

1º. Condiciones de Generales de Contratacion y de Pago Online / Reserva On-line

Las tarifas de Internet en Pago On Line están sujetas a cambios en cualquier momento. Las reservas realizadas en www.hellorentacar.es ofrecen unos precios y condiciones especiales que no pueden ser aplicados para reservas realizadas por teléfono o en el mostrador de nuestras oficinas.

1-1. Información y Documentos necesarios:

- Es Obligatorio por parte del Arrendatario el presentar el DNI/NIF o Pasaporte y el conductor deben presentar un permiso de conducir. Éste debe tener validez, estar vigente en España y tener una antigüedad mínima de dos años. Sin esos documentos DNI/NIF o Permiso de conducir. No se podrá alquilar el vehículo ni ser efectiva la reserva del vehículo. Así mismo, la edad mínima para poder alquilar es de 19 años con un mínimo de 1 año carnet para los grupos y modelos pequeños; de 20 años para los Suv tipo Seat Arona, de 21 años y 2 años de carnet, para los turismos medios grandes 23 años y 3 años de permiso de conducir, para el resto de los grupos y modelos. Para los conductores/as jóvenes hasta 24 años y con mínimo de 1 año de carné, tendrán un extra por día de alquiler que será el que marquen las tarifas vigentes en cada momento y que están publicados en el paso dos de la reserva On Line, indicando el importe por día.
- Si el permiso de conducir está en un idioma con un alfabeto no latino (árabe, japonés, chino, cirílico, etc.), deberá ser complementado con un permiso internacional, validado por cualquier país de la Unión Europea.
- Así mismo se debe presentar también el DNI o pasaporte del Arrendatario y en el caso de que lleve más de seis meses en un cualquier país de la Unión Europea, deberá de presentar un permiso de residencia de vigente de cualquier miembro de la Unión Europea.
- Les recordamos que los niños deben viajar en coche con una silla infantil adecuada a su edad y peso hasta que tengan una estatura superior a los 1,35 metros, normalmente alrededor de los 12 años. Aunque no sea ya obligatorio una vez los niños han alcanzado la altura de 1,35 metros, la Dirección General de Tráfico (DGT) recomienda usar la silla si es posible hasta que el niño mida 1,50. En la página nº 23, les ampliamos dicha información.
- Hello RENTACAR permite a sus clientes transportar mascotas en los vehículos alquilados, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Las mascotas deberán viajar en el interior del vehículo dentro de un transportín o contenedor homologado (transportín o jaula), que deberá ser proporcionado por el cliente. Hello RENTACAR no proporciona este equipamiento

2. Se aplicará un cargo adicional por mascota, conforme a lo indicado en el apartado 9.2 de las presentes Condiciones Generales

3. El seguro contratado para el vehículo no cubre los daños que puedan ser ocasionados en el interior del vehículo debido al transporte de mascotas. Entre los posibles daños no cubiertos se incluyen, sin limitarse a estos, arañazos en la tapicería y otros elementos interiores, gastos de limpieza y desinfección especial, y paralización del vehículo en caso de que los olores o el estado general del mismo requieran una intervención adicional

4. Cualquier daño o perjuicio ocasionado en el interior del vehículo será valorado por un perito independiente. En función de dicho informe de valoración, el importe correspondiente a los daños será cargado en la tarjeta de crédito o débito del arrendatario. El arrendatario tiene derecho a designar, por su cuenta y dentro de un plazo máximo de 48 horas, un perito independiente adicional para realizar una segunda valoración. Si el arrendatario no presenta dicha valoración en el plazo indicado, se considerará aceptada la valoración realizada por el perito designado por Hello

- El pago que es admitido en On Line, es con tarjeta de Crédito o Débito (VISA, MASTERCARD) la tarjeta AMEXO tiene un cargo extra de 5% del importe total del alquiler), que son los más usadas en el ámbito de internet.
- Los precios están cotizados en Euros (€) y siempre van INCLUIDOS LOS IMPUESTOS, en los precios ofertados en Pago On Line de la Web.
- Es obligatorio la presentación del número de localizador de la reserva a la retirada del vehículo.
- El Arrendatario se compromete a cumplir todas las normas del Código de Tráfico y Seguridad Vial que rigen en el Estado Español, así como dentro de la Unión Europea, en el caso que tenga la Autorización por parte del Arrendador para circular por el espacio de la Unión Europea.
- No se permite realquilar o ceder el vehículo a terceros sin la autorización del propietario del vehículo o ARRENDADOR en este caso de hello RENTACAR. Todos los gastos derivados de este incumplimiento serán por cuenta del Arrendatario, cargándole a la tarjeta de crédito o Débito el importe del alquiler más un 200% del importe, así como los daños perjuicios ocasionados en caso de cualquier accidente, así como el lucro cesante de la paralización del vehículo.

2º. QUE INCLUYEN Y NO INCLUYEN, LAS TARIFAS DE PRECIOS OFERTADAS A TRAVES DE LA WEB (www.hellorentacar.es):

- **2.1. EXISTEN TRES TIPOS DE OFERTAS – PACKS WEB:**
- Actualmente en nuestra Web, hemos ampliado la oferta a nuestros clientes, basándonos en los tipos de Seguro que quieran contratar y Kilómetros a recorrer, es decir un Seguro a Todo Riesgo, con Franquicia, con Franquicia Reducida y Sin Franquicia, con Asistencia Europea. Según cubra o no cubra los Golpes propios al vehículo en caso de Accidente (los importes de las franquicias por cada Grupo y modelo se encuentran en la página 23). En cada Pack queda descrito que importe tiene cada franquicia según el modelo y la opción que el cliente vaya contratar en la

Web, como actualmente en las ofertas, de Pack Basic, Standard y el Premium.

- Los Packs que les vamos a ofertar por cada modelo y tramo de días de alquiler, será El Pack Basic, el Standard y el Premium, los cuales vamos a indicar que incluyen en cada uno de ellos.
- Basándonos en el Kilometraje que se va contratar, existiendo varias opciones de Kilometraje x día, desde 200km x día con un máximo por contrato de alquiler de 2.000 km en el Pack Basic, 450Km x día con un máximo de 4.500km por contrato de alquiler en el Pack Standard y 700km x día con un máximo de 7.000km por contrato de alquiler, en el Pack Premium. Teniendo en cuenta que pueden variar los Kilómetros por día y por contrato según la época del año, por ello es importante ver en cada Pack que incluye o no en cada momento en que se hace la reserva.
- Que significa, Lleno- Lleno, entregamos el depósito lleno de combustible y el cliente nos lo tiene que entregar lleno. A la retirada del vehículo se le hace un cargo a la tarjeta de Crédito o Débito del cliente por el importe del combustible que lleva el vehículo y a la devolución del vehículo lo debe de entregar lleno. En el caso de que lo entregue lleno, a la hora de efectuar el Check-in por el personal de hello rentacar y comprobarlo, se le devolverá integro el importe cargado (o retenido) a su tarjeta de Crédito o Débito, En caso contrario se rellenará el vehículo cobrándole al cliente el importe resultante de dicho relleno más 15€ por llevarlo a repostar por nuestro personal a la gasolinera más cercana.
- El seguro de Asistencia 24 horas en el Territorio peninsular está incluido en todos los Pack, en ningún caso está incluido el Seguro de Asistencia Internacional Europea y cuyo coste día está publicado en Extras al final de este documento.
- El seguro de Asistencia Internacional no está incluido en ningún Pack, dado que ningún vehículo puede salir fuera del territorio peninsular al extranjero sin autorización expresa de la empresa Arrendadora – hello RENTACAR (Samelar Main S.L.). En el caso de que tenga autorización el Arrendatario por parte de la Arrendadora-hello RENTACAR, el coste diario, está publicado en este mismo documento en la página-15.
- **De manera detallada mediante unos cuadros indicamos que incluye y que no incluye en cada Park a continuación.**
- **2.1.1. OFERTA: PACKS WEB BASIC.**

PAQUETE BASIC
INCLUIDO EN EL PRECIO Y EL IVA – Lleno-Lleno – Seguro de Asistencia 24 horas España – Tarjeta de Crédito / Débito – Kilómetros x día, 200 Km (máximo por contrato 2.000km) – Precio Km Extra, según modelo Ofertado. – Seguro daños propios (CDW) con Franquicia según modelo Ofertado – Tarifa no Rembolsable

EXTRAS NO INCLUIDOS

- Seguro de Conductor + Ocupantes
- Conductor Adicionales
- Daños propios al Vehículo , según la franquicia determinada en cada modelo y Grupo de Vehículo
- Seguro de Protección de Cristales y Ruedas , Seguro de Robo de vehículo
- Seguro de Asistencia Internacional Europeo
- Seguro de Cancelación de Reserva
- Todas las negligencias y excepciones

FORMA DE PAGO OBLIGATORIA

Tarjeta de Crédito/Débito (VISA o MASTERCARD)

- De manera resumida adjuntamos los extras que están incluidos y cuales no lo están dentro del paquete Basic, que pueden comprar en el segundo paso de la reserva Online. Esta tarifa no es REMBOLSABLE, quiere decir que en caso de anulación de la Reserva en Pago On Line, hello RENTACAR no devolverá el importe de la reserva.
- **2.1.2. OFERTA: PACKS WEB STANDARD.**
- De manera resumida adjuntamos los extras que están incluidos y cuales no lo están dentro del paquete Standard, que pueden comprar en el segundo paso de la reserva Online.

