

OGÓLNE WARUNKI WYNAJMU POJAZDU W JĘZYKU POLSKIM

Definicje

Dostawca usługi: AN Group Hiszpania S.L., URB CORTIJO COLORADO 1 Esc.2 3 B, 29650 Mijas, Hiszpania, NIF: B70970108.

Klient: Osoba fizyczna lub prawna wskazana w umowie najmu, która poprzez podpisanie dokumentu akceptuje poniższe warunki wynajmu i przyjmuje osobistą odpowiedzialność za powierzone jej pojazd.

Pojazd: Zmotoryzowany pojazd będący przedmiotem wynajmu, określony w umowie.

Umowa najmu: Pisemna umowa zawarta pomiędzy stronami, określająca warunki najmu.

Strony: Dostawca usługi i Klient.

Kierowca: Osoba wskazana przez Klienta w umowie, upoważniona do korzystania z pojazdu w czasie obowiązywania umowy.

I. Informacje ogólne

- Klient oświadcza, że ma co najmniej 20 lat i posiada ważne prawo jazdy od co najmniej 12 miesięcy.
- Klient zobowiązany jest do przedstawienia dwóch dokumentów: ważnego prawa jazdy obowiązującego na terytorium Hiszpanii oraz dokumentu tożsamości lub paszportu.
- Wynajęty pojazd nie może być używany:
 - a) do przewozu osób lub towarów za wynagrodzeniem,
 - b) do uruchamiania lub holowania innych pojazdów lub przyczep,
 - c) w zawodach, wyścigach lub innych wydarzeniach sportowych,
 - d) przez osobę będącą pod wpływem alkoholu, narkotyków, leków wpływających na percepcję lub innych substancji psychoaktywnych.
- Żadna osoba nieupoważniona w umowie nie ma prawa prowadzić pojazdu bez uprzedniej zgody Dostawcy usługi.
- Dodatkowy kierowca może zostać dodany przy odbiorze pojazdu, o ile opcja ta została zarezerwowana podczas rezerwacji.
- Umowa zawiera szczegółową specyfikację pojazdu oraz całkowity koszt najmu.
- Okres najmu jest wyraźnie określony w umowie; jego przekroczenie o więcej niż jedną godzinę skutkuje naliczeniem dodatkowej opłaty zgodnie z punktem 12.
- Dostawca usługi ma prawo do natychmiastowego odbioru pojazdu na koszt Klienta w przypadku naruszenia umowy lub opóźnień w płatnościach, bez obowiązku zwrotu kaucji.
- Klient otrzymuje pojazd z poziomem paliwa wskazanym w protokole przekazania i zobowiązany jest zwrócić go z takim samym poziomem. W przeciwnym razie zostanie naliczony koszt brakującego paliwa plus opłata serwisowa w wysokości 20 EUR.
- Jeśli przez 12 godzin po ustalonym czasie zwrotu nie ma kontaktu z Klientem, a pojazd nie zostanie zwrócony, może to zostać uznane za przywłaszczenie i zgłoszone odpowiednim służbom.
- Przedłużenie najmu możliwe jest wyłącznie za uprzednią zgodą Dostawcy usługi oraz dokonaniem odpowiedniej opłaty, co najmniej 24 godziny przed końcem okresu najmu. Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy przedłużenia.
- Niezwrócenie pojazdu w ustalonym terminie skutkuje opłatą 220 EUR za każdy rozpoczęty dodatkowy dzień, a także pełną odpowiedzialnością za wszelkie szkody.
- Klient zobowiązany jest do przestrzegania przepisów drogowych kraju, po którym się porusza. Nieznajomość prawa nie zwalnia z odpowiedzialności.
- Klient otrzymuje pojazd w dobrym stanie technicznym i zobowiązuje się do jego właściwego użytkowania oraz zwrotu w takim samym stanie.
- Klient ponosi koszty eksploatacyjne, takie jak płyn do spryskiwaczy, żarówki czy naprawa opon.
- Klient zobowiązany jest do zwrotu pojazdu czystego – zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz.
- Klient lub kierowca zobowiązani są do:
 - a) zabezpieczenia pojazdu przed kradzieżą,
 - b) dokonywania podstawowych kontroli eksploatacyjnych (olej, pny, ciśnienie w oponach, światła),
 - c) używania odpowiedniego rodzaju paliwa.
- Surowo zabrania się palenia oraz spożywania alkoholu w pojeździe.
- Jeśli pojazd zostanie zwrócony w stanie uniemożliwiającym ocenę techniczną, koszty ewentualnych szkód zostaną ustalone po jego umyciu.
- Dostawca może przekazać dane Klienta odpowiednim organom w przypadku podejrzenia naruszenia przepisów.
- Umowy długoterminowe regulowane są odrębnym aneksem zawierającym harmonogram płatności.
- Klient akceptuje, że pojazd może być lokalizowany za pomocą urządzenia GPS.
- Reklamacje należy zgłaszać pisemnie lub drogą mailową na adres: office@auto-free.es. Będą one rozpatrzone w ciągu 30 dni roboczych.
- Wszelkie zmiany lub anulowanie umowy muszą być dokonane na piśmie lub w formie dokumentowej.

II. Przekraczanie granic państwowych

- Podróżowanie poza terytorium Hiszpanii wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usługi. W razie potrzeby Klient zobowiązany jest wykupić dodatkowe ubezpieczenie, którego koszt ponosi samodzielnie. Zabrania się podróżowania do krajów objętych konfliktami zbrojnymi lub regionów wysokiego ryzyka (na przykład: Holandia, Rosja, Ukraina, Turcja, Białoruś, Serbia i inne).

