

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ALQUILER



*Todo lo que necesitas
conocer sobre tu
alquiler son nosotros.*

VUELACAR S.L

C.I.F B07831936 C. Mauricio Legendre, 15, 28046

(Madrid)

1. CONCEPTOS BÁSICOS DEL ALQUILER.....	2
1.1. Contrato.....	3
1.2. Requisitos para poder alquilar un vehículo en Vuelacar.....	5
2. PROCESO DE ENTREGA DEL VEHÍCULO.....	7
2.1. Tarifa contratada.....	7
2.2. Estado del vehículo e inspección en el momento de entrega.....	8
2.3. Pago.....	8
2.4. Restricciones para el alquiler.	9
3. DURANTE EL ALQUILER.....	10
3.1. Gestión de multas, peajes y otros cargos.	11
3.2. Averías	11
3.3. Accidentes.....	11
3.4. Política sobre daños y robo.....	12
4. PROCESO DE DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO.....	13
4.1. Estado del vehículo e inspección en el momento de devolución.	13
4.2. Política de combustible.....	14
4.3. Variaciones en la fecha/lugar de la devolución	14
4.4. Cargos adicionales.....	15
5. ANEXOS.....	17
5.1. Seguro y coberturas parciales	17
5.2. Objetos perdidos.....	21
5.3. Reclamaciones y contacto.	21
5.4. Adenda sobre la privacidad de los vehículos conectados.....	22

Le rogamos lea las presentes Condiciones Generales de alquiler, así como los anexos adjuntos.

1. CONCEPTOS BÁSICOS DEL ALQUILER.

En el presente documento tiene como objetivo facilitarle la comprensión de sus responsabilidades para con nosotros y cuáles son nuestras responsabilidades para con usted. Cualquier duda o aclaración, nuestro personal podrá ayudarle a resolverla.

En las siguientes páginas se detalla la información que usted y todos los conductores adicionales debe de conocer antes de firmar el contrato de alquiler.

Términos Generales:

- **Contrato de alquiler.** Documento donde se reconocen los derechos y responsabilidades entre usted y nosotros, se detallan las condiciones del alquiler (como la duración, servicios contratados y una estimación de los cargos).
- **Vehículo.** Nosotros debemos facilitar el vehículo y todos los complementos obligatorios en condiciones óptimas para circular dentro del territorio español.

En España, todos los vehículos deben llevar incluido una cobertura de responsabilidad civil frente a terceros. Usted debe de devolver el vehículo y todos los extras contratados en las mismas condiciones que se le entregaron y en caso contrario, podremos realizarle un cargo extra por su reposición.

- **Uso del vehículo.** Deberá conducir el vehículo con el cuidado y destreza pertinentes, cumpliendo siempre la normativa vigente de circulación española, utilizar el combustible correcto, cerrar el vehículo cuando no se esté utilizando y asegurarse de que queda perfectamente cerrado. Está prohibido emplear el vehículo para fines ilegales, realización de cualquier deporte de motor, conducción fuera de carreteras, remolcar otro vehículo, transporte de sustancias inflamables, corrosivas o combustibles (excepto aquellos productos permitidos por la legislación aplicable) y permitir que ninguna persona no autorizada pueda utilizar el vehículo.
- **Periodo de alquiler.** Usted y los conductores autorizados deben de hacer un uso responsable del vehículo. El alquiler se inicia en el momento de recogida del propio vehículo y finaliza en el momento de recepción del vehículo y las

llaves por nuestro personal de oficina. Si la devolución se produce fuera del horario de oficina, usted es responsable del vehículo hasta que se registre su entrada.

- **Multas y cargos:** Usted debe pagar cualquier multa de estacionamiento o de tráfico recibida por el uso del vehículo durante el periodo de alquiler.
- **Accidentes, robos o daños.** Debe avisar en un plazo máximo de 24 horas si el vehículo ha estado implicado en un accidente o ha sufrido una avería. Si fuera necesario, debe llamar a la Policía inmediatamente, así como cumplimentar los documentos necesarios. En caso de pérdida, robo o daño deberá hacerse responsable, según lo establecido por la ley, de pagar la franquicia especificada en el contrato de alquiler para cada incidente de daño claramente diferenciado en caso de existir y cualquier impuesto. Si el vehículo resulta dañado en más de una ocasión y en la medida en lo que la ley lo permita, el cliente deberá pagar la franquicia indicada en el contrato de alquiler para cada incidente claramente diferenciado.
- **Combustible.** Debe de devolver el vehículo con la misma cantidad de combustible con el que se encontraba en el momento de la salida. En caso contrario, le cobraremos un suplemento de reposición.
- **Modificaciones en el alquiler.** Al formalizar su reserva, se establecen los días y precio de alquiler para el periodo seleccionado. Si usted desea modificar la reserva, las condiciones acordadas pueden estar sujetas a cambios.

Si devuelve el vehículo de manera anticipada, no se aplicará ningún reembolso por los días no utilizados.

Si se retrasa en su devolución, debe informarnos con anticipación para autorizarle una prórroga en su alquiler.

