

## Condiciones específicas de la oficina ITALIA

### Contenido

---

[Información adicional importante](#)

[Información de edad](#)

[Opciones de pago](#)

[Salir del país con el vehículo](#)

[Daños al vehículo](#)

[Daños, pérdida o robo de las llaves, accesorios, documentos del vehículo o extras opcionales](#)

[Robo](#)

[Lesiones a personas y daños a sus bienes](#)

[Entrega y recogida](#)

[Requisitos de carné de conducir e identificación](#)

[Cargos por combustible y electricidad](#)

[Miscelánea](#)

[Alquileres de coches solo de ida](#)

[Devoluciones](#)

[Equipamiento especial](#)

### Información adicional importante

---

Este documento contiene la información que usted y los conductores adicionales, si los hubiera, deben conocer sobre su alquiler. Debe leer este documento junto con los términos y condiciones de alquiler. Encontrará un ejemplo de los términos y condiciones de alquiler en Maggiore.it. Si recibió un correo electrónico de confirmación de reserva, este podrá contener un enlace con un ejemplo. Tenga en cuenta que los términos y condiciones de alquiler son una indicación de las condiciones del contrato y pueden no incluir las condiciones exactas que deberá firmar al recoger el vehículo.

Es importante que disfrute de su experiencia con nosotros y que disponga de toda la información que precise. Es posible que ahora tarde un poco, pero después puede ahorrarle tiempo.

**Importante**

La empresa que le proporciona el vehículo de alquiler es Avis Budget Italia S.p.A. Via Innsbruck 31, 39100 Bolzano, Italia. Esta puede no ser la misma sociedad con la que ha efectuado la reserva.

Los precios en este documento están sujetos a cambio, pero le ofrecen una buena idea de lo que se puede esperar. Para conocer los precios exactos, póngase en contacto con la oficina de alquiler o con el equipo de reservas. Todos los precios incluyen el IVA para aquellos lugares en los que se cobra.

**Para efectuar una reserva, cambiar una reserva o comentarnos alguna cuestión durante el alquiler, póngase en contacto con la oficina de alquiler o el equipo de reservas:**

Llame al 199151120; desde fuera de Italia: +39 06 22456060.

Las líneas telefónicas están abiertas de 8:00 a 18:00, de lunes a viernes.

En su contrato de alquiler encontrará los datos de contacto de la oficina de alquiler.

**Para hacer un comentario sobre alguna cuestión después de haber devuelto el vehículo, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente:**

Asistencia en carretera de Maggiore desde Italia: 800.801.180

Asistencia en carretera de Maggiore desde el extranjero: +39 02 58 24 04 77

**Para indicar un problema después de la recogida o la devolución del vehículo, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.**

Rellene el formulario "Asistencia online" disponible en el sitio web Maggiore.it.

Llame al número 06/22456014; desde el extranjero, añada el prefijo: +39 06 22456014.

Si llama desde un teléfono fijo italiano, las llamadas se cobran a su tarifa de red estándar.

Las llamadas desde móviles tendrán el coste normal determinado por su red. Las llamadas desde fuera de Italia tendrán un coste de tarifa internacional.

## Información de edad

### **¿Qué edad tengo que tener para conducir un vehículo de alquiler?**

Para conducir nuestros vehículos, usted, y todos sus conductores, tienen que tener al menos 21 años y poseer un carné de conducir válido durante al menos 2 años al inicio del alquiler. Para los grupos de vehículos A, B y E, usted, y todos los conductores autorizados, deben tener al menos 19 años y poseer un carné de conducir válido y completo emitido hace al menos 1 año.

Es posible que para determinados vehículos se aplique una edad mínima superior.

### **¿Cómo puedo saber si se aplican restricciones mínimas de edad en mi alquiler?**

Cuando haga la reserva, se le indicará si hay alguna restricción de edad mínima para el vehículo que solicita. Si no está seguro, compruebe su correo electrónico de confirmación de reserva, o llame al equipo de reservas.

### **Tengo menos de 25 años, ¿tengo que pagar un recargo para conductores jóvenes?**

Si usted, o alguno de sus conductores, tiene menos de 25 años cuando recoja el vehículo, cada uno tendrá que pagar un recargo para conductores jóvenes. El coste de esto dependerá de dónde recoja el vehículo, pero tendrá que pagar entre 21,39 € (IVA incluido) y 25,66 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día y conductor. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.

## ¿Existe una restricción de edad máxima?

No, siempre que tenga un carné de conducir válido durante al menos 1 año.

## Opciones de pago

### ¿Qué tarjetas bancarias aceptan?

Aceptamos:

- American Express (excepto las tarjetas American Express Traveller's Cheque)
- Tarjetas Diners
- Tarjetas Discover
- Tarjetas de crédito Visa
- Tarjetas de débito Visa
- Tarjetas de crédito MasterCard
- Tarjetas de débito MasterCard
- Tarjetas de cobro emitidas por Avis

No aceptamos tarjetas Visa Electron, tarjetas Maestro, tarjetas Cirrus, tarjetas JCB ni tarjetas de prepago, aunque lleven el logotipo Visa o MasterCard, ni ninguna otra tarjeta no indicada aquí.

No aceptamos tarjetas bancarias digitales.

Para algunos vehículos se solicitan dos tarjetas de crédito tradicionales válidas que hayan sido emitidas desde dos circuitos diferentes. Ambas tarjetas deben estar a nombre del cliente y una de ellas debe ser la tarjeta con la que se ha realizado la reserva.

### ¿Puedo pagar en efectivo?

Solo aceptamos pagos en efectivo para algunos grupos de vehículos (A, B, C). Tendremos que llevar a cabo las comprobaciones de identidad, seguridad, carné de conducir y verificaciones de crédito adicionales y tendrá que presentar un justificante de su dirección.

El cliente siempre estará obligado a presentar uno de los siguientes documentos:

- copia de los últimos recibos domiciliados (electricidad, gas, teléfono) registrados a nombre del cliente;
- última nómina del cliente;
- certificado de registro en la Cámara de Comercio o copia de la licencia de actividad en el caso de pequeñas empresas.

Para pagar en efectivo, además del coste del alquiler (incluida la compra de accesorios/servicios extra), se requiere el pago de un depósito de seguridad que se cuantificará de la siguiente manera:

- + 300 € de garantía para:
  - costes de repostaje de combustible del vehículo (si corresponde);
  - costes adicionales (ejemplo: superación del período de alquiler, devolución en otra oficina, limpieza extraordinaria del interior) o cualquier extra;
  - cualquier coste adicional relacionado con daños (cuando corresponda);
  - cualquier coste adicional por no devolver los servicios auxiliares.

El depósito de seguridad se reembolsará al final del alquiler, sujeto a la compensación de cualquier coste adicional mencionado anteriormente.

## ¿Qué sucede si efectúo el pago tarde?

Si se retrasa a la hora de pagarnos, los intereses se calcularán al tipo oficial en vigor incrementado en un 5 %, pero siempre respetando los límites legales.

## Salir del país con el vehículo

---

### ¿A qué países me está permitido llevar el vehículo?

Solo se le está permitido utilizar el vehículo en:

- Alemania
- Andorra
- Austria
- Bélgica
- Chipre
- Ciudad del Vaticano
- Croacia
- Dinamarca
- Eslovenia
- España
- Estonia
- Finlandia
- Francia
- Gibraltar
- Grecia
- Hungría
- Irlanda
- Islandia
- Letonia
- Luxemburgo

- Mónaco
- Noruega
- Países Bajos
- Portugal
- República Checa
- Reino Unido
- San Marino
- Suecia
- Suiza

Algunas categorías de coches de lujo (grupos de coches H y L) pueden estar excluidas de transitar por Croacia, Grecia, Eslovenia, Hungría y Gibraltar.

