para programar eficientemente servicios, mantenimiento y reparaciones del coche conectado;</p> <p>2. para prever y, en los casos en que sea posible, prevenir averías del coche</p>  | <p>1. Cumplimiento contractual (puntos 1 y 3)</p> <p>2. Intereses legítimos (punto 2: para maximizar la eficiencia y el rendimiento de nuestra flota y procurar evitar que las averías afecten a su alquiler).</p> |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>servicio, vida útil del aceite, etc.).</b>                                      | <p>conectado;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>para asegurarnos de que el coche conectado se le entrega a usted en condiciones aptas para la conducción y para comprender y evaluar cualquier desperfecto ocasionado al vehículo durante el periodo de alquiler.</li> </ol>   |   |
| <b>Lecturas de kilometrajes</b>  | <p>Recopilamos estos datos con los siguientes fines:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>para comprender el kilometraje acumulado por el coche conectado y por usted durante su conducción;</li> <li>para gestionar el kilometraje de vehículos de todos nuestros contratos de alquiler (incluidos contratos de corto plazo y de largo plazo);</li> <li>para facilitar el cálculo de cualquier recargo relacionado con kilometraje que se le imponga a usted en relación con cualquier contrato que le vincule a usted con nosotros,</li> <li>y para identificar requisitos de servicio y mantenimiento en función del kilometraje.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento contractual (puntos 1, 3 y 4)</li> <li>Intereses legítimos (punto 2: para maximizar la eficiencia y el rendimiento de nuestra flota).</li> </ol>                            |
| <b>Instrucciones al vehículo (desbloqueo, etc.).</b>                               | <p>Cuando corresponda, trataremos información que usted envíe a modo de instrucciones al coche conectado a los fines de permitir al coche llevar a cabo la función pertinente asociada con la instrucción (por ejemplo, solicitar el bloqueo/desbloqueo del coche).</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento contractual</li> </ol>  |
| <b>Datos de GPS</b>  | <p>Consulte la sección 2, dispuesta más adelante, para acceder a detalles sobre el modo en que recabamos datos de ubicación y los fines de recopilación de estos.</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Intereses legítimos (para asegurar las condiciones de seguridad de nuestra flota y para registrar si el vehículo ha abandonado nuestras oficinas o ha sido devuelto a estas).</li> </ol> |
| <b>Información recopilada por el vehículo y el sistema de infoentretenimiento.</b> | <p>Determinados sistemas de infoentretenimiento suelen tratar los datos personales de usted para poner la funcionalidad del sistema a su disposición (por ejemplo, para reproducir y almacenar sus elecciones y preferencias musicales). Consulte la sección 4, dispuesta más adelante, para obtener información adicional sobre el uso que usted hace del sistema de infoentretenimiento.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Consentimiento implícito/intereses legítimos (para prestarle a usted los servicios disponibles como parte de su coche de alquiler).</li> </ol>   |
| <b>Llamadas de emergencia (eCall)</b>  | <p>Algunos de nuestros coches quizás contengan tecnología eCall (a partir de abril de 2018, esta tecnología será obligatoria en todos los coches conectados de Europa). En caso de accidente grave, el sistema eCall marca automáticamente un número de emergencias. Este sistema solamente transmitirá los datos que sean absolutamente necesarios en caso de accidente. Únicamente se transmite información desde el coche en caso de accidente grave y esta no se almacena más allá del tiempo necesario.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Disposición legal (a partir de abril de 2018)</li> </ol>   |

