

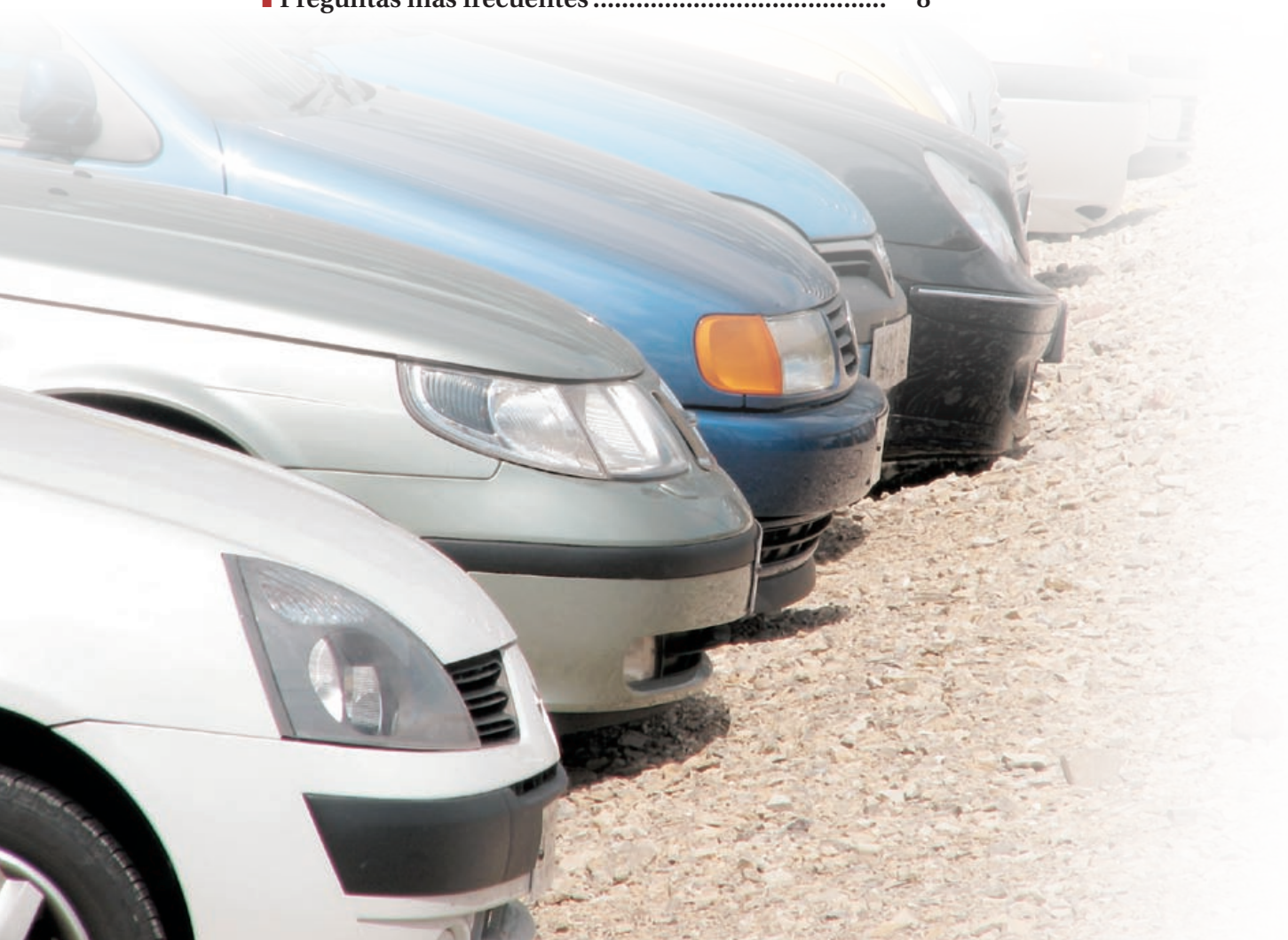


Código de conducta Feneval



ÍNDICE

| | |
|----------------------------------|---|
| ■ Introducción | 3 |
| ■ Objetivos del Código..... | 4 |
| ■ Requisitos previos..... | 4 |
| ■ Principios básicos..... | 5 |
| ■ Preguntas más frecuentes | 8 |



INTRODUCCIÓN

La Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos con y sin Conductor (FENEVAL) se creó en 1977 como entidad asociativa de ámbito nacional, destinada a integrar a las diferentes organizaciones, agrupaciones o asociaciones profesionales de empresas de alquiler de vehículos con y sin conductor, con el fin de representar y defender sus intereses comunes.

