

**CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS PARA LA INDUSTRIA DE ALQUILER A CORTO
PLAZO DE COCHES Y FURGONETAS**

1. Ámbito

Este Código establece normas de buenas prácticas para la industria de alquiler a corto plazo de coches y furgonetas. Tiene por objetivo garantizar que el Cliente que obtiene facilidades de alquiler por parte de una empresa de alquiler que suscriba el código (en adelante "la Empresa") recibe un servicio de la más alta calidad e integridad posibles.

2. Código deontológico

2.1 Antes de la Reserva

La Empresa garantizará que toda su publicidad y publicaciones no contienen manifestaciones engañosas o inexactas, que sus tarifas se promocionan de forma transparente y que sus condiciones son fácilmente accesibles, en el momento de la reserva, de manera clara e inequívoca. Cualquier página web de la Empresa deberá proporcionar al visitante toda la información y precios correspondientes de manera clara, inequívoca, estructurada, inteligible y exacta. La página web, en particular, proporcionará información detallada sobre todos los elementos obligatorios y opcionales que están disponibles en ámbitos tales como políticas de combustible, franquicias por daños y kilometraje permitido.

La página web de la Empresa deberá incluir una guía de alquiler para el cliente fácilmente accesible que explique lo que cabe esperar a la hora de alquilar un coche.

2.2 Reserva

En el momento de la reserva, la Empresa asesorará de manera clara al Cliente con respecto a lo que está incluido en el precio ofrecido para evitar que surjan conflictos tales como cargos ocultos, inesperados o desleales. La Empresa explicará al Cliente qué incluye el precio de alquiler ofertado.

A través de un proceso de reserva en la página web de la Empresa, la Empresa garantizará que se utiliza el mismo idioma y que el Cliente es capaz de completar el proceso en su totalidad en el idioma del país en el cual se promocione la página web.

Todas las condiciones, incluidas las condiciones para la cancelación y modificación de la reserva, deberán presentarse de manera transparente y clara en el idioma utilizado en el proceso de reserva. Deberán describirse de manera clara las categorías de vehículos (y su ejemplo representativo) disponibles en el momento de la reserva. El precio de alquiler ofrecido incluirá todos los cargos obligatorios para permitir que el Cliente pueda llevarse el vehículo. En su caso, se indicarán de manera clara las cualificaciones adicionales impuestas al conductor en relación con la reserva.

Durante el proceso de reserva, la Empresa proporcionará información con respecto a las tarifas aplicables y a las distintas clases de cobertura y niveles de riesgo posibles. Deberá informarse a los Clientes de cualquier franquicia por daños que pueda aplicarse.

Todas las opciones de productos ofrecidas en la página web serán proporcionadas de manera opcional con precios transparentes.

Con respecto a las reservas en la página web de la Empresa, las limitaciones o condiciones vinculadas a la oferta deberán constar de manera clara antes de que se confirme la reserva. Las condiciones de reserva deberán estar fácilmente disponibles para el Cliente en la página web para su revisión y se solicitará al Cliente que confirme su conocimiento de las mismas.

La Empresa garantizará que el Cliente esté perfectamente informado, en el momento de la reserva, de cualquier cancelación aplicable o políticas de cuotas de cancelación y ausencias sin previo aviso que se apliquen, y de la indemnización pagadera por parte de la empresa de alquiler en caso de que no sea capaz de cumplir su parte del contrato.

Al término del proceso de reserva, la Empresa resumirá toda la información de la reserva, especificando las tarifas aplicables y la confirmación de la reserva.

En relación con las reservas en la página web de la Empresa, el Cliente puede conservar (imprimir o guardar de otro modo) una copia de la información de la reserva tras la confirmación de la reserva.

La Empresa garantizará que cada reserva tiene un identificador genérico único que facilite la localización de las condiciones de la reserva confirmada en cualquier momento por parte de la Empresa.

La Empresa será responsable de asegurar que el Cliente es informado de cualquier requisito que deba cumplir el Cliente antes de que pueda tener lugar el alquiler, por ejemplo, información de documentos de identidad que deban ser presentados en el mostrador de alquiler, experiencia de conducción mínima, restricciones de edad, aprobaciones de conducción, métodos de pago, o depósito.

2.3 El alquiler

2.3.1 El contrato de alquiler y la obligación de informar por parte de la Empresa

La Empresa garantizará que las tarifas y condiciones indicadas en el contrato de alquiler son aquéllas confirmadas al Cliente en el momento de la reserva. No cabe imponer al Cliente cargos no referidos en el contrato de alquiler firmado por el Cliente. La Empresa garantizará que el contrato de alquiler es fácilmente accesible, claro, inequívoco y proporcionado en el idioma del país donde tenga lugar el alquiler y, en la medida de lo posible, en inglés.