1.1. Contrato.

El contrato de alquiler es el documento que usted firma al recoger el vehículo, donde se reconocen nuestras responsabilidades para con usted y sus responsabilidades para con nosotros sobre el vehículo alquilado y todos los extras contratados. Le rogamos, por favor, siempre lea detalladamente el documento y notifiquenos cualquier punto que no comprenda o no esté de acuerdo.

El contrato se formaliza entre nosotros, proveedor del vehículo y usted, la persona reflejada en el contrato de alquiler. Al firmar el contrato de alquiler, usted acepta alquilar el Vehículo señalado y los extras opcionales durante el periodo de alquiler seleccionado. Usted se compromete a pagar los importes indicados en el contrato de alquiler, así como posibles prórrogas del alquiler del Vehículo y cualquiera de los extras opcionales que se hayan acordado.

Usted es responsable de pagar cualquier cargo de gestión administrativa derivados de multas de tráfico y estacionamiento, peajes, gastos de acceso a zonas de congestión y otros gastos similares durante el período de alquiler. Además de cualquier multa o cargo en el que pueda incurrir, podremos aplicar un cargo de tramitación para compensar el tiempo y los gastos en los que incurramos para resolver dicho trámite.

El periodo de alquiler es el tiempo que transcurre entre la recogida del vehículo (fecha y hora en el que aparecen en el contrato de alquiler) hasta la última de las siguientes circunstancias:

- La llegada de la fecha y la hora finales que figuran en el contrato de alquiler.
- Si devuelve anticipadamente el vehículo durante el horario habitual de la oficina de devolución, cuando entregue las llaves y los extras opcionales.
- Sí devuelve el vehículo fuera del horario habitual de la oficina, cuando sucedan cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - Cuando el personal de oficina realice la inspección del vehículo.
 - A las 14h del mediodía del día siguiente en el que se encuentre abierta la oficina de devolución y hayan sido localizadas las llaves y ubicado el vehículo.
 - Sí no podemos localizar el vehículo y las llaves en 72h, los consideraremos perdidos o robados.

En el contrato de alquiler se pueden añadir conductores adicionales, siendo las personas que figuran en el contrato de alquiler del las únicas que están autorizadas para poder circular con el vehículo. Al firmar el contrato, ambos conductores son responsables solidarios del vehículo, cumpliendo la normativa vigente de circulación y el buen uso del vehículo.

En el caso de ser un cliente corporativo, habiendo celebrado un acuerdo contractual previo entre ambas partes, salvo que se indique lo contrario en su contrato corporativo, prevalecerán las cláusulas y condiciones del presente documento.

1.2. Requisitos para poder alquilar un vehículo en Vuelacar.

Cuando desee contratar alguno de nuestros vehículos ofertados, es necesario realizar un formulario de reserva y aportar los datos solicitados por la oficina seleccionada para complementar el proceso. Usted debe aportarnos los documentos que acrediten su identidad (DNI, NIE o Pasaporte) y un carné de conducir vigente. Los conductores que posean un carné de conducir expedido en un país no europeo y/o este en otro idioma con alfabeto no latino, deberá presentar un permiso de conducir internacional o una traducción oficial notarial para poder alquilar el vehículo. Si alguno de los conductores no presenta la documentación completa, no podrá conducir el vehículo.

La edad mínima y antigüedad exigida al conductor dependerá del tipo de vehículo y oficina de recogida. Si en el carné no aparece la antigüedad, será necesario aportar pruebas que garanticen dicha condición para poder alquilar el vehículo. Si el conductor tiene algún tipo de sanción que le impida conducir, no podrá alquilar el vehículo.

Una vez se han verificado los datos del conductor, se genera una reserva que recoge la información del alquiler (Fechas, Horarios, Tipo de Vehículo, Tarifas y Condiciones) donde usted podrá verificar toda la información.

1.3. Privacidad.

Necesitamos recopilar sus datos personales para poderle prestar nuestros servicios. Cuando usted decide alquilar con nosotros, nos autoriza al tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales para poder efectuar nuestros servicios para con usted. Emplearemos sus datos personales para nuestros intereses legítimos, incluyendo análisis estadísticos, control de crédito y protección de nuestros activos.

Concretamente, sus datos personales, así como el de todos los conductores autorizados adicionales serán tratados con fines de:

- Poder ofrecerle nuestros servicios de alquiler.
- Comprobación y verificación de su identidad, carné de conducir y crédito pertinente.
- Tareas administrativas y de gestión de servicios.

Para la detención y prevención de delitos, podremos usar dispositivos electrónicos de localización en el Vehículo para poder vigilar el estado, rendimiento, funcionamiento y

realizar un seguimiento de los movimientos del vehículo. Dicha información podrá ser utilizada durante y después del periodo de alquiler según nos lo permita la legislación vigente.

Sus datos podrán ser compartidos con empresas pertenecientes al grupo o terceros, garantizando los niveles de protección adecuados. Solo se compartirán aquellos datos necesarios para ofrecerle los servicios de alquiler. Empresas Aseguradoras, gestión de reservas, así como Fuerzas y Cuerpos de Protección del Estado son considerados terceros y tendrán derecho a acceder a la información conforme a la legislación vigente.