FENEVAL representa a unas 500 empresas aproximadamente de alquiler de vehículos con y sin conductor, que dan empleo a unos 5.000 trabajadores. Como organización sectorial unitaria de ámbito nacional, FENEVAL es, por lo tanto, portavoz de los empresarios del sector de alquiler de vehículos.

Este es un sector en el que conviven pequeñas, medianas y grandes empresas, que tienen en FENEVAL un interlocutor válido a la hora de abordar sus relaciones institucionales y garantizar la existencia de una base legal y administrativa que permita un desarrollo adecuado de la actividad de todas las empresas que forman el sector.

Las empresas de alquiler de vehículos son un factor de desarrollo muy importante no sólo para el sector turístico, sino también para el industrial, ya que son las primeras compradoras de vehículos de los fabricantes de automóviles.

Los principales objetivos de FENEVAL son:

- Representar, gestionar, defender y promover los intereses profesionales de sus entidades afiliadas, en sus aspectos generales y comunes, especialmente en todo lo relacionado con la Administración y otras instituciones públicas, así como con las organizaciones de trabajadores.
- Este objetivo se concreta en las reuniones periódicas que FENEVAL mantiene con representantes de la Administración y demás organismos públicos, y con su presencia constante en los comités y consejos tanto públicos como privados de los que forma parte, tales como el Consejo de Seguridad Vial de la Dirección General de Tráfico, el Comité Nacional de Transporte por Carretera y el Consejo Nacional de Transporte por Carretera del Ministerio de Obras Públicas.

- FENEVAL pertenece, además, al Consejo de Turismo de Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) como interlocutor único del colectivo de empresas de alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Estudiar y proponer medidas para la mejor orientación, estructuración y desarrollo de la actividad de las empresas de alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Asesorar de forma permanente a sus entidades afiliadas.
- Poner a disposición de sus entidades asociadas, servicios de interés común tales como gestoría, asesoría jurídica y asesoría fiscal.
- Mantener informada a la Administración y a las entidades afiliadas sobre aquellas situaciones, puntuales o permanentes, que puedan afectar a la economía del sector.
- Formular propuestas a la Administración sobre iniciativas o reformas que permitan el desarrollo y la mejora de la actividad empresarial de alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Emitir dictámenes y peritajes.
- Cooperar con la Administración en la lucha contra cualquier tipo de delincuencia y fraude fiscal.
- Colaborar con las organizaciones de consumidores y usuarios en aquellos temas que afecten a ambas instituciones.
- Mediar en los convenios y conflictos colectivos que puedan suscitarse en el ámbito de su competencia, ejerciendo los cometidos que le otorgan las disposiciones legales.
- Contactar y colaborar con otras organizaciones españolas o extranjeras, del sector de alquiler de vehículos o del transporte en general, para establecer relaciones y acuerdos de cooperación, a nivel supranacional, contribuyendo al mismo tiempo a la unidad empresarial.

En la pasada asamblea de Leaseurope de la que forma parte FENEVAL, se aprobó el Código de Buenas Prácticas para el sector de Alquiler de Vehículos, código en el se ha venido trabajando desde hace más de un año, para atender los requerimientos que la Comisión Europea entiende necesarios para una adecuada protección del consumidor de alquiler de vehículos.



A partir de la aprobación por parte de Leaseurope del Código de Buenas Prácticas, será tarea de todas las federaciones y asociaciones nacionales, responsabilizarse de la implantación de este Código entre todos sus asociados.

FENEVAL, como parte integrante de Leaseurope y consciente de la importancia de este Código, se compromete a difundirlo entre todos sus asociados por todos los medios disponibles a su alcance, para que a la mayor brevedad posible sea asumido y aplicado en su totalidad por todos los asociados de FENEVAL y siendo requisito necesario e ineludible –a partir de ahora– para la pertenencia de cualquier organización a la federación.

OBJETIVOS DEL CÓDIGO

Este Código establece las bases para una buena práctica entre las empresas de alquiler y los clientes que vayan a alquilar un vehículo en nuestras empresas.