Con la condición de pagar la tarifa transfronteriza establecida a continuación cuando cruce las fronteras de Italia (como se define más arriba) hacia uno o más de los países permitidos, su alquiler estará sujeto a una tarifa transfronteriza de entre 6,00 € (IVA incluido) y 7,20 € aproximadamente (el IVA y el cargo adicional están incluidos si realiza el alquiler en un aeropuerto o en una estación de tren) al día, durante un máximo de 4 días. La tarifa transfronteriza se aplicará independientemente de cuántas veces cruce las fronteras entre los países permitidos.

Consulte la sección "¿Dónde puede conducir?" en las condiciones del alquiler para obtener detalles sobre los costes asociados con no declarar que va a conducir el vehículo fuera del país de alquiler.

Cualquier país que no figure en la lista de países autorizados es un país no autorizado.

Si en algún momento tenemos conocimiento de que ha conducido su vehículo de alquiler en un país no autorizado sin nuestra autorización previa, podremos, a nuestra discreción, aplicar una tarifa de entre 6,00 € (IVA incluido) y 7,20 € aproximadamente (el IVA y el cargo adicional están incluidos si realiza el alquiler en un aeropuerto o en una estación de tren) al día, durante un máximo de 4 días y anular sus extras opcionales seleccionados cuando se realice una reclamación (como asistencia en carretera) en un país no permitido.

Tenga en cuenta que, si se le permite llevar el vehículo fuera de Italia (como se define más arriba), es su responsabilidad asegurarse de cumplir con los requisitos legales aplicables en los países a los que viaje.

### **¿Puedo comprar un producto que me permita conducir en otros países?**

No, lamentablemente, no ofrecemos ningún producto que le permita conducir en otros países.

## **Daños al vehículo**

**¿Qué cantidades está obligado a pagar el Cliente en caso de daños al vehículo durante el alquiler si el Cliente no ha comprado una exención de daños o si dicha exención no está ya incluida en la tarifa de alquiler o si la exención no se aplica en el caso específico?**

En caso de que el vehículo sufra daños durante el alquiler, la Compañía evaluará según su propio criterio si procede a la reparación o sustitución de las partes dañadas. En cualquier caso, el Cliente deberá abonar los siguientes importes:

- A. el importe del daño estimado, correspondiente al coste estimado de sustitución de las partes dañadas o al coste estimado de reparación de las mismas. La metodología para estimar estos importes, que también incluyen el coste de la mano de obra y cualquier pérdida de uso del vehículo, se establece en la Sección 10 "*Daños, Pérdida o Robo*" de las Condiciones generales del alquiler;
- B. 102,60 EUR (IVA incluido) o 123,12 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en los aeropuertos; o 119,02 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en estaciones de tren, como importe global por un día de tiempo de inactividad del vehículo necesario para que nuestros expertos puedan evaluar los daños. Este importe se cobrará solo una vez, incluso en caso de daños múltiples en el vehículo;
- C. 42,70 EUR (IVA incluido) o 51,24 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en los aeropuertos; o 49,53 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en las estaciones de tren, como importe global para la gestión logística, informática y contable de los daños por parte de la Compañía. Este importe se cobrará solo una vez, incluso en caso de daños múltiples en el vehículo.

No se cobrará cantidad alguna al Cliente si, siguiendo el procedimiento estándar de limpieza, no se evidencian daños.

Si el Cliente demuestra que el daño se debió a una circunstancia que no le es imputable, le reembolsaremos los importes previamente cargados. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

Si el Cliente demuestra que el alcance real de los daños y/o el importe real de la reparación o sustitución es inferior al importe estimado en virtud de la Sección 10 de las Condiciones generales, se le reembolsará la diferencia. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

## **¿Qué exenciones reducen el importe que el Cliente debe pagar si el vehículo sufre daños durante el alquiler?**

Los alquileres de la marca Maggiore efectuados en España incluyen en la tarifa indicada en el momento de la reserva, así como en la tarifa indicada en la oficina de alquiler, un nivel básico de reducción de la responsabilidad económica del Cliente en caso de daños al vehículo durante el periodo de alquiler ("Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo"; CDW, por sus siglas en inglés).

Si la reducción de responsabilidad económica en caso de daños está incluida en el alquiler o ha sido adquirida por separado por el Cliente y el vehículo resulta dañado durante el alquiler, se cobrará al Cliente el importe menor entre **(i)** la franquicia indicada en el Contrato de alquiler, en caso de aplicabilidad de la CDW y **(ii)** los importes globales (A+B+C) indicados anteriormente.

En caso de daños múltiples en el vehículo, claramente identificados como tales al realizar el check-in y que no estén relacionados con el mismo evento, se cobrará al Cliente, por cada daño individual, el importe más bajo entre **(i)** la franquicia indicada en el Contrato de alquiler, en caso de aplicabilidad de la CDW y **(ii)** los importes globales (A+B+C) indicados anteriormente, especificándose que los importes de las letras B y C se cobrarán en cualquier caso una sola vez.

Cualquier limitación o exclusión de responsabilidad económica del Cliente en caso de daños al vehículo (respectivamente, *Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo* y *Superexención de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo*, según lo dispuesto a continuación) no se aplica a los daños ocurridos o causados al parabrisas y las ventanillas (salvo las siguientes disposiciones).

Cualquier limitación o exclusión de responsabilidad económica del Cliente en caso de daños al vehículo (respectivamente, *Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo* y *Superexención de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo*, según lo dispuesto a continuación) no es efectiva y en cualquier caso caduca para **(i)** daños causados por dolo o negligencia grave, así como para **(ii)** daños en el interior del vehículo, por daños causados en el techo (causados por falta de valoración de la altura del vehículo y de objetos prominentes o que sobresalen del techo), por daños causados en el kit de embrague, por daños causados por sobrerrevoluciones del motor, por daños o robo de neumáticos y/o llantas, por daños causados en los bajos, salvo que el Cliente pruebe que dichos daños (o, en el caso de los neumáticos y llantas, el robo) fueron determinados por una circunstancia no imputable a él/ella/ellos/ellas.

## **¿A cuánto asciende la franquicia si el Cliente ha contratado la exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo (CDW) o esta está incluida en el alquiler?**

La franquicia, que corresponde al importe máximo de la responsabilidad económica del Cliente por cada daño claramente identificado al realizar el check-in y no relacionado con el mismo evento, se indica en el proceso de reserva o en la tarifa de alquiler mostrada en la oficina de alquiler y figura en el Contrato de alquiler y también en su correo electrónico de confirmación de reserva. Se añadirán a la franquicia los impuestos aplicables y, eventualmente, un cargo adicional en el caso de alquileres en aeropuertos o estaciones de tren.

## **¿Cómo obtengo una Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo?**

En el contrato de alquiler y en el correo electrónico de confirmación de reserva se indica si la reducción de la responsabilidad económica por daños (Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo) está incluida en el alquiler. Si no se incluye, el precio para este servicio dependerá del vehículo que alquile, el lugar en el que lo alquile y la duración del alquiler. El precio oscila aproximadamente entre 17,64 € (IVA incluido) y 26,47 € (incluidos IVA y un cargo adicional eventual en caso de alquiler en un aeropuerto o estación de tren) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días; a partir del 31° día, revertirá el cargo adicional diario.

## **¿Existe alguna exención para reducir aún más la franquicia?**

Sí, la *Superexención de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo* (SCDW, por sus siglas en inglés) es un servicio que reduce su franquicia a cero en caso de daños al vehículo durante el periodo de alquiler: por lo tanto, en este caso, al Cliente no se le cobrará ninguna cantidad por daños al vehículo, salvo por la aplicación de los dos últimos párrafos de la cláusula anterior "¿Qué exenciones reducen la cantidad que el Cliente tiene que pagar si el vehículo sufre daños durante el alquiler?". El precio depende del vehículo, la oficina de alquiler y la duración del alquiler, oscila aproximadamente entre 23,01 € (IVA incluido) y 43,92 € (incluidos IVA y un cargo adicional eventual en caso de alquiler en un aeropuerto o estación de tren) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días; a partir del 31° día, revertirá el cargo adicional diario.

