

LAS CONDICIONES DE SU ALQUILER



TODO LO QUE TIENE
SABER SOBRE SU
ALQUILER CON HERTZ

[HERTZ.COM](https://www.hertz.com)

Hertz[®]

Condiciones específicas del país



	▶ ASPECTOS CLAVE DE SU ALQUILER	4
	▶ ELEMENTOS BÁSICOS	6
	Contrato de alquiler	
	Responsabilidad (suya y nuestra)	
	Conflictos	
	Privacidad	
	Alquileres de más de 28 días	
	▶ RECOGIDA	7
	Cargos en la recogida	
	Vehículo	
	Restricciones al alquiler	
	▶ DURANTE SU ALQUILER	9
	Multas, peajes y otros cargos	
	Avería	
	Accidentes	
	Daños y robo	
	▶ DEVOLUCIÓN	12
	Procedimiento de devolución	
	Variaciones en la hora/el lugar de la devolución	
	Cargos en la devolución	
	▶ ANEXOS	14
	1 Explicación de los cargos	
	2 Política sobre combustible	
	3 Política sobre daños	
	4 Seguro y coberturas parciales	
	5 Política de privacidad	
	6 Contactos	
	7 Conversión de divisas	



ASPECTOS CLAVE DE SU ALQUILER

El presente resumen tiene como objetivo ayudarle a entender qué cosas se incluyen o se excluyen en su Contrato de alquiler y las opciones que tiene a su disposición para mejorar su viaje. Pregunte a nuestro personal si necesita alguna aclaración.

CONSEJOS DE AYUDA

▶ 1 SU RESPONSABILIDAD

Usted será responsable frente a nosotros en caso de pérdida del vehículo o daños producidos en el mismo, así como de las multas de tráfico y otros gastos que se originen durante su alquiler.

▶ 2 DAÑOS

Usted deberá comprobar si el vehículo presenta algún daño antes de abandonar la oficina de alquiler y registrar cualquier posible variación en el Informe de estado del vehículo. Esto ayudará a evitar posibles conflictos por daños al devolverlo.

▶ 3 SEGURO Y COBERTURAS PARCIALES

Lea detenidamente el Contrato de alquiler para entender cuáles son sus obligaciones en relación con el uso del vehículo, y tenga en cuenta que el seguro y las coberturas parciales podrían quedar anulados si usted incumple alguno de los términos.

▶ 4 DEVOLUCIÓN

Usted podría incurrir en gastos adicionales si devuelve el vehículo en un lugar o una hora distintos a los acordados con nosotros, o si el vehículo está especialmente sucio o presenta algún olor extraño. Fumar en el vehículo dará lugar a un cargo adicional.

▶ 5 DEVOLUCIÓN FUERA DEL HORARIO DE OFICINA

Si nosotros aceptáramos que usted devuelva el vehículo fuera del horario de oficina, tenga en cuenta que usted será el responsable del vehículo hasta que nuestro personal lo localice al abrir la oficina de nuevo.

CONTACTOS Y SOLUCIONES

▶ 1 Podrá consultar con el **personal de la oficina** al finalizar el alquiler o llamar por teléfono a la oficina en cualquier momento al teléfono que figura en la parte trasera de estas Condiciones de alquiler.

▶ 2 Una vez finalizado el alquiler, póngase en contacto con nosotros llamando al **Servicio de Atención al Cliente de Hertz** en horario comercial (al teléfono que figura en la parte trasera de estas Condiciones de alquiler) y nuestro equipo le ayudará a resolver cualquier cuestión.

▶ 3 Si no pudiéramos resolver su problema de manera satisfactoria para usted y usted estuviera realizando el alquiler en otro **país europeo, puede ponerse en contacto con el Servicio europeo de conciliación en materia de alquiler de vehículos (ECRCS** por sus siglas en inglés), que es un servicio de conciliación independiente, o iniciar un trámite de **resolución de conflicto en línea (ODR por sus siglas en inglés)**.

Consulte el **Anexo 6 (Contactos)** de las Condiciones de alquiler para ver todos los detalles.

Para acceder a la información completa, consulte las **Condiciones de alquiler** que encontrará en este cuadernillo. También puede visitar nuestra web **www.hertz.com** (o la página de su país de dicha web) para leer nuestra **Guía sobre el alquiler de vehículos** y otras informaciones sobre precios, productos y oficinas. **Gracias por escoger a Hertz para su alquiler.**

QUÉ ESTÁ INCLUIDO	QUÉ NO ESTÁ INCLUIDO
<p>SEGURO</p> <p>El precio de su alquiler incluye el seguro a terceros y le protege a usted o al conductor autorizado frente a reclamaciones de terceros por muertes, lesiones o daños materiales en caso de accidente.</p>	<p>Puede añadir un conductor adicional a nuestro contrato. Será necesario que nos muestre el carné de conducir del conductor adicional y aplicaremos un cargo adicional.</p> <p>También puede contratar una cobertura adicional para lesiones al conductor y pérdida o daños materiales en sus bienes y los de sus pasajeros, contratando un seguro personal.</p>
<p>COBERTURAS PARCIALES POR DAÑOS</p> <p>La mayoría de las tarifas incluyen una Cobertura por daños de colisión y una Cobertura por robo. Estas limitan su responsabilidad frente a nosotros por los daños materiales o la pérdida del vehículo hasta la cantidad de la franquicia indicada en su Contrato de alquiler.</p>	<p>Usted podrá reducir su responsabilidad frente a nosotros por la franquicia de la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo hasta cero contratando la cobertura SuperCover.</p> <p>Como alternativa más barata, allí donde esté disponible, puede contratar la cobertura de Lunas y Ruedas para anular su responsabilidad por la franquicia de la Cobertura parcial por daños de colisión o la Cobertura por robo por los daños causados en las lunas o los neumáticos del vehículo.</p>
<p>COMBUSTIBLE</p> <p>El vehículo se le entrega con el depósito de combustible lleno. Usted puede optar por devolver el vehículo con el depósito lleno o pagar un cargo para que nosotros lo hagamos, al precio que encontrará en su Contrato de alquiler.</p>	<p>Si lo desea puede optar por pagar el llenado del depósito de combustible por adelantado para que no tenga que llenarlo usted antes de devolverlo (aunque no se le reembolsará el combustible no utilizado). Pregunte por la Opción de compra de combustible.</p>
<p>SERVICIO EN CASO DE AVERÍA</p> <p>Su alquiler incluye un servicio básico para averías para cubrir los servicios de asistencia por fallos mecánicos o accidentes.</p>	<p>Si lo desea, puede contratar una cobertura adicional para los costes de asistencia por averías provocadas por usted, que incluye situaciones como descarga de batería, pérdida de llaves, utilización del combustible equivocado u olvido de las llaves dentro del vehículo, con nuestro Servicio premium de asistencia en carretera.</p>
<p>EQUIPO</p> <p>El precio de su alquiler comprende todo el equipo obligatorio para el vehículo.</p>	<p>Si lo desea, puede elegir alguno de nuestros equipos o servicios adicionales, incluido el navegador Neverlost de Hertz, asientos infantiles, neumáticos de invierno, cadenas para la nieve y wifi, con sujeción a la disponibilidad en cada lugar.</p>
<p>KILOMETRAJE</p> <p>Aunque normalmente no existe un límite a la distancia que usted puede recorrer durante su alquiler, existen algunas excepciones que encontrará en su Contrato de alquiler.</p>	<p>No nos haremos responsables de ninguna multa de aparcamiento, gastos de aparcamientos privados, peajes o infracciones de tráfico en que incurra durante su viaje. Los tramitaremos en su nombre y le cobraremos el cargo, sumando a todo ello los honorarios de administración.</p>



ELEMENTOS BÁSICOS

CONTRATO DE ALQUILER

- ▶ Su Contrato de alquiler es el documento que usted firma al recoger su vehículo (normalmente titulado Contrato de alquiler o Registro de alquiler), que incluye un resumen de su alquiler (por ejemplo, duración, servicios contratados y una **estimación de los cargos** a pagar). Al firmarlo, usted confirma que los datos son correctos y que acepta:
 - estas **Condiciones de alquiler**; y
 - cualesquiera **Condiciones específicas del país** que le hayan proporcionado (por ejemplo, variaciones locales y ampliaciones de estas Condiciones de alquiler).
- ▶ El Contrato de alquiler lo suscribe la empresa Hertz o el franquiciado que aparezca mencionado, y todas las referencias a «Hertz», «nosotros» o «nuestros» harán referencia a esa empresa..