El objetivo es que cuando un cliente se decida a alquilar un vehículo en alguna de las empresas asociadas a FENEVAL, tenga la seguridad y garantía de que va a recibir un trato excelente de honestidad e integridad, así como un servicio intachable en todo lo relacionado al vehículo que va alquilar.

Así mismo, las empresas se comprometen, cuando surja cualquier disconformidad, a solucionarla de la manera más eficaz posible, llegando a una conciliación para resolver la misma.

Seguridad en los vehículos

Las empresas asociadas harán hincapié en que todos los vehículos destinados al alquiler se encuentren en perfecto estado de mantenimiento tanto a nivel técnico como de limpieza cuando se entreguen.

También se tendrá mucho cuidado en que todos los vehículos salgan de nuestras instalaciones con toda la documentación que la ley exige a la hora de transitar un coche por las carreteras españolas. En nuestro caso, la documentación podrá ser tanto original como fotocopias compulsadas por las asociaciones pertenecientes a FENEVAL, es decir, ficha técnica, permiso de conducir y seguro.

Logotipo identificativo

La federación facilitará un logotipo identificativo de que la empresa está adherida al Código de Buena Conducta.

Dicho logotipo deberá incorporarse a todo de material impreso que la empresa utilice, así como en los contratos. También deberá aparecer en un lugar visible, tanto desde el exterior como desde el interior de las instalaciones, para que el cliente sepa que la empresa está adherida a dicho código.

REQUISITOS PREVIOS

Un Código robusto

Un Código cuyo auténtico objetivo sea la protección de los consumidores.

Un Código visible

Los consumidores deberían conocer la existencia del código.

Gestión independiente

El seguimiento, cumplimiento y revisión del Código debería ofrecer garantías de independencia e imparcialidad de juicio.

Plena implantación sectorial

La mayoría de los agentes del mercado involucrados estarían en condiciones de suscribir el Código.

Recursos adecuados

La publicidad, revisión, ejecución, seguimiento y vigilancia de la aplicación del Código requiere tiempo, dotación de recursos humanos y dinero.

Una supervisión eficaz

Un código que no vaya a ser aplicado por las partes que lo suscriben, es inútil.

El seguimiento debería hacerse, entre otras formas, mediante visitas (visitas con un temario preestablecido, revisiones en profundidad basadas en un modelo de riesgo y demás consideraciones), estudios de mercado, “cliente misterioso”, seguimiento de los medios de comu-



nicación o soporte informativo. Podría considerarse, así mismo, la utilización de cuestionarios de autocertificación anuales.

Capacidad coercitiva y sancionadora para el cumplimiento de la reglamentación

Un Código cuyo cumplimiento sea inviable no tiene poder coercitivo.

Los incumplimientos del Código deberán ser subsanados. Deberán establecerse procedimientos para la gestión de reclamaciones e imposición de sanciones. Las sanciones podrán incluir, entre otras, la censura pública (desprestigio de la marca), pautas de conducta adecuada, suspensión o expulsión.

Proceso de revisión periódica

El Código debe dar respuesta a las condiciones cambiantes del mercado y a la introducción operativa de nuevos métodos y productos: se requiere flexibilidad para atender las necesidades cambiantes de los consumidores. El Código deberá revisarse de forma periódica (por ejemplo, cada dos años), involucrando en ello, de forma ideal, a un revisor independiente del sector y cuyo informe se publique.

Los requisitos previos que se han mencionado con anterioridad en esta nota deberían discutirse y revalidarse de forma periódica.

Soporte de los principales agentes económicos

La asociación comercial debería lograr el apoyo de las organizaciones de consumidores y de la Administración nacional a sus esfuerzos de autoregulación (aun cuando normalmente esto lleve su tiempo: “el movimiento se demuestra andando”).

Conclusión

En otras palabras, aún cuando la autoregulación se traduzca en auténticos beneficios para el consumidor, incidiendo en una menor burocracia y reducción de costes, aquélla requiere el establecimiento de un marco que permita su viabilidad.

PRINCIPIOS BÁSICOS

Ámbito

Este Código establece los pilares de conducta que regirán para el sector de Alquiler de Vehículos.

