

Algemene huurvoorwaarden

Victoria Car Hire S.L. · Luchthaven Alicante · Luchthaven Valencia · Kantoor Calpe
· Bezorging op uw verblijfsadres aan de Costa Blanca

Versie 1/2026 · Van kracht vanaf 15 oktober 2026

Deze voorwaarden gelden voor de huur van de auto's, bestelwagens en motoren van Victoria Car Hire S.L. (hierna: Victoria Cars), ongeacht of u via onze website reserveert of per e-mail, telefonisch of via een reisbureau of boekingsplatform. Ze gelden voor al onze klanten, particulieren en bedrijven; waar een regel voor bedrijven anders is, staat dat in het betreffende artikel. Lees ze voordat u reserveert: door uw reservering af te ronden bevestigt u dat u ze hebt gelezen en dat u ze aanvaardt.

Uw huurovereenkomst bestaat uit drie documenten, die elkaar aanvullen:

- 1. Deze algemene voorwaarden**, met de regels die voor de huur gelden.
- 2. De reserveringsbevestiging**, die u bij het reserveren per e-mail ontvangt. Daarin staan de concrete gegevens van uw huur: de voertuiggroep, de data, de plaatsen en tijden van ophalen en inleveren, de prijs en, met het exacte bedrag, alle kosten die voor u gelden: de borg, het eigen risico, de tank brandstof, de toeslagen (beginnende bestuurder, ophalen of inleveren buiten de openingstijden, inleveren bij een ander kantoor) en de extra's die u hebt toegevoegd. Staat er in deze voorwaarden dat een bedrag 'in de reserveringsbevestiging staat', dan vindt u het daar.
- 3. De huurovereenkomst die u bij het ophalen van het voertuig ondertekent**, met het overdrachtsformulier (foto's, brandstofniveau en kilometerstand) en de lijst van toegestane bestuurders. Hebt u via een reisbureau of boekingsplatform gereserveerd, dan geven wij u deze voorwaarden voordat u de huurovereenkomst ondertekent. Bevat de huurovereenkomst die u bij het ophalen ondertekent een voorwaarde die afwijkt van deze voorwaarden, dan gelden deze algemene voorwaarden, tenzij de voorwaarde in de huurovereenkomst gunstiger voor u is.

Komt een voorwaarde in uw reserveringsbevestiging niet overeen met deze algemene voorwaarden, dan geldt die van de bevestiging, omdat die voor uw specifieke huur is vastgesteld, tenzij deze algemene voorwaarden gunstiger voor u zijn.

Hebt u vragen over deze voorwaarden? Wij helpen u graag via de contactgegevens in artikel 1.

Inhoud

1. Wie verhuurt, hoe u ons bereikt en waar
2. Wat de prijs wel en niet omvat
3. Eisen aan de bestuurder en extra bestuurders
4. Reservering, bevestiging en voertuig
5. Betaling, betaalkaart en borg
6. Verzekeringen en dekkingen
 - 6.1 Super Relax
 - 6.2 Basic
 - 6.3 Basic en Super Relax vergeleken
 - 6.4 Wat geen enkele verzekering dekt, en wat u betaalt
 - 6.5 Super Relax Premium: pechhulp bij incidenten door de bestuurder
 - 6.6 Annulering
7. Accessoires
8. Ophalen en inleveren
9. Brandstof en kilometers
10. Annulering, wijzigingen, verlenging en vroegtijdig inleveren
11. Gebruik van het voertuig, verboden en boetes
12. Storingen, ongevallen en schade
13. Motoren
14. Facturen en terugbetalingen
15. Klachten en toegankelijkheid
16. Persoonsgegevens
17. Taal, toepasselijk recht en versie

1. Wie verhuurt, hoe u ons bereikt en waar

De verhuurder is **Victoria Car Hire S.L.**, met fiscaal nummer (NIF) B54598198, gevestigd aan de avenida Generalitat Valenciana 1, 03710 Calpe (Alicante), ingeschreven in het handelsregister van Alicante (Registro Mercantil de Alicante, tomo 3566, folio 116, sección 8, hoja 127788, inscripción 5). Wij verhuren al meer dan 50 jaar voertuigen aan de Costa Blanca.

U sluit de huurovereenkomst altijd met ons, ook wanneer u via een reisbureau of boekingsplatform reserveert: Victoria Cars levert u het voertuig en is verantwoordelijk voor de huur. Er zijn geen andere kosten dan die in deze voorwaarden en in uw reserveringsbevestiging staan.

Reserveren en contact opnemen

- Op onze website, victoriacars.com.
- Per e-mail, via bookings@victoriacars.com.
- Telefonisch, op +34 965 830 254.