RESPONSABILIDAD

- ▶ **Nuestra responsabilidad:** Nosotros seremos responsables frente a usted de entregarle el vehículo en buen estado general de funcionamiento y de reemplazar el vehículo por otro en caso de avería. Nuestra responsabilidad cubre posibles muertes o lesiones corporales resultantes de actos u omisiones por nuestra parte. No se extiende a otras pérdidas que se deriven de su alquiler salvo que sean una consecuencia directa y previsible de nuestra negligencia o incumplimiento de estas Condiciones de alquiler. En ese caso, nuestra responsabilidad frente a usted no cubrirá la pérdida de beneficios u oportunidades.
- ▶ **Su responsabilidad:** Usted deberá cuidar, usar y devolver el vehículo según los términos que figuran en este Contrato de alquiler.

IMPORTANTE

Usted será responsable frente a nosotros en caso de retraso en la devolución, pérdida del vehículo o daños producidos en el vehículo, así como de las multas de tráfico y otros gastos que se originen durante su alquiler.

Lea detenidamente el Contrato de alquiler para entender bien cuáles son todas sus obligaciones.

CONFLICTOS

- ▶ Nosotros trataremos de resolver todos los conflictos de manera amistosa. Para obtener los datos de contacto e información sobre los servicios de resolución de conflictos independientes disponibles, consulte el **Anexo 6 (Contactos)**.
- ▶ En el caso de que no lográramos resolver un conflicto, se aplicaría la legislación del país en el que usted firmó el Contrato de alquiler. Cualquier parte de este Contrato de alquiler que se considere ilegal o no exigible en virtud de la legislación aplicable se considerará eliminada, quedando el resto de disposiciones en vigor y con pleno efecto.

PRIVACIDAD

- ▶ Cuando usted decide alquilar un vehículo con nosotros, nos autoriza a que procesemos sus datos personales conforme a lo establecido en nuestra **Política de Privacidad**. Consulte el **Anexo 5 (Política de Privacidad)** para más información.

ALQUILERES A LARGO PLAZO

- ▶ Si su alquiler va a tener una duración igual o superior a 28 días, deberá devolver el vehículo a una de nuestras oficinas al menos una vez cada 28 días o cuando nosotros se lo solicitemos. Nosotros nos reservamos el derecho a resolver este Contrato de alquiler en cualquier momento, informándole con 30 días de antelación verbalmente o por escrito.



CARGOS

- Su Contrato de alquiler muestra los gastos acordados al inicio del alquiler (que no se han pagado por adelantado) y su conformidad con pagar esos gastos y cualesquiera cargos adicionales que puedan surgir al finalizar el alquiler.

IMPORTANTE

Nosotros normalmente bloquearemos una cantidad en su tarjeta de crédito (o haremos un cargo) que será, como mínimo, igual a los gastos estimados que se muestran en el Contrato de alquiler. Esa cantidad se liberará (o se reembolsará) al devolver el coche una vez haya pagado los gastos del alquiler. Para más información, **consulte con la oficina en la que realiza la recogida o en línea** antes de su viaje.

Consulte el **Anexo 1 (Explicación de los cargos)** para obtener información sobre los principales cargos y otros cargos adicionales posibles que pueden derivarse de de su alquiler. Nosotros le facilitaremos una factura final al devolver el vehículo.

Conversión de divisas

Si usted está de viaje, le podemos dar la posibilidad de pagar en la moneda de su país de origen aplicando un tipo de cambio muy competitivo. Consulte el **Anexo 7 (Conversión de divisas)** para más información sobre los países que ofrecen este servicio.

VEHÍCULO

- **Definición:** Todas las referencias al «vehículo» en estas Condiciones de alquiler guardan relación con el vehículo que le entregaremos en alquiler, incluidos los posibles vehículos de sustitución, más todas las piezas y accesorios del vehículo y cualesquiera equipos adicionales que le hayamos facilitado como sillas infantiles, navegadores NeverLost, reproductores de DVD, cadenas para la nieve, etc.

- **Estado del vehículo:** Es importante que compruebe el estado del vehículo al inicio del alquiler y al devolver el vehículo. Le entregaremos un resumen de los daños preexistentes en el vehículo en el **Informe de estado del vehículo**. Consulte el **Anexo 3 (Política de daños)** para entender cómo procederemos en caso de daños causados durante su alquiler.

- **Cuidado:** Usted es responsable de cuidar el vehículo y de reducir el riesgo de avería y daños cumpliendo con nuestras **Restricciones al alquiler** (a continuación). Además deberá asegurarse de usar el combustible correcto y comprobar los neumáticos, el aceite y otros líquidos, y deberá reponerlos cuando sea necesario.

IMPORTANTE

Usted se hace responsable de devolver el vehículo en el estado en que nosotros se lo entregamos, teniendo en cuenta el uso y el desgaste normales. Usted será responsable frente a nosotros, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, de cualesquiera daños adicionales que encontremos al devolver el vehículo.

- **Combustible:** Nosotros le entregaremos el vehículo con el depósito de combustible lleno. Usted deberá devolver el vehículo con el depósito de combustible lleno o pagar el cargo adicional de combustible para que nosotros lo llenemos tras la devolución, incluyendo un **Cargo por llenado de combustible** por el servicio de llenar el combustible por usted.

Opción de compra de combustible

Quizás prefiera pagar un depósito de combustible entero al comenzar su alquiler y así ahorrarse el tiempo de tener que rellenarlo antes de devolverlo.

Consulte el **Anexo 2 (Política de combustible)** para leer una explicación completa sobre todas las opciones a su disposición.



RECOGIDA

RESTRICCIONES AL ALQUILER

- ▶ **Uso:** El vehículo es de nuestra propiedad y usted no podrá subarrendarlo, transferirlo o venderlo. Usted no podrá usar el vehículo:
 - para el transporte de pasajeros a cambio de un pago (por ejemplo, como taxi o con arreglo a un acuerdo de uso compartido de vehículo, o similar);
 - en caminos no asfaltados o no aptos para el vehículo (incluidas pistas de carreras);
 - cuando esté sobrecargado de pasajeros o equipaje;
 - para remolcar o empujar a otro vehículo, remolque u otro objeto (sin nuestro permiso expreso);
 - para transportar cualquier cosa que pueda dañar el vehículo (incluidos materiales explosivos o combustibles) o que pueda retrasar nuestra capacidad para alquilar el vehículo de nuevo (por su estado o su olor);
 - para transportar cargas a cambio de un pago (salvo en el caso de camiones y furgonetas);
 - para participar en carreras, rallies o en otras competiciones;
 - en zonas restringidas, incluidas las vías de los servicios aeroportuarios y otras zonas asociadas;
 - infringiendo alguna norma de tráfico o de otro tipo;
 - con ningún fin ilegal.
- ▶ **Conductores autorizados:** Solo el arrendatario y las personas que nosotros autoricemos podrán conducir el vehículo, aunque no podrán hacerlo si están muy cansados o bajo los efectos de alguna sustancia que pueda afectar a su nivel de consciencia o su capacidad de reacción, como alcohol, drogas o determinados medicamentos.
- ▶ **Conducir en el extranjero:** Usted podrá conducir el vehículo en cualquiera de los países que figuran en las **Condiciones específicas del país**. Si desea conducir el vehículo por algún otro país, deberá obtener previamente nuestra autorización.
- ▶ **Alquileres múltiples:** Usted no podrá alquilar más de dos vehículos a la vez salvo que tenga una cuenta de empresa con nosotros y tenga nuestro permiso para hacerlo.

