



## Información alquiler de coche para Sicilia

### Condiciones

¡Aquí encontrarás las condiciones para el coche que tienes incluido en el viaje a Sicilia! Asegúrate de leerlo todo atentamente, ya que es muy importante que lo comprendas y tengas clara toda la información que te vamos a proporcionar.

#### Documentación necesaria

- Al retirar el vehículo, tanto el conductor principal como los conductores adicionales deberán presentar el documento nacional de identidad o el pasaporte (según destino) además de presentar el permiso de conducir en vigor. Ambos documentos tienen que ser los originales y físicos (no virtuales) a menos que se indique lo contrario y ambos tienen que haber sido expedidos en el mismo país.
- El permiso de conducir debe estar en caracteres latinos. Normalmente, el permiso de conducir internacional es necesario si el permiso nacional está escrito con caracteres distintos a los del país donde se recoge el vehículo.
  - **IMPORTANTE:** es responsabilidad del conductor asegurarse de que dispone del permiso de conducir adecuado para el país en el que va a conducir. Consulta por favor con la embajada/consulado correspondiente con antelación.
- En la mayoría de alquileres se requerirá una tarjeta de crédito a nombre del conductor principal con saldo suficiente para cubrir el depósito, la gasolina y los posibles extras contratados en destino.

- La tarjeta de crédito tiene que ser física (no virtual), debe mostrar el nombre completo del conductor así como los 16 dígitos de la numeración y el conductor debe conocer el PIN de dicha tarjeta.
  - Tarjetas emitidas por neo-bancos no suelen aceptarse.
  - En el apartado **depósito-formas de pago** te facilitaremos más información acerca de cómo funciona.
- Es **obligatorio** presentar el bono del alquiler de coche, que te facilitaremos en la documentación para tu viaje. Si no presentas alguno de los documentos requeridos, la documentación no es válida o no dispones de suficiente dinero en la tarjeta de crédito, el agente de alquiler de vehículos puede negarse a entregar el vehículo, no reembolsándose ningún importe si el proveedor lo estableciese en sus condiciones.

## Requisitos del permiso de conducir

- El permiso de conducir tiene que tener una antigüedad mínima de **1 año**.

## Depósito y formas de pago

### Depósito

- El depósito mínimo que tendrás que dejar como garantía es de **500€**. Aquí no se incluyen ni la gasolina ni los extras.

### Formas de pago

- El conductor principal debe dejar un depósito con su tarjeta de crédito que deberá estar a su nombre.
- El proveedor acepta las siguientes formas de pago: Tarjeta de crédito American Express, Tarjeta de crédito Mastercard, Tarjeta de crédito Visa
- NO se aceptan las siguientes formas de pago: Cheques, Efectivo, Tarjeta de crédito Diners Club, Tarjetas de débito, Tarjetas de débito y crédito marcadas como: electronic use only, Tarjetas Maestro, Tarjetas no emitidas por un banco, Tarjeta de Prepago, Tarjetas virtuales, Tarjetas Visa Electron

## Tasas e impuestos

- Si no se indica lo contrario, todos los importes mostrados en estas condiciones están sujetos a tasas e impuestos locales.

## Información sobre la franquicia

- El importe de la franquicia por daños es de **1390€**.
- El importe de la franquicia por robo (Theft Protection) es:
  - MCMR, EBMR, **EDMR**, EDAR, MTMR: **1500€**
- En caso de robo en regiones de Sicilia, Puglia y Campania la franquicia será de **1950€** para coches de categoría MCMR, EBMR, **EDMR**, EDAR, MTMR

## Gasolina

- Los coches se entregarán con el tanque lleno y se tendrán que devolver con el tanque lleno. De lo contrario, tendrás que pagar por el combustible que falta, más un suplemento por el servicio de repostaje.
- Es importante que justo antes de devolver el coche, repastes a menos de 10 km aprox de distancia de la oficina de devolución y que conserves el ticket de caja de la gasolinera.

## Restricciones de edad

- Cualquier concepto a pagar en destino estará sujeto a los impuestos y tasas locales. Todos los importes mostrados en estas condiciones NO incluyen tasas ni impuestos locales.
- La **edad mínima** del conductor/a es **21 años**. Si el conductor/a tiene entre 21 y 24 años, tendrá que pagar un **suplemento diario** de **10€**.

## Conductores adicionales

- Los conductores adicionales deben cumplir los mismos requisitos que el conductor principal y deben estar presentes en el momento de recoger el coche y firmar el contrato.
- El conductor adicional deberá abonar un suplemento de **8€ diarios**, más impuestos.