Voor vragen of klachten kunt u hetzelfde e-mailadres of telefoonnummer gebruiken. Wijzigingen en annuleringen van een reservering vraagt u aan zoals beschreven in artikel 10; voor klachten geldt de procedure van artikel 15.

Waar wij de voertuigen afleveren en ophalen

- Op ons kantoor op de luchthaven Alicante-Elche.
- Op ons kantoor op de luchthaven Valencia.
- Op ons kantoor in Calpe, aan de avenida Generalitat Valenciana 1.
- Op uw verblijfsadres, in de plaatsen aan de Costa Blanca die binnen ons bezorggebied vallen.

De tijden, de exacte afleverplaats op elke luchthaven en de voorwaarden voor bezorging op uw verblijfsadres vindt u in artikel 8. Motoren verhuren wij alleen op ons kantoor in Calpe (artikel 13).

2. Wat de prijs wel en niet omvat

De huurprijs omvat:

- De btw (21 %), de luchthavenbelastingen en de lokale belastingen.
- De wettelijk verplichte verzekering van het voertuig en de wettelijke aansprakelijkheid tegenover derden, binnen de grenzen die de wet stelt.
- De dekking voor schade en diefstal van de afgesloten verzekering: Super Relax bij alle reserveringen die rechtstreeks bij ons worden gemaakt, met wat die wel en niet dekt volgens artikel 6.
- De kilometers van artikel 9.
- Een hulplijn die 24 uur per dag bereikbaar is.
- Pechhulp en de sleepdienst, met beide verzekeringen, bij een ongeval waarna het voertuig niet verder kan rijden en bij een mechanische of elektronische storing door slijtage of een natuurlijk defect (artikel 6). Voor incidenten door onoplettendheid of verkeerd gebruik van de bestuurder geldt artikel 6.5. Met Super Relax is bovendien de tweede bestuurder gratis (artikel 3).
- Het afleveren en ophalen van het voertuig op onze kantoren en, kosteloos, op uw verblijfsadres binnen ons bezorggebied (artikel 8).
- De mogelijkheid om uw reservering kosteloos te annuleren of te wijzigen, onder de voorwaarden van artikel 10.

De prijs omvat niet:

- De brandstof en, in voorkomend geval, de servicekosten voor brandstof (artikel 9).
- De accessoires en extra's die u aan de reservering toevoegt (artikel 7).
- De toeslag voor beginnende bestuurders en de derde en vierde bestuurder (artikel 3).
- De toeslag voor afleveren of ophalen buiten de openingstijden op de luchthavens en de kosten voor inleveren bij een ander kantoor (artikel 8).
- Super Relax Premium (artikel 6.5).

- Het eigen risico in de gevallen van artikel 6; boetes en tol, met de administratiekosten van € 30 per boete (artikel 11); en wat geen enkele verzekering dekt en wat u, als het zich voordoet, zelf betaalt (artikel 6.4).

Al deze bedragen ziet u, met het exacte bedrag, tijdens het reserveren en in uw bevestiging. De prijs die u ziet voordat u betaalt, is de eindprijs: de toeslagen die voor uw reservering gelden, zoals die voor beginnende bestuurders of voor afleveren buiten de openingstijden, worden automatisch toegevoegd voordat u de reservering bevestigt. Achteraf komen alleen nog de kosten bij die voortvloeien uit wat er tijdens de huur gebeurt (artikelen 8, 9, 11 en 12) en de extra's die u later afneemt.

De borg is geen kostenpost: het is een zekerheid die in de gevallen van artikel 5 op uw kaart wordt geblokkeerd of afgeschreven en die u aan het einde van de huur terugkrijgt.

U kunt de huur betalen bij het reserveren, met de korting voor vooruitbetaling van artikel 5, of bij het ophalen van het voertuig.

3. Eisen aan de bestuurder en extra bestuurders

Deze eisen gelden voor alle bestuurders: de hoofdbestuurder en de extra bestuurders.

Leeftijd en rijervaring. Om onze voertuigen te besturen moet u minimaal 19 jaar oud zijn en ten minste 1 jaar in het bezit zijn van een rijbewijs. Er is geen maximumleeftijd: wij vragen een geldig rijbewijs en houden ons aan de beperkingen die op het rijbewijs zelf staan (bijvoorbeeld alleen automatisch rijden). De rijervaring telt vanaf de datum waarop het rijbewijs B voor het eerst is afgegeven. Voor motoren gelden de eisen van artikel 13.

