

# **Condiciones Generales de Alquiler (CGA)**

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS

Las presentes Condiciones Generales regulan la relación contractual entre Sixt Rent a Car, S.L.U. (“el arrendador”) y el cliente (“el arrendatario”), en virtud de las cuales el primero cede al segundo el uso de un vehículo por el plazo, precio y demás condiciones que se establecen en el contrato de alquiler.

### A. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE

1. Las presentes Condiciones Generales de Contratación se encuentran sujetas a lo dispuesto por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, modificada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo; a la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, a la normativa autonómica vigente en el lugar de prestación del servicio, así como a cualquier otra normativa que sustituya, complemente o modifique lo anterior, en lo que pueda resultar de aplicación.

2. El arrendatario está obligado al cumplimiento de las Condiciones Generales de Alquiler del país de prestación del servicio.

### B. UTILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

1. El arrendatario se compromete a utilizar y conducir el vehículo cumpliendo con las normas del Código de Circulación vigentes en el lugar y en el momento de prestación del servicio y conforme a las especificaciones de uso del tipo de vehículo arrendado.

2. Es de obligado cumplimiento que el arrendatario lleve siempre consigo su ejemplar del contrato de alquiler vigente durante la duración del mismo.

3.- En caso de utilización del vehículo para el transporte de menores de edad de estatura igual o inferior a 135 centímetros, el arrendatario deberá proveerse de sistemas de retención infantil adecuados a cada grupo de edad y situarlos en el vehículo de conformidad con la normativa de tráfico vigente. El arrendatario también deberá comprobar la adecuación, uso y colocación en el vehículo de los sistemas de retención infantil. El arrendador no asume responsabilidad por la falta de uso, instalación, comprobación, uso incorrecto del dispositivo de retención obligatorio.

4. El vehículo solamente podrá ser utilizado en carreteras públicas.

Queda expresamente prohibido:

- a) Conducir el vehículo en vías no autorizadas o no pavimentadas, o cuyo estado pudiera suponer un riesgo para la seguridad e integridad del vehículo o un riesgo de daños para el mismo;
- b) Participar con el vehículo en carreras, pruebas de velocidad y/o resistencia, concursos o desafíos de cualquier naturaleza;
- c) Utilizar el vehículo para la realización de prácticas de conducción;
- d) Utilizar el vehículo para pruebas de resistencia de materiales, accesorios o productos para automóviles;
- e) Utilizar el vehículo en caso de riesgo de daños para el mismo, en especial utilizar el vehículo tras haberse iluminado los testigos luminosos del cuadro de instrumentos;
- f) Transportar personas mediante contraprestación;

- g) Cometer actos delictivos con el vehículo, incluso si dicho acto solo tiene la consideración de delictivo en el lugar de comisión;
- h) Conducir el vehículo con disminución de condiciones físicas, motivadas por alcohol, drogas, fatiga o enfermedad;
- i) Utilizar el vehículo para empujar o remolcar otros vehículos o cualquier otro objeto;
- j) Transportar en el vehículo sustancias tóxicas, inflamables y en general peligrosas y/o que infrinjan las disposiciones legales vigentes;
- k) Transportar el vehículo a bordo de cualquier tipo de barco, tren, camión o avión, salvo autorización expresa por escrito por parte del arrendador;
- l) Circular en el interior de recintos de puertos, aeropuertos, aeródromos y/o análogos de carácter no accesible al tráfico público, así como en recintos o instalaciones de refinerías y compañías petrolíferas, salvo autorización expresa por escrito por parte del arrendador.
- m) Acceder con el vehículo sin previa autorización expresa por escrito por parte del arrendador a las zonas no permitidas para el concreto modelo de vehículo en la estipulación B.7 de estas Condiciones Generales.

5. El arrendatario deberá cuidar que la carga del vehículo esté correctamente distribuida y colocada de forma segura y respetando siempre los límites de peso, cantidad y/o volumen autorizado e indicado en el Permiso de Circulación y/o la Ficha de Inspección Técnica del Vehículo. Igualmente, el arrendatario se responsabiliza de que el número de ocupantes del vehículo no sea superior al autorizado e indicado en el Permiso de Circulación y/o la Ficha de Inspección Técnica del Vehículo.

6. Queda prohibido al arrendatario ceder, subarrendar, alquilar, hipotecar, pignorar, vender, gravar o de cualquier manera dar en garantía tanto el vehículo como el contrato de alquiler, las llaves del mismo, la documentación, el equipamiento, las herramientas y/o accesorios del mismo y/o cualquier otra parte o pieza del mismo; o tratar lo anterior de manera que cause perjuicio al arrendador.

7. A continuación, encontrará información relativa a los países a los que no está permitido desplazar el vehículo arrendado, así como los países para los que no se alquilan determinados modelos de vehículos. La elección de una categoría o marca de vehículo puede restringir la entrada en determinados países. Al objeto de describir estas restricciones de entrada, los países se dividen en tres zonas.

Zona 1: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Ciudad del Vaticano, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Gibraltar, Irlanda, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia y Suiza.

Zona 2: Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Polonia y República Checa.

Zona 3: Todos los países no incluidos en la zona 1 o en la zona 2.

Los vehículos de las marcas Jaguar, Maserati, Land Rover y Porsche, solo pueden entrar en los países de la zona 1.

Los vehículos considerados Luxury Cars no podrán salir de España salvo autorización expresa por escrito por parte del arrendador.

Los vehículos de las marcas Audi, BMW, Mercedes-Benz y Volkswagen hasta el Grupo L\*\*\* solo pueden entrar en los países de la zona 1, así como en Polonia, República Checa, Croacia y Eslovenia; y desde el Grupo X\*\*\* únicamente pueden entrar en los países de la zona 1.

Los vehículos de todas las demás marcas podrán entrar solamente en las zonas 1 y 2.

Los camiones, furgonetas, minibuses y monovolúmenes de cualquier marca pueden entrar solo en los países de las zonas 1 y 2.

Por lo general, no se permite la entrada a los países de la zona 3.

El grupo al que pertenece un vehículo se puede consultar en cualquier momento en línea en [www.sixt.es/flota-decoches](http://www.sixt.es/flota-decoches), así como por teléfono o en cualquier oficina comercial de Sixt.

Los vehículos pertenecientes a las categorías Luxury y Sports Cars se pueden consultar en <https://www.sixt.es/sports-and-luxury-cars/>

En los arrendamientos efectuados en España, se prohíbe de forma expresa el desplazamiento del vehículo de la península a cualquier isla y viceversa y/o entre islas, así como a Ceuta y Melilla, todo ello salvo autorización expresa por escrito por parte del arrendador.

El contrato de alquiler también contiene esta información.

Es obligación del arrendatario comprobar las regulaciones específicas de circulación de los países a los que tenga previsto desplazarse y asumir las responsabilidades derivadas del no cumplimiento de las mismas. El arrendatario deberá comprobar si en los países a los que tenga previsto desplazarse es obligatorio el uso de determinados neumáticos, o el pago de tasas de circulación o peajes específicos por la conducción por determinadas vías especiales y satisfacer dichas tasas o peajes.

8. Viajes transfronterizos: el Cliente está autorizado a conducir el vehículo alquilado dentro de España. En el apartado B.7 de las presentes condiciones generales se establecen los países a los que no es posible desplazar el vehículo. El desplazamiento del vehículo fuera de España tiene carácter de viaje transfronterizo y requiere el pago de una tarifa adicional denominada “Tarifa Roaming”. El importe de dicha tarifa puede consultarse en el documento anexo a estas condiciones denominado Relación de cargos adicionales. El incumplimiento de la prohibición de desplazar el vehículo a determinados países, por culpa o negligencia, está sujeto a una penalización de 150 €, que tiene carácter de pena contractual. Sixt también podría reclamar una compensación por daños y perjuicios superior al importe anterior acreditando unos mayores daños y perjuicios. En tales casos, la reclamación de la pena contractual quedará compensada con cualquier reclamación de indemnización adicional por daños y perjuicios que derive de ese mismo incumplimiento de las obligaciones.

9. En el momento de formalización del contrato de alquiler, el arrendatario y cualquier otra persona designada en el contrato de arrendamiento como conductor deberán estar presentes y presentar permisos de conducción válidos y vigentes en el país del alquiler, así como sus correspondientes documentos de identificación personal vigentes. El arrendador se reserva la facultad expresa de denegar el alquiler del vehículo en el supuesto de que el arrendatario o cualquier otra persona designada en el contrato de arrendamiento como conductor no acreditaran en debida forma su identidad o ser titular de un permiso de conducción válido y vigente en el momento de formalizar el contrato de alquiler. No se aceptarán permisos de conducir en formato digital o electrónico excepto si la normativa de aplicación lo permitiera expresamente.

El vehículo solamente podrá ser conducido por el arrendatario, así como por aquellas personas designadas en el contrato de arrendamiento como conductor, siempre que sean mayores de 18, 21 y 25 años respectivamente en función de la categoría del vehículo a arrendar y cuyos permisos de conducción tengan la antigüedad exigida dependiendo del grupo de vehículo a arrendar según se especifica en el documento de relación *de Cargos Adicionales*. Respecto a los conductores menores de 23 años de edad se aplicarán cargos específicos, cuyos importes se encuentran disponibles en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

Será responsabilidad del arrendatario que cualquier conductor esté en posesión de un permiso de conducción en vigor y válido para los países en los que se utilice el vehículo. Tanto del arrendatario como de las personas designadas por el mismo para conducir el vehículo se tomarán los datos pertinentes para la formalización del

contrato de alquiler. Ello será en especial de aplicación cuando las autoridades requieran al arrendador para que identifique al conductor que hubiere cometido una infracción. En el caso de que no se pudiera realizar la identificación del conductor, el arrendatario será responsable del pago de cualquier multa o sanción cometida durante el periodo del alquiler.

