

CONDICIONES DE ALQUILER

I. PUNTOS BÁSICOS

1. DEFINICIONES

- 1.1 Los términos y condiciones establecidos en este documento son las **Condiciones de alquiler**.
- 1.2 Las [Condiciones específicas del país](#) son variaciones locales y adiciones a las Condiciones de alquiler. Se aplicarán a su alquiler las Condiciones específicas del país en el que va a recoger el vehículo.
- 1.3 Las [Condiciones de los vehículos eléctricos](#) son términos y condiciones que se aplican además si alquila un Vehículo eléctrico.
- 1.4 El **Contrato de alquiler** es el documento que usted firma al recoger su vehículo (generalmente titulado «Contrato de alquiler» o «Registro de alquiler»), el cual incluye un resumen de su alquiler (por ejemplo, la duración, los servicios contratados y una estimación de los cargos a pagar), un código QR y un enlace que le dirigen a las Condiciones de alquiler completas, así como las Condiciones específicas del país y a las Condiciones de los vehículos eléctricos, si se aplican.
- 1.5 Cuando hacemos referencia al Contrato de alquiler nos referimos (1) al documento firmado, (2) las Condiciones de alquiler, (3) las Condiciones específicas del país aplicables y (4) si procede, las Condiciones de los vehículos eléctricos. Al firmar el documento del Contrato de alquiler, usted indica que los datos resumidos son correctos, así como su aceptación de estas condiciones. El Contrato de alquiler comienza en el inicio acordado del período de alquiler.
- 1.6 El Contrato de alquiler se realiza con la empresa o franquiciado de Hertz que se nombre en él y todas las referencias a «Hertz», «nosotros» y «nuestro(s)» hacen referencia a esa empresa.
- 1.7 Todas las referencias al «vehículo» en estas Condiciones de alquiler se refieren al vehículo que le entregamos en su alquiler, incluidos los de sustitución, además de todas las piezas y accesorios pertenecientes al vehículo y cualquier equipo adicional que le proporcionemos, como por ejemplo, sillas infantiles, navegadores, cadenas para la nieve, dispositivos wifi portátiles, etc. «Vehículo eléctrico» significa cualquier vehículo que utilice exclusivamente la energía de la batería en lugar de combustible diésel o gasolina y todas sus piezas y accesorios. Los vehículos híbridos contarán como vehículos (no vehículos eléctricos) a efectos de estas Condiciones de alquiler.
- 1.8 Las presentes Condiciones de alquiler pueden estar disponibles en varios idiomas para su comodidad. El idioma principal del país de recogida es la versión definitiva, y se aplicará en caso de discrepancia o incoherencia con las versiones traducidas.

2. RESPONSABILIDAD

- 2.1. Seremos responsables de proporcionarle el vehículo en buen estado general y de funcionamiento. En caso de avería mecánica, nos haremos cargo de proporcionarle un vehículo de sustitución equivalente, siempre que dicha avería no se deba a su culpa o a la de un Conductor Adicional y no sea consecuencia de un incumplimiento del Contrato de Alquiler. Nuestra responsabilidad cubre la muerte o las lesiones personales que resulten de nuestros actos u omisiones.

No se extiende a otras pérdidas derivadas de su alquiler, a menos que sean la consecuencia directa e inmediata de nuestra negligencia o del incumplimiento del Contrato de alquiler. En cuanto a tales pérdidas, nuestra responsabilidad no cubre las pérdidas que no eran previsibles ni imprevistas en el momento de la celebración del contrato, salvo en caso de negligencia grave o dolo por nuestra parte.

2.2. **Usted** debe cuidar, utilizar y devolver el vehículo de acuerdo con el Contrato de alquiler.

IMPORTANTE: Usted será responsable frente a nosotros en caso de retaso en la devolución, pérdida del vehículo o los daños producidos a este, así como de las multas de tráfico y otros cargos que surjan durante el alquiler. El combustible no está incluido en las tarifas.

2.3. Lea atentamente el Contrato de alquiler para entender sus obligaciones en su totalidad.

2.4. Si no cumple estas Condiciones de Alquiler, nos reservamos el derecho a negarnos a prestarle servicios de alquiler en el futuro.

3. CONFLICTOS

3.1. Le ofrecemos la posibilidad y nos esforzamos por resolver todos los conflictos de forma amistosa. En caso de conflicto con los cargos efectuados con tarjeta de crédito o débito o con la facturación por daños, le rogamos que lo comunique directamente a nuestro departamento de Atención al Cliente (haga [clic aquí](#) para obtener los datos de contacto) en un plazo de 14 días a partir de la fecha de finalización del alquiler, incluyendo los datos de su contrato de alquiler y/o su número de reserva, con toda la información y cualquier justificante. El Servicio de Atención al Cliente reevaluará el caso y, si está de acuerdo, se facturará un cargo revisado y, si se ha efectuado el pago, se le reembolsará (total o parcialmente, según proceda). Si no están de acuerdo, procederán a cobrar el importe facturado. El Servicio de Atención al Cliente se esfuerza por atender a todos los clientes en un plazo de 14 días.

3.2. Si seguimos sin poder resolver el asunto a su satisfacción, puede ponerse en contacto con un mediador independiente, cuya decisión será vinculante para nosotros. Para obtener los datos de contacto e información sobre los servicios independientes de resolución de conflictos que tiene a su disposición, [haga clic aquí](#).

3.3. En cualquier caso, puede remitir el asunto al tribunal competente de conformidad con la ley del país donde usted firmó el Contrato de alquiler, la cual se aplicará al Contrato de alquiler. Cualquier parte del Contrato de alquiler que se considere ilegal o inaplicable en virtud de la legislación aplicable se considerará suprimida, quedando el resto en plena vigencia y efecto.

4. PRIVACIDAD Y DATOS DEL VEHÍCULO

4.1. Cuando alquila con nosotros, nos da su consentimiento para que procesemos sus datos personales de acuerdo con nuestra Política de Privacidad. [Haga clic aquí](#) para ver nuestra política de privacidad o [aquí](#) para ver un resumen.

4.2. Los vehículos conectados generan datos telemáticos que procesamos con fines de seguridad, gestión de flotas y diagnóstico. Para obtener más información sobre los datos telemáticos y sus derechos, consulte nuestro [Resumen de privacidad](#).

4.3. No nos hacemos responsables ni tenemos control alguno sobre cómo los fabricantes de vehículos procesan sus datos personales durante el uso del vehículo. Para saber cómo los fabricantes de vehículos recopilan y utilizan sus datos personales, incluidos los datos telemáticos, consulte la política de privacidad que cada fabricante de vehículos mantiene en sus webs oficiales. (Por ejemplo: [Polestar](#), [Stellantis](#), [Renault](#), [Kia](#), [Maxus](#), [Hyundai](#), [BMW](#), [Mercedes](#), [VW](#), etc). Estos enlaces se proporcionan solo a título meramente informativo, no garantizamos la exactitud de su contenido ni las URL utilizadas).

5. ALQUILERES A LARGO PLAZO

5.1. Si su alquiler es superior a 28 días/MultiMonth o Minilease por varios meses, se aplicarán las condiciones del Anexo de superior a 28 días/MultiMonth además de las Condiciones de alquiler.

5.2. En el caso de otras reservas de ocio, si su alquiler es de 28 días o superior, deberá devolver el vehículo a una de nuestras oficinas de alquiler al menos cada 28 días o en cualquier momento cuando se lo solicitemos, para que podamos realizar ciertas comprobaciones de servicio y renovar su Contrato de alquiler. Esto puede tardar unos 20 minutos. Si es probable que tarde mucho más, es posible que le proporcionemos un vehículo de sustitución temporal para su uso. Tenga en cuenta que no podemos garantizar que el vehículo de sustitución temporal, sea de la misma marca/modelo o equivalente, pero nos esforzaremos por tener el vehículo original listo para usted lo antes posible. Nos reservamos el derecho a rescindir el Contrato de alquiler en cualquier momento, notificándole con 30 días de antelación, ya sea de forma oral o por escrito (incluso por correo electrónico). Consulte también las [Condiciones específicas de cada país](#).

II. RECOGIDA

1. RESERVA DE CRÉDITO/DEPÓSITO

1.1 Cuando recoja el vehículo, bloquearemos/ una cantidad en su tarjeta de crédito o débito (o le cobraremos un depósito). El bloqueo/ reserva de crédito/depósito cubre las cantidades adeudadas a Hertz que vencerán al final de su alquiler, además de una cantidad para cubrir otros posibles cargos que puedan surgir durante su alquiler por daños y otros conceptos. Consulte *Más información” Cargos”* para obtener más detalles sobre los cargos en los que puede incurrir durante su período de alquiler.

IMPORTANTE: Normalmente bloquearemos/reservamos un importe en su tarjeta de crédito o débito (o solicitamos un depósito). El importe del depósito se calculará de la siguiente manera:

(a) una cantidad equivalente a cualquier

- importe adeudado al inicio del alquiler (es decir, la tarifa de alquiler si ha optado por la tarifa de "pago posterior" y cualquier extra opcional que haya adquirido en el mostrador, como SuperCover y sillas de auto); Y
- un depósito de combustible lleno/recarga (a menos que haya adquirido la opción de compra de combustible/carga). Siempre se aplicará un mínimo de 200 euros.

(c) **MÁS 500 euros** si no ha adquirido SuperCover para protegernos de posibles cargos por daños.

El importe final se determinará al recoger el vehículo (ya que puede adquirir extras opcionales adicionales en el momento de la recogida y el costo del combustible/recarga varía según la marca y el modelo del vehículo) y se indicará en su Contrato de Alquiler. Asegúrese de tener suficiente crédito para cubrir este importe.

El importe de la reserva/bloqueo del crédito se liberará (o reembolsará) al devolver el vehículo, tras el pago de los cargos de alquiler. Sin embargo, tenga en cuenta que la liberación de cualquier preautorización o depósito no utilizado puede tardar hasta 30 días. Si tiene alguna pregunta al respecto, póngase en contacto con su banco.

2. CARGOS

2.1 Su Contrato de alquiler muestra las sumas prepagadas, así como los cargos acordados al inicio del alquiler que no hayan sido prepagados. Al firmar el contrato de alquiler y/o utilizar el vehículo, usted se compromete también a pagar estas cantidades y cualquier otro cargo que surja durante su alquiler.

2.2 [Haga clic aquí](#) para ver una explicación de los principales cargos y posibles cargos adicionales que pueden surgir de su alquiler. Le proporcionaremos un extracto final de cargos cuando devuelva el vehículo durante el horario de atención de la oficina. Puede obtener la factura final online [aquí](#).

Conversión de divisas: Si alquila fuera del país en el que vive, podremos darle la opción de pagar en su moneda de su país. Este servicio tiene un coste asociado, para obtener más información, [haga clic aquí](#).

3. VEHÍCULO

3.1 **Estado:** Le proporcionaremos un resumen de cualquier daño preexistente en nuestro Informe de estado del vehículo (VCR, por sus siglas en inglés), al inicio de su alquiler. Es importante que compruebe el estado del vehículo y que compare su estado real con el del VCR antes de salir de nuestras instalaciones. Cualquier diferencia debe ser comunicada al personal del lugar para que se pueda actualizar el VCR antes de que salga de las instalaciones de la oficina. De no hacerlo, cualquier

daño no registrado se le atribuirá a usted cuando devuelva el vehículo al finalizar el alquiler. Por favor, [haga clic aquí](#) para entender cómo vamos a tramitar los daños producidos durante su alquiler.

