

Se ruega leer este documento antes de completar la reserva, ya que proporciona **importante información sobre la reserva** y sobre el alquiler, incluido lo que se necesita llevar en el momento de recoger el vehículo, y la **responsabilidad del Cliente**.

Se ruega leer atentamente también las **Condiciones generales de alquiler («Condiciones generales»)**, las **Condiciones específicas de la localidad de alquiler («Condiciones de la localidad»)** y el **Contrato de alquiler**. El Contrato de alquiler se basa en los Términos y las condiciones contenidas en las Condiciones generales y en las Condiciones de la localidad, y se entregará en el momento de recoger el vehículo.

Se ruega leer atentamente el Contrato de alquiler entregado en el momento de la recogida, porque podría contener Términos y condiciones añadidos específicos para la localidad de alquiler o podría diferir de las Condiciones generales proporcionadas en el momento de la reserva. Se aconseja prestar especial atención a las secciones «Sinistros, robos y daños» y «Exoneraciones».

Para nosotros es importante que el Cliente viva una excelente experiencia de alquiler y disponga de toda la información necesaria. Por lo tanto, aunque lleve un poco de tiempo, invitamos al Cliente a leer atentamente este documento.

1. Efectuar una reserva

La reserva permite reservar un vehículo y las opciones extra para su «recogida» en una determinada fecha, hora y localidad preestablecidas y durante el período de alquiler acordado. El Cliente está obligado a respetar nuestros Requisitos mínimos para el alquiler. **El Cliente tendrá que aceptar** y firmar el **Contrato de alquiler**, salvo que fuera titular de Maggiore Club y haya firmado un contrato de alquiler máster. La reserva se puede efectuar a través del Centro de Reservas, en la Agencia o bien online, en los sitios web de Maggiore. Las condiciones tarifarias vigentes en el momento de la reserva en cualquier caso estarán garantizadas cuando el Cliente proceda a firmar la Carta de Alquiler, con la que se perfecciona el Contrato; hasta ese momento, ninguna información o contenido tiene relevancia contractual ni de oferta al público.

Queda acordado que los titulares de Maggiore Club que hayan firmado un contrato de alquiler máster, han aceptado los Términos y condiciones del alquiler en el momento de la inscripción a Maggiore Club. Sin embargo, también los titulares de Maggiore Club **tendrán que** firmar el Contrato de alquiler, cuando la normativa en vigor requiera que se estipule un contrato localmente, en caso de que el Cliente no haya optado por el contrato de alquiler máster o el alquiler se lleve a cabo en una localidad que no ofrece el servicio Maggiore Club.



El Contrato de alquiler está regulado por la Ley del País de recogida del vehículo y está estipulado entre el Cliente, que tiene que satisfacer todos los requisitos mínimos de alquiler, y el proveedor del vehículo en alquiler en el momento de su recogida. El servicio de alquiler de vehículos será proporcionado por sociedades que forman parte del grupo Avis Rent A Car System. La reserva NO constituye un contrato de alquiler.

2. Reservas «Pago online» y «Pago a la entrega»

Con las reservas **«Pago online»**, el Cliente paga lo debido por el período de alquiler y las opciones extra elegidas en el momento de efectuar la reserva. No todas las opciones extra pueden pagarse por adelantado. Las opciones extras que no puedan prepagarse en el momento de la reserva están sometidas a las condiciones del «Pago a la entrega». Todas las opciones extras reservadas que no puedan prepagarse, se pondrán de manifiesto debidamente y se someterán a las condiciones del «Pago a la entrega».



En caso de cancelación de la reserva, se adeudará una penalización por la cancelación. El Cliente tendrá que pagar una penalización de cancelación en caso de que la reserva se anule porque el Cliente no reúna los Requisitos mínimos del alquiler. **Se adeudará una penalización también en caso de que el Cliente no anule la reserva y no se presente en el mostrador de alquiler para la recogida del vehículo**. Esta penalización se denomina penalización por falta de cancelación. La penalización por falta de cancelación podría corresponder al importe entero de la reserva. Para más información, se ruega ver la sección «Cancelaciones».