Se consideran permisos de conducción válidos en España los siguientes:

- a) Los expedidos de conformidad con la legislación española en vigor;
- b) Los expedidos por los estados miembros de la Unión Europea con arreglo a la normativa comunitaria;
- c) Los expedidos por otros países que fueran reconocidos como válidos a efectos de permitir la conducción en España según la normativa de la Dirección General de Tráfico española.
- d) Permiso internacional válido, que se aportará junto con el permiso nacional válido del país que correspondiera a efectos de permitir la conducción en España según la normativa de la Dirección General de Tráfico española.

El arrendatario responderá personal y solidariamente por las personas que conduzcan el vehículo durante el arriendo.

10. Sin perjuicio de la responsabilidad del arrendatario frente a terceros, de incumplirse alguna de las obligaciones previstas en esta estipulación B o de concurrir alguna de las circunstancias previstas en las estipulaciones B.4, B.5, B.6, B.7, B.8 y B.9, podrá el arrendador dar por resuelto con efectos inmediatos el contrato, así como reclamar la indemnización de los daños y perjuicios, inclusive el lucro cesante, que el incumplimiento de que se trate le haya ocasionado. Del mismo modo, ante incumplimientos de obligaciones esenciales por parte del arrendador, podrá el arrendatario resolver anticipadamente el contrato de alquiler antes de que transcurra el plazo inicialmente acordado, de conformidad con lo dispuesto en la legalidad vigente y en estas condiciones generales.

### C. ESTADO DEL VEHÍCULO

1. El arrendador entregará y el arrendatario recibirá el vehículo descrito en el contrato en correcto estado de funcionamiento, mantenimiento y chapa, sin deficiencias, salvedad hecha de las observaciones que en su caso se efectúen al recibir el vehículo en el propio contrato de alquiler. En el caso de encontrarse en el vehículo arrendado alguna deficiencia no recogida en el propio contrato de alquiler, será obligación del arrendatario comunicarlo a la oficina del arrendador en la cual se ha realizado el contrato de alquiler y se hace entrega del vehículo, antes de mover el vehículo de la plaza de aparcamiento en la cual se encuentra aparcado el vehículo especificado en el contrato, al objeto de que se incorporen dichos datos al contrato de alquiler que se entregará de nuevo al arrendatario.

2. El arrendatario recibirá el vehículo descrito en el contrato con la documentación completa, así como con la llave del vehículo, herramientas y accesorios, en especial chalecos reflectantes y triángulos de señalización, lo cual deberá comprobar el arrendatario en el momento de entrega del vehículo al inicio del arrendamiento, notificando cualquier deficiencia en la oficina en la que alquiló el vehículo. El arrendatario se compromete a utilizar los accesorios con diligencia y a devolverlos en el mismo estado en que se le entregaron. En el caso de no devolución de los accesorios a la finalización del contrato de alquiler, el arrendatario deberá abonar al arrendador el valor de los accesorios no entregados, en base al cargo en concepto de indemnización de los mismos reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. Es responsabilidad del arrendatario en todo momento cerrar el vehículo de forma correcta al salir del mismo.

3. En caso de que durante el alquiler del vehículo se iluminara en el cuadro de instrumentos cualquiera de los testigos luminosos que detectaran una anomalía de funcionamiento del vehículo que afectara la seguridad e integridad del mismo o cuando percibiera signos externos que indiquen avería o mal funcionamiento del mismo, el arrendatario deberá detener el vehículo lo antes posible y contactar con el arrendador o con la compañía de asistencia en carretera concertada por el arrendador. Utilizar el vehículo en caso de riesgo está prohibido. Solo se

aceptarán cargos de compañías de asistencia en carretera no concertadas por el arrendador en los casos de urgencia, debiendo provenir de talleres oficiales de la marca del vehículo y previa autorización expresa por escrito por parte del arrendador. Igualmente, manipular el cuenta-kilómetros del vehículo está totalmente prohibido, debiendo el arrendatario comunicar inmediatamente al arrendador cualquier avería en el mismo.

En función de las coberturas contratadas por el arrendatario en la estipulación G de estas Condiciones Generales, se podrá aplicar un cargo por asistencia en carretera, según se especifica en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. Únicamente en supuestos de fallo mecánico no imputable a un actuar negligente por parte del arrendatario, con independencia de la contratación o no de coberturas según la estipulación G de estas Condiciones Generales, el arrendatario no asumirá cargo alguno por el servicio de asistencia en carretera.

Siempre y en todo caso, el arrendatario deberá responder si ha hecho un uso prohibido del vehículo, según consta en la estipulación B.4 de estas Condiciones Generales, así como en caso de negligencia.

4. El arrendatario deberá atender a los avisos de niveles de líquido y aceite, así como revisar regularmente los mismos y, en general, permitir la realización de las inspecciones de seguridad o revisiones que sean procedentes y conformes a las especificaciones de uso del tipo de vehículo. Estas revisiones deberán realizarse por los talleres autorizados por el arrendador, de lo contrario el arrendatario responderá de cualquier perjuicio que se derive de la incorrecta reposición de los niveles de líquido del motor del vehículo arrendado.

El arrendatario se compromete a tratar y conservar el vehículo con el cuidado y con la diligencia de un buen padre de familia, a respetar todas las normas y reglas técnicas aplicables y a comprobar periódicamente si el vehículo se encuentra en buen estado de funcionamiento, así como a cerrarlo de forma correcta. Queda prohibido fumar en el vehículo de alquiler.

5. En los arrendamientos de vehículos provistos de un depósito AdBlue®, deberá el arrendatario verificar que el tanque esté siempre suficientemente lleno, respondiendo de los perjuicios que se ocasionen por el incumplimiento de esta obligación. El arrendatario deberá avisar inmediatamente al arrendador en caso de encenderse el piloto luminoso del cuadro de instrumentos que indique la necesidad de llenar el depósito de AdBlue, debiendo seguir las instrucciones que le sean dadas en ese momento por el arrendador. En el caso de que el arrendatario no siguiera las instrucciones impartidas por el arrendador y a consecuencia de ello se originasen daños en el vehículo, el arrendatario será responsable de los mismos.

6. Los vehículos con motor de combustión (incluidos los vehículos híbridos) se entregarán al arrendatario con el depósito de combustible lleno, obligándose este último a devolverlo en el mismo estado en que lo recibió. En caso de que el arrendatario no devuelva el vehículo con el tanque de combustible lleno, se le aplicará un cargo adicional que comprende tanto el coste del combustible como el cargo por la gestión de repostaje, reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. Este cargo podrá hacerse efectivo mediante cargo al Depósito de garantía o al método de pago válido con el que se ha garantizado el pago del arrendamiento. El arrendatario deberá repostar el vehículo con el tipo de combustible adecuado para el mismo, de lo contrario el arrendatario será responsable de los gastos ocasionados por el traslado y/o la reparación de los daños producidos en el vehículo a raíz de ello. Asimismo, en dicho caso, el arrendatario deberá abonar al arrendador un cargo en concepto de lucro cesante por los días de inmovilización del vehículo, que será establecido tomando como referencia el certificado sobre el lucro cesante por paralización de vehículo emitido por la Federación Nacional Empresarial de Vehículos de Alquiler con y sin Conductor (FENEVAL) que determine la cuantía diaria de la paralización.

Alternativamente, y como servicio opcional, el arrendatario voluntariamente podrá contratar el “Servicio Tanque de Combustible” en el momento de la formalización del contrato de alquiler. Este servicio permite al arrendatario despreocuparse de las labores de repostaje del vehículo a la devolución del mismo. De este modo, el arrendatario puede comprar un tanque lleno de combustible en el momento del alquiler del vehículo al precio actual del mercado y devolver el vehículo con el depósito vacío. El precio del tanque de combustible variará en función de la capacidad

del depósito de cada vehículo. Al contratarse este servicio voluntariamente en el momento del alquiler, el arrendador puede prever la operativa del día de la devolución del vehículo y bonificar de este modo el cargo por gestión de repostaje.

Alternativamente, como servicio opcional para alquileres con una duración máxima de tres días, el arrendatario voluntariamente puede contratar la modalidad del servicio de Tanque de Combustible denominada “Flexi-Fuel” en el momento del alquiler del vehículo. Este servicio también permite al arrendatario despreocuparse de las labores de repostaje del vehículo a la devolución del mismo. Debido a la duración de estos contratos de alquiler, el arrendatario abonará al finalizar el alquiler únicamente los litros consumidos más el coste bonificado del servicio de repostaje según se especifica en el *Documento de Relación de Cargos Adicionales*.

7. En el caso de vehículos totalmente eléctricos el estado de carga del vehículo se indicará en el contrato de alquiler en el momento de la entrega. Al finalizar el contrato de alquiler, el arrendatario tiene que devolver el vehículo en el siguiente estado:

a) Si el vehículo se entregó con un estado de recarga entre el 80% y el 100 % de la batería, el arrendatario deberá devolverlo con una recarga de, al menos, el 80%. Si el vehículo se devuelve con un estado de carga inferior al 80% se aplicará un cargo adicional que comprende tanto el coste de los KW que falten para completar el 80% más el cargo por la gestión de las labores de recarga (reflejado en el documento de Relación de Cargos Adicionales).

b) Si el vehículo se entregó con un estado de recarga inferior al 80% de la batería, el arrendatario deberá devolverlo con un estado de recarga equivalente a aquel en que lo recibió. Si el vehículo se devuelve con un estado de carga inferior se aplicará un cargo adicional que comprende tanto el coste de los KW que falten para completar ese estado de recarga más el cargo por la gestión de las labores de recarga (reflejado en el documento de Relación de Cargos Adicionales). Con relación a los KW que falten el arrendador bonificará un importe equivalente al precio del 5% de los KW que falten para completar el estado en que se entregó el vehículo

Este cargo podrá hacerse efectivo mediante cargo al Depósito de garantía o al método de pago válido con el que se ha garantizado el pago del arrendamiento.

