

## CONDICIONES GENERALES

Las presentes **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS** (en adelante, "Condiciones Generales") regulan la relación contractual entre HEARENT Cars and Van Rental Iberica, S.L. (en adelante, "Arrendador") y el cliente pagador (en adelante, "Arrendatario"), por las que el primero cede al segundo el uso de un vehículo (en adelante "Vehículo") por el plazo indicado en el contrato de alquiler (en adelante, "Contrato").

### 1 Contrato

El Contrato contempla el arrendamiento sin conductor del Vehículo descrito en el periodo indicado, deberá ser firmado por Arrendador y Arrendatario. Es responsabilidad del Arrendatario llevar el contrato vigente en todo momento en el Vehículo.

El presente Contrato tiene la condición de responsabilidad solidaria donde: todos los Arrendatarios y/o conductores adicionales responderán solidariamente de todas las obligaciones asumidas por el Arrendatario en el Contrato y de toda la legislación aplicable al mismo.

El Contrato autoriza los siguientes usos del vehículo alquilado:

- Transporte privado de pasajeros y su equipaje.
- Transporte de enseres/mercancías por cuenta propia o terceros siendo en este caso indispensable por parte del Arrendatario la posesión de la autorización administrativa correspondiente.

### 2 Periodo de Alquiler: entrega y devolución del vehículo:

El periodo de alquiler será definido al realizar la reserva, el periodo mínimo son de 5:00 horas. El periodo de alquiler comienza en el momento de firma de contrato y entrega del vehículo y finaliza en el horario indicado en el mismo, previamente acordado. Se otorga al Arrendatario un periodo de cortesía de 120 minutos a partir de la hora de devolución acordada en el contrato. Superado el tiempo de cortesía si el vehículo regresa en horario comercial el día acordado se aplicará una penalización (VER ANEXO), en caso de que el vehículo pase la noche fuera de nuestras instalaciones se cobrará un día más. Es posible realizar la entrega o devolución del vehículo en horario no comercial, contemplando un suplemento (VER ANEXO).

La entrega y devolución del vehículo se realizará en el lugar previamente acordado en la realización del contrato. El Arrendador ofrece la posibilidad con un suplemento (VER ANEXO) de realizar ambas opciones fuera de las oficinas dentro del término municipal de la localidad dónde esté ubicada la oficina.

La devolución del vehículo con anterioridad a la fecha de fin acordada previamente, no posibilita al Arrendatario a reclamar una devolución del pago realizado con anterioridad.

**Prórroga del Contrato:** el Arrendatario podrá realizar una prórroga del contrato vigente, según las tarifas activas en el momento de la prórroga y sujeta a disponibilidad. La misma deberá ser solicitada por escrito con un mínimo de 24 horas de antelación a la finalización del contrato, realizando el pago correspondiente a la extensión y firmando el nuevo contrato vigente para posibilitar la circulación del vehículo. El periodo mínimo de prolongación será de 24 horas.

En caso de no realizar la devolución del vehículo en la fecha y hora acordada en el contrato o prórroga, se faculta al Arrendador a cobrar el importe del alquiler desde la fecha de finalización del contrato hasta la recuperación del vehículo según la tarifa vigente, y activa de inmediato la penalización por retraso diaria correspondiente (VER ANEXO). Será considerado uso no autorizado del vehículo por abandono o robo del vehículo a partir de las 12 horas sin posibilidad de contacto con el cliente, procediendo a realizar denuncia (VER PTO.9). El abandono del vehículo, además de lo anteriormente mencionado activa la penalización por recuperación del vehículo, los gastos que pueda ocasionar serán responsabilidad del cliente (VER ANEXO). Cualquier daño ocasionado al

vehículo fuera del periodo de contrato, sin haber realizado una correcta devolución del vehículo será 100% responsabilidad del Arrendatario.

### **3 Conductor(es):**

El vehículo únicamente podrá ser conducido por las personas autorizadas en el contrato, en caso contrario será considerado un uso no autorizado del vehículo (VER PT0.9). El conductor deberá tener un mínimo de 21 años y 2 años de carnet, presentar físicamente DNI o pasaporte y carnet de conducir nacional o internacional vigente. Si el conductor tiene entre 21 y 23 años se activará el suplemento de joven conductor (VER ANEXO).

Podrá haber hasta un máximo de 3 conductores autorizados por vehículo, por cada conductor adicional al primero existe un suplemento (VER ANEXO).