IMPORTANTE

Si usted no cumple con algunas de estas Restricciones al alquiler:

- usted será responsable de los daños, pérdidas y gastos que suframos como consecuencia;
- podría perder la prestación de cualquier seguro o coberturas parciales por la responsabilidad que haya asumido;
- nosotros podremos resolver el Contrato de alquiler y privarle del vehículo en cualquier momento, corriendo usted con los gastos.

DURANTE SU ALQUILER



MULTAS, PEAJES Y OTROS CARGOS

► Usted será el responsable de todas las multas de tráfico, peajes, gastos por acceso a zonas de congestión y otros gastos similares (incluidas multas de tráfico u otros gastos) en que incurra durante su alquiler. Algunos de estos los recibiremos nosotros para proceder al pago, así que procederemos al pago y recuperaremos las cantidades abonadas de usted. En otras ocasiones nos solicitarán que facilitemos sus datos a la autoridad competente, que se pondrá en contacto directamente con usted.

IMPORTANTE

Además de cualquier multa o cargo en que pueda incurrir, también aplicaremos un cargo de tramitación para compensar el tiempo y los gastos en los que incurramos para resolver estos asuntos.

AVERÍA

► **Asistencia:** Si experimenta algún problema con el vehículo por un fallo mecánico o accidente, llame al **Servicio de asistencia en carretera** (consulte las Condiciones específicas del país o el Contrato de alquiler), que le prestará la ayuda necesaria. Aunque este servicio está incluido en el precio de su alquiler, usted será responsable frente a nosotros por los gastos de asistencia en caso de avería en que incurramos cuando la avería haya sido su culpa. Tenga en cuenta que no podrá permitir que ninguna persona repare o realice servicios de mantenimiento en el vehículo sin nuestro permiso.

Servicio de asistencia en carretera premium (Premium Emergency Roadside Assistance, PERS)

En algunos países podrá contratar este producto adicional para cubrir los gastos de asistencia en caso de avería cuando dicha avería haya sido su culpa. Para ver todos los detalles, consulte el **Anexo 4 (Seguro y coberturas parciales)**.

ACCIDENTES

En caso de que sufra un accidente, usted expresa su conformidad con cooperar con nosotros y nuestras aseguradoras en cualquier investigación o proceso legal posterior. Además deberá seguir los siguientes pasos:

► **Notificaciones:** Deberá informar a la **oficina** de cualquier incidente y al **Servicio de asistencia en carretera** en caso de que se hayan producido daños en el vehículo, llamando a los teléfonos que figuran en las Condiciones específicas del país o en el Contrato de alquiler. Deberá informar del accidente a la **policía** tan pronto como le sea posible si se ha producido alguna lesión o daños materiales. Lea las **Condiciones específicas del país** (que recibió al recoger el vehículo) para posibles **requisitos adicionales o variaciones**.

► **Parte de accidente:** Rellene el Parte de accidente (disponible en el vehículo o solicitándolo al devolver el vehículo) y entrégueselo a un miembro del personal. El Parte de accidente deberá ser cumplimentado, firmado y, cuando sea posible, aceptado por el tercer implicado incluso cuando no se hayan producido daños en el vehículo.

► **No admita ninguna responsabilidad:** Tome el nombre y la dirección de las personas implicadas, incluidos testigos, y recabe la información solicitada en el Parte de accidente.

IMPORTANTE

Si no cumple con estas instrucciones, podrán anularse sus coberturas parciales. Consulte las **Condiciones específicas del país** para ver toda la información.



DURANTE SU ALQUILER

DAÑOS Y ROBO

► **Responsabilidad:** Usted es el responsable de todas las pérdidas en que incurramos nosotros **hasta el valor íntegro del vehículo** en el caso de que el vehículo se perdiera o resultara dañado durante su alquiler, y será responsable de nuestros gastos salvo que si la pérdida o los daños se debieran directamente por actos u omisiones nuestros o si hubiésemos hemos recibido el reembolso de los mismos de un tercero o su aseguradoras.

IMPORTANTE

Su responsabilidad civil frente a nosotros podría incluir (entre otros):

- Coste de las reparaciones, pérdida de ingresos de alquiler;
- Gastos de remolque y depósito;
- Pérdida en el valor del vehículo;
- un cargo de administración para recuperar nuestros gastos por tramitar estas cuestiones y cualquier reclamación relacionada.

► **Seguridad:** Usted es responsable de la seguridad del vehículo y deberá tratar de minimizar el riesgo de robo o vandalismo aparcando el vehículo en un lugar seguro. Nunca deje a la vista los objetos valiosos (incluida la radio extraíble, reproductores de DVD o el navegador NeverLost) y asegúrese de que el vehículo queda cerrado. Deberá también cumplir con nuestras instrucciones de devolución (ver **Devolución** a continuación).

► **Robo:** Si el vehículo fuera robado, deberá informar a la Policía, llamar al Servicio de asistencia en carretera tan pronto como pueda y rellenar un Parte de accidente (consulte el procedimiento en caso de **Accidentes** que se indica más arriba). Deberá poder demostrar que ha tomado las debidas precauciones al devolvernos las llaves; en caso contrario, nuestras coberturas parciales podrían quedar invalidadas.

Opciones de seguro y coberturas parciales

El precio de su alquiler incluye automáticamente el **Seguro a terceros** que le protege a usted y a cualquier otro conductor autorizado frente a las reclamaciones de otras personas por muertes, lesiones personales o daños materiales provocados por el vehículo durante el alquiler. Además (si no estuviera ya incluido en el precio de su alquiler) podrá elegir:

- **Coberturas parciales opcionales** (como la cobertura SuperCover, la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo): Para reducir o eliminar su responsabilidad frente a nosotros por los daños en el vehículo o pérdida del vehículo; y
- **Seguro personal:** Para obtener cobertura para usted y sus pasajeros en caso de (i) muerte, lesión y gastos médicos, y (ii) pérdida o daños en sus posesiones, al usar el vehículo.
- **Si usted acepta nuestros productos opcionales, está conforme con los términos que figuran en el Anexo 4 (Seguro y coberturas parciales).**

► **Seguro a terceros:** Si usted hubiera contratado **una cobertura adicional de la franquicia** o un seguro similar de un tercero para cubrir su responsabilidad frente a nosotros por riesgos no cubiertos por nuestras coberturas parciales, usted seguirá siendo responsable frente a nosotros de esas cantidades y deberá requerir el reembolso a su aseguradora.

IMPORTANTE

En la medida que lo permita la legislación vigente, nuestro seguro y coberturas parciales quedarán anulados si usted incumple estas Condiciones de alquiler, o si la pérdida o los daños se han provocado intencionadamente. Nuestras coberturas parciales también podrán quedar invalidadas si la pérdida o los daños son causados por una negligencia grave por su parte o por parte de un conductor autorizado. Para ver todos los detalles sobre las **exclusiones**, consulte el **Anexo 4 (Seguro y coberturas parciales)**.



PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

- ▶ **Requisitos:** Usted deberá devolver el vehículo en la oficina de devolución antes de la hora que figure en su Contrato de alquiler o según haya acordado con nosotros; de no hacerlo podrían aplicarse cargos adicionales (ver **Variaciones** a continuación).
- ▶ **Devolución fuera del horario de oficina:** Usted podrá devolver el vehículo fuera del horario de apertura de la oficina si nosotros lo autorizamos previamente. En ese caso deberá:
 - **Estacionamiento:** bloquear el vehículo y estacionarlo en nuestro aparcamiento o, en caso de no estar disponible, en un lugar seguro cercano.
 - **Información:** rellenar los **Datos de devolución** que encontrará en la parte trasera de estas Condiciones de alquiler y dejar este documento en el vehículo junto con cualesquiera otros documentos (como el **Parte de accidente**).
 - **Llaves:** no entregue las llaves a nadie al estacionar su vehículo, incluso aunque parezca ser uno de nuestros empleados. Simplemente métalas en el buzón correspondiente de nuestra oficina junto con unas instrucciones claras para que podamos encontrar el vehículo.