Solo emplearemos sus datos con fines de marketing siempre que usted haya dado su consentimiento para ello, pudiendo usted tener el derecho a acceder, corregir o solicitar la eliminación de sus datos personales. 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 lo permita.

2. PROCESO DE ENTREGA DEL VEHÍCULO.

Una vez se ha completado el proceso de reserva, debe leer atentamente las condiciones y el alquiler contratado, incluyendo lo que usted deberá aportar para la recogida del vehículo.

2.1. Tarifa contratada.

Una reserva le permite reservar un vehículo y extras opcionales para su recogida en una determinada oficina, para una fecha y hora establecidas durante un periodo determinado.

Debe aceptar y firmar el contrato de alquiler, donde aparecerán detalladas todas las condiciones contratadas y cláusulas pertinentes. El contrato de alquiler se regula cumpliendo la legislación española y se formaliza entre usted y nosotros, proveedor del servicio.

Existe dos modalidades de reserva, “Pagar por adelantado”, donde usted paga el importe del alquiler y extras opcionales o “Pagar en Oficina” donde usted abonará el importe total del alquiler y los extras en el momento de la recogida del vehículo.

Una vez confirmada la reserva, usted puede modificar sus datos: Gama de Vehículo, duración del alquiler, fechas y hora de inicio y fin del alquiler o añadir conductores adicionales en cualquier momento antes del día de recogida del vehículo. En tal caso, le enviaremos de nuevo la reserva con los datos modificados. No se aplican cargos adicionales por efectuar dichas modificaciones.

Dependiendo del momento y gama de vehículo que reserve, es posible que se le cobre una tarifa de cancelación. Esta tarifa se calculará dependiendo de las características de la reserva, la antelación con la que usted haya avisado, la gama de vehículo y el lugar de recogida:

- Hasta 48 horas antes del día en que estaba previsto el inicio del alquiler. No será aplicable ninguna tarifa de cancelación y de haber seleccionado la opción “Pagar Ahora”, se procederá al reembolso total del alquiler por el mismo método de pago utilizado.
- Menos de 48 horas antes del día en que estaba previsto el inicio del alquiler. Se aplicará una tarifa de cancelación en función del vehículo reservado y la duración del alquiler.

- No presentación. Procederemos a cobrarle el importe total del alquiler.

Estas tarifas de cancelación estarán sujetas a modificaciones en función de la oficina de recogida y del tipo de vehículo seleccionado.

Respecto al precio de alquiler de nuestros vehículos, incluye todos los costes que usted debe pagar como, por ejemplo, impuestos sobre vehículos, impuestos locales y cualquier otro cargo adicional.

El precio del alquiler se calcula en base a las fechas seleccionadas, la oficina de alquiler, la duración del periodo de alquiler y la clase de vehículo.

2.2. Estado del vehículo e inspección en el momento de entrega.

El vehículo ha sido revisado según las normas recomendadas por el fabricante y estará listo para ser utilizado en la fecha de recogida. En el momento que usted recoja el vehículo, debería inspeccionarlo, comprobar y verificar los posibles daños del vehículo y notificarlo a nuestro personal antes de salir de la oficina de alquiler. Cualquier daño que no sea menor, estará notificado en nuestro sistema. Un daño menor es aquel que cumple las siguientes características:

- Arañazos y muescas inferiores a 30mm de largo o cualquier longitud, siempre que no haya roto la superficie de la pintura.
- Embellecedores de ruedas, arañazos sin rotura ni agujeros.
- Interiores: manchas o marcas que se puedan limpiar o pulir sin necesidad de emplear productos específicos.

2.3. Pago.

Generalmente, aceptamos Visa y MasterCard (excluidas las tarjetas prepago en ambos casos) como método de pago de su alquiler. Usted debe presentar una tarjeta de crédito/débito en la oficina de alquiler, ya que se utiliza como forma de identificación y garantía de que el vehículo se entrega a la persona que ha efectuado la reserva. Para ciertos vehículos de elevado valor, será imprescindible que el conductor que realice la reserva presente dos tarjetas de crédito a su nombre.

El nombre que aparezca en la tarjeta de pago deberá ser el mismo que el nombre que aparezca en la documentación del conductor principal. En determinadas oficinas se acepta

el pago en efectivo del alquiler, debe de consultar en la oficina de recogida si disponen de esta opción y las condiciones específicas de garantías.

2.4. Restricciones para el alquiler.

Para poder alquilar con nosotros, es necesario que aporte el número de reserva o el correo de confirmación de la reserva, para poder localizar los detalles de la manera más breve posible.

Podemos negarnos a permitir que un conductor conduzca alguno de nuestros vehículos cuando no tuviera el carné de conducir vigente durante todo el periodo de alquiler, no posea un carné de conducir internacional, tenga sanciones penales por delitos relacionados con la circulación de vehículos a motor o no cumpla nuestros criterios de crédito y seguridad.