## ¿Qué importes debe pagar el Cliente si se daña el parabrisas o cualquier otra luna?

En caso de daños en el parabrisas o lunas, el Cliente deberá abonar los importes globales (A+B+C) indicados en la cláusula anterior "*¿Qué cantidades está obligado a pagar el Cliente en caso de daños al vehículo durante el alquiler si el Cliente no ha comprado una exención de daños o si dicha exención no está ya incluida en la tarifa de alquiler o si la exención no se aplica en el caso específico?*".

## ¿Existe alguna exención que reduzca la responsabilidad económica del Cliente en caso de daños en el parabrisas o en cualquier otra luna?

Sí, la *Protección de lunas* reduce a cero el importe que tiene que pagar si se daña el parabrisas o cualquier otra ventanilla.

El precio de este servicio depende del vehículo que alquile, el lugar en el que lo alquile y la duración del alquiler. Dicho precio oscila aproximadamente entre 5,16 € (IVA incluido) y 8,27 € (incluidos IVA y un cargo adicional eventual en caso de alquiler en un aeropuerto o estación de tren) por día. Si ha adquirido la *Exención de protección de lunas*, se indicará en el Contrato de alquiler. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días; a partir del 31º día, revertirá el cargo adicional diario.

## ¿Hay algún caso en el que no sean aplicables las exenciones que reducen o eliminan la responsabilidad económica por daños al vehículo?

Sí. El importe que el Cliente tendrá que pagar no se reducirá si el daño se ha causado por o es consecuencia de:

- daños por agua o incendio, imputables al Cliente;
- conducta dolosa o gravemente negligente o una conducta deliberada que infrinja las disposiciones establecidas en el Artículo 5 (*Uso del vehículo*) y en la Sección 8 "*Durante el alquiler, uso del vehículo*" de las Condiciones generales de alquiler.

El Cliente tampoco se beneficiará de la reducción o eliminación de la responsabilidad económica cuando facilite intencionadamente información incorrecta en el formulario de notificación de incidentes.

## ¿Dónde puedo encontrar información sobre los cargos por daños que he pagado?

Si encontramos algún daño, cargaremos el importe que tiene que pagar en su tarjeta. Si el Cliente ha facilitado a la Compañía su dirección de correo electrónico, el Cliente recibirá, inmediatamente después de efectuarse el cargo por daños, un correo electrónico con la información completa relativa al pago efectuado. En cualquier caso, los detalles del pago efectuado por el Cliente también estarán disponibles en el siguiente enlace: <https://www.avis.es/tu-avis/facturas>.

## **Daños, pérdida o robo de las llaves, accesorios, documentos del vehículo o extras opcionales**

### **Daños, pérdida o robo de las llaves, accesorios y documentos del vehículo**

En caso de daños, pérdida, o robo de las llaves, accesorios o documentos del vehículo, la Compañía evaluará según su propio criterio si procede a la reparación (cuando proceda) o sustitución de las partes dañadas.

En cualquier caso, el Cliente deberá abonar **(i)** el importe del daño estimado, correspondiente al coste estimado de sustitución de las partes afectadas o el coste estimado de la reparación de las mismas y **(ii)** 102,60 EUR (IVA incluido) o 123,12 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en aeropuertos; o 119,02 EUR (IVA incluido) en el caso de alquileres en estaciones de tren, en concepto de importe global por un día de inactividad del vehículo.

Si el Cliente demuestra que el daño, pérdida o robo se debió a una circunstancia que no le es imputable, le reembolsaremos a dicho Cliente los importes previamente cargados. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

Si el Cliente puede demostrar que el alcance real de los daños y/o el importe real de la reparación o sustitución es inferior al importe estimado en virtud de la Sección 10 de las Condiciones generales del alquiler, se le reembolsará la diferencia. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

Las exenciones que reducen (*Exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo*) o eliminan (*Superexención de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo*) la responsabilidad económica por daños al vehículo también cubren, en condiciones similares, los casos de daños, pérdida o robo de las llaves, accesorios o documentos del vehículo. En concreto, en caso de la contratación de la exención parcial de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo (CDW), se cobrará al Cliente la cantidad menor entre **(i)** la franquicia indicada en el Contrato de alquiler y **(ii)** los costes de reposición o sustitución y el tiempo de inactividad del vehículo antes mencionados; en caso de la contratación de la Superexención de responsabilidad por daños a la integridad del vehículo (SCDW), al Cliente no se le cobrará cantidad alguna.

## **Daño, robo o pérdida de extras opcionales**

En caso de daños, pérdida o robo de extras opcionales, la Compañía evaluará según su propio criterio si procede a la reparación (cuando proceda) o sustitución de las piezas dañadas. En cualquier caso, el Cliente tendrá que pagar el importe del daño estimado, correspondiente al coste estimado de sustitución de las partes afectadas o al coste estimado de reparación de las mismas.

Si el Cliente demuestra que el daño, pérdida o robo se debió a una circunstancia que no le es imputable, le reembolsaremos los importes previamente cargados. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

Si el Cliente puede demostrar que el alcance real de los daños y/o el importe real de la reparación o sustitución es inferior al importe estimado en virtud de la Sección 10 de las Condiciones generales del alquiler, se le reembolsará la diferencia. El Cliente puede solicitar el reembolso poniéndose en contacto con el equipo del Servicio de atención al cliente.

## **Robo**

**¿Qué productos reducen el importe que tengo que pagar si el vehículo resulta perdido o robado durante el alquiler?**

Si cuenta con una *protección parcial contra robos* (Theft Protection waiver, TP) y alguien roba el vehículo, el importe que tiene que pagar por los daños se reducirá de forma que no sea superior a la franquicia indicada en su contrato de alquiler, lo que significa que pagará el coste de la reparación o sustitución o la franquicia, lo que sea inferior. Si puede demostrar que los daños no se produjeron de forma alguna por culpa suya ni debido a una negligencia por su parte, le reembolsaremos estos costes. Si puede demostrar que los daños eran menores de lo que nosotros establecimos, le reembolsaremos la diferencia. Si puede demostrar que la pérdida o el robo no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

## ¿A cuánto asciende la franquicia?

Esto se indica en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva, más impuestos y cargos adicionales. Puede reducir la franquicia aún más comprando un producto de reducción del importe de la franquicia.

## ¿Cómo obtengo una protección parcial contra robos?

En la mayoría de casos, la protección parcial contra robos se proporciona con el vehículo por defecto. Si se incluye, estará indicado en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Si no se incluye, el precio depende del vehículo que alquile y el lugar en el que lo alquile. En Italia la protección contra robo es obligatoria y ya está incluida en la tarifa.

## ¿Hay algún otro producto de reducción del importe de la franquicia disponible para reducir aún más la franquicia?

Sí, la *cobertura total de responsabilidad por robo* (Super Theft Protection, STP) es un producto de reducción del importe de la franquicia que la reduce a cero. El coste dependerá del vehículo y la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 19,98 € (IVA incluido) y 33,26 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.

## ¿Qué sucede si pierdo o si alguien roba los extras opcionales que alquilo?

Si se pierden o alguien roba los extras opcionales, tendrá que pagar el coste de sustitución además de la tarifa de alquiler.

## ¿Hay algún caso en el que no se aplique la franquicia?

Sí, el importe que paga no se reducirá si la pérdida o robo fue causado por o a consecuencia de:

- haber dejado las llaves dentro del vehículo;
- que las llaves hayan sido robadas o se hayan perdido;
- el uso del vehículo en incumplimiento del contrato;
- si el robo del vehículo o de las opciones o bien la pérdida de las opciones extra se hubieran causado por negligencia o conducta indebida por parte del cliente.