A la hora de recargar un vehículo eléctrico o un vehículo híbrido, el arrendatario tiene que seguir estrictamente las instrucciones de funcionamiento tanto del vehículo a cargar, como de los accesorios a utilizar (p. ej., el cable de carga), así como cualquier posible instrucción establecida en los puntos de carga relacionada con el uso de dichos puntos de carga. Está prohibida la utilización de cables de carga o de otros accesorios que (i) no estén certificados de acuerdo con la normativa aplicable (p. ej., marca de la CE), (ii) no estén aprobados para el correspondiente vehículo o punto de carga, según la información allí expuesta o (iii) estén dañados.

Al arrendatario de un vehículo eléctrico, dependiendo de la oficina de alquiler, se le podrá entregar una tarjeta de recarga para que pueda dirigirse a los puntos de recarga asociados a dicha tarjeta de recarga eléctrica y cargar la batería del vehículo. El arrendador no es responsable de la imposibilidad de recargar los vehículos en los puntos de recarga asociados a dicha tarjeta por causas no imputables al arrendador.

En caso de pérdida o deterioro de la tarjeta de recarga eléctrica se le aplicará al arrendatario un cargo en concepto de indemnización según se especifica en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

Todo vehículo eléctrico, siempre que sea obligatorio de acuerdo con la normativa vigente, irá provisto de un distintivo ambiental asociado a la matrícula de dicho vehículo. En caso de deterioro del/ de los distintivo/s ambientales se le aplicará el cargo correspondiente al arrendatario en concepto de indemnización por dicha pérdida o deterioro según se especifica en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

8. El arrendatario recibe el vehículo con todos sus neumáticos en buen estado y sin pinchazos, junto a un neumático de repuesto (o en su defecto un kit de reparación) En vehículos equipados con el sistema de neumáticos run flat (tipología de neumáticos que permite que rueden sin aire durante un número determinado de kilómetros) el

vehículo podrá recibirse sin neumático de repuesto o kit de reparación. En caso de deterioro y/o pérdida de cualquiera de los neumáticos (por causa que no sea desgaste normal, deficiente montaje o defecto de fabricación) el arrendatario se compromete a informar al arrendador. Las reparaciones y/o sustituciones de neumáticos deberán realizarse por los talleres autorizados por el arrendador, de lo contrario el arrendatario responderá de cualquier perjuicio que se derive de la incorrecta reposición de los mismos.

9. Queda prohibido al arrendatario variar cualquier característica técnica del vehículo, así como realizar cualquier modificación de su aspecto exterior y/o interior (salvo autorización expresa escrita por parte del arrendador). En caso de infracción de esta estipulación, el arrendatario deberá abonar al arrendador los costes, debidamente justificados, de reacondicionamiento del vehículo a su estado original y abonar al arrendador un cargo en concepto de indemnización por lucro cesante por los días de inmovilización del vehículo, que será establecido tomando como referencia el certificado sobre el lucro cesante por paralización de vehículo emitido por FENEVAL (Federación Nacional Empresarial de Vehículos de Alquiler con y sin Conductor) que determina la cuantía diaria de la paralización..

Queda prohibido al arrendatario reparar por sí mismo o por terceros el vehículo, salvo autorización expresa por parte del arrendador.

10. Previa autorización por escrito por el arrendador, en los casos en los que, por el peso neto del vehículo y la posibilidad de acoplar un remolque al mismo, debiera pagarse un suplemento del impuesto de circulación, deberá el arrendatario realizar los trámites correspondientes y satisfacer el mismo, con completa indemnidad del arrendador por cualquier tasa, impuesto, recargo, sanción o coste que se le impusiera por incumplir la normativa aplicable. El vehículo arrendado deberá devolverse al arrendador en las mismas condiciones en que se recibió.

### **D. RESERVAS**

1. Las reservas de vehículos se refieren a categorías de vehículos. La reserva en una categoría no confiere el derecho al arrendatario a la asignación de un modelo concreto dentro de la misma.

2. El arrendador mantendrá la reserva del vehículo hasta sesenta minutos después de la hora convenida, no estando obligado a prestar el servicio en las condiciones pactadas transcurrido dicho plazo.

Las cancelaciones se deberán efectuar con una antelación mínima de 24 horas respecto del inicio del alquiler.

3. En relación con las reservas con tarifa prepago será aplicable lo siguiente:

- a) El período máximo de alquiler para reservas con tarifa de prepago es de 27 días.
- b) Hasta una hora antes del comienzo del alquiler se podrán realizar modificaciones, en cuyo caso se aplicará al arrendatario un cargo por modificación según se especifica en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*, además de la diferencia entre la tarifa seleccionada inicialmente y la tarifa a la que se ha cambiado.
- c) No es posible el cambio de una reserva con tarifa de prepago a una reserva con tarifa de no prepago.
- d) El precio a aplicar tras la modificación de la reserva será el de la tarifa vigente en el momento de la realización del cambio. El arrendador no realizará ningún reembolso del anticipo del precio de alquiler ya abonado/pagado por adelantado, ni de la eventual diferencia de tarifa en el supuesto de surgir una diferencia de precio tras la modificación realizada.

- e) Se puede cancelar la reserva prepago previamente al inicio del alquiler con una antelación mínima de 24 horas. En caso de cancelación, el arrendador reembolsará al arrendatario el anticipo del precio de alquiler ya abonado o pagado por adelantado, reteniendo el cargo por cancelación que asciende al precio de los tres primeros días de alquiler (precio calculado conforme a lo expuesto en la estipulación E de estas Condiciones Generales, incluyendo equipamiento adicional y servicios complementarios). En caso de que la duración de la reserva sea inferior a tres días, no se devolverá cantidad alguna al no existir derecho de desistimiento respecto de la actividad de alquiler de vehículos.
- f) Las cancelaciones se podrán realizar online ([www.sixt.es/mysixt/](http://www.sixt.es/mysixt/)) o de forma escrita por correo postal (mediante carta a Sixt Rent A Car, S.L.U., Calle del Canal de Sant Jordi 29, local 2, Polígono Son Oms, 07610 Palma de Mallorca, España), fax (+34 911 518 438) o correo electrónico (a la dirección de E-Mail “[espana@sixt.com](mailto:espana@sixt.com)”).
- g) En caso de no recoger el vehículo a la hora señalada en la reserva, el arrendador retendrá el total del precio de alquiler ya abonado o pagado por adelantado.
- h) En reservas de tarifa prepago el arrendatario tendrá que presentar el medio de pago usado para la realización de la reserva. En caso de que el arrendatario no presentara tal documento, el arrendador resolverá el contrato de alquiler; sin que proceda devolución alguna al arrendatario del precio total pagado.

#### 4. Servicio de Equipajes.

Únicamente en el Aeropuerto de Palma de Mallorca se ofrece la posibilidad de recogida de equipaje en el Hall de equipajes del aeropuerto y su traslado directamente al Aparcamiento. Se trata de un servicio opcional para el arrendatario que puede elegir durante el proceso de reserva tras consultar su precio. El cargo por este servicio asciende a 49,49 EUR.

### **E. CARGOS POR ALQUILER / VENCIMIENTOS / DEPÓSITO DE GARANTÍA / FORMA DE PAGO**

1.El arrendatario se compromete a pagar al arrendador:

1.1 Los cargos por alquiler reseñados en el contrato de alquiler correspondientes a duración (cargo mínimo de alquiler de 24 horas), coberturas, limitaciones de responsabilidad, equipamiento adicional y servicios complementarios, según las condiciones estipuladas, así como los impuestos y tasas aplicables.

Éstos se facturarán en base a las tarifas vigentes en el momento de realizar la reserva. En caso de no haberse reservado con anterioridad y/o salvo que se haya convenido una bonificación o precio especial, se aplicarán los cargos por alquiler relacionados en las tarifas vigentes en el momento de realizar el contrato de alquiler.

1.2. Los cargos derivados de la no devolución del vehículo alquilado en el mismo estado correcto de funcionamiento, mantenimiento y chapa como lo recibió en el momento del alquiler. El arrendatario es responsable frente al arrendador de cualquier daño ocurrido en el vehículo durante el periodo de alquiler, del robo parcial o total del mismo y de los perjuicios derivados de incumplimientos contractuales, salvo las limitaciones de responsabilidades y coberturas opcionales que aquel haya contratado (ver estipulación G.2.1 de estas Condiciones Generales), además de lo que resulte de aplicar las disposiciones legales vigentes en lo no regulado en estas Condiciones Generales.

De contratarse las limitaciones de responsabilidad recogidas en la estipulación G.2.1 de estas Condiciones Generales y producirse un siniestro, dichas limitaciones no serán de aplicación en los supuestos que se enumeran

a continuación, respondiendo en estos supuestos el arrendatario íntegramente de los daños y perjuicios ocasionados:

- a) daños y perjuicios ocasionados por él mismo o por aquellas personas por las que deba responder, cuando medie dolo o negligencia grave;
- b) en los casos en que el arrendatario no entregue el parte descriptivo de accidente y/o parte de declaración amistosa o lo haga de forma tardía o incompleta, o consigne hechos y datos falsos en los mismos;
- c) en caso de omisión del deber de socorro o por la omisión de la obligación de recabar la presencia policial prevista en el clausulado H, salvo que dichos daños se hubiesen ocasionado sin mediar dolo o negligencia grave del arrendatario;
- d) en el caso de que el causante del daño sea un conductor no autorizado;
- e) en el caso de contravenirse las prohibiciones de las estipulaciones B.4, B.5, B.6, B.7 y B.8 de estas Condiciones Generales.