Usted deberá comprobar cuales son los requisitos obligatorios para conducir en el territorio español. Los conductores autorizados deben aportar pruebas de una dirección postal vigente y verificar que este actualizada.

Una vez iniciado el periodo de alquiler, usted deberá de hacer un uso razonable del vehículo, estando prohibido su uso para:

- Subarrendarlo, transferirlo o venderlo.
- Está totalmente prohibido la conducción por zonas no asfaltadas, pistas de carreras o zonas restringidas.
- La participación en carreras, rallies u otras competiciones a motor, incluso aquellas autorizadas en espacios habilitados.
- Remolcar o empujar a otro vehículo u otro objeto.
- Conducir infringiendo alguna norma de tráfico u otro tipo.

En cualquiera de los casos enumerados, podremos poner fin al contrato de alquiler pudiendo perder la prestación de cualquier seguro o coberturas parciales además de ser responsable de la totalidad de las pérdidas, daños y gastos que podamos sufrir a consecuencia. De igual modo, cuando usted incumpla nuestros criterios de seguridad y crédito se rescindirá el contrato de alquiler, debiendo hacerse responsable de las pérdidas previsibles.

3. DURANTE EL ALQUILER.

Cuando usted usa nuestros vehículos debe conducir el vehículo con el cuidado pertinente, respetando en todo momento la normativa de circulación española. Usted será responsable del vehículo durante el periodo de alquiler y deberá:

- Utilizar el combustible correcto.
- Verificar que el vehículo queda perfectamente cerrado cuando no se está utilizando.
- Cumplir con la legislación y normativa correspondiente española, cumpliendo con el código de circulación del país.
- No puede conducir en sentido contrario en calles de un único sentido.
- No puede exceder los límites de velocidad establecidos, exceder la carga máxima del vehículo pudiendo llegar a dañar el mismo o utilizar dispositivos externos o internos (baúles, pegatinas, portabicicletas...) que puedan dañarlo.
- No puede vender, alquilar, extraer o deshacerse de un extra opcional o de cualquier parte del vehículo.
- No puede empujar o remolcar otro vehículo.
- En caso de detectar una avería en el vehículo, deberá ponerse en contacto con nosotros. Usted no puede arreglar o reparar el vehículo, ni permitir que un tercero lo haga, sin nuestra aprobación previa.
- No puede permitir que otro conductor no autorizado por nosotros, conduzca el vehículo.
- No puede utilizar el vehículo para una finalidad ilegal. No puede utilizar el vehículo fuera de la carretera, en un circuito de carreras, para enseñar a alguien a conducir o en rallies, competiciones o pruebas de pericia al motor.
- Si usted está bajo la influencia de alcohol, cualquier tipo de sustancia narcótica o medicamentos bajo los cuales queda prohibido o no se recomienda conducir, no puede utilizar el vehículo.

Los puntos anteriores son alguno de los ejemplos de conductas prohibidas y peligrosas, no obstante, cualquier otra conducta ilícita o peligrosa que implique el uso y/o conducción del vehículo, usted estará incumpliendo su parte del contrato y en la medida en que la ley española nos ampare, perderá el beneficio de cualquier exención de responsabilidad,

reducciones del importe de franquicia y seguros personales o de responsabilidad a terceros.

3.1. Gestión de multas, peajes y otros cargos.

Usted es responsable de asegurarse que conduce conforme a la legislación vigente en España. Será responsable de todas las multas de tráfico, gastos por acceso a zonas de congestión y otros gastos similares que usted incurra durante su alquiler. En algunas ocasiones, nosotros recibiremos dichas sanciones y procederemos a identificarle ante las autoridades competentes facilitándoles sus datos para que usted proceda a su pago. 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 siempre que sea necesario. Además de cualquier multa o cargo en que pudiera incurrir, podremos aplicarle un cargo de tramitación para compensar el tiempo y los gastos en los que incurramos para resolver dichos trámites.

3.2. Averías.

Si detecta algún fallo mecánico o accidente, debe llamarnos lo antes posible para solicitar la ayuda necesaria para solventarlo. Si se trata de una avería mecánica, nosotros le ofreceremos una asistencia en carretera gratuita. Nuestro proveedor intentará solventar el problema in situ y en caso de no ser posible, tendrá que llevarlos a usted y a sus acompañantes a la oficina de alquiler más cercana, donde intentaremos ofrecerles otro vehículo para que puedan proseguir su viaje.

Aunque este servicio está incluido en el precio de alquiler, si la avería ha sido ocasionada por usted, será responsable de todos los gastos incurridos por su negligencia.

3.3. Accidentes.

En ocasiones ocurren accidentes, por lo que tenemos las siguientes pautas de actuación sobre cómo debe actuar.

En el lugar del accidente, usted no debe reconocer su responsabilidad ante terceros, debe rellenar el modelo de notificación de accidentes europeo, anotando todos los nombres y direcciones de las personas implicadas, incluidos testigos y pasajeros. Si no es seguro

conducir el vehículo, déjelo en un lugar seguro y llámenos para que lo podamos recoger. No puede reparar el vehículo usted mismo ni permitir que un tercero lo haga salvo que cuente con nuestra autorización. Usted deberá informar a la Policía para obtener un informe policial o número de referencia del delito.

