



<b>PREÁMBULO</b> .....	3
<b>1. ¿A QUIÉN SON APLICABLES LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ALQUILER?</b> .....	3
<b>2. ¿QUIÉN PUEDE ALQUILAR Y QUIÉN PUEDE CONDUCIR?</b> .....	3
. ¿Quién puede alquilar? .....	3
¿Quién puede conducir? (el “Conductor”).....	4
¿Quién no puede conducir? .....	5
<b>3. ¿DÓNDE PUEDO CONDUCIR EL VEHÍCULO?</b> .....	5
<b>4. ¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO PUEDE ALQUILAR Y CON QUÉ FIN?</b> .....	5
<b>5. ¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES RESPECTO AL VEHÍCULO?</b> .....	5
<b>6. ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS DE MOVILIDAD INCLUIDOS SI ÚNICAMENTE ALQUILO UN VEHÍCULO?</b> .....	7
<b>7. ¿QUÉ OTROS SERVICIOS DE MOVILIDAD NO ESTÁN INCLUIDOS EN MI ALQUILER?</b> .....	7
<b>7 bis SERVICIOS Y *PROTECCIONES CONTRA DAÑOS POR COLISIÓN Y ROBO; PROTECCIÓN DE DEFENSA JURÍDICA FRENTE A INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS DE TRÁFICO</b> .....	8
<b>8. COMBINACIÓN DE PROTECCIONES</b> .....	10
<b>9. ¿QUÉ SE INCLUYE EN EL PRECIO QUE PAGO?</b> .....	10
<b>10. ¿QUÉ OTROS CARGOS / COSTES PUEDEN SER APLICABLES AL CONTRATO DE ALQUILER?</b> .....	11
<b>11. ¿A QUÉ DEBO PRESTAR ATENCIÓN AL RECOGER EL VEHÍCULO?</b> .....	11
<b>12. ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS SE APLICARÁN CUANDO DEVUELVA EL VEHÍCULO?</b> .....	11
a) Devolución del Vehículo durante las horas de apertura de la oficina de Europcar	11
b) Servicio de devolución “Fuera de Horas” .....	12
c) Retorno del Vehículo sin su presencia y durante las horas de apertura de la oficina de Europcar .....	12
d) Devolución del Vehículo con retraso .....	12
<b>13. DAÑOS AL VEHÍCULO</b> .....	12
<b>14. ¿QUÉ SE ESPERA DE MÍ EN LO REFERENTE AL MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO?</b> .....	13
<b>15. ¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE ACCIDENTE, AVERÍA MECÁNICA O ROBO DEL VEHÍCULO?</b> .....	14
<b>16. ¿CUÁNDO RECIBIRÉ MI FACTURA Y PAGARÉ EL ALQUILER?</b> .....	14
<b>17. ¿Y SI DESEO CANCELAR O MODIFICAR MI RESERVA?</b> .....	14
Modificaciones .....	¡Error! Marcador no definido.
Cancelación y No Show .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>18. ¿Y SI DESEO PRORROGAR MI CONTRATO DE ALQUILER?</b> .....	15
<b>19. ¿CUÁL ES LA POLÍTICA DE COMBUSTIBLE?</b> .....	15
<b>20. ¿DEBO ABONAR UN DEPÓSITO ANTES DE RECOGER EL VEHÍCULO?</b> .....	16
<b>21. ¿PUEDO PAGAR MI ALQUILER CON UNA TARJETA DE CRÉDITO EXTRANJERA?</b> .....	17
<b>22. ¿CÓMO PROTEGE EUROPCAR MIS DATOS PERSONALES?</b> .....	17
<b>23. ¿ESTÁN EQUIPADOS LOS VEHÍCULOS CON UN DISPOSITIVO DE GEOLOCALIZACIÓN?</b> .....	20



<b>24. ¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE DISPUTA RELACIONADA CON MI ALQUILER?</b>	
.....	20
<b>Ley aplicable</b> .....	20
<b>Servicio de atención al cliente</b> .....	20
<b>Notificaciones</b> .....	20
<b>Conciliación ante el ECRCS</b> .....	21
<b>Jurisdicción respecto a alquileres realizados por profesionales.</b> .....	21
<b>Documentos contractuales</b> .....	21
<b>25. ¿EXISTE UN CÓDIGO DE CONDUCTA APLICABLE AL SECTOR DEL ALQUILER DE VEHÍCULOS?</b> .....	21
<b>26. ¿QUIÉN ES EL PROPIETARIO DE LOS VEHÍCULOS?</b> .....	21
<b>27. ¿CÓMO GESTIONA EUROPCAR LOS OBJETOS PERDIDOS?</b> .....	21
<b>CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA</b> .....	23
<b>¿Qué se incluye en el servicio de Asistencia en Carretera 24H?</b> .....	23
<i>No obstante, el arrendatario puede ampliar la cobertura de nuestro servicio de asistencia en carretera y evitar el pago del cargo referido en el apartado anterior contratando nuestro producto de protección Assistance Plus (RSA).</i> .....	24



## PREÁMBULO

Gracias por alquilar con Europcar.

Si Usted ha contratado el producto MyEuropcar le serán de aplicación los Términos y Condiciones particulares de MyEuropcar que se encuentran publicados en la web [www.europcar.es](http://www.europcar.es), y de forma subsidiaria los presentes Términos y Condiciones generales de Alquiler ("T&C").

De conformidad con los presentes "T&C", Europcar IB, S.A.U. con domicilio social en Avda. del Partenón 16-18, 28042 Madrid y CIF A-28364412 ("Europcar") asumirá las siguientes obligaciones:

- alquilarle un Vehículo (turismo o furgoneta) (a la persona designada en el Contrato de Alquiler, según se define más abajo, y que lo firma) durante el periodo (no superior a 90 días) que se especifique en el Contrato de Alquiler (el "Periodo de Alquiler") más los accesorios que Usted desee alquilar, que se indicarán igualmente en el Contrato de Alquiler.
- proporcionarle determinados servicios de movilidad en todos nuestros alquileres y ofrecerle otros servicios disponibles a un coste adicional.

La relación contractual entre Usted y Europcar viene regida por los siguientes documentos:

- El Contrato de Alquiler y sus condiciones específicas, (el documento que ha firmado en el momento de la recogida del Vehículo -check-out- o el primer día del alquiler);
- El correo electrónico de confirmación de reserva (a través del que se le ha comunicado su reserva previa, si la ha realizado);
- Las Condiciones Generales de Seguros y Protecciones de Europcar;
- La Guía de Tarifas recomendadas relativa a los costes y cargos adicionales;
- Los presentes T&C aplicables a todos los documentos anteriormente mencionados.

En caso de contradicción entre los documentos anteriormente enumerados, los términos del Contrato de Alquiler prevalecerán sobre el resto.

## 1. ¿A QUIÉN SON APLICABLES LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ALQUILER?

Los T&C le serán aplicables (i) a la persona que suscriba el Contrato de Alquiler, (ii) a quien preste como garantía de pago del alquiler del Vehículo la correspondiente tarjeta bancaria, sea o no titular del Contrato de Alquiler y (iii) cualquier conductor autorizado.

El titular de la tarjeta bancaria prestada como garantía o pago del alquiler, asumirá todos los costes asociados al Contrato de Alquiler (con independencia de que no figure como titular del alquiler o como conductor autorizado).

En el caso de que la reserva hubiera sido realizada, prepagada y/o pagada por un tercero, distinto del arrendatario (entendiendo como tal a la persona que suscribe el Contrato de Alquiler), y dicho tercero rechazara posteriormente el cargo realizado por Europcar, Europcar podrá exigir directamente al arrendatario (y solidariamente a los conductores autorizados que figuren en el Contrato de Alquiler), el pago de dicha cantidad.

Todas las personas identificadas en el contrato de alquiler responderán solidariamente del pago de cualquier cantidad debida derivada del contrato.

## 2. ¿QUIÉN PUEDE ALQUILAR Y QUIÉN PUEDE CONDUCIR?

### • ¿Quién puede alquilar?

Cualquier persona física:

- que sea legalmente capaz de suscribir un contrato con Europcar y que esté preparado para aceptar la responsabilidad del Vehículo durante el Periodo de Alquiler; y
- que posea los medios de pago aceptados por la compañía local de Europcar correspondiente (véase la siguiente tabla) para pagar el alquiler del Vehículo y los costes asociados;



Método de Pago Aceptado	España
Cash	√
Tarjeta de Crédito*. Para los modelos LVAD, FFAD, FFAR, LDGD, UXAN, UXAR, WFGV, RDAR, RVAM, RVAR, GXAR, UFAR, UDAR, GFAR pertenecientes a la categoría de vehículos Selection-Luxury, <u>serán exigibles dos tarjetas de crédito.</u>	√
<u>Tarjeta de débito, tanto VISA como MASTERCARD.</u>	
Medios de pago Europcar	√
Bonos de Alquiler	√

- y quien proporcione documentos de identificación válidos y vigentes tal y como se indica en la siguiente tabla.

Documentos requeridos	ESPAÑA
Pasaporte o Documento de Identidad expedidos por países pertenecientes a la Unión Europea	√
Pasaporte (para nacionales de países no integrados en la Unión Europea)	√
Permiso de conducir válido en España, en todo caso*	√

\*Tenga en cuenta que, en el supuesto en el que usted deba presentar un Permiso de Conducir Internacional también debe presentar, junto con éste, su permiso de conducir nacional para que sea válido.

Asimismo, para el caso en el que usted sea ciudadano estadounidense o canadiense, tenga en cuenta que necesitará un permiso de conducir internacional válido expedido conforme a los modelos de los Anexos 10 de la Convención Internacional de Ginebra, anexo E de la Convención Internacional de París, o del anexo 7 de la Convención Internacional de Viena, para poder alquilar con nosotros.

La validez de los distintos permisos enumerados anteriormente está condicionada a que se hallen dentro del período de vigencia.

#### ¿Quién puede conducir? (el "Conductor")

Conductor autorizado del Vehículo arrendado será cualquier persona física que cumpla con los siguientes requisitos:

- se mencione expresamente e identifique plenamente en el Contrato de Alquiler (también puede ser el arrendatario)
- proporcione un permiso de conducción válido conforme a lo establecido en la legislación aplicable, y un documento de identificación válido (Documento de Identidad o Pasaporte);
- posea un permiso de conducción válido conforme a lo establecido en la legislación aplicable, con una antigüedad mínima de un año y sea mayor de 21 o 25 años en función de la categoría del Vehículo en los términos que a continuación se indican:

Categoría De Vehículo	España
Mini	21
Economy	21
Compact	21
Intermediate	21



Standard	21
Truck	21
Premium	25
Luxury	25
7 y 9 Pax.	25

### ¿Quién no puede conducir?

No están autorizadas a conducir el Vehículo aquellas personas que no estén expresamente mencionadas / identificadas en el Contrato de Alquiler así como aquellas personas que no proporcionen documentos de identificación válidos tal y como se indica en la presente sección.