PAQUETE STANDARD**INCLUIDO EN EL PRECIO Y EL IVA**

- Lleno-Lleno
- Seguro de Conductor + Ocupantes
- Seguro de Asistencia 24 horas España
- Tarjeta de Crédito/ Debito
- Kilómetros x día , 450 Km (máximo por contrato 4.500km)
- Precio Km Extra , según modelo Ofertado.
- Seguro daños propios(CDW) con Franquicia Reducida según modelo Ofertado

EXTRAS NO INCLUIDOS

- Conductores adicionales
- Daños propios al Vehículo , según la franquicia Reducida según modelo y Grupo de Vehículo
- Seguro de Protección de Cristales y Ruedas, Seguro de Robo de vehículo
- Seguro de Asistencia Internacional Europeo Seguro de Cancelación de Reserva
- Conductor Adicional
- Todas las negligencias y excepciones

FORMA DE PAGO OBLIGATORIA

Tarjeta de Crédito/Débito (VISA o MASTERCARD)

- **2.1.3. OFERTA: PACKS WEB PREMIUM.**
- De manera resumida adjuntamos los extras que están incluidos y cuales no lo están dentro del paquete Premium, que pueden comprar en el segundo paso de la reserva Online.

PAQUETE PREMIUM
INCLUIDO EN EL PRECIO Y EL IVA – Lleno-Lleno – Incluido un conductor adicional – Seguro Premium Plus ,incluye todos los seguros, por daños propios y a terceros, Seguro de Ocupantes, Seguro de asistencia en España 24 horas – Kilómetros x día , 700 Km (máximo por contrato 7.000km) – Precio Km Extra , según modelo Ofertado. – Tarjeta de Crédito/ Débito
EXTRAS NO INCLUIDOS – Seguro de Asistencia Internacional Europeo – + de un conductor adicional -Todas las negligencias y excepciones
FORMA DE PAGO OBLIGATORIA Tarjeta de Crédito/Débito (VISA o MASTERCARD)

2.1.4. OFERTA: PAGO EN OFICINA.

De manera resumida, indicamos lo que entra y no entra en esta modalidad de On Line en PAGO EN OFICINA. En ningún caso es una reserva CONFIRMADA, debido a que no hay ningún tipo de Pre –Pago por adelantado. NO ES RESERVA DE CONFIRMACIÓN. El cliente no tiene reservado el vehículo por lo que hello RENTACAR no garantiza el vehículo reservado.

PAGO EN OFICINA
INCLUIDO EN EL PRECIO Y EL IVA – Es solo y exclusivamente un presupuesto, ya que no hay ningún tipo Pre- Pago – Al no existir pre pago , hello RENTACAR No confirma Reserva – Solo es Reserva Confirmada en caso de hacer el PAGO, por ADELANTADO, según condiciones generales de contratación

2-2. INCLUIDO EN EL PRECIO:

1. El IVA, según impuestos vigentes.
2. Conductor adicional/es, según oferta en cada Packs Web puede estar incluido o no, y según en cada momento del año.
3. **Asistencia 24 horas en carretera**, y en todo el territorio español peninsular. Es posible contratar un seguro de asistencia internacional Europeo (solo dentro de Unión Europea) en cualquiera de nuestras oficinas, con un precio diario especial indicado en la clausula 9.2 de este documento (si es para fuera de la Unión Europea , también es posible, pero debe de consultar con nuestras oficinas llamando al teléfono **985 17 65 65,0** solicitarlo vía correo electrónico al correo info@hellorentacar.es.

4. **Está incluido, el Mantenimiento preventivo como correctivo en el territorio peninsular del Estado Español, no cubriéndolo fuera del mismo y siendo a cargo del Arrendatario.**

Cubre las revisiones periódicas de los vehículos, como cambio de aceite, filtros, pastilla, INCLUIDO EL CAMBIO DE NEUMATICOS, que por termino general será a los 40.000km. **Todas** las reparaciones y mantenimientos deben ser autorizadas por la hello RENTACAR, sin previa autorización por parte de hello RENTACAR, esta no se hará cargo de la factura, siendo el Arrendatario responsable del pago de la misma.

5. **Sustitución de vehículo. En los siguientes casos:**

- a. **La sustitución a las 48 horas funciona de la siguiente forma. Vehículo averiado el viernes a las 16,00 horas, la paralización empieza a contar el lunes a las 08,30 horas, lo cual el Arrendatario si tiene derecho a ella o contratado, será el miércoles en la mañana cuando se le dará el vehículo sustitutivo. A modo de otro ejemplo, si de avería el lunes a las 16,00 y la paralización en el taller supera las 49 horas, el miércoles a partir de las 17,00 tiene derecho al vehículo de sustitución.**
- b. **Por mantenimiento ordinario siempre que exista un preaviso del Arrendatario de 48 horas y dicho mantenimiento no supere las 49 horas de paralización en el Taller.**
- c. **En caso de robo de vehículo previa justificación con copia de la denuncia y entrega de llaves del vehículo.**
- d. **En caso de accidente, previa entrega del parte de accidente, y que el vehículo esté en poder nuestro como Arrendadores de este, será cuando empieza a contar la paralización de las 48 horas.**
- e. **Por avería del vehículo, por causa no imputable al conductor.**
- f. **El vehículo sustitutivo, será el que tenga en ese momento libre disponible en la Delegación de hello RENTACAR, para los casos que el Arrendatario**

6. Las coberturas del seguro obligatorio del vehículo y del complementario de responsabilidad civil con daños frente a terceros por colisión. Está incluidos en todos los Packs, tanto Basic, Standard, como en el Premium. En la la clausula 9.2, están detallados los importes.

7. Seguro personal y de ocupantes (PAI), que incluye, **lesiones personales, como** consecuencia del uso y circulación del mismo, según la póliza e importes contratados por el Arrendador. En cada uno de los tres packs ofertados viene indicado si está incluido o En la Página 15, están detalles **los importes.**

8. Kilometraje Incluido en cada Packs Web, siendo distinto en Turismo que en Furgonetas:

- o El kilometraje puede variar a lo largo del año y según sea el pack elegido, es decir que, partimos inicialmente para el Pack Básico, que damos desde 150km x día a 250km x día con un máximo por contrato de 1.500 km o 2.500km, dependiendo del mes del año, en que este publicado el Pack Básico. En esa horquilla de variación en el Kilometraje, en este Pack Basic y según sea Turismo o Furgone
- o El kilometraje puede variar a lo largo del año y según sea el pack elegido, es decir que, partimos inicialmente para el Pack Standard, que damos desde 450km x día a 500km x día con un máximo por contrato de 4.500km o 5.000km, dependiendo del mes del año, en