- Dostawca przekazuje pojazd wyposażony zgodnie z aktualnymi przepisami obowiązującymi w Hiszpanii. Klient ma obowiązek dodatkowo wyposażać pojazd, jeśli wymaga tego prawo kraju, do którego się udaje.
- Zezwolenia na wyjazd za granicę podzielone są na trzy strefy:
 - Strefa 1: Francja, Portugalia
 - Strefa 2: Austria, Belgia, Słowenia, Niemcy
 - Strefa 3: Polska, Chorwacja, Grecja, Bułgaria, Rumunia, Włochy, Norwegia, Szwecja, Dania, Holandia, Słowacja, Czechy, Węgry

III. Warunki płatności

- Klient zobowiązany jest do opłacenia kosztu wynajmu przed rozpoczęciem najmu, przy użyciu karty płatniczej Visa lub Mastercard wystawionej na jego nazwisko. W przypadku pojazdów wyższej klasy (D, E, SUV, VAN, BUS, Premium) wymagane jest okazanie fizycznej karty kredytowej przy odbiorze.
- W momencie podpisania umowy zostanie pobrana opłata za wynajem oraz dokonana blokada kaucji jako zabezpieczenie. Środki zablokowane jako kaucja zostaną odblokowane w ciągu maksymalnie 30 dni, zgodnie z polityką banku wydającego kartę.
- W przypadku skrócenia okresu wynajmu, nie przysługuje zwrot za niewykorzystane dni.
- Klient może anulować rezerwację do 7 dni przed rozpoczęciem wynajmu i otrzymać pełny zwrot wpłaconej kwoty.
- W przypadku anulowania rezerwacji na mniej niż 7 dni przed rozpoczęciem wynajmu, zostanie potrącona opłata w wysokości 40 EUR, a pozostała kwota zostanie zwrócona w ciągu 7 do 14 dni roboczych. Anulowanie rezerwacji na mniej niż 24 godziny przed rozpoczęciem najmu nie uprawnia do żadnego zwrotu.
- Klient upoważnia Dostawcę usługi do obciążenia jego karty wszelkimi kosztami wynikającymi z naruszenia warunków umowy.
- Zwrot kaucji nie oznacza rezygnacji Dostawcy z ewentualnych dalszych roszczeń wobec Klienta.
- W przypadku przedłużenia najmu, stawka dzienna liczona będzie na podstawie średniej ceny z pierwotnej rezerwacji.
- Dostawca zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty rezerwacyjnej w wysokości:
 - 10% wartości rezerwacji dla klas Minivan, BUS i Premium,
 - 30% dla kamperów.Opłata ta nie podlega zwrotowi w przypadku anulowania przez Klienta.
- Zwroty za anulacje będą realizowane w ciągu maksymalnie 30 dni od momentu zgłoszenia.
- Płatności elektroniczne przetwarzane są przez Viva Payment Services Single Member S.A., z siedzibą przy ulicy Amarousiou Chalandriou 18-20, 151 25 Marousi, Ateny, Grecja, zarejestrowaną pod numerem 122-03/13.01.2014, działającą na podstawie licencji instytucji płatniczej wydanej przez Bank Grecji nr 1, nadzorowaną przez Europejski Bank Centralny.

IV. Ubezpieczenie pojazdu

- Dostawca usługi oświadcza, że wszystkie pojazdy są objęte obowiązkowym ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej (OC), obowiązującym na terytorium Królestwa Hiszpanii, jak również w krajach, do których podróz nie jest zabroniona zgodnie z niniejszym regulaminem.
- Ochrona ubezpieczeniowa dotyczy wyłącznie osób korzystających z pojazdu za wiedzą i zgodą Dostawcy usługi, które zostały odpowiednio wskazane w umowie najmu.
- Klient może wykupić dodatkowe ubezpieczenie typu CDW (odpowiedzialność cywilna w razie kolizji) oraz TP (ochrona przed kradzieżą), zgodnie z obowiązującym cennikiem w dniu podpisania umowy.
- Odmowa wykupienia opcji CDW i/lub TP oznacza, że Klient ponosi pełną odpowiedzialność finansową za wszelkie szkody wyrządzone w pojeździe, jego częściach lub wyposażeniu – do wysokości udziału własnego określonego w umowie, w przypadku jednej powstałej szkody. W przypadku więcej niż jednej szkody, klient odpowiada zgodnie z wartością szkody. Nawet w przypadku wykupienia CDW i/lub TP, Klient pozostaje odpowiedzialny finansowo w następujących sytuacjach:
 - rażące niedbalstwo,
 - działanie celowe,
 - naruszenie regulaminu,
 - złamanie przepisów prawa lub warunków polisy ubezpieczeniowej i pod wpływem środków odurzających bądź alkoholu
- Zakres ochrony ubezpieczeniowej nie obejmuje, między innymi:
 - uszkodzeń opon, szyb ani wnętrza pojazdu (np. tapicerki, podsufitki, paneli drzwi),
 - utruty wyposażenia (np. koła zapasowego, gaśnicy, apteczki, radio, anteny, kołpaków),
 - szkod spowodowanych paleniem, niedopalkami lub przewożeniem materiałów budzących.
- W przypadku udostępnienia pojazdu zastępczego, zwolnienie z udziału własnego nie obowiązuje – Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną za szkody powstałe w pojeździe zastępczym.

V. Awary i pojazd zastępczy

- W przypadku unieruchomienia wynajętego pojazdu z przyczyn niezależnych od Klienta, Dostawca usługi – w miarę możliwości – zapewni pojazd zastępczy klasy B na czas trwania naprawy.

- Jeśli czas oczekiwania na pojazd zastępczy przekroczy 24 godziny, Klient zostanie zwolniony z opłaty za okres, w którym nie miał dostępu do pojazdu.
- Klient nie ma prawa do pojazdu zastępczego w następujących przypadkach:
 - a) utrata dowodu rejestracyjnego, polisy ubezpieczeniowej lub kluczyków,
 - b) uszkodzenie pojazdu z winy Klienta lub osoby nieuprawnionej do prowadzenia,
 - c) awaria lub uszkodzenie pojazdu poza terytorium Hiszpanii,
 - d) akt wandalizmu, którego sprawca nie został zidentyfikowany lub odpowiednio udokumentowany.
- Każda awaria musi zostać niezwłocznie zgłoszona Dostawcy usługi telefonicznie lub drogą mailową. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Klienta, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak pojazdu zastępczego ani za opóźnienia w jego dostarczeniu.

