

Según la Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos con y sin Conductor,

NOTA DE PRENSA

¿Qué hacer ante una avería o desperfecto de mi coche alquilado?

- **Priorizar la seguridad de todos los pasajeros, ponerse inmediatamente en contacto con la compañía de rent-a-car y documentar al detalle el estado del vehículo dañado, entre las principales pautas que la patronal marca**

Madrid, 23 de julio de 2025.- Con la llegada de la temporada estival, son muchos los que ya disfrutan de días de descanso, desconexión, ocio y disfrute. La **época veraniega** marca, entre otros, el **pico exponencial para las compañías de alquiler de vehículos**, quienes viven principalmente durante los meses de julio, agosto y septiembre días de ajetreo y un alto nivel de reservas.

Y, con el verano, la Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos con y sin Conductor, FENEVAL quiere recordar que **los coches de alquiler son un elemento de libertad de movimiento, flexibilidad y comodidad para los usuarios**. *“Gracias a un coche de alquiler, tanto visitantes extranjeros como turistas nacionales, pueden acceder con plena autonomía e independencia a territorios recónditos y diversificar su experiencia más allá de los principales núcleos urbanos. Disponer de un vehículo adaptado a cada necesidad y desplazamiento es sinónimo de poder moverse con total tranquilidad y disfrutar de una movilidad más inteligente, sostenible y al alcance de todos”,* afirma el presidente ejecutivo de FENEVAL, Juan Luis Barahona.

Consejos para actuar de manera rápida y segura

Pero, ¿qué ocurre si durante las vacaciones de verano nuestro vehículo de alquiler sufre algún tipo de avería o desperfecto? En este sentido, la patronal traslada a los usuarios que, **ante cualquier incidencia en el estado del vehículo de alquiler contratado, resulta clave actuar con rapidez y seguir las indicaciones establecidas por la compañía de rent-a-car en cada caso.**

- **Priorizar la seguridad del conductor y de todos los acompañantes.** Ante cualquier aviso de fallo o incidencia, el primer paso que debe dar cualquier usuario es conservar la calma. En este sentido, hay que estacionar el coche de alquiler en un lugar seguro fuera de la calzada o en un área habilitada, activar las luces de emergencia y colocar, en su caso, los dispositivos de señalización para alertar al resto de conductores y evitar riesgos adicionales.
- **Contactar con la compañía de rent-a-car.** En segundo lugar y, tras haber garantizado la seguridad de todos los ocupantes del vehículo, FENEVAL recomienda ponerse en contacto inmediato con la compañía con la que se ha firmado el contrato del alquiler de vehículo. Por norma general, cada empresa facilita a los usuarios un número de asistencia para este tipo de imprevistos, contacto que aparece indicado o bien en el propio contrato o bien en la documentación del vehículo; además, la gran mayoría de ellas, disponen de un servicio de asistencia telefónica 24 horas, especial para este tipo de emergencias. Tras la evaluación de cada caso, si el caso así lo requiere, la compañía de rent-a-car enviará un vehículo de sustitución de similares condiciones al usuario afectado.

- **Revisar las condiciones del contrato de alquiler.** Asimismo, se recomienda consultar las coberturas incluidas en el seguro contratado y los pasos a seguir para no incurrir en gastos extra inesperados. La contratación de un seguro a todo riesgo es el mayor sinónimo de tranquilidad y protección, pues es válido para cualquier percance posible en vía o carretera, con el que se puede circular con la mayor de las medidas de protección posibles y todas las coberturas añadidas. Sin embargo, existen otras opciones como el seguro con franquicia (el cual cubre los costes de reparación de aquellos daños provocados al vehículo en un posible accidente), el seguro de franquicia por robo, el de Responsabilidad Civil a terceros, el de accidentes personales o el de asistencia en carretera.
- **Documentar al detalle el estado del vehículo.** En caso de que haya tenido lugar un accidente, el usuario debe documentar la situación de la forma más completa posible a través del parte amistoso de accidente con la otra parte implicada. Si hubiera heridos o daños importantes, el usuario debe ponerse en contacto, además, con las autoridades pertinentes. Un paso que en ningún caso debe saltarse pues a posteriori será esencial para que la propia compañía pueda gestionar el seguro pertinente.
- **No reparar el coche sin una autorización expresa.** En este sentido, FENEVAL recuerda que *“es importante que el usuario no traslade el vehículo a un taller ni realice ningún tipo de reparación por cuenta propia sin que exista una autorización expresa y previa de la compañía de alquiler”*. Actuar de este modo podría conllevar unos costes que no están cubiertos por contrato o interferir en los procedimientos de garantía y seguro. *“Las empresas de rent-a-car cuentan con redes de talleres y servicios de confianza para resolver cualquier incidencia sin que el cliente tenga que adelantar gastos ni preocuparse por los trámites”*, añade la patronal.

Nadie está exento de sufrir un imprevisto no deseado en la carretera, pero **estar bien informado y saber cómo actuar puede marcar la diferencia**. *“Recomendamos a todos aquellos usuarios que durante estas vacaciones de verano opten para sus desplazamientos por un coche de alquiler que, a la hora de recoger el vehículo, revisen las condiciones del contrato, comprueben los teléfonos de asistencia y aclaren cualquier duda con el personal de la compañía. Asimismo, recomendamos que, antes de coger el vehículo, comprueben que no hay ningún daño previo en él; si lo hubiera, es necesario dejar constancia de ello en el contrato para así evitar cualquier problema a posteriori”*, argumentan desde FENEVAL. A lo que añaden: ***“las empresas de rent-a-car trabajan cada día con esmero y compromiso para ofrecer flotas modernas, seguras y revisadas a sus clientes, pero, ante cualquier incidencia, pedimos a los usuarios que confíen en los protocolos establecidos y sigan las indicaciones del personal especializado”***, concluyen.

Más información:

FENEVAL, Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos. Engloba a más de 800 empresas y representa al 96% del sector de alquiladores en cuanto a cifra de facturación, con un parque de más de 500.000 vehículos y más de 20 millones de servicios al año. Aquí conviven desde las grandes compañías multinacionales hasta las muy pequeñas desde su creación en 1977. En estos más de 45 años nos hemos convertido en la voz de la movilidad estando presentes en las principales mesas de negociación.

Comunicación:

Marta Gallego – marta@nort3.com

Tel: 611 023 732