### **4 Vehículo:**

- a. Vehículo del contrato: Durante el periodo de alquiler acordado, el Vehículo podrá ser sustituido por el Arrendador por otro vehículo de las mismas características o superiores siendo el Arrendatario previamente informado.
- b. Mantenimiento: El Arrendatario recibe el Vehículo en perfectas condiciones debiendo conservarlo en las mismas, no permitiéndose realizar ninguna modificación ni exterior ni interior. Si hubiese cualquier modificación su restitución al estado original más los posibles daños y perjuicios serán cargados al Arrendatario. Las reparaciones en taller o cambio de repuestos solo podrán efectuarse previa autorización expresa y por escrito del Arrendador. Ningún gasto de reparación será reembolsado salvo consentimiento previo y aceptación por el Arrendador del presupuesto y del taller que realice la reparación. En caso de que no exista tal consentimiento expreso y por escrito será responsabilidad exclusiva del Arrendatario el pago de dichos gastos.
- c. Combustible: En el momento efectivo de la reserva y dependiendo de la tarifa seleccionada por el Arrendatario se le aplicará una de las siguientes opciones:
  - Reembolsable: El Arrendador entregará el vehículo con la cantidad de combustible que hubiera en el depósito en el momento de la entrega del Vehículo, comprobando el Arrendador en la devolución del Vehículo el nivel de combustible del depósito en este momento, procediéndose al cobro o devolución del restante de combustible en depósito conforme el marcador a ocho octavos.
  - Lleno/Lleno: En la entrega el Arrendador se obliga a dar lleno el depósito del Vehículo, por su parte el Arrendatario se obligará también en la devolución a traerlo lleno. Si se incumpliese la obligación de llenado por parte del Arrendador, el Arrendatario podrá exigir en el momento de la entrega el depósito lleno, si no lo reclamase en ese momento se entenderá que está conforme.
- d. Kilometraje: El Kilometraje incluido será establecido en el momento de la realización del contrato. En caso de que este sea sobrepasado o el vehículo fuese utilizado fuera del periodo de contrato se realizará un suplemento por kilómetro extra (VER ANEXO).
- e. Identificación: El Arrendatario debe conservar los adhesivos y porta matrículas identificativos de HEARENT Cars and Van Rental Iberica, S.L. en el Vehículo arrendado con el fin de poder ser identificados. La eliminación de estos elementos activa una penalización por elemento, más el pago de la posible sanción administrativa impuesta por este concepto (VER ANEXO).

### **5 Tarifas:**

Los precios del Contrato se ajustarán a la tarifa vigente que podrá consultar en nuestra página web o en cualquiera de nuestras oficinas. El Arrendatario manifiesta con la firma del contrato la conformidad con la tarifa establecida. Todos los precios son indicados y valorados en Euros (€), convirtiéndose a cualquier otra moneda mediante el conversor de Google, desvinculándose el Arrendador de cualquier posible error. El

contrato de alquiler contempla una fianza o depósito variable en función del tipo de vehículo, la cobertura y el método de pago elegidos (VER ANEXO).

## **6 Seguros - Coberturas:**

Todos los Grupos/Segmentos de Vehículos disponen de seguro de Responsabilidad civil de suscripción obligatorio, accidentes y defensa jurídica, cubiertas según las condiciones particulares de la póliza de seguro contratada en cada vehículo y que se encuentran a disposición del Arrendatario en nuestras instalaciones. El precio de todas las coberturas es variable en función del tipo de vehículo arrendado (VER ANEXO).

Coberturas obligatorias: son los conceptos que están obligatoriamente incluidos al realizar la reserva de cualquiera de nuestros vehículos:

- CDW BASIC: incluye seguro básico y responsabilidad civil, conlleva una franquicia de daños y una fianza, variable en función del tipo de vehículo arrendado (VER ANEXO).
- Seguro de lunas: incluye cualquier daño realizado a las lunas.
- Asistencia en carretera: Esta cobertura cubre el servicio telefónico 24 horas dentro del territorio español, llamando al siguiente número de teléfono: Desde España +34 935 202 270, desde fuera de España +34 912 723 001, la asistencia en carretera mediante grúa, acudiendo al lugar del percance en el menor tiempo posible (no se aplicará si dicho percance fuese consecuencia de negligencia por parte del Arrendatario o accidente o paralización del Vehículo por causa de delitos o infracciones realizadas con el mismo, especificados en los puntos 11 y 12)

Coberturas opcionales: son los conceptos sobre los que el usuario decide su inclusión al realizar la reserva de cualquiera de nuestros vehículos.