⚠ IMPORTANTE

Si devuelve el vehículo fuera del horario de oficina, usted seguirá siendo completamente responsable del vehículo y de los posibles daños que sufra hasta que podamos localizarlo.

VARIACIONES

- ▶ **Cambio en la hora o el lugar:** Si finalmente desea cambiar el lugar o la hora de devolución del vehículo o desea que nosotros recojamos el vehículo, deberá llamar a la oficina al teléfono que encontrará en el Contrato de alquiler. Cualquier variación en las condiciones de devolución acordadas deberá ser autorizada por nosotros y puede conllevar cargos adicionales.

⚠ IMPORTANTE

Un cambio en la **hora de devolución** puede conllevar un incremento en los gastos de alquiler, porque podría aplicarse una tarifa distinta (actual). Si usted cambia el **lugar de devolución**, nosotros podremos cobrarle una tarifa por desplazamiento que cubra el gasto de devolver el vehículo a la oficina original.

- ▶ **Devolución tardía:** Los gastos de alquiler se calculan en tramos de 24 horas a contar desde la hora que figura en el Contrato de alquiler. Si usted devuelve el vehículo tarde, entrará en un nuevo tramo de 24 horas y se le cobrará ese tramo de 24 horas y cualesquiera otros tramos posteriores de 24 horas, hasta que devuelva su vehículo, a una tarifa estándar y actual.

▶ Para ayudarle, solemos conceder un pequeño **periodo de gracia** para devolver el vehículo sin que tenga que pagar un día extra. Consulte el **Anexo 1 (Explicación de los gastos)** o pida más información en su oficina.

En determinadas circunstancias, también podremos aplicar un pequeño **Cargo por devolución temprana** o **Cargo por devolución tardía** por los costes en los que incurramos si devuelve el vehículo a una hora que no es la acordada. Para más información, consulte el **Anexo 1 (Explicación de los gastos)**.

CARGOS

- ▶ **Notificaciones:** Nosotros comprobaremos el vehículo al devolverlo y sumaremos a su factura cualquier cargo adicional que se derive del uso por su parte del vehículo, como los gastos de combustible, o los relacionados con el estado del vehículo o daños en el vehículo y la devolución temprana/tardía. Consulte el **Anexo 1 (Explicación de los gastos)** para obtener un listado detallado de los posibles cargos.

⚠ IMPORTANTE

Algunos cargos no pueden determinarse al devolver el vehículo, como por ejemplo, los cargos por daños importantes o las multas de tráfico que recibamos en relación con su alquiler. Nosotros le informaremos de esos gastos y tramitaremos el pago una vez los hayamos identificado.

- ▶ **Factura y pago:** Le facilitaremos una factura al devolver el vehículo o se la enviaremos por correo electrónico o postal. Si usted no paga los cargos en el plazo indicado en su factura, podremos cobrarle los intereses aplicables a los cargos pendientes.



ANEXO 1 — EXPLICACIÓN DE LOS CARGOS

(A) ESTIMACIÓN DE LOS CARGOS (CONSULTE SU CONTRATO DE ALQUILER)

Su Contrato de alquiler incluye una estimación de los cargos que se aplicarán a su alquiler. Estos cargos suelen incluir lo siguiente:

CARGOS OBLIGATORIOS	
Precio del alquiler	El precio del alquiler acordado se muestra como una cantidad por semana o por día e incluye el seguro de responsabilidad frente a terceros y puede incluir la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo.
Kilometraje	En el precio del alquiler podría incluirse también un kilometraje estimado. Si usted supera ese kilometraje, podría aplicarse un cargo.
Cargo de servicio de otros emplazamientos	Se incluye en algunas oficinas (por ejemplo, aeropuertos y estaciones de tren) para reflejar el mayor coste que supone prestar los servicios desde allí..
Comisión por licencia	Corresponde a su proporción de los gastos en los que incurrimos por mantener el permiso de circulación del vehículo.
Recargo de conductor joven	Puede aplicarse si usted o uno de los conductores adicionales es menor de 25 años.
PRODUCTOS Y SERVICIOS OPCIONALES	
Conductor adicional	Nosotros aplicamos una tarifa estándar por los conductores adicionales que añadida a su alquiler para cubrir los gastos adicionales del seguro.
Desplazamiento de ida	Podría aplicarse si devuelve el vehículo en una oficina distinta de la oficina de origen. En el momento de realizar la reserva se le informará de esto.
Gastos de entrega y recogida	Si lo desea, puede solicitar la entrega o la recogida del vehículo en un lugar distinto de nuestra oficina de recogida.
Opciones de seguro y coberturas parciales	El Contrato de alquiler mostrará si usted ha aceptado o rechazado nuestro seguro y nuestras coberturas parciales o si están incluidos de otra forma en el precio de su alquiler. Además, mostrará la franquicia aplicable a la Cobertura por daños de colisión o a la Cobertura por robo y el cargo completo por el periodo de alquiler acordado, impuestos incluidos.
Equipos opcionales	El Contrato de alquiler reflejará cualesquiera equipos opcionales que haya seleccionado como asientos infantiles, ruedas de invierno, el navegador Neverlost y la opción Hertz Entertainment (wifi), mostrando el cargo completo por el periodo de alquiler acordado, impuestos incluidos.

TOTAL	
Estimación de gastos de alquiler	La estimación de los gastos totales realizada al inicio del alquiler, incluidos los impuestos. Los gastos son estimados porque excluyen los posibles cargos por combustible o por otra causa en que pueda incurrir por usar el vehículo durante su alquiler.
Estimación de gastos de alquiler totales	La estimación de los gastos de alquiler totales más el cargo máximo por combustible en que puede incurrir si devuelve el vehículo con el depósito vacío (es decir, el gasto de llenado íntegro del depósito de combustible con un cargo por llenado según las tarifas actuales).

(B) POSIBLES CARGOS ADICIONALES

Usted podrá incurrir en cargos adicionales por su uso del vehículo o por otros incidentes que surjan durante el alquiler. Entre ellos se incluyen:

COMBUSTIBLE	
Opción de compra de combustible	Usted pagará por un llenado completo del depósito (aunque no se le reembolsará el combustible no utilizado).
Precio de llenado de combustible	Si usted no llena el depósito de combustible al devolver el vehículo y no ha contratado la Opción de compra de combustible, le cobraremos una tarifa por litro por llenar el depósito.
Cargo por el servicio de llenado del depósito	Esta cantidad se suma al precio de llenado de combustible si nosotros nos encargamos de llenar el vehículo por usted cuando lo devuelva, y si no ha contratado la Opción de compra de combustible.

ESTADO DEL VEHÍCULO	
Cargos por daños/pérdidas	Se aplican en caso de pérdida del vehículo o daños en el vehículo (i) si usted no ha contratado nuestras coberturas parciales (por ejemplo, la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo), hasta el valor íntegro del vehículo , o (ii) si ha contratado nuestras coberturas parciales, hasta la franquicia. No se aplica si contrata la cobertura SuperCover.
Cargo por tramitación de daños*	Cargo fijo para cubrir los gastos que origine tener que reparar los daños ocasionados en el vehículo. No se aplica si contrata la cobertura SuperCover.
Cargo por limpieza extra*	Se cobrará si devuelve el vehículo en un estado que requiera una limpieza más profunda que nuestra limpieza estándar para que el vehículo esté listo para el siguiente alquiler.
Cargo por fumar*	Está prohibido fumar en cualquiera de nuestros vehículos. Este cargo cubre nuestros gastos por preparar el vehículo para el siguiente alquiler.