Si el Cliente eligiera la reserva «Pago online», firmará un acuerdo con **AVIS BUDGET Italia SpA aceptando** sus condiciones de reserva y autorizando, por lo tanto, a esa sociedad, a adeudar en su tarjeta de crédito el importe indicado en la reserva «Pago online»

y a retener **la cuantía de la penalización de cancelación o de falta de cancelación**. El Cliente elige la opción «Pago online» cuando:

- selecciona «Pago online» durante el proceso de reserva online o utiliza una aplicación móvil, o bien
- utiliza otros canales de reserva (por ejemplo, por teléfono) y solicita o acepta la opción de pago online del servicio de alquiler; en ese caso, está obligado a facilitar sus datos de pago

Con las reservas **“Pago a la entrega”** el Cliente elige pagar a la entrega del vehículo en la oficina de alquiler. La tarifa “Pago a la entrega” podría ser menos ventajosa que la tarifa “Pago online”



El Cliente, **aceptando** las condiciones de reserva, acepta también lo previsto en las Condiciones Generales de Alquiler y en las Condiciones Específicas del País de Alquiler.

Esta reserva se regirá por la Ley en vigor en el País en el que tenga su sede el proveedor del servicio de alquiler.

CONTACTOS: Para las reservas **“Pago online”**, diríjase a **AVIS BUDGET Italia SpA (propietario de la marca Maggiore)**, adquiriendo información en el sitio web <https://www.maggiore.it/faq/faq.html>, o contactando con el Centro de Reservas (véase a continuación). Para las reservas **«Pago a la entrega»**, el Cliente puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Reservas.

3. Modificar la reserva - Todos los tipos de reservas

A raíz de la modificación de la reserva, el Cliente podrá recibir un correo electrónico de confirmación en el que se indicarán los nuevos detalles de Puede cambiar su reserva (independientemente de si se trata de una reserva “Pagar ahora” o “Pagar en oficina”) en cualquier momento antes del día que deba recoger el vehículo llamando a Reservas o gestionando su reserva online (si fuera posible). Es posible que pueda modificar su reserva el mismo día de la recogida, pero tendrá que comprobarlo con Reservas.

Le enviaremos un correo electrónico de confirmación de reserva en el que confirmaremos los detalles de la nueva reserva y el nuevo importe pagado a la dirección de correo electrónico que nos ha facilitado. la reserva y el importe actualizado.



Todas las solicitudes de cambio estarán sujetas a disponibilidad y podrán conllevar un **cambio de precio**, pues la modificación de reserva se efectuará a los precios disponibles en la fecha del cambio. Si el importe de “Pagar ahora” al final de la reserva es:

- **Mayor** que el importe que nos ha pagado, **deberá pagar** el resto.
- **Menor** que el importe que nos ha pagado, **no se reembolsará** ningún importe. No obstante, si quisiera adquirir extras opcionales en el momento de recoger el vehículo, puede emplear la diferencia para compensar el coste de estos extras opcionales.

No se aplican cargos por realizar el cambio en sí mismo. No obstante, si el cambio tiene el mismo efecto que una **cancelación**, se le podrá cobrar una **tarifa de cancelación**. Puede que tenga derecho a un reembolso si ha hecho una nueva reserva. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información.

Si inicialmente ha realizado una reserva para un vehículo de Avis Select Series y cambia la oficina a una que no ofrezca Avis Select Series, es posible que no pueda conseguir el modelo y la marca elegidos.

4. Cancelaciones - Todos los tipos de reservas

Podrá cancelar su reserva en cualquier momento antes del día que deba recoger el vehículo llamando a Reservas o gestionando su reserva online (cuando fuera posible).



Dependiendo del momento en que cancele, **es posible que se le cobre una tarifa de cancelación o una tarifa de no-cancelación**. La tarifa se calcula teniendo en cuenta el tipo de reserva, la antelación con la que haya avisado y la oficina en la que habría recogido el vehículo.