VI. Udział własny w razie szkody lub kradzieży

- Klient może zdecydować się na wykupienie redukcji odpowiedzialności za szkody (CDW – Collision Damage Waiver) oraz ochrony w razie kradzieży (TP – Theft Protection), zgodnie z obowiązującym cennikiem w dniu podpisania umowy.
- W przypadku niewykupienia dodatkowych opcji ubezpieczeniowych, Klient jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów związanych z uszkodzeniem lub utratą pojazdu, jego części lub wyposażenia – do wysokości udziału własnego określonego w umowie lub w przypadku więcej niż jednej szkody, może zostać obciążony za każdą szkodę osobno zgodnie z cennikiem autoryzowanego serwisu.
- Nawet jeśli wykupiono CDW i/lub TP, odpowiedzialność Klienta nie zostaje zniesiona w następujących przypadkach:
 - a) rażące niedbalstwo lub działanie umyślne,
 - b) naruszenie przepisów ruchu drogowego lub warunków umowy najmu,
 - c) złamanie zasad użytkowania pojazdu określonych w regulaminie.
- Zwolnienie z odpowiedzialności nie obejmuje, między innymi:
 - o uszkodzeń opon i felg,
 - o uszkodzeń szyb i lusterek,
 - o uszkodzeń wnętrza pojazdu (np. tapicerki, podsufitki, plastikowych elementów),
 - o utraty wyposażenia (radio, antena, gaśnica, apteczka, trójkąt ostrzegawczy).
- W przypadku pojazdu zastępczego, zwolnienie z udziału własnego nie ma zastosowania – Klient ponosi pełną odpowiedzialność finansową za wszelkie szkody lub utratę pojazdu zastępczego.

VII. Wypadki drogowe i szkody materialne

- W przypadku kolizji, kradzieży pojazdu lub innego zdarzenia powodującego uszkodzenie pojazdu, Klient (lub osoba kierująca) zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z odpowiednimi służbami – w szczególności z Policją – w celu udokumentowania zdarzenia.
- Klient ma obowiązek uzyskać i dostarczyć Dostawcy usługi raport policyjny potwierdzający okoliczności zdarzenia.
- Wszelkie uszkodzenia, straty, akty wandalizmu lub próby kradzieży należy natychmiast zgłosić Dostawcy usługi drogą elektroniczną (na adres: office@auto-free.es) lub telefonicznie.
- Klient nie jest upoważniony do przyjmowania roszczeń od osób trzecich ani do podpisywania jakichkolwiek porozumień bez pisemnej zgody Dostawcy usługi.
- Klient zobowiązany jest do współpracy z Dostawcą usługi i jego ubezpieczycielem w każdym postępowaniu związanym ze szkodą, w szczególności poprzez:
 - a) dostarczenie poprawnie wypełnionego formularza zgłoszenia szkody,
 - b) przekazanie danych świadków i uczestników zdarzenia oraz ich oświadczeń,
 - c) zabezpieczenie pojazdu przed dalszymi uszkodzeniami i niepozostawianie go bez nadzoru,
 - d) podjęcie działań umożliwiających identyfikację sprawcy w przypadku szkód spowodowanych przez osoby trzecie.
- Nieprzestrzeganie powyższych obowiązków może skutkować pełną odpowiedzialnością finansową Klienta, niezależnie od wykupienia opcji CDW/TP.

VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usługi

- Dostawca usługi nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste pozostawione, zagubione lub przewożone przez Klienta lub osoby trzecie w wynajmowanym pojeździe.
- Dostawca usługi nie ponosi odpowiedzialności za mandaty, opłaty drogowe, parkingowe lub inne koszty wynikające z użytkowania pojazdu przez Klienta w trakcie trwania umowy.
- Dostawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody wyrządzone osobom trzecim przez Klienta lub osobę prowadzącą pojazd podczas okresu najmu.
- W przypadku powstania szkód w wyniku działań lub zaniechań Klienta, Dostawca usługi zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta wszystkimi kosztami wynikającymi z naruszenia przepisów prawa lub postanowień niniejszej umowy.
- Klient ponosi pełną odpowiedzialność cywilną, karną i finansową za skutki niewłaściwego użytkowania pojazdu.

IX. Opłaty dodatkowe

Klient ponosi wszystkie koszty napraw lub strat w następujących przypadkach:

- a) szkody umyślne lub rażące niedbalstwo,
- b) zniszczenie wnętrza pojazdu, opon, felg, wycieraczek, anteny lub obecność trwałych zabrudzeń,
- c) prowadzenie pojazdu pod wpływem alkoholu, narkotyków lub bez ważnego prawa jazdy,

- d) brak zwrotu dokumentów pojazdu lub kluczyków w przypadku kradzieży,
- e) ucieczka z miejsca wypadku,
- f) opuszczenie kraju bez zgody Dostawcy lub konieczność repatriacji pojazdu do Hiszpanii,
- g) odmowa wypłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela z winy Klienta,
- h) brak dostarczenia wymaganych dokumentów lub wyjaśnień po szkodzie.

