

# GUÍA DEL USUARIO

DE ALQUILER DE  
VEHÍCULOS



# AESVA

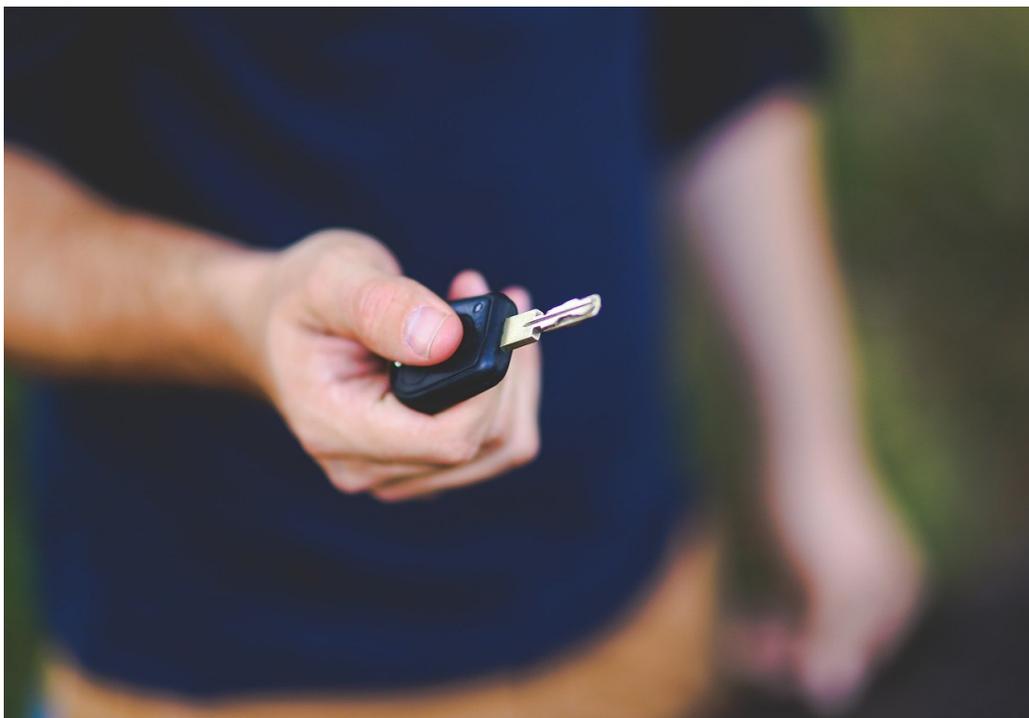
ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS  
VEHÍCULOS DE ALQUILER DE ANDALUCÍA

## ÍNDICE

- 1** AL RESERVAR UN VEHÍCULO **3**
- 2** A LA HORA DE RECOGER EL VEHÍCULO **5**
- 3** DURANTE EL ALQUILER DEL VEHÍCULO **7**
- 4** A LA HORA DE DEVOLVER EL VEHÍCULO **8**
- 5** DESPUÉS DEL ALQUILER **9**

## 1

## ELEMENTOS QUE DEBO CONSIDERAR AL RESERVAR UN VEHÍCULO



1. **Infórmese sobre las condiciones generales y particulares de la empresa de alquiler** con la que va a contratar el servicio. El Rent a Car debe proporcionarle dichas condiciones antes de formalizar el contrato.
2. Asegúrese de saber cuál es la empresa con la que contrata el servicio, hacerlo a través de **intermediarios** como buscadores de internet o agencias de viaje puede dar lugar a confusión.
3. Si realiza la reserva a través de un intermediario, indíquele que **le envíe por escrito toda la información concerniente a la empresa de alquiler** que realizará el servicio finalmente y en especial sus condiciones generales y particulares.
4. Compruebe lo que incluye su reserva y lo que no, ya que las empresas de alquiler disponen de **elementos adicionales** como sistemas de retención infantil, el navegador GPS, el combustible, exceso de kilometraje, diferentes tipos de coberturas adicionales al seguro exigido por la ley, entrega o recogida fuera del horario comercial, entrega y recogida en diferente lugar..., y de no estar incluidos en la reserva, le serán cobrados al entregar el vehículo.
5. Los Rent a Car en sus páginas web exponen sus **condiciones generales y particulares**, por lo que puede consultarlas en dicho lugar.
6. Debe llevar consigo en el vehículo en todo momento el **contrato de alquiler** ya que es el único documento que le autoriza a conducir el vehículo alquilado y éste puede ser requerido por las autoridades.

## ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN SE REQUIERE?

1. **Permiso de conducir** válido y en vigor para el tipo de vehículo que vaya a contratar con la empresa de alquiler.
2. **Tarjeta Europea de Identidad y/o pasaporte.**
3. **Contrato de arrendamiento** que será facilitado por el Rent a Car con el que contrate el servicio.

Toda esta documentación debe llevarla consigo en todo momento ya que puede ser requerida por las autoridades competentes en cualquier momento y en algunos casos, de no tenerla, puede suponer una sanción.

## ¿PUEDO CONDUCIR EL VEHÍCULO FUERA DEL TERRITORIO ESPAÑOL?

Puede siempre y cuando informe de ello a la empresa de alquiler y ésta le autorice para hacerlo. Debe tener en cuenta que algunas empresas de alquilar cobran de forma adicional por este servicio. El conductor debe informarse de las reglas de circulación del país por el que va a conducir y de los elementos que son obligatorios llevar en el vehículo.

En caso de que se le imponga una sanción de circulación, usted será el único responsable. Por lo que la empresa de alquiler facilitará todos sus datos a la hora de ser identificado por las autoridades del país en el que haya cometido la infracción.