3.2 **Cuidado:** Usted será responsable de cuidar el vehículo y de reducir el riesgo de averías y daños cumpliendo con nuestras [Restricciones al alquiler](#) (a continuación). Además, debe asegurarse de utilizar el combustible correcto y revisar los neumáticos con regularidad. Si en el vehículo aparece alguna luz de advertencia que le obligue a rellenar cualquier otro líquido, como por ejemplo el aceite, deberá rellenarlo según sea necesario y le reembolsaremos el coste del rellenado previa presentación de un recibo. Si alquila un vehículo eléctrico, también se aplicarán las [Condiciones de los vehículos eléctricos](#).

3.3 Es su responsabilidad conducir y aparcar el vehículo con cuidado y de acuerdo con las normas de tráfico locales y de forma adecuada a las condiciones de la carretera en ese momento. No deberá fiarse del navegador, ya que no siempre muestra el límite de velocidad actual o la configuración de las carreteras de cualquier zona.

IMPORTANTE: Usted será responsable de devolver el vehículo en el mismo estado en que se lo entregamos con sujeción al desgaste normal por su uso. Si al devolver el vehículo se detecta algún daño que no figure en el informe previo al alquiler sobre el estado del vehículo. Usted será responsable frente a nosotros, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, de cualquier daño adicional que encontremos en la devolución excepto cualquier daño que se demuestre que ya existía y que no era razonablemente evidente cuando recogió el vehículo. Consulte la sección Más información: consulte la política de Daños para obtener más información.

3.4 **Combustible:** El combustible no está incluido en las tarifas. Le entregamos su vehículo con el combustible (el nivel se indicará en el Contrato de alquiler) que usted puede utilizar, pero debe (a) repostar el vehículo hasta el mismo nivel por su cuenta antes de devolvérselo o (b) devolver el vehículo con un nivel de combustible inferior y pagarnos para que lo repostemos por usted (los gastos correspondientes incluyen el coste del combustible más un recargo por el servicio). En algunas ubicaciones ofrecemos otras opciones de repostaje. Tendrá que devolver el vehículo con el depósito lleno o pagar el combustible adicional necesario para llenar el depósito a la devolución, incluido un cargo por servicio de repostaje por la comodidad de que repostemos el vehículo por usted. [Haga clic aquí](#) para obtener una explicación completa de sus opciones de combustible.

3.5 Si alquila un vehículo híbrido, no garantizamos ningún nivel de carga en el momento de la recogida. La carga será su responsabilidad mientras alquile el vehículo y cualquier uso de los puntos de carga públicos debe ser de acuerdo con los términos y condiciones de estos y a su propia costa y gasto.

3.6 Si alquila un vehículo eléctrico, esta sección no se aplica. Consulte las [Condiciones de los vehículos eléctricos](#) para ver las condiciones relacionadas con el uso y la carga de la batería.

4. RESTRICCIONES AL ALQUILER

4.1 **Uso:** El vehículo es de nuestra propiedad y usted no puede subarrendarlo, transferirlo o venderlo. No podrá utilizar el vehículo:

- Para transportar pasajeros a cambio de una remuneración (por ejemplo, como taxi o coche compartido o similar).

- En caminos no asfaltados o en carreteras no aptas para el vehículo (incluidas las pistas de carreras).
- Cuando esté sobrecargado de pasajeros o equipaje.
- Para remolcar o empujar cualquier vehículo, remolque u otro objeto (sin nuestro permiso expreso).
- Para transportar cualquier cosa que pueda dañar el vehículo (incluidos, entre otros, altamente inflamable, tóxico, materiales explosivos o combustibles como el óxido nitroso o cualquier otro material o sustancia peligrosa) o retrasar nuestra capacidad de volver a alquilar el vehículo (debido a su estado u olor). Queda expresamente prohibido fumar y vapear.
- Para transportar cargas a cambio de una remuneración (los camiones, furgonetas y otros vehículos aptos para el transporte de carga solo pueden transportar carga para uso personal, a menos que cuente con nuestra autorización expresa).
- Para deportes de motor, en particular pruebas de conducción en las que es importante alcanzar la velocidad máxima, o para las prácticas y entrenamientos asociados, como carreras, rallies u otras competiciones.
- Para pruebas de vehículos y/o exámenes de conducción o formación en seguridad vial.
- En zonas restringidas, incluidas las vías de servicio del aeropuerto y zonas asociadas.
- Infringiendo cualquier norma de tráfico o de otro tipo.
- Para cualquier fin ilegal.

Las **Condiciones específicas del país** pueden incluir restricciones al alquiler adicionales que se aplican al país donde usted recoge y conduce el vehículo.

4.2 Conductores autorizados: A menos que se nombre a alguien en el Contrato de alquiler, o se añada posteriormente con nuestro permiso expreso, nadie salvo el titular del contrato, está autorizado por nosotros para conducir el vehículo. Los conductores autorizados no podrán conducir si están demasiado cansados o bajo los efectos de cualquier sustancia que pueda afectar su consciencia o su capacidad de reacción, tales como alcohol, drogas o determinados medicamentos.

4.3 Conducir en el extranjero y viajes transfronterizos:

- Solo podrá conducir el vehículo en el país de alquiler. Si desea conducir el vehículo en cualquier otro país, deberá obtener nuestro permiso previo y se aplicará el cargo transfronterizo y ampliaremos su seguro, las protecciones de exención y la cobertura por avería a ese país. Si tenemos conocimiento de que ha conducido el vehículo en otro país durante el periodo de alquiler sin informarnos previamente le aplicaremos la tarifa transfronteriza correspondiente y ampliaremos su cobertura, salvo que se trate de un país prohibido. Los países prohibidos se indican en las [Condiciones específicas del país](#).
- Los vehículos comerciales ligeros y las furgonetas pertenecientes a los grupos A4, B4, C4 y K4, con una carga máxima autorizada igual o superior a 2,5 toneladas, no podrán ser utilizados para el transporte transfronterizo de mercancías con fines comerciales a partir del 1 de julio de 2026. En consecuencia, queda expresamente prohibido circular con dichos vehículos fuera del país de alquiler cuando se transporten mercancías de carácter comercial. Mediante la aceptación del presente contrato, usted declara conocer y aceptar la presente prohibición, comprometiéndose asimismo a indemnizar íntegramente nosotros por cualesquiera costes, daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento.

4.4 Alquileres múltiples: No podrá alquilar más de dos vehículos a la vez con nosotros, a menos que haya creado una cuenta de empresa con nosotros y tenga nuestro permiso previo para hacerlo y se podrá aplicar una penalización contractual (ver [Condiciones específicas del país](#)).

IMPORTANTE: Si no cumple con estas Restricciones al alquiler:

- Usted será responsable de los daños, pérdidas y gastos que suframos como consecuencia.
- Podría perder el beneficio de los productos para averías, los seguros o las coberturas parciales.
- Podría tener que pagar cargos adicionales (por ejemplo, reparación de daños o gastos de limpieza).
- Podremos rescindir el Contrato de alquiler y retirar el vehículo en cualquier momento a su costa, y usted no tendrá derecho a un reembolso por la parte no utilizada de la tarifa

III. DURANTE SU ALQUILER

1. KILOMETRAJE

1.1 Su alquiler podrá estar sujeto a un número máximo de kilómetros incluidos en la tarifa. Esto se indicará en su contrato de alquiler. Si supera esta cantidad, se pueden aplicar cargos adicionales. Consulte la sección de [cargos](#) a continuación.

2. MULTAS, PEAJES Y OTROS CARGOS

2.1 Usted será responsable de todas las multas, peajes, tasas de congestión y otros cargos similares (incluidas multas de aparcamiento u otros cargos) incurridos en relación con el vehículo durante su alquiler y deberá abonarlos. Algunas de estos nos los enviarán para su pago, que abonaremos y recuperaremos de usted en forma de reembolso. Como alternativa, es posible que tengamos que facilitar sus datos a la autoridad competente o a un tercero, que se pondrá en contacto con usted directamente. En el caso de que pasemos sus datos a un tercero, lo haremos de acuerdo con nuestra [Política de privacidad](#).

IMPORTANTE: Además de cualquier multa o cargo en el que incurra, también podremos aplicar un cargo por la gestión de la multa, gestión para compensar el tiempo y los costes en los que incurrimos al tramitar estos asuntos.

3. AVERÍA

3.1 **Asistencia:** Si tiene algún problema con el vehículo debido a un fallo mecánico o accidente, deberá llamar al Servicio de asistencia en carretera (consulte las [Condiciones específicas del país](#) para obtener los datos de contacto o compruebe el llavero del vehículo, su Contrato de alquiler o las pegatinas del vehículo) y le prestarán ayuda. Aunque este servicio está incluido en su tarifa, usted será responsable de los gastos de asistencia en caso de avería y reparación en los que incurramos cuando sean culpa suya (incluidos, entre otras cosas, la falta de combustible o la descarga de la batería, la pérdida de las llaves o el bloqueo de estas) o cualquier llamada por avería fallida (por ejemplo, si no se encontraba con el vehículo cuando acudió el servicio de asistencia en carretera). Tenga en cuenta que no podrá permitir que nadie realice servicios de mantenimiento ni repare el vehículo sin nuestro permiso.

Premium Emergency Roadside Assistance (PERS): En algunos países podrá contratar este producto adicional para cubrir los gastos de asistencia en caso de avería cuando sea su culpa. Para ver todos los detalles, [haga clic aquí](#).

4. ACCIDENTES

4.1 Si tiene un accidente, usted se compromete a cooperar con nosotros y con nuestras aseguradoras en cualquier investigación o proceso judicial posterior.

4.2 Además, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Siempre:

- a. Informe **inmediatamente** a la oficina de alquiler y a la policía local (por teléfono o, si no se puede localizar por teléfono, acudiendo a la comisaría más cercana).
- b. Rellene un Parte Europeo de Accidente (encontrará este o un documento similar en la guantera del vehículo) y envíe **inmediatamente** una copia a la oficina de alquiler (la dirección de correo electrónico está en el Contrato de alquiler); y
- c. Consulte las [Condiciones específicas del país](#) para conocer los requisitos adicionales y las variaciones que se aplican en ese lugar.

2. Además, si alguien resulta herido:

- a. Informe del accidente a la policía local;
- b. No admita la culpa;
- c. Anote los nombres, direcciones y datos de contacto de todas las personas implicadas, incluidos los testigos.

3. Además, si el vehículo no se puede conducir, póngase en contacto con el Servicio de asistencia en Carretera ([haga clic aquí](#) para obtener los datos de contacto).

IMPORTANTE: Si no cumple con estas instrucciones sobre accidentes, sus productos de cobertura parcial podrían quedar anulados. Consulte también las [Condiciones específicas](#) para conocer todos los requisitos específicos de su país.

5. DAÑOS Y ROBOS

5.1 **Responsabilidad:** Si el vehículo se pierde, lo roban o se daña durante su alquiler, usted será responsable de todas las pérdidas que suframos (hasta el valor total de reposición del vehículo) y de todos los costes en los que incurramos, a menos que la pérdida o los daños se deban directamente a nosotros o nos los hayan reembolsado un tercero o sus aseguradoras.

IMPORTANTE: Su responsabilidad civil frente a nosotros puede incluir (entre otras):

- Coste de las reparaciones.
- Coste de reposición de los accesorios o piezas dañadas o que falten.
- Pérdida de ingresos de alquiler.
- Gastos de remolque y depósito.
- Pérdida de valor del vehículo o
- Un cargo de gestión para recuperar nuestros gastos por tramitar estos asuntos y cualquier reclamación relacionada.

