



## Conozca sus derechos

### Cuando alquila un vehículo en otro país de la UE tiene derecho a:

#### -Información clara.

Cualquier ambigüedad se interpretará siempre a favor del consumidor.

#### -Contrato justo.

Deberá cumplir con el requisito general de "buena fe" y equilibrio. Si contiene cláusulas abusivas, no será vinculante.

#### -Acceso a la Resolución Alternativa de Litigios.

#### -No discriminación.

El precio y las condiciones deberán ser las mismas para todos los ciudadanos de la UE, independientemente de su nacionalidad o país de residencia.



### Cuidado

El alquiler de vehículos no contempla el "Derecho de desistimiento"

## ¿Se han vulnerado?

### Utilice los distintos sistemas extrajudiciales para resolver litigios:

- Resolución Alternativa de Litigios.
- Organismo de Consumo de las Comunidades Autónomas.
- Juntas Arbitrales de Transporte.
- Centro Europeo del Consumidor. (Reclamaciones transfronterizas)

### ¿No ha conseguido una solución amistosa? Acuda a los Tribunales:

- Procedimiento Europeo de Escasa Cuantía.



## Recomendaciones

### Antes de alquilar

- El responsable del contrato, normalmente, es la empresa de alquiler no el intermediario.
- Lea atentamente los términos y condiciones: *En particular la cobertura del seguro, política de combustible o limitación en kilometraje.*
- Asegúrese si puede devolver el coche en otra oficina e infórmese del coste que ello puede conllevar.
- ¿Necesita salir con el coche a otro país? *Pregunte las condiciones y confirme si cumple con la normativa aplicable.*
- Compruebe si puede pagar con tarjeta de débito.
- Revise minuciosamente el vehículo: *En caso de desperfecto, notifíquelo por escrito y conserve una copia.*
- El precio anunciado debe incluir todos los gastos obligatorios. *(Las tasas, impuestos, gastos de gestión...)*

### Al recoger el vehículo y durante el alquiler...

- Si el modelo de coche reservado no está disponible, no debe pagar un cargo adicional por un modelo superior. Si es inferior deberá ajustarse el precio.
- Guarde una copia firmada del contrato.
- En caso de accidente, anote los datos de los implicados, rellene el parte de accidente y contacte inmediatamente con la compañía.
- En caso de avería, comuníquelo a la compañía para que le ofrezca una solución. *No es conveniente reparar el coche.*
- En caso de robo, denúncielo a la policía y devuelva las llaves y documentación del vehículo.
- Si comete una infracción de tráfico, el conductor es responsable.

### Al devolver el vehículo...

- Entregue el coche cuando la oficina esté abierta y revise el coche con el personal de la compañía.
- Haga fotografías del interior y exterior del vehículo.
- Pida un justificante de haber devuelto el vehículo en buen estado.
- Si observa algún cargo indebido de su tarjeta de crédito, solicite a su banco la devolución del recibo y el bloqueo de pagos posteriores de la empresa.

... para más información.