- 1.2 Nosotros también podremos utilizar su información para prevenir el robo de nuestro coche conectado. Entendemos que estos datos tendrían un carácter sensible y solamente los utilizaremos en aquellos casos en que usted nos haya dado su consentimiento.
- 1.3 Ciertas normas europeas de protección de datos (incluido el reglamento europeo que se aplica plenamente desde el 25 de mayo de 2018) nos exigen que expliquemos el “fundamento jurídico” pertinente en función del cual nosotros tratamos sus datos. En resumen, nosotros recabamos y tratamos la información (incluidos datos personales suyos) en función de: (1) su consentimiento (que podrá retirar si desconecta el dispositivo y retira su información del sistema de infoentretenimiento); (2) el cumplimiento del contrato de alquiler que le vincula a usted con nosotros; (3) el cumplimiento de nuestras obligaciones legales; (4) y nuestros intereses legítimos, que se exponen en la presente Adenda. Estos fundamentos jurídicos se exponen con mayor grado de detalle en la tabla anterior.
- 1.4 En los casos en que tratemos sus datos sobre la base de intereses legítimos (indicados en la tabla anterior), usted podrá oponerse a ese tratamiento habilitando el “botón de privacidad” de su vehículo en relación con los datos de GPS (consulte la sección 2 a continuación) o poniéndose en contacto con el director de la oficina de alquiler; en caso de que, efectivamente, ejerza su derecho de oposición, quizás se dé el caso de que tenga que devolver el vehículo a la oficina y utilizar un coche no conectado para el resto de su alquiler.
- 1.5 Se podrán incluir en el alquiler servicios integrados del fabricante como OnStar (disponible en algunos vehículos Opel/GM) u otras características similares proporcionadas por el fabricante; dichos servicios y características podrán recopilar también datos que se compartan directamente con el fabricante. En tal caso, el fabricante podrá ser también el responsable del tratamiento de sus datos. Recuerde que es posible que el fabricante del vehículo reciba primero los datos del coche conectado antes de que nosotros los recibamos. Le animamos a que lea las notificaciones de privacidad relativas a estos servicios para comprender qué datos se van a recopilar y los fines de tal recopilación. Encontrará a continuación sus políticas de privacidad:

- Vehículos Opel/GM (OnStar): <http://www.vauxhall.co.uk/onstar/index.html>
- Vehículos Peugeot: <http://www.peugeot.co.uk/privacy-policy/>
- Vehículos Citroën: <http://www.citroen.co.uk/privacy>

Si no está seguro de si el coche conectado de su alquiler posee tales dispositivos, le rogamos que pregunte a un miembro de nuestro equipo o que se ponga en contacto con el director de la oficina.

- 1.6 Únicamente conservamos datos el tiempo que se precisa para completar los fines para los que fueron recopilados. Aunque esto quiere decir que quizá algunos datos se eliminarán o anonimizarán con gran rapidez, siempre conservaremos los datos por un periodo no superior a 7 años tras la extinción de nuestro contrato de alquiler (a menos que haya habido una solicitud de indemnización por siniestro, un accidente o desperfectos).

## 2 Ubicación del vehículo

- 2.1 **No utilizamos datos de ubicación para hacer un seguimiento o una supervisión generales de sus movimientos.** Nuestros coches conectados proporcionan información relativa a su ubicación. Recopilamos datos de ubicación de cualquier vehículo al objeto de:
- (a) cumplir las disposiciones legales y ubicar cualquier vehículo en caso de accidente o avería;
  - (b) ubicar el vehículo en caso de robo o sospecha de robo, y registrar si el vehículo ha abandonado nuestras oficinas o ha sido devuelto a estas. **No hacemos un seguimiento de su viaje durante el alquiler.**
- 2.2 Algunos de nuestros coches conectados le permiten compartir u ocultar los datos de su ubicación (por ejemplo, pulsando el *botón de privacidad* o seleccionando los parámetros de configuración en los sistemas de abordaje del vehículo). La inhabilitación del uso compartido de datos de ubicación varía según el fabricante del vehículo; le recomendamos que revise sus parámetros de privacidad **cada vez que comience un viaje**. Si no está seguro de cómo cambiar sus parámetros de privacidad, le rogamos que pregunte a un miembro de nuestro equipo o que se ponga en contacto con el director de la oficina. Recuerde que, en aquellos casos en que utilice esta funcionalidad, sus datos de ubicación podrán ser tratados a pesar de todo en caso de emergencia (como accidente o colisión) y, en cualquier caso, los datos técnicos relativos al rendimiento y funcionamiento del vehículo podrán ser transmitidos al fabricante del vehículo y a nosotros.
- 2.3 Esta función de privacidad no está disponible en todos nuestros coches conectados. En estos vehículos, si usted prefiere que no se recopilen sus datos de ubicación, le rogamos que pregunte a un miembro de nuestro equipo; nosotros haremos todo lo que esté en nuestra mano para facilitarle un coche conectado alternativo que le permita modificar sus parámetros de configuración (o, de lo contrario, sustituir el coche conectado por uno no conectado).
- 2.4 **Recuerde que, si opta por ocultar los datos de ubicación del coche conectado que haya alquilado, nosotros podremos recabarlos a pesar de todo en caso de accidente o colisión de modo que podamos dar respuesta al incidente y facilitar soporte técnico y asistencia.**