Los cargos por reparación de los que deba responder el arrendatario vendrán calculados por el perito independiente y oficial a tal efecto seleccionado por el arrendador o por otro perito elegido de común acuerdo por las partes. El importe así determinado – en su caso, el importe de la franquicia – será reclamado al arrendatario junto con el cargo administrativo por gestión de expedientes de daños y el importe de la foto-peritación, cuyas cuantías se reflejan en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. El arrendatario tiene derecho a recibir una copia de la peritación. En el caso de que el coste no se pueda determinar de este modo, vendrá fijado por el presupuesto del taller de reparación. El importe de la indemnización a cargo del arrendatario por siniestro total será el valor de mercado previo a la pericial del vehículo al producirse el suceso. El arrendador está facultado para reclamar el daño emergente (inclusive grúas, peritajes, costes legales, etc.) y el lucro cesante por la falta de disponibilidad del vehículo.

1.3. Los cargos por contratación de equipamiento adicional después de haberse formalizado el contrato de alquiler y solicitados durante la duración del mismo. Éstos se facturarán en base al documento de Relación de Cargos Adicionales en el momento de contratación de los mismos y deberán aparecer en el nuevo contrato de alquiler firmado por el arrendatario.

Los cargos por contratación de servicios o coberturas opcionales complementarios después de haberse formalizado el contrato de alquiler y solicitados durante la duración del mismo. Éstos se facturarán en base al precio vigente en el momento de su contratación y deberán aparecer en el nuevo contrato de alquiler firmado por el arrendatario. Una vez entregadas las llaves del vehículo, únicamente pueden añadirse coberturas opcionales complementarias dentro de los 30 minutos siguientes a la firma del contrato de arrendamiento inicial

1.4. El combustible no repostado en el vehículo arrendado en el momento de devolución del mismo, así como los costes de servicio de repostaje de dicho combustible, según lo estipulado en la estipulación C.6 de estas Condiciones Generales. El cargo del combustible se facturará en base al precio actual de mercado y el cargo por servicio de repostaje en base al importe reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

1.5. Los cargos por traslado y/o reparación de los daños del vehículo motivados por uso de combustible inadecuado en un repostaje incorrecto, según lo estipulado en la estipulación C.6 de estas Condiciones Generales.

1.6. El kilometraje excedente del señalado en el contrato de alquiler realizado con el vehículo arrendado. El cargo del mismo se aplicará en base al importe del mismo reflejado en la tarifa reservada.

1.7. Los cargos por la obtención de un duplicado y/o envío de la llave del vehículo arrendado, en los casos de pérdida y/o daño en la misma, así como el traslado del vehículo inmovilizado como consecuencia de lo anterior a la oficina más cercana de alquiler del arrendador. Estos cargos se aplicarán en base al importe de los mismos reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

Asimismo, se aplicará al arrendatario un cargo en concepto de indemnización por inmovilización del vehículo, que será establecido tomando como referencia el certificado sobre el lucro cesante por paralización de vehículo emitido por la Federación Nacional Empresarial de Vehículos de Alquiler con y sin Conductor (FENEVAL) que determine la cuantía diaria de la paralización.

1.8. Los cargos por la reposición en caso de desaparición o pérdida de accesorios del vehículo tales como, p. e., la pareja de triángulos de emergencia, el chaleco reflectante de seguridad y el botiquín de primeros auxilios. Estos cargos se aplicarán en base al importe de los mismos reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

1.9. Los cargos por la reposición de la documentación del vehículo en el caso de desaparición de la misma. Estos gastos se facturarán en base al precio reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

1.10. Los cargos por la limpieza especial del vehículo tras la devolución del mismo en el caso de que éste se entregara en un estado de suciedad tal que precisase la intervención de una empresa especializada. A título enunciativo que no limitativo se consideran estados de suciedad que requieren la intervención de una empresa especializada: vómitos, manchas de tinta, quemaduras de cigarrillo, barro, suciedad provocada por animales, etc. Este cargo se aplicará en base al precio facturado al arrendador por la empresa seleccionada de limpieza especial de vehículos.

1.11. El cargo administrativo por gestión de multas. Dicho cargo se devengará por cada boletín o expediente sancionador instruido por la autoridad competente en relación con el vehículo arrendado y por hechos acaecidos durante la vigencia del arrendamiento. Este cargo se aplicará en base al importe del mismo reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. Este cargo podrá hacerse efectivo mediante en el medio de pago proporcionado por el arrendatario. El arrendador, podrá, no obstante, reclamar un coste mayor por tal gestión si acredita cumplidamente dicho mayor coste y su atribuibilidad.

1.12. El cargo administrativo por gestión de expedientes de daños. Dicho cargo se devengará en el caso de que el vehículo presentara daños materiales que se hubiesen producido durante el periodo de alquiler, cualquiera que fuera su grado, de los cuales el arrendatario sea legalmente y contractualmente responsable. En el caso de que el arrendatario hubiese contratado alguna limitación de responsabilidad definida en la estipulación G.2.1 de estas Condiciones Generales, responderá de los daños producidos si quedaran fuera del alcance de dicha cobertura adicional o por el importe de la posible franquicia contratada. El presente cargo se devengará por cada Expediente de daños independiente. Este cargo se aplicará en base al importe del mismo reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

El importe de la foto-peritación. Dicho cargo se devengará en caso de que sea necesaria una peritación del vehículo a través de foto-peritación en relación a un expediente de daños. En el caso de que el arrendatario hubiese contratado alguna limitación de responsabilidad definida en la estipulación G.2.1 de estas Condiciones Generales, le será reclamado dicho cargo si quedaran fuera del alcance de dicha cobertura adicional los daños producidos que motivan dicha foto-peritación.

1.13. En alquileres por periodos superiores a 28 días de alquiler, el importe en concepto de penalización por no devolverse el vehículo en la fecha señalada en el contrato de alquiler o por la superación en más de 100 kilómetros del kilometraje máximo señalado en el contrato de alquiler. Esta penalización se aplicará en base al importe de la misma reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

1.14. El cargo por la reposición y colocación de la rotulación de la publicidad del arrendador en los vehículos de carga en los que ésa haya sido deteriorada o eliminada durante el periodo de alquiler. Este cargo se aplicará en base al importe del mismo reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*.

1.15. Salvo acuerdo escrito en contrario, el cargo por los costes de devolución a origen de los vehículos que se devuelvan en una sucursal diferente a la de retirada, de conformidad a los precios fijados en el documento de *Relación de Cargos Adicionales* (cargo administrativo *Flexi-Location*). Este cargo se facturará en base al importe reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*, salvo que el arrendatario acredite que el arrendador ha hecho frente a gastos y/o daños de menor valor. El importe del cargo se hará efectivo en el medio de pago proporcionado por el arrendatario. El arrendador podrá reclamar conceptos adicionales o un coste mayor por tal gestión siempre que acredite cumplidamente dicho mayor coste y su atribuibilidad.

1.16 Respecto de vehículos eléctricos e híbridos, en caso de pérdida o deterioro del cable de carga y /o del cable de carga rápida, el arrendatario deberá abonar al arrendador el cargo en concepto de indemnización reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. El pago de este importe por parte del arrendatario no impedirá que el arrendador pueda reclamar cualquier otro desperfecto adicional que la pérdida o deterioro del cable de carga hubiera podido provocar.

1.17 El cargo correspondiente al servicio voluntario adicional “Opción Diesel”. Por un cargo adicional, reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales* como “Opción Diesel”, se puede proporcionar un vehículo con motor Diesel sujeto a disponibilidad. Si por motivos de disponibilidad no pudiera proporcionarse, el cargo efectuado será reembolsado en su totalidad. Este servicio sólo está disponible para ciertos grupos de vehículos seleccionados.

1.18. El importe por el cargo administrativo en supuestos de incumplimiento del plazo de alquiler acordado. Dicho cargo se devengará cuando el arrendatario devuelva el vehículo o las llaves del vehículo más tarde del momento acordado en el contrato de arrendamiento sin haber convenido un nuevo plazo de devolución con el arrendador. Su finalidad es compensar las gestiones administrativas que el arrendador ha de llevar a cabo derivadas de no contar con el vehículo en el momento convenido y también las encaminadas a lograr la devolución de las llaves y del vehículo (cargo *Flexi Late Return*).

Este cargo se facturará en base al importe reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*, salvo que el arrendatario acredite que el arrendador ha hecho frente a gastos y/o daños de menor valor. El importe del cargo se hará efectivo en el medio de pago proporcionado por el arrendatario. El arrendador podrá reclamar conceptos adicionales o un coste mayor por tal gestión si acredita cumplidamente dicho mayor coste y su atribuibilidad.

1.19. Respecto del cable/adaptador USB que se le facilitará junto con el vehículo, en caso de pérdida o deterioro del cable de dicho cable/adaptador USB, el arrendatario deberá abonar al arrendador el cargo en concepto de compensación reflejado en el documento de *Relación de Cargos Adicionales*. El pago de este importe por parte del arrendatario no impedirá que el arrendador pueda reclamar cualquier otro desperfecto adicional que la pérdida o deterioro del cable/adaptador USB hubiera podido provocar.