Si permite que una persona no autorizada conduzca el Vehículo, ello se considerará un incumplimiento de los T&C y Usted será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de este hecho, incluida la posibilidad de responder ante Europcar por los daños causados por Usted y/o por dicha persona no autorizada. En tales circunstancias, es posible que ni Usted ni el conductor no autorizado estén cubiertos por productos de protección o de seguros ofrecidos a través de Europcar.

En este caso, el conductor no autorizado no estará cubierto por ningún seguro o productos de protección ofrecidos por Europcar a excepción del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil del Automóvil que será aplicable en todo caso.

### 3. ¿DÓNDE PUEDO CONDUCIR EL VEHÍCULO?

La utilización del Vehículo-Turismo sólo está permitida en España peninsular.

Ud. Podrá conducir los Vehículos-Turismo fuera del territorio peninsular español y en los países descritos a continuación, siempre y cuando haya contratado el servicio EMS cuyo importe aparece establecido en la Guía de Tarifas recomendadas. Los países autorizados a los que Ud. puede acceder, siempre y cuando haya contratado el servicio EMS, son los siguientes (en adelante, "Países Autorizados"): Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Chequia, Dinamarca, Eslovenia, España, Finlandia, Francia (Continental), territorio de Gibraltar, Isla de Gran Bretaña, Italia (Continental), Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal (Continental), San Marino, Suecia, Suiza, Vaticano. El servicio EMS también le autoriza a poder trasladar y conducir el vehículo entre (i) el territorio de España peninsular y las Islas Baleares (excepto la isla de Formentera) y viceversa, (ii) entre las islas Baleares (excepto a la isla de Formentera), y (iii) también entre las Islas Canarias. No obstante, el servicio EMS no cubre el cargo adicional en caso de que usted devuelva el vehículo en una oficina Europcar diferente a la de recogida.

El servicio EMS le permite mejorar, en todos los Países Autorizados, la cobertura del servicio de asistencia en carretera incluido en el precio de su alquiler, protegiéndolo frente al pago del Cargo expediente asistencia en carretera establecido en la Guía de Tarifas Recomendadas, en circunstancias no cubiertas por el citado servicio de asistencia.

En caso de incumplimiento de lo establecido en los párrafos anteriores EUROPCAR le aplicará una penalización. Si Ud. circula por Países Autorizados sin haber contratado el servicio EMS se le cobrará el cargo "Cross Border Penalty Authorised Countries". En caso de circular por países distintos a los Países Autorizados, se le aplicará el cargo "Cross Border Penalty Non Authorised Countries". Ambos cargos se encuentran recogidos en la Guía de Tarifas Recomendadas en el [siguiente enlace](#).

Tenga presente que debe respetar las normas de tráfico del país en el que conduzca el Vehículo arrendado.

### 4. ¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO PUEDE ALQUILAR Y CON QUÉ FIN?

Puede alquilar un turismo, una furgoneta o una motocicleta y debe conducir el Vehículo de acuerdo con su uso ordinario de la forma siguiente:

- los turismos y motocicletas están destinados al transporte de un número variable de personas (dependiendo de la capacidad autorizada del Vehículo) con finalidades no profesionales o comerciales, y
- las furgonetas pueden utilizarse para el transporte de personas en función de la capacidad autorizada del vehículo, así como de mercancías hasta el límite de peso que figura en el Permiso de Circulación y/o Ficha Técnica del Vehículo.

Se le informa que Europcar no cubre los objetos transportados en el vehículo y no asume responsabilidad alguna respecto aquellas propiedades u objetos que Usted pueda dejar olvidados en el Vehículo. Asimismo, Europcar no se responsabiliza de



ninguna pérdida de oportunidad o daño consecuencial que pueda intervenir en el marco de ejecución del presente alquiler.

#### **5. ¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES RESPECTO AL VEHÍCULO?**

Al alquilar un Vehículo de Europcar, Usted y/o cualquier Conductor autorizado deben cumplir las siguientes obligaciones:

- Debe devolvernos el Vehículo y sus llaves, accesorios y documentación en la estación de Europcar mencionada en el Contrato de Alquiler, en la fecha y hora de vencimiento especificados en dicho Contrato (existe un período de cortesía de 29 minutos). En caso de que no devuelva el Vehículo en los términos indicados anteriormente, Europcar podrá tomar todas las medidas necesarias descritas en las presentes T&C y en particular en la sección 12 (¿Qué procedimiento se aplicará cuando se devuelva el Vehículo?
- Ni Usted ni ningún Conductor autorizado pueden conducir el Vehículo fuera del Territorio. Si Usted y/o el Conductor conducen el Vehículo fuera del Territorio, Usted y/o el Conductor deben obtener un consentimiento



previo por escrito de Europcar. Además, deberá asegurarse a la recogida del Vehículo, de que éste tenga el equipo correcto para cumplir el reglamento de circulación local del país en el que Usted y/o el Conductor vayan a conducir.

- Usted y/o el Conductor deben conducir el Vehículo con sensatez y de acuerdo con todas las leyes y reglamentos de tráfico aplicables, debiendo asegurarse de que Usted y/o el Conductor estén familiarizados con todos los reglamentos locales de conducción correspondientes.
- En caso de utilización del vehículo para el transporte de personas de estatura igual o inferior a 135 centímetros, Usted deberá comunicarlo a Europcar para que éste último le entregue, sin anclar al vehículo, el correspondiente dispositivo de retención obligatorio homologado de acuerdo con el peso y la talla del niño o persona que deba utilizarlo, junto con las instrucciones detalladas por el fabricante del mismo para la colocación correcta de la silla y el niño o persona que deba utilizarlo. Europcar en ningún caso estará obligado a realizar la instalación y/o colocación del citado dispositivo de retención obligatorio en el vehículo limitándose a cumplir con la citada obligación de entrega del mismo previa comunicación de Usted.

En cualquier caso Europcar quedará libre de toda posible responsabilidad derivada de daños personales o materiales que se produzcan como consecuencia del incumplimiento por parte de Usted de de la mencionada obligación de comunicación, así como de la no utilización del dispositivo de retención obligatorio o de su instalación o uso incorrecto y de cualquier posible defecto de fabricación del mencionado dispositivo de retención obligatorio.

- Debe asegurarse de que todo el equipaje o mercancías transportadas en el Vehículo estén seguras de modo que no puedan causar daños al Vehículo u ocasionar riesgos a los pasajeros.
- Usted y/o el Conductor deben custodiar el Vehículo con el mayor cuidado, con la diligencia propia de un buen padre de familia y en todo caso asegurarse de que esté cerrado y protegido por los dispositivos antirrobo al estacionarlo o dejarlo sin vigilancia.
- Tanto Usted como cualquier Conductor autorizado se compromete a no conducir nunca el Vehículo ni a dejar que el mismo sea utilizado bajo los efectos del alcohol, drogas alucinógenas, narcóticos, barbitúricos, otras sustancias ilegales o de cualquier otra sustancia (sea legal o ilegal) que puedan interferir en su propia capacidad de conducción o en la del Conductor.
- Usted y/o el Conductor deberán repostar el vehículo con el tipo de combustible adecuado. Si se repostara un combustible inadecuado y salvo que demuestre que el error es imputable a un tercero, Usted será responsable de los gastos ocasionados por el traslado del Vehículo y/o por la reparación de los Daños causados al mismo calculados conforme a las reglas descritas en la sección posterior denominada *Daños al Vehículo*.
- Ni Usted ni el Conductor podrán utilizar el vehículo ni permitir que el vehículo se utilice para:
  - realquilar, hipotecar, empeñar, vender o de otro modo ofrecer como garantía tanto el Vehículo o cualquier parte del mismo, como el Contrato de Alquiler, las llaves, la documentación, el equipo, las herramientas y/o cualquiera de sus accesorios,
  - llevar pasajeros con ánimo de lucro salvo que esté autorizado expresamente por Europcar.
  - llevar un número de personas superior al establecido en el Permiso de Circulación y/o la Ficha de Inspección Técnica del Vehículo.
  - Llevar mercancías inflamables y/o peligrosas, tóxicas, nocivas y/o productos radioactivos, o que infrinjan las disposiciones legales actuales, (siempre que dicha exclusión no le impida satisfacer las necesidades derivadas del día a día que no infrinjan la normativa aplicable y cuyo transporte corresponda a un uso normal y ordinario del Vehículo)
  - El transporte de mercancías con un peso, cantidad y/o volumen superior al autorizado en el Permiso de Circulación del Vehículo y/o en la Hoja de Inspección Técnica,
  - carreras, circulación fuera de pista, pruebas de fiabilidad o de resistencia de materiales, pruebas de velocidad o participación en rallies, competiciones o pruebas, independientemente del lugar, oficiales o no,
  - transportar animales vivos (con excepción de mascotas y/o animales domésticos, sujeto a la autorización expresa de Europcar),
  - dar lecciones de conducción.
  - empujar o remolcar otro vehículo o remolque (excepto cuando el Vehículo que alquila ya esté provisto de un gancho para remolques, con una carga máxima de 1.000 kg),
  - conducir en pistas de grava o vías no adecuadas para vehículos a motor o cuya superficie o estado implique riesgos para los neumáticos o para los bajos del Vehículo, o para el Vehículo mismo, como playas, vías inadecuadas, pistas forestales, montañas, etc., que no estén autorizadas, y carreteras no asfaltadas, salvo autorización expresa y por escrito de Europcar.
  - cometer delitos de forma intencionada.
  - su transporte a bordo de cualquier tipo de embarcación, tren (salvo en Eurotúnel), camión o avión a menos que Europcar haya dado autorización expresa para ello,
  - Dentro de puertos, aeropuertos, y/o aeródromos y/o instalaciones análogas o similares de un carácter no accesible al tráfico público, o en una refinería y en instalaciones o locales de una compañía de petróleo, sin la autorización expresa por escrito de Europcar. Si Europcar le da su consentimiento conforme a lo anterior, Europcar le informará de la cobertura de seguro de responsabilidad frente a terceros que pueda ser aplicable en este caso y que variará dependiendo de las circunstancias.
- Durante el alquiler Usted y/o el Conductor deben tomar todas las medidas de protección necesarias para mantener el Vehículo en las mismas condiciones que tuviera en el momento de su recogida. En particular, Usted y/o el



Conductor llevar a cabo inspecciones obligatorias del estado del Vehículo tales como el nivel del aceite y del agua, presión de los neumáticos.

Podrá ser considerado responsable frente a Europcar de cualquier consecuencia perjudicial que resulte del incumplimiento de las obligaciones anteriormente mencionadas. Tenga en cuenta que el incumplimiento de dichas obligaciones puede limitar su derecho a la indemnización de daños que Usted pudiera reclamar. En este caso, Europcar se reserva el derecho a exigir la devolución inmediata del Vehículo.

