

Condiciones específicas de oficina España

[Información adicional importante](#)

[Información de edad](#)

[Opciones de pago](#)

[Salir del país con el vehículo](#)

[Opciones de exenciones y protección](#)

[Entrega y recogida](#)

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

[Gastos de combustible](#)

[Miscelánea](#)

[Alquileres de ida](#)

[Devoluciones](#)

[Equipamiento especial](#)

Información adicional importante

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

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

Importante

La empresa que proporciona el vehículo de alquiler es AVIS ALQUILE UN COCHE, S.A.U. Avd. Manoteras, 32 Edf. 28050 MADRID, ES Esta no será necesariamente la misma empresa con la que hiciste la reserva.

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

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

Correo electrónico: reservas.internet@avis.es

Complete el formulario online que se puede encontrar en www.avis.es y haga clic en "Contacto"

Llame al 902 18 08 54 ,desde fuera de España: +34 902 135 531

Las líneas están abiertas desde las 8:00 am horas hasta las 21:00 pm horas, todos los días de la semana.

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

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

Correo electrónico: atención.alcliente@avis.es

Complete el formulario online que se puede encontrar en www.avis.es y haga clic en "Contacto"

Llame al 902 248 824, desde fuera de España: +34 902 248 824.

Las líneas están abiertas desde las 08:00 am horas hasta las 18:00 pm horas, de lunes a viernes.

Si llama desde una línea fija de Red en España , las llamadas se cobran según la tarifa estándar de la red. Las llamadas desde móviles tendrán el coste normal determinado por su red. Las llamadas desde fuera de España tendrán un coste de tarifa internacional.

[Back to Top](#)

Información de edad

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

Para conducir nuestros vehículos, usted, y todos sus conductores, tienen que tener al menos 21 años y poseer un carnet de conducir válido durante al menos un año al inicio del alquiler. Se puede aplicar un límite de edad mínima más elevado en determinados vehículos.

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

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

Tengo menos de 25 años, ¿tengo que pagar un recargo adicional de conductores jóvenes?

Si usted, o alguno de sus conductores, tiene menos de 25 años cuando recoja el vehículo, cada uno tendrá que pagar un recargo adicional de conductores jóvenes. El coste de este cargo dependerá de dónde recoja el vehículo, pero puede oscilar entre 20.95 € y 25.00 €, por día y por conductor.

Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Existe una restricción de edad máxima?

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

Tengo más de 70 años, ¿tengo que proporcionar información adicional o pagar un recargo adicional por conductor sénior?

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

[Back to Top](#)

Opciones de pago

¿Qué tarjetas de pago aceptan?

Aceptamos:

- American Express (excluidas las tarjetas American Express Traveller's Cheque)
- Tarjetas Diners
- Tarjetas Discover
- Tarjetas de crédito Visa
- Tarjetas de débito Visa

- Tarjetas de crédito MasterCard
- Tarjetas de débito MasterCard
- Tarjeta de pago emitida por Avis

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

¿Puedo pagar en efectivo?

En algunas oficinas sí se acepta dinero en efectivo, pero tendremos que llevar a cabo las comprobaciones de identidad, seguridad, carnet de conducir, verificaciones de crédito adicionales y tendrá que presentar un justificante de su dirección.

¿Qué sucede si efectúo el pago tarde?

Si el efectúa el pago tarde, se calculará el interés al 4 % anual sobre el tipo base de préstamo de Citibank en cada momento oportuno.

[Back to Top](#)

Salir del país con el vehículo

¿En qué países me está permitido llevar el vehículo?

Solo se le está permitido utilizar el vehículo en los siguientes países:

Alemania , Andorra , Austria, Bélgica, Dinamarca, Ciudad del Vaticano, Francia, Finlandia, Holanda, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Portugal, República de San Marino, Suecia y Suiza y Gibraltar. Los vehículos no están autorizados a circular por ninguna isla de los países mencionado. Queda desautorizado el traslado o transporte del vehículo hacia las Ciudades Autónomas de Ceuta y melilla desde cualquier punto del territorio nacional, entre Península e Islas (Baleares y/o Canarias) y entre Islas entre sí (Baleares y/o Canarias).

