

Condiciones Generales de Uso

Las presentes Condiciones de Uso (en adelante, "CGU") regulan las modalidades de reserva en línea de un vehículo del Arrendador por parte del Cliente. Le agradecemos que lea detenidamente las presentes CGU antes de confirmar su reserva. Se le invitará a confirmar que ha leído y entendido estas condiciones, que forman parte integral de las Condiciones Generales de Alquiler (en adelante "CGA") antes de finalizar su reserva.

1. Etapas de la reserva en línea

A continuación, se detallan los pasos principales para realizar una reserva de coche en línea:

Paso 1: Búsqueda

Introduzca sus criterios de alquiler en el formulario de reserva en línea, incluyendo: el tipo de vehículo, el período de alquiler, la hora de recogida y devolución del vehículo, así como la agencia de alquiler de su elección.

Paso 2: Elección del vehículo

Según los criterios que nos haya comunicado, le proporcionaremos varias ofertas posibles que se ajusten a su solicitud.

Una oferta se define como un servicio que incluye una categoría de vehículo disponible para la duración seleccionada con las opciones solicitadas, y un precio que puede ser una tarifa "prepaga" o una tarifa "a pagar en la agencia".

Podrá seleccionar la oferta que mejor se ajuste a sus expectativas.

Paso 3: Elección de opciones

Podrá seleccionar opciones (asiento infantil, elevador, GPS, etc.) o complementos de protección haciendo clic en los iconos correspondientes. El costo de cada opción y/o complementos de protección que seleccione se añadirá al precio final de su alquiler.

Paso 4: Reserva

Una vez que haya completado su reserva, se le pedirá que haga clic en la pestaña "Reservar" para reservar temporalmente la oferta seleccionada.

Paso 5: Confirmación

Después de completar todos sus datos personales, se le pedirá que verifique el resumen de su reserva y que dé su conformidad. Para ello, se le invitará a leer las Condiciones Generales de Alquiler y el documento explicativo de los seguros y complementos de protección aplicables. Una vez que acepte estas condiciones, podrá finalizar su reserva, ya sea prepagando después de hacer clic en la pestaña "Pagar en línea" o confirmando su reserva haciendo clic en "Pagar en la Agencia".

- **Si elige la opción "Pagar en línea"**: Deberá pagar en línea el importe total del alquiler, según lo detallado en el artículo 4 de las presentes CGU.
- **Si elige la opción "Pagar en la Agencia"**: Deberá pagar una parte del importe del alquiler directamente en el sitio como anticipo para reservar el vehículo y pagar el saldo del importe en la agencia el día de la recogida del vehículo. En caso de cancelación de la reserva, el anticipo cobrado por el Arrendador no será reembolsado.

Paso 6: Confirmación de la reserva del vehículo por parte del Arrendador

Una vez realizada su reserva, el Arrendador le enviará por correo electrónico una confirmación de la reserva, que incluirá su número de reserva y todos los detalles de la misma, así como una copia adjunta de las CGA y el documento explicativo de los seguros y complementos de protección aplicables. Le recomendamos que imprima estos documentos y los conserve para su archivo.

2. Información sobre la reserva

Aceptamos reservas hasta 5 minutos antes de la recogida del vehículo. Puede realizar su reserva con hasta 24 meses de antelación.

La duración mínima del alquiler es de 1 día (excepto en el caso de la oferta «Alquiler por horas»). 1 día equivale a 24 horas. En estas 24 horas se incluye el tiempo para la recogida y devolución del vehículo en la agencia.

Los alquileres de menos de 24 horas se facturan al precio de un día completo, excepto en algunas agencias donde se aplican los alquileres por horas. Algunos vales o promociones requieren un período mínimo obligatorio más largo. Consulte los términos y condiciones de la oferta o del vale en cuestión.

Puede alquilar su vehículo por un período máximo de 12 meses.

3. Tarifas

Su presupuesto de alquiler de coche incluye todos los cargos correspondientes a sus criterios de reserva. Este presupuesto generalmente incluye los siguientes elementos:

- El IVA (ITBIS) o impuesto local;
- Kilometraje ilimitado, o en caso de que no sea ilimitado, se indicará el número de kilómetros incluidos en la oferta, así como el costo por kilómetro adicional;
- La Participación en los Costos de Matrícula;
- El Seguro de Responsabilidad Civil;
- Las garantías de daños al vehículo ("CDW" Collision Damage Waiver) y de robo ("TW" Theft Waiver), limitando su responsabilidad al monto de la franquicia no redimible. Este monto puede reducirse contratando una protección adicional durante el alquiler, lo que permite la exención de la franquicia. La lista de estos cargos se indicará en la confirmación de la reserva.
- El seguro de daños corporales del conductor ("PAI" Personal Accident Insurance). Este seguro cubre los daños corporales y el fallecimiento del conductor del vehículo alquilado, así como los gastos médicos de urgencia.

Las tarifas están garantizadas para el alquiler asociado a la reserva confirmada y se resumen en el correo electrónico de confirmación de la reserva.

Se pueden añadir cargos adicionales a su alquiler básico:

- **Conductor adicional:** cuando hay más de un conductor para un alquiler, el segundo y/o los demás conductores son conductores adicionales. Puede aplicarse un recargo adicional por cada conductor adicional.
- **Recargo por conductor joven.**
- **Recargo por los equipos opcionales seleccionados al momento de la reserva.**
- **Recargo por recogida del vehículo fuera del horario de apertura.**

4. Pago / Tarjeta de crédito

"Pago en línea" (tarifa prepaga al realizar la reserva)

Todos los pagos con tarjeta de crédito se autorizan al hacer la reserva en caso de tarifa prepaga.