Para los alquileres en **Alemania, este cargo no se aplicará si puede demostrar que no es el responsable de la multa, que no hemos incurrido en costes adicionales o que nuestros costes son inferiores al cargo especificado.*



ANEXO 1 — EXPLICACIÓN DE LOS CARGOS

USO DEL VEHÍCULO	
Cargos por peajes y uso de carreteras locales	Usted será el responsable de pagar todos los peajes y cargos por el uso de carreteras locales que se apliquen durante su alquiler.
Multas y sanciones de tráfico	Usted será responsable de pagar la totalidad del importe de cualquier multa de aparcamiento, de tráfico o de otro tipo en que incurra durante su alquiler.
Cargo por tramitación de multas de tráfico*	Cargo estándar por los gastos que nos ocasione tener que tramitar multas de tráfico, multas de aparcamiento, cargos por uso de carreteras locales u otras sanciones en las que incurra durante su alquiler.
DEVOLUCIÓN TEMPRANA/TARDÍA	
Cargo por devolución temprana*	Se aplicará si usted no pagó por adelantado los gastos de alquiler, se comprometió a una duración del alquiler y después devolvió el vehículo antes de tiempo. Usted solo pagará por los días de uso del vehículo, pero nosotros nos reservamos el derecho a realizar este cargo para compensar en parte nuestra incapacidad para alquilar su vehículo durante el resto del tiempo que lo habíamos reservado para usted.
Días de alquiler adicionales	Podremos cobrarle un día adicional por cada tramo de 24 horas iniciado tras sobrepasar la hora de devolución, conforme a los precios de alquiler actuales, aunque le concederemos un periodo de gracia de 29 minutos para devolver el vehículo después de la hora acordada.
Cargo por devolución tardía*	Además de cobrarle los Días de alquiler adicionales por devolver el vehículo tarde, nos reservamos el derecho a realizar este cargo para compensar los gastos en los que incurramos por tener que encontrar un vehículo alternativo para satisfacer nuestra siguiente reserva de su vehículo más los gastos de administración que nos suponga tener que contactar con usted para que devuelva el vehículo.

Todos los gastos se calcularán de acuerdo con nuestros precios actuales y estarán sujetos a un cálculo final al término del alquiler. **Pida más información en su oficina o consulte el apartado de Gastos de nuestra web.**

Para los alquileres en **Alemania, este cargo no se aplicará si puede demostrar que no es el responsable de la multa, que no hemos incurrido en costes adicionales o que nuestros costes son inferiores al cargo especificado.*

ANEXO 2 — POLÍTICA SOBRE COMBUSTIBLE



El combustible no está incluido en el precio del alquiler. El vehículo se le entregará con el depósito de combustible lleno y usted podrá decidir cómo desea pagar el combustible durante su alquiler. Dispone de las siguientes opciones:

COMPRAR UN DEPÓSITO LLENO AL RECOGER SU VEHÍCULO...

- ▶ La denominada política «full to empty». Esta sería nuestra **Opción de compra de combustible**.
- ▶ Si compra un depósito de combustible completo al recoger su vehículo, no tendrá que llenar el depósito antes de devolverlo y no tendrá que pagar nada más por el combustible.
- ▶ Esta es una buena opción para viajes de muchos kilómetros en los que es probable que gaste todo un depósito.

▶ OPCIÓN DE COMPRA DE COMBUSTIBLE

Al iniciar su alquiler, le cobraremos un depósito de combustible lleno a un precio competitivo en relación con el de las estaciones de servicio locales. No tendrá que pagar nada más por el combustible. **Tenga en cuenta que no le reembolsaremos el combustible no utilizado.**

DEVOLUCIÓN CON UN DEPÓSITO LLENO...

- ▶ Opción a menudo denominada «full to full».
- ▶ Devuelva el vehículo con el depósito lleno tras repostar en una estación de servicio local.
- ▶ Esta es una buena opción para los **viajes en que se recorren pocos kilómetros**.

IMPORTANTE

Fuel Los indicadores de combustible pueden mostrar el depósito como «lleno» muchos kilómetros después del repostaje. Para resolver esto, le pedimos que rellene el depósito a unas **10 millas/15 kilómetros** de la oficina de devolución y **que presente el recibo del repostaje** al devolver el vehículo. **Si no lo hace, nos reservamos el derecho a aplicar un pequeño cargo; pida más información en la oficina.**

...O SIN REPOSTAR

- ▶ Una excelente opción si tiene prisa, no contrató la opción de compra de combustible y no tiene tiempo para llenar el depósito antes de devolver el vehículo.

▶ GASTOS DE COMBUSTIBLE

Le cobraremos un precio por litro por rellenar el depósito, incluyendo o además de un **Cargo por el servicio de llenado del depósito**, es decir, por el servicio de llenar el depósito por usted. **Estos precios se indican en su Contrato de alquiler.**

- ▶ Para su comodidad, normalmente le entregaremos dos estimaciones de los gastos correspondientes a su Contrato de alquiler para mostrarle el posible gasto que puede suponer devolver el vehículo sin llenar el depósito:
 - **sin combustible** (es decir, suponiendo que el vehículo se devuelve con el depósito lleno); y
 - **con un depósito de combustible lleno incluido** (es decir, suponiendo que el vehículo se devuelve con el depósito vacío para mostrar el cargo máximo);

Si tiene alguna duda, **pregunte en su oficina** al recoger el vehículo.



ANEXO 3 — POLÍTICA SOBRE DAÑOS

Su responsabilidad por los daños causados en el vehículo figura en el apartado de **Daños y robo** de las Condiciones de alquiler. Esta política cubre nuestra forma de valorar y cobrar los daños y cómo gestionamos los conflictos relacionados con los daños valorados.

COMPROBACIÓN DEL VEHÍCULO

Al inicio del alquiler le entregaremos un resumen de los daños en el **Informe sobre el estado del vehículo**. Revíselo para asegurarse de que es correcto. Además inspeccionaremos el vehículo cuando lo devuelva y le entregaremos un Informe sobre el estado del vehículo para registrar nuevos daños, que no incluirán los provocados por un uso y un desgaste normales.

► **Uso y desgaste normales**

Esto significa el «desgaste normal provocado por un uso razonable del vehículo» e incluye arañazos y desconchones menores, pequeñas mellas y un desgaste normal de las ruedas y los limpiaparabrisas. Los criterios exactos pueden variar de un país a otro; **revise la parte trasera del Informe del estado del vehículo** para más información.

En horas punta, deberá **esperar entre 20 y 30 minutos** para que completemos la inspección con nuestro personal y aceptar los posibles daños. Si no tiene tiempo para hacerlo, los posibles daños se valorarán en su ausencia.

► **Daños ocultos:** Algunos daños pueden no ser visibles en la inspección realizada al devolver el vehículo porque se hayan causado en zonas inaccesibles del vehículo (por ejemplo, el motor, el depósito de combustible o el embrague), o pueden no apreciarse debido a condiciones ambientales o climatológicas adversas. Si encontramos esos daños le informaremos de ello, aportando pruebas, antes de realizar ningún cargo.

EVALUACIÓN DE DAÑOS Y COBRO

Por lo general, suelen darse tres situaciones:

► **i. Daños simples: aceptados al devolver el vehículo**

Los daños simples que usted haya aceptado al devolver el vehículo se los cobraremos conforme a nuestra **matriz de daños** (ver a continuación) e incluiremos el coste en su factura final.

► **ii. Daños simples: no aceptados porque no estaba presente**

Si usted no está presente a la devolución del vehículo, pero los daños son simples, nuestro personal de la oficina valorará los cargos a realizar usando nuestra **matriz de daños**, le informará de ello por correo postal/electrónico y le realizaremos el cargo en la factura final. Nuestra intención es completar este proceso en un plazo de 24 horas desde la finalización del alquiler. Pronto modificaremos este proceso para garantizar que usted recibe una notificación de los daños con una antelación mínima de siete días al cargo en la tarjeta de crédito.