## 2. Vencimientos de pago

2.1. El precio del alquiler reseñado en el contrato de alquiler, así como cualquier cobertura, limitación de responsabilidad, equipamiento adicional, servicios complementarios, impuestos y tasas aplicables vencen y son pagaderos al inicio del alquiler.

2.2. En arrendamientos por periodos superiores a 28 días, los vencimientos se producirán en periodos de 28 días, siempre al inicio de cada periodo.

2.3. En relación a las reservas con tarifa prepago, el precio del alquiler, así como los demás importes convenidos serán pagaderos al realizar la reserva y se cargarán al método de pago válido que el arrendatario comunique en la reserva, el arrendatario hará efectivo dicho importe el día siguiente a la realización de la reserva.

2.4. El arrendatario incurrirá en mora el día siguiente del vencimiento de la obligación de pago correspondiente, sin que sea necesario requerimiento alguno. En caso de mora, el arrendador podrá exigir además de la cantidad adeudada incrementada en tres puntos sobre la base del interés legal del dinero, los gastos incurridos por el mismo en la reclamación de la cantidad adeudada y derivada del contrato realizado.

2.5. El arrendatario autoriza irrevocablemente al arrendador y a su agente de cobros autorizado a deducir de los medios de pago presentados en el momento de la celebración del contrato de alquiler o facilitados posteriormente por el arrendatario de conformidad con la legalidad vigente, todos los importes y cargos derivados del alquiler del vehículo y todos los demás derechos relacionados con el contrato de alquiler, tanto los incluidos en el contrato de alquiler como los que resulten calculables conforme a lo estipulado en el presente condicionado y en la Relación de Cargos Adicionales. El arrendatario deberá conceder al arrendador la correspondiente autorización usando una tarjeta bancaria expedida a su nombre.

### 3. Depósito al inicio del alquiler

3.1 En garantía del cumplimiento de sus obligaciones o responsabilidad, el arrendatario deberá entregar al comienzo del alquiler una cantidad en concepto de depósito de garantía. El importe del depósito de garantía se calcula sumando al precio de alquiler un importe fijo que depende del grupo de vehículos al que pertenezca el vehículo arrendado. A modo de ejemplo, al alquiler de un vehículo de categoría CDMR=C\*\*\* se le aplicará un depósito equivalente al importe del alquiler más 300 Euros.

El importe fijo se especifica en la tabla siguiente para cada categoría de vehículo.

Turismo		
Categoría de vehículo	Depósito de garantía	Moneda
M***, E***, C***, I***, S***	300,00	EUR
F***, P***, L***	500,00	EUR
X***, Luxury	3.000,00	EUR

Furgoneta de carga		
Categoría de vehículo	Depósito de garantía	Moneda
A, B, C, D, G, P, S, T, V, W	200,00	EUR

El grupo de vehículos al que pertenece un concreto vehículo puede determinarse en cualquier momento on-line en <https://www.sixt.es/flota-de-coches/> o consultarse llamando por teléfono o en cualquier sucursal Sixt.

La obligación del depósito de garantía es de aplicación igualmente a los alquileres realizados con tarifas prepago y el arrendatario se obliga a presentar al arrendador la tarjeta de pago con la que realizó la reserva al objeto de formalizar el depósito.

3.2 El arrendador no está obligado a invertir/utilizar el depósito de garantía de forma independiente al resto de sus activos. Dicho depósito de garantía no genera intereses. El arrendador puede estar legitimado a solicitar que el depósito de garantía se prolongue por un período más extenso, tras el inicio del arrendamiento en supuestos de prolongación de la duración del alquiler o de no haber satisfecho el arrendatario el precio y posibles cargos derivados del alquiler.

3.3. El depósito se prestará por el arrendatario a través del método de pago válido que sea aceptado por el arrendador. La caducidad del método de pago válido que se utilice para el depósito deberá ser, al menos, superior a 30 días sobre la fecha de finalización del contrato de arrendamiento.

El arrendatario deberá tener en cuenta que, en caso de querer utilizar una tarjeta de crédito como método de pago, siempre le será requerido su código PIN.

3.4. El arrendador solicitará antes del inicio del alquiler a la entidad emisora de la tarjeta de pago una autorización por la cantidad que corresponda en concepto de depósito como garantía de obligaciones o responsabilidades de pago a asumir por el arrendatario durante el periodo de alquiler. Esta cantidad estará disponible, a solicitud del arrendador, en el momento de la formalización del contrato de alquiler. De no ser posible realizar dicho depósito, el arrendador podrá denegar el alquiler al arrendatario.

3.5. Tras la devolución del vehículo y habiendo realizado las comprobaciones del vehículo necesarias, la cantidad facturada al arrendatario por el alquiler del vehículo y restantes conceptos según lo indicado en la estipulación E.1 de estas Condiciones Generales, será cargada al método de pago válido facilitado por el arrendatario. Desde ese momento quedará sin efecto alguno la autorización solicitada al inicio de alquiler a la entidad emisora de la tarjeta en concepto de depósito.

#### 4. Forma de pago

4.1 Salvo que se convenga otra forma de pago predeterminada por el arrendador, el precio del alquiler, el depósito y todos los demás importes convenidos señalados en la estipulación E.1.1 de estas Condiciones Generales se cargarán al método de pago válido que el arrendatario comunique en el momento de la realización de la reserva prepagado o en el momento de la formalización del contrato de alquiler si la reserva no fuera prepagado.

El arrendador acepta tarjetas de crédito y débito Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, Discover o JCB, así como Airplus y Amex BTA/iBTA. No se aceptan tarjetas de prepagado como medio de pago. El arrendador no acepta tarjetas Maestro/VPAY, excepto para alquileres de vehículos hasta el Grupo F\*\*\*e IT\*\* (excepto Sports & Luxury Cars). La tarjeta debe estar a nombre de uno de los arrendatarios, debiendo presentarse físicamente dicha tarjeta para poder formalizar el contrato de arrendamiento. Los terminales electrónicos utilizados por Sixt no procesan pagos a través de dispositivos móviles.

Este método de pago válido comunicado al arrendador no podrá ser cambiado por el arrendatario en ningún momento durante la duración del contrato o tras finalizar el mismo. Adicionalmente, la caducidad de la tarjeta de pago que se utilice para el pago deberá ser al menos superior a 30 días sobre la fecha de finalización del contrato de arrendamiento.

4.2. Los cargos por equipamiento adicional o accesorios extraviados o rotos y/o servicios complementarios adicionales que se pongan de manifiesto al finalizar el contrato de alquiler se cargarán a la misma tarjeta de pago. El arrendatario podrá exigir el desglose de los conceptos facturados, pudiendo impugnar los mismos dentro del plazo legalmente establecido.

4.3. En los casos en los que se autorice previamente por el arrendador, y previo estudio de solvencia, se podrán realizar pagos contra remisión de facturas, las cuales serán pagaderas a los 7 días desde su emisión, pudiendo hacer el arrendador cobro de la misma mediante domiciliación bancaria.

4.4 Mediante la contratación con el arrendador y la comunicación de los datos de su tarjeta de pago en el momento de la contratación o en un momento posterior, el arrendatario autoriza al arrendador para que impute a la misma los créditos que por el precio de alquiler, depósito y cualesquiera otros costes y responsabilidades mencionados en estas Condiciones Generales, se devenguen en relación con el contrato de alquiler.

### 5. Facturación

5.1 El arrendatario otorga su consentimiento para que el arrendador envíe las facturas al destinatario previamente especificado, en formato electrónico de acuerdo con la legislación vigente, a la dirección de correo electrónica registrada.

5.2 El arrendatario se responsabiliza de asegurarse que las facturas electrónicas puedan llegarle correctamente o, en caso de que así se convenga, de recogerlas en formato electrónico.

5.3 El arrendatario tiene la facultad de oponerse al envío de facturas en formato electrónico en cualquier momento, mediante notificación expresa de dicha oposición. En este caso, el arrendador le remitirá al arrendatario las facturas en papel.

5.4 El arrendador no se hace cargo de posibles interferencias en los sistemas de recepción u otras circunstancias que impidan la correcta recepción de las facturas por parte del arrendatario. Una factura se considera recibida por el arrendatario en cuanto entre en la zona de dominio del mismo. Cuando el arrendador se limita a enviar un aviso y el arrendatario pueda descargar la factura de forma autónoma, o cuando la factura es habilitada para la descarga por parte del arrendador, se considera como recibida en el momento en que la factura haya sido descargada por el arrendatario. El arrendatario se compromete a llevar a cabo descargas puntuales de las facturas habilitadas en intervalos de tiempo razonables.

5.5 Si una factura no llega a su destino o no puede ser recibida, el arrendatario notificará inmediatamente lo ocurrido al arrendador. En este caso, el arrendador remitirá nuevamente una copia de la factura al arrendatario, identificándola como copia. Mientras perdure la avería que obstaculiza el envío de facturas, el arrendador podrá enviar las facturas en papel hasta que no se subsane dicha interferencia.

5.6 En el supuesto de que el arrendador le proporcione datos de acceso, como nombre de usuario o contraseña al arrendatario, éste tendrá que protegerlos ante terceras personas no autorizadas y gestionar dichos datos de forma estrictamente confidencial.

5.7 Si el arrendatario tiene conocimiento de que personas no autorizadas han tenido acceso a la información confidencial, deberá comunicarlo de inmediato al arrendador.

## F. DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

1. La duración del alquiler será la pactada inicialmente en el contrato de alquiler y se facturará en base a periodos de 24 horas, contados desde la hora en que éste se hubiera formalizado. El arrendatario se compromete a devolver el vehículo al arrendador junto con las llaves, documentación, accesorios y equipamiento adicional, a más tardar a la hora convenida en el contrato de arrendamiento, así como en el lugar pactado en el contrato de alquiler. En caso de no devolverlo así, el arrendatario se obliga a pagar al arrendador los cargos adicionales según lo recogido en la condición E.1.