- que este publicado el Pack Standard. En esa horquilla de variación en el Kilometraje, en este Pack standard.
- El kilometraje puede variar a lo largo del año y según sea el pack elegido, es decir que, partimos inicialmente para el Park Premium, que damos desde 700 km x día a 800km x día con un máximo por contrato de 7.000km o 8.000km, dependiendo del mes del año, en que este publicado el Pack Premium. En esa horquilla de variación en el Kilometraje, en este Pack Premium.
 - Nota informativa de precios x Km de exceso, el Km de exceso va desde un modelo básico a un modelo de alta gama, están publicados en la cláusula 9.2 de este documento.
9. El seguro daños propios al vehículo (CDW). Que cubre los daños propios al vehículo **con y sin franquicia (a excepción de las exclusiones)**. Indicamos a continuación lo que incluye del CDW, en cada Packs Web.
- a. **Pack Web Basic incluye** el Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil, que son los daños causados a terceros, No incluye los daños propios causados al vehículo y el Arrendatario debe hacerse cargo de las Franquicias señaladas de cada Modelo y Grupo, publicadas en la Web.
 - b. **Pack Web Standard incluye**, el Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil, que son los daños causados a terceros en caso de Accidente, **No incluye** los daños propios causados al vehículo y el Arrendatario debe hacerse cargo de las Franquicias (Reducida) señaladas de cada modelo y grupo, publicadas en la Web, es posible comprar la exención de la franquicia a través de la Web. Publicadas para cada modelo y Grupo en las Páginas 13 y 14 de este documento.
 - c. Pack Web Premium incluye, **el Seguro a todo Riesgo del Vehículo** que cubre el 100% de los daños causados a terceros como los daños propios al vehículo alquilado, en caso de Accidente.
 - d. **Nota informativa de las franquicias.** Al final de este documento se adjunta la tabla con el precio de las franquicias por cada modelo y grupo de vehículo, páginas en la cláusula 9.2.
10. Seguro de Protección de Cristales y Ruedas. Por termino general está incluido en el Pack Web Premium por este concepto, no obstante, el cliente lo puede comprar directamente cuando está efectuando la compra Online de adquirirlo por un precio módico diario, para los Packs Basic y Standard. Los precios están publicados en este documento en la cláusula 9.2
11. En ningún Pack , esta incluidos los daños al propio vehículo en caso de Negligencia y ellos casos que a continuación vamos a detallar en la cláusula nº4, es decir ni en el caso del Pack Premium.

2-3.NO INCLUIDO EN EL PRECIO:

1-El repostaje de los vehículos ni el carburante, será por cuenta del Arrendatario.

2-Las multas que pudieran producirse y por cuya Gestión **hello Rentacar**, cobrará un cargo 135€ por cada multa gestionada al cliente – Conductor o en su defecto el Arrendatario. Se le cargará a la tarjeta de Crédito o Débito del Arrendatario.

3. Cualquier avería que se produzca en el vehículo y el Arrendatario lo pague directamente, sin previa autorización por parte del Arrendador (hello RENTACAR), el pago así como cualquier irregularidad de esa reparación que se derive posteriormente, será a cargo del Arrendatario. Aunque el Arrendatario tenga autorización por parte e hello RENTACAR para salir a los países miembros de la comunidad europea y haya comprado el Seguro de asistencia 24 horas internacional, esto no implica que las averías en territorio de la comunidad Europea por mantenimiento preventivo como correctivo estén incluidas, ya que no lo están, solo aquellas que entren en la garantía del fabricante.

4-CONCEPTOS NO INCLUIDOS EN LOS SEGUROS (CDW), (TP) y (PAI)(NEGLIGENCIAS):

En ninguno de los casos señalados a continuación, el Arrendatario tiene derecho a vehículo sustitutivo.

a. La limpieza del vehículo. En el caso que se devuelva éste con una suciedad muy por encima del uso normal se le podrá cargar al cliente desde un mínimo de **150€** hasta lo que la peritación (siempre a través de un Perito Colegiado externo a la empresa arrendadora), nos indique por el lavado del vehículo. Se le cargará a la tarjeta de Crédito o Débito del Arrendatario.

b. Los daños en llantas, neumáticos, pinchazos, rotura de lunas y de retrovisores eléctricos externos así como los daños por agua y barro en los bajos del vehículo, los daños por arrastre en aquellos vehículos que disponen de bola de enganche legalmente autorizados por la Itv, pero que en caso de que el Arrendatario arrastrase más carga que la permitida, todo daños o avería producida por ese exceso de carga legal de arrastre, será responsable de ello el Arrendatario a el cual se cobrarán a este, según peritación efectuada por un perito externo colegiado, cuyo coste correrá a cargo del Arrendatario. Se le cargará a la tarjeta de Crédito o Débito del Arrendatario.

c. La pérdida de documentación del vehículo o la rotura de llaves, mandos a distancia, o tarjeta del parking (en el caso que se le cediera al cliente). Cualquiera de estos supuestos implicaría el cobro de los mismos y el cargo a la tarjeta de Crédito o Débito el importe indicado en el punto 9.2, en caso de la tarjeta del parking, (para aquellas oficinas hello Rentacar que operan dentro de un parking) y de 150€ en caso de pérdida de documentación del vehículo. Se efectuará el cargo en la tarjeta de crédito Débito del arrendatario.

d. Los daños por combustible equivocado, o recarga de la batería en vehículos eléctricos e híbridos enchufables, que no siguen las normas del fabricante serán a cargo del Arrendatario y se facturará según peritación efectuada por un perito externo colegiado, cuyo coste correrá a cargo de Arrendatario, cargándosele en su Tarjeta Crédito o Débito.

e. Los daños a la tapicería y zonas de carga, tanto en las furgonetas como en turismos, así como los daños al embrague o caja de cambios, estos daños causado al vehículo, en las zonas de carga de las furgonetas dentro de la habitáculo de carga, por la no sujeción de misma, derrame de aceites o sustancias corrosivas, así como daños a los pases de rueda, como los daños a la tapicería e interior del vehículo, se le cargará a la tarjeta de crédito o débito del arrendatario, previa peritación por un perito externo Colegiado.

f. En caso de producirse un siniestro, por conducir en estado de alcoholemia, bien por consumo de estupefacientes, o por cualquier otra sustancia que altere la conducción normal del vehículo, o por negligencia manifiesta del conductor, dichos daños producidos al vehículo arrendado, así los daños y perjuicios ocasionados por estas circunstancias, se le cargará a la tarjeta de crédito o débito del arrendatario.

g. En el caso de circular por lugares no aptos para el transporte público, como pistas forestales, playas, puertos marítimos como aeropuertos y en general por circular y no respetar las normas del Código de Tráfico y Seguridad Vial que rigen en cada momento en estado español. Cualquier avería que se produzca por estas circunstancias, se le cargará a la tarjeta de crédito o débito, previa peritación por un perito externo Colegiado.

h. En caso de robo, el Arrendatario está obligado a entregar las llaves al Arrendador y presentar la denuncia correspondiente en la comisaría de Policía (antes de las 48h), describiendo en el parte de accidente amistoso (**PAA**) todos los detalles del robo. En caso contrario el Arrendatario tendría que indemnizar al Arrendador con el valor de mercado del vehículo, a precio medio estipulado por el mercado español, como referencia el publicado por el Ganvam al precio máximo en ese momento.

i. Todas estas exclusiones y negligencias están más detalladas en el contrato de alquiler y en las condiciones generales de contratación de la arrendadora, anexas a la web publicada.

j. En las exclusiones expuestas, la grúa, con asistencia 24 horas, podrá ser cargada al Arrendatario en su tarjeta de crédito /débito, en los casos expuestos en la condición general de contratación, anexas a la web publicada.

k. Todos los daños o pérdidas referentes al vehículo que estén excluidas de seguro (CDW), se valorarán, bien por personal externo (perito externo colegiado), o bien por personal interno de taller o de recepción de **hello Rentacar**, siempre que el daño no supere el importe de la franquicia. En

cualquier caso, el Arrendatario puede mandar a un perito externo por su cuenta para que le haga una valoración (sin que medie más de 48 horas, en caso contrario se dará por válida la peritación del Arrendador). Cargándose a la tarjeta de crédito o débito del arrendatario.

I. Los extras no están incluidos en el precio. Los precios de los mismos están publicados en la Web a la hora de hacer la reserva, y en este mismo documento, en la cláusula 9.2.

j. Se reservará el Arrendador, en caso de ser una Negligencia manifiesta todos los daños perjuicios a lo que la ley le ampara, para reclamar al Arrendatario.

k. ¿Es posible contratar un seguro a TODO RIESGO 100% SIN FRANQUICIA, que cubre los daños propios al vehículo en caso de accidente, lo encontrará dentro del **Packs Premium** incluido?. Dicho seguro no cubre las negligencias y excepciones que están expuestas en los

3.POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS

A. Como norma general, en hello Rentacar cualquier reserva de pago On Line se puede siempre y cuando se notifique (vía email con las siguientes condiciones.

1. Si cancela la reserva en el Pack Básico, no es reembolsable el importe pagado.
2. En el caso de el Pack Standard si se cancela con 4 días de antelación se le reembolsará el 100% del prepago de la reserva efectuada Online a través del Pack Standard. En caso contrario no se reembolsará el importe abonado, a excepción de los modelos de vehículos de seis, siete y nuevas plazas que la cancelación de la reserva debe hacerse con una antelación de SIETE días, en caso contrario no se reembolsará el importe abonado en Pago Online.
3. Si cancelas con 48 horas de antelación, se le reembolsará el 100% del prepago de la reserva, par las reservas con Prepago Online del Packs Premium, a excepción de los modelos de vehículos de seis, siete y nuevas plazas que la cancelación de la reserva debe hacerse con una antelación de SIETE días, en caso contrario no se reembolsará el importe abonado en Pago Online.
4. Si lo cancela con 24 horas o el mismo día de la reserva no se le reembolsará el prepago efectuado en Pago On Line, así como en el caso de que no se presente a la retirada del vehículo.
5. La notificación de cancelación está obligado hacerlo vía email a info@hellorentacar.es.