5.2 **Seguridad:** Usted será responsable de la seguridad del vehículo y deberá intentar minimizar el riesgo de robo o vandalismo aparcando en un lugar seguro. Nunca deje a la vista objetos de valor (incluida cualquier radio extraíble, reproductor de DVD, el navegador) y asegúrese de que el vehículo queda cerrado. También debe cumplir con nuestras instrucciones de devolución ([haga clic aquí](#) o consulte Devolución a continuación).

5.3 **Robo:** Si robaran el vehículo, usted deberá:

Inmediatamente:

1. Denunciar el robo a la policía local.
2. Llamar a la oficina de alquiler para obtener instrucciones sobre los siguientes pasos.

En cuanto pueda, también deberá:

3. rellenar el Informe de robo en la oficina de alquiler.

5.4 Si le roban el vehículo, deberá poder demostrar que ha tomado las precauciones adecuadas devolviéndonos las llaves, así como una copia o la referencia del informe policial, **de lo contrario nuestros productos de seguro y exención de franquicia aplicables quedarán inválidos.**

6. OPCIONES DE SEGURO Y COBERTURAS DE FRANQUICIA

6.1 Su tarifa de alquiler incluye automáticamente un Seguro de responsabilidad civil frente a terceros que le protege a usted y a cualquier conductor autorizado frente a las reclamaciones de cualquier otra persona por muerte, lesiones personales o daños materiales provocados por el vehículo durante el alquiler. Además (si no está incluido ya en su tarifa) podrá elegir:

- **Coberturas de franquicia opcionales** como por ejemplo, la cobertura SuperCover, la cobertura por daños de colisión (CDW) y la cobertura por robo (TP): para reducir o eliminar su responsabilidad ante nosotros por daños o pérdida del vehículo; y
- **Personal Insurance (PI):** para ofrecerle cobertura a usted y a sus pasajeros en caso de (i) muerte, lesiones y gastos médicos, y (ii) pérdida o daños a las posesiones, al utilizar el vehículo.

6.2 A estos productos se les aplicarán unos términos y condiciones. Si acepta nuestros productos opcionales, deberá estar de acuerdo con los términos y condiciones de los productos adicionales. [Haga clic aquí](#) para ver las condiciones adicionales.

6.3 **Seguro comprado a terceros:** Si ha contratado un seguro de cobertura adicional de la franquicia o similar de un tercero para cubrir su responsabilidad frente a nosotros por el importe de la franquicia de nuestras coberturas parciales, usted seguirá siendo responsable frente a nosotros de cualquier importe adeudado hasta la cantidad de esa franquicia y deberá solicitar el reembolso a su aseguradora (tercero con el que ha contratado).

IMPORTANTE: En la medida en que lo permita la legislación aplicable, nuestros productos de seguro y coberturas de franquicia quedarán anulados si usted incumple el Contrato de alquiler, o si la pérdida o los daños se producen intencionadamente por usted o un conductor autorizado, o por su negligencia grave o la de un conductor autorizado, esto significa que usted será totalmente responsable ante nosotros por todos los daños causados al vehículo.

7. ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

7.1 Los vehículos podrán contener ordenadores de a bordo que sugieren periódicamente actualizaciones de software.

7.2 No deberá actualizar el software del vehículo en ningún momento a menos que nuestro representante se lo solicite específicamente. Si se recibe un aviso de actualización de software durante el alquiler, ignórelo o pulse cancelar.

7.3 Si actualiza el software (sin seguir nuestras instrucciones explícitas), lo hace por su cuenta y riesgo, y no aceptamos responsabilidad alguna, incluida, entre otras cosas, cualquier pérdida de uso, interrupción del servicio, incompatibilidad con los materiales de formación o de otra manera.

IV. DEVOLUCIÓN

1. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

1.1 **Requisitos:** Deberá devolver el vehículo en la oficina de devolución a la hora indicada en su Contrato de alquiler, o según lo acordado con nosotros, de lo contrario se podrán aplicar cargos adicionales (ver Variaciones a continuación).

IMPORTANTE: Cuando devuelva el vehículo, comprobaremos su estado para identificar cualquier daño nuevo. En horas punta, debe prever entre 20 y 30 minutos para realizar la inspección con nuestro personal y acordar cualquier daño. Si no tiene tiempo para hacerlo, cualquier daño nuevo se evaluará en su ausencia y se le enviará una factura por correo electrónico. Vea a continuación la información de facturación.

1.2 **Fuera del horario de oficina:** Podrá devolver el vehículo fuera del horario de atención de la oficina solamente con nuestro acuerdo previo, en cuyo caso deberá:

- Aparcar en nuestro aparcamiento y cerrar el vehículo.
- Dejar todos los documentos pertinentes (tales como el ticket de acceso al aparcamiento, el parte europeo de accidentes, el recibo del combustible (si devuelve el vehículo con el depósito de combustible lleno) y los recibos de cualquier otro líquido rellenado) en el asiento del conductor (a menos que se le indique lo contrario).

- Meter las llaves (con instrucciones claras de dónde encontrar el vehículo) en el buzón seguro para llaves de la oficina, que estará claramente marcado.
- No deberá meter las llaves en el buzón normal para cartas de la oficina, dejarlas en el coche o entregarlas a nadie, incluso aunque parezca ser nuestro empleado.

IMPORTANTE: Si devuelve el vehículo fuera del horario de oficina, seguirá siendo totalmente responsable del vehículo, incluido cualquier daño, hasta que podamos localizarlo durante el horario de oficina. Los cargos de alquiler se calcularán hasta el momento en la oficina vuelva a abrir.

2. VARIACIONES

2.1 **Cambio de hora o lugar:** Si desea cambiar la hora o el lugar de devolución o que nosotros recojamos el vehículo, deberá ponerse en contacto con la oficina de alquiler por correo electrónico utilizando la dirección que figura en su Contrato de alquiler. Cualquier modificación del acuerdo de devolución acordado queda a nuestra discreción y podrá implicar cargos adicionales.

2.2 **Devolución tardía:** Los cargos de alquiler se calculan en períodos de 24 horas a partir de la hora de inicio indicada en el Contrato de alquiler. Si devuelve el vehículo tarde, entrará en un nuevo período de 24 horas y se le cobrará por ese período y por cada período sucesivo de 24 horas en el que entre antes de la devolución en el lugar y después a una tarifa estándar actual.

2.3 Para ayudarle, solemos conceder un breve «período de gracia» para devolver el vehículo sin que se le cobre un día extra. [Haga clic aquí](#) o pregunte en el mostrador para obtener más detalles.

2.4 En determinadas circunstancias, también podemos aplicar un cargo por devolución tardía por los costes en los que incurrimos si devuelve el vehículo fuera de la hora acordada. Para obtener más detalles, [haga clic aquí](#).

3. CARGOS

3.1 **Notificación:** Comprobaremos el vehículo a la devolución y añadiremos a su factura cualquier cargo adicional que se derive del uso del vehículo, como por ejemplo, el combustible, el estado del vehículo, los daños o la falta de accesorios y la devolución tardía. [Haga clic aquí](#) para ver una lista detallada de los posibles cargos.

IMPORTANTE: Algunos cargos no pueden determinarse finalmente a la devolución, como por ejemplo los daños importantes u ocultos o las multas que recibamos posteriormente relacionadas con su alquiler. Le notifiquemos cualquier cargo adicional de este tipo, por correo electrónico utilizando la dirección que tenemos de usted, antes de tramitar el pago siete días después.

3.2 **Factura y pago:** Le proporcionaremos una factura o un extracto de cargos en la devolución o por correo electrónico o postal. También puede encontrar su factura en nuestra web haciendo clic en

IMPORTANTE: Según lo acordado en su Contrato de alquiler, podremos procesar cualquier cargo que usted nos deba con la tarjeta de crédito o débito facilitada en la oficina de alquiler, sin ninguna otra autorización de su parte.

«[encontrar mi factura](#)» e introduciendo sus datos. Si no paga los cargos en el plazo indicado en su factura, podremos cobrarle los intereses comerciales legales que sean aplicables sobre los cargos pendientes.

V. Más información... CARGOS

Esta sección contiene una descripción de los cargos en los que puede incurrir en relación con su alquiler.

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

Su registro/contrato de alquiler proporciona una estimación de los cargos aplicables a su alquiler. Estos cargos podrán incluir normalmente lo siguiente:

CARGOS OBLIGATORIOS	
Tarifa de alquiler	La tarifa de alquiler acordada se muestra como un importe por semana o por día, e incluye el seguro a terceros. La tarifa de alquiler podrá incluir la cobertura Collision Damage Waiver (CDW) o Theft Protection (TP). Esto se indicará en el registro/contrato de alquiler.
Cargo de servicio de la oficina	Se cobra en determinadas oficinas (por ejemplo, aeropuertos y estaciones de tren) para reflejar el mayor coste de la prestación de servicios desde allí.
Cargo por licencia de vehículos	Transfiere su parte de los gastos en los que incurrimos para mantener el vehículo en la carretera.
Recargo por conductor joven	Se aplicará si usted o cualquier conductor adicional es menor de 25 años.
Cargo transfronterizo	Se aplica si conduce el vehículo fuera del país de alquiler. Amplía sus productos de seguro y exención de responsabilidad y le garantiza una asistencia en carretera si lo necesita mientras está en el extranjero. Esto no se aplica a los países prohibidos, tal y como se indica en las Condiciones específicas del país.
PRODUCTOS Y SERVICIOS OPCIONALES	
Conductor adicional	Aplicamos una tarifa estándar por cada conductor adicional que se añada a su alquiler para cubrir nuestros costes de seguro adicionales.
Tarifa de desplazamiento de ida	Puede aplicarse si devuelve el vehículo en una oficina distinta de la de origen. En el momento de la reserva se le indicará si su itinerario es admisible.
Gastos de entrega y recogida	Se aplica si solicita que su vehículo de alquiler se entregue o se recoja en una oficina distinta de nuestra oficina de alquiler.

Opciones de seguro y coberturas parciales	El Contrato de alquiler mostrará si usted aceptó o rechazó nuestras opciones de seguro y coberturas parciales o si por el contrario están incluidas en su tarifa. También mostramos la franquicia por incidente aplicable a la cobertura de Collision Damage Waiver (CDW) y Theft Protection (TP) y el cargo completo por el período de alquiler acordado, incluidos los impuestos.
Equipamiento opcional	El Contrato de alquiler enumera cualquier equipo opcional que haya seleccionado, como por ejemplo, sillas infantiles/para bebés, neumáticos de invierno, navegador, mostrando el cargo completo para el período de alquiler acordado.
TOTAL	
Estimación de cargos de alquiler	El total de los cargos estimados al inicio del alquiler, incluidos los impuestos. Los cargos son «estimados» porque excluyen cualquier cargo potencial por repostaje u otros cargos en los que pueda incurrir por el uso del vehículo durante su alquiler.
Estimación del total de cargos de alquiler	Los cargos estimados de alquiler más el cargo máximo por combustible en el que podría incurrir si devuelve el vehículo con el depósito vacío (es decir, un depósito lleno de combustible además del cargo del servicio de repostaje según las tarifas actuales).