No se le está permitido el uso del vehículo transportándolo a bordo de cualquier tipo de barco, tren o avión (excepto que la Compañía así lo haya autorizado expresamente por escrito).

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

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

[Back to Top](#)

Opciones de exenciones y protección

Daños

¿Qué productos reducen el importe que tengo que pagar si el vehículo resulta dañado durante el alquiler?

Si cuenta con una Exención de responsabilidad por daños (CDW) y el vehículo, algún accesorio o alguna documentación del vehículo sufre daños, el importe que tiene que pagar por los daños se reducirá de forma que no exceda la franquicia indicada en su contrato de alquiler, lo que significa que pagará el coste de la reparación o sustitución más un recargo de gestión de daños de 78.65 € o la franquicia, lo que sea inferior. Si puede demostrar que el daño no se ha producido de forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes. Si puede demostrar que los daños eran menores de lo que indicamos, le reembolsaremos la diferencia.

¿A cuánto asciende la franquicia?

Esto se indica en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Puede reducir la franquicia aún más comprando un producto de reducción del importe de franquicia. Esto reduce también el cargo administrativo.

¿Cómo obtengo una exención de responsabilidad por daños?

En la mayoría de casos, la exención parcial de responsabilidad se proporciona con el Vehículo por defecto. Si se incluye, estará indicado en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Si no se incluye, el precio depende del vehículo que alquile y el lugar en el que lo alquile. El coste puede oscilar entre 28,00 € y 60.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Hay algún otro producto que reduzca el importe de franquicia disponible para reducir aún más la franquicia?

Sí, la Exención total de responsabilidad por daños (SCDW) es un producto de reducción del importe de franquicia que la reduce a cero. El precio depende del vehículo y el lugar, pero tendrá que pagar un coste entre 14.00 € y 45.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Tengo que pagar si se daña el parabrisas o cualquier otra ventanilla?

Sí. No obstante, la Protección de lunas reduce a cero el importe que tiene que pagar si se daña el parabrisas o cualquier otra ventanilla. Si tiene la protección de lunas tampoco tendrá que pagar un cargo administrativo.

¿Cómo consigo la Protección de lunas?

Si ha adquirido la Protección de lunas, se indicará en el contrato de alquiler. El precio depende del vehículo que alquile y el lugar en el que lo alquile. El coste podrá oscilar entre 5,00 € y 10.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Qué ocurriría si daño algún extra opcional que he alquilado?

Si se dañan otros extras opcionales, tendrá que pagar el coste de sustitución, o sus costes de reparación estimados, además de la tarifa de alquiler.

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

Sí, el importe que paga no se reducirá si los daños son causados por o a consecuencia de:

- Daños por agua o incendio, que no hayan sido culpa de usted.
- Conducir el Vehículo sin el cuidado y atención necesarios
- Conducir o usar el vehículo incumpliendo el contrato

¿Qué tengo que pagar si no tengo Exención de responsabilidad por daños?

Si el vehículo, las llaves, algún accesorio o alguna documentación del vehículo se dañan durante el alquiler, salvo que pueda demostrar que los daños no se han debido a su culpa o a su negligencia, tendrá que pagar:

- O bien el coste de sustitución o los costes estimados de reparación, el que más barato
- Más nuestra pérdida de uso
- Más un cargo administrativo

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

Si encontramos algún daño, cargaremos el importe que tiene que pagar en su tarjeta. Salvo que nos haya solicitado que le enviemos la factura por correo postal o correo electrónico, podrá hallar los detalles de este pago aquí :[http:// www.avis.Facturas](http://www.avis.Facturas).