## ¿Dónde puedo encontrar información sobre los cargos por robo que he pagado?

Si se ha producido un robo o pérdida, salvo que pueda demostrar que el robo no se debió en forma alguna a su incumplimiento o negligencia, le cargaremos el importe que tiene que pagar en su tarjeta. A menos que nos haya pedido que le enviemos un recibo por correo electrónico, podrá ver los detalles de este pago en [www.avisautonoleggio.it/fattura-online](http://www.avisautonoleggio.it/fattura-online).

## Lesiones a personas y daños a sus bienes

---

### ¿Qué tengo que pagar si causo lesiones a alguien mientras conduzco?

La cobertura de *responsabilidad frente a terceros* (Third Party Liability, TPL) se proporciona de serie con el vehículo. Esto significa que, si tiene un accidente en el vehículo y causa lesiones a otra persona, incluido cualquiera de sus pasajeros, o si causa daños a cualquier cosa que les pertenezca, no tendrá que pagar ninguno de sus costes. La cobertura de responsabilidad frente a terceros no incluye el fallecimiento o las lesiones sufridas por el conductor de nuestro vehículo ni ningún daño de objetos personales en el interior del vehículo.

### ¿Hay algún caso en el que no se aplique la cobertura de responsabilidad frente a terceros?

Si la ley requiere que le proporcionemos una cobertura de responsabilidad frente a terceros, se seguirá aplicando la cobertura mínima exigida por la ley, pero nosotros, o nuestra aseguradora, podremos reclamarle los gastos si el accidente fue causado por:

- su incumplimiento del contrato (por ejemplo, permitir que otra persona que nosotros no hayamos autorizado conduzca el vehículo o conducir bajo la influencia del alcohol, las drogas o cualquier otra sustancia ilícita);
- infracción de la ley;
- a consecuencia de su negligencia o imprudencia.

### ¿Qué productos cubren al conductor del vehículo?

La *cobertura personal de accidente* (Personal Accident Insurance, PAI) cubre al conductor del vehículo en caso de accidente. La cobertura personal de accidente proporciona las siguientes prestaciones:

- Un máximo de 100 000 € en caso de fallecimiento, pérdida de miembros, ojos o discapacidad total permanente
- Un máximo de 25 000 € para gastos médicos de emergencia relacionados directamente con el accidente
- Asistencia médica y costes de rescate (se aplican condiciones)
- Equipajes hasta 2000 € por vehículo, excluidos los productos alquilados (cuando corresponda y con un límite de 250 € por artículo)
- Gastos de sustitución de llaves y seguros de domicilio hasta 250 €
- Gastos de desplazamiento de emergencia hasta 250 €

### ¿Quién proporciona la cobertura personal de accidente?

La cobertura personal de accidente la ofrece **AIG S.p.A.** (Via della Chiusa 2 - 20123 Milano). Tendrá que dar su conformidad a sus términos y condiciones.

### ¿Cómo obtengo la cobertura personal de accidente?

Si ha adquirido la cobertura personal de accidente, se indicará en el contrato de alquiler. El coste dependerá de la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 7,32 € (IVA incluido) y 8,64 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día.

### ¿Puedo incrementar mi cobertura y reducir mi franquicia?

Sí, la **cobertura total personal de accidente** (Super Personal Accident Insurance, SPAI) proporciona las siguientes prestaciones adicionales:

- Un máximo de 200 000 € en caso de fallecimiento, pérdida de miembros, ojos o discapacidad total permanente
- Un máximo de 50 000 € para gastos médicos de emergencia relacionados directamente con el accidente
- Asistencia médica y costes de rescate (se aplican condiciones)
- Equipaje hasta 6000 € por vehículo, excluidos los objetos que nos haya alquilado (una vez más, hay condiciones, y un límite de 350 € por objeto)
- Gastos de sustitución de llaves y seguros de domicilio hasta 750 €
- Gastos de desplazamiento de emergencia hasta 750 €

## ¿Está disponible la cobertura total personal de accidente si alquilo cualquier vehículo?

Sí, puede comprar la cobertura total personal de accidente independientemente del vehículo que alquile.

## ¿Cómo obtengo la cobertura total personal de accidente?

Si ha adquirido la cobertura total personal de accidente, se indicará en el contrato de alquiler. El coste dependerá de la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 10,98 € (IVA incluido) y 12,96 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día.

## ¿Qué me pagarán si no tengo cobertura personal de accidente?

Si el conductor del vehículo está implicado en un accidente y resulta herido o fallece, no pagaremos los costes relacionados.

Los pasajeros se consideran terceros y podrán beneficiarse de la cobertura de responsabilidad frente a terceros proporcionada de serie con el vehículo.

## Paquetes de protección

### Deseo comprar más de un producto de protección, ¿puedo adquirir algún paquete de protección?

Sí, ofrecemos varios paquetes de protección:

- La **cobertura total** incluye exención total de responsabilidad y cobertura total de responsabilidad por robo.
  - El coste dependerá del vehículo y la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 32,05 € (IVA incluido) y 57,98 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.
- La **protección semicompleta de Avis** incluye exención total de responsabilidad, cobertura total de responsabilidad por robo, protección de cristales y asistencia en carretera ampliada.

- El precio depende del grupo de vehículos y de la oficina de alquiler, pero es aproximadamente de entre 55,17 € (IVA incluido) y 93,87 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si el cliente alquila el vehículo durante más de 15 días, se le adeudarán como máximo 15 días y se cubrirá toda la duración del alquiler, hasta 30 días.
- La **protección total** incluye exención total de responsabilidad por daños, exención total de responsabilidad por robo o disminución del vehículo, protección de lunas, cobertura total personal de accidente y asistencia **ampliada en carretera**. **Más información en: ver “asistencia ampliada en carretera” en la sección “Miscelánea”** de este documento.
  - El coste dependerá del vehículo y la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 62,49 € (IVA incluido) y 102,65 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.

La limitación o exclusión de responsabilidad suscrita no es efectiva, o pierde su validez, en caso de daños causados voluntariamente o por descuido, así como por daños en el interior del vehículo, en el techo (causados por no tener en cuenta la altura del vehículo y de los objetos que sobresalgan del mismo), en el kit de embrague, por sobrerrevoluciones del motor, por daños o robo de neumáticos o llantas y por daños causados en la parte inferior de la carrocería.

## Productos de protección de terceros

### He comprado un producto de protección de un proveedor externo, ¿puedo usarlo?

Si decide comprar la cobertura a otro proveedor, tendrá que pagar nuestro coste íntegro (**para más información:** ver “¿Qué me pagarán si no tengo...?” en esta sección del documento) y tendrá que presentar una reclamación al proveedor externo para recuperar su dinero. Es su responsabilidad garantizar que comprende las condiciones de la cobertura que adquiere de un proveedor externo y cualquier reclamación que efectúe. No podemos ayudarle con su reclamación.

## Entrega y recogida

### ¿Puedo pedir que me entreguen el vehículo?

Algunas de nuestras oficinas de alquiler ofrecen un **servicio de entrega** en el que dejamos el vehículo y los extras opcionales que haya solicitado, a la hora y en el lugar que indique. Si desea que le entreguemos el vehículo, deberá:

- ser residente del país;
- estar presente en la oficina de entrega durante el plazo de entrega solicitado;
- tener consigo los artículos indicados en la sección de términos y condiciones de la reserva y términos y condiciones del alquiler denominada “¿Qué necesita para alquilar el vehículo?”.

Será responsable del combustible utilizado (a las tarifas de Paga al devolverlo) para la entrega del vehículo a las tarifas de Paga al devolverlo, salvo que haya comprado Combustible prepago. Para más información: ver la sección "Opciones de combustible" de este documento.