(B) POSIBLES CARGOS ADICIONALES

Usted podrá incurrir en cargos adicionales debido al uso del vehículo u otros incidentes que ocurran durante el alquiler. Entre ellos se incluyen los siguientes:

COMBUSTIBLE	
Fuel Purchase Option (FPO)	Usted puede optar al inicio del alquiler por no repostar el vehículo antes de devolverlo y, en su lugar, pagar por adelantado un depósito completo de combustible. No se le reembolsa el combustible no utilizado. Solicite un presupuesto para FPO en el mostrador.
Precio de repostaje	Si usted no llena el depósito de combustible del vehículo al devolverlo y no ha elegido la opción de compra de combustible (FPO), le cobraremos una tarifa por litro por llenar el depósito. Los detalles completos se proporcionarán en su Contrato de alquiler cuando recoja el vehículo.
Cargo por el servicio de repostaje	Se aplica además del importe cobrado por el repostaje si llenamos el depósito por usted en la devolución y no o ha elegido la opción de compra de combustible (FPO). El cargo por servicio de repostaje también puede estar incluido en el precio por litro. En el contrato de alquiler se incluirá un cálculo del precio total del depósito lleno cuando recoja el vehículo.
Si ha alquilado un Vehículo eléctrico, consulte las Condiciones de los vehículos eléctricos para ver los cargos específicos adicionales/alternativos.	

ESTADO DEL VEHÍCULO	
Cargos por daños/pérdidas	(i) Si se produce el robo, pérdida o daños en el vehículo y no ha contratado nuestros productos de cobertura parcial (por ejemplo, Cobertura por daños de colisión y protección contra robo), usted será responsable hasta el valor total del vehículo. (ii) Si se produce el robo, pérdida o daños en el vehículo y ha contratado nuestros productos de cobertura parcial, usted será responsable de cada incidente solamente hasta el importe de la franquicia (a menos que los productos de cobertura parcial hayan quedado anulados). La cobertura SuperCover elimina o reduce la franquicia.
Cargos por accesorios/piezas que falten	Se aplica si alguna pieza o accesorio (incluidos los extras opcionales que haya alquilado, como por ejemplo, sillas o navegadores, etc.), no se devuelve con el vehículo, o está dañado y debe ser sustituido.
Cargo por reemplazo de cables de vehículos híbridos	Si ha alquilado un vehículo híbrido que es un vehículo que se enchufa, entonces se suministrará con uno o más cables de carga. Si no los devuelve con el vehículo o están dañados, le cobraremos el coste de sustitución del cable afectado.
Cargo de gestión por daños	Cargo fijo para recuperar nuestros gastos por los daños causados al vehículo. Este no se aplica en la mayoría de los países si contrata la cobertura SuperCover, consulte las Condiciones específicas del país para obtener más detalles.
Cargo por limpieza extra	Este cargo se aplica si devuelve el vehículo en un estado excesivamente sucio, maloliente o manchado que necesite una limpieza más profunda que nuestra limpieza estándar para dejarlo listo para el siguiente alquiler.
Cargo por fumar/vapear	Está prohibido fumar y vapear en todos los vehículos. Esto cubre nuestros gastos de preparación del vehículo para el siguiente alquiler si el vehículo huele a humo/vapeo al devolverlo.
Si ha alquilado un Vehículo eléctrico, consulte las Condiciones de los vehículos eléctricos para ver los cargos adicionales/alternativos.	
USO DEL VEHÍCULO	
Kilometraje excesivo	Es posible que la tarifa de alquiler incluya un límite de kilometraje. Si excede este límite, se aplicará una tarifa por kilómetro recorrido.
Cargos por peajes y uso de carreteras locales	Usted será responsable de pagar todos los cargos por peaje y uso de carreteras locales aplicables a su alquiler.
Multas y sanciones de tráfico	Usted será responsable de pagar la totalidad de cualquier multa de aparcamiento, de tráfico u otra sanción en la que incurra durante su alquiler.

Cargo de gestión por tramitación de multas	Cargo estándar para recuperar nuestros gastos de tramitación de cualquier multa de tráfico, de aparcamiento, peajes, de uso de carreteras u otra sanción en la que incurra durante su alquiler.
DEVOLUCIÓN TARDÍA	
Días de alquiler adicionales	Podremos cobrarle un día extra de alquiler del vehículo y de cualquier equipamiento opcional por cada período de 24 horas que se inicie después de la hora de devolución, según las tarifas de alquiler vigentes en ese momento, aunque se le permite un «período de gracia» de 29 minutos para devolver el vehículo después de la hora de devolución acordada.
Cargo por devolución tardía	Además de cobrarle Días de alquiler adicionales por el retraso en la devolución, nos reservamos el derecho de cobrar un Cargo por devolución tardía para compensar en parte los gastos en los que incurrimos para encontrar un vehículo alternativo que satisfaga nuestra siguiente reserva de su vehículo, además de nuestros gastos de gestión por ponernos en contacto con usted para devolver el vehículo.
Todos los cargos se calcularán de acuerdo con nuestras tarifas vigentes y estarán sujetos a un cálculo final al término del alquiler.	

VI. Más información... COMBUSTIBLE

El combustible no está incluido en la tarifa de alquiler. Su vehículo se entregará con el depósito de combustible lleno y usted podrá decidir cómo desea pagar el combustible que utilice durante su alquiler. Tiene las siguientes opciones:

(1) Fuel Purchase Option (FPO).

Le cobraremos al inicio de su alquiler un depósito de combustible lleno. Este precio suele ser superior a las estaciones de servicio locales porque incluimos un elemento de cargo razonable por el servicio. Así no tendrá que llenar el depósito antes de devolverlo y no tendrá que pagarnos nada más por el combustible.

Tenga en cuenta que no se reembolsará el combustible no utilizado.

(2) Reposte combustible usted mismo antes de devolver el vehículo y devuelva el vehículo con el depósito de combustible lleno.

Si reposta el vehículo usted mismo, no habrá que pagar ningún cargo adicional por combustible al devolverlo.

IMPORTANTE: Los indicadores de combustible pueden seguir indicando que el depósito está «lleno» muchos kilómetros después de haber sido llenado por última vez. Para resolverlo prácticamente, le pedimos que llene el depósito a menos de 10 millas/15 km de la oficina de devolución y que traiga el recibo del combustible al devolver el vehículo. Si no lo hace, nos reservamos el derecho a aplicar un recargo para repostar el vehículo, lo que supondrá el coste del combustible más un cargo por servicio de repostaje, tal y como se especifica en su Contrato de alquiler.

(3) Devolver el vehículo sin repostar combustible

Le repostaremos el vehículo por usted y le cobraremos un precio por litro, que está incluido o es adicional a un cargo por servicio de repostaje por este servicio. Estos precios se indican en su Contrato de alquiler bajo el concepto de «cargo máximo por repostaje» y son superiores al precio que cobran las gasolineras locales para compensarnos por el servicio que presta un miembro de nuestro personal al llevar el vehículo a repostar y por el proceso de entrega más largo antes de que el vehículo esté listo para ser utilizado por el siguiente cliente.

Si ha alquilado un vehículo híbrido, se aplica esta sección. No está obligado a garantizar que se devuelva con un nivel determinado de carga de la batería.

Si ha alquilado un vehículo eléctrico, esta sección de combustible no se aplica. Consulte las [Condiciones de los vehículos eléctricos](#).

VII. Más información... DAÑOS

Su responsabilidad por los daños producidos en el vehículo se establece en la [sección de Daños y Robo](#) de estas Condiciones de alquiler. Esta política cubre la forma en que evaluamos y cobramos los daños y cómo tratamos los conflictos relacionados con los daños.

COMPROBACIÓN DEL VEHÍCULO

Le proporcionaremos un resumen de cualquier daño preexistente y enumeramos los accesorios del vehículo en nuestro Informe de estado del vehículo (VCR, por sus siglas en inglés) al inicio de su alquiler. Compruebe que es correcto antes de salir de la oficina de alquiler. Además, inspeccionaremos el vehículo a su devolución y registraremos cualquier daño nuevo y cualquier accesorio que falte en un informe de valoración de daños (DAR, por sus siglas en inglés) y le proporcionaremos una copia por correo electrónico.

IMPORTANTE: En horas punta, debe prever entre 20 y 30 minutos para completar la inspección con nuestro personal y acordar cualquier daño. Si no tiene tiempo para hacerlo, cualquier daño nuevo se evaluará en su ausencia. Vea a continuación la información de facturación.

Daños ocultos

Algunos daños pueden que no se encuentren en la inspección posterior al alquiler, tales como los producidos en partes inaccesibles del vehículo (por ejemplo, el motor, el depósito de combustible o

el embrague) o arañazos en la carrocería si el coche está sucio o se devuelve bajo la lluvia o en la oscuridad, por ejemplo. Este daño se identificará durante nuestros procedimientos de revisión y si encontramos algún daño de este tipo, se lo notificaremos a través de la dirección de correo electrónico que tenemos registrada para usted, con pruebas (consulte [aquí](#)). No le cobraremos los daños hasta siete días después de haberle notificado.

DAÑOS A FACTURABLES

Si se detectan nuevos daños tras la devolución del vehículo, se le cobrarán, a menos que se trate de un desgaste normal causado por un uso razonable. A efectos de mantener una total transparencia, a continuación, enumeramos lo que se considera daños facturables. Si se indica una medida, no se cobrará ningún daño menor que dicha medida.

Carrocería del vehículo:

- **Arañazos:** mayores de 10 mm o menores de 10 mm si se ve el metal/plástico subyacente.
- **Rozaduras:** dos o más arañazos en la misma zona o múltiples marcas en la misma superficie mayores de 10 mm o menores de 10 mm si se ve el metal/plástico subyacente.
- **Abolladuras:** diámetro mayor de 10 mm.

Lunas: Cualquier astilla o grieta.

Neumáticos: Cualquier daño en el neumático, incluyendo daños en el flanco, pinchazos y casos en los que el vehículo haya circulado con un neumático desinflado.

Interior del vehículo:

- **Molduras:** Cualquier daño en las molduras interiores.
- **Tapicería:** Cualquier mancha o quemadura en los asientos o las alfombrillas.

Elementos adicionales:

- **Espejos:** Cualquier grieta en los espejos.
- **Llantas de aleación:** Arañazos de más de 10 mm.
- **Embellecedores de las llantas:** Cualquier daño de más de 10 mm.
- **Piezas:** Cualquier pieza original rota o que falte.
- **Grupos de luces:** Cualquier grieta en los grupos de luces.
- **Cerraduras:** Cualquier daño.
- **Contaminación del combustible.**
- Cualquier daño causado intencionadamente o por negligencia grave por su parte o por parte de un conductor autorizado.

EVALUACIÓN DE LOS DAÑOS Y COBRO

Si ha adquirido un producto aplicable de cobertura parcial por daños, le cobraremos los daños hasta el valor de la franquicia que se aplique (que puede ser cero o una franquicia reducida), a menos que el producto de cobertura parcial haya quedado anulado. La franquicia aplicable se muestra durante el proceso de reserva y en su **Contrato de alquiler**.

Hay dos situaciones comunes para la evaluación de los daños y su cobro:

i. Daños cubiertos en nuestra matriz

Nuestro objetivo es tratar los daños de forma rápida y práctica mediante una matriz de reparación de daños. Contiene el coste de la reparación o sustitución de los daños menores y más comunes, que se basa en los costes de los talleres de carrocería locales en cuanto a piezas y mano de obra, así como la pérdida de uso (es decir, el tiempo que el vehículo estará inutilizable mientras se repara). La matriz de daños se audita por parte de terceros imparciales y se actualiza para reflejar los costes actuales al menos cuatro veces al año.

Siempre que sea posible, cobraremos los daños de acuerdo con nuestra matriz. En el momento de la devolución, le enviaremos por correo electrónico el Informe de valoración de daños (DAR) explicando los detalles de los cargos por daños, incluidas las fotos. Los costes de los daños y cualquier cargo de gestión de daños aplicable, se incluirán en su factura final.