- Usted y/o el Conductor se obligan a no eliminar, alterar, manipular, modificar o de alguna otra forma ocultar o cubrir, total o parcialmente, los adhesivos presentes en el vehículo alquilado, teniendo en caso contrario Europcar derecho a reclamarle todos los daños y perjuicios ocasionados a Europcar como consecuencia de dicho incumplimiento, así como todas las multas, peajes, penalizaciones o sanciones que recaigan sobre el Vehículo arrendado o sobre Europcar, como resultado de dicha eliminación, alteración, manipulación modificación, ocultación o encubrimiento de los adhesivos.
- No está permitido fumar en el interior de ninguno de nuestros vehículos y /o furgonetas. El incumplimiento de esta prohibición llevará aparejado un cargo cuyo importe está especificado en nuestra Guía de Tarifas.

## 6. ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS DE MOVILIDAD INCLUIDOS SI ÚNICAMENTE ALQUILO UN VEHÍCULO?

La tarifa de alquiler básica incluye los siguientes servicios de movilidad:

Servicios de movilidad incluidos	ESPAÑA
Asistencia en carretera	√
Derecho a devolver el Vehículo en la misma población	√
Limpieza del vehículo	√
Seguro Obligatorio del Automóvil de Responsabilidad Civil frente a terceros	√
Kilometraje limitado	/
Kilometraje ilimitado	/

[– [√] Incluidos – [/] Dependiendo de la tarifa / producto aplicable

## 7. ¿QUÉ OTROS SERVICIOS DE MOVILIDAD NO ESTÁN INCLUIDOS EN MI ALQUILER?

Dependiendo de su país de alquiler, Europcar le propone varios servicios adicionales, como son:

Lista de productos / servicios	ESPAÑA
Asiento para niños	√
Conductor Adicional	√
One Way	√





Extensión del período de Alquiler	√
Recogida y devolución fuera de horario de oficina	√
Recogida en aeropuerto y/o estaciones de tren	√
NAV SAT	√
Servicio de Repostaje	√
*Collision Damage Protection (CDW), Super Damage Protection (SCDW), Full Damage Protection (SPCDW)	√
*Theft Protection (THW), Super Theft Protection (STHW), Full Theft Protection (SPTHW)	√
*Glass, and Tyres Protection (WWI)	√
* ProtecciónAssistance Plus (RSA)	√
Fine Appeal Waiver (FAW)	√
*Personal Accident Protection (PAI), Super Personal Accident Protection (SPAI)	√

[√] Disponible

#### 7 bis SERVICIOS Y \*PROTECCIONES CONTRA DAÑOS POR COLISIÓN Y ROBO; PROTECCIÓN DE DEFENSA JURÍDICA FRENTE A INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS DE TRÁFICO

(consulte en las Condiciones Generales de Seguros y Protecciones de Europcar, adjuntas a su correo electrónico de confirmación de reserva, o disponible en las oficinas de Europcar y en el apartado de Términos y Condiciones de nuestra página web [www.europcar.es](http://www.europcar.es), las condiciones, exclusiones y demás especificaciones de las siguientes protecciones ofrecidas a través de Europcar)

- **CDW** (Collision Damage Protection): El CDW es un servicio opcional prestado directamente por Europcar que exime al arrendatario (salvo el importe de la franquicia), mediante su contratación, de la responsabilidad económica únicamente por los daños causados al Vehículo con motivo de una colisión con otros vehículos u objetos fijos o móviles, excluyendo los causados por actos de vandalismo salvo que estos últimos se produzcan durante la utilización del Vehículo.
- **SCDW** (Super Damage Protection) y **SPCDW** (Full Damage Protection): Exención parcial o total del pago de la franquicia a cargo del arrendatario no cubierta por el CDW. El SCDW y el SPCDW son servicios opcionales prestados directamente por Europcar y son ofertados específicamente por éste, únicamente para determinados grupos de clientes y/o vehículos, que mediante su contratación eximen parcialmente (SCDW) o totalmente (SPCDW) al arrendatario del pago de la cantidad mínima a su cargo (franquicia) no cubierta por el CDW.

Si el CDW no es contratado por Usted y/o si resulta de aplicación alguna de las exclusiones de cobertura del CDW recogidas en las Condiciones Generales de Seguros y Protecciones de Europcar, el SCDW y el SPCDW no serán aplicables. El importe de la franquicia está establecido en la Tarifa General Vigente, o en la tarifa contratada, y puede aparecer en el Contrato de Alquiler con independencia de que se haya contratado el SCDW o el SPCDW.



- **THW** (Theft Protection): exención (salvo el importe de la franquicia) de responsabilidad en caso de robo total o parcial del vehículo, y daños causados al mismo por actos de vandalismo durante su estacionamiento cuando no sea utilizado por Usted.

El THW es un servicio opcional prestado directamente por Europcar que exime al arrendatario (salvo el importe de la correspondiente franquicia), mediante su contratación, de la responsabilidad económica únicamente por el robo total o parcial del Vehículo y los daños causados al mismo por estos motivos y/o por actos de vandalismo durante su estacionamiento cuando no sea utilizado por Usted.

En ningún caso quedarán cubiertos por el THW, el robo total o parcial y los daños causados en cristales, ópticas, espejos retrovisores, llantas y neumáticos del vehículo arrendado cuando se produzcan en circunstancias diferentes a las descritas en el párrafo anterior.

- **STHW** (Super Theft Protection) y **SPTHW** (Full Theft Protection)  
Exención parcial o total del pago de la franquicia a cargo del arrendatario no cubierta por el THW.

El STHW y el SPTHW son servicios opcionales prestados directamente por Europcar y son ofertados específicamente por éste, únicamente para determinados grupos de clientes y/o vehículos, que mediante su contratación eximen parcialmente (STHW) o totalmente (SPTHW) al arrendatario del pago de la cantidad mínima a su cargo (franquicia) no cubierta por el THW.

Si el THW no es contratado y/o si resulta de aplicación alguna de las exclusiones de cobertura del THW recogidas en las citadas Condiciones Generales de Seguros y Protecciones de Europcar, el STHW y el SPTHW no serán aplicables.

El importe de la franquicia está establecido en la Tarifa General Vigente o en la tarifa contratada, y puede aparecer en el contrato de alquiler con independencia de que se haya contratado el STHW o el SPTHW.

- **WWI** (Glass and Tyres Protection):

El WWI es un servicio opcional prestado directamente por Europcar y es ofertado específicamente por este, únicamente para determinados grupos de clientes y/o vehículos que mediante su contratación ofrece las siguientes protecciones:

Exención del pago de los daños y/o pérdidas causados única y exclusivamente en cristales, ópticas y espejos retrovisores del Vehículo arrendado como consecuencia de chinazos o daños ocasionados por piedras.

Exención del pago de los daños y/o pérdidas causados en llantas y neumáticos del vehículo arrendado, incluyendo el de repuesto, cuando se hayan producido como consecuencia de pinchazos o por golpes contra bordillos con ocasión de maniobras de aparcamiento.

En el caso de que el WWI sea contratado como producto individual o formando parte del paquete Protección Premium mencionado en el siguiente apartado Combinación de Protecciones, no será de aplicación franquicia alguna para los daños causados en los citados elementos y circunstancias.

En el caso de que el WWI sea contratado formando parte del paquete Protección Medium mencionado en el siguiente apartado, Combinación de Protecciones, los daños descritos en el presente apartado estarán sujetos a la aplicación de la franquicia parcial establecida en la Tarifa General Vigente o en la tarifa contratada.

En cualquier caso el importe de la citada franquicia, puede aparecer en el contrato de alquiler con independencia de la modalidad (producto individual o formando parte de uno de los referidos paquetes) bajo la que el WWI haya sido contratado.

- **RSA (Assistance Plus):** Este producto le permite mejorar la cobertura del servicio de asistencia en carretera incluido en el precio de su alquiler, protegiéndole frente al pago del cargo establecido en la Guía de Tarifas Recomendadas, en circunstancias no cubiertas por el citado servicio de asistencia. Además, la contratación de este producto le autoriza a poder transportar el vehículo para su utilización entre el territorio peninsular de España y las Islas Baleares (excepto a Formentera) y viceversa, entre las islas Baleares (excepto a Formentera) y entre las Islas Canarias ni se hubiera dejado constancia de esta circunstancia en el momento previo de la reserva. Este producto no cubre sin embargo el cargo adicional en caso de que usted devuelva el vehículo a Europcar en una oficina diferente a la de recogida.

○

- **PAI:** el PAI le ofrece protección personal en caso de accidentes mediante la póliza de seguro número XFR00024381SP suscrita con la entidad AXA XL. que garantiza tanto para el conductor como para los Pasajeros del Vehículo, mediante su contratación, una indemnización en caso de muerte y/o invalidez permanente, y ofrece reembolso



limitado de los gastos médicos originados en caso de colisión o accidente de circulación durante la utilización del vehículo arrendado.

- **SPAI:** el SPAI le ofrece protección alternativa y superior a la ofrecida a través del PAI, mediante la póliza de seguro número XFR00024393SP suscrita con la entidad AXA XL, que garantiza tanto para el conductor como para los ocupantes del vehículo mediante su contratación, una indemnización en caso de muerte y/o invalidez permanente, y ofrece reembolso limitado de los gastos médicos originados en caso de colisión o accidente de circulación durante la utilización del vehículo arrendado.
- **FAW** (Fine Appeal Waiver): El FAW es un servicio opcional que consiste en la Defensa Jurídica frente a Infracciones Administrativas de Tráfico.

Las coberturas del PAI, SPAI, y del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil por daños causados frente a terceros, quedan garantizadas por el asegurador con el que el Arrendador o el propietario del Vehículo, tenga concertada la póliza de seguro aplicable en cada caso; y quedan sujetas al clausulado general y particular de dicha póliza (cuya copia puede consultarse en todas las oficinas de Europcar) y a la Ley.

## 8. COMBINACIÓN DE PROTECCIONES

Algunas de las protecciones mencionadas en la sección anterior pueden ser ofrecidas por Europcar de forma combinada y específicamente para determinados grupos de clientes y/o vehículos bajo alguna de las siguientes modalidades:

Protección *Medium*: bajo esta modalidad se incluirán las siguientes protecciones: SCDW, STHW, WWI y PAI.

Protección *Premium*: bajo esta modalidad se incluirán las siguientes protecciones: SPCDW, SPTHW, WWI, y SPAI.

Protección *Plus*: bajo esta modalidad se incluirán las siguientes protecciones: SPCDW y WWI.

Protección *Total Premium*: bajo esta modalidad se incluirán las siguientes protecciones: SPCDW, SPTHW, WWI,

SPAI, FAW y RSA

En todo caso, la contratación de cualquiera de las referidas combinaciones requerirá la previa contratación conjunta del CDW y THW.

## 9. ¿QUÉ SE INCLUYE EN EL PRECIO QUE PAGO?

La información que proporcione a Europcar en el momento de la reserva (como la duración del alquiler o su edad, o la edad de un Conductor adicional) afectará al precio del alquiler. Cualquier cambio en dicha información podría por tanto implicar un cambio de dicho precio. El precio de su alquiler será el vigente en el momento de realizar su reserva o en el momento en que haga cambios en la misma.