Tiene por objeto asegurar que el servicio que reciba el cliente de cualquiera de las compañías que lo suscriben, (en adelante “la Compañía”), alcance los más altos estándares de calidad e integridad.

Pautas de conducta

ANTES DE LA RESERVA

La Compañía se asegurará de que toda su literatura y publicidad no contenga ningún tipo de información que sea susceptible de ser mal interpretada o sea inexacta; de que sus tarifas se promocionen de forma transparente y de que sus términos y condiciones sean claros y no contengan ambigüedades.

La página de Internet de la Compañía (en su caso), deberá facilitar al visitante toda la información que sea necesaria, de forma clara y sin ambigüedades, de manera estructurada, comprensible y exacta. En particular, facilitará información detallada de las coberturas de los seguros disponibles.

RESERVA

En el momento de hacer la reserva, la Compañía informará al cliente de todos los detalles de la misma de forma sencilla, clara y completa, para impedir que con posterioridad cualquier cargo pueda ser percibido por el cliente como encubierto, inesperado o improcedente.

La Compañía facilitará toda la información correspondiente a los precios que apliquen y a las distintas coberturas que se ofrecen.

La Compañía explicará al cliente cuáles son los conceptos del alquiler que están incluidos en el precio cotizado y en qué supuestos dichos precios podrían variar antes de la entrega del vehículo.

El precio cotizado del alquiler deberá incluir todos aquellos seguros que sean obligatorios y cualesquiera otros cargos o impuestos cuya aplicación sea así mismo obligatoria.



La Compañía se asegurará de que el cliente ha sido debidamente informado de las disposiciones relacionadas con los cargos que apliquen en caso de cancelación de la reserva o de que el cliente no recoja el vehículo reservado (en su caso).

A la finalización del proceso de la reserva, la Compañía hará una recapitulación de todos los detalles de la reserva, especificando las tarifas que vayan a aplicarse y confirmará el estado de la reserva.

La Compañía se asegurará de que la reserva tiene un identificador único que permita en todo momento una fácil consulta de los términos de la reserva que se hayan confirmado.

EL ALQUILER

El contrato de alquiler y la obligación de la Compañía de informar al cliente

La Compañía se asegurará de que las tarifas y las condiciones que se indican en el contrato de alquiler se correspondan con las que se han cotizado en el momento de hacer la reserva. No podrá imponerse al cliente cualquier condición que no le haya sido mencionada de forma explícita en el momento de hacer la reserva.

La Compañía indicará al cliente cuál es el ámbito exacto de las disposiciones relacionadas con las coberturas y/o seguros que apliquen (en su caso) y que el cliente puede suscribir, así como del precio correspondiente. Para cada modalidad, la Compañía explicará al cliente cuáles son sus responsabilidades económicas, en el caso de devolver el vehículo con daños o si el vehículo ha sido robado.

La Compañía explicará así mismo cualquier otro tipo de cargo que potencialmente pudiera aplicar (incluyendo el cálculo en base al cual se hace el cargo). En particular aquellos cargos relacionados con:

- El alquiler de equipos especiales (p. ej. silla de niños) o servicios.
- Repostado.
- Exceso de kilometraje.
- Devolución en oficina distinta a la del alquiler.

- Conductor (es) adicional (es).
- Conductor (es) joven (es).
- Cargos de aeropuertos o de alquiler en oficinas especiales.
- Devolución del vehículo fuera de oficina.
- Devolución del vehículo fuera de horario de oficina.
- Multas de aparcamiento o de tráfico.
- Daños ocasionados.

Facilitará así mismo toda la información que corresponda en relación a:

- Cómo y cuándo devolver el vehículo (haciendo mención expresa del horario de la oficina que corresponda).
- Qué hacer en caso de accidente, avería o sustracción del vehículo.
- La posibilidad de devolver el vehículo en oficina distinta a la del alquiler.
- Las restricciones o condiciones que apliquen a la devolución del vehículo en una oficina distinta, otro país, fuera de la oficina o fuera de horario de oficina.
- Las limitaciones que apliquen a la edad del conductor o al permiso de conducción.
- Las limitaciones que apliquen para la conducción del vehículo en determinadas áreas o países.
- Las limitaciones que apliquen al kilometraje.
- El tipo de combustible.
- Disposiciones establecidas en relación al repostado del vehículo y opciones de repostado disponibles para el cliente.
- Cualquier otro tipo de condiciones o limitaciones que puedan aplicar al uso del vehículo.