## Restricciones a la conducción

- Deberás cumplir puntualmente los horarios de entrega y devolución indicados en tu reserva y en tu bono.

- Aunque la cantidad de días de alquiler así como su precio se calculan en base a períodos de 24 horas, algunos proveedores cobran penalizaciones o incluso días adicionales a partir de la hora exacta de devolución que consta en la reserva, sin tener en cuenta el periodo de 24 horas. No se efectuará reembolso/compensación alguna por este motivo.
  - **Ejemplo:** si el alquiler se realiza a las 11:30 horas del lunes, la devolución debe de ser antes de las 11:30 horas del lunes siguiente

## Kilometraje

- Tendrás kilometraje ilimitado.

## Extras

- **GPS:** 9.92€ por día
- **Sillita de bebé (hasta 13kg aproximadamente):** 41.64€ por alquiler
- **Sillita de niño/a (de 9 a 18kg aproximadamente):** 29.16€ por alquiler.
- Los extras opcionales tienen que pagarse en destino y están sujetos a las tasas e impuestos locales. Los precios mostrados de los extras son orientativos.
- Los extras no pueden garantizarse y están sujetos a disponibilidad.

## Recogida y devolución fuera del horario de oficina

- El servicio de Fueras de Horas debe solicitarse con antelación, y puede no estar disponible en todas las oficinas.
- Habrá un cargo extra de 50 EUR, más impuestos, por recoger y/o devolver el coche fuera de horas.
  - En algunos casos podría aplicarse a este cargo las tasas de aeropuerto/oficina correspondientes. Todos los cargos de fuera de horas se pagan en destino.

## Cancelaciones / No Show

- En caso de cancelar el alquiler de coche, o de cancelación pasada la hora de recogida, tendrá **100% de costes**.

## Asistencia en carretera del proveedor

- En caso de avería debes permanecer junto al coche y contactar con la oficina de alquiler para la asistencia. El teléfono está indicado en el contrato de alquiler. Asegúrate de localizarlo antes de salir de la oficina de alquiler.
- En el caso de accidente, deberás presentar un informe policial y el informe de incidentes a la compañía de alquiler del vehículo.

- En el caso de robo, deberás presentar un informe policial y el informe de incidentes a la compañía de alquiler del vehículo.
- Se aplicará un cargo por Asistencia en Carretera en caso de accidente y por averías causadas por negligencia del cliente tales como combustible erróneo, perdida/rotura de llaves, neumáticos pinchados o dañados, etc.

## Información adicional y costes

- En caso de que devuelvas el coche extremadamente sucio, el proveedor podría aplicar un suplemento de **70€**.

## Vuelos retrasados o desviados

- Si como consecuencia de un retraso en el vuelo (o vuelo desviado a otro aeropuerto), no pudieras recoger el vehículo (o lo recogieras más tarde) y esto te conllevase gastos adicionales o pérdidas de otros servicios como excursiones, hoteles, etc, deberás reclamar el reembolso o compensación a la compañía aérea causante del retraso.
- El proveedor no se hace responsable de las consecuencias ocasionadas por el retraso de un vuelo o vuelo desviado a otro aeropuerto.
- Si el vuelo sufriera retraso, tienes que llamar lo antes posible al proveedor local para avisarles. Podría haber un cargo por fuera de hora. Debe indicarse siempre el número de vuelo.
- Las reservas se mantendrán durante 3 hora/s a partir del tiempo de recogida especificado después de lo cual se clasificarán como no show.
- Si llegas después de este tiempo, no te podrán asegurar un vehículo. El proveedor hará lo posible para proporcionar un vehículo.
- Esto puede incluir ofrecer un vehículo diferente y las tarifas podrían ser diferentes a la reserva original. Los números de vuelo proporcionados son solo para fines informativos. Es responsabilidad del cliente informar a la oficina local de cualquier retraso

## Multas de tráfico

- Si recibes cualquier tipo de multa de tráfico (velocidad, parking, etc), el proveedor te cobrará un cargo de **60€** por tramitarla.

## **Cargo por tramitación de accidentes**

- Existe una tasa administrativa en caso de accidente de 150 EUR IVA no incluido.