C. Le recomendamos que si no va a recoger el vehículo reservado **CANCELE** la RESERVA lo antes posible, así no tendrá ningún tipo de gasto adicional a excepción del Pack Básico que no se reembolsa nunca, y nosotros le agradeceremos su consideración con otros clientes y con la empresa.

D. Cualquier RESERVA deberá ser confirmada por Hello Rentacar, por ello le rogamos que siempre exija el número de bono o el número del localizador de la reserva, si la reserva está confirmada, y ya tiene el prepago efectuado (Las reservas generadas como PAGO EN OFICINA, al no tener el PRE PAGO efectuado NO SE CONSIDERA RESERVA CONFIRMADA POR PARTE DE HELLO RENTACAR), usted tendrá todo el derecho a reclamarnos que le proporcionemos un vehículo, siempre y cuando sea una reserva confirmada en PAGO ON LINE, con más de 7 días de antelación para los grupos 4,4A, 4B, 4C, E1, E2 y Grupo 5, y con 48 horas de antelación para el resto de grupos. A excepción del Pack Básico si ha cancelado la reservada, ya que como hemos indicado es un Pack no reembolsable.

E. Muy importante: para que cualquier reserva, para que sea una reserva efectiva y confirmada en cualquier modalidad (es decir PAGO EN OFICINA, PAGO ONLINE), deberá de contener todos los datos del Arrendatario y del Conductor- Actualizados:

- DNI o Pasaporte, con su dirección permanente actualizada.
- Datos del permiso de conducir y vigente.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Pago de la Reserva On line. Es decir que el pago este confirmado en la cuenta de la Arrendadora.

Evidentemente los datos proporcionados a través de la web o del correo electrónico de la Arrendadora, deben de pertenecer al Arrendatario del vehículo ya que es obligación necesaria para la relación contractual (indicado anteriormente en documentos necesarios a la hora de retirar el vehículo), de lo contrario NO SERA UNA CONFIRMACIÓN DE RESERVA VALIDA, no haciendo responsable la Arrendadora y perdiendo todos los derechos la parte Arrendataria a ningún tipo de reclamación, perdiendo el derecho a cualquier tipo de reembolso de la cantidad pagada en Pago On line, por no cumplir los requisitos de documentación necesaria exigidos anteriormente e indicados en las condiciones Generales de Contratación On Line.

¿Puede retirar el vehículo otra persona distinta al que paga la Reserva On Line?
– Si, mediante mandato enviado por correo electrónico, con el documento del DNI de la persona que autoriza por parte del Arrendatario y con el DNI de la persona autorizada, de tal forma que en dicho documento debe de estar reflejado los dos DNI del Arrendatario y del que autoriza este con la firma de los dos. El Gasto extra del conductor adicional si la tarifa no va incluida se le debe de facturar al Arrendatario.

4.EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso de accidente, el Arrendatario está obligado a cumplimentar el Parte de Accidente Amistoso (PAA) antes de 48 horas, y hacerlo llegar al Arrendador. En el PAA, el conductor deberá proporcionar en detalle toda la información de los

hechos. Si su cumplimentación no se ajustase a la realidad de los mismos, podría ser rechazado éste, por la compañía de seguros, en ese caso, el Arrendatario sería responsable de todos los daños causados tanto al vehículo como a terceros. Como norma general, todas las condiciones generales de contratación que hemos señalado en las cláusulas 2.3 y 2.3 anteriormente citadas.

5. ENTREGAS Y RECOGIDAS, ENTREGA DEL VEHÍCULO EN OTRA OFICINA DISTINTA, CIRCULACION POR EL EXTRANJERO, RESERVA Y PAGO:

1. **Se** permite dejar el vehículo en otra oficina distinta, donde se permite On Way entre cualesquiera de ellas son, (Oviedo, Gijón, Avilés, Aeropuerto de Asturias, Madrid), teniendo un coste por alquiler en la cláusula 9.2 , o lo que marque la Web en cada momento.
2. No se permite la salida al extranjero ni las salidas fuera de España peninsular, sin autorización previa y por escrito de hello Rentacar. El Arrendador.
3. En caso de no cumplir esta norma del punto (2), el arrendatario se verá obligado a pagar cualquier incidencia en el extranjero además se le cargará a la tarjeta de Crédito/ Debito a razón de 69€ diarios, independiente de los gastos de repatriación de personas y vehículo.
4. En caso de accidente fuera del territorio español peninsular , todos los gastos de repatriación tanto del vehículo como de personas, así como los daños ocasionados a terceros se imputarán al Arrendatario. En cualquier caso, dispone de la posibilidad de contratar un seguro internacional europeo que cubre todas estas incidencias, por un coste mínimo diario de 14€ para el primer día de alquiler indicado en la cláusula 9.2.
5. No nos hacemos responsables de los objetos olvidados o sustraídos dentro del vehículo, No haciéndose cargo la empresa hello Rentacar de estas incidencias, ni en el caso de que dejen el vehículo fuera de hora en las oficinas donde tenemos parking.
6. Check-Out – Salida del Vehículo, el cliente tiene la Obligación de verificar el estado de vehículo según los esquemas del mismo que están impresos en el propio contrato de alquiler, para que pueda verificar si existen ralladuras en la chapa, o golpes, así como el estado interior del vehículo, firmando dicho documento. En las condiciones generales de contratación que están impresas en el anverso del contrato de alquiler y las descriptas.
7. Apartado 2. RECEPCION, DEVOLUCION, UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO.

7. Check- In- Llegada o entrega del vehículo a la terminación del alquiler por parte del Cliente, se inspecciona el mismo por parte del personal de helloRENTACAR y del cliente, verificando el estado del vehículo, chapa, interior, cristales, ruedas, etc, comprobando el contrato de alquiler si presenta el mismo estado del vehículo que a **la salida.**

7.1 DEVOLUCION DEL VEHICULO FUERA DE HORARIO DE OFICINAS.

El cliente puede dejar el vehículo fuera del horario de oficina los 365 días del año tanto en Gijón, en Oviedo, en el Aeropuerto Asturias, en Madrid Centro , en Valladolid y Valladolid Aeropuerto, en Santiago de Compostela estación de Tren y A aeropuerto de Santiago, , con el cargo publicado en la cláusula 9.2 , en el final de este documento.

- Gijón centro, la oficina está situada en el centro de la ciudad y opera desde un Parking en la Zona de Fomento, en la segunda planta del parking tenemos señalizada una zona para el estacionamiento del vehículo y en la primera planta junto a la oficina del Control esta otra oficina hello que tiene un buzón de llaves, donde las tiene que depositar. A la retirada del vehículo así como a la entrega , el personal de hello Rentacaer les indicara la manera de proceder.
- Oviedo Estación de Renfe, la oficina está casi pegada a las instalaciones de la Propia Estación de Renfe, situada al final de la calle Uría de Oviedo, en el mismo centro de la Ciudad. El parking es el mismo que tiene la Estación de RENFE, y en la tercera planta está perfectamente señalizada la zona de aparcamiento reservada para hello RENTACAR. La operativa de entrada al Parking es, sacar el Tiket que da la máquina y aparcar el vehículo en la tercera planta en la zona reservada para hello RENTACAR y dejar el Tiket dentro del vehículo, para posteriormente dejar las llaves en la Oficina de hello que tiene a lado de puerta de entrada a la oficina, que está situada en la calle, según se sale del ascensor del Parking a mano derecha a unos 20 pasos.
- Aeropuerto de Santiago de Compostela , a la hora de contactar con Usted , el personal de hello Rentacar , ls imdicará la manera de proceder.
- Santiago de Compostela Ciudad y Estación de Renfe. – La oficina está situada en el centro de la ciudad y a unos 200 metros de la Estación de Renfe y Autobuses de Santiago Compostela, donde la persona de hello RENTACAR, les llevará el vehículo a la llegada del Tren, dejando el vehículo en el propio Parking de la Estación Central de Ferrocarril de SANTIAGO de COMPOSTELA. A la hora de la entrega del vehículo

Check-In , el personal de hello RENTACAR , le indicará el procedimiento de dejar el vehículo ,que por lo general será en el Parking de la estación de Renfe.