Tras el accidente, usted deberá aportarnos toda la información pertinente en un plazo máximo de 48 horas naturales. En caso de no hacerlo, perderá todos los beneficios de cualquier exención de responsabilidad o productos de reducción de franquicia que tuviera contratados.

3.4. Política sobre daños y robo.

Se consideran daños todos aquellos que puedan producirse en el interior y exterior del vehículo, en cualquiera de los accesorios adicionales contratados y la documentación del vehículo durante el periodo de alquiler. Usted es responsable de la seguridad del vehículo y deberá tratar de minimizar el riesgo de robo o vandalismo aparcando en lugares seguros, evitando dejar a la vista elementos de valor y asegurándose de quedar perfectamente cerrados todos los compartimentos del vehículo cuando no se utilicen. Si usted incumple las condiciones del contrato, podrá perder el beneficio de productos de reducción de franquicia y seguros de responsabilidad de terceros.

Si el vehículo fuese robado, deberá informar a la Policía, llamar al servicio de asistencia y rellenar un Parte de accidentes europeo. Nos debe devolver las llaves y justificar los hechos demostrando que ha tomado las medidas oportunas para no perder las coberturas contratadas.

4. PROCESO DE DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

Usted debe devolver el vehículo y todo extra opcional contratado en la oficina de devolución, en su fecha y hora, indicadas en el contrato de alquiler.

Si devuelve el vehículo con antelación a la fecha y hora prevista en el contrato, no se le reintegrará los días que no haya utilizado dentro del periodo de alquiler contratado. Las ofertas y descuentos especiales se establecen en función de determinados plazos y por ello, si sufren modificaciones el precio acordado puede sufrir modificaciones.

Usted puede devolver el vehículo fuera del horario de oficina siempre que nosotros le autoricemos. Si la devolución se produce fuera del horario de apertura, deberá:

- Estacionar el vehículo en nuestro aparcamiento o en un lugar seguro cercano y asegurarse de cerrarlo perfectamente.
- Dejar los extras opcionales en el maletero.
- Dejar las llaves en el buzón correspondiente de la oficina e indicarnos donde se encuentra ubicado el vehículo.

Si decide devolverlo fuera del horario de oficina, es importante que recuerde que usted seguirá siendo el único responsable del vehículo y de los posibles daños que pueda sufrir hasta que el personal de oficina realice la inspección al día siguiente que se encuentre abierta la oficina. Si no podemos localizar el vehículo y las llaves en un plazo máximo de 48 horas, los consideraremos perdidos y usted será responsable de los daños ocasionados, así como cualquier multa de estacionamiento, de tráfico u otros cargos contraídos durante el periodo.

Los tramos de alquiler se calculan en tramos de 24 horas a contar desde la hora de salida que figura en el contrato. Si usted devuelve el vehículo más tarde de una hora desde la hora de devolución que figura en el contrato, se le cobrará el siguiente tramo de 24 horas a una tarifa estándar y actual.

4.1. Estado del vehículo e inspección en el momento de devolución.

Deberá devolver el vehículo y los extras contratados en el mismo estado en que se le entregaron. Le recomendamos que esté presente cuando inspeccionemos el Vehículo. En

momentos de mayor actividad, tendrá que esperar hasta que nuestro personal pueda llevar a cabo la recogida.

Admitimos un desgaste normal, teniendo en cuenta la distancia que haya recorrido y la duración del alquiler. Esto incluye, entre otros, neumáticos, accesorios, kit de compresión de pinchazos, llaves y otros equipos de transporte.

Es importante que usted este presente en el momento de inspeccionar el vehículo para que pueda reconocer los daños ocasionados y poder acordar el importe de la reparación. En el caso que no esté presente, inspeccionaremos el vehículo y en caso de existir daños en el vehículo, tendrá que asumir su reparación. Al firmar el contrato de alquiler, nos autoriza a que le podamos cobrar dichos gastos para poder subsanar los daños que usted ocasionase en el vehículo.

4.2. Política de combustible.

El vehículo en general se suministra con el depósito de combustible lleno. El combustible no está incluido en el alquiler del vehículo, usted deberá repostar el combustible correcto utilizado, mostrando en la oficina de devolución el justificante de repostaje. Le recomendamos que llene el depósito de combustible el día de devolución y en una estación de repostaje ubicada a menos de 10km de la oficina de devolución pues existen vehículos cuyo indicador de combustible puede marcar lleno muchos kilómetros después del repostaje.

Sí usted devuelve el vehículo vacío o con un nivel inferior al nivel con el que el vehículo se le entregó, deberá abonar el combustible no repostado y un suplemento por el servicio de llenado del depósito por usted.

4.3. Variaciones en la fecha/lugar de la devolución.

Si decide modificar las condiciones del alquiler referentes al lugar o la fecha de devolución del vehículo, deberá llamar al número de la oficina de alquiler de entrega del vehículo para poder modificar las condiciones iniciales. Todas las modificaciones deberán ser autorizadas por nuestro personal.