Robo

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

Si cuenta con una Protección contra robos (TP) y alguien roba el vehículo, el importe que tiene que pagar por los daños se reducirá de forma que no sea superior a la franquicia indicada en su contrato de alquiler, lo que significa que pagará el coste de la reparación o sustitución o la franquicia, lo que sea inferior. Si puede demostrar que el daño no se ha producido de forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes. Si puede demostrar que los daños eran menores de lo que indicamos, le reembolsaremos la diferencia. Si puede demostrar que el daño o robo no se ha producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

¿A cuánto asciende la franquicia?

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

¿Cómo obtengo una Protección contra robos?

En la mayoría de casos, la protección parcial contra robos se proporciona con el Vehículo por defecto. Si se incluye, estará indicado en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Si no se incluye, el precio depende del vehículo que alquile y el lugar en el que lo alquile. El coste puede oscilar entre 6.00 € y 13.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

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

Sí, la Exención total de responsabilidad por robo o disminución del vehículo (STP) es un producto de reducción del importe de franquicia que la reduce a cero. El precio depende del vehículo y el lugar, pero tendrá que pagar un coste entre 12.70 € y 30.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

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

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

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

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

- Haber dejado las llaves dentro del Vehículo
- Que las llaves hayan sido robadas o se hayan perdido.
- El uso del vehículo en incumplimiento del contrato

¿Qué tengo que pagar si no tengo la Protección contra robos?

Si el vehículo, las llaves, algún accesorio o alguna documentación del vehículo se pierden o son robados durante el alquiler, tendrá que pagar:

- El coste de sustitución

- Más nuestra pérdida de uso

Si puede demostrar que el robo no se produjo en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

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

Si se ha producido un robo o pérdida, salvo que pueda demostrar que el robo no se debió en forma alguna a su incumplimiento o negligencia, le cargaremos el importe que tiene que pagar en su tarjeta. Salvo que nos haya solicitado que le enviemos la factura por correo postal o correo electrónico, podrá hallar los detalles de este pago aquí: <http://www.avis.es/Facturas> .

Lesiones a personas y daños a sus bienes

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

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

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

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

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

¿Qué productos cubren al conductor del vehículo y a los objetos personales en el vehículo?

La Cobertura individual de accidentes (PAI) cubre al conductor del vehículo en caso de accidente. Reduce el importe que tiene que pagar en caso de accidente a cero o a por reclamación dependiendo de la reclamación que haga. La Cobertura individual de accidentes proporciona las siguientes prestaciones:

- Un máximo de 20.000,00 € en caso de fallecimiento, pérdida de miembros, ojos o discapacidad total permanente
- Un máximo de 1.000,00 € para gastos médicos de emergencia relacionados directamente con el accidente
- Asistencia médica y costes de rescate (se aplican condiciones)

¿Quién proporciona la Cobertura individual de accidentes?

La Cobertura individual de accidentes la ofrece AIG Europe Limited. Tendrá usted que dar su conformidad a sus términos y condiciones. Nuestro agente, Avis Europe Risk Management Limited recibe el 20 % del precio que paga usted una vez se haya deducido el impuesto sobre la prima de seguro, en concepto de comisión.

¿Cómo obtengo la Cobertura individual de accidentes?

Si ha adquirido la Cobertura individual de accidentes, se indicará en el contrato de alquiler. El precio depende del lugar en el que alquile, pero puede oscilar entre 4.00 € y 6.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Puedo incrementar mi cobertura y reducir mi franquicia?

Sí, la Cobertura total personal de accidente (SPAI) reduce su franquicia a cero y proporciona las siguientes prestaciones adicionales:

- Un máximo de 60.000,00 € en caso de fallecimiento, pérdida de miembros, ojos o discapacidad total permanente
- Un máximo de 3.000,00 € para gastos médicos de emergencia relacionados directamente con el accidente
- Asistencia médica y costes de rescate (se aplican condiciones)
- Equipaje hasta 6.000,00 € por vehículo, excluidos los objetos que nos haya alquilado (una vez más, hay condiciones, y un límite de 350.00 € por objeto).
- Gastos de sustitución de llaves y seguros de domicilio hasta 500,00 €
- Gastos de desplazamiento de emergencia hasta 500,00 €

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

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

¿Cómo obtengo la Cobertura total personal de accidente?