- Madrid , estamos situados a la altura de la calle Alcalá nº 507 , calle Valentin Beato ,14 , frente a la salida del metro en Suances . Unas instalaciones nuevas con personal y parking propio al tener mas de 1000 m2 en el centro de Madrid.
- Valladolid -. Estamos ubicados en el Poligono Industrial de Zaratan y a 10 minutos del Aeropuerto de Valladolid , con instalaciones propias con Parking

HORARIOS.

Todos los horarios están publicados en la Web y normalmente actualizados de toda la Red de Oficinas de hello RENTACAR.

8. **DISCREPANCIAS ENTRE CHECK-OUT Y CHECK-IN.** En caso de **que exista una discrepancia** con el cliente, este como tiene en su poder el contrato de alquiler con el esquema del vehículo a la salida- **Check – Out** (FIRMADO POR EL), lo comprueba y si es correcto, este se hace cargo de los daños producidos y en función de lo contratado, se le detrae de la franquicia o si le carga a la Tarjeta de Crédito o Débito. En el caso que no se quiera hacer cargo, porque el importe no le parezca razonable, se le indica que pediremos una peritación a un Perito Colegiado para que nos indique el importe del daño, dándole la opción al cliente de mandar por su cuenta a otro Perito Colegiado, siempre y cuando que no tarde en pasar más de 48 horas para verificar dicho importe, en caso contrario se tomara la Peritación de Perito de hello RENTACAR. A continuación, adjuntamos un espécimen del contrato de alquiler.
9. **CONTRATO ALQUILER – CHECK –OUT (ESTADO DEL VEHICULO A LA SALIDA)**, En el propio contrato de alquiler, se señalan todos los daños a la salida del vehículo , por lo que es obligación del Arrendatario verificar el vehículo antes de llevarse el mismo.

hello! RENTACAR **CONTRATO DE ALQUILER / RENTAL AGREEMENT**
ALQUILER POR DÍAS, MESES y RENTING FLEXIBLE

GLJÓN 684 653 438
 OVIEDO 684 656 461
 AEROPUERTO 634 838 150

Tarriere
 Concesionarios Oficiales
 Volkswagen Audi SEAT SKODA

HASTA UN 60% DE DESCUENTO ALQUILANDO ON LINE

www.hellorentacar.es ASTURIAS T.985 17 65 65 info@hellorentacar.es / MADRID T.911 49 08 68 madrid@hellorentacar.es / GALICIA T.861 97 22 26 / SERVICIO EN AEROPUERTOS Y ESTACIONES DE RENFE

DATOS DEL VEHICULO		Grupo: Bastidor:	Salida-Gas: Entrada-Gas: Salida-Km: Entrada-Km:
Matricula: Marca y modelo: Color:		Gas:	
CONDUCTOR ADICIONAL		DATOS DEL ARRENDATARIO/CONDUCTOR	
Permiso Cond:		DIRECCIÓN PERMANENTE	
Permiso Cond:			
ESTADO DEL VEHICULO		DIRECCIÓN LOCAL	
		TELÉFONOS Y CORREO ELECTRÓNICO	
		Pasaporte/NIF Nacionalidad Lugar Exp. Fecha Exp. Permiso Cond. Lugar Exp. Fecha Exp.	Fecha Cad. Fecha Cad.
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN DE LOS DAÑOS		Total días facturados Grupo alquilado/Facturado Código tarifa Kilómetros máximos permitidos por día Precio por kilómetro extra	
RECOGIDA PREVISTA		CONCEPTOS FACTURADOS	
REAL			
Fecha y Hora: Lugar:			
ENTREGA			
Fecha y Hora: Lugar:			
Empresa: Dirección:			
Cif/Nif: Nº Bono:		Nº Reserva:	
Agente/Hotel:		TOTAL IVA inc.	
Tarjeta de crédito nº: Autorización:		Caduca:	

* He leído y entiendo los términos y condiciones del presente contrato de alquiler y autorizo con mi firma para que todos los importes derivados de este alquiler sean cargados en la cuenta de mi tarjeta de crédito que se indica en este contrato.
 * I have read and signed to the terms of the rental agreement and rental conditions, and I confirm that the payment hereunder is to be made by my signature below shall constitute authority to debit my creditcard, deposit or others.

El arrendatario El conductor principal Entregado por Recogido por

hellorentacar como compañía y Starline Milla S.L. como sociedad es el responsable del tratamiento de los datos personales del interesado y la informa que estos datos serán tratados de conformidad con la dispuesto en las normativas vigentes en protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD), la Ley Orgánica (LO) 3/2018 de 5 de mayo de 2018 (LOPD) y el Real Decreto (RD) 1730/2007 de 21 de diciembre (RLOPD), por lo que se pone en conocimiento del arrendatario y/o conductor. Al que los datos facilitados por el arrendatario y/o conductor serán incorporados a un fichero de la Arrendadora, para el tratamiento automatizado de los mismos, que podrán ser facilitados en caso de sujeción al Registro Público de Comercio que lo solicite. D) Que la finalidad de la recogida de estos datos personales es la formalización del contrato de arrendamiento. E) Que el Arrendatario y/o Conductor podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de tales datos.

• AEROPUERTO DE ASTURIAS: Hotel Arisa Aeropuerto. Teléfonos 634 838 150 / 985 17 65 65 • OVIEDO-ESTACION RENFE: Avda. Sanlander Nº 3. Local Nº 49, 33001 OVIEDO. Teléfonos 985 17 65 65 / 684 656 461
 • GLJÓN: C/ Rodríguez San Pedro s/n, Parking Parkia-Fomento, 33206 GLJÓN. Teléfonos 985 17 65 65 / 684 653 438 • AVILES-CONCESIONARIO VOLKSWAGEN: Calle Marineros Nº 41, 33400 AVILÉS.
 Teléfonos 985 17 65 65 / 684 653 438 • MADRID: Calle Valerín Beato, 14 altura Alcalá 506, 28037 MADRID. Teléfono 911 49 08 68; • Entregas también AEROPUERTO MADRID BARRAJAS y ESTACIÓN RENFE ATOCHA y CHAMARTÍN • SANTIAGO DE COMPOSTELA: Avda. de Lugo Nº 4 Bajo, 15702 SANTIAGO DE COMPOSTELA • AEROPUERTO DE SANTIAGO: Teléfono 881 97 22 26.

10. CONTRATO ALQUILER – CHECK –IN (ESTADO DEL VEHICULO A LA LLEGADA)

Se imprime otro documento igual, en el que se señala el estado del vehículo. Es decir, a la salida del vehículo se imprime un espécimen del contrato el cual firma el cliente y a la llegada del vehículo se imprime otro espécimen del mismo contrato indicando el estado del vehículo y se hace la liquidación de los importes del alquiler para emitir posteriormente la factura.



CHECK-IN / OUT

Alquiler de Coches y Furgonetas

www.hellorentacar.es

VEHICULO

Modelo: _____

Matrícula: _____

Kilómetros OUT: _____

Kilómetros IN: _____

Res. 1/4 3/8 1/2 5/8 3/4 7/8 Lleno

Res. 1/4 3/8 1/2 5/8 3/4 7/8 Lleno

EMPRESA

Nombre: _____

Domicilio: _____

Población: _____

DOCUMENTACIÓN

Permiso Circ.: Seguro: Ficha Tec.: Tarjeta Trans.: ITV:

VELOCIDAD MÁXIMA PARA ESTOS VEHICULOS

 **120**

 **90**

Raya Raya importante Raya Raya importante

Golpe Cambiar Elemento Golpe Cambiar Elemento

ESTADO FÍSICO	BIEN	MAL	MECÁNICA	BIEN	MAL
Limpieza Exterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Motor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza Interior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Caja de Cambios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza Tapicería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Niveles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neumáticos (estado y presión)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luz Cuadro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lunas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Luces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cinturones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Warning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apertura/cierre Puertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Claxon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apertura/cierre Ventanas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ELEMENTOS A REVISAR

Nº de Chasis	<input type="checkbox"/>	Llave Rueda	<input type="checkbox"/>
Antena	<input type="checkbox"/>	Rueda de Repuesto	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>	Asientos	<input type="checkbox"/>
Luces Repuesto	<input type="checkbox"/>	Silla de Bebé	<input type="checkbox"/>
Triángulos	<input type="checkbox"/>	Rejilla Separadora	<input type="checkbox"/>
Chaleco	<input type="checkbox"/>	Enganche	<input type="checkbox"/>
Gato	<input type="checkbox"/>	Baca	<input type="checkbox"/>