La Empresa indicará al Cliente su riesgo contenido en la cobertura estándar y/o póliza de seguro e informará a este último de los distintos seguros o coberturas opcionales (en su caso) que pueden contratarse, así como del alcance y precio de los mismos. La Empresa facilitará información relativa a al grado de responsabilidad financiera del Cliente en caso de que el vehículo sufra daños y en caso de reclamaciones de terceros. Para cada supuesto, la Empresa facilitará información sobre el grado de responsabilidad financiera del Cliente en caso de que el vehículo sea devuelto con daños o sea robado.

En relación con la disposición del Seguro Personal de Accidentes (PAI por sus siglas en inglés *Personal Accident Insurance*), la Empresa garantizará que dicha disposición:

- Proporcionará formación enfocada a todo el personal que participe en la venta del PAI en el mostrador, indicando para qué es el producto y la cobertura que proporciona; y
- Proporcionará información clara y concisa en el mostrador en al menos dos idiomas para explicar la cobertura y prestaciones y cómo realizar un reclamación o queja; y
- Formará al personal para vender el PAI de forma responsable y transparente, es decir, para describir el producto sin ofrecer asesoramiento o presionar al Cliente para que realice una compra.

La Empresa además proporcionará información al Cliente sobre los otros cargos que pueden aplicarse potencialmente (incluida la base sobre la cual se calculen y cobren), en particular aquéllos referidos a:

- equipos especiales (por ejemplo, la silla para niños) o servicios especiales
- repostado
- exceso de kilometraje
- alquiler de ida
- conductor/es adicional/es
- conductor/es joven/jóvenes
- suplementos de aeropuerto
- devolución del vehículo fuera de las instalaciones
- devoluciones fuera de horario
- multas de aparcamiento y de tráfico y coste de cualquier tasa administrativa
- responsabilidad por daños
- tasas y peajes de congestión

Asimismo, deberá proporcionarse la siguiente información:

- dónde y cuándo devolver el vehículo (incluyendo mención expresa del horario de la oficina correspondiente)
- qué hacer en caso de accidente, avería o robo del vehículo (incluyendo información de contacto)
- posibilidad de alquiler de ida
- restricciones o condiciones aplicables para la devolución del vehículo en una estación distinta; en otro país; fuera de una estación o fuera del horario de oficina
- limitaciones de edad o de permiso de conducción aplicables
- restricciones aplicables sobre la conducción en un área o país determinado
- limitaciones de kilometraje aplicables
- el tipo de combustible, la política de retorno de combustible y las opciones disponibles para el Cliente
- otras condiciones o restricciones que puedan aplicarse a la utilización del vehículo
- neumáticos de invierno, en países donde resulte aplicable

La Empresa proporcionará, con anterioridad al comienzo del alquiler, información al Cliente sobre el papel del depósito (efectivo o autorización previa) y el pago adelantado (en su caso) así como los métodos de pago disponibles tras la devolución del vehículo.

La Empresa dirigirá la atención del Cliente al hecho de que, si el pago del alquiler se realiza mediante tarjeta de pago, el Cliente, al firmar el contrato de alquiler, autoriza a la Empresa a cobrar todos los importes derivados del contrato a la cuenta de la tarjeta.

La información y la explicación proporcionadas deberán ser claras, exactas, inteligibles y debidamente documentadas.

La información de contacto del servicio de atención al Cliente de la empresa de alquiler deberá ser proporcionada de manera transparente y accesible.

2.3.2 Contrato de alquiler

El Cliente deberá recibir una copia del contrato y de las condiciones aplicables a su alquiler. La Empresa deberá adoptar siempre las medidas necesarias para garantizar que el Cliente tiene la oportunidad de leer y entender todas las condiciones del contrato tanto en el anverso como en el reverso, y ayudará a aclarar cualquier condición en caso de que se solicite, antes de la firma del contrato.

Deberá entregarse al Cliente una copia del contrato de alquiler firmado antes del comienzo del alquiler.

2.3.3. El estado del vehículo

La Empresa garantizará que el vehículo proporcionado al Cliente se encuentra en un estado seguro, limpio y en buen estado de funcionamiento en el país en que se haya suministrado el vehículo. A tal efecto mantendrá el vehículo de conformidad con las recomendaciones del fabricante del vehículo y, además, se ocupará de que el vehículo sea inspeccionado a intervalos adecuados para determinar el estado de las partes que resulten esenciales para su funcionamiento seguro.