IMPORTANTE: Una vez finalizada la inspección y calculado el cargo por daños, lo deduciremos de la preautorización de crédito que tengamos antes de liberar el saldo (si lo hubiera). Si el cargo por daños supera la preautorización de crédito, cargaremos el importe a su tarjeta de crédito sin necesidad de su autorización, de acuerdo con el Contrato de Alquiler. Si no está de acuerdo con el cargo, siga nuestro proceso de Disputas (ver más abajo).

ii. Daños no cubiertos en nuestra matriz

Remitiremos su caso a nuestro asesor de daños para que su evaluación. Nuestro objetivo es completar esta evaluación en un plazo de 20 días. Sin embargo, puede tardar hasta 90 días si interviene un tercero o la policía. En el momento de la devolución, le enviaremos por correo electrónico el Informe de valoración de daños (DAR) enumerando los daños, incluidas las fotos. Le enviaremos una factura aparte por los costes de los daños y cualquier cargo de gestión de daños aplicable una vez que el asesor de daños haya completado su evaluación. Se le notificará el coste a través de la dirección de correo electrónico que tenemos registrada para usted, al menos siete días antes de que procedamos al cargo en su tarjeta de crédito.

IMPORTANTE: Se le notificará el coste de los daños a través de la dirección de correo electrónico que figura en nuestros registros, al menos siete días antes de realizar el cargo en su tarjeta de crédito. Si no está de acuerdo con el cargo, siga nuestro proceso de Disputas (ver más abajo).

Notificación y pruebas

Aportaremos pruebas de cualquier cargo por daños que realicemos, que deberán incluir (i) el número del Contrato de alquiler, la fecha y la oficina de devolución, (ii) una valoración de los daños de un taller de reparación o la factura de las reparaciones, y (iii) un Informe de estado del vehículo firmado, cualquier Parte de accidente, fotografías de los daños in situ y del cuentakilómetros.

CONFLICTOS

Consulte la sección «Conflictos» para conocer el proceso que debe seguir si disputa un cargo por daños.

Si seguimos sin poder resolver el asunto a su satisfacción, puede ponerse en contacto con un mediador independiente, cuya decisión será vinculante para nosotros. Para obtener más información y los datos de contacto, [haga clic aquí](#).

VIII. Más información... SEGURO Y COBERTURAS PARCIALES

Ofrecemos productos de seguro y coberturas parciales para cubrir los principales riesgos en los que puede incurrir al conducir el vehículo. Estos pueden estar incluidos en su tarifa o pueden estar disponibles como productos extra opcionales.

A continuación, se resumen las principales ventajas, limitaciones y exclusiones de estos productos.

DESCRIPCIÓN Y BENEFICIOS	LIMITACIONES CLAVE Y EXCLUSIONES
SEGURO A TERCEROS (TPLI) SU RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS (ES DECIR, OTROS QUE NO SEAMOS NOSOTROS)	
El seguro de responsabilidad civil frente a terceros está incluido automáticamente en la tarifa de alquiler. Este: • Cumple con todos los requisitos legales en materia de responsabilidad civil frente a terceros. • Le protege a usted y a cualquier conductor autorizado frente a las reclamaciones de cualquier otra persona (incluidos sus pasajeros) por muerte, lesiones personales o daños materiales causados por su uso del vehículo durante su alquiler.	En la medida en que lo permita la legislación aplicable, sus productos de seguro y coberturas parciales quedarán anulados y dejarán de protegerle si: • Usted incumple sus obligaciones en virtud del Contrato de alquiler, consulte, concretamente, la sección de Restricciones al alquiler de estas Condiciones de alquiler. • La pérdida o los daños se ocasionaron intencionadamente. • El conductor no estaba autorizado por nosotros como conductor principal o adicional.
PRODUCTOS DE COBERTURAS ADICIONALES (cobertura por daños de colisión, cobertura por robo, Supercover, Glass & Tyres) SU RESPONSABILIDAD FRENTE A NOSOTROS (POR PÉRDIDA O DAÑOS EN EL VEHÍCULO)	
Su responsabilidad frente a nosotros por la pérdida o los daños en el vehículo puede abarcar el valor total del mismo. Podrá reducir o eliminar esta responsabilidad contratando los productos de coberturas parciales que se indican a continuación. Nota: algunas de nuestras coberturas parciales (por ejemplo, la cobertura por daños de colisión y la cobertura por robo podrían estar incluidas en su tarifa (compruebe su Contrato de alquiler)	Además de las limitaciones enumeradas en la sección del Seguro a terceros que aparece anteriormente, los productos de coberturas parciales quedarán anulados, lo que significa que su responsabilidad frente a nosotros por pérdida o daños no se verá reducida ni eliminada, cuando usted o un conductor autorizado cometan una negligencia grave (por ejemplo, actúen de una manera que sepan o deban saber que puede producir o perjuicios),

y están sujetas a una franquicia. Las otras (por ejemplo, SuperCover y Glass & Tyres) son opcionales y complementan la cobertura por daños de colisión y la cobertura por robo reduciendo o eliminando la franquicia en determinadas circunstancias.

COLLISION DAMAGE WAIVER (CDW)

La cobertura por daños de colisión suele estar incluida en su tarifa y reduce su responsabilidad frente a nosotros hasta el importe de la franquicia aplicable (indicada en su Contrato de alquiler) que se aplica a cada incidente de daños que no sea producto de un robo, intento de robo o vandalismo.

Los ejemplos de daños cubiertos por la cobertura de CDW incluyen:

- Impacto con un objeto fijo o móvil (por ejemplo, daños producidos en caso de accidente).
- Pérdida de control del vehículo, siempre que no sea a causa de una negligencia grave suya o de cualquier conductor autorizado.
- Fenómenos naturales, como nieve, granizo, inundación o desprendimiento de rocas.
- Incendios causados por un defecto del vehículo, incluido un fallo eléctrico, o por un incendio o explosión adyacente, o por actos delictivos o de terrorismo.
- Daños en lunas y ruedas provocados por objetos en la carretera o procedentes de esta.

que incluye, entre otras, las siguientes circunstancias:

Fallo a la hora de calcular la altura del vehículo:

Ejemplos:

- Golpear objetos colgantes o que sobresalen.
- Chocar con una barrera demasiado baja para que el vehículo pase por debajo.
- Chocar con una barrera en un aparcamiento antes de que se abra por completo.

Conducción en condiciones de carretera inadecuadas:

Ejemplos:

- Conducir por una carretera en mal estado sin la debida precaución, de forma que se produzcan daños en el chasis.
- Conducir en una playa de forma que se produzcan daños por el agua salada o la arena.
- Conducir por carreteras inundadas, produciendo daños en el motor.

Uso inadecuado del vehículo:

Ejemplos:

- Poner combustible equivocado en el vehículo o contaminar de otra manera el depósito de combustible o el depósito de AdBlue.
- Daños producidos por ignorar una luz de advertencia.
- Quemar el embrague (lo que requiere un mal uso persistente) o utilizar el freno de mano de forma incorrecta.

THEFT PROTECTION (TP)

La cobertura por robo suele estar incluida en su tarifa y reduce su responsabilidad frente a nosotros hasta el importe de la franquicia aplicable (indicada en su Contrato de alquiler) que se aplica a cada incidente relacionado con la pérdida o los daños en el vehículo producidos por un robo, intento de robo o vandalismo.

Los ejemplos de daños cubiertos por la cobertura por robo incluyen:

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

SUPERCOVER (SC)

La cobertura SuperCover es un producto opcional y le da tranquilidad durante su alquiler al:

- Eliminar o reducir su posible responsabilidad frente a nosotros por la franquicia de la cobertura por daños de colisión o la cobertura por robo por pérdida o daños en el vehículo durante su alquiler.
- Eximirle de su responsabilidad frente a nosotros por los cargos de gestión por daños que, de otro modo, tendría que pagar.

Se aplican algunas condiciones y exclusiones. Consulte [aquí](#) y vea las [Condiciones específicas de cada país](#).

GLASS & TYRES (G&T)

La cobertura de lunas y ruedas es un producto opcional y una alternativa más económica que la cobertura SuperCover. Cuando esté disponible, elimina su posible responsabilidad frente a nosotros por la franquicia de la cobertura por daños de colisión o la cobertura

- Daños en la llanta de la rueda provocados por la conducción con un neumático pinchado.
- Instalar objetos no autorizados en el interior o exterior del vehículo.
- Transportar materiales especialmente sucios u malolientes que requieran gastos adicionales de limpieza o que dañen o quemen el interior.

Contribución a los daños/robo del vehículo: Ejemplos:

- Los daños que se produzcan por dejar las llaves dentro del vehículo o la pérdida de las mismas.
- Daños derivados de dejar las ventanas abiertas.
- Pérdida del vehículo producida por la no utilización del sistema antirrobo (si lo tiene).
- Pérdida del vehículo cuando no pueda devolver las llaves.

Limitaciones adicionales:

- Accesorios. Nuestras coberturas parciales no se extienden a ningún accesorio (por ejemplo, navegadores, unidades portátiles de wifi, portaesquís, cadenas para nieve, sillas infantiles, etc.) que usted alquile. Se le cobrará la reposición de estos artículos si se pierden o dañan por cualquier motivo.
- Piezas. A menos que le robaran el vehículo o este se haya visto involucrado en un accidente, nuestras coberturas parciales no se extienden a las piezas desmontables del vehículo si faltan en el momento de la devolución (por ejemplo, llaves, llaveros, cables de carga, estantes para paquetes, chalecos o triángulos de advertencia, tarjetas SD GPS, botiquines de primeros auxilios, extintores, etc.).
- Cargos de gestión por daños. La cobertura por daños de colisión, la cobertura por robo y Glass & Tyres no reducen o eliminan el cargo de gestión por daños que podrá aplicarse en caso de cada caso de daños durante el alquiler.

por robo por los daños producidos en las lunas del vehículo (incluido el techo solar) y los neumáticos del vehículo únicamente.	• <u>Robo de sus posesiones.</u> Los daños o el robo de los efectos personales y laborales y de los bienes transportados en el vehículo no están cubiertos por nuestras coberturas parciales. Podrá contratar una cobertura para los efectos personales que tenga contratando un Personal Insurance (PI).
PERSONAL INSURANCE (PI) PROTECCIÓN POR DAÑOS PERSONALES Y PÉRDIDA/DAÑO EN SUS POSESIONES	
La cobertura de Personal Insurance es un seguro opcional diseñado para satisfacer la demanda y necesidades de aquellos que buscan cobertura para los riesgos que no quedan cubiertos por los productos de seguro y coberturas parciales anteriores. Se proporciona cobertura para todos los ocupantes del vehículo en caso de: • Muerte, lesiones y gastos médicos derivados de un accidente. • Daños o pérdida de posesiones personales en el vehículo. Para obtener todos los detalles sobre el Personal Insurance, pida un folleto en el mostrador o visite nuestra web.	La cobertura se proporciona en forma de pagos fijos con sujeción a pequeñas franquicias aplicables y podrá quedar anulada si usted incumple sus obligaciones en virtud del Contrato de alquiler, a menos que pueda demostrar que el incidente no estuvo relacionado en absoluto con el incumplimiento. Las exclusiones incluyen: • Pérdida o daños en determinados objetos, los cuales incluyen joyas, dinero en efectivo, animales, artículos de trabajo y cargamento. • Objetos robados cuando el vehículo no estaba cerrado con llave o se dejaron a plena vista o durante la noche en el vehículo. • Enfermedades o problemas de salud preexistentes.
PREMIUM EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE (PERS) SU RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A NOSOTROS POR LOS GASTOS DE AVERÍA (QUE SEAN CULPA SUYA)	
El Premium Emergency Roadside Assistance es un producto opcional que complementa la Servicio de asistencia en Carretera incluido en su tarifa. Ofrece cobertura para la recuperación del vehículo y los gastos de asistencia que de	Usted seguirá siendo responsable de: • El gasto de reposición de la batería o llave. • Los daños producidos en el vehículo como consecuencia de la asistencia, incluida la sustitución de lunas.