- CDW PLUS: seguro de eliminación de franquicia y fianza al 50%, el cliente elimina el 50% de la franquicia del seguro.
- CDW TOTAL: seguro de eliminación de franquicia y fianza, el cliente elimina el total de la franquicia del seguro.
- Asistencia internacional: En el caso que el vehículo fuera a circular por el extranjero debe avisar con anterioridad y obligatoriamente activar este seguro.

## **7 Exclusiones Generales de las coberturas:**

Todas las coberturas detalladas con anterioridad no incluyen:

- Daños realizados en elementos estructurales de los vehículos, bajos, techo, equipamiento interior y exterior, llantas y neumáticos, procediéndose a realizar el correspondiente cargo según valoración de daños ocasionados.
- Pérdida en los elementos entregados con el vehículo: llaves, chaleco, triángulos, herramientas, compresor, rueda y documentación. La pérdida de estos elementos activa una penalización (ANEXO 1).
- Daños producidos en el Vehículo asegurado como consecuencia de: guerras, catástrofes naturales y fenómenos naturales (granizos, ventiscas u otros), terrorismo, tumulto, o motín; actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, negligencia por parte del Arrendatario, abandono, accidente o paralización del Vehículo por causa de delitos o infracciones realizadas con el mismo y cualquier otra actividad establecida en el punto 8. Todos los daños y los servicios relacionados correrán por cuenta del Arrendatario.
- En ningún caso se cubrirán los efectos personales transportados, guardados u olvidados en el vehículo. Por lo que NO DEJE NINGÚN OBJETO EN EL VEHÍCULO Y ASEGÚRESE SIEMPRE DE CERRAR CORRECTAMENTE CON LLAVE. El Arrendatario es responsable de vaciar el Vehículo de sus efectos personales. El Arrendador no se hace responsable de ningún objeto encontrado en el Vehículo. Todo objeto hallado podrá ser remitido al Arrendatario previa petición. Los costos del envío de las pertenencias serán asumidos íntegramente por el Arrendatario.

## **8 Accidentes, Actos delictivos o Vandálicos cometidos contra el Vehículo arrendado:**

En caso de accidente, acto delictivo o vandálico el Arrendatario está obligado a:

- a. Denunciar lo ocurrido a la policía inmediatamente.

b. Complimentar un parte amistoso de accidente según el modelo oficial que se encuentra en el Vehículo indicando como mínimo el número de matrícula, el nombre

y la dirección de la parte contraria además del nombre de la aseguradora y, cuando sea posible, el número de póliza del seguro.

c. De forma concisa y precisa, describir el accidente y, en su caso, anotar el nombre de los testigos.

d. No prejuzgar ni reconocer responsabilidad alguna del accidente.

e. No abandonar el Vehículo sin tomar las medidas adecuadas para protegerlo contra daños ulteriores dejándolo cerrado y sin molestar al tráfico.

f. Informar inmediatamente del siniestro a HEARENT Cars and Van Rental, llamando al teléfono de emergencias: +34 900 877 188.

En caso de accidente o acto delictivo el Arrendador no estará obligado a ofrecer al Arrendatario otro vehículo de alquiler. El Arrendador podrá ofrecerle un nuevo vehículo, bajo las condiciones actuales y vigentes en el momento indicado, con el fin de sustituir el vehículo objeto del accidente, acto delictivo o vandálico. En esta situación se considerará que el Contrato ha finalizado entre las dos partes, Arrendador y Arrendatario, debiendo abonar el Arrendatario todos los gastos derivados del Contrato al Arrendador.

Algunos ejemplos de actos delictivos o vandálicos cometidos contra el vehículo son: robo o hurto del vehículo o de cualquiera de las partes exteriores o interiores tales como ruedas, neumáticos o asientos; robo con fuerza causando daños en los cristales o la carrocería; vandalismo contra el Vehículo; etc.

#### **9 Uso no autorizado del Vehículo:**

El Arrendatario está obligado a utilizar el Vehículo con la debida diligencia y cuidado, con arreglo a las características del mismo, respetando la normativa de circulación española de vehículos a motor vigente y evitando, en cualquier caso, cualquier situación que pudiese provocar daños en el Vehículo o a terceros. Asimismo, en cualquier caso que se incumpla lo establecido en este punto se entenderá que se ha realizado un uso no autorizado. El Arrendatario responderá en su totalidad a los daños ocasionados en el Vehículo debido a cualquier uso considerado no autorizado, cubriendo los gastos que deriven de dichos daños, el importe especificado será satisfecho con cargo a la tarjeta de crédito del Arrendatario, mostrando el Arrendatario su expresa conformidad a todos los efectos. La firma del Arrendatario en el Contrato se considerará como la aceptación de las condiciones generales y particulares especificadas contractualmente.