Las tarifas de entrega dependen de la distancia desde la oficina de alquiler al punto de devolución. Cobramos una tarifa plana de 30,50 € (IVA incluido) para recorridos intraurbanos y de 30,81 € (IVA incluido) más 1,83 € por kilómetro para tramos suburbanos de carreteras. El resto del viaje se cobra a un céntimo por kilómetro. Puede utilizar el planificador de viajes en Google Maps, que le ayudará a calcular la distancia del desplazamiento. Tomaremos un itinerario razonable en el momento de la entrega, así que la distancia y el coste pueden ser superiores o inferiores a lo sugerido por Google Maps.

Para recibir la confirmación del servicio, el Cliente debe llamar directamente a nuestro equipo de reservas o a la oficina de alquiler.

## ¿Pueden recoger el vehículo?

Algunas de nuestras oficinas de alquiler ofrecen un **servicio de recogida** en el que recogemos el vehículo y los extras opcionales que haya alquilado, a la hora y en el lugar que solicite. Si desea que se recoja el vehículo, deberá estar disponible para entregarlo.

Será responsable del combustible utilizado (a las tarifas de Paga al devolverlo) para devolver el vehículo a su oficina de alquiler más cercana, salvo que haya comprado Combustible prepago.

**Para más información:** ver la sección "Opciones de combustible" de este documento.

Las tarifas de recogida dependen del grupo del vehículo que haya seleccionado y de la distancia desde la oficina de recogida a la oficina de alquiler más cercana. Cobramos una tarifa plana de 30,81 € (IVA incluido) para recorridos intraurbanos y de 30,81 € (IVA incluido) más 1,83 € por kilómetro para tramos suburbanos de carreteras. El resto del viaje se cobra a un céntimo por kilómetro. Puede utilizar el planificador de viajes en Google Maps, que le ayudará a calcular la distancia del desplazamiento. Tomaremos un itinerario razonable en el momento de la entrega, así que la distancia y el coste pueden ser superiores o inferiores a lo sugerido por Google Maps. Para recibir la confirmación del servicio, el Cliente debe llamar directamente a nuestro equipo de reservas o a la oficina de alquiler.

## ¿Qué sucede si no estoy presente cuando vengas a recoger el vehículo?

Si el vehículo, las llaves, algún accesorio o alguna documentación del vehículo y cualquier extra opcional no están disponibles cuando lleguemos a recogerlo, se le cobrará la recogida. Tendrá que reservar una nueva recogida (y pagar otra tarifa de recogida) o devolver el vehículo en la oficina de alquiler usted mismo.

## Requisitos de carné de conducir e identificación

### Carnés de conducir

#### ¿Tengo que llevar encima mi carné de conducir?

Sí. Todos los conductores deberán traer con ellos todas las partes de su carné de conducir válido. Deberán presentar su carné de conducir y bien un carné de conducir internacional o una traducción jurada al inglés de su carné de conducir si:

- el carné de conducir se expidió en Europa y usted realiza el alquiler en un país fuera de Europa;

- el carné de conducir se expidió en un país no europeo y alquila fuera de ese país;
- el carné de conducir se expidió en un idioma con alfabeto no latino, como árabe, griego, ruso, hebreo o japonés.

No aceptamos carnés de conducir digitales.

## **¿Hace falta tener una antigüedad mínima de carné?**

Sí. Todos los conductores deben haber obtenido sus carnés al menos hace 12 meses (2 años si tienen entre 21 y 24 años de edad y alquilan un vehículo de un grupo superior al C). Si el carné no muestra la antigüedad mínima de posesión del carné del conductor, debe proporcionar pruebas, como:

- carnés de conducir anteriores;
- o una carta de la autoridad expedidora de su carné de conducir en la que se indique que lo ha tenido durante al menos el periodo mínimo.

## **¿Puedo conducir si tengo alguna sanción pendiente en mi carné?**

Si algún conductor tiene una sanción pendiente por:

- conducción negligente, temeraria o peligrosa,
- conducir o intentar conducir bajo la influencia del alcohol o las drogas,
- usar un vehículo sin asegurar frente a terceros,
- robo o toma no autorizada de un vehículo,
- inhabilitación o si tiene dos o más sanciones pendientes por delitos distintos de los anteriores, lamentablemente no podrá conducir nuestros vehículos.

## **Requisitos de identificación**

### **¿Necesito llevar algún documento de identificación?**

Sí, debe traer:

- la tarjeta bancaria empleada para hacer la reserva;
- para algunos vehículos, dos tarjetas de crédito tradicionales válidas que hayan sido emitidas desde dos circuitos diferentes. Ambas tarjetas deben estar a nombre del cliente y una de ellas debe ser la tarjeta con la que se ha realizado la reserva;
- identificación con foto en la que se le reconozca, con una antigüedad máxima de 10 años. Aceptaremos su pasaporte o carné de conducir si contiene una foto, un documento nacional de identidad o cualquier otra forma de identificación oficial.

Puede que tenga que presentar un justificante de dónde vive. Puede ser una factura de servicios recientes o un extracto bancario. Si consta su dirección en su carné de conducir, lo podremos aceptar como justificante de su domicilio.

## **Otros requisitos**

### **¿Necesito una autorización previa o pagar un depósito de seguridad?**

Sí, debe darnos una autorización previa de su tarjeta bancaria antes de que le entreguemos el vehículo. La autorización previa retiene dinero de su cuenta.

Si desea pagar en efectivo, aceptaremos un depósito de seguridad en su lugar.

## **¿Qué tengo que hacer para dar una autorización previa o depósito de seguridad?**

Deberá presentar una tarjeta bancaria a su nombre que cuente con fondos suficientes. Para más información: ver la sección "Opciones de pago" de este documento.

## **¿A cuánto asciende la autorización previa?**

El importe de la autorización previa que se cobra en el momento de la recogida del vehículo se calcula de la manera siguiente:

(Precio de alquiler del vehículo\* + 200 € (o el importe equivalente en su moneda local) MENOS cualquier importe que ya haya pagado al realizar una reserva con la modalidad "Pagar ahora")

\* El "precio de alquiler del vehículo", que incluye el coste del alquiler y todos los extras opcionales que haya solicitado, se calcula al inicio en función de la duración prevista del alquiler. Para evitar dudas, cualquier importe relacionado con el alquiler del vehículo en la modalidad "Pagar en la oficina" (incluidos los extras opcionales) se añadirá a la autorización previa y se le cobrará al final del alquiler (utilizando la tarjeta facilitada para la autorización previa, a menos que se acuerde otra forma de pago).

\*\* Si compra nuestro producto "Combustible prepago", descontaremos de los 200 € (o el importe equivalente en su moneda local) la cantidad que le cobremos por él.

Los 200 € (o el importe equivalente en su moneda local) se incluyen como parte de la autorización previa por si tenemos que cobrarle al final del alquiler por cualquiera de los motivos siguientes:

- i. costes de repostaje del vehículo (cuando proceda);
- ii. cargos de alquiler adicionales, por ejemplo, si no devuelve el vehículo, o algún extra opcional al final del periodo de alquiler acordado (o si no lo hace en la oficina de devolución acordada);
- iii. cualquier cargo adicional o multa en relación con el uso del vehículo (que se nos haya notificado antes de que devuelva el vehículo, incluidos, por ejemplo, los cargos relacionados con infracciones de tráfico);
- iv. costes por haber superado la restricción de kilometraje aplicable.