Si ha adquirido la Cobertura total personal de accidente, se indicará en el contrato de alquiler. El precio depende del lugar en el que alquile, pero tendrá que pagar un coste entre 6.00 € y 8.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 28 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Qué pagarán ustedes si no tengo Cobertura individual de accidentes?

Si el conductor del vehículo está implicado en un accidente y resulta herido o fallece, no pagaremos los costes relacionados. Si se daña, se pierde o alguien roba algún objeto personal, no pagaremos su reparación o sustitución.

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

Productos de protección de terceros

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

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

[Back to Top](#)

Entrega y recogida

¿Puedo pedir que me entreguen el vehículo?

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

- Ser residente del país
- Estar presente en la oficina de entrega durante el plazo de entrega solicitado
- Tener con usted los artículos indicados en la sección de términos y condiciones de la reserva y términos y condiciones del alquiler denominada “¿Qué necesita para alquilar el vehículo?”.

Será responsable del combustible utilizado (a las tarifas de Paga al devolverlo) para la entrega del vehículo a las tarifas de Paga al devolverlo, salvo que haya comprado Combustible prepago.

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

La tarifa dependerá de dónde lo alquila y dónde se entregue el vehículo, que podrá oscilar entre 32.00 € y 50.00 €.

Si desea que le entreguemos el vehículo, debe indicárnoslo con una antelación mínima de 1 día. Es posible que podamos realizar la entrega con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con la oficina de alquiler o el equipo de Reservas.

¿Pueden ustedes recoger el vehículo?

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

Será usted responsable del combustible utilizado (a las tarifas de Paga al devolverlo) para devolver el vehículo a su oficina de alquiler más cercana, salvo que haya comprado Combustible prepago. **Para más información** : ver la sección "Opciones de combustible" de este documento.

La tarifa dependerá de dónde alquila y dónde se recoja el vehículo, pero podrá oscilar entre 32.00 € y 50.00 €.

Si desea que le recojamos el vehículo, debe indicárnoslo con una antelación mínima de 1 día. Es posible que podamos recoger el vehículo con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.

¿Qué sucede si no estoy presente cuando vengan ustedes a recoger el vehículo?

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

[Back to Top](#)

Requisitos de carnet de conducir e identificación

Carnet de conducir vigente

¿Tengo que llevar encima mi carnet de conducir?

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

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

¿Hace falta tener una antigüedad mínima de carnet?

Sí. Todos los conductores deben haber estado en posesión del carnet durante al menos un año. Si el carnet no muestra la antigüedad mínima de posesión del carnet del conductor, debe proporcionar pruebas, como:

- Carnets de conducir anteriores
- O una carta de la autoridad expedidora de su carnet de conducir en la que se indique que lo ha tenido durante al menos el período mínimo.

¿Puedo conducir si tengo alguna sanción pendiente en mi carnet?

Si algún conductor tiene una sanción pendiente por:

- conducción negligente, temeraria o peligrosa,
- conducir o intentar conducir bajo la influencia del alcohol o las drogas,
- usar un vehículo sin asegurar frente a terceros,
- robo o toma no autorizada de un vehículo,
- inhabilitación o

si tiene dos o más sanciones pendientes por delitos distintos de los anteriores, lamentablemente no podrá conducir nuestros vehículos.

Requisitos de identificación

¿Necesito llevar algún documento de identificación?