Beginnende bestuurder. Bent u tussen 19 en 23 jaar oud (beide inbegrepen) of hebt u uw rijbewijs tussen 1 en 2 jaar, dan geldt de toeslag voor beginnende bestuurders: € 10 per dag, met een minimum van € 50 per huurperiode. Zijn beide situaties tegelijk op u van toepassing, dan betaalt u de toeslag maar één keer. De toeslag geldt voor elke bestuurder in die situatie en wordt aan de prijs toegevoegd voordat u de reservering bevestigt. Beginnende bestuurders huren altijd met de verzekering Super Relax (artikel 6.1); de verzekering Basic is voor hen niet mogelijk. Bent u een beginnende bestuurder en hebt u via een reisbureau of boekingsplatform met de verzekering Basic

gereserveerd, dan wordt uw reservering bij het ophalen omgezet naar Super Relax en betaalt u het prijsverschil tussen beide verzekeringen, dat wij u meedelen voordat u de huurovereenkomst ondertekent.

Rijbewijs. U moet uw fysieke, originele en geldige rijbewijs tonen; foto's, kopieën en digitale rijbewijzen accepteren wij niet. Alle rijbewijzen die zijn afgegeven in de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte (Noorwegen, IJsland en Liechtenstein) zijn geldig. Rijbewijzen van buiten de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte accepteren wij als ze in het Latijnse alfabet zijn opgesteld en het internationale model volgen; anders moeten ze vergezeld gaan van een internationaal rijbewijs of een officiële vertaling. Komt u van buiten de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte, dan raden wij u aan een internationaal rijbewijs mee te nemen.

Documenten bij het ophalen. De hoofdbestuurder toont zijn of haar originele identiteitskaart of paspoort, het rijbewijs en de betaalkaart op eigen naam die in artikel 5 wordt beschreven. Elke extra bestuurder toont zijn of haar identiteitsbewijs of paspoort en rijbewijs, eveneens in origineel.

Afleveren op de luchthavens. Op onze kantoren op de luchthavens van Alicante en Valencia vragen wij u bovendien om uw bevestigde vliegticket, ten minste dat van de terugvlucht, of, als u dat niet hebt, een officieel document waaruit blijkt dat u in Spanje woont (bijvoorbeeld een water- of elektriciteitsrekening).

Controles. Wij kunnen u vragen om de documenten die wij nodig hebben om u te identificeren, om na te gaan of u het voertuig mag besturen en om te waarborgen dat het voertuig correct wordt gebruikt en in goede staat wordt teruggebracht. Overlegt u die niet, of zijn de persoons- of contactgegevens die u bij het reserveren hebt opgegeven onjuist, dan kunnen wij weigeren u het voertuig mee te geven; in dat geval geldt wat in artikel 10 staat over niet verschijnen.

Extra bestuurders. U kunt naast de hoofdbestuurder maximaal drie extra bestuurders toevoegen: in totaal vier bestuurders. Met de verzekering Super Relax is de tweede bestuurder gratis; de derde en de vierde kosten elk € 4 per dag. Heeft uw reservering de verzekering Basic, dan is ook de tweede bestuurder niet gratis; het bedrag staat in de reserveringsbevestiging. Alle extra bestuurders moeten aan dezelfde eisen voldoen, aanwezig zijn bij het ophalen van het voertuig en hun originele documenten tonen. Alleen de houder van de reservering kan ze aanvragen en betalen. Wilt u na het

ophalen van het voertuig nog een bestuurder toevoegen, dan kan dat op elk van onze kantoren; u betaalt dezelfde prijs voor de resterende huurdagen.

Belangrijk. Verzekeringen en dekkingen gelden alleen als het voertuig wordt bestuurd door iemand die in de huurovereenkomst als toegestane bestuurder staat vermeld.

Rijdt iemand die niet in de huurovereenkomst staat, dan vervalt de dekking en bent u aansprakelijk voor alle schade (artikel 6.4).

Registratie van bestuurders. Wij zijn wettelijk verplicht de gegevens van elke huur en van elke bestuurder (identiteit, rijbewijs, betaalmiddel en voertuig) door te geven aan het Spaanse ministerie van Binnenlandse Zaken. Dat lichten wij toe in artikel 16.

4. Reservering, bevestiging en voertuig

Wanneer uw reservering bevestigd is. Of u nu via onze website, per e-mail of telefonisch reserveert: wij sturen u de reserveringsbevestiging per e-mail, met de gegevens die in de inleiding van deze voorwaarden worden genoemd. Uw reservering is bevestigd op het moment dat u die e-mail ontvangt. Controleer hem zodra u hem ontvangt: kijk de data en tijden, de plaatsen van ophalen en inleveren, het vluchtnummer, de bestuurders en de extra's na. Klopt er iets niet met wat u wilde reserveren, mail of bel ons dan (artikel 1) en wij passen het aan. Wijzigingen van datum, tijd of voertuig gaan volgens artikel 10.