Tabela opłat

- 20 EUR za każdy dzień unieruchomienia pojazdu z winy Klienta
- 220 EUR za przekazanie pojazdu osobie nieupoważnionej
- 150 EUR za zgubienie kluczyków
- 110 EUR za brak dokumentów pojazdu (z wyjątkiem kradzieży)
- 40 EUR za brak tablicy rejestracyjnej lub naklejki (za każdą)
- 100 EUR za palenie w pojeździe
- 60 EUR za przewożenie zwierząt lub konieczność usuwania sierści
- 25 EUR za zwrot brudnego pojazdu
- 60 EUR za plamy na tapicerce, siedzeniach lub w bagażniku
- 90 EUR za nieprzyjemny zapach uniemożliwiający dalszy wynajem
- 20 EUR za brakujący lub uszkodzony oryginalny kołpak
- 320 EUR za zatankowanie niewłaściwego rodzaju paliwa
- 530 EUR za dokonanie nieautoryzowanych zmian konstrukcyjnych w pojeździe
- 430 EUR za przywrócenie pojazdu w autoryzowanym serwisie
- 40 EUR za każde przekroczenie prędkości 180 km/h
- 20 EUR za każdy brakujący element podstawowego wyposażenia
- Pełna wartość utraconych akcesoriów (GPS, foteliki dziecięce, łańcuchy, bagażnik dachowy itd.)
- 220 EUR za wszczęcie procedury zgłoszenia przywłaszczenia pojazdu
- 10 EUR + koszt paliwa za usługę tankowania
- 220 EUR za nieautoryzowaną próbę opuszczenia kraju
- 30 EUR za przekazanie danych Klienta organom ścigania na ich żądanie
- 30 EUR + kwota mandatu w przypadku jego opłacenia przez Dostawcę

CONDICIONES GENERALES DE ALQUILER DE VEHÍCULO - SPANISH

Definiciones

Proveedor del servicio: AN Group Hiszpania S.L., URB CORTIJO COLORADO 1 Esc.2 3 B, 29650 Mijas, España, NIF: B70970108.

Cliente: Persona física o jurídica indicada en el contrato de alquiler que, mediante la firma del documento, acepta las siguientes condiciones del alquiler y asume la responsabilidad personal del vehículo que se le confía.

Vehículo: Vehículo motorizado objeto del alquiler, especificado en el contrato.

Contrato de alquiler: Acuerdo por escrito celebrado entre las partes, que establece las condiciones del alquiler.

Partes: Proveedor del servicio y el Cliente.

Conductor: Persona indicada por el Cliente en el contrato, autorizada para utilizar el vehículo durante la vigencia del contrato.

I. Información general

El Cliente declara tener al menos 20 años y estar en posesión de un permiso de conducir válido desde hace al menos 12 meses.

El Cliente está obligado a presentar dos documentos: un permiso de conducir válido en territorio español y un documento de identidad o pasaporte.

El vehículo alquilado no puede ser utilizado: a) para el transporte de personas o mercancías a cambio de remuneración,

b) para arrancar o remolcar otros vehículos o remolques,

c) en competiciones, carreras u otros eventos deportivos,

d) por una persona bajo los efectos del alcohol, drogas, medicamentos que afecten la percepción u otras sustancias psicoactivas.

Ninguna persona no autorizada en el contrato tiene derecho a conducir el vehículo sin autorización previa del Proveedor del servicio.

Un conductor adicional puede ser incluido en el momento de la entrega del vehículo, siempre que se haya contratado esta opción durante la reserva. El contrato incluye una especificación detallada del vehículo y el coste total del alquiler.

El periodo de alquiler está claramente definido en el contrato; superarlo en más de una hora dará lugar a un cargo adicional según el punto 12.

El Proveedor del servicio tiene derecho a recuperar inmediatamente el vehículo a cargo del Cliente en caso de incumplimiento del contrato o retraso en los pagos, sin obligación de devolver el depósito.

El Cliente recibe el vehículo con el nivel de combustible indicado en el acta de entrega, y debe devolverlo con el mismo nivel. En caso contrario, se cobrará el coste del combustible faltante más una tarifa de servicio de **20 EUR**.

Si no hay contacto con el Cliente durante 12 horas tras la hora de devolución establecida, y el vehículo no es devuelto, esto puede considerarse apropiación indebida y se informará a las autoridades correspondientes.

La prórroga del alquiler solo será posible con la aprobación previa del Proveedor del servicio y el pago correspondiente, al menos 24 horas antes de finalizar el periodo de alquiler. El Proveedor se reserva el derecho de rechazar la prórroga.

No devolver el vehículo en el plazo acordado supondrá un cargo de **220 EUR** por cada día adicional comenzado, además de la plena responsabilidad por cualquier daño.

El Cliente está obligado a cumplir con las normas de tráfico del país en el que circula. El desconocimiento de la ley no exime de responsabilidad.

El Cliente recibe un vehículo en buen estado técnico y se compromete a utilizarlo adecuadamente y a devolverlo en las mismas condiciones.

El Cliente cubre los costes de uso, como el líquido limpiaparabrisas, bombillas o reparación de neumáticos.

El Cliente debe devolver el vehículo limpio, tanto por dentro como por fuera.

El Cliente o el conductor están obligados a: a) proteger el vehículo contra el robo,

b) realizar comprobaciones básicas de mantenimiento (aceite, líquidos, presión de neumáticos, luces),

c) utilizar el tipo de combustible adecuado.

Está estrictamente prohibido fumar o consumir alcohol en el vehículo.

Si el vehículo se devuelve en condiciones que impidan evaluar su estado técnico, los costes de posibles daños se calcularán tras su limpieza.

El Proveedor del servicio podrá facilitar los datos del Cliente a las autoridades competentes en caso de sospecha de infracción.

Los contratos a largo plazo se regulan mediante un anexo separado que incluye un calendario de pagos.

El Cliente acepta que el vehículo pueda estar geolocalizado mediante un dispositivo GPS.

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito o por correo electrónico a: **office@auto-free.es**. Serán resueltas en un plazo de 30 días laborables.

Cualquier modificación o cancelación del contrato deberá realizarse por escrito o en formato documental.

II. Cruce de fronteras nacionales

Viajar fuera del territorio español requiere la aprobación previa por escrito del Proveedor del servicio. En caso necesario, el Cliente deberá contratar un seguro adicional, cuyo coste correrá a su cargo. Está prohibido viajar a países en conflicto armado o regiones de alto riesgo (por ejemplo: Países Bajos, Rusia, Ucrania, Turquía, Bielorrusia, Serbia, entre otros).

