



**Derechos de las
personas viajeras**

**Consejos para
viajes en coche
alquilado**

Antes de alquilar (I)



- **No esperes a última hora** para comparar precios y efectuar la reserva.
- **Compara precios** de las diferentes empresas a través de internet en función del modelo, gama, potencia, etc.
- **Reserva con antelación**, especialmente en temporada alta. Y antes de efectuar la reserva, consulta las condiciones del contrato que figuren en la web de la empresa.





Antes de alquilar (II)

- Consulta bien todas las condiciones ya que suelen exigir una **edad mínima del conductor** y un tiempo mínimo de permiso de conducir.
- Si vais a **conducir varias personas**, asegúrate de incluirlo en el contrato, ya que no siempre es posible el cambio de conductor.
- Si necesitas que lleve **GPS, aire acondicionado o silla para niño**, no olvides solicitarlo, para ver si hay disponibilidad.



Antes de alquilar (III)



- Si necesitas **entregar el vehículo en sitio distinto del de recogida**, consulta si es posible.
- Si vas a **circular por países distintos**, o vas a trasladarte de una isla a otra, también deberás informarte antes de reservar, si existe limitación o si tiene algún suplemento adicional.
- Comprueba el **precio final**, impuestos incluidos, seguros contratados, si hay límite de kilometraje, y cómo ha de devolverse.



Antes de alquilar (IV)

- Infórmate de la **política de cancelación** y/o modificación de la reserva.
- Comprueba si la empresa está adherida al **sistema de arbitraje de consumo**, ya que siempre es una garantía ante posibles problemas o reclamaciones.



Comprueba el estado del vehículo (I)

- Si no tienen el modelo de coche que reservaste deberán entregarte uno **similar o de categoría superior**, nunca inferior.
- Exige que te lo entreguen en **buenas condiciones**, limpio y con todos los sistemas en funcionamiento, revisa las luces y neumáticos.
- Asegúrate que el vehículo **dispone de todos los elementos de seguridad** necesarios: triángulos de emergencia, chaleco reflectante, rueda de repuesto...



Comprueba el estado del vehículo (II)

- **Comprueba bien el vehículo antes de utilizarlo**, saca fotografías para acreditar su estado, así como del indicador del depósito de combustible y del kilometraje y, si adviertes cualquier defecto, fallo o anomalía ponlo en conocimiento de la empresa y guarda una copia de la notificación.
- **Cuida el vehículo**, ya que en ocasiones se penaliza la suciedad en la entrega o incluso el fumar en el interior del vehículo.



Comprueba el estado del vehículo (III)

Al devolver el vehículo **revísalo con el personal de la empresa** y solicita el justificante de vehículo entregado sin daños. Pero si cuando lo devuelves, la oficina está cerrada y debes depositar las llaves en un buzón, saca fotografías del estado del vehículo para acreditar su estado, así como del indicador del depósito de combustible y del kilometraje.



Otras cuestiones (I)

- Si **pierdes las llaves** conlleva una penalización económica.
- Las empresas tienen la obligación de alquilar los vehículos con **el seguro a terceros obligatorio**.
- Si eliges un seguro a todo riesgo o con **franquicia**, revisa las condiciones y el precio antes de contratar esta opción.



Otras cuestiones (II)

- Revisa la documentación para **caso de avería o accidente**.
- Si recoges un vehículo de alquiler en un **aeropuerto o estación**, recuerda poner la hora prevista del avión, tren o autobús, por posibles demoras que puedas sufrir en la llegada para recoger el vehículo.
- Recuerda que la **empresa no se hace responsable de las multas de tráfico** que puedas recibir, el responsable es el infractor. En caso de recibir una multa de tráfico, la empresa debe identificar al conductor del vehículo.



Otras cuestiones (III)

- Si te ofrecen un **servicio de gestión de multas**, infórmate previamente del coste por dicho servicio.
- Ante cualquier problema que pueda surgir, debes efectuar la **reclamación ante la empresa** de alquiler de vehículos, y recuerda que tienen la obligación de disponer de hoja de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario.



Otras cuestiones (IV)

También puedes efectuar una reclamación a la **Junta Arbitral de Transporte**, ya que las Juntas Arbitrales de Transporte tienen competencia para resolver **reclamaciones cuyo importe sea inferior a 15.000€**. No obstante, debes tener en cuenta que algunas empresas de alquiler de vehículos excluyen en sus contratos el sometimiento a la Junta Arbitral de Transportes para resolver el conflicto, por lo que será necesario acudir a la vía judicial.



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, n° 20, entlo. centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 39 76 02 / Fax 976 39 86 30

info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas 16, 4º izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel»

605 026 984 / 628 824 443

teruel@ucaragon.com