El precio que paga incluye los siguientes conceptos:

- La tarifa de alquiler diaria del Vehículo para el número de días naturales acordado (incluira los servicios de movilidad estándar anteriormente citados)
- Cualquier otro servicio de movilidad que decida contratar asumiendo el importe correspondiente.
- IVA
- La contribución medioambiental
- Otros importes adicionales derivados de sus circunstancias personales (por ejemplo la edad si se trata un conductor joven...).

Al contratar con Europcar, Usted permite expresamente a Europcar cobrar contra el medio de pago aportado por Usted cualquier cantidad no pagada derivada de su contrato de alquiler. En este sentido, su consentimiento expreso será prestado en la oficina de Europcar al entregar a nuestro agente su medio de pago con carácter previo a la recogida del Vehículo



## 10. ¿QUÉ OTROS CARGOS / COSTES PUEDEN SER APLICABLES AL CONTRATO DE ALQUILER?

- **El Depósito.** Además del precio del alquiler que Usted hubiera abonado por adelantado durante el proceso de reserva, o que pague al recoger el vehículo, Europcar le pedirá que preste una garantía para cargos adicionales que puedan darse durante el uso del Vehículo durante el Periodo de Alquiler. Esta garantía consiste en un depósito que tiene forma de preautorización bancaria. Si Usted hubiera reservado su Vehículo a distancia, por medios electrónicos o telemáticos (vía online, aplicación de móvil o telefónicamente) el importe del depósito figurará en email de confirmación que Usted habrá recibido a continuación de su reserva. En todo caso, le recordaremos el importe del depósito en la oficina de Europcar. Si necesita información adicional con respecto al depósito, consulte el apartado de los presentes T&C (artículo 20 *¿Debo abonar un depósito antes de recoger el vehículo?*) o contacte con Europcar llamando al número siguiente: **902 10 50 30**.
- Europcar también podrá cobrarle diversos servicios que Europcar debe prestar directamente o a través de terceros, con relación a incidentes que puedan haberse producido durante el Periodo de Alquiler y/o con relación al uso del Vehículo. Los precios (IVA incluido) de estos cargos y costes se especifican en el documento Guía de Tarifas Recomendadas que se le enviará adjunto a su correo electrónico de confirmación de reserva (si dicha reserva realizó online) y que estará a su disposición en cualquier oficina de Europcar y en todo caso en el apartado de Términos y condiciones de nuestra página web [www.europcar.es](http://www.europcar.es). Estos cargos o costes incluyen, sin limitación:
  - Cargos administrativos por la tramitación de multas o peajes. Tenga en cuenta que estos costes administrativos se pagan además de la multa o arancel a las que están asociadas, siendo Usted plenamente responsable del pago de dichas multas o peajes.
  - Cargo de limpieza por un Vehículo devuelto en un estado inaceptable de limpieza (más allá del derivado de su uso ordinario). Este cargo variará en función del nivel de limpieza requerido por el vehículo devuelto y cuyo importe aparece reflejado en la Guía de Tarifas
  - Cargos por pérdida o sustracción de las llaves y/o cualquier otro elemento faltante del Vehículo.
  - “Daños” o pérdidas causados al vehículo durante el alquiler no cubiertos por las protecciones que hubiera podido contratar.
  - Cargo administrativo por la gestión de los citados Daños.
  - El combustible utilizado durante el Periodo de Alquiler.
  - Kilómetros que excedan del kilometraje incluido en la tarifa del alquiler (en caso de que aplique).
  - Cargos asociados a aquellos alquileres realizados en oficinas ubicadas en aeropuertos o estaciones de tren.
  - Cargos y costes adicionales derivados de otros hechos que pueden tener lugar durante su alquiler.

## 11. ¿A QUÉ DEBO PRESTAR ATENCIÓN AL RECOGER EL VEHÍCULO?

Al recoger el Vehículo de Europcar le pediremos que firme, entre otras, una sección del Contrato de Alquiler que describirá el estado del Vehículo en ese momento concreto.

En el caso de que detectase algún daño o desperfecto visible en el Vehículo, que no estuviera descrito en el Contrato de Alquiler, deberá asegurarse de que se añadan dichos daños o desperfectos y de que Usted y el agente de Europcar firmen dicha modificación del Contrato antes de retirar el Vehículo de la oficina de Europcar. Si no solicita dicha modificación en los términos indicados, Europcar estará legitimada para asumir que ha aceptado el Vehículo en el estado descrito en el Contrato de Alquiler, y a cobrarle todos aquellos daños detectados en el Vehículo, por Usted y por el agente de Europcar, en el momento de su devolución.

## 12. ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS SE APLICARÁN CUANDO DEVUELVA EL VEHÍCULO?

### a) Devolución del Vehículo durante las horas de apertura de la oficina de Europcar

Debe devolver el Vehículo en la oficina de Europcar indicada en el Contrato de Alquiler, y en la fecha y hora fijadas en dicho Contrato. Si lo desea, puede devolver el Vehículo en otra oficina de Europcar distinta a la de recogida del Vehículo, en caso de que suscriba el servicio que le faculta para ello y abone el correspondiente importe mencionado en el documento de Tarifas Recomendadas adjunto a su correo electrónico de confirmación en el caso de que haya efectuado la reserva a distancia. Este documento también puede consultarse en las oficinas y/o en la página web de Europcar.

El Periodo de Alquiler finalizará cuando devuelva el Vehículo en la oficina de Europcar y entregue las llaves y documentación del Vehículo a un agente de Europcar o un representante de éste. No efectuaremos ningún reembolso en el caso de que devuelva el Vehículo antes de la fecha y hora acordadas en el Contrato de Alquiler.

Al devolver el Vehículo a Europcar Usted debe proceder a su inspección junto con el agente de Europcar o su representante y a firmar un informe del estado del Vehículo en el momento de la devolución.

Europcar le proporcionará un documento firmado en el cual Europcar confirmará la devolución del Vehículo.



Europcar no se hace responsable de las propiedades y/o objetos que haya podido olvidar en el interior del Vehículo.

#### **b) Servicio de devolución “Fuera de Horas”**

Europcar recomienda devolver el Vehículo durante las horas de apertura de sus oficinas. Sin embargo, para cumplir con las necesidades específicas de algunos de nuestros clientes, Europcar ofrece, en ciertas estaciones, un servicio adicional “fuera de horas”.

Si opta por utilizar este servicio “fuera de horas”, acepta que el informe de estado del Vehículo pueda ser elaborado por el agente de Europcar o su representante sin su presencia y tras la devolución de las llaves.

En las oficinas que ofrecen estos servicios de devolución “fuera de horas”, se ha adaptado el procedimiento descrito anteriormente (véase la cláusula 12)-a) para permitir que estas estaciones ofrezcan este servicio en las mejores condiciones posibles.

En particular, deberá declarar cualquier incidente y/o Daño que afecte a las condiciones del Vehículo en el documento que se le entregó en mano para esta finalidad cuando recogió el Vehículo. Deberá devolver este documento junto con el correspondiente parte de accidente en su caso, debidamente cumplimentado y las llaves en el “buzón para depositar las llaves” previsto a tal efecto

Tenga en cuenta que el Contrato de Alquiler no finaliza automáticamente cuando devuelva las llaves: el Vehículo permanecerá en la plaza de aparcamiento donde lo haya aparcado hasta la apertura de la estación Europcar que procederá a la inspección del Vehículo y cerrará su Contrato de Alquiler. Por lo tanto, Europcar le recuerda que deberá aparcar el Vehículo en el área proporcionada para tal efecto en su caso y siempre cumpliendo con la normativa aplicable, de tal forma que el Vehículo no suponga un peligro para otros ni obstaculice el tráfico. Asimismo deberá dejar la documentación del Vehículo en la guantera.

Dado que el Vehículo será inspeccionado posteriormente – durante las horas de apertura de la estación - Europcar le recomienda que realice fotografías del Vehículo con el fin de disponer de evidencias del estado de devolución del vehículo una vez que haya sido aparcado y antes de devolver las llaves.

Cuando se haya efectuado la inspección y en ausencia de daños, Europcar le enviará un documento firmado donde se declarará que el vehículo ha sido devuelto sin daños.

Europcar no se hace responsable de las propiedades y/o objetos que hayan podido quedar olvidados en el Vehículo.

#### **c) Retorno del Vehículo sin su presencia y durante las horas de apertura de la oficina de Europcar**

En el caso de que no pudiera y/o declinara inspeccionar el Vehículo junto con el agente de Europcar o de su representante, Europcar está autorizado a inspeccionar el Vehículo por sí mismo, sin su presencia, y a dejar constancia de su negativa a revisar el vehículo.

#### **d) Devolución del Vehículo con retraso**

En caso de que el Vehículo no fuera devuelto en la fecha indicada en el Contrato de Alquiler y una vez transcurrido un período de 24 horas sin haber tenido noticias suyas, Europcar podrá considerar que el Vehículo ha sido objeto de apropiación indebida, informando de ello a las autoridades locales competentes.

En tal caso Europcar tendrá derecho a reclamarle todos los daños y perjuicios ocasionados a Europcar, incluyendo en su caso el valor del Vehículo, así como todas las multas, peajes, penalizaciones o sanciones que recaigan sobre el Vehículo arrendado como resultado de los requerimientos efectuados por las administraciones públicas con el propósito de identificar al infractor de aquéllas o para aclarar otras circunstancias con relación a posibles infracciones o delitos.

Europcar también tendrá derecho a iniciar un procedimiento judicial con el fin de reclamar la devolución inmediata del Vehículo. En tal caso, las protecciones y otros servicios contractuales adicionales no tendrán ningún efecto.

### **13. DAÑOS AL VEHÍCULO**

En el caso de que se identifiquen diferencias entre el estado del vehículo descrito en el momento de la entrega inicial y el descrito en el momento de su devolución, se le podrá requerir el pago de las cantidades que se definen a continuación

- a) Daños identificados tras la devolución del Vehículo y en su presencia



Si se identificara algún daño durante la devolución del vehículo al realizar la inspección, en su presencia y en presencia del agente de Europcar o su representante, y en el caso de que el cliente reconociera los daños mediante la firma de la declaración de la devolución del vehículo, y mediante la entrega de un parte de accidente Europcar le entregará una evaluación de los costes de reparación que se le pueden imputar al cliente.

Los costes de reparación variarán en función del tipo de daño:

Se reputarán como daños menores los detallados en la lista de precios medios de reparación y recambios, elaborado por un gabinete pericial independiente, disponible en cualquier oficina de Europcar. Los Daños menores encontrados en el Vehículo en el momento de la devolución se le cobrarán de conformidad con dicha lista, disponible en cualquier oficina de Europcar y en nuestra página web en el siguiente enlace: [Baremo de Daños](#) junto con un cargo administrativo por la gestión del daño (*damage administration fee*) y el coste de inmovilización del Vehículo

Los daños no incluidos o valorados en la lista de precios medios anterior, le serán facturados de acuerdo con el presupuesto emitido por un taller o valoración realizada por perito externo independiente, contratado al efecto por Europcar.