U reserveert een voertuiggroep, geen specifiek model. Ons wagenpark verandert in de loop van het jaar. Daarom zijn de modellen op onze website indicatief ('of vergelijkbaar') en kunnen wij niet garanderen dat u precies dat model krijgt. Wat wij u wel garanderen, is een voertuig uit de groep die u hebt gereserveerd, met de kenmerken van die groep. Is er bij het ophalen geen voertuig uit uw groep beschikbaar, dan krijgt u er een uit de eerstvolgende hogere groep, zonder extra kosten. Heeft uw reservering de verzekering Super Relax, dan hebt u bij het toewijzen van dat voertuig uit een hogere groep voorrang op klanten zonder Super Relax. Kunnen wij u geen voertuig uit uw groep of uit een hogere groep leveren, dan geldt wat in artikel 10 staat.

Gemengde voertuigen (groep H1, Opel Vivaro of vergelijkbaar). De voertuigen van groep H1 zijn in Spanje geregistreerd als 'vehículo mixto adaptable' (een gemengd voertuig voor personen en goederen). Daardoor gelden er lagere maximumsnelheden

dan voor een personenauto: 100 km/u op autosnelwegen en autowegen en 90 km/u op gewone wegen. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u zich aan die snelheden houdt; boetes voor het overschrijden ervan worden behandeld als elke andere boete (artikel 11).

Hoe lang wij op u wachten. Hebt u ons uw vluchtnummer gegeven, bij het reserveren of later per e-mail of telefonisch, dan wachten wij op u tot u geland bent, ook als uw vlucht vertraagd is, zonder extra kosten; alleen als de vertraging de aflevering naar de periode buiten de openingstijden verschuift, geldt de toeslag van artikel 8. Hebt u ons geen vluchtnummer gegeven, dan wachten wij een uur vanaf de gereserveerde ophaaltijd. Verschijnt u na dat uur niet en hebt u ons niet gewaarschuwd, dan geldt uw reservering als niet verschenen (artikel 10). Wordt uw vlucht geannuleerd, mist u hem of weet u dat u later aankomt, laat het ons dan zo snel mogelijk weten via het telefoonnummer in artikel 1: de ophaaltijd wijzigen is kosteloos (artikel 10). Valt de nieuwe tijd buiten de afleveringstijden, dan geldt op de luchthavens de toeslag buiten openingstijden (artikel 8). Komt u buiten de afleveringstijden van Calpe of van de bezorging aan huis aan, dan moet u ons waarschuwen, zodat wij samen een oplossing zoeken. Gaat het om een vertraging bij het inleveren van het voertuig, dan geldt de regel voor de huurduur: 59 minuten coulance en daarna wordt elke begonnen periode van 24 uur als een extra dag gerekend (artikel 8).

5. Betaling, betaalkaart en borg

Wanneer en hoe u betaalt. U kunt kiezen of u de huur betaalt bij het reserveren of bij het ophalen van het voertuig.

- **Betaalt u bij het reserveren**, dan doet u dat met uw kaart op onze website en krijgt u een korting van 3 % voor vooruitbetaling op de huurprijs (niet op extra's en toeslagen). De korting is al verwerkt in de prijs die u ziet voordat u betaalt en in uw bevestiging.
- **Betaalt u bij het ophalen van het voertuig**, dan wordt er bij het reserveren niets afgeschreven. U betaalt op het kantoor, met uw kaart of contant binnen de wettelijke limiet voor contante betalingen.

- Reserveert u per e-mail of telefonisch, dan vermelden wij in de bevestiging hoe u kunt betalen.
- Bedrijven kunnen ook per bankoverschrijving betalen.

Andere bedragen die u op het kantoor moet betalen (extra's, toeslagen, brandstof) betaalt u eveneens met uw kaart of contant, binnen dezelfde wettelijke limiet.

De betaalkaart bij het ophalen. Bij het ophalen van het voertuig moet de hoofdbestuurder een fysieke Visa- of Mastercard op eigen naam tonen, creditcard of debitcard. Andere kaartmerken accepteren wij niet. De kaarthouder moet de hoofdbestuurder van de huurovereenkomst zijn en bij de overdracht aanwezig zijn. Die kaart dient als zekerheid voor de kosten die in deze voorwaarden staan: wij gebruiken haar voor de borg, als die er is, en voor de kosten die tijdens of na de huur kunnen ontstaan (ontbrekende brandstof, schade, onbetaalde tol en parkeerkosten en de administratiekosten voor boetes), altijd volgens de artikelen 9, 11 en 12.