En el caso que usted desee devolver el vehículo en una oficina diferente a la oficina de entrega, le cobraremos un suplemento adicional por desplazamiento que cubra los gastos de devolver el vehículo a su oficina original.

En caso de ampliar su periodo de alquiler, usted deberá contactarnos y haremos todo lo posible por ampliar el periodo de alquiler siempre que no existan reservas sobre ese vehículo. Si es posible ampliarlo, tendrá que acudir a la oficina para firmar un nuevo contrato de alquiler. El precio original de alquiler puede verse modificado debido a que existan nuevas tarifas en el momento de renovar el contrato.

4.4. Cargos adicionales.

A continuación, se detallan una explicación de las condiciones y cargos adicionales que puedan producirse durante el periodo de alquiler.

- **Cargo de servicio de entrega.** Si desea recoger el vehículo fuera del horario habitual, deberá abonar un suplemento indicado en la oficina de recogida. Este suplemento varía en función del lugar de entrega y la hora prevista. Este servicio debe contratarse al menos 1 día antes para poder efectuarse.
- **Precio de alquiler.** El precio de alquiler incluye todos los cargos e impuestos correspondientes e incluye el seguro de responsabilidad frente terceros obligatorio.
- **Kilometraje.** Nuestras tarifas incluyen un kilometraje limitado en el precio de alquiler. Si usted supera ese kilometraje, deberá pagar un cargo que oscila entre 0,20 y 0,45 euros por kilómetro adicional.
- **Conductor adicional.** Nosotros no aplicamos una tarifa extra por un segundo conductor adicional.
- **Alquiler *One-Way*.** Si desea devolver el vehículo en una oficina distinta, deberá consultar la disponibilidad y condiciones en la oficina de entrega. Este servicio puede conllevar un suplemento por recogida del vehículo.
- **Opciones de seguro y coberturas parciales.** En el contrato de alquiler figuraran el tipo de seguro contratado. Si desea contratar coberturas adicionales, éstas aparecerán en el contrato. El importe de la franquicia aplicable a cada vehículo es la máxima cantidad que usted deberá asumir en caso de siniestro del vehículo.
- **Equipos adicionales.** Si desea contratar elementos adicionales como GPS, ruedas de invierno, cadenas, carretillas...Deberá consultar su disponibilidad en la oficina de recogida.

- **Precio de llenado de combustible.** Nuestros vehículos suelen entregarse, en la gran mayoría de ocasiones, con el depósito de combustible lleno. Usted deberá repostar el combustible utilizado antes de la devolución del vehículo. En caso contrario, puede suponerle un cargo adicional de llenado por desplazamiento además del combustible gastado.
- **Cargo por limpieza extra.** Este suplemento será cobrado cuando usted devuelva el vehículo en un estado que requiera una limpieza más profunda que nuestra limpieza estándar para poder prepararlo para el siguiente cliente. El importe dependerá del vehículo y el tiempo destinado en limpiarlo.
- **Cargo por fumar y/o transportar animales.** Está prohibido fumar en el interior de cualquiera de nuestros vehículos y tampoco puede transportar animales en el interior del vehículo. Si usted incumple, deberá abonar un suplemento por limpieza y desinfección

5. ANEXOS.

5.1. Seguro y coberturas parciales

Le agradecemos que haya optado por Vuelacar para satisfacer sus necesidades de movilidad con nuestros vehículos. Normalmente, los alquileres transcurren sin ningún incidente, pero en el caso de no ser así, le facilitamos nuestro clausurado acerca de nuestros seguros incluidos de manera obligatoria en cualquier tipo de alquiler y otros productos extras de protección para que pueda disfrutar de su alquiler totalmente protegido cuando alquile nuestros vehículos.

Según la normativa europea, el Seguro de Responsabilidad Civil es obligatorio para todos los vehículos a motor, Real Decreto Legislativo 8/2004 de 29 de octubre y Disposiciones complementarias vigentes en la fecha de ocurrencia del accidente. Debe considerar que en el caso de que se produzca una colisión o accidente de circulación, usted (conductor del vehículo arrendado) y los pasajeros estarán protegidos por el seguro obligatorio de Responsabilidad Civil hasta el nivel legalmente exigido en España.

Es muy importante que usted conozca los límites y el riesgo económico que le protege el seguro de Responsabilidad Civil Obligatoria. El conductor y los conductores autorizados estarán protegidos frente a la responsabilidad civil que le pudiesen exigir cualquier tercero que haya sufrido lesiones corporales o fallecimiento como consecuencia de una colisión o accidente de circulación y los costes económicos que puedan desencadenarse tras el incidente hasta el nivel legalmente exigido en España.

El seguro obligatorio de responsabilidad civil del vehículo no cubre ningún daño o pérdida material de sus efectos personales o pertenencias y tampoco ningún daño causado al vehículo alquilado.

Sin embargo, en caso de incumplimiento de las normas de circulación por su parte y aunque nuestra aseguradora se vea obligada a indemnizar a los Terceros perjudicados según lo establecido en la póliza de seguro aplicable, es posible que nuestra aseguradora le reclame una parte o la totalidad de los costes que hubiera incurrido frente a terceros por su negligencia.