Si rebate los Daños y su facturación rechazando firmar la declaración de devolución del Vehículo, Europcar aplicará el procedimiento descrito a continuación (véase el artículo 13)-b).

- b) Daños identificados en el caso de devolución Fuera de horas o sin su presencia.

Si se identificaran Daños, en su ausencia, durante la inspección del Vehículo por parte de un Agente de Europcar o de su representante, Europcar le enviará los siguientes documentos:

- Parte de Accidente (si existe) y Declaración de devolución del vehículo describiendo todos los Daños identificados
- Imagen de los Daños
- Estimación de los costes de reparación (incluyendo la correspondiente inmovilización del Vehículo) que variarán en función de la naturaleza del Daño (véase el artículo 13)-a) más arriba) y los costes administrativos por la gestión del Daño.

Podrá cuestionar los Daños identificados y su facturación antes de que transcurran 14 días desde el envío (por correo electrónico o correo postal ordinario) de los documentos.

En defecto de contestación por su parte o justificación de su oposición dentro del plazo de tiempo de 14 días anteriormente mencionado, Europcar se reserva el derecho de facturarle los costes de reparación identificados.

- c) Reglas comunes

Tenga en cuenta que en función de los Daños sufridos por el Vehículo y del tipo de protección que haya suscrito con Europcar (véase las *Condiciones Generales de Protecciones y Seguros de Europcar* adjuntas a su correo electrónico de confirmación de reserva o disponibles en todas las estaciones Europcar y/o en las páginas Web de Europcar) se le podrá facturar, o no, el valor íntegro de los daños producidos al Vehículo.

En cualquier caso, podrá rechazar los Daños y su facturación actuando según lo dispuesto en el artículo 24 posterior

#### 14. ¿QUÉ SE ESPERA DE MÍ EN LO REFERENTE AL MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO?

Durante su alquiler, y de acuerdo con el kilometraje que realice, Usted será responsable del mantenimiento ordinario resultante del uso normal del Vehículo, y por tanto deberá llevar a cabo las inspecciones habituales de comprobación del nivel de agua y aceite y de presión de los neumáticos. Debe tomar todas las medidas de protección necesarias para mantener el Vehículo en buenas condiciones de funcionamiento.

Asimismo, debe permanecer alerta frente a las señales de los indicadores luminosos de advertencia del tablero de instrumentos del Vehículo y tomar todas las medidas de protección del motor del Vehículo y de este en su conjunto que resulten necesarias.

Salvo autorización previa, expresa y por escrito de Europcar está prohibida cualquier modificación o intervención mecánica sobre el Vehículo, sus llaves, equipamiento, herramientas y accesorios. En caso de incumplimiento de lo anterior, Usted deberá correr con los gastos, debidamente justificados, de reacondicionamiento del Vehículo al estado en que se encontraba en el momento de su recogida y abonar una cantidad en concepto de indemnización por inmovilización del Vehículo que será calculada de acuerdo con el criterio establecido en la mencionada lista de precios medios de reparación y recambios.



Será responsable frente a Europcar de cualquier consecuencia perjudicial resultante de un incumplimiento de las obligaciones de mantenimiento anteriormente mencionadas.

### 15. ¿QUÉ DEBO HACER EN CASO DE ACCIDENTE, AVERÍA MECÁNICA O ROBO DEL VEHÍCULO?

En caso de avería mecánica o accidente que le impida continuar su viaje y/o le obligue a detener el Vehículo para no provocar una avería, tiene a su disposición un servicio de asistencia en carretera, incluido en el precio de su alquiler. Los términos de esta asistencia se fijan en el Apéndice 1 de los presentes T&C. Si desea hacer uso de tal servicio, deberá llamar al número de teléfono gratuito 900 181 735.

En caso de accidente deberá informarnos dentro de un plazo de 24 horas desde el momento en que tuvo lugar la Colisión o accidente de circulación correspondiente y, en cualquier caso, antes de la finalización de su período de alquiler. También deberá entregarnos un parte de accidente totalmente cumplimentado y cualquier otro documento que estime nos pueda ser de utilidad para complementar su declaración.

En caso de robo del Vehículo deberá informar sobre los hechos denunciados a la oficina de alquiler más cercana, entregando el original de la denuncia antes de 24 horas desde su formalización, salvo situaciones de fuerza mayor, y en todo caso antes de finalizar el período de arrendamiento pactado, junto con las llaves originales del Vehículo

### 16. ¿CUÁNDO RECIBIRÉ MI FACTURA Y PAGARÉ EL ALQUILER?

Recibirá una factura final una vez que se hayan cerrado todos los conceptos de su alquiler. Pagará o se le cargará el importe completo en uno o varios pagos, dependiendo de la situación.

- Si reserva un Vehículo on line:
  - Puede decidir pagar por adelantado su alquiler (online, a través de nuestro call center o en la estación de Europcar), que incluirá la tarifa diaria de alquiler del Vehículo y de los accesorios contratados durante el Periodo de Alquiler, y los servicios de movilidad adicionales. En este caso se le cobrará el importe correspondiente, y recibirá una factura o un justificante de dicho pago adelantado. Adicionalmente, el prepago se mencionará en la factura final y se deducirá del importe total a pagar.
  - Si decide no pagar por adelantado, el importe del depósito más la tarifa de alquiler del Vehículo así como de todos los accesorios, servicios adicionales, conductores adicionales o protecciones que decida contratar antes de llevarse el Vehículo aparecerán en el Contrato de Alquiler y se acordarán con Usted antes de que firme el documento. El importe final y global de su alquiler será cobrado y facturado al devolver el Vehículo a la finalización del Contrato de Alquiler. Cualquier cargo adicional se le cobrará al devolver el Vehículo (siempre que pueda calcularse en dicho momento). En el caso de que hubiera incurrido en costes adicionales como multas o peajes o causado daños al Vehículo, identificados sin su presencia, Europcar le efectuará el correspondiente cobro en una fecha posterior, junto con todos los cargos administrativos asociados, en el momento en que Europcar tenga conocimiento de los mismos y una vez finalizado el Periodo de Alquiler. En este caso, Usted dispondrá de un plazo de catorce (14) días a contar desde la fecha de envío (por email o correo ordinario) de la notificación de facturación para contestar y justificar que Usted no es el responsable de dichos importes. En caso de que no comunique objeción o justificación alguna dentro del período indicado les serán facturados los citados importes.
- La factura final con todos los cargos se le enviará vía e-mail. Si lo desea, puede elegir recibir la factura en papel.
- Siempre que Usted no tenga la consideración de Consumidor y Usuario con arreglo a lo dispuesto en la normativa aplicable (Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias) el impago de cualesquiera de las facturas emitidas por Europcar y vencidas según el plazo acordado, devengará un interés de demora conforme el estipulado en la Ley 3/2004 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.
- Usted acepta expresamente que el incumplimiento por su parte de cualquier obligación de pago derivado del Contrato de Alquiler facultará a Europcar a resolver de pleno derecho dicho contrato así como a reclamarle la devolución inmediata del Vehículo. En este caso Europcar podrá hacer de plazo vencido la obligación y requerirle el pago inmediato de la totalidad de la deuda que se halle pendiente independientemente de los términos de pago que hubieran sido acordados previamente.

### 17. ¿Y SI DESEO CANCELAR O MODIFICAR MI RESERVA?

#### a) Modificación

Puede modificar su reserva, de forma gratuita, siempre que lo comunique a Europcar **con una antelación de al menos 48 horas antes** de la fecha y hora de inicio del alquiler. Tenga en cuenta que la modificación de su reserva puede



implicar cambios en el precio de su alquiler, y que deberá utilizar el mismo canal de comunicación que utilizó en su momento, al reservar el Vehículo.

Alternativamente, puede llamar a nuestro teléfono de reservas: 911 50 50 00.

b) Cancelación y No Show

- Cancelación- Puede modificar su reserva, de forma gratuita, siempre que la haya comunicado a Europcar con una antelación de al menos 48 horas antes de la fecha y hora de inicio del alquiler.
- Cancelación Tardía- Si cancela su reserva notificando este hecho a Europcar con una antelación inferior a 48 horas, se le aplicará un cargo por importe de hasta 50 €. En caso de que la reserva haya sido pre-pagada, la cantidad a devolver se minorará en el importe del señalado cargo por cancelación tardía. En caso de que la reserva no haya sido pre-pagada se realizará un cargo en su tarjeta bancaria de hasta 50€. En caso de reserva no pre-pagada y en ausencia de ninguna información relativa al medio de pago, será responsable del pago correspondiente al cargo por cancelación tardía.
- No show- si no ha cancelado su reserva y no recoge el Vehículo en la oficina de alquiler en el horario previsto, le será aplicado en concepto de *No show fee* un cargo de hasta 95€ independientemente si su reserva ha sido prepagada o no. Si el precio de su alquiler es menor que el importe del citado No show fee, dicho cargo será igual al precio de su alquiler. En caso de reserva pre-pagada, la cantidad pre-pagada será devuelta descontando el importe de *No show fee*. En caso de reserva no pre-pagada y en ausencia de ninguna información relativa al medio de pago, será responsable del pago correspondiente al cargo por *No show fee*.

A los efectos de este apartado, la cancelación de la reserva o el caso de no presentarse a recoger el Vehículo causas de Fuerza Mayor significa que Usted no ha podido o se ha retrasado por motivo de guerra, cualquier otro tipo de altercado civil, accidente, huelgas, restricciones gubernamentales, estado de sitio así como cualquier otra causa o circunstancia que va más allá de su control (directo o indirecto).

## 18. ¿Y SI DESEO PRORROGAR MI CONTRATO DE ALQUILER?

En caso de que desee ampliar el Periodo de Alquiler que aparece en su Contrato de Alquiler, debe seguir los pasos siguientes:

- Llame al número de teléfono de la oficina de alquiler que encontrará impreso en su contrato de alquiler.
- Dirigirse a una oficina de Europcar.
- Llevar a cabo una comprobación del Vehículo junto con un agente de Europcar
- Pagar el alquiler y los cargos adicionales
- Firmar un nuevo Contrato de Alquiler o una anexo al contrato inicial.

En caso de que no proceda en los términos indicados y no devuelva el vehículo en la fecha y hora acordada, será aplicable lo dispuesto en la sección 12 anterior (¿Qué Procedimientos se aplicarán cuando devuelva el Vehículo?).

## 19. ¿CUÁL ES LA POLÍTICA DE COMBUSTIBLE?

Debe tener en cuenta que las reglas aplicables al repostaje dependen del país de alquiler y del tipo de servicio de alquiler que haya elegido. Compruebe cuidadosamente las reglas aplicables a cada alquiler que realice. Por favor, consulte con el personal de Europcar para detalles de todas las opciones disponibles cuando recoja el vehículo.