	Reserva "Pagar ahora"	Reserva "Pagar en oficina"
Antes de medianoche del día de la reserva	No hay tarifa de cancelación. Se realizará el reembolso completo	No hay tarifa
Al menos 3 días completos antes de la recogida	El importe inferior entre el total que nos ha pagado, o 50 €	No hay tarifa
Menos de tres días completos antes de la recogida	El importe inferior entre el total que nos ha pagado, o el importe equivalente a tres días de su reserva.	No hay tarifa
El día de la recogida o si no cancela y tampoco se presenta	Sin reembolso. Conservaremos el importe total.	No hay tarifa

Tiene **derecho** a demostrar que ni el proveedor del alquiler del vehículo ni nosotros hemos sufrido ningún daño, o que el daño sufrido es significativamente inferior al importe deducido y, si se demuestra, puede tener derecho a un **reembolso parcial o total**.

CONTACTE CON NOSOTROS: Debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por escrito para solicitar el reembolso. La empresa de su tarjeta puede tardar hasta 14 días en tramitar el reembolso. No somos responsables de la demora que tenga la empresa de su tarjeta en tramitar el reembolso.

5. El precio

El **precio de alquiler del vehículo** se calcula en función de la hora y la fecha de recogida y devolución del vehículo, la/s localidad/es y la duración del alquiler y el tipo de vehículo solicitado, según lo establecido en los Tarifarios.

El **precio de las opciones extra** – como, por ejemplo, sillas de seguridad para niños, conductor/es añadido/s, coberturas añadidas, gastos de entrega y GPS -se calculan sobre la base de la hora y fecha de inicio y final de alquiler y de la oficina en la que se recoja el vehículo.

Salvo que se especifique otra cosa, el precio incluye también todos los gastos a pagar -por ejemplo, tasas de registro del vehículo, tasas locales y, un suplemento del aeropuerto a la ciudad y un suplemento de la estación de tren a la ciudad si fuera el caso.

Para alquileres en algunas localidades -principales aeropuertos, estaciones ferroviarias y algunas localidades en el centro de la ciudad- se establece el adeudo de un suplemento, dado que los costes de gestión nos resultan más caros. De todos modos, este suplemento estará incluido en el precio indicado en el presupuesto, pero podría especificarse como concepto separado en el contrato de alquiler o en el recibo.

6. Requisitos del alquiler

Código de reserva

El **Ciente tiene** que mostrar en el momento del alquiler el número de reserva o el correo electrónico de confirmación de la reserva. Esto nos permitirá encontrar rápidamente los detalles de su reserva y reducir los tiempos de espera.

Carné de conducir



Podemos **negarnos** a entregar el vehículo al conductor que (i) **no** muestre un carné de conducir válido en el País de alquiler durante todo el período del alquiler, (ii) que **no haya** presentado un carné de conducir internacional o su traducción oficial (si fuera aplicable), (iii) **no** disponga de un carné de conducir válido durante el período mínimo requerido en la localidad de alquiler, (iv) tenga **condenas relativas a la conducción**, o (v) **no** satisfaga **nuestros controles en términos de seguridad y crédito**.

Para más información, se ruega consultar **la sección Carné de conducir y documentos de identidad en Condiciones de la localidad** o llamar a nuestro **Centro de Reservas**.

Los conductores tienen que mostrar un carné de conducir internacional o una traducción jurada en el idioma del País de alquiler **si**:

- Su carné de conducir ha sido expedido en Europa y van a efectuar el alquiler fuera de Europa
- Su carné de conducir ha sido expedido en un alfabeto no latino, por ejemplo, en árabe, en griego, en ruso, en hebreo o en japonés (y en otros idiomas con alfabeto no latino).
- En cualquier caso, en el momento del alquiler, los ciudadanos extra-europeos están obligados a declarar que poseen permisos de conducir válidos.

Los conductores están obligados a informarse de la normativa en vigor en el País en el que deseen conducir.

Los conductores tienen que llevar los anteriores carnés de conducir o una carta de la autoridad competente que certifique la titularidad del carné de conducir para el período mínimo establecido si su carné actual no indica el período completo.