### 3 Otras funcionalidades y servicios

- 3.1 Tal y como se describe en la tabla anterior, algunos vehículos de alquiler que usted contrate con nosotros podrán venir equipados con dispositivos que nos permiten enviar instrucciones al coche conectado. Algunas de las características del coche conectado están encendidas en todo momento, aun cuando otros servicios o demás medios de comunicación del vehículo estén apagados. Se permite de este modo que prestemos determinados servicios como el bloqueo y el desbloqueo o la movilización e inmovilización del vehículo e intermitentes.

### 4 Sistema de infoentretenimiento

- 4.1 Si opta por sincronizar un dispositivo móvil con el coche conectado (mediante Bluetooth, USB u otro medio), le rogamos que se asegure de tomar las medidas necesarias para eliminar sus datos del sistema cuando devuelva el coche conectado al término del periodo de alquiler. Si no está seguro de haber eliminado todos sus datos, le rogamos que pregunte a un miembro del equipo o con el director de la oficina de alquiler. Al conectar su dispositivo móvil al coche conectado, usted da su consentimiento al tratamiento de sus datos personales (que podrá retirar desconectando su dispositivo y eliminando su información del sistema de infoentretenimiento).
- 4.2 Nosotros procuraremos asegurarnos de que los datos de cualquier usuario anterior se eliminen del sistema antes de que usted comience el alquiler. No obstante, si usted descubre que un cliente anterior olvidó eliminar su información, le rogamos que elimine estos datos **de inmediato**, pregunte a un miembro del equipo o se ponga en contacto con el director de la oficina de alquiler.

### 5 Uso compartido de su información

- 5.1 Nosotros podremos compartir su información personal con terceros, incluidas las sociedades pertenecientes a nuestro grupo y agencias, franquicias y licenciarios, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y otros terceros, como proveedores de servicios (que podrían estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo), tal y como se establece en la sección 5.2 y en lo estipulado en nuestras Condiciones generales y Condiciones específicas de oficina.
- 5.2 No compartiremos con terceros los datos del coche conectado que usted utilice a menos que:
- (a) compartamos los datos con terceros proveedores de servicios (tales como proveedores de servicios de hosting de datos, agregación de datos, nube y diagnóstico) en la medida en que dicha transmisión a estos sea necesaria para el cumplimiento del contrato de alquiler;
  - (b) ocurra una emergencia que exija que compartamos sus datos de ubicación con los servicios de emergencia;
  - (c) tengamos que compartir estos datos con el objeto de cumplir con nuestras obligaciones legales,
  - (d) o se nos exija compartir los datos como respuesta a una orden vigente emitida por los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.
- 5.3 Si transferimos su información personal fuera del Espacio Económico Europeo a un país que no prevé un grado adecuado de protección, nos aseguraremos de que existan las garantías adecuadas.

### 6 Seguridad de su información

- 6.1 Nos tomamos en serio la seguridad de su información. Hemos implantado garantías técnicas y organizativas de prevención de accesos no autorizados a su información.

### 7 Acceso a su información y a sus derechos

- 7.1 Usted podrá solicitarnos información acerca de los datos que obran en nuestro poder. Le rogamos que consulte la sección 17 de las Condiciones generales para obtener información adicional.
- 7.2 Asimismo, puede ejercer sus derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación dirigiendo una solicitud por escrito a [atencion.alcliente@avis.es](mailto:atencion.alcliente@avis.es)

**Si tiene alguna duda sobre el contenido de la presente Adenda, le rogamos que pregunte a un miembro de nuestro equipo o que se ponga en contacto con el director de la oficina de alquiler.**

# Gracias por elegir Avis