otro modo usted tendría que pagar si el motivo de la avería o la asistencia fuera su culpa. Los ejemplos de gastos de asistencia cubiertos incluyen: • Pérdida de llaves u olvido de llaves en el vehículo. • Quedarse sin combustible o utilizar el combustible equivocado. • Descarga de la batería.	• El combustible de sustitución cuando se ha utilizado un combustible equivocado. • Los gastos de desplazamiento de cualquier vehículo de sustitución. En todos los casos derivados de incidentes de asistencia que fueron culpa suya.
--	--

IX. Más información... RESUMEN DE PRIVACIDAD

Tenemos que recopilar y conservar sus datos personales para prestar los servicios que solicita. Cuando alquila con nosotros, nos da su consentimiento para que procesemos sus datos personales de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

A continuación, se exponen los puntos clave de nuestro uso de los datos personales. Para más información, consulte nuestra [Política de privacidad](#)

USOS OPERATIVOS

Utilizamos sus datos personales para nuestros intereses legítimos, incluidos análisis estadísticos, control del crédito y protección de nuestros activos. Esto podría incluir la divulgación de sus datos personales a las aseguradoras y otras organizaciones para ayudar en los procedimientos de recuperación y contra reclamaciones fraudulentas.

Si utiliza un número CDP (descuento en el precio u otros beneficios) vinculado a una empresa, podemos compartir sus datos personales con esa empresa en relación con su alquiler para tramitar el descuento y acreditar los puntos de socio.

Hacemos un seguimiento de la ubicación de ciertos vehículos a través de la tecnología de GPS por motivos de seguridad y podríamos conservar dicha información según sea necesario para esos fines.

USOS DE MARKETING

Solo utilizaremos sus datos personales con fines de marketing con su consentimiento y cuando se le haya dado la oportunidad de negarse. Podrá cancelarlo en cualquier momento haciendo clic en el enlace para cancelar en cualquier correo electrónico o enviando un correo electrónico a euprivacy@hertz.com.

ACCESO A SUS DATOS PERSONALES

Tiene derecho a acceder, corregir o solicitar la eliminación de los datos personales que tenemos sobre usted, consulte nuestra [Política de Privacidad](#) para obtener más información.

DATOS TELEMÁTICOS

De conformidad con la Ley de Datos de la UE de 2025, usted tiene derecho a acceder a los datos generados por el uso de un vehículo conectado durante el periodo de alquiler. Este derecho se aplica cuando el propio vehículo, o un dispositivo conectado, produce datos telemáticos y el alquiler se produce en un país de la UE.

Los datos telemáticos que poseemos en relación con su alquiler pueden incluir lo siguiente:

Kilometraje/cuentakilómetros	Consumo de combustible	Datos de posición
Estado del encendido	Datos sobre el estado técnico	Combustible y consumo
Presión de los neumáticos	Datos de carga	

Consulte nuestra Política de privacidad para comprender cómo tratamos los datos personales.

Si desea ejercer sus derechos en virtud de la Ley de Datos de la UE de 2025, póngase en contacto con euprivacy@hertz.com. Le proporcionaremos una copia de los datos telemáticos relacionados con su alquiler que tengamos en nuestros sistemas en ese momento, de forma gratuita y en un plazo razonable. Tenga en cuenta que solo podemos proporcionar datos relacionados con su periodo de alquiler y que podemos tomar medidas razonables para verificar su identidad y cumplimiento de los requisitos. Almacenamos los datos telemáticos durante un periodo limitado, por lo que recomendamos que las solicitudes en virtud de la Ley de Datos de la UE se realicen con prontitud.

X. Más información... CONTACTOS

Si necesita hablar de cualquier aspecto de su alquiler o, finalmente, no está satisfecho con su experiencia de alquiler, tiene las siguientes opciones:

PREGÚNTENOS...	ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE
DURANTE SU ALQUILER Si tiene alguna pregunta o problema durante su alquiler (por ejemplo, para cambiar la hora o el lugar de devolución) puede enviar un correo electrónico a la oficina en cualquier momento utilizando la dirección que aparece en el Contrato de alquiler o haciendo clic aquí para obtener más detalles. Puede plantear cualquier otra cuestión derivada del alquiler al personal de nuestra oficina en la devolución. Si tiene un accidente o una avería, debe ponerse en contacto con el número del servicio de asistencia en carretera (haga clic aquí).	ECRCS Si no podemos resolver una cuestión a su satisfacción, puede ponerse en contacto con el European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) siempre y cuando sea residente de la UE o del Reino Unido y haya alquilado el vehículo en otro país de la UE o en el Reino Unido. El ECRCS es un servicio de conciliación independiente formado por personas que conocen el sector del alquiler de vehículos. Ellos revisan cualquier queja de acuerdo con un Código de Conducta para las empresas de alquiler de vehículos, elaborado por Leaseurope en nombre del sector y que nosotros hemos firmado. Si una empresa ha actuado al margen de los requisitos del Código, el ECRCS dictaminará automáticamente en su contra. De lo contrario, decidirán sobre el fondo del caso.
DESPUÉS DE SU ALQUILER	

Si no está de acuerdo con alguno de los cargos en la devolución, o tiene alguna queja relacionada con su experiencia de alquiler, debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente, que le ayudará a resolver cualquier cuestión. Consulte las [Condiciones específicas de cada país](#).

Nuestra intención es gestionar todos los casos de los clientes en un plazo de 14 días.

Nosotros acataremos la decisión del ECRCS.

Puede ponerse en contacto con el ECRCS en complaint@ecrcs.eu o visitar su web en www.ecrcs.com.

OTRAS OPCIONES

Por otra parte, si su cuestión no cumple los requisitos para el ECRCS, pero concierne a un país europeo puedes en contacto con la European Consumer Centres Network (www.eccnet.eu) para obtener más información sobre sus derechos.

Por supuesto, podrá seguir buscando compensación por cualquier otro medio, como por ejemplo los tribunales, si sigue insatisfecho.

XI. Más información... CONVERSIÓN DE DIVISAS

Conversión dinámica de divisas (DCC) es un servicio opcional que ofrece los cargos del alquiler en el extranjero en la moneda de su país de origen.

¿EN QUÉ CONSISTE?

Al 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, si es diferente, y los muestra en el extracto de su tarjeta de crédito. La conversión dinámica de divisas sustituye la conversión de divisas que normalmente realiza la empresa de su tarjeta de crédito por nuestro servicio que convierte en el momento de la compra, por lo que verá claramente el importe que se le cobra en su moneda local. Este servicio utiliza un tipo de interés competitivo e incluye una comisión por servicio que será un porcentaje del importe convertido. Esto se mostrará en el dispositivo en el momento de la compra.

SU ELECCIÓN...

En las oficinas de Europa que participen, le preguntaremos si desea pagar los gastos de alquiler en su divisa nacional o en la divisa local. Su elección quedará registrada en su Contrato de alquiler.

DIVISA DEL PAÍS DE ORIGEN	DIVISA LOCAL
Si opta por pagar los gastos de alquiler en la divisa de su país, se aplicará la Conversión dinámica de divisas y la conversión se realizará en el lugar de alquiler. Su factura mostrará los cargos de alquiler en la divisa de su país, el tipo de cambio utilizado (incluida una comisión por	Si elige pagar los cargos de alquiler en la divisa local (es decir, extranjera), su factura mostrará los cargos de alquiler en la moneda del lugar de alquiler. Estos cargos se enviarán a la empresa de su tarjeta de crédito, que los convertirá a la divisa de su país a sus propios tipos de cambio e

nuestro servicio) y los cargos originales en la divisa local (es decir, extranjera). Los cargos en la divisa de su país se enviarán a la empresa de su tarjeta de crédito y aparecerán en el extracto de su tarjeta de crédito.	incluyendo sus propias comisiones, si las hubiera. Su extracto de su tarjeta de crédito indicará el tipo de cambio utilizado para esa transacción.
---	--

Condiciones de los vehículos eléctricos

1. ¿Cuándo se aplican estas condiciones de los vehículos eléctricos?

1.1 Si su vehículo de alquiler es un vehículo eléctrico, entonces se aplicarán las Condiciones de los vehículos eléctricos. Estas forman parte del Contrato de alquiler y se aplican además de las condiciones que figuran en las Condiciones de alquiler.

1.2 En estas Condiciones de los vehículos eléctricos, vehículo eléctrico significa un vehículo que funciona con baterías y que utiliza la energía de las baterías, en lugar de combustible diésel o gasolina.

1.3 Estas Condiciones de los vehículos eléctricos **no** se aplican a los Vehículos híbridos (es decir, vehículos que utilizan la energía de la batería y otro combustible), si usted alquila un Vehículo híbrido, consulte las Condiciones de alquiler.

RECOGIDA

2. Elección del vehículo

IMPORTANTE: Debe asegurarse de que se siente cómodo con las prestaciones y las limitaciones asociadas al vehículo de alquiler. Es su exclusiva responsabilidad, asegurarse de que sea apropiado para sus necesidades. En ocasiones, podemos sustituir el vehículo que ha seleccionado por otro y, en esa situación debe comprobar que es adecuado para usted.

DURANTE SU ALQUILER

3. Cuidado de su vehículo eléctrico

Le recomendamos que cargue la batería con la mayor frecuencia posible para mantenerla en la **escala del 20 al 80 %** de carga. Cargar el vehículo eléctrico cuando el estado de la batería es inferior al 20 % supondrá un aumento del tiempo empleado en la carga.

IMPORTANTE: No debe permitir que la carga de la batería descienda por debajo del 10 %, ya que esto perjudica considerablemente la vida útil de la batería y puede dañarla. La avería causada por la batería baja, será de su absoluta responsabilidad. Consulte la sección de averías en las Condiciones de alquiler para saber qué hacer en ese caso.

4. Autonomía

La información del vehículo en nuestra web, describe una autonomía **teóricamente alcanzable** con una carga completa en función de los datos disponibles en el mercado. Tenga en cuenta que, es solamente una autonomía teórica y no está garantizada, la vida de la batería se ve afectada por varios factores; los cuales incluyen el modelo, el estilo de conducción, las condiciones del terreno y de la carretera, las condiciones meteorológicas, la composición de la batería y su antigüedad.

5. Carga

5.1 ESTADO DE CARGA: Cuando recoja el vehículo eléctrico, intentaremos asegurarnos de que tenga un estado de carga de al menos el **80 %**. El nivel de carga de la batería se registrará en el contrato de alquiler.

5.2 Durante su alquiler, deberá **planificar las paradas de carga** con antelación antes de que la batería esté baja. La recarga de los vehículos eléctricos es fundamentalmente diferente al repostaje de los vehículos de gasolina/diésel. La mejor práctica es cargar donde quiera que aparque, incluidas las estancias nocturnas y complementando con la carga rápida cuando sea necesario

IMPORTANTE: Es su responsabilidad asegurarse de que el vehículo eléctrico tiene suficiente batería para completar su viaje o, llevarle a una estación de carga.