► **Matriz de daños**

Nuestra intención es gestionar los daños de manera rápida y práctica utilizando nuestra matriz de reparación de daños. Esa matriz contiene los costes medios de reparación de los daños más comunes y menores según los costes de los talleres de carrocería de las piezas y la mano de obra.

► **iii. Daños significativos**

Si los daños son **significativos** y no están cubiertos por la matriz de daños, remitiremos el caso a nuestros **asesores de daños** para su valoración. Ellos le escribirán identificando los daños y el cargo a realizar, y aportando pruebas, **siete días** antes de proceder al cargo en su tarjeta de crédito. Nuestra intención es realizar esa evaluación en un plazo de 30 a 90 días.

Notificaciones y pruebas

Nosotros le facilitaremos las pruebas de los cargos por daños que realicemos, que incluirán (i) el número del Contrato de alquiler, la fecha y la oficina de devolución, (ii) una valoración de los daños del taller de reparaciones o la factura de las reparaciones, y (iii) un Informe del estado del vehículo, cualquier Parte de accidente, fotografías de los daños in situ y del cuentakilómetros.

CONFLICTOS

- **1** Si usted impugna un cargo por daños, enviaremos la información completa, incluidos los argumentos y las pruebas que usted facilite a nuestro **Departamento de cobros**, para que vuelvan a evaluar el caso. Si están de acuerdo con usted, no se realizará ningún cargo o se realizará el reembolso total o parcial de la cantidad correspondiente. En caso de que no estén de acuerdo, procederán al cobro de la totalidad de la cantidad facturada.
- **2** Si no queda satisfecho con nuestra valoración, puede ponerse en contacto con nuestro **Servicio de Atención al Cliente**, para que revisen el caso de manera pormenorizada y le realicen el reembolso si no están de acuerdo con los cargos realizados. Su intención es gestionar los casos de los clientes en un plazo de 14 días.
- **3** Si aún no queda satisfecho con el asunto, le referiremos, cuando sea posible, a un **mediador independiente**, cuya decisión será vinculante para nosotros.

Para más información y datos de contacto, consulte el Anexo 6 (Contactos).



ANEXO 4 — SEGURO Y COBERTURAS PARCIALES

Nosotros le ofrecemos productos de seguros y coberturas parciales para cubrir los principales riesgos en los que puede incurrir al conducir el vehículo. Estos seguros o coberturas parciales pueden estar incluidos en el precio del alquiler o ser productos opcionales. Las principales ventajas, limitaciones y exclusiones de estos productos se resumen a continuación.

DESCRIPCIÓN Y BENEFICIOS	LIMITACIONES CLAVE Y EXCLUSIONES
SEGURO A TERCEROS SU RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS (ES DECIR, FRENTE A OTROS QUE NO SEAN HERTZ)	
<p>El seguro de responsabilidad frente a terceros está incluido en el precio del alquiler. El seguro:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Cumple todos los requisitos legales del seguro a terceros.▶ Le protege a usted y a cualquier conductor autorizado frente a reclamaciones de terceros (incluidos sus pasajeros) por muertes, lesiones personales o daños materiales causados por su uso del vehículo durante el alquiler.	<p>En la medida en que lo permita la legislación aplicable, el seguro y las coberturas parciales quedarán anulados y dejarán de protegerle si:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Incumple alguna de sus obligaciones del Contrato de alquiler. Consulte especialmente las Restricciones al alquiler de las Condiciones de alquiler.▶ La pérdida o los daños han sido provocados intencionadamente.▶ El conductor no estaba autorizado por Hertz como conductor principal o adicional.
COBERTURAS PARCIALES (COBERTURA POR DAÑOS DE COLISIÓN, COBERTURA POR ROBO, SUPERCOR, COBERTURA DE LUNAS Y RUEDAS) SU RESPONSABILIDAD FRENTE A HERTZ (POR PÉRDIDAS O DAÑOS EN EL VEHÍCULO)	
<p>Su responsabilidad frente a nosotros por las pérdidas o los daños causados en el vehículo pueden extenderse a todo el valor del vehículo. Podrá reducir o eliminar esta responsabilidad si contrata las coberturas parciales que figuran a continuación.</p> <p>Nota: Algunas de nuestras coberturas parciales (por ejemplo, la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo) podrían estar incluidas en el precio del alquiler (consulte su Contrato de alquiler) y pueden incluir una franquicia. Las demás (por ejemplo, la cobertura SuperCover y la cobertura de Lunas y Ruedas) son opcionales y complementan a la Cobertura por daños de colisión y a la Cobertura por robo, eliminando la franquicia totalmente o en determinadas circunstancias.</p>	<p>Además de las limitaciones que figuran en el apartado sobre el Seguro a terceros expuesto más arriba, las coberturas parciales también serán anuladas, lo que significa que su responsabilidad frente a nosotros por los daños o las pérdidas no se verá reducida ni eliminada, cuando usted o un conductor autorizado incurran en una negligencia grave (por ejemplo, actúen de una manera que provoca daños y son o deben ser conscientes de ello) , concretamente, en las siguientes circunstancias:</p> <p>Fallo a la hora de calcular la altura del vehículo. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Golpear con el techo u objetos colgantes.▶ Franquear una barrera que esté demasiado baja como para que pueda pasar el vehículo por debajo.▶ Pasar por una barrera en un aparcamiento antes de que se haya abierto por completo.

DESCRIPCIÓN Y BENEFICIOS

COBERTURA POR DAÑOS DE COLISIÓN

La Cobertura por daños de colisión suele estar incluida en el precio del alquiler y reduce su responsabilidad frente a nosotros en relación con la franquicia (indicada en su Contrato de alquiler) que se aplica a cada incidente de daños que no esté provocado por un robo, intento de robo o vandalismo.

Ejemplos de los daños cubiertos por la Cobertura por daños de colisión:

- ▶ Impacto de un objeto fijo o móvil (por ejemplo, daños provocados en caso de accidente).
- ▶ Pérdida de control del vehículo.
- ▶ Fenómenos naturales como nieve, granizo, inundaciones o desprendimiento de rocas.
- ▶ Incendios causados por defectos en el vehículo, incluidos fallos eléctricos, o por una explosión o incendio adyacente, actos criminales o terroristas.
- ▶ Daños en lunas y ruedas provocados por la presencia de objetos en la carretera o procedentes de la carretera.

COBERTURA PARCIAL CONTRA ROBO

La Cobertura parcial contra robo suele estar incluida en el precio del alquiler y reduce su responsabilidad frente a nosotros en relación con la franquicia (indicada en su Contrato de alquiler) que se aplica a cada incidente relacionado con una pérdida o daños en el vehículo provocados por un robo, un intento de robo o vandalismo.

Ejemplos de los incidentes cubiertos por la Cobertura parcial contra robo:

- ▶ Daños provocados por la rotura y el acceso al vehículo.
- ▶ Intento de robo del vehículo o sus accesorios (por ejemplo, la radio).
- ▶ Vandalismo (por ejemplo, una antena doblada, un retrovisor roto).
- ▶ Robo del vehículo.

SUPERCOVER

La cobertura SuperCover es un producto **opcional** y le aporta tranquilidad durante su alquiler porque:

- ▶ **Elimina** su posible responsabilidad frente a nosotros por la franquicia de la Cobertura por daños de colisión o de la Cobertura por robo por las pérdidas o daños en su vehículo durante el alquiler.
- ▶ Así no tendrá que pagar ningún **cargo por tramitación de daños** que debería pagar de otro modo.