El Proveedor entrega el vehículo equipado conforme a los requisitos legales vigentes en España. El Cliente está obligado a equipar adicionalmente el vehículo si así lo exige la normativa del país al que viaja. Los permisos para salir al extranjero se dividen en tres zonas:

- **Zona 1:** Francia, Portugal

- **Zona 2:** Austria, Bélgica, Eslovenia, Alemania

- **Zona 3:** Polonia, Croacia, Grecia, Bulgaria, Rumania, Italia, Noruega, Suecia, Dinamarca, Holanda, Eslovaquia, Chequia, Hungría

III. Condiciones de pago

El Cliente está obligado a abonar el importe del alquiler antes del inicio del mismo, utilizando una tarjeta de pago Visa o Mastercard a su nombre. Para vehículos de clase superior (D, E, SUV, VAN, BUS, Premium), se requiere una tarjeta de crédito física presentada al momento de la recogida.

En el momento de la firma del contrato, se cobrará el importe del alquiler y se realizará una retención del depósito como garantía.

Los fondos bloqueados como depósito serán liberados en un plazo máximo de 30 días, conforme a la política del banco emisor de la tarjeta.

En caso de reducir el periodo de alquiler, no se reembolsará el importe por los días no utilizados.

El Cliente puede cancelar su reserva hasta 7 días antes del inicio del alquiler y recibir el reembolso completo del importe pagado.

Si la cancelación se realiza con menos de 7 días de antelación, se

deducirá una tarifa de **40 EUR**, y el resto será reembolsado en un plazo de 7 a 14 días laborables. La cancelación con menos de 24 horas de antelación no da derecho a reembolso alguno.

El Cliente autoriza al Proveedor del servicio a cargar en su tarjeta cualquier importe derivado del incumplimiento de las condiciones del contrato.

El reembolso del depósito no implica la renuncia del Proveedor del servicio a posibles reclamaciones posteriores contra el Cliente.

En caso de prórroga del alquiler, la tarifa diaria se calculará en base al promedio de la reserva original.

El Proveedor del servicio se reserva el derecho de cobrar una tasa de reserva del **10%** del valor de la reserva para las clases Minivan, BUS y Premium, y del **30%** para autocaravanas (campers). En caso de cancelación por parte del Cliente, esta tasa no será reembolsada.

Los reembolsos por cancelaciones serán procesados en un plazo de hasta 30 días desde la solicitud.

Los pagos electrónicos son procesados por Viva Payment Services Single Member S.A., con sede en Atenas, calle Amarousiou-Chalandriou 18-20, 151 25 Maroussi, Grecia, registrada con el número 122-03/13.01.2014, y operando bajo licencia de entidad de pago emitida por el Banco de Grecia n.º 1, supervisada por el Banco Central Europeo.

IV. Seguro del vehículo

El Proveedor del servicio declara que todos los vehículos están cubiertos por una póliza de responsabilidad civil obligatoria (RC), válida en el territorio del Reino de España, así como en aquellos países a los que no se prohíbe viajar según el presente reglamento.

La cobertura del seguro se aplica únicamente a las personas que utilizan el vehículo con el conocimiento y consentimiento del Proveedor del servicio, y que estén debidamente identificadas en el contrato de alquiler.

El Cliente puede contratar un seguro adicional tipo CDW (exención de responsabilidad por colisión) y TP (protección contra robo), de acuerdo con la tarifa vigente el día de la firma del contrato.

La negativa a contratar las opciones CDW y/o TP implica que el Cliente asume la responsabilidad financiera total por cualquier daño ocasionado al vehículo, sus componentes o su equipamiento, hasta el límite del importe del deducible especificado en el contrato. En caso de un solo daño, se aplicará la franquicia. En caso de más de un daño, el cliente será responsable conforme al valor total de los daños.

Incluso habiendo contratado CDW y/o TP, el Cliente será responsable financieramente en los siguientes casos:

- negligencia grave,
- conducta intencionada,
- incumplimiento del reglamento,
- violación de la ley o de los términos de la póliza de seguro.

La cobertura del seguro no incluye, entre otros:

- daños en neumáticos, cristales o en el interior del vehículo (por ejemplo: tapicería, techo, paneles de las puertas),
- pérdida de equipamiento (por ejemplo: rueda de repuesto, extintor, botiquín, radio, antena, tapacubos),
- daños ocasionados por fumar, colillas o transporte de materiales que ensucien.

En caso de que se proporcione un vehículo de sustitución, la exención del deducible no será aplicable: el Cliente asume toda la responsabilidad material por los daños causados al vehículo de reemplazo.

V. Averías y vehículo de sustitución

En caso de inmovilización del vehículo alquilado por causas no imputables al Cliente, el Proveedor del servicio – en la medida de sus posibilidades – proporcionará un vehículo de sustitución de clase B durante el tiempo que dure la reparación.

Si el tiempo de espera para la entrega del vehículo de sustitución supera las 24 horas, el Cliente quedará exento del pago correspondiente al periodo en el que no haya tenido acceso al vehículo.

El Cliente no tendrá derecho a vehículo de sustitución en los siguientes casos:

- a) pérdida del permiso de circulación, de la póliza de seguro o de las llaves,
- b) daños al vehículo causados por culpa del Cliente o de una persona no autorizada para conducirlo,
- c) avería o daño ocurrido fuera del territorio de España,
- d) acto de vandalismo cuyo autor no haya sido identificado o debidamente documentado.

Toda avería debe ser notificada de inmediato al Proveedor del servicio, ya sea por vía telefónica o por correo electrónico. En caso de no recibir respuesta del Cliente, el Proveedor del servicio no se hará responsable por la falta de vehículo de sustitución o por retrasos en su entrega.

VI. Franquicia por daños o en caso de robo

El Cliente puede optar por contratar la reducción de responsabilidad por daños (CDW – Collision Damage Waiver) y la protección en caso de robo

(TP – Theft Protection), de acuerdo con la tarifa vigente el día de la firma del contrato.