ACTA DE ENTREGA

REF. PEDIDO: _____

REF. CONTRATO: _____

MOTIVO: ACTA ENTREGA CHECK-IN CHECK-OUT VENTA

Nombre: _____

Centro: _____

Fecha: _____ Hora: _____

MI TALLER TALLER EXTERNO PERITACIÓN

Nombre: _____

Correo: _____

Tel.: _____ Móv: _____

Fecha Taller: _____

CARGOS A COBRAR PRESUPUESTO-TALLER NOTAS

Franchicia. Importe: _____ Cobrado SI No

Otros y Notas

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

CLIENTE-CONDUCTOR RESPONSABLE hello

Nombre y apellidos y D.N.I.: _____

Firma del Cliente y Responsable

Cliente-Conductor	Responsable hello
-------------------	-------------------

CASO ENTREGA FLOTA

TESTIGOS EN CASO DE DISCONFORMIDAD

Nombre y apellidos y D.N.I.: _____

1º _____

2º _____

Firmado 1º

Firmado 2º

S

6. POLITICA DE CONFIRMACION DE RESERVA:

1. **Primero, con la confirmación de la recepción de sus datos. DNI o PASAPORTE vigente**, dirección habitual del conductor (calle, número, puerta, piso, letra, ciudad, **código postal** y comunidad autónoma), permiso de conducir vigente en el territorio español, correo electrónico y número de teléfono móvil correcto, para su verificación. **Con la aceptación o denegación de la reserva.**
2. La recepción del primer email (solicitud de reserva) NO IMPLICA la ACEPTACIÓN DE LA RESERVA.
3. En el momento en el que cliente reciba el número de localizador de la reserva, ésta será **efectiva, si cumple con los requisitos de PAGO.**
4. Los vehículos se entregarán en el horario de oficina, que es de 08:30 a 13:30 horas y de 16:00 a 00 horas de lunes a viernes, sábados de 09:00, horas a 13:00 horas, este horario es de la Oficina de Gijón Centro (abre los domingos de 10,00 a 12,30 horas), Oviedo Renfe y Aeropuerto de

Asturias. **Los horarios del resto de Oficinas están indicados para cada una de las Oficinas y están actualizados constantemente en la propia Web.**

5. Existe un servicio de entrega y recogida fuera **del horario de oficina, el cual pueden contratar a través de la web y cuyo importe están publicados y se indican en el paso segundo de la reserva en la WEB.** Los horarios del Aeropuerto de Asturias, están colgados en la Web y actualizados.
6. Se entregarán o recogerán vehículos fuera del horario de oficina, siempre que el Cliente-Arendatario lo tenga contratado (**precios en Web**), y mantenga todas las responsabilidades derivadas del contrato de alquiler hasta la recepción del vehículo por nuestra parte- Arrendador (en horario de oficina).
7. Podrá pagar online a través de **hellorentacar.es** u optar por realizar el pago en nuestras oficinas, al retirar el vehículo. El Pago es con Tarjeta de Crédito o Débito (VISA o MASTERCARD).
8. El alquiler no va necesariamente vinculado a un vehículo concreto (marca-modelo, color, equipamiento, etc.) **sino a un grupo de vehículos de similares características técnicas y de habitabilidad.**
9. A la entrega del vehículo, **EL CLIENTE** (arrendatario) **ESTÁ OBLIGADO** a verificar y **FIRMAR EL CONTRATO DE ALQUILER**, siendo imprescindible presentar una **Tarjeta de Crédito o Débito** a nombre del Conductor-Arendatario para efectuar el pago y poder **RETIRAR** el mismo. Siendo imprescindible que sea la misma persona que hizo la Reserva en Pago Online, en caso contrario la arrendadora **NO ENTREGARIA EL VEHÍCULO**, perdiendo el Arrendatario el importe del Pre-pagado efectuado de la Reserva o en la Reserva On Line, siempre y cuando, no haya expedido la autorización por parte del Cliente - Arrendatario a otra persona distinta, notificando al Arrendador previamente, bien por vía e mail o fax, identificándose a través del DNI o Pasaporte el que da el poder como al que apodera y siendo aceptado por Arrendador y la parte Arrendataria.
10. En el caso que el pago se efectúe mediante tarjeta de débito se le podrá exigir una fianza que puede ser desde **900€ a 3.900€**, dependiendo del modelo de vehículo a alquilar, e incluso rechazar este medio de pago, dependiendo de la valoración que se haga en ese momento por el personal de la oficina.
11. En el caso de que el Cliente-Arendatario no reúna un perfil que nuestro personal de recepción haya valorado, o no cumpla las condiciones generales de contratación de la arrendadora, este podría serle denegado el alquiler.
12. Es necesario disponer del número de reserva, que le llegará con el email de aceptación de la reserva del vehículo, y efectuado el Pago On Line con la tarjeta Crédito o Débito, verificado por el Arrendador, para poder retirarlo.
13. Es obligatorio que el Arrendatario lleve siempre un contrato de alquiler físico y en vigor en el vehículo alquilado, en caso de no llevarlo podrá ser

multado por las autoridades españolas, siendo responsabilidad del Arrendatario.

14. Las sillas de niño (Silla simple ISO 9140; 9-18 Kg.) y elevadores de niños (ISO 9200; 18-36 Kg.), las sillas de bebé, serán bajo petición, así como cadenas en la época de nieve, se ofrecen gratuitamente en algunos grupos y modelos en las reservas realizadas a través de hellorentacar.es. No obstante, están cotizados como extras en la misma Web, pagina 13 y 14 de este documento

7. ALQUILERES EN LOS AEROPUERTOS, ESTACIONES DE FERROCARRIL

7.1. NOTA: Le informamos que las entregas y recogidas en los Aeropuertos tienen un recargo, cuyo importe se especifica en la reserva y que está publicado en el Clausula 9.2

7.2. NOTA MUY IMPORTANTE: hello Rentacar no dispone de servicio dentro de las instalaciones aeroportuarias. LAS RESERVAS SE TENDRAN QUE REALIZAR CON UNA ANTICIPACION DE TRES HORAS Y CON CONFIRMACION POR PARTE DE hello Rentacar MEDIANTE CORREO ELECTRONICO de otra forma no se PODRÁN atender, aunque se haya efectuado el PAGO ONLINE, NO HACIÉNDOSE RESPONSABLE hello Rentacar DE LA DEMORA EN LA ENTREGA DEL VEHÍCULO.

En cualquier caso, todo aquello que no esté contemplado en la condición de la contratación de la reserva online, siempre quedará regulado en las Condiciones Generales de Contratación, que están disponibles en www.hellorentacar.es

Para cualquier duda que tenga, puede ponerse en contacto con nosotros telefónicamente (985 17 65 65) o mediante correo electrónico (info@hellorentacar.es).

8.INFORMACION DE LOS SISTEMAS DE RETENCION INFANTIL, EN TEMA DE SEGURIDAD VIAL.

- Los niños tienen que llevar una sillita en el coche hasta que midan **más de 1,35 metros** y deben viajar siempre en el asiento de atrás excepto cuando el vehículo no tenga asientos traseros o todos los asientos traseros estén ya ocupados por sistemas de retención infantil. En este caso los menores sí podrán viajar delante con una silla homologada.
- Recuerda que la edad (anteriormente 12 años) ya no es la referencia para saber si un menor debe usar una sillita o no: ahora es la altura, 1,35 metros, la que lo marca.
- Las sillas del Grupo 0 o Grupo 0 + tienen que colocarse en sentido contrario a la marcha.
- Es importante escoger un sistema de retención infantil adecuado a la edad y a la altura del niño/a.

- Grupo 0: Cuco o capazo. Se suele utilizar hasta que los bebés cumplen 1 año, hasta los 10 kilos de peso. Colócalo en el sentido contrario de la marcha.
- Grupo 0+: Capazo o Sillita. Hasta los 18 meses y los 13 kilos. Sujeta el capazo detrás en sentido contrario a la marcha. Sabrás que es el momento de cambiar de sillita cuando la cabeza de tu bebé sobresalga del asiento.
- Grupo I: Sillita. De 1 a 4 años (entre los 10 y los 18 kilos). Ahora que tu bebé ya es mayor tendrás que colocar la sillita en el sentido de la marcha y enseñarles a no sacar los brazos para que viaje siempre protegido.
- Grupo II: Asiento elevador con respaldo. De 3 a 6 años (15/25 kilos), ya enseñamos a los niños y a las niñas a comer con nosotros en la mesa colocándoles unos cojines para que lleguen mejor. Pues de igual manera, en el coche utilizarán el cinturón de seguridad como los adultos, pero arropados por un asiento elevador con respaldo que les protegerá mejor.
- Grupo III: Cojín elevador. De 5 a 12 años (22/36 kilos). Lo mismo que el grupo III pero adaptado a los más mayores.