Documento de identidad

Se recuerda que no todas las localidades de alquiler aceptan el carné de conducir como documento válido de identidad y de residencia. Por lo tanto, **la persona que alquila el vehículo tiene que** presentar un documento de identidad; por ejemplo, un pasaporte o un carné/documento de identidad válido. La persona que alquila **tiene que ser** reconocible en la foto del documento. La **persona que alquila el vehículo tiene que** presentar también un documento que dé prueba de su residencia, por ejemplo, una factura de los suministros reciente o un extracto de cuenta bancaria que indique la dirección.

Métodos de pago

Generalmente aceptamos tarjetas American Express (a excepción de los Travellers Cheque), Diners, Visa y MasterCard (en ambos casos se excluyen las tarjetas de prepago) y las tarjetas de pago emitidas por Maggiore. Para más información, se ruega leer las **Condiciones de la localidad – sección Pago** o contactar con nuestro Centro de Reservas.



El Cliente está obligado a presentar la tarjeta de crédito a nombre de la persona que alquila el vehículo. El conductor, titular de la reserva, **tiene que presentar dos tarjetas de pago** a su nombre para poder alquilar determinados vehículos de categoría superior. Se ruega volver a comprobar el correo electrónico de confirmación de la reserva o contactar con nuestro Centro de Reservas.

El nombre indicado en la/s tarjeta/s de pago tiene que ser el mismo indicado en el carné del conductor principal.

En caso de que el vehículo esté a disposición y el Cliente satisfaga los requisitos mínimos de alquiler y seguridad, la oficina puede, a su total discreción, permitir el alquiler de todos modos. La tarifa aplicada será la de la opción «Pago a la entrega», porque se considerará como un nuevo alquiler.

Pre-autorización y depósito de seguridad:

Para completar el alquiler, se pedirá una **pre-autorización** sobre la tarjeta de crédito presentada o un **depósito de seguridad**. **El Cliente tendrá que** utilizar una tarjeta de crédito válida a su nombre, que tenga fondos suficientes.

¿Qué es una pre-autorización o un depósito de seguridad?

Una pre-autorización vincula una suma de dinero en la cuenta del Cliente. Después de que se haya producido la pre-autorización, el Cliente no podrá utilizar esa suma de dinero hasta que haya pagado el alquiler y el emisor de la tarjeta desvincule el importe bloqueado para la pre-autorización. Hasta que se efectúe el pago final, la suma de dinero bloqueada para la pre-autorización se **retendrá** y no estará disponible.

En caso de que se disponga el depósito de seguridad, habrá una transferencia efectiva de la suma de dinero desde la cuenta del Cliente. El importe del depósito de caución será el mismo que el indicado en la pre-autorización.

El valor depende del país en el que alquiles. Para obtener más información, consulta los Términos y Condiciones específicos de la oficina situada en el país en el que alquiles o ponte en contacto con nuestro equipo de reservas.

Cuando se devuelva el vehículo, se calculará el total debido y el importe se adeudará a la tarjeta de crédito proporcionada. Si el total debido es mayor de lo retenido con el **depósito de seguridad**, el Cliente estará obligado a pagar la diferencia en la oficina de alquiler de devolución del vehículo. Si, al contrario, el total debido fuera inferior a lo **depositado en concepto de seguridad**, o en caso de que el Cliente prefiera utilizar otro método de pago, tendrá que contactar con el Servicio al Cliente para obtener un **reembolso**.

Si el Cliente opta por otro método de pago, la **pre-autorización** en la tarjeta original permanecerá activa hasta que sea desvinculada por el emisor de la tarjeta.

La persona obligada a **desvincular el importe retenido en la tarjeta de crédito para la pre-autorización y permitir la disponibilidad de nuevo del importe bloqueado solo es el emisor de la tarjeta, no la oficina de alquiler**. Para estas operaciones será necesarios hasta un máximo de **28 días**.

Límites de edad para el conductor

Los límites de edad varían según el vehículo. Se ruega leer las **Condiciones de la localidad, en la sección Información sobre la edad**, o contactar con nuestro Centro de Reservas.