Cuando la autorización previa no sea suficiente para cubrir los gastos en los que incurra, le solicitaremos que haga un pago adicional por los gastos adicionales debidos

## **Cargos por combustible y electricidad**

### **Combustible y vehículos híbridos**

---

## ¿Debo devolver el vehículo con el depósito lleno de combustible?

Sí. El vehículo se suministra, por lo general, con el depósito lleno de combustible. Debe devolverlo con la misma cantidad de combustible que tenía cuando lo recogió (por lo general, con el depósito lleno) según muestre el indicador de combustible instalado de fábrica. Le recomendamos que llene el depósito tan cerca de la oficina de devolución como pueda en la fecha de devolución y conserve el recibo para mostrárnoslo. Si no devuelve el vehículo con un depósito lleno, y no puede mostrarnos un recibo de combustible, se le cobrará por ello.

## Opciones de combustible

### Tengo intención de viajar más de 120 kilómetros y quiero estar tranquilo, ¿tienen una opción de combustible para mí?

Sí, con *Combustible prepago* paga un depósito de combustible lleno, basándose en la capacidad del depósito de combustible indicada por el fabricante del vehículo, más nuestros costes de repostar el vehículo por usted. Solamente tendrá que devolver el vehículo con el combustible que quede en el depósito (aunque esté casi vacío) mientras que funcione el motor.

### ¿Cómo calculo el coste del Combustible prepago?

Dependiendo de dónde se alquile, se le cobrará el precio de combustible medio (IVA no incluido) al inicio del periodo del alquiler, según se indica en el índice de combustible de la UE: [http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm). Sin embargo, no obtendrá un reembolso por el combustible que no use.

### ¿Puedo comprar el Combustible prepago en cualquier momento?

No, si desea utilizar Combustible prepago, debe solicitarlo durante el proceso de reserva o cuando recoja el vehículo.

### Tengo intención de viajar menos de 120 kilómetros, ¿necesito aun así llenar el depósito?

Sí, a menudo el indicador de combustible parece "lleno", así que tendrá que llenar el depósito cerca de la oficina de devolución y mostrarnos una copia del recibo. Si no tiene tiempo de llenar el depósito, o no puede mostrar un recibo, aplicaremos *EZ Fuel* para cubrir los costes de repostaje del vehículo por usted.

### ¿A cuánto asciende EZ Fuel?

Dependiendo del lugar en el que alquile, pagará una tarifa fija de 15,00 € (IVA incluido).

### ¿Cuáles son mis opciones si no devuelvo el vehículo lleno y no he comprado el Combustible prepago?

*Paga al devolverlo* se aplicará si ha conducido más de 120 kilómetros y:

- no ha adquirido la opción "Combustible prepago";
- no devuelve el vehículo con el depósito lleno de combustible.

### ¿Cómo calculo el coste de Paga al devolverlo?

Pagará el combustible según el indicador de combustible instalado por el fabricante redondeando hacia abajo hasta el octavo (1/8) del depósito más cercano. Este cálculo se basa en la capacidad de combustible del depósito declarada por el fabricante.

Le recomendamos que llene el depósito tan cerca de la oficina de devolución como pueda. De lo contrario, al final del periodo de alquiler le cobraremos el precio de combustible promedio en Italia, según se indica en el índice de combustible de la UE: [PÁGINA WEB https://energy.ec.europa.eu/index\\_it](https://energy.ec.europa.eu/index_it), incluido un recargo por litro, como se indica en su contrato de alquiler. Si tenemos que repostar el vehículo, se cobrará un cargo de 5,00 € por el servicio de repostaje. Este cargo incluye el coste de conducir hasta la gasolinera más cercana con poca antelación y de compensar el inconveniente de demorar potencialmente el alquiler del próximo cliente.

## **Vehículos eléctricos**

### **¿Con cuánta carga de batería tengo que devolver un vehículo eléctrico?**

Tiene que devolver el vehículo con la batería cargada al menos con un 70 % o con el mismo porcentaje de carga de batería que tenía en el momento de la recogida.

### **¿Cuánto se me cobrará si no devuelvo un vehículo eléctrico con la batería cargada al menos en un 70 % o con el mismo porcentaje de carga de batería que tenía en el momento de la recogida?**

Cobramos una cantidad fija que depende de la duración de la batería que se muestre en el indicador de batería instalado de fábrica. Esta es la tarifa "Pagar en el momento de la devolución". Los importes cobrados se detallan a continuación:

Carga de la batería	Coste fijo (IVA incluido)
Si devuelve el vehículo eléctrico con la batería cargada en un 70 % o más.	Gratis.
Si devuelve el vehículo eléctrico con la batería cargada en un 11-69 %.	31,36 EUR
Si devuelve el vehículo eléctrico con la batería cargada en un 10 % o menos.	49,78 EUR

---

## Miscelánea

---

### ¿Puedo dejar que conduzca otra persona?

Sí, pero solo si hemos autorizado a esa persona.

No debe dejar que conduzca el vehículo ninguna otra persona.

Cobramos un cargo por cada *Conductor adicional* que permitimos que conduzca el vehículo. El coste dependerá de la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 12,20 € (IVA incluido) y 14,64 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día y conductor.

Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.

Todos los conductores adicionales deben cumplir nuestros requisitos en materia de edad, carné de conducir e identificación. **Para más información:** ver las secciones "Información de edad" y "Requisitos de carné de conducir e identificación" en este documento.

Si cualquier conductor adicional está fuera de las restricciones de edad, también cobramos un cargo adicional por conductor. **Para más información:** ver la sección "Información de edad" de este documento.

### ¿Se ofrece un servicio de bienvenida?

No, lo lamentamos, pero no podemos ofrecer un servicio de bienvenida en este momento.

### ¿Puedo recoger el vehículo fuera de su horario de apertura habitual?

Sí, algunas oficinas de alquiler en aeropuertos y estaciones de tren ofrecen un servicio de recogida fuera del horario normal en el que puede recoger el vehículo y cualquiera de los extras opcionales fuera del horario de apertura normal de la oficina de alquiler.

El cargo de recogida fuera del horario es de entre 63,00 € (IVA incluido) y 74,47 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos).

Para recibir la confirmación del servicio, el Cliente debe llamar directamente a nuestro equipo de reservas o a la oficina de alquiler.

### En mi alquiler se aplica un cupo de kilometraje. He conducido una distancia superior al cupo, ¿cuánto tengo que pagar por el exceso de kilometraje?

Muchos de nuestros vehículos se proporcionan con kilometraje ilimitado. Si se aplica un cupo de kilometraje, estará indicado en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Si supera el límite de kilometraje, el precio depende del vehículo y la oficina de alquiler, pero tendrá que pagar entre 0,23 € (IVA incluido) y 0,54 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por cada kilómetro que sobrepase el cupo permitido. El cargo por exceso de kilometraje se indicará en su contrato de alquiler.

### ¿Puedo fumar en el vehículo?

No. En nuestros vehículos no está permitido fumar. Si creemos que alguien ha fumado en el vehículo durante el periodo de alquiler, se cobrará un cargo por limpieza de especialista.

## **¿Hay carreteras o zonas en las que tengo que pagar un cargo para entrar?**

Sí, determinadas zonas, como la zona C del centro de Milán, tienen zonas de cobro por congestión, lo que quiere decir que tiene que pagar un cargo si desea conducir por determinadas zonas, en determinados días y durante determinadas horas. Además, hay carreteras de peaje y puentes de peaje en los que tiene que pagar un cargo para usarlos. Si no desea pagar estos cargos antes de entrar en esas zonas o usar esas carreteras o puentes, puede que se le imponga una multa.

Le recomendamos que mire en Internet para conocer qué zonas restringidas existen antes de su viaje. En sitios web como [www.urbanaccessregulations.eu](http://www.urbanaccessregulations.eu) ofrecen información útil. Si la oficina de alquiler está en la zona restringida o cerca de ella, se lo diremos cuando recoja el vehículo. No podremos comentarle sobre otras zonas restringidas.