Sí, debe traer:

- la tarjeta de pago empleada para hacer la reserva. En algunos vehículos, serán necesarias dos tarjetas de pago a su nombre. Una de estas debe ser la tarjeta de pago empleada para hacer la reserva.
- identificación con foto en la que se le reconozca, con una antigüedad máxima de 10 años. Aceptaremos su pasaporte o carnet de conducir si contiene una foto, el, documento nacional de identidad o cualquier otra forma de identificación oficial.

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

Otros requisitos

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

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

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

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

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

¿A cuánto asciende la autorización previa o depósito de seguridad?

El importe de la autorización previa o del depósito de seguridad puede ser fijo o calcularse según:

- El precio estimado del alquiler del Vehículo
- Más el precio estimado de todos los extras opcionales que haya solicitado
- Alrededor de 120.00 € para cubrir el combustible que use, salvo que haya comprado el Combustible prepago
- Descortando la cantidad que usted haya pagado por el alquiler cuando ha realizado la reserva, a, por ejemplo, el coste de un bono aceptado

El cálculo varía en función de la oficina de alquiler. Si desea obtener más información, llame al equipo de Reservas o pregunte a un miembro de nuestro equipo.

[Back to Top](#)

Gastos de combustible

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

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

Opciones de repostaje

Tengo intención de viajar más de 120 kilómetros, y queremos estar tranquilos con esto, ¿tienen una opción de combustible para mí?

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

¿Cómo calculo el coste del Combustible prepago?

Dependiendo de dónde se alquile, se le cobrará el precio de combustible medio al inicio del periodo del alquiler, según se indica en el índice de combustible de la UE: http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm . Sin embargo, no obtendrá un reembolso por el combustible que no use, salvo que devuelva el vehículo con el depósito lleno, en cuyo caso le reembolsaremos el cargo de Combustible prepago.

¿Puedo comprar el Combustible prepago en cualquier momento?

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

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

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

¿A cuánto asciende EZ Fuel?

Dependiendo del lugar en el que alquile, paga un importe fijo entre 14.00 € y 18.00 €.

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

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

- No ha comprado combustible por adelantado
- No devuelve el vehículo con el depósito lleno de combustible

¿Cómo calculo el coste de Paga al devolverlo?

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

Cobramos entre 1,5 y tres veces el precio promedio del combustible al final del periodo de alquiler en España , según se indica en el índice de combustible UE: http://ec.europa.eu/energy/observatory/oil/bulletin_en.htm . El precio por litro se indicará en el contrato de alquiler. Este recargo incluye el coste de conducir hasta la gasolinera más cercana con poca antelación, y potencialmente demorar el alquiler del siguiente cliente.

[Back to Top](#)

Miscelánea

¿Puedo dejar que conduzca otra persona?

Sí, pero solo si hemos autorizado a esa persona. No debe dejar que conduzca el vehículo ninguna otra persona.

Cobramos un cargo por cada Conductor adicional que permitimos que conduzca el vehículo. El precio depende del lugar en el que alquile, pero tendrá que pagar un coste entre 10.00 € y 12.00 € al día y por conductor.

Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

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

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

¿Ofrecen un Servicio de bienvenida?

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

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

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

El cargo de recogida fuera del horario es de 59.22 €

Para que organicemos la recogida fuera del horario habitual, deberá solicitarlo con una antelación mínima de 1 día. Es posible que podamos proporcionar el servicio con menos antelación, pero tendrá que comprobarlo con el equipo de Reservas.

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

Muchos de nuestros vehículos se proporcionan con kilometraje ilimitado. Si se aplica un cupo de kilometraje, estará indicado en su contrato de alquiler, así como en el correo electrónico de confirmación de reserva. Si supera el cupo de kilometraje, el precio depende del vehículo y el lugar, pero el coste podrá oscilar entre 0.15 € y 0.30 € por kilómetro que haya superado el cupo. El cargo por exceso de kilometraje se indicará en su contrato de alquiler.

¿Puedo fumar en el vehículo?