Prepaidkaarten, virtuele kaarten of kaarten zonder fysieke drager en betalingen met de mobiele telefoon of andere apparaten accepteren wij niet als zekerheid. Controleer vóór uw reis of uw kaart voldoende bestedingsruimte heeft. Zonder een kaart die aan deze eisen voldoet, kunnen wij u het voertuig niet meegeven (artikel 3).

Debitcard. Met de verzekering Super Relax, die bij alle rechtstreekse reserveringen bij ons is inbegrepen, accepteren wij een debitcard, met drie uitzonderingen: Mercedes-modellen, voertuigen uit het hogere segment en de busjes met 7 en 9 zitplaatsen verhuren wij alleen met een creditcard. Met de verzekering Basic is de zekerheid altijd een creditcard (artikel 6.2).

Borg. Met de verzekering Super Relax is er geen borg, met twee uitzonderingen: als u een debitcard gebruikt of als u een Mercedes of een voertuig uit het hogere segment huurt, kunnen wij een borg vragen. Heeft uw reservering een borg, dan staat het exacte bedrag in de reserveringsbevestiging. Met de verzekering Basic is de borg verplicht en wordt hij met een creditcard gesteld; het bedrag hangt af van de gereserveerde groep en staat ook in de bevestiging (artikel 6.2).

Hoe de borg werkt. De borg kan op uw kaart worden geblokkeerd of worden afgeschreven; in beide gevallen krijgt u hem aan het einde van de huur terug. Hij wordt geblokkeerd of afgeschreven in euro's of in de valuta van uw kaart, zoals wij op de dag van het ophalen van het voertuig bepalen. Provisies, kosten en wisselkoersverschillen

die uw bank rekent, zijn niet voor onze rekening. Levert u het voertuig zonder problemen in, dan krijgt u de borg terug, doordat wij de blokkering opheffen of het afgeschreven bedrag terugbetalen, binnen maximaal 30 dagen na het inleveren; daar komt de tijd bij die uw bank nodig heeft om het te verwerken. Staan er bij het inleveren nog kosten open (brandstof, schade, onbetaalde tol of parkeerkosten), dan worden die van de borg afgetrokken of van de kaart afgeschreven volgens de procedure van de artikelen 9, 11 en 12, en ontvangt u het bewijsstuk. Met de verzekering Basic wordt de borg bij schade ingehouden totdat vaststaat wie aansprakelijk is (artikel 6.2).

Veilig betalen. Betalingen op onze website verlopen via een beveiligde server: uw gegevens worden versleuteld verzonden.

6. Verzekeringen en dekkingen

Al onze voertuigen rijden met de wettelijk verplichte verzekering en de wettelijke aansprakelijkheid tegenover derden van artikel 2. Wat per huur verschilt, is de dekking voor schade aan en diefstal van het voertuig zelf, en daarvoor zijn er twee verzekeringen:

- **Super Relax**, onze allriskverzekering, inbegrepen bij alle reserveringen die rechtstreeks bij ons worden gemaakt: op de website, per e-mail of telefonisch (artikel 6.1).
- **Basic**, de basisverzekering met eigen risico, die momenteel alleen via reisbureaus en boekingsplatforms wordt aangeboden (artikel 6.2).

Het overzicht in artikel 6.3 vergelijkt ze. Artikel 6.4 vermeldt wat geen van beide dekt en wat u in die gevallen betaalt. Artikel 6.5 beschrijft Super Relax Premium, de optionele pechhulp bij incidenten die door de bestuurder zelf zijn veroorzaakt.

6.1 Super Relax

Met Super Relax is het voertuig als volgt gedekt:

- **Diefstal van het voertuig:** voor 100 % gedekt, zonder eigen risico. U hoeft alleen aangifte te doen en ons de sleutel van het voertuig te geven. Wordt het voertuig

gestolen terwijl de sleutels erin zitten, of omdat u ons de sleutels niet teruggeeft, dan geldt artikel 6.4.