## **Sanciones administrativas por infracción de las leyes de tráfico y por el impago de estacionamientos/peajes**

Usted se hace responsable de todas las sanciones administrativas imputables al uso del vehículo por su parte o por parte de otros conductores durante el periodo de alquiler.

Por sanciones administrativas se entiende lo siguiente:

- sanciones administrativas por infracciones de las normas que rigen el tráfico rodado en el país por el que circule el vehículo (por ejemplo, por incumplimiento de los límites de velocidad o por incumplimiento de las normas de tráfico o de estacionamiento, etc.);
- cualquier otra sanción o requerimiento de pago (por ejemplo, el impago estacionamientos/peajes).

Si recibimos una sanción administrativa imputable al Cliente, facilitaremos, a través de un tercero si se estima conveniente, los datos del Cliente a la autoridad competente o a la empresa privada que hayan impuesto la sanción administrativa de manera que las notificaciones subsiguientes se envíen al Cliente.

Maggiore se reserva el derecho de cobrar al Cliente el importe de la sanción si el Cliente no abona la sanción administrativa y no se aplica el artículo 196 del código de circulación italiano, o en caso de que se considere a Maggiore responsable del pago de la sanción, o si el impago de la sanción administrativa pudiera ocasionar un daño grave e irreparable para Maggiore.

Los clientes de empresa deberán pagar un cargo administrativo de tráfico en caso de que recibamos una sanción administrativa atribuible al cliente. El importe será de 31,72 € (IVA incluido). Esta tarifa no se aplicará a los clientes que se consideren consumidores de acuerdo con el Código de Consumo italiano (Decreto Ley 206 del 6 de septiembre de 2005).

Maggiore se reserva el derecho de cobrar cualquier coste en el que se haya incurrido como consecuencia del incumplimiento de las normas de estacionamiento de vehículos (por ejemplo, costes de grúa y de remolque).

## **He dejado el interior del vehículo muy sucio y huele mal. ¿Me cobrarán la limpieza?**

Sí, si el interior del vehículo está especialmente embarrado, sucio, manchado o huele mal, y nuestro procedimiento de limpieza estándar no lo soluciona, se le cobrará un *cargo por limpieza*

*especializada* entre 61,00 € (IVA incluido) y 194,63 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos).

## Asistencia en carretera

### ¿Qué sucede si se avería el vehículo por un fallo mecánico?

Todos nuestros vehículos se mantienen conforme a las normas del fabricante y están aptos para circular cuando se recogen, así que los fallos mecánicos de nuestros vehículos son bastante infrecuentes. Mientras que use el vehículo en un país que hayamos autorizado, proporcionamos asistencia en carretera o la recogida gratuita. Solo podrá usar nuestro proveedor de asistencia en carretera para ayudarlo. Encontrará los datos de contacto de ambos en el interior del vehículo.

### ¿Qué sucede si se avería el vehículo por un fallo no mecánico o en otro país?

Debe comunicarnos si el vehículo se ha averiado o ha tenido un accidente. Si necesita asistencia en carretera, se la buscaremos, pero deberá pagar por ella. También le cobraremos cualquier gasto que tengamos para conseguir que el vehículo vuelva a funcionar en el país de alquiler. Esto puede incluir, entre otros:

- Costes de grúa, llamada y recogida (hasta un máximo de 200 €, a menos que sea necesaria una grúa especial de rescate, repatriación, o incumplimiento de contrato, en cuyo caso el cargo máximo puede ascender a 400 €)
- Costes de reparación
- Tiempo de inactividad del vehículo en tierra: 121,07 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos)
- Costes de repatriación
- Cualquier coste derivado de llevarle a usted o a cualquiera de sus pasajeros a otra ubicación
- Carga eléctrica para vehículos eléctricos (si el cable funciona)

### ¿Qué productos tienen para protegerme en caso de avería por fallo no mecánico?

El servicio de *asistencia ampliada en carretera* proporciona asistencia en carretera si tiene una avería a consecuencia de alguno de los siguientes motivos:

- Baterías descargadas
- Neumáticos pinchados
- Llaves encerradas dentro del vehículo
- Pérdida de las llaves del vehículo
- Falta de combustible
- Uso del combustible incorrecto en el vehículo
- Combustible congelado

Siempre que use el vehículo en un país que hayamos acordado. **Para más información:** ver la sección "Salir del país con el vehículo" en este documento.

Tan solo deberá pagar el coste de cualquier elemento adicional necesario para que el vehículo vuelva a funcionar, como combustible o neumáticos.

## **¿A cuánto asciende el servicio de asistencia ampliada en carretera?**

El precio dependerá de dónde alquile, pero tendrá que pagar aproximadamente 7,02 € (IVA incluido) por día. Si alquila el vehículo durante más de 15 días, solo se le cobrará un máximo de 15 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 30 días.

## **¿Qué sucede si no entrego el formulario de notificación de incidentes o el formulario de accidentes europeo?**

Si se ve implicado en un accidente, o si el vehículo, las llaves, cualquier accesorio, la documentación del vehículo o cualquier extra opcional sufre daños, se pierde o es robado, deberá completar y entregar un formulario de notificación de incidentes y, si está disponible, el formulario de notificación de accidentes europeo.

## **Alquileres de coches solo de ida**

### **¿Puedo recoger el vehículo en una oficina de alquiler y devolverlo en otra?**

Sí, algunas oficinas de alquiler le permiten recoger el vehículo y cualquier extra opcional en una oficina de alquiler y devolverlos en otra oficina de alquiler.

### **¿Cuál es la tarifa solo de ida?**

El precio depende de la oficina de alquiler. Si desea recoger el vehículo y devolverlo en otra oficina de alquiler del mismo país, tendrá que pagar entre 14,64 € (IVA incluido) y 1332,16 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos). Si desea recoger el vehículo en un país y devolverlo en otro, tendrá que pagar entre 576,45 € (IVA incluido) y 2622,95 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos).

### **¿Cómo efectúo un alquiler solo de ida?**

Puede solicitar el alquiler solo de ida cuando reserve, o puede solicitarlo cuando llegue a la oficina de alquiler.

Si solicita un alquiler solo de ida durante la reserva, el cargo ya estará incluido en el precio de alquiler.

### **¿A cuánto asciende el cargo si no solicité el alquiler solo de ida, pero devuelvo el vehículo en otra oficina de alquiler?**

Se le cobrará una tarifa de solo ida según los precios de la oficina disponibles en el día de la devolución del vehículo.

---

## Devoluciones

---

### **Deseo quedarme el vehículo más tiempo, ¿qué tengo que hacer?**

Si desea prorrogar el alquiler, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible. Como muy tarde, deberá hacerlo antes de la fecha y hora de finalización de su contrato de alquiler. Los días adicionales se cobrarán a los precios de pago en la oficina.

### **¿Qué sucede si no amplío el alquiler?**

Si no prorroga el alquiler y devuelve el vehículo tarde, se cobrará un día de alquiler adicional más un cargo administrativo por devolución tardía por cada día o parte del día hasta que se devuelva el vehículo.

Si no prorroga el alquiler y devuelve tarde el vehículo, el tercer día tras la fecha de devolución acordada preautorizaremos el cobro de un cargo en concepto de 5 días de alquiler adicionales en su tarjeta de débito, o de 10 días si utiliza una tarjeta de crédito, a precios de pago en la oficina. Si devuelve el vehículo dentro de esos 5 o 10 días (cualquiera que sea el caso), solamente se le cargarán los días de alquiler efectivos más cualquier otro cargo que nos adeude.

Si no nos devuelve el vehículo tal y como se acordó, también le cobraremos un cargo administrativo por devolución tardía por cada día o parte del día transcurridos hasta la devolución del vehículo.

El cargo administrativo por devolución tardía es de 18,30 € al día (IVA incluido).