○ PRODUCTOS DE PROTECCIÓN.

Protección parcial contra daños por colisión.

Este producto de protección limita su responsabilidad financiera por los daños causados al vehículo durante el periodo de alquiler. Es obligatorio en todos los vehículos y está incluido en la tarifa de alquiler. Siempre que usted cumpla con los términos y condiciones aplicables, su responsabilidad quedará limitada a la franquicia del vehículo, cantidad máxima que usted será responsable en caso de daño al vehículo de Vuelacar durante el alquiler de este.

Este producto protege al conductor autorizado de su responsabilidad por los daños causados al vehículo en caso de colisión o accidente de circulación, cuyo importe supere el importe de la franquicia correspondiente al vehículo arrendado por coste de los daños causados al vehículo, su reparación o su valor contable en caso de declararse siniestro total.

Sin embargo, en los siguientes casos su responsabilidad no quedará limitada a la franquicia y usted será económicamente responsable del coste total de los daños que sufra el vehículo:

- Daños provocados intencionalmente por el conductor autorizado.
- Daños provocados por una explosión o incendio dentro del vehículo por transportar mercancías peligrosas (se consideran mercancías o sustancias peligrosas aquellas que, debido a su composición o naturaleza, tienen que ser transportadas con determinadas medidas de seguridad debido a que puedan ocasionar daños al vehículo)
- Daños provocados por vandalismo mientras el vehículo está aparcado y no está siendo utilizado.
- Pérdida total o robo del vehículo.
- Daños provocados por objetos elevados o colgantes.
- Daños provocados por una barrera situada muy baja como para pasar
- Daños provocados por balizas móviles situadas en aparcamientos, controles de circulación o peajes antes de que se abran.
- Daños provocados por una mala conducción o por conducir por vías no pavimentadas.
- Daños provocados en el embrague o freno de mano por un mal uso.

- Daños provocados en los bajos de los vehículos industriales o furgonetas de carga.
- Daños provocados por pérdida de llaves u olvidar las llaves en el interior del vehículo.
- Daños provocados por dejar las ventanas o puertas abiertas cuando no utilice el vehículo.

La pérdida o daños a sus efectos personales transportados o guardados dentro del vehículo dentro del vehículo el período de alquiler no está cubiertos.

Protección contra robo.

Este producto limita su responsabilidad ante la pérdida del vehículo en caso de robo o si resultará dañado como consecuencia de una tentativa de robo o si fuera objeto de un acto de vandalismo contra el vehículo durante su alquiler. Nosotros asumiremos los gastos derivados del robo, tentativa de robo o acto de vandalismo que superen el importe de la franquicia siempre que haya contratado este producto y observado los Términos y Condiciones de alquiler.

Este producto no le protegerá en caso de que sea robado o dañado como consecuencia de su negligencia como, por ejemplo: dejar las llaves dentro del vehículo sin que usted esté dentro, entregar las llaves a una persona no autorizada o no utilizar los sistemas de bloqueo adecuadamente.

Protección de lunas, ópticas y neumáticos.

Este producto le protege frente a los daños causados a lunas, ópticas, espejos retrovisores o neumáticos en circunstancias de uso normal del vehículo durante su alquiler. En caso de que los daños causados sobre los citados elementos hubieran sido producidos en una colisión o accidente de circulación, robo, intento de robo o acto vandálico, este producto no será de aplicación.

Protección de eliminación de franquicia.

La franquicia es el importe límite que usted se hace responsable en el momento de alquilar cualquiera de nuestros vehículos en caso de sufrir algún daño o colisión. Si desea eximirse del importe de la franquicia, este producto elimina su responsabilidad económica en caso de que el vehículo sufra daños, siempre que usted lo haya contratado y aceptado los Términos y Condiciones del contrato de alquiler.

Esta cobertura excluye cualquier accesorio que haya contratado como sillas de bebés, carretillas, unidades de navegación... así como cualquier pieza desmontable del vehículo como chalecos y triángulos de advertencia, botiquines de primeros auxilios, extintores, ruedas de repuesto, etc. Los costes de reposición de estos elementos correrán a cargo del cliente, a menos que el vehículo haya sufrido un accidente o un robo.

Este producto le protege a usted de los posibles daños que puedan producirse en el vehículo durante su alquiler. Existen ciertas circunstancias en las que su responsabilidad por daños o pérdidas del vehículo no serán eximidas o se podrán reducir pese a tener contratado este producto y por ello, usted será responsable del importe total del desperfecto causado.