Todos los vehículos se proporcionan con el depósito de combustible lleno. Pueden darse 2 opciones disponibles:

### 1) OPCIÓN DE DEPÓSITO LLENO REEMBOLSABLE

- Ud., en la recogida del vehículo pagará el precio de un tanque lleno de combustible. Dicho precio dependerá de la categoría del vehículo.
- Si Ud., devuelve el vehículo con el depósito lleno (es posible que se requiera un justificante de repostaje), Europcar le reembolsará el precio del depósito de combustible pagado en la recogida

### 2) LLENO A LLENO

- Le proporcionaremos un Vehículo con un depósito de combustible lleno.
- Devolverá el Vehículo con el depósito lleno <sup>(1)</sup>.





- No paga nada a Europcar por el repostaje o por el combustible <sup>(2)</sup>.

<sup>(1)</sup> Al devolver el vehículo, para considerar el depósito lleno, se aplicarán distintas normas dependiendo del número de kilómetros recorridos durante el alquiler.

**Si conduce menos de 100 Km:** Se le pedirá como prueba del repostado del combustible un ticket válido de la gasolinera.

**Si conduce más de 100 Km:** Se usará el indicador visual del nivel de depósito como prueba del tanque lleno. El depósito se considera lleno si el indicador marca el nivel máximo (8/8).

Para considerar válido un ticket se tendrá en cuenta la **fecha del repostado, la ubicación de la gasolinera y la cantidad de combustible depositada**. Deberá llenar el depósito en una gasolinera situada a una distancia inferior a 25 kilómetros desde la oficina de Europcar en la que devuelva su vehículo. Por favor, pregunte al personal de la oficina de Europcar por información adicional de la validez del ticket.

<sup>(2)</sup> **Si el depósito no está lleno**, se le cobrará un cargo por el combustible siguiendo dos métodos de cálculo dependiendo de los kilómetros recorridos durante el periodo de alquiler. Por favor, tenga en cuenta que el precio por litro y el tipo de combustible se le comunicará por el personal de la oficina de Europcar en la que devuelva el vehículo.

**Si conduce menos de 100 km:** Se le cobrará un cargo basado en el consumo medio del vehículo por la distancia recorrida durante el periodo de alquiler. El consumo medio se expresa para 100 Km y depende del tipo de vehículo. Por favor, consulte con el personal de la oficina de Europcar para información adicional sobre el consumo medio del modelo de vehículo que alquile.

**Si conduce más de 100 Km:** Se le cobrará un cargo basado en el indicador visual del nivel de depósito. El cálculo se basa en el último octavo indicado por el nivel si éste se divide en ocho niveles o de acuerdo a la escala que se indique en el nivel del depósito. Si la aguja se encuentra entre 2 niveles, el último octavo será calculado en base al nivel más cercano. Si la aguja se encuentra precisamente en el medio de 2 niveles, el último octavo será calculado en base al nivel más alto (en Su favor). Por ejemplo, nunca se le cobrará un cargo en caso de que el vehículo se devuelva con la aguja en el 7,5 o superior. A continuación incluimos un ejemplo del cálculo del depósito lleno:

- Si la aguja está entre 7 y 8 al devolver el vehículo, se le cargará si está más cerca del 7.

Ej: Si el vehículo se devuelve en el 7,3 se le cobrará un cargo por un octavo.



- Si la aguja está por debajo de 7, se le cargará hasta llegar al último octavo.

Ej: Si el vehículo se devuelve en el 5,8, se le cargarán dos octavos



Con independencia del método de cálculo del repostado de combustible: Si faltan más de siete litros a la devolución del vehículo, se le cargará un cargo adicional de servicio del repostado de combustible (por favor, consulte la Guía de Tarifas Recomendadas). Si faltan menos de siete litros, no se le cobrará ningún cargo adicional de repostado de combustible.

## 20. ¿DEBO ABONAR UN DEPÓSITO ANTES DE RECOGER EL VEHÍCULO?

Cuando recoja el Vehículo, si la forma de pago elegida por Usted para el pago del Alquiler fuese la tarjeta bancaria, Europcar solicitará antes del comienzo del mismo, una autorización a la entidad emisora de la tarjeta bancaria por la cantidad que corresponda, en concepto de depósito. El depósito cubrirá los costes adicionales que puedan derivarse del alquiler.

Si Usted ha pagado el Alquiler por adelantado, el importe del depósito es de 800 Euros (o el equivalente en la moneda local).

Si Usted no ha pagado todavía el Alquiler cuando hace la reserva, el coste del alquiler también se le bloqueará en su tarjeta bancaria. En este caso, el importe bloqueado en su tarjeta bancaria será el del coste del Alquiler, más cualquier compra adicional que realice en el mostrador cuando recoja el vehículo, más los 800 Euros (o el equivalente en la moneda local).

En cualquier caso, el importe final se indica en el e-mail de confirmación que se le envía a Usted cuando hace la reserva y en el Contrato de Alquiler. Por favor, tenga en cuenta que el depósito se le devolverá al final de su Contrato de Alquiler si no hay ningún otro coste pendiente de pago.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que Usted contrate la protección *Medium*, *Premium* o *Proplus*, el importe del depósito será de 100 Euros (o el equivalente en la moneda local).



## 21. ¿PUEDO PAGAR MI ALQUILER CON UNA TARJETA DE CRÉDITO EXTRANJERA?

Si Usted es titular de una tarjeta de crédito Visa o MasterCard (con una divisa base distinta del Euro) puede beneficiarse de la opción de conversión de divisa a la moneda de la tarjeta con la que paga su alquiler. El agente de Europcar que le ofrezca esta posibilidad introducirá su respuesta en el sistema y el Contrato de Alquiler especificará la opción elegida. En tal caso, Europcar se ocupará de la conversión a la divisa de su tarjeta de crédito aplicando el tipo de cambio vigente determinado por Reuters con una comisión de cambio del 3,25 %. Si cambia de idea, puede comunicárnoslo en el momento de la devolución del Vehículo, y le facilitaremos su factura final en Euros. Si por cualquier motivo de carácter técnico Europcar no pudiera proporcionar este servicio o si Usted es titular de un crédito VISA o MasterCard que haya elegido pagar en Euros, la conversión a la divisa base de su tarjeta se llevará a cabo de acuerdo con las condiciones de su banco.

## 22. ¿CÓMO PROTEGE EUROPCAR MIS DATOS PERSONALES?

### ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

- **Denominación:** EUROPCAR IB. S.A.
- **Dirección:** Avda del Partenón, 16-18, Madrid
- **Datos de contacto:** Los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos son: [privacyinformation-spain@europcar.com](mailto:privacyinformation-spain@europcar.com)

### ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

Desde EUROPCAR podemos tratar sus datos personales con las siguientes finalidades:

- **Prestación del servicio de arrendamiento de vehículos y ejecución de contrato.** Dentro de esta finalidad quedan englobadas actuaciones tales como:
  - Su registro como miembro de EUROPCAR IB, creación de su cuenta y asignación de su ID de EUROPCAR IB. Este tratamiento es necesario para identificarle y elaborar y facilitar sus futuros contratos de alquiler / reservas con EUROPCAR IB.
  - Su reserva y su contrato de alquiler de vehículo, esto es, para confirmar y garantizar su reserva; para modificar o cancelar su reserva; intercambiar comunicaciones con usted en relación con su reserva/alquiler (porejemplo, para proporcionarle información sobre su reserva/alquiler, para enviarle un recordatorio antes de su check-in/check-out, para responder a sus preguntas o sugerencias); así como para proceder a la devolución de los artículos u objetos que pueda dejar olvidados en el vehículo y/o oficinas de alquiler, facturación y, en su caso, gestión de impagos; Atención al Cliente; Gestión de infracciones de tráfico; Servicios de atención en carretera y seguros de accidente;.
- **La mejora de los productos / servicios de EUROPCAR IB en base a las encuestas de cliente que haya completado.** Este tratamiento, está destinado a entender mejor las necesidades de los socios de EUROPCAR IB para mejorar su experiencia de los productos / servicios de EUROPCAR IB, se basa en el “interés legítimo” de EUROPCAR IB.
- **Cumplimiento obligaciones legales:** EUROPCAR podrá tratar sus datos de carácter personal para el cumplimiento de las obligaciones legales a que se encuentre sometido, como la identificación del conductor en caso de que haya cometido infracciones de tráfico, la prestación de servicios de atención en carretera y seguros de accidente o la cesión de sus datos a las autoridades competentes.
- **Fines publicitarios:** Si usted ha consentido, EUROPCAR IB. S.A., podrá enviarle información u ofertas comerciales, promociones, concursos y encuestas promocionales tanto propia como de empresas del Grupo EUROPCAR sitas en el EEE y en terceros Estados (Australia y Nueva Zelanda).
- **Gestión de seguros y asistencia en caso de accidente:** EUROPCAR podrá tratar posibles datos relativos a su salud, en aquellos supuestos en que resulte estrictamente necesario como consecuencia de su implicación en algún accidente de tráfico, pudiendo proceder a la cesión de los mismos a los servicios de atención en carretera y seguros de accidente. Lo anterior, es además consecuencia de la obligación legal por parte de EUROPCAR de poner a su disposición un seguro obligatorio de responsabilidad civil, con independencia de que usted pueda contratar coberturas adicionales que le sean ofertadas.
- **Datos personales de conductores adicionales,** declarando que se tratarán única y exclusivamente los datos personales de los mismos que hayan sido facilitados por usted, para las finalidades que se expondrán a continuación, y en los supuestos en que sea estrictamente necesario para las gestión del contrato y, en su caso, identificación ante autoridades competentes o seguros.
- **Reclamaciones y seguridad.** EUROPCAR podrá mantener sus datos de carácter personal en aquellos supuestos en los que haya incumplido las obligaciones contractuales, en particular, en lo que se refiere al estado de la devolución de los vehículos o que no se haya devuelto el mismo. En dicho caso, sus datos serán mantenidos a los efectos de realizar las pertinentes averiguaciones y, en su caso, adoptar medidas de legales oportunas. En este sentido, sus datos podrán ser tratados para bloquear su ID driver en caso de que presente determinados riesgos contractuales basados en:
  - incidentes de pago que hayan dado lugar a procedimientos judiciales;
  - accidentes de vehículos o daños repetidos causados por clientes de EUROPCAR IB



- accidentes o daños causados voluntariamente por clientes de EUROPCAR IB;
- uso de vehículos de EUROPCAR IB incumpliendo las condiciones generales de alquiler de vehículos.
- Este tratamiento, destinado a reducir la exposición a los riesgos de EUROPCAR IB en el cumplimiento de los contratos de alquiler, se basa en el “interés legítimo” de EUROPCAR IB. Si sus datos han sido bloqueados por de EC, su solicitud de reserva / alquiler será rechazada. Según el caso, usted tendrá derecho a rebatir esa decisión contactando con [lopd.es@europcar.com](mailto:lopd.es@europcar.com)
- **Vehículos conectados / geolocalización:** Algunos de los vehículos de nuestra flota están dotados de dispositivos de geolocalización por motivos de seguridad. EUROPCAR IB podrá eventualmente acceder a los datos de geolocalización únicamente con el fin de controlar el estado del vehículo y evitar fraudes y robos. Nuestra intención no es localizar al conductor o a usted, sino proteger nuestros vehículos.