Si un conductor no tuviera la edad mínima para conducir la categoría de vehículo reservado, la oficina de alquiler propondrá al Cliente, si fuera disponible, un vehículo que requiera un límite de edad inferior. Los conductores que hayan superado la edad máxima, si la hubiera, para el alquiler **tienen** que facilitar determinados documentos adicionales que den prueba de los requisitos necesarios para garantizar la aptitud para la conducción. **Será necesario** pagar un suplemento cuando el conductor haya superado o no llegue a los límites de edad requeridos. De todas formas, no se permite la conducción de **ninguna categoría** de vehículo en caso de que el Cliente no llegue al mínimo de edad permitida.

Comportamientos no permitidos

La **oficina de alquiler puede negarse** a entregar el vehículo al Cliente, en caso de que éste último o personas que estén a bordo con él, no estén en condiciones psicofísicas aptas para la conducción; por ejemplo, si se considera que un conductor está **bajo el efecto del alcohol o drogas** o si el Cliente o las personas que vayan a bordo con él tienen un comportamiento **ofensivo o amenazador** frente al personal o los demás Clientes presentes en la oficina.

7. Controles de seguridad

Cuando efectúa una reserva, el **Cliente da su consentimiento** para que se efectúen controles de su identidad, del carné de conducir y crédito frente a él y frente a cualquier **conductor añadido o persona que efectúe el pago por el alquiler**. Se ruega consultar la sección 9 Utilización de los datos personales para mayor información.

La **oficina de alquiler se puede negar** a entregar el vehículo si el Cliente o la persona que efectúe el pago no supera los controles requeridos y si, por consiguiente, se considera que el Cliente, la persona que efectúa el pago para el vehículo, el conductor o posibles conductores adicionales no demuestran solvencia. **Si no se superan los controles sobre la fiabilidad para el crédito, la oficina de alquiler se puede negar** a entregar el vehículo al Cliente. El **alquiler se podrá rechazar**, en la medida en que lo permita la Ley, en caso de que el Cliente o la persona que efectúa el pago resulte deudor de **AVIS BUDGET Italia SpA (propietario de la marca Maggiore)** o de cualquier otra sociedad del grupo Avis Budget Italia S.p.A.

En caso de que el Cliente proporcione información falsa o inexacta, **el contrato podrá resolverse inmediatamente. El Cliente estará obligado a resarcir los daños sufridos.**

8. Disponibilidad

Vehículos

Si no estuviera disponible el vehículo perteneciente a la categoría reservada, la **Oficina de Alquiler** se activará para proporcionar al Cliente un vehículo de categoría superior, si lo hubiera disponible, **sin costes añadidos**. En caso de que fuera disponible solo un vehículo perteneciente a una categoría inferior y **el Cliente aceptase** alquilarlo, se adeudará la tarifa prevista para el alquiler de la categoría inferior. Si ya se hubiera efectuado el pago, el Cliente tendrá derecho al **reembolso** de la diferencia.

Si el Cliente ha reservado un vehículo de categoría superior y este no está disponible, con el fin de satisfacer sus necesidades de alquiler, podríamos proporcionarle, en alternativa, más de un vehículo, o proponerle utilizar un transporte sustitutivo hasta que se encuentre un vehículo de la categoría requerida.

En ese caso, estamos obligados a garantizar lo anterior y el **reembolso total** de lo que ya se ha pagado.

Opciones extras

La oficina de alquiler se activará para garantizar la disponibilidad de todas las opciones extra reservadas. En caso de que no haya disponibilidad, procederemos a proporcionarle un vehículo en otra localidad de alquiler. Si lo anterior no fuera posible, la **localidad del alquiler podrá**, a su discreción: comprar el extra requerido, pedir al Cliente que lo compre a un precio razonable, procediendo después a su reembolso, o bien devolver el importe pagado para la opción extra reservada no disponible.

CONTACTOS: Para obtener el reembolso, el Cliente tendrá que contactar con el servicio al Cliente provisto del código de reserva.

9. Utilización de los datos personales

Al terminar la reserva **el Cliente nos autoriza expresamente** a la utilización y a la transferencia de los datos personales que se tratarán según lo previsto en la normativa en vigor y como se especifica a continuación.