Si no se contratan las opciones adicionales de seguro, el Cliente estará obligado a cubrir todos los costes relacionados con daños o pérdida del vehículo, de sus partes o equipamiento, hasta el importe de la franquicia establecido en el contrato.

Incluso si se contratan CDW y/o TP, la responsabilidad del Cliente no quedará exonerada en los siguientes casos:

- a) negligencia grave o acto intencionado,
- b) incumplimiento de las normas de tráfico o de las condiciones del contrato de alquiler,
- c) violación de las normas de uso del vehículo definidas en el reglamento.

La exención de responsabilidad no cubre, entre otros:

- daños en neumáticos y llantas,
- daños en cristales y espejos,
- daños en el interior del vehículo (por ejemplo: tapicería, techo interior, elementos de plástico),
- pérdida de equipamiento (radio, antena, extintor, botiquín, triángulo de emergencia).

En el caso de un vehículo de sustitución, la exención de la franquicia no será aplicable: el Cliente será plenamente responsable económicamente por cualquier daño o pérdida del vehículo de reemplazo.

VII. Accidentes de tráfico y daños materiales

En caso de colisión, robo del vehículo u otro incidente que cause daños al coche, el Cliente (o la persona que conduce) está obligado a contactar de inmediato con los servicios pertinentes – en especial con la Policía – con el fin de documentar el suceso.

El Cliente tiene la obligación de obtener y entregar al Proveedor del servicio un informe policial que confirme las circunstancias del incidente. Cualquier daño, pérdida, acto de vandalismo o intento de robo deberá ser comunicado inmediatamente al Proveedor del servicio por vía electrónica (office@auto-free.es) o telefónica.

El Cliente no está autorizado a aceptar reclamaciones de terceros ni a firmar acuerdos sin el consentimiento por escrito del Proveedor del servicio.

El Cliente está obligado a colaborar con el Proveedor del servicio y su aseguradora en cualquier procedimiento relacionado con el siniestro, especialmente mediante:

- a) la entrega del formulario de declaración de daños debidamente cumplimentado,
- b) la facilitación de datos de testigos y participantes del incidente, así como sus declaraciones,
- c) la protección del vehículo para evitar daños adicionales y no dejarlo sin vigilancia,
- d) la realización de acciones que permitan identificar al culpable en caso de daños provocados por terceros.

El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a la plena responsabilidad financiera del Cliente, independientemente de que haya contratado las opciones CDW/TP.

VIII. Responsabilidad del Proveedor del servicio

El Proveedor del servicio no se responsabiliza por objetos personales olvidados, perdidos o transportados por el Cliente o por terceros dentro del vehículo alquilado.

El Proveedor del servicio no asume responsabilidad por multas, peajes, tarifas de estacionamiento u otros cargos derivados del uso del vehículo por parte del Cliente durante la vigencia del contrato.

El Proveedor del servicio no se hace responsable por ningún daño causado a terceros por el Cliente o por la persona que conduzca el vehículo durante el periodo del alquiler.

En caso de que se produzcan daños debido a acciones u omisiones del Cliente, el Proveedor del servicio se reserva el derecho de cargarle todos los costes derivados del incumplimiento de la ley o de las disposiciones del presente contrato.

El Cliente asume plena responsabilidad civil, penal y financiera por las consecuencias del uso inadecuado del vehículo.

IX. Cargos adicionales

El Cliente asumirá todos los costes por reparaciones o pérdidas en los siguientes casos:

- a) daños intencionados o negligencia grave,
- b) destrucción del interior del vehículo, neumáticos, llantas, limpiaparabrisas, antena o presencia de suciedad persistente,
- c) conducción bajo los efectos del alcohol, drogas o sin licencia de conducir válida,
- d) no entrega de la documentación del vehículo o de las llaves en caso de robo,
- e) huida del lugar del accidente,
- f) salida del país sin autorización del Proveedor del servicio o necesidad de repatriar el vehículo a España,
- g) negativa de la aseguradora a indemnizar debido a la culpa del Cliente,
- h) no entrega de la documentación o explicaciones requeridas tras un siniestro.

- **20 EUR** por cada día que el vehículo esté inmovilizado por culpa del Cliente
- **220 EUR** por ceder el vehículo a una persona no autorizada
- **150 EUR** por pérdida de llaves
- **110 EUR** por falta de documentación del vehículo (salvo robo)
- **40 EUR** por falta de matrícula o distintivo (por cada uno)
- **100 EUR** por fumar dentro del vehículo
- **60 EUR** por transportar animales o necesidad de eliminar pelo
- **25 EUR** por devolver el vehículo sucio
- **60 EUR** por manchas en la tapicería, asientos o maletero
- **90 EUR** por olor desagradable que impida el alquiler
- **20 EUR** por cada tapacubos original faltante o dañado
- **320 EUR** por repostar con el tipo de combustible incorrecto

- **530 EUR** por modificaciones estructurales sin autorización del Proveedor
- **430 EUR** por restaurar el vehículo en un servicio autorizado
- **40 EUR** por cada vez que se supere la velocidad de 180 km/h
- **20 EUR** por cada elemento básico de equipamiento faltante coste completo de los accesorios perdidos (GPS, sillitas infantiles, cadenas, cofre de techo, etc.)
- **220 EUR** por iniciar el proceso de denuncia por apropiación indebida del vehículo
- **10 EUR + valor del combustible** por el servicio de repostaje
- **220 EUR** por intento no autorizado de salir del país
- **30 EUR** por facilitar los datos del Cliente a las autoridades a solicitud de estas
- **30 EUR + importe de la multa** en caso de que la sanción sea pagada por el Proveedor

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF VEHICLE RENTAL - ENGLISH

Definitions

Service Provider: AN Group Hiszpania S.L., URB CORTIJO COLORADO 1 Esc.2 3 B, 29650 Mijas, Spain, NIF: B70970108.

Client: The individual or legal entity indicated in the rental contract who, by signing the document, accepts the following rental conditions and assumes personal responsibility for the entrusted vehicle.