# 2

## ELEMENTOS QUE DEBO CONSIDERAR A LA HORA DE RECOGER EL VEHÍCULO

### ¿QUÉ DEBE INCLUIR EL CONTRATO DE ALQUILER?

- Detalles del vehículo (marca, modelo, número de matrícula)
- Datos completos del conductor, conductores adicionales o del arrendatario si fuera distinto del conductor.
- Las condiciones generales del contrato de arrendamiento: duración del alquiler, pago acordado, elementos adicionales (si se hubieran contratado) y los impuestos que correspondan.
- Fianza o depósito acordado (importe, forma de pago y plazo).

### ¿QUÉ NECESITO SABER AL FIRMAR EL CONTRATO DE ALQUILER?

Se trata de un contrato de arrendamiento entre usted y la empresa de alquiler. Dicho contrato formal debe realizarse de forma previa a la entrega del vehículo y se rige por las condiciones generales y particulares del Rent a Car.





## SEGUROS

En cuanto a los seguros, todos los vehículos de alquiler de España deben tener por ley, un seguro de responsabilidad civil y daños a terceros. Esto se encuentra incluido en el precio del alquiler. Sin embargo, no se incluyen en este seguro los daños que pueda sufrir el vehículo o el conductor mientras se encuentre en alquiler, por lo que éstos correrán a cargo del cliente.

## KILOMETRAJE

Debe cerciorarse de si en las condiciones del alquiler se incluye una tasa por exceso de kilometraje y tenerlo en cuenta.

## REPOSTAJE

Infórmese sobre la política de repostaje de la empresa de alquiler con la que contrata el servicio, compruebe el tipo de combustible que necesitará el vehículo que va a alquilar y los niveles que necesita de este.

## ESTADO DEL VEHÍCULO

La empresa de alquiler debe presentarle el vehículo limpio y en perfecto estado. Se le recomienda que inspeccione el vehículo junto a un representante del Rent a Car y analice todos los aspectos del vehículo, tanto internos como externos.

Asegúrese de que le queda claro todo el funcionamiento del vehículo y de que está conforme con el estado del vehículo antes de firmar el contrato.

# 3

## ELEMENTOS QUE DEBO CONSIDERAR DURANTE EL ALQUILER DEL VEHÍCULO

### ¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE AVERÍA?

La empresa de alquiler le informará del procedimiento a seguir en caso de avería.

Cuando tenga algún tipo de problema con el vehículo, deberá informar a la empresa lo más pronto posible con el fin de que ésta pueda solucionarlo cuanto antes.

### INFRACCIONES DE TRÁFICO

El conductor es el responsable de todas las infracciones de tráfico que le sean atribuidas durante el alquiler del vehículo, excepto cuando se indique específicamente que la sanción se le atribuye a la empresa de alquiler.

### ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE?

Debe completar el parte europeo de accidente con los datos de los conductores involucrados y todos los datos relevantes para que sea válido. Deberá comunicar a la empresa de alquiler los hechos lo antes posible y facilitarles el parte de accidente.



# 4

## ELEMENTOS QUE DEBO CONSIDERAR A LA HORA DE DEVOLVER EL VEHÍCULO

### ¿QUÉ NECESITO SABER AL DEVOLVER EL VEHÍCULO?

El vehículo debe encontrarse en perfecto estado tanto por dentro como por fuera, de no encontrarse en las condiciones acordadas la empresa de alquiler podrá cobrarle por los daños.

### DAÑOS

Al igual que analizó todos los aspectos del vehículo durante la recogida del vehículo, debe comprobarlo todo también en el momento de la devolución. Asegúrese de que un empleado de la empresa de alquiler hace todas las inspecciones necesarias delante de usted y que todo quede reflejado por escrito.

### ¿QUÉ OCURRE SI DEVUELVO EL VEHÍCULO EN UN HORARIO DISTINTO AL COMERCIAL?

Es recomendable devolver el vehículo durante las horas que el Rent a Car se encuentra operativo, ya que así puede evitar cualquier riesgo.



# 5

## ELEMENTOS A CONSIDERAR DESPUÉS DEL ALQUILER

### ¿QUÉ NECESITO SABER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA?

Todas las empresas de alquiler deben tener un departamento de atención al cliente para atender todas las quejas o sugerencias que puedan venir de parte de sus clientes.



### EN CASO DE NO RESOLVER

### LA RECLAMACIÓN, PUEDE ACUDIR A:

1. **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).**

Cuando el alquiler del vehículo se haya producido dentro del territorio español.

2. **Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-NET).**

Cuando el alquiler se haya producido fuera del territorio español (alquiler transfronterizo).

3. **Servicio de Conciliación Europea de Vehículos de Alquiler (ECRCS).**

Este servicio sólo puede ser utilizado en el supuesto de que haya agotado el procedimiento de reclamación y haya recibido una respuesta por parte de la empresa de alquiler de vehículos.

## **SOBRE NOSOTROS**

**La Asociación Empresarial de Servicios de Vehículos de Alquiler de Andalucía (AESVA),** con 20 años de experiencia en el sector del Rent a Car, ha proporcionado y proporciona a las empresarias y empresarios de Andalucía representación y defensa de sus intereses.

Con esta guía del usuario, queremos hacer formar parte de nosotros también a todas las personas que disfrutan del servicio del alquiler de vehículos y facilitar todo el proceso mostrando visibilidad y transparencia.

### **MÁS INFORMACIÓN:**



comunicación@aesva.org



@asociaciondecoches



Asociación AESVA



@AESVAasorent