## **Animales domésticos**

- No se permiten mascotas a bordo

## **Devolución anticipada del coche**

- En caso de devolver el vehículo antes de lo previsto no se reembolsarán los días de alquiler no utilizados

## **Conceptos no incluidos en el precio del alquiler**

- Cargos adicionales como: Multas, Gastos administrativos por multas. Cargos por congestión de tráfico y penalizaciones. Gastos administrativos por daños. Gastos por pérdida de uso, grúa, peajes, limpieza extra, servicios especiales y cualquier otro concepto no incluido en el apartado de lo que se incluye.
- Suplemento por entrega y devolución en el hotel
- Alquileres con devolución en un lugar distinto al de recogida (one-way)
- Extrasopcionales (a pagar en el mostrador en destino)
- Cargos de grúa y de peaje
- Si existiera una opción adicional y un servicio que no deseas, debes solicitar la eliminación del artículo antes de firmar el contrato. Cualquier opción adicional y servicio aceptado con la firma del cliente se cargará a tu tarjeta de crédito y Flexible Autos no podrá reembolsarlo más adelante.
- Ten en cuenta que existen elementos no cubiertos por los seguros del proveedor a menos que se indique lo contrario: daños a ruedas, neumáticos, tapacubos, cerraduras, ventanillas, espejos y retrovisores, ejes, suspensión, daños al embrague, daños en la pintura exterior. Cualquier daño y pérdida incurridos que no surjan del uso normal.

## **Negligencias del conductor**

- La negligencia del conductor y daños / pérdidas deliberadas no están cubiertos por el seguro de los proveedores, y conllevarán costes adicionales y cargos administrativos, si se determina que el cliente actuó en contra de los términos y condiciones del contrato de alquiler:
  - Dejar el vehículo alquilado en una oficina diferente a lo acordado en el contrato de alquiler.

- Abandono del vehículo.
- Todos los costes derivados del uso de carburante incorrecto y/o la asistencia en caso de quedarse sin carburante.
- El proveedor no se hace responsable de los artículos robados, olvidados o perdidos dentro del vehículo. Se recomienda tener estos artículos asegurados con un seguro de viaje.
- La pérdida / daño de los documentos y / o las llaves del vehículo.
- No está permitido quitar los asientos de los vehículos, aunque estos sean removibles.
- Si el conductor está bajo la influencia de alcohol o las drogas, y / o usando su teléfono móvil en el momento del accidente.
- Conducir el vehículo cuando se está cansado y no se siente bien.
- El uso no permitido del vehículo incluye entre otros empujar o remolcar a otro vehículo.
- Conducir en áreas no adecuadas para el transporte público, como playas, pistas de carreras, caminos forestales, caminos secundarios, caminos de tierra y caminos muy mal pavimentados que podrían causar daños en la parte inferior del vehículo.
- Conducir el vehículo en áreas restringidas, y más específicamente en carreteras de aeropuertos y otras carreteras para uso aeronáutico y / o militar.
- Se considera conducta negligente cuando los indicadores del vehículo muestran una alerta de que el estado del cliente no es el adecuado para la conducción.
- El transporte de mercancías o animales y, en particular, sustancias peligrosas, inflamables y / o venenosas por el vehículo y sus ocupantes.
- El transporte de personas o bienes por los cuales los clientes reciben un pago directo o indirecto.
- Usar el vehículo para actividades ilegales, conducir imprudentemente, subarrendar el vehículo, dar clases de conducción o enseñar técnicas especiales de conducción.
- El transporte de un número de pasajeros y cantidad de equipaje no autorizado para el vehículo en cuestión.
- La manipulación del velocímetro. Los clientes deben informar cualquier mal funcionamiento del velocímetro al proveedor de inmediato.
- El transporte de equipaje o cualquier otro artículo en el techo del vehículo, incluso cuando se utiliza un portaequipajes adecuado para el propósito.
- Los daños al vehículo causados por dejar objetos de valor a la vista dentro del vehículo.
- Mojarse el interior del vehículo más allá de lo que se esperaría de un uso razonable y cuidadoso.
- Conducir en contra de las normas de tráfico.
- Cuando el vehículo es conducido por una persona que no está autorizada para hacerlo en el contrato, ya sea como cliente o como conductor adicional.
- El uso continuado del vehículo después de que el período de alquiler haya terminado.