El uso no autorizado incluye, y no se limita a, los casos siguientes citados a modo de ejemplo:

Participación en competiciones. • Carreras ilegales. • Conducción sin permiso o licencia de circulación, o sin la autorización del Arrendador. • Cesión del vehículo a un tercero. • Empujar o remolcar cualquier otro vehículo. • Circulación en sitios que no son aptos para transporte público como por ejemplo playas, circuitos de automóviles, etc. • Circulación en vías que podrían conllevar daños en bajos/cárter del vehículo. • Actuación negligente ante el encendido de chivatos o señales de advertencia del cuadro del vehículo que el arrendatario manifiesta conocer con la firma de este contrato. • El transporte de mobiliario, salvo vehículos diseñados para este efecto. • El transporte de animales en el vehículo. • El transporte de personas o bienes que directa o indirectamente implique un pago al Arrendatario (ejemplo, utilizar el Vehículo como "Taxi" ilegal). • El subarriendo del vehículo. • El transporte de un número de personas o cantidad de equipaje superior al autorizado para el vehículo, de acuerdo con el número de cinturones de seguridad. • Transporte de equipaje encima del vehículo (no se autoriza a colocar baca en el vehículo). • Dejar objetos a la vista en el vehículo. • Ensuciar el interior del vehículo. • Conducción del vehículo en un estado de fatiga, enfermedad o bajo la influencia del alcohol, medicamentos o drogas. • Conducción temeraria. • Conducción contraria a las normas de tráfico. • Conducción del vehículo alquilado por una persona no autorizada en el contrato ya sea como Arrendatario/s o conductor/es adicional/es. • Conducción del vehículo fuera del territorio permitido, establecido en el punto 16 de estas condiciones. • Uso del vehículo después de haber terminado el periodo de alquiler. • No llevar

asiento de bebé y/o niño si viaja con menores de 12 años de edad o toda persona con una estatura inferior a 135 centímetros. • SE PROHÍBE TERMINANTEMENTE FUMAR EN EL INTERIOR DEL VEHÍCULO.

#### **10. Infracciones de tráfico:**

El Arrendatario será responsable de los pagos inmediatos de las multas ocasionadas por cualquier infracción de la ley durante el período de alquiler. El Arrendatario deberá informar al Arrendador sobre cualquier multa impuesta sobre el Vehículo o el conductor durante el período de alquiler. En caso de que las autoridades retengan el Vehículo por un acto u omisión por parte del Arrendatario, sea cual fuera la causa, éste será responsable e indemnizará al Arrendador de todos los gastos y lucro cesante incurridos por este motivo.

#### **11. Territorio permitido:**

El contrato autoriza la circulación del vehículo por España en península ibérica, siendo necesario informar en caso de viajar fuera de este territorio. El contrato no autoriza la embarcación o transporte del vehículo en ningún medio, salvo previa autorización fehaciente y por escrito del Arrendador.

Se informa de que algunos de nuestros vehículos cuentan con geolocalizadores y si se detectase que han sobrepasado el territorio permitido será considerado incumplimiento de contrato, activando una penalización (VER ANEXO).

#### **12. Pago:**

El pago de todos los servicios será realizado por adelantado mediante tarjeta de crédito (VISA O MASTERCARD), débito o efectivo en nuestras instalaciones. En caso del pago de franquicia o depósito podrá ser realizado con los medios de pago anteriormente citados. La devolución de la fianza o depósito se realizará al mismo medio de pago con el que se realizó el pago, dicha devolución puede oscilar entre 1 y 15 días dependiendo de la entidad bancaria utilizada y debido a la operatividad del Arrendatario. En caso de daños en el vehículo la fianza o depósito serán retenidos hasta la correspondiente evaluación de los mismos.

#### **13. Impuestos:**

Todos los precios detallados en las tarifas incluyen el Impuesto de Valor añadido (I.V.A) al 21%. El Arrendador se exime del pago de cualquier otra tasa o impuesto que cualquier autoridad estatal, autonómica o local pueda establecer en el transcurso de este Contrato.