Utilizaremos (o elaboraremos) los datos personales del cliente para:

- Pedir la **reserva de los servicios de alquiler** requeridos por el Cliente,
- Efectuar las relativas **comprobaciones de identidad, seguridad, carné de conducir y crédito**,
- Monitorizar y mejorar **la calidad y la gestión** de nuestros servicios,
- Enviar información sobre productos y servicios no inherentes y que consideramos de interés para el Cliente, dentro de los límites previstos en la normativa vigente. **Los datos personales** no se compartirán para fines de marketing con sociedades terceras no inherentes a Avis Budget Group. El Cliente puede renunciar a recibir tal información en cualquier momento contactando con el Servicio de Clientes o haciendo clic en el botón de cancelación indicado en el correo electrónico recibido.

Compartiremos la información personal con:

- **Afiliado a Avis Budget Italia SpA y con empresas pertenecientes al Grupo de Presupuestos Avis también con ubicaciones fuera de la UE**
- **Las autoridades de control**, como **policía o autoridades locales y municipales** para los usos permitidos y necesarios para aplicar la normativa en vigor o para comprobar la validez del carné de conducir del Cliente.
- Terceros, generalmente con sede en el País de alquiler, con el fin de efectuar **comprobaciones de identidad, seguridad, carné de conducir y crédito** y para la comprobación y prevención de los delitos que se cometieran.

- Terceros que actúan por nuestra cuenta en la **gestión de las controversias y de la recuperación del crédito**.
- Terceros que actúan por nuestra cuenta en la elaboración de **sondeos entre clientes** que utilizamos para mejorar nuestros servicios.

El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos personales que poseemos y a pedir que se corrijan, que se modifiquen, se bloqueen o se cancelen. El Cliente tiene derecho a conocer las formas de adquisición de los datos personales y comprobar que tales datos sean conformes con la normativa sobre privacidad en vigor, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley. En caso de que el Cliente no preste su consentimiento al tratamiento de los datos no podremos efectuar el servicio de alquiler.

Para más información, se ruega consultar la Política de privacidad disponible en nuestro sitio web.

CONTACTOS: Para acceder a estos datos y pedir más información, siga los procedimientos indicados en el sitio web. En los límites permitidos por la normativa en vigor, podríamos pedirle al Cliente que pague una comisión para cubrir los gastos sufragados para la elaboración de un documento que contenga la información relativa a los datos personales.

10. Responsabilidad

Nosotros/el proveedor del alquiler de vehículos (según los casos) **no seremos responsables por las pérdidas económicas** que el Cliente podría sufrir si nosotros o el proveedor del alquiler de vehículos violásemos las presentes condiciones de reserva, en caso de que tales pérdidas **no fueran** contempladas ni por nosotros/el proveedor del alquiler de vehículos ni por el Cliente en el momento en el que se ha efectuado la reserva. Nosotros/el proveedor del alquiler de vehículos **no somos responsables** por posibles **pérdidas indirectas** (como **pérdidas de ganancias, pérdida de diversión o pérdida de oportunidades**). Estas limitaciones no se aplicarán en la medida en la que no las admita la Ley. En cualquier caso se le reconoce al Cliente el derecho a presentar la solicitud de reembolso (si fuera aplicable).

11. Presentación de reclamaciones

Formamos parte del **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)** y de numerosos servicios de conciliación a nivel local. Estas organizaciones analizan de forma independiente las reclamaciones sin adeudar ningún coste al Cliente. Si el Cliente ha presentado una reclamación y está descontento con nuestra respuesta final, puede enviar su reclamación al servicio de conciliación. Nos encargaremos de comunicarle cuál es el servicio competente.

CONTACTOS: Para más información sobre el ECRCS, póngase en contacto con el Servicio al Cliente.

Gracias por haber elegido alquilar con Maggiore marca.

CONTACTOS	
ITALIA	
Reservas	Servicio al Cliente
https://www.maggiore.it/hai-bisogno-di-aiuto/assistenza-on-line/	https://www.maggiore.it/hai-bisogno-di-aiuto/assistenza-on-line/