Si usted hubiera consentido, dichos datos de geo-localización, podrán ser empleados por EUROPCAR para realizar informes agregados y estadísticos, para mejorar la calidad de prestación de sus servicios y vehículos, así como realizar promociones y ofertas personalizadas, si bien no permitirán su identificación.

#### ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Sus datos personales se conservan durante periodos diferentes, en función de los fines del tratamiento:

Finalidad	Periodo de retención
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Su registro como miembro de EUROPCAR IB , la creación de su cuenta y la asignación de su ID de EUROPCAR IB</li> <li>▪ Su reserva y su contrato de alquiler de vehículo</li> </ul>	Mientras dure la relación comercial. No obstante, la información que pueda evidenciar un derecho o un contrato de alquiler, o que deba conservarse en cumplimiento de un requisito legal, puede estar sujeta a una política de archivo intermedio durante un periodo que no supere el tiempo necesario para los fines con los que se conserve, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago – Información de tarjeta de pago</li> </ul>	<p>Tras la finalización efectiva del pago.</p> <p>No obstante, la información de la tarjeta de pago (excluyendo el criptograma visual):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ que pueda demostrar un pago (es decir, el número de tarjeta y la fecha de validez) está sujeta a una política de archivo intermedio durante un periodo de 13 meses desde el pago efectivo para una tarjeta de crédito y 15 meses para una tarjeta de débito diferido, que se utilizará únicamente si la transacción es objeto de controversia;</li> <li>▪ puede conservarse durante un periodo de tiempo más largo, con sujeción a su consentimiento expreso para facilitar futuros pagos.</li> </ul> <p>En cualquier caso, cuando la tarjeta de pago caduque, la información relacionada será eliminada.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades promocionales y de marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 años desde el final de la relación con EUROPCAR.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago de multas</li> </ul>	Durante el tiempo necesario para identificar al conductor (o el posible conductor) responsable de la infracción que dé lugar a la multa,. No obstante, la información pertinente puede conservarse durante más tiempo, desde que se reciba la multa, con sujeción a una política de archivo intermedio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bloqueo del ID Driver de clientes que presenten determinados riesgos contractuales, a saber: (i) incidentes de pago que hayan dado lugar a procedimientos judiciales; (ii) accidentes de vehículos o daños repetidos causados por clientes de EUROPCAR IB; (iii) accidentes o daños causados voluntariamente</li> </ul>	3 años desde que ocurra el hecho relevante
el uso de vehículos de EUROPCAR IB incumpliendo las condiciones generales de alquiler de vehículos	5 años desde que ocurra este hecho
Datos geolocalización	

#### ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos son las siguientes:



- **Relación contractual** en lo que respecta al alquiler de vehículos, en lo que respecta al control, mantenimiento y ejecución de la relación contractual mantenida con usted, en base al artículo 6.1 b) del RGPD, así como, en su caso, prestación de servicios de asistencia en carretera y seguros de accidente, gestión de impagos, atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones, etc.  
La cesión o transferencia internacional de sus datos de carácter personal a otras entidades del Grupo fuera de la UE, en la medida necesaria para la prestación de los servicios. En función del caso, determinados destinatarios pueden ubicarse en países que hayan sido reconocidos por la Comisión Europea como poseedores de un nivel adecuado de protección de datos, o en países sin ese reconocimiento. En cualquier caso, EUROPCAR IB ha establecido las garantías oportunas para proteger sus datos personales, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679. Puede consultar información sobre los países a los que pueden transferirse sus datos personales, su nivel de protección de datos y las posibles garantías establecidas por EUROPCAR IB en <http://microsite.europcar.com/newsletter/spain/PDF/ESP-ForthePrivacyPolicy-ListofCountries-02052018.pdf>.
- **Consentimiento inequívoco:** Podrá enviarle comunicaciones sobre productos o promociones del Grupo o terceros cuando usted haya facilitado su consentimiento. Del mismo modo, en lo que respecta a la realización de campañas de fidelización, elaboración de estadísticas y encuestas.

Asimismo, en lo que respecta a la eventual participación por su parte en sorteos, concursos y/o encuestas con fines promocionales promovidos por EUROPCAR IB. S.A., con la finalidad de controlar el desarrollo de los mismos, su mantenimiento y ejecución.

Para el tratamiento de datos de geo-localización para la realización de estadísticas y segmentación de clientes con datos disociados o agregados.

- **Obligación legal para el responsable:**
  - Obligación de contar con un seguro de responsabilidad civil obligatorio: Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor. En virtud de dicha normativa los vehículos de alquiler están obligados a contar con el mismo.
  - Obligación de ceder los datos personales a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de Estado en el marco de una investigación: Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
  - Gestión de multas de tráfico e identificación del conductor: Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- **Interés legítimo:** cesión de datos a EUROPCAR FRANCIA y entidades del Grupo con motivo de la gestión económica, administrativa y control centralizado del Grupo, así como, en su caso, datos de geolocalización de los vehículos de Europcar para el control de la flota.

#### ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Sus datos podrán ser comunicados a las siguientes entidades:

- personal autorizado de EUROPCAR IB y de las entidades del mismo grupo y/o de entidades de la red de franquicias de EUROPCAR IB, o a agentes / intermediarios de ventas nombrados por EUROPCAR IB, a los efectos descritos en el presente documento;
- proveedores de servicios de TI terceros con fines técnicos, para ayudar a EUROPCAR IB a proporcionarle sus productos / servicios. Los principales proveedores de servicios de TI son los siguientes:
  - Cap Gemini, para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones comerciales;
  - Sopra Steria, para el mantenimiento del centro de datos y los servicios de asistencia al usuario;
  - Unisys, para la implantación y mantenimiento de hardware;
  - SalesForce, para servicios de automatización de marketing;
  - Google Inc., en particular, para servicios de *hosting* y aplicaciones comerciales
- Compañías de seguros que contrate EUROPCAR a efectos de proporcionar seguros de accidente y servicios de asistencia en carretera (Allianz, RACE, AXA XL)
- Entidad pública empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), Aena SME, S.A., (AENA), todo ello en cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato y para la prestación del servicio.
- Administraciones Públicas para cumplimiento de obligaciones: autoridades competentes de tráfico; fuerzas y cuerpos de seguridad del estado; Agencia Tributaria.
- Entidades del Grupo Europcar sitas en el EEE y en terceros Estados (Australia y Nueva Zelanda) para gestión administrativa y control interno del propio grupo, así como en su caso, la prestación de servicios de alquiler de ámbito internacional.
- SECURITIFLEET S.L. compañía arrendadora de los vehículos que conforman parte de la flota de EUROPCAR IB SA, así como en su caso, otras entidades financieras titulares de los vehículos y/o cualquier empresa del Grupo Europcar con la única finalidad de cumplimentar los requerimientos de las autoridades competentes ante potenciales sanciones de Tráfico que traigan causa en infracciones cometidas durante el periodo del alquiler del vehículo, tanto en España como en otros países del EEE y, en particular, los Países Bajos.
- Entidades titulares de ficheros de solvencia patrimonial, en caso de que, por algún motivo, tuviera una deuda cierta, vencida y exigible con EUROPCAR, de cuyo pago hubiera sido requerido previamente sin que hubiera sido satisfecha en el término previsto en las Condiciones Generales de Contratación, podrá trasladarse dicha información a un fichero de información –base de datos- sobre solvencia patrimonial y crédito.



### ¿Cómo hemos obtenido sus datos?

- Los datos tratados por EUROPCAR son los facilitados por usted en el momento de formalizar la contratación de contrato de alquiler de vehículos (bien de forma presencial en nuestras oficinas abiertas al público, bien a través de nuestro formulario de contratación *on line* o telefónicamente).
- A través de entidades colaboradoras de EUROPCAR como hoteles, agencias de viajes o agentes pre-rental.
- En su caso, aquellos que pudieran recabarse a través de dispositivos GPS o telemetría con los que pueda ir equipado el vehículo.

### ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

- Cualquier persona tiene derecho a obtener información sobre si en EUROPCAR estamos tratando datos personales que les conciernan, o no.
- Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los que fines para los que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. EUROPCAR dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- En cuanto a los tratamientos basados en la obtención de su consentimiento, usted podrá revocarlo en cualquier momento, dirigiéndose al departamento de ATENCIÓN AL CLIENTE o mediante envío de una comunicación a la siguiente dirección de correo electrónico [lopd.es@europcar.com](mailto:lopd.es@europcar.com)
- En el caso que resulte de aplicación, usted podrá solicitar la portabilidad de sus datos.

Con el fin de proteger su privacidad y seguridad, tomaremos medidas razonables para verificar su identidad antes de otorgarle acceso o realizar correcciones.

De acuerdo al artículo 77 del Reglamento (UE) 2016/679, usted puede presentar una reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales a la Agencia Española de Protección de Datos, si considera que dicho tratamiento infringe el citado Reglamento.

## 23. ¿ESTÁN EQUIPADOS LOS VEHÍCULOS CON UN DISPOSITIVO DE GEOLOCALIZACIÓN?

EUROPCAR podrá utilizar dispositivos electrónicos instalados en el Vehículo para los siguientes fines

- Gestionar el alquiler del vehículo (entrega, recogida, mantenimiento del vehículo, facturación, etc.);
- Identificar y prevenir delitos contra la propiedad y el fraude;
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de alquiler (por ejemplo, si el vehículo no se devuelve al final del período de alquiler acordado, o si el Vehículo se utiliza fuera de la zona geográfica autorizada);
- Detectar, verificar e investigar accidentes y daños en el Vehículo;
- Mejorar la gestión de la flota (como el estado del Vehículo, el kilometraje, el nivel de combustible, los datos operativos y de diagnóstico, la alerta de colisión, etc.)

Esta información puede ser utilizada tanto durante como después de la finalización del Período de Alquiler. Para más información sobre el tratamiento de datos del vehículo conectado de Europcar, consulte nuestra política de privacidad correspondiente.

En ningún caso debe desconectar unilateralmente el equipo instalado en el Vehículo. En caso de desinstalación y/o no devolución de este equipo, Europcar podrá cobrarle cargos adicionales de acuerdo con las penalizaciones establecidas en la Guía de Tarifas Recomendadas y en el artículo "Daños al Vehículo" de estos T&Cs.

## 24. ¿QUÉ SUCEDE EN CASO DE DISPUTA RELACIONADA CON MI ALQUILER?

### Ley aplicable

En caso de disputa entre Usted y Europcar con respecto a su alquiler, la ley aplicable será la ley del país de recogida del Vehículo. Por ejemplo, si es ciudadano español y recoge el Vehículo en España, la ley aplicable será la española. Sin embargo, si ha alquilado el Vehículo estando en Alemania, su alquiler estará sujeto a la legislación alemana.