Se considerará terminado el servicio cuando el vehículo y las llaves del mismo hayan sido recepcionados por el personal del arrendador o depositadas las llaves en los buzones de devolución electrónicos del arrendador instalados a tal efecto. En este último caso se tomará como fecha y hora de devolución la lectura electrónica efectuada por los buzones de devolución.

Salvo acuerdo escrito en contrario, deberá el arrendatario devolver el vehículo dentro del horario de oficina expuesto en cada una de las sucursales del arrendador. En caso de haberse acordado la devolución del vehículo

fuera del horario de la oficina el arrendatario ha de estacionar el vehículo dentro del parking de la oficina. Deberá dejar los extras en el maletero del vehículo, los frenos accionados o el vehículo en posición de “aparcamiento” y el vehículo cerrado. Las llaves del vehículo deberán dejarse en el buzón de devolución electrónico, junto con la indicación del lugar en que se haya estacionado el vehículo. El arrendatario no deberá nunca entregar las llaves a una persona no autorizada incluso aunque pareciera un empleado. El arrendatario continúa siendo responsable del vehículo hasta que el arrendador localice efectivamente el vehículo. Si el arrendatario acuerda con el arrendador devolver el vehículo “fuera del horario de apertura de la oficina” acepta que el Protocolo de Devolución del Vehículo sea elaborado por el personal del arrendador sin su presencia y tras la devolución de las llaves.

2. La devolución del vehículo a la hora acordada constituye una de las obligaciones esenciales del arrendatario en virtud del contrato de alquiler. El arrendador siempre ofrece un período de cortesía de 30 minutos. Una devolución tardía del vehículo impide al arrendador de volver a alquilarlo según lo previsto. Si el arrendatario no devuelve el vehículo en el lugar acordado dentro de los 30 minutos posteriores a la hora de devolución acordada en el contrato (período de gracia), el arrendatario está incumpliendo una obligación esencial al amparo del contrato de alquiler. Se aplicará una penalización contractual en caso de dicho incumplimiento. Por cada período iniciado de 24 horas en el que se supere el tiempo de devolución acordado, una vez transcurrido el período de gracia, dicha penalización contractual corresponderá al precio día de alquiler según tarifa pública aplicable en el lugar de devolución a clientes sin reserva previa. El arrendador se reserva el derecho a reclamar daños y perjuicios por un importe superior, en el caso de que se produjeran, acreditando su importe y atribubilidad. Las tarifas especiales solo son válidas para los períodos especificados en la oferta.

3. Si el arrendatario devuelve el vehículo con antelación a la fecha prevista sin avisar de ello al arrendador, el arrendador no tendrá la obligación de aplicar ninguna reducción sobre el precio del alquiler. Se entenderá que existe devolución anticipada del vehículo cuando el arrendatario devuelve el vehículo antes del día y hora señalados en el contrato. También podría aplicarse un precio estándar más alto si, por ejemplo, ya no se cumplen las condiciones para una tarifa especial. En este caso, sin embargo, no se excederá del precio de alquiler acordado originalmente. En todo caso, el arrendador podrá decidir aplicar un descuento del 50% sobre el importe correspondiente a los días de alquiler no utilizados (periodos de 24 horas). El importe máximo que deberá asumir el cliente por los días de alquiler no utilizados ascenderá al máximo de 181,50 Euros (IVA incl. / 172,50 Euros IGIC incl.).

Si el Arrendatario hubiera ya abonado los costes de Alquiler para beneficiarse de la tarifa "prepagado -pago por anticipado" no tendrá derecho a reembolso alguno. Esta tarifa de devolución no se aplica a las tarifas de prepagado, de acuerdo con la sección D.3 de estos términos y condiciones generales El cargo administrativo por devolución anticipada no se aplica a las reservas con tarifa de prepagado.

4. Es responsabilidad del arrendatario el garantizar la entrega efectiva del vehículo en el lugar convenido en el contrato de alquiler. La devolución en lugar diferente al pactado por causa no imputable al arrendador dará lugar a la aplicación del cargo administrativo denominado *Flexi-Location*, según se describe en el apartado E.1. y por el importe indicado en el documento de Relación de Cargos Adicionales.

En el contrato de alquiler se acuerda una determinada sucursal como lugar de devolución del vehículo al finalizar el alquiler. Se denomina contrato de alquiler de Trayecto Único al contrato de alquiler en el que se ha acordado con el arrendatario la devolución del vehículo en una oficina del arrendador diferente a aquella en la que se ha entregado el vehículo al arrendatario. A este tipo de alquileres se les aplica el cargo de Trayecto Único según los importes reflejados en el documento de Relación de Cargos Adicionales.

Si se devolviera el vehículo en una oficina diferente a la designada en el contrato de alquiler como lugar de devolución (bien porque se acordó devolver en la misma oficina de recogida del vehículo o porque, aunque se acordó la devolución en otra oficina, finalmente el arrendatario devuelve el vehículo en una oficina diferente a la acordada en el contrato) además del cargo por Trayecto único el arrendatario debe abonar el cargo denominado

Flexi-Location por el importe reflejado en el documento de Relación de Cargos Adicionales y según se describe en el apartado E.1.

La devolución del vehículo en lugares no permitidos dará lugar a la aplicación del cargo “Devolución en lugares no permitidos” cuyos importes según el lugar de devolución no permitida se reflejan en el documento de Relación de Cargos Adicionales. Como ejemplo no está permitido recoger el vehículo en Islas Canarias o Baleares y devolverlo en península o a la inversa. A nivel internacional no está permitida la devolución en un país distinto a los indicados en el apartado “alquileres de trayecto único” del documento Relación de Cargos Adicionales.

5. El uso de un sistema de navegación en el vehículo durante el período de alquiler puede dar lugar a que se almacenen en el vehículo los datos de navegación. Cuando se enlazan teléfonos móviles u otros dispositivos a un vehículo, los datos de dichos dispositivos podrían también ser almacenados en el vehículo. Sixt no recopila ni trata estos datos. Si el arrendatario y/o conductor desea que dichos datos no permanezcan en el vehículo tras su devolución, debe asegurar por sí mismo el borrado de dichos datos antes de devolver el vehículo. El borrado/eliminación de los datos puede efectuarse reseteando el navegador y sistemas de comunicación del vehículo, lo cual se efectuará indicando “configuración de fábrica”. Las Instrucciones se encuentran en el Manual de uso dentro de la guantera del vehículo. No es responsabilidad del arrendador borrar los datos mencionados.

6. La cantidad entregada en concepto de depósito de garantía al inicio del contrato de alquiler por el arrendatario al arrendador no podrá servir para una prolongación de la duración del contrato. El contrato de alquiler podría ser prorrogado por un tiempo superior al pactado, previa autorización por escrito por parte del arrendador, siempre y cuando el arrendatario lo solicite con tres días de antelación a la fecha de finalización del contrato de alquiler. La prolongación podrá realizarse telefónicamente por un plazo de hasta cinco días adicionales una única vez por contrato de alquiler. El arrendatario se compromete a autorizar de inmediato sobre el medio de pago ya proporcionado una garantía adicional a la inicialmente prestada que cubra el período prolongado, siendo el precio aplicable al período prolongado del alquiler el correspondiente a la tarifa vigente en dicho momento. Es responsabilidad del arrendatario personarse en las oficinas del arrendador para obtener el nuevo contrato de alquiler con la prolongación correspondiente. El arrendador podrá denegar la prolongación del contrato de alquiler. El contrato originario regirá asimismo para los supuestos de sustitución de vehículo y arriendo por periodos superiores a 28 días.

7. En los alquileres por periodos superiores a 28 días, el arrendatario deberá personarse en las oficinas del arrendador en la fecha que aparece reflejada en su contrato de alquiler para realizar la revisión al vehículo y respetar la limitación de kilometraje máximo señalada en el contrato de alquiler. De no cumplir con esta obligación, el arrendador podrá cargarle el correspondiente cargo reflejado en la estipulación E.1.13 de estas Condiciones Generales.

8. En el supuesto de no devolución del vehículo por parte del arrendatario en la fecha prevista y tras tres días de retraso en la devolución sin que se haya extendido el contrato, el arrendador entenderá que existe una apropiación indebida del vehículo procediendo a denunciar dichos hechos ante las autoridades competentes.

## **G. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL OBLIGATORIO / COBERTURAS OPCIONALES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD / SERVICIOS ADICIONALES**

### **G.1.- Seguro de Responsabilidad Civil Obligatorio.**

1. El vehículo arrendado lleva incluido el seguro de Responsabilidad Civil obligatorio con una cobertura para daños personales y una para daños materiales derivados del uso y circulación del vehículo con las garantías e importes previstos en la legislación vigente, según normativa de la Unión Europea.

2. Esta cobertura queda garantizada y es asumida por el asegurador con el que el arrendador tiene concertada la correspondiente póliza de seguro. Mediante la firma del contrato de alquiler el arrendatario se adhiere como asegurado a la mencionada póliza.

3. El seguro tiene validez en los países reflejados en el contrato de alquiler.

### **G.2.- Coberturas Opcionales y Limitaciones de Responsabilidad.**

#### **G.2.1. Limitaciones de Responsabilidad.**

##### **a) LDW (Loss Damage Waiver)**

En caso de que el arrendatario opte por su contratación, la cobertura de responsabilidad limitada exime al arrendatario de responsabilidad (salvo el importe de la franquicia por siniestro convenida en el contrato de alquiler) por los perjuicios sufridos o los daños causados al vehículo, sus partes o accesorios (excluidos daños a ruedas, cristales, motor, bajos y techo del vehículo) con motivo de accidente de circulación, así como por los perjuicios o daños sufridos por robo, tentativa de robo o vandalismo.