5.3 LLAVE DE CARGA/APLICACIÓN: Para su comodidad, podemos proporcionarle una llave para recarga cuando alquile un vehículo eléctrico. Esta llave de recarga se puede utilizar con nuestra **red aprobada** de estaciones de carga (cada una de ellas es una **Estación de carga de la red**) por una tarifa competitiva para optimizar su experiencia de carga.

5.4 Cuando utilice una Estación de carga de la red con la llave de carga suministrada con el vehículo eléctrico, no tendrá que pagar la carga en ese momento, sino que, para su comodidad, le repercutiremos el coste total de su uso de las Estaciones de carga de la red al final de su alquiler, lo que incluye la electricidad consumida, una tarifa de aparcamiento/inactividad y, si el proveedor lo cobra, una tarifa por transacción así como nuestra tarifa de conveniencia. Podemos facturarle por separado el coste de su uso de las Estaciones de carga de la red y, cargar el coste en su tarjeta de crédito sin necesidad de que usted lo autorice. Este cargo puede aplicarse varios días después de la finalización del alquiler.

5.5 Puede encontrar más información sobre nuestras Estaciones de carga de la red [DÓNDE](#). Sin embargo, puede cargar el vehículo eléctrico en cualquier estación de carga pública o privada a su entera elección y no es necesario utilizar el dispositivo de carga en las estaciones de carga de la red.

IMPORTANTE: Si decide utilizar una estación de carga que no es una Estación de carga de la red, tendrá que registrarse con el proveedor alternativo, pagar un depósito y también podrá incurrir en otras tarifas para cargar el vehículo. Usted es el responsable de dicho registro (incluida la aceptación de los términos y condiciones y la política de privacidad) y de cualquier tarifa y nosotros no tenemos control sobre esta.

5.6 Las Estaciones de carga deberán utilizarse de acuerdo con las **instrucciones** proporcionadas en ese lugar. Usted es el único responsable del uso que haga de cualquier estación de carga.

5.7 Si usted **hace mal uso o daña** una estación de carga (ya sea una Estación de carga de la red u otra Estación de carga), podremos recibir una multa o una reclamación por daños y perjuicios. Si esto ocurre, le repercutiremos la multa o los daños y perjuicios junto con un cargo por gestión de la multa gestión (ver los cargos a continuación).

IMPORTANTE: Las tarifas de aparcamiento son independientes de las tarifas de carga: compruebe siempre las normas de aparcamiento en la entrada del parking o una estación de carga.

5.8 Debe asegurarse de que utiliza la estación de carga y el cable (ya sea el cable suministrado con el vehículo eléctrico o un cable conectado y acoplado al cargador público), de forma **responsable y considerada** para garantizar que no provoca un peligro de tropezar o de cualquier otro tipo para cualquier persona.

5.9 Nos reservamos el derecho de apoyar las investigaciones y, proporcionar cualquier información pertinente a terceros, en relación con el mal uso o los daños a las estaciones de carga.

IMPORTANTE: Si utiliza una estación de carga pública (incluida una Estación de carga de la red), al final de la sesión de carga debe mover el vehículo. Si no lo hace, podrán imponerle recargos por inactividad o una multa de aparcamiento, que se le tramitarán junto con el cargo por gestión en gestión la tramitación de multas cuando corresponda (ver la sección de cargos a continuación).

6. Equipo

6.1 **LLAVERO DE CARGA:** Podemos proporcionarle una llave electrónica en el llavero del vehículo eléctrico cuando recoja el vehículo eléctrico para que pueda utilizar las Estaciones de carga de la red. La llave electrónica de carga debe permanecer en el **llavero** en todo momento.

IMPORTANTE: Debe notificarnos inmediatamente si pierde o daña la llave de carga durante el alquiler (consulte la sección de Contactos de las Condiciones de alquiler).

6.2 Usted será responsable de devolver la llave de carga de carga, en las mismas condiciones que le fue entregada al final de su período de alquiler. Esto formará parte del proceso de comprobación al final del alquiler. Si no devuelve la llave de carga, se aplicarán **cargos** (ver Cargos a continuación).

6.3 La llave de carga, solamente debe utilizarse para cargar el vehículo electrónico que ha alquilado. Hertz supervisa el uso en los puntos de recarga de la red. Cualquier **uso incorrecto** de la llave de carga, constituye un incumplimiento de las presentes Condiciones de alquiler de vehículos electrónicos y dará como resultado que usted será responsable de los costes incurridos con la llave de carga junto con los cargos adicionales de uso aplicables que se indican a continuación.

6.4 CABLE: Con el vehículo electrónico se proporcionarán uno o varios cables de carga. Podría incluir:

1. Cable de conexión entre el vehículo eléctrico y la estación de carga (modo 3), que permite cargar hasta 11 kW cuando se conecta a una estación de carga con toma de corriente de tipo 2. La velocidad está limitada por el cargador incorporado del vehículo eléctrico y la especificación del cable; o
2. Cable de conexión de vehículo eléctrico a conexión doméstica (modo 2), que permite cargar hasta 3 kW a través de una toma de corriente doméstica adecuada.

IMPORTANTE: La carga rápida/superrápida en los puntos de recarga de la red se realiza siempre a través de un cable y un conector conectados a la estación de carga (debido a los requisitos de energía y seguridad). No necesitará utilizar los cables proporcionados por nosotros cuando utilice cargadores rápidos o supercargadores.

6.5 Por favor, **notifique** a nuestro personal si no hay cables cuando recoja el vehículo eléctrico. Si esto no se informa en el momento de la recogida, usted será responsable del **coste de sustitución** del cable o cables registrados en nuestros sistemas como incluidos en ese vehículo eléctrico (ver los Cargos a continuación).

IMPORTANTE: Cuando se cargue el vehículo, solo deben utilizarse los cables suministrados con el mismo (excepto cuando el uso de un punto de recarga rápida de la red indique que se utilice un cable conectado a la unidad). Usted es responsable de cualquier pérdida o daño que sufran los cables. Consulte los Cargos a continuación.

6.6 Los cables de carga deben utilizarse con cuidado y atención y de acuerdo con los manuales de usuario. Si utiliza un cable en una toma de corriente que no sea para vehículos eléctricos, será responsable de cualquier pérdida o daño causado.

DEVOLUCIÓN

7. Estado de la batería

7.1 El coste de recargar el EV no está incluido en su tarifa de alquiler. Puedes decidir cómo deseas recargar el EV. Consulte a continuación las opciones de recarga. Tiene las siguientes opciones:

7.2 Registraremos el estado de la batería del vehículo eléctrico antes de que lo recoja y lo mediremos de nuevo en la devolución. Tiene las siguientes opciones:

- a) DEVOLUCIÓN CON EL MISMO NIVEL DE CARGA. Si devuelve el vehículo eléctrico con al menos el mismo nivel de carga o con el 80 % (lo que sea inferior), no incurrirá en más gastos de recarga.
- b) DEVOLUCIÓN CON UN NIVEL DE CARGA INFERIOR. Si devuelve el vehículo eléctrico con un nivel de carga inferior al registrado en el momento de la recogida, recargaremos el vehículo

eléctrico por usted. Se aplicarán **tarifas de recarga** que se añadirán a su factura o facturarse aparte. Consulte los Cargos a continuación. Si el vehículo eléctrico se devuelve con la **batería críticamente baja** y, por lo tanto, no se puede desbloquear, le cobraremos los costes de acceso al vehículo eléctrico y los daños producidos a este como consecuencia. Esto está excluido de la cobertura SuperCover (si está disponible).

- c) **Utilice nuestra CHARGE PURCHASE OPTION (CPO).** Si el EV (vehículo eléctrico) tiene un nivel de carga de al menos el 80 % al momento de la recogida; al comienzo de su alquiler puede optar por adquirir el producto CPO y pagar una determinada tarifa para cubrir el coste de la electricidad para recargar el EV al final de su alquiler ("tarifa CPO"). La tarifa CPO, es una tarifa fija basada en el modelo del vehículo y la capacidad de la batería, calculada a un precio por kW competitivo respecto a las estaciones de carga del EV. La tarifa de CPO se cargará a su factura al final de su alquiler. Siempre que el EV tenga un nivel del 10 % o más cuando nos lo devuelva, no necesitará recargar el EV antes de la devolución y no tendrá que pagar nada más por la recarga al final del alquiler (usted todavía tiene que pagar por el cobro del alquiler).

Esta es una buena opción si usted prevé que va a consumir mucha carga de la batería, y desea evitar la molestia de recargar el EV usted mismo. Si tiene dudas a este respecto, pregunte en el mostrador cuando recoja su vehículo.

Si el EV se devuelve con un nivel de carga inferior al 10 %, se pagará la tarifa del servicio de recarga además de la tarifa de CPO (consulte [aquí](#) para obtener más información).

No ofrecemos reembolsos por la electricidad no utilizada. Pero si ha contratado el CPO y devuelve el vehículo eléctrico con un nivel del 70 % o superior:

- Se cancelará el CPO y no se cobrará la tarifa del CPO; y
- Recargaremos el vehículo eléctrico de nuevo al nivel de batería de la recogida por usted y aplicaremos las tarifas de recarga estándar. Consulte los Cargos a continuación.

8. Alquiler con desplazamiento de ida

8.1 El vehículo eléctrico debe devolverse al lugar indicado en el Contrato de alquiler, ya que no todos nuestros lugares admiten vehículos eléctricos. Si lo devuelve en una **oficina sin soporte**, puede que tengamos que transportarlo a otra oficina. Si esto sucede, nos reservamos el derecho de cobrar el **Cargo de desplazamiento de ida** especificado en las Condiciones de alquiler para recuperar nuestros costes de transporte y pérdida de uso o cambiar la tarifa de alquiler.

9. Cargos

Uso de la Estación de carga de la red	Cuando utilice una Estación de carga de la red con la llave de carga suministrada con el vehículo eléctrico o con un supercargador no tendrá que pagar en ese momento, sino que, para su comodidad, le repercutiremos el coste total de su uso de las Estaciones de carga de la red al final de su alquiler, lo que incluye la electricidad consumida y, si el proveedor lo cobra, una tarifa por transacción así como nuestra tarifa de conveniencia. Esto significa que no tiene que pagar por la carga del
--	---