Vehicle: The motorized vehicle subject to the rental, specified in the contract.

Rental contract: A written agreement concluded between the parties, establishing the rental conditions.

Parties: The Service Provider and the Client.

Driver: The person indicated by the Client in the contract, authorized to use the vehicle during the contract period.

I. General Information

The Client declares to be at least 20 years old and to have held a valid driving license for at least 12 months.

The Client is required to present two documents: a valid driving license for Spanish territory and an identity card or passport.

The rented vehicle may not be used:

- a) to transport people or goods for remuneration,
- b) to start or tow other vehicles or trailers,
- c) in competitions, races, or other sporting events,
- d) by a person under the influence of alcohol, drugs, medications that affect perception, or other psychoactive substances.

No person not authorized in the contract is allowed to drive the vehicle without prior approval from the Service Provider.

An additional driver may be added at the time of vehicle delivery, provided this option was selected during the reservation.

The contract includes a detailed specification of the vehicle and the total rental cost.

The rental period is clearly defined in the contract; exceeding it by more than one hour will result in an additional charge as specified in point 12. The Service Provider has the right to immediately retrieve the vehicle at the Client's expense in the event of contract violation or delayed payments, without the obligation to return the deposit.

The Client receives the vehicle with the fuel level indicated in the handover report and must return it at the same level. Otherwise, the cost of the missing fuel plus a €20 service fee will be charged.

If there is no contact with the Client for 12 hours after the agreed return time, and the vehicle is not returned, it may be considered misappropriation and reported to the relevant authorities.

Rental extension is only possible with prior approval from the Service Provider and corresponding payment, at least 24 hours before the end of the rental period. The Provider reserves the right to refuse the extension. Failure to return the vehicle within the agreed timeframe will result in a €220 charge for each additional started day, along with full liability for any damages.

The Client must comply with the traffic laws of the country in which they are driving. Ignorance of the law does not exempt from liability.

The Client receives the vehicle in good technical condition and agrees to use it properly and return it in the same condition.

The Client covers usage costs such as windshield washer fluid, light bulbs, or tire repairs.

The Client must return the vehicle clean, both inside and outside.

The Client or driver is required to:

- a) protect the vehicle from theft,
- b) carry out basic maintenance checks (oil, fluids, tire pressure, lights),
- c) use the correct type of fuel.

Smoking or consuming alcohol in the vehicle is strictly prohibited.

If the vehicle is returned in a condition that prevents assessment of its technical state, the cost of any damages will be calculated after cleaning.

The Service Provider may provide the Client's information to the relevant authorities if an infraction is suspected.

Long-term contracts are regulated through a separate annex that includes a payment schedule.

The Client agrees that the vehicle may be geolocated using a GPS device.

Complaints must be submitted in writing or by email to: office@auto-free.es.

They will be resolved within 30 working days.

Any modification or cancellation of the contract must be done in writing or in document format.

II. Crossing National Borders

Traveling outside Spanish territory requires prior written approval from the Service Provider. If necessary, the Client must purchase additional insurance at their own expense. Traveling to countries in armed conflict or high-risk regions (e.g., the Netherlands, Russia, Ukraine, Turkey, Belarus, Serbia, among others) is strictly prohibited.

The Provider delivers the vehicle equipped according to current legal requirements in Spain. The Client is responsible for additionally equipping the vehicle if required by the regulations of the country they are traveling to.

Foreign travel permissions are divided into three zones:

- **Zone 1:** France, Portugal
- **Zone 2:** Austria, Belgium, Slovenia, Germany
- **Zone 3:** Poland, Croatia, Greece, Bulgaria, Romania, Italy, Norway, Sweden, Denmark, the Netherlands, Slovakia, Czech Republic, Hungary

III. Payment Conditions

The Client is required to pay the rental fee before the rental begins, using a Visa or Mastercard payment card in their name. For higher-class vehicles (D, E, SUV, VAN, BUS, Premium), a physical credit card must be presented at pickup.

At the time of signing the contract, the rental amount will be charged and a deposit will be retained as a guarantee.

The funds held as a deposit will be released within a maximum of 30 days, according to the issuing bank's policy.

If the rental period is shortened, no refund will be provided for unused days.

The Client may cancel their reservation up to 7 days before the rental begins and receive a full refund.

If the cancellation is made less than 7 days in advance, a €40 fee will be deducted and the remaining amount will be refunded within 7 to 14 business days. Cancellation less than 24 hours in advance does not entitle the Client to any refund.

The Client authorizes the Service Provider to charge their card for any amounts resulting from a breach of the rental conditions.

Refunding the deposit does not waive the Service Provider's right to make future claims against the Client.

In the event of a rental extension, the daily rate will be calculated based on the average of the original reservation.

The Service Provider reserves the right to charge a reservation fee of 10% of the reservation value for Minivan, BUS, and Premium classes, and 30% for camper vans. This fee is non-refundable in case of cancellation by the Client.

Refunds for cancellations will be processed within up to 30 days from the request.

Electronic payments are processed by Viva Payment Services Single Member S.A., headquartered at 18-20 Amarousiou-Chalandriou Street, 151 25 Maroussi, Athens, Greece, registered under number 122-03/13.01.2014, and operating under a payment institution license issued by the Bank of Greece No. 1, supervised by the European Central Bank.

IV. Vehicle Insurance

The Service Provider declares that all vehicles are covered by a mandatory civil liability (RC), valid within the territory of the Kingdom of Spain and in those countries where travel is not prohibited by these regulations.

The insurance coverage applies only to individuals who use the vehicle with the knowledge and consent of the Service Provider and are duly listed in the rental contract.

The Client may purchase additional insurance such as CDW (Collision Damage Waiver) and TP (Theft Protection), according to the rate in effect on the day the contract is signed.

Refusal to purchase CDW and/or TP insurance means the Client assumes full financial responsibility for any damage caused to the vehicle, its components, or equipment, up to the amount of the deductible specified in the contract. In the case of a single damage, the deductible will apply. In the case of multiple damages, the customer will be liable for the total value of the damages.