En cuanto a la limitación de responsabilidad por los perjuicios sufridos o los daños causados al vehículo, sus partes o accesorios con motivo de accidente de circulación, sólo es aplicable si el arrendatario cumplimenta debidamente la Declaración Amistosa de Accidente, donde deben figurar claramente los datos de los vehículos y conductores implicados en el accidente y las condiciones y circunstancias en las que se produjo el mismo (en particular el lugar, hora y descripción del accidente; nombre, apellidos y dirección de quien conducía durante el accidente).

En cuanto a la limitación de responsabilidad por los perjuicios o los daños causados al vehículo, sus partes o accesorios, sufridos por robo, tentativa de robo, o vandalismo, sólo es aplicable si el arrendatario entrega al arrendador el juego de llaves original del vehículo arrendado del que se le hizo entrega en el momento de formalización del contrato de alquiler, sin manipulación alguna, así como el original de la denuncia del incidente presentada ante las autoridades correspondientes.

##### **b) TG (Tire & Glass Coverage)**

En caso de que el arrendatario opte por su contratación, la cobertura de ruedas y cristales ofrece al arrendatario la cobertura de daños en ambos elementos.

##### **c) BF (Super Top Cover LDW)**

La cobertura opcional de reducción de limitación de franquicia BF requiere la contratación previa de la cobertura LDW. La cobertura BF permite la exención total y/o parcial de la franquicia contratada por el arrendatario en la cobertura LDW. La reducción de la franquicia se aplica únicamente para determinados tipos de vehículos y su precio cuantía varía en función del tipo de vehículo arrendado.

##### **d) BC (Protección en carretera)**

Cobertura ampliada frente a averías producidas durante el período de alquiler. Protege al arrendatario en el propio país de arrendamiento, así como en el extranjero, ahorrándose los elevados costes de servicio y reparación en los siguientes cinco supuestos causados por su propia negligencia:

- Supuestos de olvido de la llave del vehículo en su interior. El arrendador asume los costes de la llave de repuesto, de su transporte/envío, así como de los costes de la apertura del vehículo por parte del fabricante o alguno de sus socios colaboradores, el coste de la operación de remolque y el coste del vehículo de sustitución, de ser necesario.
- En caso de inmovilización del vehículo debida a falta de combustible, el arrendador asume el coste de la asistencia en carretera, así como del coste del combustible requerido para continuar el viaje.
- En caso de que se requiera ayuda para arrancar el vehículo, el arrendador asume los costes de la ayuda de arranque proporcionada por parte del fabricante del vehículo o uno de sus socios colaboradores.

- En caso de pérdida de la llave, el arrendador asume los costes de la llave de repuesto, de su transporte/envío, así como de los costes de la apertura del vehículo por parte del fabricante o alguno de sus socios colaboradores, el coste de la operación de remolque y el coste del vehículo de sustitución, de ser necesarios.
- Si no fuera posible maniobrar el vehículo (presencia de nieve en las carreteras), el arrendador asume los costes de la operación de remolque y del coche de sustitución, de ser necesario.

Todos los servicios deben solicitarse únicamente a través del Servicio de Asistencia en Carretera 24 horas del arrendador. De esta forma se determinará exactamente la naturaleza y el alcance de las operaciones y acciones necesarias al objeto de permitir la continuidad del viaje del arrendatario. La contratación de esta cobertura no exime de responsabilidad al arrendatario por otro tipo de daños diferentes a estos 5 supuestos y ocasionados al vehículo durante su período de alquiler.

### e) Protección interior (BR/BQ)

Mediante la contratación de la protección interior se exime al arrendatario de responsabilidad (salvo el importe de la franquicia por siniestro contratada) por los perjuicios sufridos o los daños causados en la zona interior de la cabina y/o caja de carga del vehículo y/o maletero. Concretamente quedarán cubiertos:

- Los daños en el interior del compartimento de carga o maletero producidos durante el funcionamiento del vehículo, así como durante las operaciones de carga y descarga;
- Daños en el interior de la cabina o zona del conductor y/o pasajeros.
- Daños en el exterior del elevador trasero causados por el contacto con el suelo, siempre que el vehículo alquilado disponga de dicho elemento.

Quedan excluidos los daños provocados intencionadamente o por negligencia grave (tales como, entre otros, por exceder el peso máximo de carga autorizada o por no asegurar correctamente la carga, daños por fumar dentro del vehículo), ya sea en el compartimento de carga y/o zona de cabina, así como los provocados en el elevador por su uso inadecuado.

En ningún caso quedarán cubiertos posibles daños que pudieran afectar a los elementos cargados en el interior del vehículo. Quedan excluidos de esta cobertura los daños provocados en los retrovisores de la zona de cabina.

Esta protección será aplicable tanto a furgonetas como a turismos.

### **G.3.- Condiciones de aplicación de las Coberturas de Seguro de Responsabilidad Civil Obligatorio, Coberturas Opcionales y/o Limitaciones opcionales de Responsabilidad. Exclusiones.**

Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos anteriores y en las presentes Condiciones Generales, la aplicación de las coberturas ofrecidas tanto por el Seguro de Responsabilidad Civil obligatorio, como por las Coberturas Opcionales y/o por las Limitaciones de Responsabilidad se verán sometidas a las siguientes condiciones:

1. Se excluyen de la cobertura del seguro, así como de cualquier protección opcional y/o limitativa de responsabilidad contratada, siendo por lo tanto plena responsabilidad del arrendatario, los daños a personas y cosas, y al vehículo que el mismo ocasionara mediando dolo o culpa grave.
2. Del mismo modo, quedará excluida la cobertura del seguro, así como la que pudiera proporcionar cualquier protección opcional y/o limitativa de responsabilidad contratada, en los siniestros en los que el conductor del vehículo no fuese un conductor autorizado, o no estuviese en posesión de un permiso de conducción en vigor, o de utilizar el vehículo contraviniendo lo dispuesto en las estipulaciones B.4, B.5, B.6, B.7 y B.8, así como en los supuestos de la estipulación G.2.1. de estas Condiciones Generales.

En general, no quedarán cubiertos por las coberturas contratadas supuestos de daños producidos por un actuar negligente o doloso por parte del arrendatario, tales como el cuidado deficiente del vehículo, su uso inadecuado o ilícito, las distracción o somnolencia durante la conducción, provocar daños al vehículo intencionadamente, ocultar un daño causado al vehículo de manera culposa o realizar un uso negligente del embrague; siendo esta una enumeración descriptiva que no constituye una lista cerrada o numerus clausus de supuestos.

3. Las franquicias por siniestro aplicables en función de la protección adicional limitativa de responsabilidad contratada son las vigentes en el momento del alquiler, las cuales se detallan en el concreto contrato de arrendamiento y figuran relacionadas en las tarifas vigentes.

4. El siniestro del vehículo no implica automáticamente una obligación del arrendador de poner a disposición del arrendatario un vehículo de sustitución.

5. Quedan excluidos de la limitación de responsabilidad que se contrate los daños que no respondan a un siniestro sino a negligencia, culpa o descuido ocasionados en el interior del vehículo (incluyendo el cable eléctrico de carga y el cable eléctrico de carga rápida de vehículos eléctricos y/o híbridos), en el motor y/o en los bajos o techo del vehículo.

6. Todas las coberturas opcionales y limitaciones de responsabilidad resultan de aplicación previa contratación de las mismas por el arrendatario, y son aplicables exclusivamente al arrendatario y a los conductores autorizados por el mismo y previo pago de la suma convenida en el momento de formalizar el contrato de alquiler del vehículo. Su contratación se verá reflejada en el contrato de alquiler. El coste de estas limitaciones de responsabilidad, que son opcionales, así como el importe de las franquicias, podrá consultarse en las tarifas vigentes. La limitación de la responsabilidad contractual solamente tendrá vigencia mientras esté el contrato de arrendamiento vigente.

7. El arrendador no responde de los objetos propiedad del arrendatario depositados en el interior del vehículo durante el periodo de alquiler del mismo. Cualquier daño o sustracción de tales objetos será responsabilidad íntegra del arrendatario.

### **G.4.- Servicios adicionales**

Easyfines: Servicio de pago de multas derivadas de expedientes sancionadores en materia de tráfico y circulación vial por infracciones cometidas durante el periodo de alquiler.

El arrendador cumple su obligación de identificar al conductor infractor establecida en el artículo 11 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial a través de la empresa externa GESTORÍAS ASOCIADAS GESTHISPANIA S.L.

Si lo desea, el cliente voluntariamente puede contratar el servicio de plataforma de pago denominado Easyfines ofrecido por esta tercera empresa. Se trata de un servicio de pago sencillo y seguro, posible únicamente para determinados tipos de infracciones, siempre sujeto a los plazos marcados por la Administración sancionadora y que, dependiendo de la infracción, puede beneficiarse de los descuentos por pronto pago establecidos por el organismo emisor del expediente sancionador.

Se excluye de la contratación del servicio Easyfines las infracciones referidas a vehículos con matrícula extranjera.