	vehículo eléctrico cuando lo enchufa en una Estación de carga de la red, lo añadiremos a su factura cuando lo devuelva o le facturaremos más tarde. Si utiliza otras estaciones de carga de terceros, tendrá que registrarse y pagar las tarifas de electricidad en el punto de uso.																								
Tarifa de conveniencia	Si decide utilizar el dispositivo de carga durante la recarga del vehículo eléctrico durante el alquiler, le aplicaremos una competitiva tarifa (por uso) por este servicio, ya que eliminamos la necesidad de registrarse con los operadores de puntos de carga, pagarles un depósito y pagar por la recarga en el momento de la misma. El uso del dispositivo de carga es totalmente opcional.																								
Tarifa(s) de recarga/Cargo de Servicio	Registraremos el estado de la batería del vehículo eléctrico antes de que lo recoja y lo mediremos de nuevo en la devolución. Para evitar los costes de recarga le pedimos que lo devuelva con al menos el mismo nivel de carga o el 80 % (lo que sea menor). Si lo devuelve con un nivel de carga inferior a este, lo recargaremos por usted. Le facturaremos el coste de la electricidad consumida para recargar el vehículo eléctrico además de una tarifa de servicio (“Tarifa de Recarga”). El precio por kW/h se indica en el Contrato de Alquiler e incluye la Tarifa de Recarga. Si el estado de la batería del vehículo eléctrico está por debajo del 10 % en el momento de la devolución, se aplicará un cargo de servicio además de la Tarifa de Recarga, ya que esto aumenta nuestros tiempos de respuesta e implica tiempo del personal. Cargo de Servicio = + 25 € (IVA incluido)/equivalente en libras esterlinas																								
Charge Purchase Option (CPO)	Usted acepta pagar una determinada tarifa de CPO, para cubrir el coste de recargar el EV (aunque no se reembolsa la electricidad no utilizada).																								
Llave/tarjeta	Si pierde o daña la llave/tarjeta de entrada del vehículo eléctrico, le cobraremos 170 €/£ por llave o 40 €/£ por tarjeta para su sustitución. Esto está excluido de la cobertura SuperCover (si está disponible).																								
Cable	Si un cable se pierde o se daña (aparte del desgaste normal), se le cobrará el coste de sustitución. Esto está excluido de la de la cobertura SuperCover (si está disponible). El coste de la sustitución depende del tipo de cable y de la ubicación: <table><tr><th>PAÍS</th><th>Cable de modo 2 (vehículo eléctrico a conexión doméstica) (IVA incluido)</th><th>Cable Modo 3 (vehículo eléctrico a estación de carga) (IVA incluido)</th></tr><tr><td>GB</td><td>432 £</td><td>432 £</td></tr><tr><td>FR</td><td>500 €</td><td>500 €</td></tr><tr><td>DE</td><td>560 €</td><td>360 €</td></tr><tr><td>NL</td><td>400 €</td><td>400 €</td></tr><tr><td>BE</td><td>400 €</td><td>400 €</td></tr><tr><td>Lux</td><td>400 €</td><td>400 €</td></tr><tr><td>IT</td><td>530 €</td><td>390 €</td></tr></table>	PAÍS	Cable de modo 2 (vehículo eléctrico a conexión doméstica) (IVA incluido)	Cable Modo 3 (vehículo eléctrico a estación de carga) (IVA incluido)	GB	432 £	432 £	FR	500 €	500 €	DE	560 €	360 €	NL	400 €	400 €	BE	400 €	400 €	Lux	400 €	400 €	IT	530 €	390 €
PAÍS	Cable de modo 2 (vehículo eléctrico a conexión doméstica) (IVA incluido)	Cable Modo 3 (vehículo eléctrico a estación de carga) (IVA incluido)																							
GB	432 £	432 £																							
FR	500 €	500 €																							
DE	560 €	360 €																							
NL	400 €	400 €																							
BE	400 €	400 €																							
Lux	400 €	400 €																							
IT	530 €	390 €																							

	ES	450 €	450 €
	Otro	400 € a menos que se indique lo contrario en las Condiciones específicas del país.	
Llave de carga de carga	Si la llave de carga se pierde o se daña (aparte del desgaste normal), se le cobrarán 20 € (o el equivalente en libras esterlinas) (IVA incluido) para que podamos sustituirla. Esto está excluido de la cobertura SuperCover (si está disponible).		
Costes adicionales de uso	Si la llave de carga/tarjeta de carga se utiliza de forma indebida (ya sea con o sin su autorización), usted es responsable de cualquier pérdida o daño producido a la estación de carga utilizada y cualquier multa o cargo en el que incurramos se la pasaremos a usted, además del cargo de gestión por daños/tramitación de multas .		
Daños a la estación de carga	Si usted causa algún daño a una estación de carga, le pasaremos cualquier multa u otro cargo que recibamos. Puede tratarse de una cantidad importante en función de la cantidad/el tipo de daños producidos. Usted será responsable de la totalidad del importe. También cobraremos el cargo de gestión de tramitación de multas por la tramitación.		
Multa por aparcamiento en estación de carga/tarifa por inactividad	Si utiliza una estación de carga pública (incluida una estación de carga de la red) y no mueve el vehículo eléctrico cuando la sesión de carga haya terminado, puede impedir que otros carguen sus vehículos. Podrá ser el responsable de una multa por inactividad u otra multa de aparcamiento . El importe de las multas se indicará en la Estación de carga, en sus términos y condiciones y/o en el cartel a bordo del vehículo eléctrico. Se lo repercutiremos a usted y también podremos cobrarle el cargo de gestión de tramitación de multas . Tenga en cuenta las normas de aparcamiento (como es práctica habitual) en cualquier sitio que visite. Pueden aplicarse tarifas de aparcamiento aparte.		
Cargo de gestión por daños	Cargo estándar para recuperar nuestros gastos por tramitar la pérdida y daños producidos al vehículo de alquiler.		
Cargo de gestión por tramitación de multas	Cargo estándar para recuperar nuestros costes de tramitación de multas y cargos incurridos durante su alquiler.		

Si conduce o devuelve el vehículo en un país prohibido, esto constituirá un incumplimiento de nuestras Condiciones de Alquiler y todos los seguros y exenciones (de proveedores externos, CDW, TP, SuperCover, PI) si los hubiera contratado, quedarán invalidados, y usted estará obligado a pagar una penalización contractual de 500 € por la infracción de esta prohibición.

Daños en el vehículo

Le informamos de que el formulario que utilizamos para registrar los daños del vehículo de alquiler antes y después del alquiler se denomina **Formulario de Inspección del Vehículo Previa y Posterior al Alquiler** (*Pre/Post Rental Vehicle Inspection Form*) y no «Informe sobre el Estado del Vehículo» (*Vehicle Condition Report*).

Alquileres superiores a 30 días

Si su alquiler tiene una duración de varios meses:

- No será necesario devolver el vehículo cada 28 días en ninguna oficina. No obstante, al finalizar el alquiler revisaremos los daños existentes para determinar si han sido consecuencia de uno o varios accidentes. En este último supuesto, usted podría ser responsable frente a nosotros hasta el importe de la franquicia aplicable en cada caso.
- Deberá mantener el vehículo en buen estado de funcionamiento (manteniendo la presión correcta de los neumáticos, los niveles adecuados de aceite del motor, líquido refrigerante, etc.) e informar tan pronto como sea posible de cualquier incidencia que requiera reparación.
- Le facturaremos periódicamente, por lo general cada 30 días.

Accidente

Si el vehículo resulta dañado por un importe superior a **4.000 EUR**, es sustraído o se produce un accidente que cause lesiones personales o fallecimiento (con independencia de su responsabilidad en el mismo), deberá avisar a la policía y permanecer en el lugar hasta su llegada para que pueda investigar el accidente, recabar pruebas y elaborar el correspondiente atestado.

En los demás casos, las partes implicadas en el accidente deberán acordar por escrito quién fue responsable. En caso contrario, usted seguirá siendo plenamente responsable de todos los daños causados al vehículo.

Siempre que el vehículo resulte dañado, deberá cumplimentar una **«Declaración de Accidente»** (*Accident Statement*), equivalente al **Parte de Accidente (ARF)** (*Accident Report Form*).

Cargos obligatorios

Durante los períodos de alquiler comprendidos entre el **1 de noviembre y el 31 de marzo**, se aplicará un recargo obligatorio por el uso de **neumáticos de invierno o de temporada**, según se indique en el proceso de contratación (*Check-Out*).

Devolución del vehículo fuera del horario de apertura

Si devuelve el vehículo fuera del horario de apertura de la oficina correspondiente y no hay empleados de Hertz disponibles para recibir personalmente el vehículo y entregarle el

Formulario de Inspección del Vehículo Posterior al Alquiler (*Post Rental Vehicle Inspection Form*), deberá:

- Tomar fotografías claras del vehículo desde sus cuatro lados (frontal, trasera, lateral izquierdo y lateral derecho).
- Tomar fotografías de todas las zonas interiores del vehículo.
- Remitir dicha documentación fotográfica a la dirección de correo electrónico indicada en el Contrato de Alquiler o a **crelations@hertz.sk**.

Si no proporciona la documentación fotográfica indicada y posteriormente detectamos daños en el vehículo, le facturaremos el importe de los daños correspondientes.

Seguros y exenciones de responsabilidad

Tenga en cuenta lo siguiente:

- **Seguro Personal (PI)** (*Personal Insurance*): no cubre objetos o pertenencias personales. Únicamente cubre fallecimiento y lesiones personales. Solicite en el mostrador un resumen de las coberturas incluidas.
- **SuperCover (SC)**: esta cobertura reduce, pero no necesariamente elimina por completo, la franquicia aplicable en virtud de la **Exención de Responsabilidad por Daños por Colisión (CDW)** (*Collision Damage Waiver*) y/o la **Protección contra Robo (TP)** (*Theft Protection*), que de otro modo debería abonar en caso de pérdida o daños sufridos por el vehículo durante el alquiler.

Solicite en el mostrador información completa sobre el precio de SuperCover, la cobertura de lunas y neumáticos y el importe de la franquicia que seguirá siendo de su responsabilidad en cada supuesto.

Conversión de divisas

Este servicio no está disponible en Eslovaquia.

Información de contacto

- **Oficina de alquiler:** consulte su Contrato de Alquiler.
- **Departamento de Atención al Cliente:**
 - +420 225 345 000
 - Correo electrónico: **crelations@hertz.sk**
- **Asistencia telefónica 24 horas / Servicio de asistencia en carretera:**
 - +420 225 345 789 (llamadas internacionales)
 - 0800 606 805 (solo llamadas nacionales)

Ley aplicable y jurisdicción para clientes comerciales

Nuestro objetivo es resolver cualquier discrepancia de forma amistosa. En caso de reclamación, deberá dirigirse en primer lugar por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente mediante correo electrónico a **crelations@hertz.sk**.

Las Partes acuerdan que cualquier controversia será sometida a los tribunales competentes de la República Eslovaca. Asimismo, nos reservamos el derecho a interponer acciones judiciales ante los tribunales competentes correspondientes a su domicilio o sede social.

El Contrato de Alquiler se registrará e interpretará conforme a la legislación de la República Eslovaca.

Ley aplicable y jurisdicción para consumidores

Nuestro objetivo es resolver cualquier discrepancia de forma amistosa. En caso de reclamación, deberá dirigirse en primer lugar por escrito a nuestro Centro de Atención al Cliente mediante correo electrónico a **crelations@hertz.sk**.

Las Partes acuerdan que cualquier controversia será sometida a los tribunales competentes de la República Eslovaca, siempre que ambas tengan su domicilio o sede social en dicho país en el momento de la celebración del Contrato de Alquiler y/o cuando así lo permita la normativa aplicable, incluida la normativa de la Unión Europea.

El Contrato de Alquiler se registrará por la legislación eslovaca.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la protección otorgada al consumidor por aquellas disposiciones imperativas que no puedan excluirse contractualmente y que resultarían aplicables en ausencia de la elección de la legislación eslovaca.

Resolución extrajudicial de reclamaciones de consumidores

Si no está satisfecho con la forma en que hemos gestionado una reclamación o considera que hemos vulnerado sus derechos, tiene derecho a presentar una solicitud de inicio de un procedimiento de resolución alternativa de litigios ante una entidad de resolución alternativa de conflictos (ADR), de conformidad con la **Ley nº 391/2015 Recopilación Legislativa de Eslovaquia**.

Asimismo, puede presentar una reclamación a través de la plataforma europea de **Resolución de Litigios en Línea (ODR)**.

Como consumidor, puede consultar las condiciones y el funcionamiento de la resolución alternativa de litigios en **www.soi.sk**.

El **Centro Europeo del Consumidor de Eslovaquia**, con domicilio en Mlynské nivy 44/A, 827 15 Bratislava, y sitio web **<https://esc-sr.sk/>**, es el punto de contacto designado conforme al **Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013**, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