- **Ongeval of schade met Europees schadeformulier of proces-verbaal:** volledige dekking, zonder eigen risico. Lever het ingevulde Europees schadeformulier in of, als dat er niet is, het proces-verbaal van de autoriteiten (artikel 12).
- **Schade zonder schadeformulier of proces-verbaal** (aanrijdingen met vaste of bewegende objecten, plaat- en lakschade en elke andere schade waarvan geen schadeformulier is): er geldt een eigen risico dat afhangt van de gereserveerde groep, van € 50 tot € 300; het exacte bedrag staat in de reserveringsbevestiging. Voor Mercedes-modellen, voertuigen uit het hogere segment, motoren en groep H1 (Opel Vivaro of vergelijkbaar) is het eigen risico vast: € 300. In deze gevallen betaalt u de reparatiekosten tot het bedrag van het eigen risico, nooit meer, behalve in de gevallen van artikel 6.4 (bijvoorbeeld roekeloos rijden of rijden buiten de verharde weg), waarin u de volledige schade betaalt. Het eigen risico wordt bij het inleveren in rekening gebracht, volgens de procedure van artikel 12.
- **Ruiten, glas en spiegels:** kosteloos gedekt met schadeformulier of aangifte; zonder die documenten geldt het eigen risico hierboven.
- **Banden:** reparatie of vervanging na een lekke band is gedekt; klapbanden niet (artikel 6.4). Pechhulp bij een lekke band of een klapband valt onder Super Relax Premium (artikel 6.5).
- **Koppeling:** gedekt.
- **Lege accu:** gedekt, behalve als de accu leeg is geraakt doordat de lichten of een ander apparaat zijn blijven aanstaan; in dat geval valt de hulp onder Super Relax Premium (artikel 6.5).
- **Pechhulp en sleepdienst, 24 uur per dag, kosteloos**, bij elk ongeval waarna het voertuig niet verder kan rijden, met of zonder schadeformulier, en bij elke mechanische of elektronische storing door slijtage of een natuurlijk defect. Is het incident te wijten aan onoplettendheid of verkeerd gebruik van de bestuurder, dan geldt artikel 6.5. De hulp wordt verleend in heel Spanje, binnen het gebied waarin het voertuig mag rijden (artikel 11). Bel de hulplijn van artikel 12 en laat niets op eigen houtje repareren.
- **Vervangend voertuig:** altijd, bij een gedekte storing of een gedekt ongeval, kosteloos.

- **Stilstandkosten:** de dagen dat het voertuig door een gedekte schade in de garage staat, brengen wij u niet in rekening.

Daarnaast hebt u met Super Relax voorrang op een voertuig uit een hogere groep als er geen uit uw groep beschikbaar is (artikel 4), is de tweede bestuurder gratis (artikel 3), zijn de meeste kilometers inbegrepen (artikel 9) en verloopt het inleveren snel, zonder wachttijd. En er is geen borg, behalve in de gevallen van artikel 5.

6.2 Basic

De verzekering Basic wordt alleen via reisbureaus en boekingsplatforms aangeboden. Heeft uw reservering deze verzekering, dan staat dat in uw bevestiging. Met Basic geldt het volgende:

- **Diefstal van het voertuig:** gedekt met een eigen risico dat afhangt van de gereserveerde groep en waarvan het exacte bedrag in de reserveringsbevestiging staat. U moet aangifte doen en ons de sleutel geven. Wordt het voertuig gestolen doordat de dief bij de sleutels kan komen, dan bent u aansprakelijk voor de volledige waarde van het voertuig.
- **Ongeval, aanrijding en plaat- en lakschade:** gedekt met hetzelfde eigen risico van de groep, dat één bedrag is: het bedrag in uw bevestiging. U moet altijd het Europees schadeformulier of het proces-verbaal overleggen (artikel 12). Zonder schadeformulier of proces-verbaal geldt eveneens het eigen risico van uw groep.
- **Bij schade** wordt uw borg, tot het bedrag van het eigen risico, ingehouden zolang de aansprakelijkheid voor het ongeval wordt vastgesteld. Bij elke schade, of u nu schuld hebt of niet, rekenen wij € 70 voor de administratie en de afhandeling van de schademelding, plus de stilstandkosten van het voertuig in de garage volgens de regel van artikel 12. Wordt vastgesteld dat u niet aansprakelijk was, dan krijgt u de borg terug, met aftrek van alleen die twee posten. Vergoedt de verzekeraar van de tegenpartij ons de stilstandkosten, dan betalen wij u terug wat wij u daarvoor in rekening hebben gebracht.
- **Verplichte borg**, met een creditcard; het bedrag staat in de reserveringsbevestiging (artikel 5).
- **Niet inbegrepen:** voorrang op een hogere groep, de gratis tweede bestuurder (de prijs staat in de bevestiging, artikel 3) en het gratis vervangende voertuig.