La Compañía explicará al cliente cuál es la finalidad del depósito (ya sea en efectivo o autorización previa) y de los pagos por adelantado (en su caso) así como de los métodos de pago disponibles para la devolución del vehículo. La Compañía dará al cliente la oportunidad de abonar la factura en efectivo a la finalización del alquiler.

La Compañía llamará la atención del cliente sobre el hecho de que, mediante la firma del contrato de alquiler, si el pago del alquiler va a realizarse mediante tarjeta de



crédito el cliente está autorizando a la Compañía a cargar todos los importes que se deriven del contrato en la correspondiente cuenta de la tarjeta de crédito.

La información y explicaciones que se faciliten, deberán ser claras, precisas, comprensibles y documentadas adecuadamente. Se evitará el uso de jergas corporativas.

Al cliente se le facilitará una copia del contrato de alquiler firmada.

Estado del vehículo

La Compañía se asegurará de que el vehículo facilitado reúna las condiciones necesarias de seguridad, esté limpio y en perfectas condiciones para circular. A tal efecto, realizará el mantenimiento del vehículo de acuerdo a los estándares recomendados por el fabricante y gestionará la revisión del mismo en los plazos que sean adecuados para determinar el estado de aquellas piezas que contribuyan de forma significativa a su funcionamiento seguro.

El vehículo dispondrá, en el momento del alquiler, de todos los documentos y accesorios legalmente requeridos en el país donde vaya a recogerse el vehículo (p. ej. triángulos de emergencia, chalecos reflectantes, etc.).

La Compañía facilitará al cliente un informe de revisión del estado del vehículo previo al alquiler, incorporando un croquis del exterior (de disponer del mismo) y del interior del vehículo, indicando sobre el mismo cualquier daño existente. El mencionado informe incluirá así mismo un inventario de los accesorios portátiles que haya en el interior del vehículo. La compañía, animará expresamente al cliente a revisar el vehículo y a notificar a la compañía cualquier discrepancia observable en relación al informe de inspección previo al alquiler, antes de abandonar la oficina.

La Compañía ofrecerá ayuda al cliente para que éste se familiarice con el funcionamiento y uso básico del vehículo.

A la devolución del vehículo, la Compañía lo revisará en presencia del cliente y hará un informe de revisión del vehículo, posterior al alquiler.

En el informe mencionado, se identificarán los nuevos daños ocasionados al vehículo y los accesorios que falten

(en su caso). Deberá ser firmado por el cliente a quién se le hará entrega de una copia.

Si la revisión posterior a la devolución del vehículo no pudiera llevarse a cabo en presencia del cliente, la compañía enviará al cliente un informe de dicha revisión, detallado los daños nuevos que se hayan identificado o los accesorios que falten del vehículo.

Facturación

Los precios que aparezcan en la factura deberán corresponderse con los que se hayan reflejado en el contrato de alquiler o se hayan comunicado al cliente en el momento del alquiler, salvo que las condiciones inicialmente acordadas se hayan modificado durante el alquiler de mutuo acuerdo entre ambas partes.

Todos los conceptos que se facturen deberán aparecer desglosados, indicando claramente la razón de cada uno de los cargos y los métodos de cálculo que se han utilizado.

En la medida de lo posible, el cierre de la factura del cliente se hará en presencia de éste, cuando esté devolviendo el vehículo.

En el caso de no ser posible, la Compañía enviará al cliente un informe detallado de las cantidades facturadas. Dicho informe deberá indicar el procedimiento a seguir en caso de que el cliente quiera hacer alguna consulta. El cliente recibirá el informe tan pronto como sea posible, para que no quede restringida su capacidad de manifestar su disconformidad con cualquiera de los cargos que se hayan facturado.

Leyes de Protección de Datos

El mantenimiento, tratamiento y protección de todos los datos personales identificativos de los clientes se hará siempre de acuerdo a las leyes que sobre la protección de datos rijan en cada país.

Derechos legales

Nada de lo establecido en este Código restringe o menoscaba los derechos que tiene toda persona que reclama para solucionar sus discrepancias a través de los tribunales.



PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

1 ¿Por qué el precio del combustible que facturan las compañías de alquiler es generalmente más caro que el precio del combustible que se factura en las gasolineras públicas?