Even if CDW and/or TP insurance is purchased, the Client remains financially liable in the following cases:

- gross negligence,
- intentional misconduct,
- breach of regulations,
- violation of the law or the terms of the insurance policy.

The insurance coverage does not include, among others:

- damage to tires, windows, or the vehicle interior (e.g., upholstery, ceiling, door panels),
- loss of equipment (e.g., spare wheel, fire extinguisher, first aid kit, radio, antenna, hubcaps),
- damage caused by smoking, cigarette burns, or transporting dirty materials.

If a replacement vehicle is provided, the deductible waiver does not apply: the Client assumes full financial responsibility for any damage to the replacement vehicle.

V. Breakdowns and Replacement Vehicle

In the event the rented vehicle becomes immobilized for reasons not attributable to the Client, the Service Provider – to the extent possible – will provide a replacement vehicle of class B for the duration of the repair.

If the waiting time for delivery of the replacement vehicle exceeds 24 hours, the Client will be exempt from payment for the period during which they did not have access to a vehicle.

The Client is not entitled to a replacement vehicle in the following cases:

- a) loss of the vehicle registration, insurance policy, or keys,
- b) damage to the vehicle caused by the Client or an unauthorized driver,
- c) breakdown or damage occurring outside Spanish territory,
- d) vandalism by an unidentified or undocumented perpetrator.

Any breakdown must be reported immediately to the Service Provider, either by phone or email. If the Client fails to respond, the Service Provider is not responsible for the lack of a replacement vehicle or delays in its delivery.

VI. Damage and Theft Deductible

The Client may choose to purchase a Collision Damage Waiver (CDW) and Theft Protection (TP), according to the rate in effect on the date the contract is signed.

If additional insurance options are not purchased, the Client will be required to cover all costs related to damage or loss of the vehicle, its parts, or its equipment, up to the deductible amount specified in the contract.

Even if CDW and/or TP coverage is purchased, the Client's responsibility will not be waived in the following cases:

- a) gross negligence or intentional misconduct,
- b) violation of traffic laws or breach of the rental contract terms,
- c) violation of the rules for vehicle use as defined in the regulations.

The liability waiver does not cover, among others:

- damage to tires and rims,
- damage to windows and mirrors,
- damage to the vehicle's interior (e.g., upholstery, interior ceiling, plastic elements),
- loss of equipment (radio, antenna, fire extinguisher, first aid kit, warning triangle).

For replacement vehicles, the deductible waiver is not applicable: the Client assumes full financial responsibility for any damage or loss of the replacement vehicle.

VII. Traffic Accidents and Material Damage

In the event of a collision, vehicle theft, or any other incident causing damage to the car, the Client (or the driver) is obliged to immediately contact the appropriate services – particularly the Police – to document the incident.

The Client is required to obtain and submit to the Service Provider a police report confirming the circumstances of the incident.

Any damage, loss, vandalism, or attempted theft must be reported immediately to the Service Provider by email (office@auto-free.es) or by phone.

The Client is not authorized to accept third-party claims or sign any agreements without the written consent of the Service Provider.

The Client is obligated to cooperate with the Service Provider and its insurance company in any procedure related to the incident, particularly by:

- a) submitting a properly completed damage declaration form,
- b) providing witness and participant information as well as their statements,
- c) protecting the vehicle to prevent further damage and not leaving it unattended,
- d) taking actions to identify the perpetrator in the event of third-party damage.

Failure to comply with these obligations may result in full financial liability for the Client, regardless of whether CDW/TP coverage was purchased.

VIII. Liability of the Service Provider

The Service Provider is not responsible for personal belongings forgotten, lost, or transported by the Client or third parties in the rented vehicle.

The Service Provider does not accept responsibility for fines, tolls, parking fees, or other charges resulting from the Client's use of the vehicle during the rental period.

The Service Provider is not liable for any damage caused to third parties by the Client or the person driving the vehicle during the rental period.

If damage occurs due to the actions or omissions of the Client, the Service Provider reserves the right to charge the Client all costs arising from violation of the law or the provisions of this contract.

The Client assumes full civil, criminal, and financial liability for the consequences of improper use of the vehicle.

IX. Additional Charges

The Client shall bear all costs of repairs or losses in the following cases:

- a) intentional damage or gross negligence,
- b) destruction of the vehicle interior, tires, rims, windshield wipers, antenna, or persistent dirt,
- c) driving under the influence of alcohol, drugs, or without a valid driving license,
- d) failure to return vehicle documentation or keys in case of theft,
- e) fleeing the scene of an accident,
- f) leaving the country without the Service Provider's authorization or requiring repatriation of the vehicle to Spain,
- g) insurer's refusal to compensate due to the Client's fault,
- h) failure to provide documentation or explanations after an incident.

X. Fee Schedule

- €20 for each day the vehicle is immobilized due to the Client's fault
- €220 for allowing an unauthorized person to drive the vehicle
- €150 for lost keys
- €110 for missing vehicle documentation (except in case of theft)
- €40 for missing license plate or badge (each)
- €100 for smoking inside the vehicle
- €60 for transporting animals or the need to remove fur
- €25 for returning the vehicle dirty
- €60 for stains on upholstery, seats, or trunk
- €90 for unpleasant odors that prevent rental
- €20 for each missing or damaged original hubcap
- €320 for refueling with the wrong type of fuel
- €530 for unauthorized structural modifications to the vehicle
- €430 for restoring the vehicle at an authorized service
- €40 for each instance of exceeding 180 km/h
- €20 for each missing basic equipment item
- Full cost of any lost accessories (GPS, child seats, snow chains, roof box, etc.)
- €220 for initiating a misappropriation report process
- €10 + fuel value for refueling service
- €220 for unauthorized attempt to leave the country
- €30 for providing Client data to authorities upon request
- €30 + the fine amount if the fine is paid by the Provider