No, está prohibido fumar en lugares públicos en España. El vehículo se considera un lugar público, así que no se le está permitido fumar en él. Si creemos que alguien ha fumado en el vehículo durante el periodo de alquiler, se cobrará un cargo por limpieza de especialista.

Para más información : ver las secciones "Información de edad" y "Requisitos de carnet de conducir e identificación" en este documento.

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

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

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

Me han sorprendido conduciendo con exceso de velocidad y no he pagado una tasa de estacionamiento, ¿qué tendré que pagar?

Usted será responsable por todas las multas y cargos emitidos a consecuencia del uso del vehículo por su parte o por parte de otro conductor. Las multas y cargos podrían incluir:

- Todas las multas o cargos de estacionamiento
- Cargos de peajes
- Cargos de remolcado
- Cargos de cepos
- Multas de tráfico o impuestos de circulación
- Multas por exceso de velocidad
- Cualquier otra multa o cargo

Si nos envían una multa o cargo porque usted no ha pagado el cargo o cumplido la legislación, le cobraremos:

- Nuestra tarifa de administración es de 30 £ por cada multa o recargo que se haya producido el Reino Unido para cubrir nuestros costes asociados al trámite de la multa o cargo, o
- Nuestra tarifa administrativa oscila entre 24 € y 45 € por cada multa o cargo en otro país, que se cobrará en la moneda del país en el que se ha impuesto la multa.
- Más la multa o cargo, si la hemos tenido que pagar

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

Sí, si el interior del vehículo está muy lleno de barro, sucio, manchado o huele mal, y nuestro procedimiento de limpieza estándar no lo puede solucionar, se le cobrará un Cargo por limpieza de especialista de 80.00 €.

Asistencia en carretera

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

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

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

Debe comunicárnoslo si el vehículo se ha averiado o ha tenido un accidente. Si necesita asistencia en carretera, se

la buscaremos, pero deberá pagar por ella. También le cobraremos cualquier gasto que tengamos que realizar para conseguir que el vehículo vuelva a funcionar en el país de alquiler. Esto puede incluir, entre otros:

- Costes de grúa, llamada y recogida (hasta un máximo de 800 €, a menos que sea necesaria una grúa especial de rescate, repatriación, o incumplimiento de contrato, en cuyo caso el cargo máximo puede ascender a 2000 €)
- Costes de reparación
- Pérdida de uso
- Costes de repatriación
- Una tarifa administrativa de 78.65 €
- Cualquier coste derivado de llevarle a usted o a cualquiera de sus pasajeros a otra ubicación.
- Carga eléctrica para vehículos eléctricos (si el cable funciona).

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

El Servicio extra de asistencia en carretera proporciona asistencia en carretera si tiene una avería a consecuencia de...

- Por ejemplo, batería descargada
- Neumáticos pinchados
- Llaves encerradas dentro del vehículo
- Falta de combustible
- Uso del combustible incorrecto en el vehículo

Siempre que use el vehículo en un país que hayamos convenido. Para más información: ver la sección "Sacar el vehículo del país" en este documento.

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

¿A cuánto asciende el Servicio extra de asistencia en carretera?

El precio depende del lugar en el que alquile, pero podrá oscilar entre 5.00 € y 7.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y tendrá la cobertura durante todo el alquiler, hasta 28 días.

¿Qué sucede si no entrego el modelo de notificación de incidentes o el modelo de accidentes europeo?

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

[Back to Top](#)

Alquileres de ida

¿Puedo recoger el vehículo en una oficina de alquiler y devolverla en otra?

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

¿Cuál es el cargo por servicio One-Way (solo de ida)?

El precio depende de la oficina de alquiler. Si desea recoger el vehículo y devolverlo en otra oficina distinta del mismo país, tendrá que pagar un coste que puede oscilar entre 49.00 € y 89.00 €. Si desea recoger el vehículo en un país y devolverlo en otro país, tendrá que pagar un coste que podrá oscilar entre 350,00 € y 4.733,00 €.