### Servicio de atención al cliente

Independientemente de dónde haya tenido lugar el alquiler, puede dirigir sus consultas al departamento de Servicios de atención al cliente de su país de residencia. Su equipo de Servicio de atención al cliente contactará con el país donde se haya celebrado el alquiler en su nombre e intentará resolver su consulta. Puede contactar con el Servicio de atención al cliente en la siguiente dirección y teléfono: Avda del Partenón 16-18, 28042 Madrid; tfo: 91 343 45 03

### Notificaciones



Todas las notificaciones relativas al Contrato de Alquiler se enviarán a los domicilios indicados en el mismo. Cualquier notificación hecha a los citados domicilios tendrá plenos efectos contractuales, salvo que previamente se hubiera notificado por escrito a la otra parte el señalamiento de un nuevo domicilio.

### **Conciliación ante el ECRCS**

Puede optar por enviar su reclamación a los Servicios Europeos de Conciliación de Alquiler de Vehículos, *Car Rental Conciliation Service (ECRCS)* (<http://www.ecrcs.eu/>).

Le informamos que Europcar se ha suscrito al programa del ECRCS con el propósito de permitir a sus clientes resolver reclamaciones relativas a alquileres transfronterizos celebrados en Europa. Debe tener en cuenta que este servicio de conciliación sólo puede utilizarse en relación a alquileres transfronterizos celebrados dentro de la Unión Europea y siempre que el país de alquiler y su país de residencia sean distintos y pertenezcan ambos a la Unión Europea.

### **Jurisdicción respecto a alquileres realizados por profesionales.**

En caso de que haya alquilado el Vehículo en calidad de empresario o profesional, las cuestiones que se susciten con motivo de este contrato entre Usted y Europcar serán de competencia exclusiva de los tribunales y juzgados de Madrid Capital.

### **Documentos contractuales**

Los documentos vinculantes entre Usted y Europcar son, por orden de prioridad, los siguientes:

- El Contrato de Alquiler y sus condiciones,
- Las Condiciones Generales de Seguros y Protección de Europcar,
- La guía de Tarifas
- El correo electrónico de confirmación que recibirá al reservar el Vehículo.
- Los presentes T&Cs que serán aplicables a los documentos anteriores.

### **25. ¿EXISTE UN CÓDIGO DE CONDUCTA APLICABLE AL SECTOR DEL ALQUILER DE VEHÍCULOS?**

Leaseurope ha publicado un código de conducta para el sector del alquiler de vehículos. Puede obtener una copia en la siguiente dirección: [www.leaseurope.org](http://www.leaseurope.org).

### **26. ¿QUIÉN ES EL PROPIETARIO DE LOS VEHÍCULOS?**

Las sociedades Securitifleet, S.L. y Goldfleet Spain, S.L.U. son las propietarias de cuasi la totalidad de los vehículos alquilados por Europcar IB, S.A.U. a su clientela de acuerdo con las presentes condiciones generales de alquiler y cada una de ellas ha constituido una prenda sobre sus respectivos vehículos a beneficio de los respectivos acreedores en virtud de un contrato de financiación denominado "Spanish Securitifleet Financing Agreement" y sus sucesores y cesionarios (Securitifleet, S.L.) y un contrato de financiación denominado "Spanish Goldfleet Financing Agreement" y sus sucesores y cesionarios (Goldfleet Spain, S.L.U.). A los efectos de dichas prendas, Europcar IB, S.A.U. ha sido designado como tercero poseedor de conformidad con el artículo 1.863 del Código Civil.

En consecuencia, aun cuando Securitifleet, S.L. o Goldfleet Spain, S.L.U. figuren como titulares de los vehículos en cualquier documentación que le haya sido facilitada, toda devolución de un vehículo por un cliente de Europcar IB, S.A.U. deberá ser obligatoriamente efectuada en favor de Europcar IB, S.A.U., en su condición de tercero poseedor o, en su caso, ante cualquier otra entidad que le sustituyese en tal condición, y en ningún caso a Securitifleet, S.L. o a Goldfleet Spain, S.L.U. Para más información, sírvase contactar al Departamento de Atención al Cliente Europcar IB, S.A.U., en el número de teléfono 91 722 62 00.

### **27. ¿CÓMO GESTIONA EUROPCAR LOS OBJETOS PERDIDOS?**

Europcar no se hace responsable de los objetos olvidados en nuestras oficinas y vehículos; no obstante, realizará sus mejores esfuerzos en contactar con el cliente en caso de encontrar objetos personales.

Europcar eliminará toda la información personal y financiera transcurrido un (1) mes desde la finalización del alquiler, de la siguiente manera, atendiendo a la naturaleza de los objetos perdidos:

- Los Pasaportes y Carnets de Conducir serán entregados a la Autoridad local competente.



- Las Tarjetas bancarias serán destruidas.
- El dinero en efectivo será ingresado en el banco
- Los dispositivos electrónicos (ordenadores personales, teléfonos móviles, Tablet, cámaras, así como cualquier otro dispositivo que pueda contener datos personales serán enviados por el personal de nuestras oficinas a nuestro departamento de sistemas, garantizando la "limpieza" de dichos datos y procediendo a su reciclaje.
- Las prendas de ropa o enseres personales serán recicladas en contenedores de ropa destinados a tal efecto.
- Los medicamentos serán depositados en el punto SIGRE más cercano.
- Respecto al resto de objetos encontrados en nuestros vehículos (dispositivos de retención de menores, soportes y /o cargadores de ordenadores y teléfonos móviles y/o dispositivos USB, serán desechados en los contenedores de basura destinados a tal efecto.

En el caso de que Usted quiera reclamar el objeto perdido, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al cliente o con la oficina de alquiler en la que Usted hubiera gestionado el alquiler del vehículo, aportando la correspondiente identificación personal, (DNI, permiso de conducir, pasaporte...). Si Usted no es el propietario del objeto perdido deberá aportar la correspondiente autorización firmada por el propietario.



## APÉNDICE 1 CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN CARRETERA

En el caso de avería mecánica, accidente o cualquier otra causa en el vehículo que le impida continuar con su viaje, usted tiene a su disposición un servicio de asistencia en carretera 24H, incluido en su tarifa de alquiler, cuyas condiciones generales se detallan a continuación.

Si desea hacer uso de tal servicio, puede contactar con el teléfono de Asistencia en carretera Europcar 24 horas, 365 días al año: 900 181 735 para llamadas desde España y si llama desde el extranjero al +34 91 594 0759.

### ¿Qué se incluye en el servicio de Asistencia en Carretera 24H?

#### A LAS PERSONAS:

Cuando el vehículo no pueda ser reparado “in-situ” o en caso de robo del mismo, la Compañía de asistencia en Carretera proporcionará a los ocupantes del vehículo, uno de los siguientes servicios, por orden de prevalencia:

- Taxi para todos los ocupantes hasta la oficina EUROPCAR más cercana al lugar del percance en España en horario de apertura siempre que previamente la Compañía de Asistencia haya podido confirmar que exista disponibilidad para ofrecer al Cliente un vehículo de sustitución o, a elección del conductor, hasta su destino en España, con un límite de 200 kms. de radio.
- Una noche de hotel, cercano al lugar del percance, para todos los ocupantes del vehículo, cuando su domicilio habitual en España sea superior a 100 kms., y no haya sido utilizado el servicio del punto anterior.

Esta prestación incluye el servicio de taxi para el traslado al hotel de los ocupantes, y del traslado al día siguiente desde el hotel hasta la oficina EUROPCAR más cercana para que el Cliente pueda recoger un vehículo de sustitución.

- Traslado de los ocupantes por el medio de transporte que se considere más adecuado según criterio de la compañía de asistencia, hasta el domicilio en España del conductor del Vehículo, o hasta el lugar de destino de su viaje cuando la distancia hasta el mismo resulte inferior que la de retorno hasta su domicilio y con el límite de 200 kms. de radio cuando no haya sido utilizado ninguno de los servicios indicados en los dos puntos anteriores.

Cuando el Cliente o el conductor del vehículo EUROPCAR contraiga una enfermedad durante el período de arrendamiento o sea víctima de un accidente durante su utilización, impidiéndole continuar su viaje o utilizar el vehículo:

- Traslado o Repatriación sanitario de heridos o enfermos, hasta centro hospitalario o domicilio en España, según se precise o no hospitalización, y siempre bajo criterio y responsabilidad del cuadro médico de la compañía de Asistencia.

#### AL VEHÍCULO:

Siempre que resulte viable y el incidente ocurrido con el vehículo no comporte la necesidad de prestación de alguno de los servicios a las personas detallado en el apartado anterior, la Compañía de Asistencia en Carretera ofrecerá al Cliente o conductor del vehículo EUROPCAR el soporte técnico necesario que esté a su alcance, para tratar de resolver la incidencia por vía telefónica en el menor plazo posible.

Cuando lo anterior no resulte posible, y se requiera el envío de medios asistenciales al lugar del percance en el que se encuentre el vehículo, La compañía de asistencia ofrecerá las siguientes prestaciones en relación con el mismo:

- Reparación de urgencia “in-situ”, efectuada en el mismo lugar del percance, cuando ello resulte posible, dejando el vehículo en perfecto estado de funcionamiento y operatividad para poder continuar su marcha.
- Remolque-Traslado del vehículo hasta los talleres concertados por EUROPCAR o puntos de destino establecidos por esta más cercanos al lugar del percance, con una cobertura mínima de 100 kms de radio, cuando la reparación o incidencia presente en el vehículo no haya podido ser resuelta “in-situ”.
- Rescate del vehículo por vuelco o caída en desnivel, circulando dentro de vías públicas ordinarias.



**EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ASISTENCIA EN CARRETERA 24H**

- Error, negligencia o mal uso del vehículo por parte del Arrendatario.
- Pérdida de llaves, rotura o abandono dentro del vehículo cerrado.
- Falta de combustible o repostaje de combustible erróneo.
- Rescate de vehículos en lugares o vías no aptas para la conducción o no pavimentadas.
- Defectuosa colocación de accesorios en el vehículo por el Arrendatario.
- Cuando el incidente que impida la utilización del vehículo se haya producido en Península habiendo sido arrendado el vehículo en Baleares (excepto la isla de Formentera) y viceversa, o cuando tenga lugar en alguna isla de Baleares (excepto la isla de Formentera) diferente a donde haya sido arrendado el vehículo, o en alguna isla de Canarias diferente a donde se haya alquilado el vehículo, y no se hubiera dejado constancia de esta circunstancia en el momento previo de la reserva y no hubiera sido contratado el producto RSA.

En estos casos, siempre que usted lo haya solicitado a través de los números de teléfonos referidos en este Apéndice 1, Europcar, proporcionará de igual modo los servicios de asistencia en carretera que correspondan en cada caso entre los definidos anteriormente (“A las personas” y “A los vehículos”) facturando al cliente el cargo establecido al efecto en la Guía de Tarifas Recomendadas.

*No obstante, el arrendatario puede ampliar la cobertura de nuestro servicio de asistencia en carretera y evitar el pago del cargo referido en el apartado anterior contratando nuestro producto de protección Assistance Plus (RSA).*