LIMITACIONES CLAVE Y EXCLUSIONES

Conducir estando la carretera en unas condiciones inadecuadas. Ejemplos:

- ▶ Conducir por carreteras en mal estado sin el debido cuidado, de forma que se produzcan daños en el chasis.
- ▶ Conducir por una playa de forma que se produzcan daños por el agua salada o la arena.
- ▶ Conducir por carreteras inundadas provocando daños en el motor.

Uso inadecuado del vehículo. Ejemplos:

- ▶ Llenar el depósito con el combustible equivocado o contaminar el combustible de otra manera.
- ▶ Daños provocados por ignorar una luz de advertencia.
- ▶ Quemar el embrague (lo que requiere un mal uso persistente) o usar de forma incorrecta el freno de mano.
- ▶ Daños en la llanta de la rueda por conducir con un neumático pinchado.
- ▶ Instalar objetos no autorizados en el interior o el exterior del vehículo.
- ▶ Transportar materiales especialmente sucios o malolientes que supongan gastos de limpieza adicionales o que dañen o quemen el interior.

Contribución a daños/robo del vehículo. Ejemplos:

- ▶ Daños ocasionados por dejar las llaves dentro del vehículo o perder las llaves.
- ▶ Daños ocasionados por dejar las ventanillas abiertas.
- ▶ Pérdida del vehículo por un mal uso o por el no uso del sistema antirrobo (en caso de estar incorporado).
- ▶ Pérdida del vehículo cuando no pueda devolver las llaves.

Limitaciones adicionales:

- ▶ **Accesorios.** Nuestras coberturas parciales no se extienden a ningún accesorio (por ejemplo, navegadores NeverLost®, wifi y asientos infantiles) que alquile. Usted tendrá que pagar el coste de reposición de estos artículos si los pierde o resultan dañados por cualquier motivo.
- ▶ **Cargos por tramitación de daños.** La Cobertura por daños de colisión, la Cobertura por robo y la cobertura de Lunas y Ruedas no reducen ni eliminan el Cargo por tramitación de daños que habrá que aplicar si se produce cualquiera de las situaciones de daños durante el alquiler.



ANEXO 4 — SEGURO Y COBERTURAS PARCIALES

DESCRIPCIÓN Y BENEFICIOS	LIMITACIONES CLAVE Y EXCLUSIONES
<p>LUNAS Y RUEDAS</p> <p>La cobertura de Lunas y Ruedas es un producto opcional y una alternativa más barata a la cobertura SuperCover. Allí donde esté disponible, elimina su posible responsabilidad frente a nosotros por la franquicia por la Cobertura por daños de colisión o la Cobertura por robo por los daños causados en las lunas (incluido el techo solar) y los neumáticos del vehículo únicamente.</p>	<p>► Robo de sus posesiones. Los daños o el robo de sus efectos personales o de trabajo y de los artículos que transporte en el vehículo no están cubiertos por nuestras coberturas parciales. Usted podrá contratar la cobertura de sus efectos personales con el Seguro personal.</p>
<p>SEGURO PERSONAL PROTECCIÓN PARA LESIONES PERSONALES Y PÉRDIDAS/DAÑOS EN SUS POSESIONES</p> <p>El seguro personal es un seguro opcional diseñado para satisfacer las necesidades y las demandas de las personas que quieran cubrir los riesgos que no cubre ninguno de los seguros y ninguna de las coberturas anteriores. La cobertura se aplica a todos los ocupantes del vehículo en caso de:</p> <ul style="list-style-type: none">► Muertes, lesiones y gastos médicos derivados de un accidente.► Daños o pérdida de las posesiones personales en el vehículo. <p>Para más información sobre el Seguro personal, pida un folleto en la oficina o visite nuestra web.</p>	<p>Cover La cobertura se ofrece como pagos fijos con sujeción a pequeñas franquicias aplicables y podría anularse si usted incumple alguna de sus obligaciones del Contrato de alquiler, salvo que pueda demostrar que el incidente no estuvo relacionado en absoluto con el incumplimiento.</p> <p>Exclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none">► Pérdida o daños en determinados artículos, incluidos joyas, animales, artículos de trabajo y mercancías.► Objetos robados cuando el vehículo no estaba cerrado o si se dejaron a plena vista o durante la noche en el vehículo.► Enfermedades o afecciones médicas preexistentes.
<p>SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA PREMIUM (PREMIUM EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE, PERS) SU RESPONSABILIDAD CIVIL CON HERTZ POR LOS GASTOS DE AVERÍA (DE LAS QUE SEA CULPABLE)</p> <p>El Servicio de asistencia en carretera premium es un producto opcional que complementa al Servicio de asistencia en carretera que incluye el precio de su alquiler. Ofrece cobertura para la recuperación del vehículo y gastos de asistencia que de otro modo debería pagar si el motivo de la avería o la asistencia fuera responsabilidad suya.</p> <p>Ejemplos de gastos de asistencia cubiertos:</p> <ul style="list-style-type: none">► Pérdida de llaves u olvido de llaves en el interior del vehículo.► Quedarse sin combustible o usar el combustible equivocado.► Agotamiento de la batería.	<p>Usted seguirá siendo responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none">► El gasto de reposición de la batería o las llaves.► Los daños producidos en el vehículo como consecuencia de la asistencia, incluida la sustitución de una ventanilla.► El combustible de sustitución si utiliza el combustible erróneo.► Los gastos de desplazamiento para los vehículos de sustitución. <p>Siempre que se produzcan incidentes de asistencia de los que usted sea culpable.</p>

ANEXO 5 — POLÍTICA DE PRIVACIDAD



Necesitamos recabar y almacenar sus datos personales para prestar los servicios que usted solicita. Los puntos claves son:

USOS OPERATIVOS

Cuando usted decide alquilar un vehículo con nosotros, nos autoriza a que procesemos sus datos personales conforme a lo establecido en nuestra **Política de Privacidad**.

Concretamente, usted nos autoriza a usar sus datos personales para nuestros **intereses legítimos**, incluyendo análisis estadísticos, control de crédito y protección de nuestros activos. Esto podría incluir el tener que revelar sus datos personales a aseguradoras y otras organizaciones que asistan en los procedimientos de recuperación y contra reclamaciones fraudulentas.

Si utiliza un **número CDP** (descuento) relacionado con otra empresa, usted acepta que pongamos en común sus datos personales con esa empresa en relación con su alquiler.

Tenga en cuenta que nosotros hacemos seguimiento de la localización de ciertos vehículos con **tecnología GPS** por motivos de seguridad, y podríamos retener esa información según sea necesario para esos propósitos.

MARKETING

Solo usaremos sus datos personales con fines de marketing con su consentimiento (cuando le hayamos dado la posibilidad de negarse).

ACCESO A SUS DATOS PERSONALES

Usted tiene derecho a acceder, corregir o solicitar la eliminación de sus datos personales de los que dispongamos. Consulte nuestra Política de Privacidad.

Nuestra Política de Privacidad

Para obtener toda la información sobre cómo procesamos sus datos personales, consulte nuestra **Política de Privacidad** global, disponible en línea en www.hertz.com o en cualquiera de nuestras web nacionales. También puede preguntar en la oficina del alquiler.



