



GUIA DEL USUARIO



notificaciones@aevan.com



INTRODUCCION

La Asociación Empresarial de vehículos de alquiler con y sin conductor del Norte (AEVAN) elabora esta guía de usuario para dar unas pequeñas pautas sobre el proceso de alquiler de vehículos en nuestra área de influencia.

Desde la aprobación de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres (L.O.T.T.) y al no estar concluido aún su correspondiente reglamento no existe prácticamente ningún tipo de regulación al respecto en el sector del alquiler de vehículos.

Es por ello que pretendemos con esta guía aportar transparencia sobre el proceso para alquilar vehículos e informar sobre ciertos aspectos que consideramos necesario que el usuario conozca.



AL RESERVAR EL VEHICULO

¿Qué necesito saber al reservar el vehículo?

Es importante consultar la edad y la antigüedad mínima del permiso de conducir requeridas por la empresa arrendadora antes de reservar.

Recomendamos comprobar con detenimiento las condiciones particulares de la empresa de alquiler con la que va a contratar el servicio ya que son las que se aplicarán en su contrato de alquiler.

Debe asegurarse siempre de todo lo que está incluido en el pago de la reserva ya que en muchas ocasiones hay servicios opcionales que se facturan como extras y es necesario conocerlo .



¿Qué documentación necesito?

Permiso de conducir válido, tarjeta europea de identidad y/o pasaporte y el contrato de arrendamiento que debe llevarse siempre en el vehículo.



¿Puedo conducir el vehículo fuera del territorio nacional español?

Siempre debe informar a la empresa de alquiler ya que necesitará un consentimiento por escrito para hacerlo.

A LA RECOGIDA DEL VEHICULO

¿Qué necesito saber al firmar el contrato de alquiler?

El contrato debe incluir los detalles del vehículo, los datos completos del conductor/conductores así como los del arrendatario si este fuese distinto al conductor, como es por ejemplo el caso de una empresa.

También debe constar la duración del periodo de alquiler, el precio acordado por el mismo, así como el importe de la fianza o depósito y las condiciones de esta.

Si en las condiciones del alquiler se incluye una tasa por exceso de kilometraje debe asegurarse de que conoce lo que tendrá que abonar en su caso.

Confirme la política de repostaje con la empresa de alquiler. Compruebe los niveles y tipo de combustible a la recogida del vehículo.

Todos los vehículos deben tener seguro de responsabilidad civil y daños a terceros incluido en el precio del alquiler. No están incluidos los daños que pueda sufrir el vehículo alquilado. Algunas empresas ofrecen la posibilidad de contratar coberturas adicionales. En caso de no contratarlas se le puede exigir por parte de la empresa de alquiler el pago de un depósito o fianza.

El vehículo debe ser presentado siempre limpio y en perfecto estado de funcionamiento. Asegúrese de estar satisfecho con el estado del mismo antes de firmar el contrato. Tenga en cuenta que usted podrá ser considerado responsable de cualquier daño que no haya sido anotado en el contrato de alquiler.

A LA ENTREGA DEL VEHICULO

¿Cómo actuar en caso de avería?

Consulte con su empresa del alquiler si dispone de asistencia en carretera y que servicios cubre. En caso de no disponer de ella deberá solicitar a su empresa de alquiler el procedimiento a seguir en caso de avería o accidente.

Deberá informar a su empresa de alquiler de cualquier problema con el vehículo lo antes posible.



Cómo actuar en caso de accidente?

En caso de accidente no debe reconocer o admitir ningún tipo de responsabilidad a terceros, esto le corresponde a la empresa arrendataria.

Es obligatorio completar un parte europeo de accidente y para que sea válido debe ir firmado por los conductores implicados en el accidente.

Deberá comunicar los hechos lo antes posible y entregar el parte de accidente para su tramitación a la empresa de alquiler.



Infracciones de tráfico

En todo momento el único responsable de una sanción o infracción de tráfico es el conductor del vehículo excepto en el caso de que la responsabilidad de la sanción se le atribuya a la empresa de alquiler.



A LA DEVOLUCION DEL VEHICULO

¿Qué necesito saber al devolver el vehículo?

Se le solicitará que devuelva el vehículo en buen estado.



Daños

Asegurase de que el vehículo de alquiler es inspeccionado por un empleado de la empresa de alquiler acompañado por usted. Es recomendable firmar conjuntamente el contrato de alquiler reflejando los posibles daños .

¿Qué puede pasar si devuelvo el vehículo fuera del horario comercial?

Es recomendable devolver el vehículo de alquiler dentro de los horarios de apertura de la empresa de alquiler. Algunas empresas permiten la devolución del vehículo cuando la oficina está cerrada pero en caso de optar por ello deberá tener en cuenta que usted será responsable de cualquier daño causado en el vehículo hasta que el personal de la empresa lo recepcione.

DESPUES DEL ALQUILER

¿Qué necesito saber si quiero presentar una queja?

Cada empresa de alquiler debe tener un departamento de atención al cliente para aceptar y dar respuesta a cualquier queja que pueda surgir durante el alquiler.

Es obligatorio para la empresa de alquiler estar en posesión de hojas de reclamaciones a disposición de los clientes .