Todos los documentos y accesorios legalmente requeridos en el país en que se recoja el vehículo (por ejemplo, triángulos de emergencia, chaleco reflectante, etc.) deberán encontrarse en el vehículo al inicio del alquiler y cumplir la legislación local.

2.3.4 Inspección anterior y posterior al alquiler

La Empresa proporcionará al Cliente un informe de inspección anterior al alquiler que incluya un diagrama del exterior y (si está disponible) del interior del vehículo y señalará e indicará cualquier daño preexistente como arañazos, abolladuras, etc. El informe de inspección anterior al alquiler también podrá enumerar accesorios portátiles disponibles en el vehículo. Antes del inicio del alquiler, el Cliente deberá tener la oportunidad de comprobar y aceptar tanto el estado interior como exterior del vehículo

antes de aceptar el informe de inspección (puede que no firmen siempre, si se ha dejado en un aparcamiento, pero deberá pedirse que compruebe el estado del vehículo y que avise de inmediato de cualquier daño no percibido).

La Empresa, previa petición, deberá ser capaz de ayudar al Cliente a familiarizarse con los controles, el funcionamiento y la utilización básica del vehículo.

Una vez sea devuelto el vehículo, la Empresa, en la medida de lo posible, lo inspeccionará en presencia del Cliente y elaborará por escrito un informe de inspección posterior al alquiler.

La Empresa y el Cliente deberán hacer constar, en el formulario de inspección posterior al alquiler, cualquier nuevo daño localizado en el vehículo que no constara en el informe de inspección anterior al alquiler. El formulario de inspección posterior al alquiler deberá ser tenido en cuenta y firmado por ambas partes. La Empresa deberá pronunciarse con claridad sobre responsabilidad por daños del alquiler, mediante información disponible en la página web de la Empresa.

El Cliente deberá firmar una declaración en caso de que no desee participar en la inspección.

En caso de que la inspección posterior al alquiler no pudiera llevarse a cabo en presencia del Cliente, la Empresa, en caso de nuevos daños o accesorios que falten, por los cuales se realizará un cargo, enviará al Cliente un informe de inspección detallado.

2.3.5 Vehículos devueltos fuera de horario y entrega rápida

La página web de la Empresa deberá mostrar de forma clara la dirección y el horario del lugar/ lugares de recogida y entrega del vehículo de alquiler.

En caso de que la Empresa haya acordado que el Cliente pueda devolver un vehículo fuera del horario normal o que el Cliente haya optado por utilizar un buzón rápido, la Empresa deberá proporcionar al Cliente procedimientos y prácticas claras para la devolución del vehículo.

3. Facturación

Las tarifas indicadas en la factura deberán corresponder a las detalladas en el contrato de alquiler o comunicadas al Cliente en el momento de la reserva, excepto si las condiciones inicialmente acordadas han sido modificadas durante el alquiler mediante contrato entre las partes.

La factura deberá desglosar cada artículo cobrado e indicar de forma clara el motivo de los diversos cargos y los métodos de cálculo empleados y la divisa aplicada. Lo anterior incluye proporcionar información sobre la matriz del daño o similar para contribuir a justificar los costes estimados.

En la medida de lo posible, la factura del Cliente deberá ser cerrada en presencia del Cliente tras la devolución del vehículo.

En caso de que la Empresa no pueda hacer tal cosa, la Empresa deberá enviar al Cliente un informe detallado sobre los importes cobrados. El informe deberá indicar el procedimiento que deberá seguirse en caso de que exista alguna duda por parte del Cliente. El informe deberá ser enviado al Cliente lo antes posible en aras de no restringir la capacidad del Cliente de impugnar cualquiera de los importes cobrados.

4. Tramitación de Reclamaciones

La Empresa siempre deberá tener por objetivo la prestación de un servicio de alta calidad y esforzarse por resolver las reclamaciones de manera rápida y amistosa.

Todo el personal deberá estar informado de los procedimientos de tramitación de reclamaciones de la Empresa y el personal que se encargue de las reclamaciones deberá responder con rapidez, prestando especial atención a:

- Asesorar a los Clientes sobre el procedimiento de reclamación, cómo utilizarlo y de qué opciones adicionales disponen; y
- Tratar las reclamaciones de forma seria y gestionarlas de manera positiva y amistosa; y
 - Llevar un registro completo de todas las reclamaciones.

5. Protección de Datos

Todos los datos personalmente identificables de los clientes serán almacenados, tratados y respetados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de cada país.

6. Derechos Legales

Nada de lo expuesto en este Código limita, ni tiene por objetivo limitar, los derechos del Cliente a emprender acciones para la resolución de conflictos mediante los tribunales u otras instituciones correspondientes tales como los organismos Alternativos de Resolución de Conflictos.