Advertencia: el pagador (es decir, el titular de la tarjeta de crédito) de la reserva prepagada debe ser el conductor principal mencionado en el contrato de alquiler y deberá presentar una tarjeta de crédito a su nombre y apellido en el momento de la recogida del vehículo.

El pago puede realizarse con los siguientes métodos:

- **Tarjetas de pago con mención "CRÉDITO"**: el importe se le debitará en todo o en parte el día previamente acordado de un mes civil, con o sin intereses (débito diferido).
- **Tarjetas de pago con mención "DÉBITO"**: el saldo de su cuenta se debitará después de cada transacción (débito inmediato).

"Pago en agencia"

- **Tarjetas de pago con mención "CRÉDITO"**: el importe se le debitará en todo o en parte el día previamente acordado de un mes civil, con o sin intereses (débito diferido).
- **Tarjetas alojadas (Airplus, Amex)**
- **Vales de alquiler**

IMPORTANTE : Efectivo / Cheques: NO se aceptan pagos o depósitos por efectivo / Cheques

"Pago en el extranjero"

Las reglas aplicables a los métodos de pago aceptados varían según el país de alquiler.

Si reside en el extranjero, le recomendamos encarecidamente que se presente en la Agencia del Arrendador con una tarjeta bancaria que proporcione una preautorización. Le sugerimos que se ponga en contacto con la Agencia del Arrendador para obtener más detalles sobre los métodos de pago aceptados.

5. Condiciones para alquilar: Documentación y límite de edad

Para obtener información sobre el límite de edad, el permiso de conducir y los documentos solicitados durante un alquiler, consulte directamente las Condiciones Generales de Alquiler aplicables del Arrendador.

6. Modificar / Cancelar una reserva

a) Modificación

Para cualquier modificación de la reserva, comuníquese con el Arrendador al menos 48 horas antes de la recogida del vehículo.

Reconoce que pueden aplicarse nuevos precios de alquiler si modifica su reserva.

b) Cancelación

Si ha prepagado su reserva en línea, comuníquese con el Arrendador para proceder con la cancelación de la reserva. Se aplicarán las Condiciones Generales de Alquiler para regular la cancelación de su reserva.

Si no ha prepagado su reserva en línea, comuníquese con el Arrendador para proceder con la cancelación de la reserva. El anticipo pagado en el momento de la reserva del vehículo no será reembolsado por el Arrendador.

7. Garantía de la reserva

La agencia de recogida del vehículo está obligada a proporcionar un vehículo de la categoría especificada en la reserva según las siguientes modalidades. Si esto no fuera posible, se propondrá una solución sin costo adicional dentro de la hora siguiente a su llegada.

7.1 Las coordenadas de la tarjeta de pago no se proporcionan en la reserva

Si en el momento de la reserva no ha proporcionado los detalles de su tarjeta de pago, el Arrendador se compromete a mantener su reserva hasta una hora después del horario especificado en la reserva. El Arrendador hará todo lo posible para proporcionar la categoría de vehículo después de la hora de tolerancia y

hasta su hora de cierre. Si esto no es posible, se propondrá una alternativa que puede implicar una nueva tarifa.

7.2 Las coordenadas de la tarjeta de pago se proporcionan en la reserva

Si, en el momento de la reserva, ha especificado los detalles de su tarjeta de pago, el Arrendador se compromete a proporcionarle su categoría de vehículo hasta la hora de cierre. Más allá de este límite, si no se ha presentado, se aplicarán tarifas por no presentación ("No show") (véase el artículo 7.4).

7.3 Casos de vuelos

En los aeropuertos, la reserva está garantizada hasta 1 hora después de la hora de llegada especificada en la reserva, que incluye el número de vuelo. En caso de retraso del vuelo, se atenderá hasta 1 hora después de la hora de llegada real. Si superamos nuestros horarios normales de apertura, podremos aplicar un recargo.

7.4 No presentación para la recogida del vehículo ("No show")

Si no ha cancelado su reserva y no se presenta en la agencia para retirar el vehículo (a la fecha y hora de inicio mencionadas en su correo electrónico de confirmación de la reserva), el Arrendador se reserva el derecho de retener el monto del alquiler cobrado como compensación.

7.5 Incapacidad para proporcionar la categoría de vehículo durante el período garantizado

Si no pudiéramos garantizarle la entrega de un vehículo de la categoría reservada, le propondríamos:

- Una mejora de categoría sin costo; o
- Una degradación de categoría con un reembolso de la diferencia.

Si ninguna de estas dos alternativas fuera aceptable y no hubiera un vehículo de la categoría reservada disponible en la hora siguiente a la hora de salida prevista, le propondríamos sin costo adicional:

- Organización de transporte a la agencia del Arrendador más cercana dentro de un límite de 50 km; o
- El alquiler de un vehículo de otra compañía ubicada cerca de la agencia del Arrendador.

8. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable de sus actuaciones en casos de fuerza mayor, tal como lo definen las autoridades regulatorias, que impidan a una de las partes cumplir con sus obligaciones.

Por lo tanto, en los casos de:

- **Reserva con prepago:** la transacción se cancelará y la agencia reembolsará el importe recibido. La agencia no tendrá ninguna obligación conforme al reembolso;
- **Reserva garantizada más allá de una hora:** la reserva expirará, no se cobrará ninguna tarifa y la agencia quedará liberada de sus obligaciones.

9. Protección de Datos Personales

Consulte nuestra Política de Privacidad.

10. Solicitud de información adicional

Si necesita información adicional sobre su reserva o sobre la recogida de su vehículo en la agencia, por favor contacte directamente al servicio de atención al cliente del Arrendador en el número y dirección indicados en la sección de contacto.