Cuando las compañías de alquiler de vehículos repostan un coche en una gasolinera pública, dicha operación debe llevarla a cabo uno de sus empleados, lo que supone un desplazamiento tanto del vehículo como del empleado, lo que supone un gasto.

Si la compañía de alquiler de vehículos dispone de surtidores propios, el precio por litro es más caro que el de las gasolineras públicas dado que los costes de instalación, mantenimiento y otros costes corrientes se amortizan sobre una cantidad de litros mucho menor.

Para evitar el pago de dichos cargos, al cliente se le ofrecerá siempre la posibilidad de repostar el vehículo antes de devolverlo a la compañía de alquiler.

2 ¿Qué tipo de seguro está automáticamente incluido en el precio del alquiler cotizado?

En Europa, todos los vehículos (incluidos los vehículos de alquiler) tienen obligación por ley de llevar cobertura automovilística de responsabilidad civil hacia terceros.

Muchas compañías de alquiler de vehículos incluyen en su oferta básica una cobertura de seguro que va más allá de este requerimiento legal mínimo. El precio cotizado del alquiler incluye automáticamente esta cobertura.

3 ¿Por qué las compañías de alquiler de vehículos ofrecen la oportunidad al cliente de suscribir coberturas opcionales?

Al cliente se le da generalmente la oportunidad de suscribir una cobertura opcional para reducir el alcance de su responsabilidad financiera en caso de devolver

el vehículo con daños o si el vehículo ha sido sustraído. Evidentemente, el seguro obligatorio del automóvil con cobertura de responsabilidad hacia terceros tiene un ámbito de aplicación limitado, y no cubre el robo o los daños ocasionados al vehículo alquilado.

4 ¿Cuáles son las coberturas que se ofertan con mayor frecuencia?

Las coberturas opcionales que se ofertan con mayor frecuencia incluyen:

Protección parcial contra daños al vehículo por colisión (CDW)

Es una protección opcional que, por un precio adicional, permite a los conductores reducir su responsabilidad económica por los daños que puedan ocasionarse al vehículo en caso de colisión o actos de vandalismo. Si el cliente acepta esta protección, solo será responsable del pago de importes que no superen el total del exceso no eximible, de acuerdo a los cargos que apliquen.

Protección contra robo (TPC)

Es una protección opcional que, por un precio adicional, permite a los conductores reducir su responsabilidad económica en caso de robo del vehículo o sustracciones del mismo.

Si el cliente acepta esta protección, solo será responsable del pago de importes que no superen el total del exceso no eximible por el robo del vehículo o sustracciones del mismo, de acuerdo a los cargos que apliquen.

Por sustracciones del vehículo se entiende la ausencia, a la devolución del vehículo, de cualquiera de sus elementos, componentes, documentos, piezas, herramientas o accesorios originales o cualquier otro tipo de accesorio original (excepto las llaves del vehículo) que el cliente haya podido solicitar.



Seguro personal de accidentes (PAI)

Es una protección opcional que, por un precio adicional, asegura hasta una determinada cantidad al conductor y a los pasajeros del vehículo en caso de muerte accidental o lesiones físicas que se produzcan durante el alquiler. Determinados paquetes 'Súper PAI' incluyen la cobertura por daños al equipaje o efectos personales o sustracción del mismo.

En cualquiera de los casos, estas coberturas opcionales **no** se aplicarán si:

- (A) El cliente ocasiona daños a la estructura superior de una furgoneta o camión, como consecuencia del contacto del vehículo con obstáculos colgantes, o por haber intentado entrar en un túnel, aparcamiento o área similar cuyo techo sea bajo.
- (B) El cliente ocasiona daños a los bajos del vehículo (cárter, ejes de transmisión etc.) como consecuencia de la conducción por carreteras de firme inadecuado o por haber conducido el vehículo campo a través.

5 ¿Puede el cliente declinar las coberturas opcionales que se ofertan?

Sí, pero en tal caso el cliente estará más expuesto en el caso de daños. Si por ejemplo, el declina la protección parcial o la protección total contra daños al vehículo por colisión, el cliente será responsable del pago de los costes de reparación, grúa, beneficios oportunos, etc., hasta el valor máximo del precio total del vehículo en el mercado.