¿Cómo consigo el alquiler solo de ida?

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

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

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

Se le cobrará un cargo solo de ida a los precios de "pago en oficina" disponibles en el día de la devolución del vehículo.

[Back to Top](#)

Devoluciones

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

Si desea prorrogar el alquiler, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Como muy tarde, deberá hacerlo antes de la fecha y hora de finalización de su contrato de alquiler. Los días extra se cobrarán a precios de "Pagar en oficina".

¿Qué sucede si no amplío el alquiler?

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

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

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

El cargo administrativo por devolución tardía es de 15.00 € al día.

[Back to Top](#)

Equipamiento especial

Los precios que indicamos por extras opcionales cuando reserva son generalmente el precio que tiene que pagar.

Los tipos de cambio u otros motivos fuera de nuestro control pueden alterar los precios.

Clientes con discapacidades

Tengo una discapacidad, ¿ofrecen vehículos adaptados?

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

Tengo una discapacidad, ¿ofrecen controles manuales?

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

Extras opcionales populares en alquiler

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

Sí, ofrecemos las siguientes sillas de seguridad: para bebés, infantiles, para niños y sillas de seguridad para niños. La silla de seguridad para bebés es adecuada para niños desde su nacimiento hasta los 12 meses de edad, con un peso inferior a 13 kilos. El asiento infantil es adecuado para un niño de 9 meses a 4 años de edad, con un peso entre 9 y 18 kilos. El alzador es adecuado para un niño de 4 a 11 años de edad, con un peso entre 15 y 36 kilos. La silla de seguridad para niño es adecuada para un niño de 8 a 11 años de edad, con un peso entre 20 y 45 kilos.

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

Tenga en cuenta: En España, todos los niños deben usar una silla especial para niños hasta que tengan 12 años o midan 135 cm. Más información: www.gov.es/child-car-seats-the-rules.

¿Qué coste tienen las sillas de seguridad para niños?

La tarifa de alquiler de silla depende del lugar en el que alquile, pero podrá oscilar entre 10.00 € y 13.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar la silla durante todo el alquiler, hasta 28 días.

Si la silla sufre daños, se pierde o es robada, tendrá que pagar una de sustitución. Es probable que cueste entre 80.00 € y 100.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

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

Sí, la tarifa de alquiler de un GPS depende del lugar en el que alquile, pero tendrá que pagar un coste que podrá oscilar entre 15.00 € y 17.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar el GPS durante todo el alquiler, hasta 28 días.

Si el GPS sufre daños, se pierde o es robado, tendrá que pagar su sustitución. Es probable que cueste entre 200.00 € y 250.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

Tenga en cuenta: En algunos países, está prohibido usar un GPS que le indique dónde se encuentran las cámaras de vigilancia de velocidad. Está prohibido en España. Si nos alquila un GPS, no le dará información sobre cámaras de velocidad.

¿Ofrecen un servicio de guía de viaje por audio en el GPS?

No, lo lamentamos pero no ofrecemos un servicio de guía de viaje por audio en este momento.

Deseo disponer de acceso a Internet donde vaya, ¿ofrecen alguna solución?

Sí, ofrecemos dispositivos de Wi-Fi móvil. Proporcionamos este servicio de terceros, por lo que tendrá que leer y aceptar los términos y condiciones independientes de este tercero. Se los facilitaremos en la oficina de alquiler.

Tenga en cuenta: En muchos países, incluido España, es ilegal conducir mientras utiliza un teléfono móvil, tableta u otro dispositivo de comunicación. Es su responsabilidad conducir de forma segura y conforme a la legislación del país en el que está conduciendo.

¿Cuánto cuesta el Wi-Fi móvil?

La tarifa de alquiler del Wi-Fi móvil depende del lugar en el que alquile, pero podrá oscilar entre 9.00 € y 10.00 € al día.