## Equipamiento especial

---

Los precios que indicamos por extras opcionales cuando reserva son generalmente el precio que tiene que pagar. Los tipos de cambio u otros motivos fuera de nuestro control pueden alterar los precios.

### **Clientes con discapacidades**

#### **Tengo una discapacidad, ¿ofrecen vehículos adaptados?**

No, lo lamentamos, pero no podemos ofrecer vehículos especialmente adaptados en este momento.

#### **Tengo una discapacidad, ¿ofrecen controles manuales?**

No, lo lamentamos, pero no podemos ofrecer controles manuales ni espejos retrovisores panorámicos en este momento.

### **Extras opcionales populares en alquiler**

#### **Tengo niños pequeños, ¿ofrecen sillas de seguridad para niños?**

Sí, ofrecemos asientos infantiles, sillas de seguridad para bebés y sillas de seguridad para niños. La silla de seguridad para bebés es adecuada para niños desde su nacimiento hasta los 12 meses de edad, con un peso inferior a 13 kilos. El asiento infantil es adecuado para un niño de

9 meses a 4 años de edad, con un peso entre 9 y 18 kilos. La silla de seguridad para niños es adecuada para un niño de 4 a 11 años de edad, con un peso entre 15 y 36 kilos.

En algunas oficinas de alquiler, podemos contratar a un tercero para que coloque la silla. Pero recuerde que siempre es su responsabilidad verificar que esté correctamente colocada antes de iniciar la conducción.

Nota: En Italia todos los niños deben usar una silla especial para niños hasta que tengan 11 años o 36 kg. **Más información:** [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

## ¿Qué coste tienen las sillas de seguridad para niños?

La tarifa de alquiler de un asiento dependerá de dónde efectúe el alquiler, pero tendrá que pagar entre 6,95 € (IVA incluido) y 21,96 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 5 días, solo se le cobrará un máximo de 5 días y podrá usar el asiento durante todo el alquiler, hasta 30 días.

Si la silla sufre daños, se pierde o es robada, tendrá que pagar una de sustitución. Es probable que esto cueste entre 30,50 € (IVA incluido) y 148,50 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos), además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

## No estoy familiarizado con la zona, ¿puedo alquilar un sistema de navegación por satélite GPS?

Sí, la tarifa de alquiler de un GPS dependerá de dónde efectúe el alquiler, pero tendrá que pagar entre 16,65 € (IVA incluido) y 19,65 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar el GPS durante todo el alquiler, hasta 30 días.

Si el GPS sufre daños, se pierde o es robado, tendrá que pagar su sustitución. A continuación se indican los posibles costes:

- Pérdida, robo y daños: 100 €
- Cable de carga: 25 €
- Herramienta de soporte para GPS: 25 €
- Bolsa del GPS: 20 €, además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

## ¿El cliente puede alquilar un dispositivo que ofrezca navegación por satélite, llamadas y Wi-Fi?

Sí. Recomendamos un dispositivo móvil que ofrezca llamadas y datos ilimitados, servicio de GPS, la posibilidad de usarlo como punto de acceso Wi-Fi y mucho más.

El precio de alquiler de la tableta para el viaje **Travel Companion (TCT)** dependerá de la oficina de alquiler, pero está aproximadamente entre 14,00 € y 16,80 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si el cliente alquila el vehículo durante más de 20 días, se le adeudarán como máximo 20 días y podrá utilizar el dispositivo mientras dure el alquiler, hasta 30 días.

En caso de daño, robo o pérdida del dispositivo, el cliente deberá pagar los costes que se especifican a continuación:

• Smartphone	220,00 €
• SIM	25,00 €
• Cable de alimentación	8,00 €
• Cable USB	4,00 €
• Funda para el smartphone	15,00 €
• Estación de carga	20,00 €
• Cargador de batería para el coche	4,50 €
• Ventosa	8,50 €
• Soporte para el conducto de A/C	5,00 €
• Bolsa de accesorios	2,00 €

Los costes mencionados anteriormente incluyen el IVA y se añaden al coste del alquiler, tal como se indica en el contrato. Si el cliente prueba que los daños no se debieron a su responsabilidad o negligencia, se le reembolsará el correspondiente coste cobrado.

Importante: En muchos países, incluido Italia, es ilegal utilizar móviles, tabletas u otros dispositivos durante la conducción. Es responsabilidad del cliente conducir de forma segura y de conformidad con las leyes y normativas locales aplicables.

La confirmación del dispositivo está sujeta a disponibilidad en el momento de la recogida del vehículo.

### **Tengo intención de conducir por carreteras de peaje, ¿ofrecen un dispositivo para que esto me sea más rápido y fácil?**

No, lo lamentamos, pero no ofrecemos dispositivos electrónicos de cobro de peaje en este momento.

### **Equipamiento de invierno en alquiler**

#### **Me preocupan las condiciones de la carretera, ¿ofrecen neumáticos para todas las estaciones?**

En algunas zonas de Italia se recomienda llevar neumáticos de invierno o un juego de cadenas para la nieve a bordo si alquila un vehículo entre el 15 de noviembre y el 15 de abril.

Disponemos de grupos de vehículos específicos equipados con neumáticos de invierno, cuyo precio está incluido en la tarifa.

Si su alquiler no incluye automáticamente neumáticos para todas las estaciones y desea alquilarlos, indíquenoslo con un preaviso mínimo de 2 horas. Si los necesita con menos antelación, llame al equipo de reservas.

¿No está seguro de si necesita neumáticos para todas las estaciones? Pregunte a un miembro de nuestro equipo.

#### **Voy a esquiar, ¿ofrecen cadenas para la nieve?**

Sí, si la oficina de alquiler en la que alquila es una zona en la que sea ilegal conducir sin cadenas para la nieve o neumáticos para todas las estaciones en determinados momentos del año, el vehículo contará automáticamente con cadenas para la nieve, y la tarifa se incluirá en su tarifa de alquiler. Puede solicitar no llevarlos, pero le recomendamos que lleve cadenas para la nieve o neumáticos para todas las estaciones en estas ubicaciones.

Las cadenas para la nieve también están disponibles en otras oficinas de alquiler. La tarifa de las cadenas para la nieve dependerá de dónde efectúe el alquiler, pero tendrá que pagar aproximadamente 8,19 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos) por día. Si alquila el vehículo durante más de 5 días, solo se le cobrará un máximo de 5 días y podrá usar las cadenas para la nieve durante todo el alquiler, hasta 30 días.

Si las cadenas para la nieve resultan dañadas, se pierden o son robadas, tendrá que pagar unas de sustitución. Es probable que esto cueste entre 75,64 € (IVA incluido) y 118,22 € (IVA y cargos adicionales del aeropuerto/la ciudad incluidos), además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

No podemos colocarle las cadenas para la nieve, y tampoco podemos contratar a un tercero para que lo haga.

¿No está seguro si necesita cadenas para la nieve? Pregunte a un miembro de nuestro equipo.

## Datos E SIM

Estés donde estés, con la E-SIM podrás acceder a Internet cómodamente. Ya sea de vacaciones o en un viaje de negocios, nuestra E-SIM facilita una conexión rápida y fiable para navegar por la red o realizar descargas. Solo tardará un minuto en activarla, y podrás conectarte a Internet de manera inmediata. Además, cuenta con las últimas herramientas de seguridad para que tus datos personales estén totalmente protegidos.

### **Se me ha olvidado el kit de manos libres, ¿alquilan este equipo?**

No, lo lamentamos, pero no ofrecemos kits de manos libres en este momento.

### **Estoy haciendo una mudanza, ¿ofrecen el alquiler de mantas de protección?**

No, lo lamentamos, pero no ofrecemos mantas en este momento.

### **Estoy haciendo una mudanza, ¿alquilan carritos?**

No, lo lamentamos, pero no ofrecemos carritos en este momento.

# Le damos las gracias por haber elegido Maggiore