9. CUADRO CON LOS IMPORTES DE LAS FRANQUICAS POR MODELOS Y GRUPOS DE VEHICULOS Y COSTE DE KM ADICIONAL.

9.1 CUADRO DE PRECIOS, FRANQUICIA, FRANQUICIA REDUCIDA y KM ADICIONAL.

En la tabla de precios van incluidos los impuestos como el IVA. Entiéndase que la Franquicia es un Depósito o Fianza en el caso de que el Pack adquirido no lo lleve incluido. El precio del Kilometro adicional en el caso de excederse en lo contratado.

Gr.	MODELOS	FRANQUICIA	IMPORTE REDUCIDO - STANDARD	KM ADICIONAL CON IVA
IMPORTES Y CODIGOS DE EXENCION Y REDUCION DE FRANQUICIA		1100	450	
1	VW CADDY KOMBI 2,0 TDI 102CV	1100	450	0,14
1A	VW CADDY KOMBI 2,0 TDI 102 CV NUEVAS	1100	450	0,14
1E	TOYOTA PROACE FAMIOLI KOMBI TDI 130 CV	1100	450	0,16
1D	VW CADDY FURGOSN CORTA 2,0 TDI 102 CV	1100	450	0,14
1H	TOYOTA PROICE FURGON TDI 100 CV	1100	450	0,14
1P	CADDY TRENDLINE 2,0 TDI 102CV	1100	450	0,17
1R	TOYOTA PROAS KOMBI TDI 100 CV	1100	450	0,17
A	VW POLO 1,4 TDI 75/90 CV	1100	450	0,14
A0	VW POLO 1,0 TSI 90 CV AUTOMATICO	1100	450	0,14
A1	SEAT IBIZA 1,0 TSI 90 CV	1100	450	0,14
A2	SKODA FABIA 1,0 TSI 90 CV	1100	450	0,14

A3	SEAT IBIZA 1,6 TDI 90 CV	1100	450	0,14
A4	CITROEN C-3 CROSS HDI 110 CV MANUAL	1100	450	0,14
A5	CITROEN C-3 CROSS HDI 110 CV MANUAL	1100	450	0,14
A6	VW POLO 1,0 TSI 75 CV	1100	450	0,14
A7	TOYOTA AIR CROSS e- TSI 130 CV DSG Hibrido	1100	450	0,14
A8	VW POLO R LAIN 1,0 TSI 100 CV	1100	450	0,14
A9	SEAT IBIZA 1,0 TSI 110 CV	1100	450	0,14
AA	VW T-CROSS 1,0 TSI 95 CV	1100	450	0,17
AB	TOYOTA YARIS 1,0 TSI 95 CV	1100	450	0,17
AC	TOYOTA YARIS 1,5 TSI 130 CV	1100	450	0,17
AD	OPEL CORSA 1,0 TSI 100 CV	1100	450	0,14
AF	FIAT 600	1100	450	0,14
B	SEAT LEON ST 1,6 TDI 116 CV	1100	450	0,14
B2	AUDI 1,5 TFS 150 CV DSG	1100	450	0,25
B4	SEAT ARONA 1,0 TSI 115 CV	1100	450	0,17
B5	SEAT ARONA 1,6 TDI 116 CV	1100	450	0,17
B6	SEAT ARONA 1,6 TDI 116 CV AUTIMATICO	1100	450	0,19
B7	AUDI A-1 // 1,0 TFSI 95 CV	1100	450	0,17
B9	SEAT LEON 1,6 TDI 116 CV	1100	450	0,17
BB	SKODA SCALA 1,6 TDI 115 DSG	1100	450	0,17
BC	SKODA SCALA 1,6 TDI 115 MANUAL	1100	450	0,17
BD	SKODA SCALA 1,0 TSI 115 AUTOMATICO BAJA	1100	450	0,17
BG	SEAT ARONA 1,0 TSI 115 CV	1100	450	0,17
BH	VW T-CROS TSI 110 CV DSG	1100	450	0,17
BJ	SKODA KMAIQ 1,6 TDI 116 CV	1100	450	0,17
BM	SKODA SCALA 1,0 TSI 110	1100	450	0,17
BO	SKODA KAMIQ 1,0 TSI 110 CV	1100	450	0,17
BP	SEAT LEON REF 1,0 TSI 90 CV	1100	450	0,19
C	VW T-CROSS ADNACE 1,0 TSI 110 CV	1100	450	0,19
CA	CITROEN AIR CROSS 1,3 e HSI 130 cv hibrido DSG	1100	450	0,23

Gr.	MODELOS	FRANQUICIA	IMPORTE REDUCIDO - STANDAR D	KM ADICION A CON IVA
IMPOTES Y CODIGOS DE EXENCION Y REDUCION DE FRANQUICIA		1300	550	
1C	VW CADDY MAXI 7 PAX 2,0 TDI 102CV	1300	550	0,21
1K	VW CADDY MAXI FURGON 2,0 TDI 102CV	1300	550	0,21
B1	SEAT LEON XECELNCE TSI 150 CV DSG	1300	550	0,25
B3	SEAT FR 2,0 TDI 150 CV	1300	550	0,25
BF	SEAT LEON e TSI 1,5 , 150 CV DSG	1300	550	0,25

BH	CITROEN C4 YOHYB 100 CV DSG	1300	550	0,25
BK	SEAT LEON FR e TSI 1,5 , 110 CV DSG	1300	550	0,25
BL	SEAT LEON ST FR e TSI 1,5 , 150 CV DSG	1300	550	0,25
C0	NUEVO VW GOLF 1,0 TSI 110 CV	1300	550	0,25
C1	VW GOLF 1,6 TDI 110 CV VIEJOS	1300	550	0,19
C2	VW GOLF 1,6 TDI 110 CV VIEJOS	1300	550	0,19
C3	VW GOLF VARIAN 2,0 TDI 115 CV MANUAL	1300	550	0,25
C4	NUEVO GOLF e TSI 150 CV DSG	1300	550	0,25
C6	NUEVO GOLF e 1,0 TSI 130 CV	1300	550	0,25
C7	DVW GOLF GT POWEL 200 CV	1300	550	0,25
G	GOLF 100% ELECTRICO	1300	550	0,19
G2	ID3 100 % 300 Autonomia	1300	550	0,25
TN	TOYOTA ADVANCE CHR 130 CV HIBRIDO	1300	550	0,25
TP	V W ROC LIFE 150 CV	1300	550	0,25
TR	DACIA DUSTER 1,5 TDI 115 CV 4X4	1300	550	0,25

Gr.	MODELOS	FRANQUICIA	IMPORTE REDUCIDO	KM ADICION A CON IVA
IMPORTE Y CODIGOS DE EXENCION Y REDUCION DE FRANQUICIA		2000	750	
4P	MERCEDES V 7 PAX 220 CV AUTOMATICA	2000	750	0,34
4R	M.VITO TOURED 2,3 TDI 140 CV 8 PAX LARGA	2000	750	0,34
4T	MAN TGV 9 PAX 1240 CV AUTOMAT MINIBUS	2000	750	0,34
4X	CITROEN SPACE TOURET 9 PAX HDI 180 CV AUTOMATICA	2000	750	0,29
6	VW CRAFTER FURGON 14 M3 2,0 TDI 140 CV	2000	750	0,34
6A	VW 35 CRAFTER FURGON 18 M3 2,0 TDI 140 CV	2000	750	0,34
6B	VW 35 CRAFTER DOBLE CABINA + CAJA 2,0 TDI 140 CV	2000	750	0,34
6C	VW 35CRAFTER BOX PAQUETERO 18 m3 2,0 TDI 140 CV	2000	750	0,34
6D	ISUZU PAQUETERO DIESEL 140 CV 18 m3	2000	750	0,34
7A	ISUZU CAMIONCITO PAQUETERO + grua + volquete	2000	750	0,34
D9	VW ARTEON 2,0 TDI 150 CV DSG	2000	750	0,34
TL	VW TIGUAN 2,0 TDI 122 CV -	2000	750	0,28
TM	TOYOTA LAND 3 PUERTAS 5 PLZAS 2,5 TDI 150 CV -	2000	750	0,30
TQ	TOYOTA RAV 4X4 HIBRIDO ENCHUFABLE	2000	750	0,30
TT	TOYOTA HILUX - D CABINO 4X4 -	2000	750	0,30
TV	TOYOTA HILUX - D CABINO 4X4 + WINDCHI	2000	750	0,30
TW	TOYOTA HILUX - D CABINO 4X4 -ISOTRON+ WINDCHI	2000	750	0,30
TX	TOYOTA LASN CRUISCE 2,5 TDI 190 CV 4X4	2000	750	0,30
T6	VW AMAROCK DOBLE CABINA V6 190 CV 4X4	2000	750	0,30