### **H. ACCIDENTES / ROBO/ OBLIGACIÓN DE DENUNCIA**

1. En caso de accidente, robo, incendio, daños producidos por animales o por efectos de la naturaleza, y en general en cualquier supuesto de daños, deberá el arrendatario o el conductor avisar a la policía o cuerpo de seguridad correspondiente de forma inmediata, así como hacer cuanto sea procedente para proteger los intereses del arrendador. La puesta en conocimiento de la policía de lo sucedido también será preceptiva en caso de accidente por culpa propia y/o sin intervención de terceros y especialmente cuando el vehículo queda inmovilizado o cuando continuar con su conducción significara un peligro para la seguridad del tráfico. En caso de que no sea posible comunicarse con la policía, el arrendatario o el conductor deberán acudir a dar aviso al puesto de policía más cercano. Asimismo, deberá completar un parte descriptivo de accidente (Declaración amistosa), sea responsable o no, y con o sin la implicación de una tercera persona.

Ante la comisión de un delito, si hubiera heridos y/o si debiera investigarse la culpabilidad de los implicados, es obligación del arrendatario dar parte inmediato a la policía.

2. En caso de accidente con contrario, deberá el arrendatario cumplimentar el parte de Declaración amistosa de accidente en el modelo normalizado que hallará entre la documentación del vehículo y poner en conocimiento por escrito del arrendador inmediatamente, y siempre en un plazo no superior a 24 horas, todos los detalles del accidente, mediante copia del parte, cuyo original entregará en el plazo máximo de dos días. Si el contrario se negase a suscribir un parte de Declaración amistosa, deberá el arrendatario solicitar la presencia y colaboración policial y entregar, igualmente, al arrendador copia del correspondiente atestado.

3. La Declaración Amistosa de Accidente se cumplimentará de forma completa y con el máximo grado posible de detalles, tanto respecto de los daños como de las circunstancias en las que los mismos se produjeron. El arrendatario se obliga a firmar y a recoger la firma del contrario, si lo hubiera, en la Declaración Amistosa de Accidente. Si el contrario se negara a firmar, el arrendatario debe solicitar la presencia in situ policial para el esclarecimiento de los hechos, ya que de lo contrario se considerará al arrendatario como responsable del accidente, salvo prueba en contrario aportada por éste.

4. El arrendatario o conductor deberán tomar todas las medidas que resulten útiles y convenientes para el esclarecimiento del siniestro. Esto incluye especialmente el deber de responder por completo, y de forma ajustada a la verdad, las preguntas del arrendador relativas a las circunstancias del siniestro y el deber de no abandonar el lugar del accidente antes de que se hayan podido realizar las constataciones necesarias y significativas, en particular, para que el arrendador pueda valorar el siniestro, así como el deber de no impedir que el arrendador pueda realizar dichas constataciones. El arrendatario autoriza al arrendador a solicitar a la autoridad o cuerpo de seguridad de que se trate, una copia del informe del accidente o atestado.

5. El siniestro o el robo del vehículo no implica automáticamente una obligación del arrendador de poner a disposición del arrendatario un vehículo de sustitución.

### **I. RESPONSABILIDADES**

1. La responsabilidad del arrendador se extiende a los daños y perjuicios ocasionados por sus empleados y demás personas por las que deba responder según ley, en los supuestos de dolo o negligencia grave, salvo que el arrendador acredite haber empleado la diligencia del buen padre de familia para evitar los perjuicios.

Los daños y perjuicios indemnizables por incumplimiento contractual se extenderán únicamente al daño emergente previsible (inclusive grúas, peritajes, costes legales, etc.) y razonable y en ningún caso a meras expectativas.

2. Responderán sin limitación el arrendatario y demás conductores autorizados por la vulneración de cualquier disposición normativa que cometan durante la vigencia del contrato, en especial por infracciones de tráfico. El arrendatario mantendrá indemne al arrendador respecto de cualesquiera sanciones, multas, tasas, recargos, y en general costes de todo tipo que se le impongan por las Administraciones. Serán por cuenta y cargo del arrendatario todos aquellos gastos efectivamente satisfechos por las tareas administrativas que deba de asumir el arrendador con motivo de los requerimientos que las Administraciones le dirijan a fin de esclarecer la autoría o demás circunstancias de una infracción o delito en los términos recogidos en estipulación E.1.11 de estas Condiciones Generales.

### **J. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

1. Las partes tendrán derecho a resolver el contrato de concurrir una causa legal para ello. El arrendador tendrá derecho a resolver el contrato con efectos inmediatos, en el caso de que el arrendatario se demore en más de siete días en el pago de cualesquiera importes vencidos o de concurrir otra justa causa.

En este sentido, tendrán la consideración de causa justa:

- La devolución de recibos, cheques o cargos en tarjeta o medio de pago proporcionado, salvo que el arrendatario proceda al pago en el plazo de siete días, o el incumplimiento de las condiciones de pago previamente acordadas con el arrendador.
- En caso de que el arrendatario utilice el vehículo en un modo no adecuado a su destino o cause daños al mismo mediando dolo o negligencia grave, inclusive la falta de mantenimiento o revisiones cuando viniera obligado a ello.
- Vulneración de disposiciones aplicables en materia de transportes;
- Incumplir cualquiera de las prohibiciones incluidas en las estipulaciones B.4, B.5, B.6, B.7 y B.8. de estas Condiciones Generales;
- Y en general, cuando no resulte exigible, atendidas las circunstancias, la continuación de la relación arrendaticia, por ejemplo, en caso de una elevada siniestralidad o superación reiterada del kilometraje máximo.

2. En caso de resolución del contrato, vendrá el arrendatario obligado a la inmediata devolución del vehículo, las llaves, la documentación y los accesorios. En todo caso, el arrendador tendrá derecho, al resolver el contrato, a retirar el vehículo de allí donde se hallare.

3. En caso de resolución contractual podrá el arrendador reclamar los daños y perjuicios que la misma le haya ocasionado, lo que incluye no solo el daño emergente (inclusive grúas, peritajes, costes legales, etc.) sino también el lucro cesante por la falta de disponibilidad del vehículo (que será establecido tomando como referencia el certificado sobre el lucro cesante por paralización de vehículo emitido por la Federación Nacional Empresarial de Vehículos de Alquiler con y sin Conductor -FENEVAL- que determine la cuantía diaria de la paralización).

### **K. DISPOSICIONES GENERALES**

1. El arrendatario tiene derecho a recibir un ejemplar en castellano de las presentes Condiciones Generales y así se ha hecho constar en las versiones de las mismas redactadas en otros idiomas. En caso de discrepancias la versión dirimente será la redactada en castellano.

2. La compensación de créditos operará de conformidad con la legislación vigente. En este sentido, el depósito de garantía sólo puede ser compensado después de haber comprobado que el arrendatario ha cumplido con todas sus obligaciones, de acuerdo con la estipulación E.3.5 de estas Condiciones Generales.

3. En caso de existir más de un arrendatario o conductor, responderán todos solidariamente frente al arrendador.
4. Todos los derechos y las obligaciones que se deriven de las presentes condiciones y del contrato serán extensivos a los conductores autorizados.

### L. MODIFICACIONES

1. No existen pactos entre arrendatario y arrendador no reflejados por escrito en el contrato de alquiler o en estas Condiciones Generales. Cualquier modificación de los mismos deberá realizarse por escrito y firmado por ambas partes.

### M. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, LEGISLACIÓN Y FUERO

1. En caso de dudas o reclamaciones puede dirigirse a nuestro Servicio de Atención al Cliente del siguiente modo:

- Remitiendo un correo electrónico a la dirección [clientes@sixt.com](mailto:clientes@sixt.com) indicando en el campo Asunto el número de contrato de alquiler.
- Directamente en cualquiera de nuestras sucursales, donde se le entregará un formulario a dichos efectos.
- Remitiendo una carta a Sixt Rent a Car, Calle del Canal de Sant Jordi 29, local 2, Polígono Son Oms, 07610 Palma de Mallorca, España, a la atención del Departamento de Atención al Cliente.
- Contactándonos por teléfono en el número 871.18.06.34.
- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.4 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, en el siguiente enlace <https://www.sixt.es/fileadmin/sys/agb/CartelInformativoContratacionElectronica.pdf> se pueden consultar las direcciones a las que presentar, o bien solicitar la remisión de las hojas de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico.

2. De conformidad con el Art. 90 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 1/2007, de 16 de noviembre) en caso de discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución de las presentes Condiciones Generales, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales del lugar del cumplimiento de la obligación.

3. Con relación a clientes residentes en la Unión Europea que hayan alquilado en otro país de la Unión Europea y no hubieran quedado satisfechos con la respuesta de la empresa, pueden optar por remitir su reclamación al Servicio Europeo de Conciliación de Alquiler de Vehículos (ECRCS), a través de su página web (<https://www.ecrcs.eu/>).

4. La Comisión Europea ofrece a los consumidores y usuarios residentes en la Unión Europea y a las empresas domiciliadas en la Unión Europea una plataforma europea de resolución de litigios en línea (RLL) a través del siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

SIXT no tiene obligación de adherirse a procedimientos arbitrales de resolución de conflictos, por lo que no participará en dichos procedimientos con la excepción que se detalla a continuación.

Sixt está adherida al Código de Buenas Prácticas de Baleares, por lo que, para la resolución de litigios relativos a alquileres en Baleares, en caso de no quedar satisfechos con la respuesta de la empresa, los clientes pueden optar por remitir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Transporte de las Islas Baleares, siguiendo las instrucciones que se especifican en el siguiente enlace: <https://www.caib.es/seucaib/es/200/personas/tramites/tramite/506745>

5. Exclusión del derecho de desistimiento: De conformidad con el artículo 103 apartado “I” del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el Cliente no tiene derecho de desistimiento, es decir, no es posible que el Cliente revoque su declaración de intención de celebrar el contrato de arrendamiento.

(01.08.2022)