- **Pechhulp en sleepdienst:** inbegrepen, 24 uur per dag, onder dezelfde voorwaarden als met Super Relax: bij een ongeval waarna het voertuig niet verder kan rijden, met of zonder schadeformulier, en bij een mechanische of elektronische storing door slijtage of een natuurlijk defect (artikel 6.1). Voor onoplettendheid en verkeerd gebruik van de bestuurder geldt artikel 6.5.
- **Niet gedekt:** ruiten, glas en spiegels; wielen, velgen en wieldoppen; sleutels; de koppeling; de accu; schade aan de onderkant van het voertuig; en antennes en andere losse onderdelen. In die gevallen betaalt u de werkelijke reparatiekosten, op basis van de factuur.
- **Kilometers:** die van Basic, artikel 9.

6.3 Basic en Super Relax vergeleken

	Basic	Super Relax
Waar af te sluiten	Reisbureaus en boekingsplatforms	Rechtstreekse reserveringen bij ons
Diefstal	Met eigen risico	Zonder eigen risico
Ongeval en schade met schadeformulier of proces-verbaal	Met eigen risico	Zonder eigen risico
Schade zonder schadeformulier of proces-verbaal	Met eigen risico	Verlaagd eigen risico afhankelijk van de groep (artikel 6.1)
Borg	Verplicht, met creditcard	Geen, behalve in de gevallen van artikel 5
Betaalkaart	Alleen creditcard	Creditcard of debitcard (uitzonderingen in artikel 5)
Voorrang op een voertuig uit een hogere groep	Nee	Ja
Gratis vervangend voertuig	Nee	Ja, altijd

	Basic	Super Relax
Pechhulp en sleepdienst 24 uur (ongeval waarna het voertuig niet verder kan of storing door natuurlijk defect)	Inbegrepen	Inbegrepen
Snel inleveren, zonder wachttijd	Nee	Ja
Ruiten, glas en spiegels	Niet gedekt	Gedekt, met schadeformulier of aangifte
Banden	Niet gedekt	Lekke banden gedekt (pechhulp met Premium); klapbanden niet
Koppeling en accu	Niet gedekt	Gedekt (accu: behalve leeg door onoplettendheid)
Sleutels	Niet gedekt	Niet gedekt (artikel 6.4)
Stilstandkosten	Voor uw rekening, ook als u niet aansprakelijk was (artikelen 6.2 en 12)	Gedekt
Inbegrepen kilometers	100 km per dag	200 km per dag (artikel 9)
Tweede bestuurder	Tegen betaling	Gratis

6.4 Wat geen enkele verzekering dekt, en wat u betaalt

Deze lijst is limitatief: er zijn geen andere uitsluitingen dan deze. In al deze gevallen betaalt u de werkelijke kosten van de schade, onderbouwd met de factuur of de offerte van de garage, volgens de procedure van artikel 12, behalve de speciale reiniging, die

het vaste bedrag van nr. 12 heeft, en de administratiekosten voor boetes van nr. 11; in de ernstigste gevallen kunnen die kosten oplopen tot de waarde van het voertuig.

1. **Rijden onder invloed van alcohol, drugs of een andere wettelijk verboden stof, of weigeren mee te werken aan de tests** van de autoriteiten: u bent aansprakelijk voor alle schade aan het voertuig en voor wat de verzekeraar op u kan verhalen voor de schade aan derden.
2. **Rijden door iemand die niet in de huurovereenkomst** als toegestane bestuurder staat: hetzelfde als in het vorige geval.
3. **Verlies, diefstal of breuk van de sleutels:** de kosten van de nieuwe sleutel en het programmeren ervan.
4. **Diefstal van het voertuig met de sleutels erin, of doordat u ons de sleutels niet teruggeeft** (met de verzekering Basic ook wanneer de dief bij de sleutels kan komen, artikel 6.2): de waarde van het voertuig.
5. **Tanken van de verkeerde brandstof:** de kosten van de reparatie en van het reinigen van het brandstofsysteem.
6. **Schade aan het interieur door verkeerd gebruik** (brandgaten, blijvende vlekken, breuk): de reparatiekosten.
7. **Verboden gebruik van het voertuig** (artikel 11): rijden buiten de verharde weg, op onverharde of voor verkeer ongeschikte wegen of op wegen waar op dat moment geen verkeer is toegestaan, het voertuig buiten het toegestane gebied brengen (het Spaanse vasteland, artikel 11), deelnemen aan wedstrijden, slepen, personen of goederen tegen betaling vervoeren, het voertuig onderverhuren of aan anderen afstaan, en meer lading of meer personen meenemen dan toegestaan: alle schade.
8. **Roekeloos rijden:** alle schade.
9. **Klapbanden:** de kosten van de band.
10. **Persoonlijke bezittingen** die in het voertuig zijn achtergelaten, gestolen of beschadigd: daarvoor zijn wij niet aansprakelijk.
11. **Boetes, tol en andere kosten die aan de bestuurder toe te rekenen zijn:** die betaalt u, en per boete gelden de administratiekosten van € 30 (artikel 11).
12. **Speciale reiniging** als het voertuig duidelijk vuil wordt teruggebracht: € 60 voor het reinigen van het interieur en € 150 voor het reinigen van de bekleding of het

verwijderen van geuren, inclusief tabaksgeur. Altijd met foto's of ander bewijs van de staat waarin het voertuig werd teruggebracht.