1. Cuando el conductor principal y/o autorizado incumplan sus obligaciones en virtud del contrato de alquiler o cualquier normativa de conducción.
2. Cuando el daño causado sea intencional.
3. En caso de negligencia grave del conductor/es autorizados, como en las siguientes circunstancias:
 - Daños provocados intencionalmente por el conductor autorizado.
 - Daños provocados por una explosión o incendio dentro del vehículo por transportar mercancías peligrosas (se consideran mercancías o sustancias peligrosas aquellas que, debido a su composición o naturaleza, tienen que ser transportadas con determinadas medidas de seguridad debido a que puedan ocasionar daños al vehículo)
 - Daños provocados por objetos elevados o colgantes.
 - Daños provocados por una barrera situada muy baja como para pasar
 - Daños provocados por balizas móviles situadas en aparcamientos, controles de circulación o peajes antes de que se abran.
 - Daños provocados por una mala conducción o por conducir por vías no pavimentadas.
 - Daños provocados en el embrague o freno de mano por un mal uso.
 - Daños provocados en los bajos de los vehículos industriales o furgonetas de carga.
 - Daños provocados por pérdida de llaves u olvidar las llaves en el interior del vehículo.

- Daños provocados por dejar las ventanas o puertas abiertas cuando no utilice el vehículo.

Para beneficiarse de este producto de protección, usted deberá contratar dicha protección en la oficina donde recogerá el vehículo, cumplir los Términos y Condiciones para poder alquilar e informarnos si sucede algún accidente o colisión en un plazo máximo de 24h, además de entregarnos un Parte de accidente totalmente cumplimentado. Este producto no está disponible en todas las gamas de vehículos y/u Oficinas, debe consultarlo antes de comenzar su alquiler.

5.2. Objetos perdidos.

Si usted olvida alguna pertenencia personal, haremos todo lo posible por contactar con usted para devolvérsela. Dependiendo de las pertenencias, actuaremos de una manera u otra:

- **Pertenencias que contengan información personal o financiera.** Se entienden objetos como tarjetas bancarias, documentos identificativos o dispositivos electrónicos. En un plazo máximo de 15 días, los guardaremos en la oficina correspondiente. Si usted no los reclama en el plazo estimado, los entregaremos a las autoridades locales o los destruiremos.
- **Aquellas otras pertenencias que no contengan información personal o financiera,** como el caso de prendas de ropa, medicamentos, artículos de diversión o complementos serán almacenados en la oficina correspondiente en un plazo máximo de 28 días hábiles y de no ser reclamados, los depositaremos en los contenedores de reciclaje pertinentes.

Para recuperar sus pertenencias, deberá mostrar su identificación válida y firmar un documento de recogida.

5.3. Reclamaciones y contacto.

Nuestro objetivo principal es que usted disfrute de nuestros servicios, pero en ocasiones sabemos que no se desarrollan como deseamos. Nos tomamos muy en serio y nos comprometemos a tratar las reclamaciones de una manera justa y exhaustiva.

Intentamos resolver las reclamaciones generales en un plazo de 10 días hábiles y las reclamaciones por daños en un plazo de 20 días hábiles.

Si desea presentar una reclamación sobre su alquiler, puede encontrar nuestros datos de contacto en el contrato de alquiler y en nuestras oficinas.

5.4. Adenda sobre la privacidad de los vehículos conectados.

VUELACAR S.L, C. Mauricio Legendre, 15 (Madrid) respetan su derecho a la privacidad. La siguiente adenda expone de qué manera recopilamos y empleamos sus datos personales que se recaban como consecuencia de su alquiler y uso de cualquiera de nuestros vehículos conectados. De conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos facilite como resultado del alquiler y uso de nuestra flota conectada estarán sometidos a la supervisión de VUELACAR S.L con identificación fiscal B-07831936, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, con domicilio social en C. Mauricio Legendre 15, 28046, Madrid.

Nosotros ofrecemos vehículos que incorporan un dispositivo a bordo que nos proporciona información de la ubicación, uso y funcionamiento del vehículo. El uso primordial de este dispositivo es garantizar el correcto funcionamiento del vehículo y agilizar el proceso de alquiler. Estos dispositivos están siempre conectados, aunque el motor este apagado.

Recopilamos sus datos personales con el objetivo de poder ofrecerle nuestros servicios y garantizar un buen uso del vehículo. Todos nuestros vehículos están conectados a un sistema de geolocalización que nos permite conocer información operativa del vehículo para llevar los mantenimientos y revisiones pertinentes para prever posibles averías, lecturas de combustible para poder asegurarnos que le entregamos los vehículos con el nivel de combustible correcto, lectura de kilometraje, función de bloqueo/desbloqueo del vehículo, información relativa sobre daños y accidentes que se puedan dar durante el periodo de alquiler y verificar el correcto rendimiento del vehículo.

No utilizamos datos de ubicación para hacer un seguimiento o supervisión general de sus movimientos. Nuestros vehículos nos proporcionan información relativa a su ubicación con el fin de poder ubicarle en caso de avería o accidente y poder localizar un vehículo que haya sido sustraído. No realizamos seguimiento de su viaje durante el alquiler.

Términos y Condiciones Generales para el alquiler de Vehículos

Nosotros podremos compartir su ubicación su información personal con terceros, incluidos sociedades pertenecientes a nuestro grupo empresarial, aseguradoras, fuerzas de seguridad del estado y otros proveedores de servicios.

Usted podrá solicitarnos información de los datos que recopilamos. Asimismo, puede ejercer sus derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación dirigiendo una solicitud por escrito a madrid@vuelacar.com.