## Modificaciones en las condiciones generales

- Los términos y condiciones que figuran en el bono están sujetos a cambios en cualquier momento por parte del proveedor. Flexible Autos no se responsabiliza de dichos cambios si fuesen posteriores a la confirmación de la reserva.
- El seguro que incluye el alquiler tiene una franquicia que el cliente deberá pagar al proveedor en caso de devolver el coche con daños. Por sólo €10.00 al día, nosotros le devolvemos la franquicia a su regreso. Este producto incluye:
  - ✓ Franquicia por daños al coche
  - ✓ Franquicia por robo del coche
  - ✓ Ventanillas, parabrisas, retrovisores
  - ✓ Interiores, ruedas, llantas, bajo y techo
  - ✓ Cargo por pérdida de llaves

## Producto de reembolso de franquicia opcional

- Tiene un coste de **10€/día**.
- Este producto es altamente recomendable porque cubre:
  - ✓ El reembolso de la franquicia pagada por daños al vehículo derivados de colisión.
  - ✓ El reembolso de la franquicia pagada por robo (total o parcial) del vehículo.
  - ✓ Cubre además cargo por daños a: ventanillas, parabrisas, retrovisores, interiores, ruedas, llantas, bajo y techo.
  - ✓ Cargo por pérdida de llaves.
- Este producto debe incluirse ANTES de iniciar el alquiler. Una vez comenzado el alquiler no podremos eliminarlo de la reserva ni reembolsarlo.
- Aunque el cliente haya contratado con Flexible Autos el Producto de Reembolso de Franquicia, igualmente tendrá que dejar un depósito con su tarjeta de crédito al inicio del alquiler
- El Producto de Reembolso de Franquicia NO cubre:
  - Daños ocasionados por cualquier tipo de negligencia del conductor o de cualquiera de los ocupantes del vehículo, incluyendo sin limitarlo a esto, cuando se conduce por carreteras no convencionales, por caminos sin asfaltar, cuando se haya conducido sin prestar la debida atención, de forma temeraria o negligente, cuando no se respeten las normas de circulación, cuando el daño sea debido al repostaje con el combustible inadecuado.
  - Cuando el conductor esté bajo los efectos de substancias como el alcohol, cualquier tipo de drogas, etc.
  - Cuando el conductor no sea la persona indicada en el contrato de alquiler, o no haya sido incluido como conductor adicional en la reserva con Flexible Autos.
  - Cuando el daño sea causado por haber sido remolcado el vehículo por

- alguien no autorizado por la compañía de alquiler
  - Cuando el daño sea causado por actos vandálicos y/o agentes atmosféricos.
  - Daños a coches de gama alta (lujo).
  - Cuando el cliente haya decidido reparar el vehículo por su cuenta, sin previa autorización escrita por parte del proveedor.
  - Daños al embrague en países de conducción por la izquierda
  - El Producto de Reembolso de Franquicia NO cubre los gastos de grúa ni los cargos por el tiempo que el vehículo queda inmovilizado.
- En los casos anteriormente citados la responsabilidad del cliente no se limita al importe de la franquicia, sino que deberá pagar el total de los gastos pudiendo incluso exceder el importe de la franquicia.

### **Extensión del alquiler una vez en destino**

- Si una vez en destino el cliente decide ampliar el alquiler directamente con el proveedor local, aconsejamos contratar por esos días adicionales el seguro de todo riesgo del proveedor.
- De no hacerlo, si el proveedor lo cobrara la franquicia y el cliente no pudiera demostrar la fecha en que se realizó el daño/robo, el producto de reembolso perdería su validez y Flexible Autos no reembolsaría el importe de la franquicia.

### **Cómo pedir el reembolso**

- Si la compañía de alquiler local cobrara al cliente la franquicia y previamente hubiera contratado el Producto de Reembolso de Franquicia de Flexible Autos, la agencia de viajes podrá enviarnos la documentación detallada abajo y la reembolsaremos lo antes posible.
- La documentación necesaria para tramitar el reembolso es:
  - Breve explicación de las circunstancias en que se dañó/robó el vehículo
  - Copia legible del contrato de alquiler que el cliente firmó en destino con el proveedor local.
  - Copia legible de la factura proporcionada por el proveedor donde aparezca el importe de la franquicia
  - Copia del extracto de la tarjeta de crédito donde aparezca el cargo de la franquicia
  - Copia legible del parte de accidente y/o parte de daños al coche ("check-in form" se lo dará la compañía de alquiler local).
  - Copia legible de la denuncia a la policía.
  - Copia de un documento del banco donde aparezca el nombre del conductor y el n.º cuenta bancaria IBAN
  - Cualquier documentación relacionada.
- Sin esta documentación no podremos tramitar el reembolso. Envíánosla por favor al email: [reclamaciones@flexibleautos.com](mailto:reclamaciones@flexibleautos.com)