T8	VW AMAROCK DOBLE CABINA V6 170 CV 4X4	2000	750	0,30
-----------	---------------------------------------	------	-----	-------------

9.1.1 Plazos de Devolución de Franquicias, Depósitos de Combustible y Otros Importes por Parte de Hello RENTACAR

Los importes cobrados al cliente en concepto de franquicia, depósito de combustible u otros extras serán devueltos en los siguientes plazos y condiciones:

1. El reembolso se efectuará una vez realizado el proceso de "Check-in" del vehículo por parte del personal de Hello RENTACAR, lo cual puede llevar hasta 24 horas desde la entrega del vehículo. En caso de que la entrega se realice en sábado o día festivo, el "check-in" se efectuará el siguiente día hábil.
2. Si el vehículo presenta daños u otras incidencias, se aplicará el cargo correspondiente en función del tipo de tarifa contratada. Además, se realizará el ajuste en caso de que el nivel de combustible difiera del registrado en el momento de entrega o si otros extras contratados presentan daños o no han sido devueltos en condiciones adecuadas. En caso contrario, se procederá a la devolución íntegra de los importes retenidos o cobrados en la tarjeta de crédito o débito.
3. Una vez realizada la inspección y cierre del contrato de alquiler, se procederá a efectuar el reembolso de la franquicia y demás conceptos en el mismo medio de pago utilizado por el cliente en el momento de la contratación.
4. El cliente podrá ver reflejado el importe abonado en su tarjeta de crédito o débito entre los dos días y un máximo de 21 días posteriores. Esta demora puede deberse a la operativa bancaria y a los tiempos de procesamiento de la entidad emisora de la tarjeta o del sistema de pago correspondiente. Hello RENTACAR proporciona al cliente un comprobante del reembolso efectuado en su TPV (Terminal Punto de Venta), pero no se responsabiliza de la operativa entre las entidades bancarias ni de los tiempos de procesamiento de la Organización Visa o MasterCard.
5. Hello RENTACAR declara expresamente que no obtiene ningún beneficio por el posible retraso en la visualización del abono en la cuenta del cliente, y que esta demora es ajena a su control, estando sujeta a los procedimientos de las entidades bancarias.

9.2. CUADRO CON LOS IMPORTES DE TODOS LOS EXTRAS:

COMCEPTO	importe	Cargo por	Publicar Web	Minimo	Masimo
Aparacmiento Parking	9 €	Día	NO	9 €	180 €
Baca BARRAS	10 €	Día	SI	35 €	290 €
Bola de neganche	10 €	Día	SI	8 €	390 €

Cadenas	6 €	Dia	SI	6 €	42 €
Devolucion oficina diferente	31 €	Alquiler	SI	31 €	31 €
Devolucion fuera de Hora Domingos	25 €	Alquiler	SI	25 €	100 €
Devolucion fuera de Hora Sabados	25 €	Alquiler	SI	25 €	100 €
Elevador de Niño	4 €	Dia	SI	4 €	28 €
Entrega Aeropuerto Asturias	28 €	Alquiler	SI	28 €	50 €
Entrega Aviles	25 €	Alquiler	SI	25 €	- €
Entrega Día Festivo (Domingo)	29 €	Alquiler	NO	29 €	- €
Entrega Fuera de Asturias -Cotiza aparte	- €	Alquiler	NO	- €	- €
Entrega Fuera de HORA	25 €	Alquiler	SI	25 €	100 €
Extra Cobro de Combustible	- €	Alquiler	NO	- €	- €
Fianza (solo e Pack Premium -	400 €	Alquiler	NO	- €	- €
Fuera Hora Aeropuerto Tarde Noche	29 €	Alquiler	NO	29 €	29 €
Fuera de Hora Aeropuerto Mañanas	31 €	Alquiler	NO	31 €	31 €
Fuera de Horaa Aeropuerto Noches	35 €	Alquiler	NO	35 €	35 €
Fuera de Hora Aeropuerto Mediodia	29 €	Alquiler	NO	29 €	29 €
Gestión de Multas Corto Plazo	49 €	Alquiler	NO	49 €	49 €
Gestión de Multas Empresa(Autonomos)	10 €	Alquiler	NO	10 €	10 €
GPS MAPAS	7 €	Alquiler	SI	7 €	50 €
Penalización por cancelación	- €	Alquiler	NO	- €	- €
Perdida de tarjeta Parking	25 €	Alquiler	NO	25 €	25 €
Pernota Parking	12 €	Dia	NO	12 €	9 €
Recogida Aeropuerto Asturias	- €	Alquiler	SI	24 €	50 €
Recogida los Domingos	25 €	Alquiler	SI	25 €	100 €
Recogida en Aviles	20 €	Alquiler	SI	20 €	100 €
Recogida en día Festivo	25 €	Alquiler	SI	25 €	200 €
Repostado	15 €	Alquiler	NO	15 €	15 €
Silla de Niño 9 kg a 36 Kg	8 €	Dia	SI	8 €	56 €

10. COBERTURAS DE LOS SEGUROS QUE CUBRAN A CONDUCTOR Y OCUPANTES (Información Reducida):

A continuación, detallamos las coberturas que tenemos contratadas con la Aseguradora actual que hello RENTACAR, tiene actualmente de manera reducida.

10.1. CONDUCTOR y OCUPANTES

- Responsabilidad civil de suscripción obligatoria Incluida.
- R.C. Complementaria, fianzas, defensa hasta 50.000.000€
- Reclamación de daños incluido.
- Accidentes corporales del Conductor

10.2. CONDUCTOR – ACCIDENTES CORPORALES

- En caso de Muerte, 6.010,12€
- Invalidez Física permanente parcial, el resultado de sobre 6.010,12€ el porcentaje previsto por el baremo antes indicado.
- Asistencia Sanitaria 100% de los gastos a efectuar durante dos años y como máximo por siniestro 1.500€
- Baremo- Invalidez Física Permanente Parcial: De un brazo el 70%, de una pierna 60%, un pie 40%, del dedo pulgar 20%, otro del dedo de la mano 10%, un dedo del pie 5%, un ojo 30%, oído 40%. Otras lesiones se valorarán por analogía

11.REGIMEN JURIDICO Y FUERO

El presente contrato se regirá por lo aquí pactado y por los artículos 1.554, siguientes y concordantes del Código Civil sobre el arrendamiento de cosas y restos de leyes españolas vigentes, sometiéndose las partes al fuero de los Tribunales Competentes del lugar de cumplimiento de las Obligaciones, con renuncia expresa a otro fuero para cualquier cuestión que se derive de su aplicación o interpretación. No obstante, el Arrendador declara su intención de resolver cualquier diferencia con el Arrendatario de manera amistosa. Atendidas las características de los servicios prestados por esta Empresa, la parte arrendataria no podrá ejercitar el derecho de desistimiento a que se refiere los artículos 68 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias».

12.RECLAMACIONES y CONSULTAS.

PARA CUALQUIER CONSULTA , O RECLAMACION NOS PUEDE LLAMAR AL 985 17 65 65 o través de nuestro correo electrónico, info@hellorentacar.es.

Se informa al Arrendatario que en el caso sobre la posibilidad de recurrir cualquier desavenencia con la parte Arrendadora, tienen la posibilidad de recurrir a la plataforma de resolución de litigios de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo del 2013 (Ar.40.5, ley 7/2017), y cuyo enlace es: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

13. AMPLIACION DE LA INFORMACION DEL CONTRATO DE ALQUILER.

Toda la información del contrato de alquiler de vehículos sin conductor y su condicionado general está colgado en la misma Web y complementa la información de aquellos aspectos específicos del mismo y que no están contemplados en los términos y condiciones de alquiler en PAGO EN ON LINE, que se ha tratado de informar en este documento con la máxima claridad al cliente a la hora de contratar en internet en PAGO ON LINE.

No obstante , cualquier sugerencia que nos pueda hacer, nos la puede hacer a través del correo electrónico , info@hellorentar.es o llamarnos al teléfono 985 17 65 65 , lo que le agradecemos de antemano.

LA CLARIDAD, CALIDAD, FIABILIDAD Y SERVICIO SON NUESTRA RAZON DE SER.