ANEXO 6 — CONTACTOS

Si necesita abordar algún aspecto relativo a su alquiler o, finalmente, no está satisfecho con la experiencia, dispone de las siguientes opciones:

PREGÚNTENOS...	ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE
<p>DURANTE SU ALQUILER</p> <p>Consulte con la oficina de alquiler...</p> <p>Si tiene alguna duda o algún problema durante su alquiler (por ejemplo, si quiere cambiar la hora o el lugar de devolución) puede llamar a la oficina en cualquier momento marcando el número que encontrará en el Contrato de alquiler.</p> <p>Podrá consultar cualquier otra cuestión relacionada con el alquiler en la oficina al devolver el vehículo.</p>	<p>ECRCS</p> <p>Si no pudiera resolver una cuestión de manera satisfactoria, puede ponerse en contacto con el Servicio europeo de conciliación en materia de alquiler de vehículos (ECRCS) siempre y cuando usted sea residente en la UE y haya alquilado el vehículo en otro país de la UE.</p> <p>El ECRCS es un servicio de conciliación independiente formado por personas que conocen la industria del alquiler de vehículos. Ellos se encargan de revisar las reclamaciones con arreglo a un Código de conducta para las empresas de alquiler de vehículos, elaborado por Leaseurope para el sector y que nosotros hemos firmado.</p> <p>Si una empresa incumple los requisitos de este código, el ECRCS actuará en su contra. En su defecto, decidirán sobre el caso. Nosotros acataremos la decisión del ECRCS.</p> <p>Puede ponerse en contacto con el ECRCS en complaint@ecrcs.eu o visitar su web en www.ecrcs.eu.</p>
<p>TRAS SU ALQUILER</p> <p>Consulte con nuestro Servicio de Atención al Cliente...</p> <p>Si no está de acuerdo con alguno de los cargos realizados al devolver el vehículo o tiene una reclamación sobre su experiencia, debe:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ llamar al Teléfono de Atención al Cliente; o▶ escribir por correo electrónico al Centro de Asistencia al Cliente <p>utilizando los datos de contacto que figuran en las Condiciones específicas del país o en el Contrato de alquiler, y nuestro equipo le ayudará a resolver cualquier cuestión.</p> <p>Nuestra intención es gestionar los casos de los clientes en un plazo de 14 días.</p>	<p>Otras opciones</p> <p>Asimismo, si su caso no entra dentro del ámbito de acción del ECRCS, pero implica a un país europeo, puede tratar de resolver el conflicto en línea a través de http://ec.europa.eu/odr o ponerse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor (www.ECC-Net) para obtener más información sobre sus derechos.</p> <p>Por supuesto, podrá seguir buscando compensación por otros medios, como los tribunales, si sigue sin quedar satisfecho.</p>

ANEXO 7 — CONVERSIÓN DE DIVISAS



Escoja su divisa; este es un servicio opcional que permite el cobro de los gastos de alquiler en la moneda de su país de origen.

¿EN QUÉ CONSISTE?

Al utilizar su tarjeta de crédito para pagar transacciones en el extranjero, normalmente paga en la divisa local (es decir, extranjera). La empresa de su tarjeta de crédito convierte entonces los cargos que pagó a la divisa de su país de origen, en caso de ser distinta, y lo muestra en el extracto de su tarjeta.

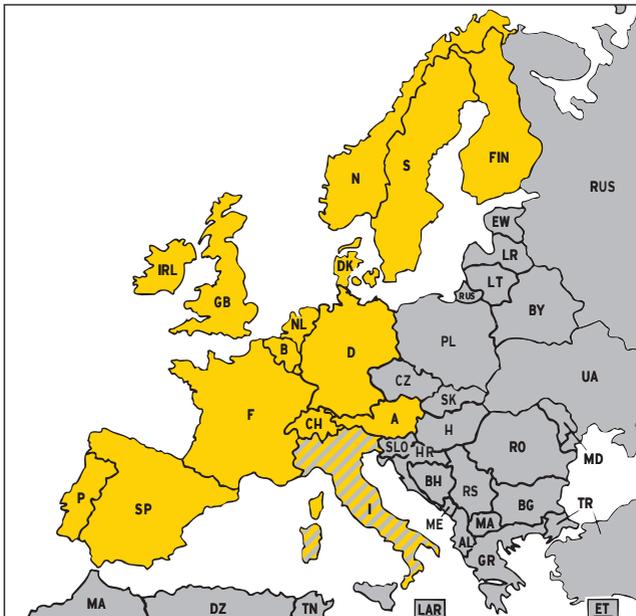
El servicio Escoja su divisa sustituye la conversión de divisas que normalmente realiza la empresa de su tarjeta de crédito por un servicio que ofrece nuestro banco, que se encarga de convertir los cargos a un tipo de cambio competitivo del día en que reciba su recibo de alquiler. Los cargos de su alquiler se reflejarán en su factura de alquiler en su divisa nacional en lugar de en la divisa local del país del alquiler.

SU ELECCIÓN...

En las oficinas participantes de Europa, le pediremos si desea ver los gastos de alquiler en la **divisa de su país de origen**, con el servicio Escoja su divisa, o en la **divisa local**, de forma que la conversión la realice la empresa de su tarjeta de crédito tras el alquiler. En el Contrato de alquiler se reflejará su elección.

DIVISA DEL PAÍS DE ORIGEN	DIVISA LOCAL
Si usted opta por recibir los cargos del alquiler en la divisa de su país, se aplicará la opción de Escoja su divisa y la conversión se realizará en el lugar del alquiler. Su factura mostrará los cargos del alquiler en la divisa de su país, el tipo de cambio empleado (con una comisión por el cambio) y los cargos originales en la divisa local (es decir, extranjera). Los cargos en la divisa de su país de origen se enviarán a la empresa de su tarjeta de crédito y aparecerán reflejados en su extracto bancario.	Si usted opta por recibir los cargos del alquiler en la divisa local (es decir, extranjera), su factura mostrará los cargos del alquiler en la divisa del lugar del alquiler. Esos cargos se enviarán a la empresa de su tarjeta de crédito que los convertirá a la divisa de su país de origen y los reflejará en el extracto de su tarjeta bancaria indicando el tipo de cambio empleado. Muchas empresas de tarjetas de crédito cobran una comisión por este servicio.

RESTRICCIONES PARA EL VIAJE



-  Permitido para todo los vehículos
-  Prohibido para Mercedes, Porsche, BMW y otros Prestige y coches descapotables
-  Prohibido para todos los vehículos

Si no cumple con estas restricciones su acuerdo de alquiler quedará anulado y perderá todas las ventajas de los seguros y protecciones que haya contratado. Será también responsable, ante nosotros, de cualquier coste adicional que pueda incurrir como resultado.

INFORMACIÓN DEL CONTACTO

Centro de Reservas

902-402-405

Lunes–Sábado: 08.00–21.00

Domingo: 09.00–21.00

Atencion al Cliente

+34 91-7497778

LuÈnes–Viernes: 09.00–17.30

Sábado y Domingo: Cerrado

Asistencia urgente en

carretera 24h

900 314 100

Asistencia en carretera 24h

cuando llamas con un movil extranjero

+34 91 594 93 88

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL PAÍS



No hay Condiciones específicas del país para España.

DATOS DE LA RECOGIDA

PICK UP DETAILS

NOMBRE NAME

FECHA DATE

 / /

HORA TIME

 : AM/PM

COCHE REGISTRO CAR REGISTRATION

MODÈLE MODEL

N° DE PLAZA DE APARCAMIENTO

PARKING BAY NUMBER

DATOS DE DEVOLUCIÓN

RETURN DETAILS

FECHA DATE

 / /

HORA TIME

 : AM/PM

DISTANCIA RECORRIDA (KM)

MILEAGE

NIVEL DE CARBURANTE

1/8 2/8 3/8 4/8 5/8 6/8 7/8

FUEL LEVEL

E F

DAÑOS DAMAGES

Cuando corresponda debe facilitarse el recibo para demostrar que se ha rellenado el depósito recientemente.

Si el vehículo ha resultado dañado durante el alquiler, rellene la Declaración amistosa de accidente europea que encontrará en la guantera.

SERVICIO EUROPEO DE ASISTENCIA EN CARRETERA

EUROPEAN EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE

ALEMANIA (GE)

0800 8014 801 O 0049 30 514 89 200

ITALIA (IT)

0800 250 761 O +39 02 66165011

REINO UNIDO (UK)

0044 800 289 494

LOS PAÍSES BAJOS (NL)

0031 900 2354 3789

FRANCIA (FR)

0033 800 824 824

BÉLGICA (BE)

0032 800 13465

LUXEMBURGO (LU)

00352 800 23272