#### **14. Sumisión jurisdiccional y Ley aplicable:**

El presente contrato se rige por toda la Legislación Española que le afecte. Las Partes se someten expresamente a las Juntas Arbitrales de Transporte, Juzgados y Tribunales de Madrid, para cuantas incidencias y cuestiones se deriven del presente contrato, salvo las que versen sobre materias de Consumo, que regirá el fuero establecido en su propia normativa.

#### **15. Atención al cliente y reclamaciones:**

Si desea realizar alguna sugerencia sobre la mejora de nuestros servicios nos ponemos a su disposición en el correo electrónico [Info@hearent.es](mailto:Info@hearent.es) y también en todas nuestras instalaciones disponen de hojas oficiales de reclamación que le serán entregadas amablemente cuando las solicite a nuestros empleados.

#### **16. Política de privacidad**

##### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**INFORMACIÓN SOBRE LOS FICHEROS Y TRATAMIENTOS.-** De acuerdo con lo previsto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se informa de que los datos personales que se recogen en este sitio Web serán incorporados a ficheros de la titularidad de HEARENT Cars and Van Rental Iberica, S.L. con domicilio en C/ Lagasca, 95 28006 MADRID.

DATOS DE CONTACTO: Los datos personales que se recogen en relación a una consulta o solicitud serán tratados para la tramitación de la misma, así como, en su caso, ponerse en contacto con usted en relación a ésta.

DATOS DE TERCEROS.- En el caso de proporcionar datos de carácter personal titularidad de terceros, Usted manifiesta que cuenta con el consentimiento de los afectados para ello, habiéndoles informado previamente del contenido de la presente política de privacidad.

COMUNICACIONES COMERCIALES.- Salvo que usted se manifieste en sentido contrario, sus datos serán igualmente tratados para mantenerle informado, bien mediante correo electrónico, bien por cualquier otro medio, de información operativa y comercial y la realización de estudios de opinión acerca de productos y servicios ofrecidos por HEARENT Cars and Van Rental Iberica, S.L.

DERECHOS DEL INTERESADO.- Los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante escrito acompañado de una copia de su DNI y dirigido al domicilio ya indicado.

**Si el Arrendatario incumple cualquiera de los puntos establecidos en las Condiciones Generales o particulares fijadas en el Contrato el Arrendador se reserva el derecho a retirar el vehículo al Arrendatario en cualquier momento pudiendo el Arrendador solicitar daños y perjuicios.**

## ANEXO

- **CONCEPTOS TARIFA VIGENTE**

<b>COBERTURAS</b>	
Seguro básico (CDW BASIC)	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
Seguro lunas	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
Seguro CDW Plus	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
Seguro CDW Total	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
Asistencia internacional	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
<b>FIANZAS Y DEPÓSITOS</b>	
Fianza coches	300 €
Fianza furgonetas y camiones	400 €
Depósito por pago con tarjeta de débito o efectivo	150 €

- **SUPLEMENTOS TARIFA VIGENTE**

<b>ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	
Entrega o devolución del vehículo fuera de oficina	24,20€
Entrega o devolución del vehículo fuera del horario comercial	18,15€
<b>CONDUCTOR</b>	
Conductor adicional	15€
Conductor joven (menor de 23 años)	30,25€
<b>KILOMETRAJE EXTRA</b>	
KILOMETRAJE EXTRA POR VEHÍCULO	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)
BONOS KILÓMETROS PREPAGO	Disponible en el tarificador WEB (sujeto al grupo de vehículo escogido)

- PENALIZACIONES TARIFA VIGENTE

<b>ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	
Retraso en la devolución del vehículo superior a 2h con entrega en horario comercial	25€
Retraso en la devolución con entrega el día siguiente	1 DÍA extra
Penalización por retraso en la entrega del vehículo sin previo aviso	40€/día
Abandono del vehículo	120€
<b>VEHÍCULO</b>	
Eliminación de elementos de identificación del vehículo	108,50€ (por cada uno)
<b>EXCLUSIONES COBERTURAS</b>	
Pérdida de llaves	181,50€
Pérdida de chaleco reflectante	12,10€
Pérdida de Triángulos de Seguridad	36,60 €
Pérdida de Kit de Herramientas completo	302,50€
Pérdida de Gato (Kit H.)	181,50€
Pérdida de Herramienta (Kit H.)	60,50€
Pérdida de Calzos (Kit H.)	60,50€
Pérdida de Compresor Inflado de Neumáticos	242,00€
Pérdida de Rueda de Repuesto	217,80€
Pérdida de documentación	36,30€
<b>TERRITORIO</b>	
Salida del territorio establecido	290,40€