6 ¿Cómo se facturan los daños al cliente?

Para evitar errores, las compañías de alquiler han adaptado sus procesos de la forma que aparece en la página siguiente.

7 En caso de devolverse el vehículo fuera de horario de oficina, ¿quién será el responsable de los daños

que puedan ocasionarse después de la devolución del mismo?

En esos casos, el cliente será el responsable del vehículo hasta la apertura de la oficina y la recogida de las llaves del vehículo, por parte de la compañía de alquiler.

8 ¿Por qué el importe facturado no siempre coincide con el precio cotizado?

El importe finalmente facturado tiene en cuenta todas las circunstancias del alquiler y puede incluir, por lo tanto, cargos que no se han previsto necesariamente al inicio del alquiler (p. ej. cargos por exceso de kilometraje, reposado, días adicionales, daños, multas, etc.)

La compañía de alquiler tiene la obligación de informar al cliente de todos estos cargos adicionales potenciales.

9 ¿Por qué es mayor el número de formalidades y condiciones para el alquiler de vehículos que para el alquiler de otro tipo de equipos?

Los términos, condiciones y otras formalidades (identificación, permiso de conducción, declaración de edad e identificación de conductores adicionales, etc.) existen dado el alto valor y movilidad de los vehículos alquilados y los requerimientos legales que existen en relación con la circulación de vehículos en vías públicas.

Aparte de los aspectos contractuales del propio contrato de alquiler, tanto el arrendatario como la compañía de alquiler están sujetos a la legislación local que deberán cumplir en términos de permisos de conducción, coberturas respecto a terceros y requerimientos relacionados con la protección de datos en el país del alquiler. Estas obligaciones se recogen generalmente en términos y condiciones para proteger a ambas partes.

En la medida de lo posible, las compañías de alquiler de vehículos hacen esfuerzos especiales para minimizar sus términos y condiciones y simplificar el lenguaje utilizado, de acuerdo a estos requerimientos legales y a la necesidad



Para evitar errores, las compañías de alquiler han adaptado sus procesos de la siguiente forma:

ENTREGA DEL VEHÍCULO

Todos los vehículos se revisan antes del alquiler. Cualquier daño (o ausencia del mismo) se refleja en el correspondiente croquis sobre el estado del vehículo.

Al cliente se le explican las distintas protecciones que se ofrecen y cuáles son sus responsabilidades en caso de daños a la integridad del vehículo.

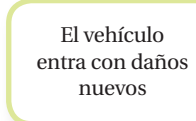
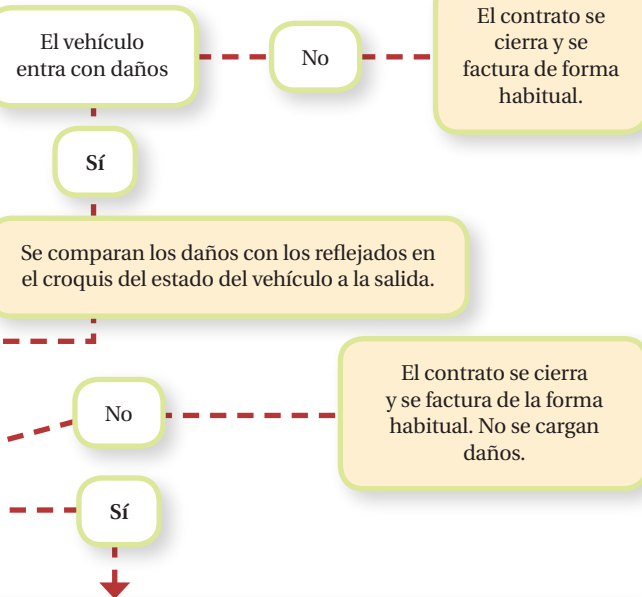
Al cliente se le solicita que revise si el vehículo sale con daños y que no haya discrepancias entre el estado real del vehículo y lo reflejado en los croquis correspondientes.

El cliente firma el contrato de alquiler, la aceptación de las coberturas y los croquis que describen el estado del vehículo.

Mediante su firma, y de acuerdo a los términos y condiciones, el cliente autoriza la facturación de todos los cargos del alquiler, **incluidos los daños**.

DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

Nunca se cierra un contrato de alquiler, sin que previamente se haya revisado el estado del vehículo para comprobar si ha entrado con nuevos daños.



Se establece cuál es el cargo por daños consultando las listas correspondientes y/o el correspondiente exceso no eximible (franquicia)

El cliente no ha aceptado coberturas

Al cliente se le factura no solo el coste de la reparación del vehículo sino, además, cualquier otro coste que se derive del accidente, el transporte o remolcado del vehículo; la paralización de este y/o el lucro cesante hasta el valor total del precio del vehículo en el mercado.

El cliente ha suscrito solo protecciones parciales contra daños y/o el robo del vehículo

Al cliente solo se le facturarán las piezas que se sustituyan de acuerdo a las listas internas de precios publicadas por la compañía; hasta un importe máximo no superior al exceso no eximible (franquicia) correspondiente al grupo del vehículo alquilado.

El cliente ha suscrito la protección total contra daños o robo del vehículo

Salvo en algunos países donde las Compañías de alquiler cargan un exceso no eximible mínimo, el “estándar” es no facturar ningún daño a los clientes que han aceptado este tipo de protección.



de proteger adecuadamente los derechos y explicar con detalle las obligaciones de ambas partes.

10 ¿Por qué se solicita la firma del alquiler si ya se ha confirmado una reserva?

El contrato de alquiler es el documento contractual mediante el cual la compañía de alquiler autoriza al cliente a utilizar el vehículo de acuerdo a los términos y condiciones aplicables.

Datos tales como la matrícula del vehículo no se conocen generalmente en el momento de hacer la reserva.

Es posible, así mismo, que el cliente decida aceptar coberturas o servicios adicionales al recoger el vehículo.

Esto explica la razón por la cual al cliente se le solicita que firme el contrato de alquiler antes de recoger el vehículo.

11 ¿Cómo es que puede solicitarse la firma del contrato de alquiler sin haber visto previamente el vehículo?

Las razones para hacerlo son meramente prácticas (el hacerlo de otro modo requeriría que un empleado de la compañía de alquiler de coches tuviera que acompañar a cada uno de los clientes a recoger el coche, lo que impediría que la compañía de alquiler pudiera facilitar un servicio rápido a los clientes).

En todos los casos, sin embargo, la compañía de alquiler facilitará siempre al cliente un informe de revisión previo al alquiler en el que se incluye un gráfico del exterior y del interior del vehículo, de ser posible, indicando cualquier daño existente en el vehículo así como un inventario de todos los accesorios portátiles disponibles que haya en el vehículo. El cliente tiene pues la oportunidad (y se le anima encarecidamente a hacerlo) de revisar el vehículo a fondo y de notificar cualquier discrepancia que se refleje en el informe de

revisión previo al alquiler, antes de abandonar el lugar. De hacerlo así, la compañía de alquiler podrá rectificar el informe de revisión previo al alquiler de forma adecuada y el cliente no será responsable de aquellos daños que no le correspondan.

12 ¿Puede cancelarse la reserva sin coste adicional?

La mayoría de las compañías de alquiler permiten que el cliente cancele la reserva sin coste adicional, siempre y cuando el cliente avise con suficiente antelación. La compañía de alquiler tiene la obligación de informar al cliente de cuáles son sus disposiciones en relación a la cancelación de reservas en el momento de hacer la misma.

En el caso de reservas pagadas por adelantado, aplican condiciones especiales, y en esos casos sí se cargará al cliente una cantidad por cancelación.

13 ¿Pueden modificarse los términos del contrato durante el período de alquiler?

Si el cliente desea cambiar algunos de los términos del contrato durante el periodo del alquiler (p. ej. cambio de la fecha, el lugar de devolución, conductor adicional, etc.), el conductor podrá hacerlo así, siempre y cuando lo autorice la compañía de alquiler. Los cambios mencionados incidirán naturalmente en el importe finalmente facturado.

14 ¿Es obligatorio mostrar el carné de conducir a la hora de alquilar un vehículo?

Es necesario para la verificación de los datos que el cliente está aportando, tanto si es conductor principal como adicional, así como para comprobar las exigencias que cada empresa tiene sobre el requisito de edad para alquilar los vehículos.



C/Rodríguez San Pedro, 2
28015 Madrid
Tel.: 91 447 28 73 Fax: 91 447 65 52