Si el dispositivo de Wi-Fi móvil resulta dañado, se pierde o es robado, tendrá que pagar uno de sustitución. Es probable que cueste entre 150.00 € y 200.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

Si la tarjeta SIM o cualquier accesorio Wi-Fi móvil resultan dañados, se pierden o alguien los roba, tendrá que pagar usted la sustitución. Es probable que cueste entre 150.00 € y 200.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

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

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

Equipamiento de invierno en alquiler

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

Sí, si la oficina de alquiler en la que alquila es una zona en la que sea ilegal conducir sin neumáticos para todas las estaciones en determinados momentos del año, el vehículo contará automáticamente con ellos, y la tarifa se incluirá en su tarifa o contrato de alquiler.

También podemos suministrar neumáticos para todas las estaciones a cambio de una tarifa. Esta tarifa depende del lugar en el que alquile, pero tendrá que pagar un coste entre 12.00 € y 14.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar los neumáticos para todas las estaciones durante todo el alquiler, hasta 28 días.

Si el neumático para todas las estaciones resulta dañado, se pierde o es robado, tendrá que pagar uno de sustitución. Tendrá que pagar un importe entre 250.00 € y 400.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

Si su alquiler no incluye automáticamente neumáticos para todas las estaciones y desea alquilarlos, indíquenoslo con una antelación mínima de 1 día. Si los necesita con menos antelación, llame al equipo de Reservas.

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

Voy a esquiar, ¿ofrecen cadenas para la nieve?

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

Las cadenas para la nieve también están disponibles en otras oficinas de alquiler. La tarifa de las cadenas para la nieve depende del lugar en el que alquile, pero tendrá que pagar un coste entre 15.00 € y 20.00 € al día. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar las cadenas para la nieve durante todo el alquiler, hasta 28 días.

Si las cadenas para la nieve resultan dañadas, se pierden o son robadas, tendrá que pagar unas de sustitución. Es probable que cueste entre 150.00 € y 200.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

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

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

Traigo mis propios esquís, ¿alquilan portaesquíes?

Sí, algunas oficinas de alquiler ofrecen portaesquíes. Tendrá que pagar un coste entre 10.00 € y 13.00 € al día por el alquiler de un portaesquí. Si alquila el vehículo durante más de 10 días, solo se le cobrará un máximo de 10 días y podrá usar el portaesquí durante todo el alquiler, hasta 28 días.

Los portaesquíes no pueden colocarse en todos nuestros vehículos, es posible que tenga que subir de categoría si los necesita. Esto puede subir el precio del vehículo y de la franquicia que tenga que pagar.

Si el portaesquí sufre daños, se pierde o es robado, tendrá que pagar uno de sustitución. Es probable que cueste entre 150.00 € y 200.00 € además de la tarifa de alquiler. Si puede demostrar que el daño o la pérdida no se han producido en forma alguna debido a su incumplimiento o negligencia, le reembolsaremos estos costes.

Si desea alquilar un portaesquí, indíquenoslo con una antelación mínima de 1 día. Si lo necesita con menos antelación, llame al equipo de Reservas.

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

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

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

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

Estoy haciendo una mudanza, ¿alquilan carritos?

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

Extras opcionales disponibles para comprar

Se me ha olvidado el cargador USB, ¿venden este equipo?

No, lo lamentamos pero no vendemos cargadores USB en este momento.

Se me ha olvidado el cargador de móvil, ¿venden este equipo?

No, lo lamentamos pero no vendemos cargadores de móvil en este momento.

Deseo cargar mi dispositivo en el coche, ¿venden cargadores para coche?

No, lo lamentamos pero no vendemos cargadores para coche en este momento.

Se me ha olvidado el cable de mi iPhone 5, ¿venden este equipo?

No, lo lamentamos pero no vendemos cables para iPhone 5 en este momento.

[Back to Top](#)

Gracias por elegir Avis