- 13. Storingen door verkeerd gebruik van het voertuig, vastgesteld door de garage,** bijvoorbeeld doorrijden terwijl een waarschuwinglampje brandt of zonder olie of koelvloeistof: de reparatiekosten.

6.5 Super Relax Premium: pechhulp bij incidenten door de bestuurder

Super Relax Premium is een optionele pechhulpservice die de komst van ons personeel of van de sleepdienst dekt wanneer het incident te wijten is aan onoplettendheid of verkeerd gebruik door de bestuurder zelf. De sleepdienst bij ongevallen en bij storingen door een natuurlijk defect is al bij beide verzekeringen inbegrepen (artikelen 6.1 en 6.2). Super Relax Premium kost € 3 per dag, zonder minimum of maximum, en kunt u afsluiten bij het reserveren op onze website of aan de balie bij het ophalen van het voertuig. De service geldt in de regio Valencia (Comunitat Valenciana) en de regio Murcia. Hij dekt de hulp in deze gevallen:

- Lege accu doordat de lichten of een ander apparaat zijn blijven aanstaan.
- Verloren of gebroken sleutels: wij sturen u met spoed de reservesleutel.
- Verkeerde brandstof getankt.
- Zonder brandstof komen te staan.
- Lekke banden en klapbanden.
- Storingen door verkeerd gebruik van het voertuig.

Super Relax Premium dekt de hulp, niet de schade zelf: de band, de nieuwe sleutel, de reparatie na verkeerd tanken en de brandstof blijven voor uw rekening volgens artikel 6.4. Zonder Super Relax Premium worden de hulp en de sleepdienst in deze gevallen berekend op basis van de afgelegde kilometers, heen en terug vanaf ons dichtstbijzijnde kantoor: € 1,50 per kilometer, met een minimum van € 50, en tussen 22.00 en 08.00 uur en op feestdagen € 2 per kilometer, met een minimum van € 75.

6.6 Annulering

Er bestaat geen aparte annuleringsverzekering: alle reserveringen kunnen worden geannuleerd onder de voorwaarden van artikel 10.

7. Accessoires

Wat u kunt reserveren. Samen met het voertuig kunt u kinderzitjes, zittingverhogers en sneeuwkettingen reserveren. Afhankelijk van het aantal zitplaatsen van het voertuig kunt u 1 tot 6 accessoires toevoegen. De prijs ziet u tijdens het reserveren en staat in uw bevestiging; op het kantoor betaalt u diezelfde prijs. U kunt ze ook na het reserveren per e-mail of telefonisch aanvragen, als ze beschikbaar zijn.

Beschikbaarheid. Accessoires zijn afhankelijk van de beschikbaarheid op het moment van de aflevering, ook als u ze hebt gereserveerd. Is een accessoire bij het ophalen van het voertuig niet beschikbaar, dan betalen wij u het bedrag ervan terug (artikel 14).

Staat en aansprakelijkheid. U bent verantwoordelijk voor de accessoires vanaf het moment dat wij ze u geven tot u ze teruggeeft, en u moet ze in dezelfde staat teruggeven als waarin u ze hebt ontvangen, persoonlijk aan de medewerker die het inleveren van het voertuig afhandelt. Accessoires vallen niet onder de verzekering van het voertuig: raken ze kwijt, worden ze gestolen of raken ze beschadigd door verkeerd gebruik (niet door normale slijtage), dan betaalt u de kosten van reparatie of vervanging, op basis van de factuur.

Kinderzitjes en zittingverhogers. In Spanje moeten minderjarigen van 135 cm of kleiner reizen in een goedgekeurd kinderbeveiligingssysteem dat past bij hun lengte en gewicht, op de achterbank, behoudens de uitzonderingen die de regelgeving noemt. De zitjes en zittingverhogers die wij verhuren, zijn goedgekeurd volgens de Europese normen. Om u het juiste exemplaar te kunnen geven, vragen wij u bij het reserveren de leeftijd, de lengte en het gewicht van het kind door te geven. Wij monteren de zitjes niet in het voertuig: dat doet u zelf, volgens de instructies van de fabrikant, en als u niet weet hoe, leggen wij het u uit. U zorgt ervoor dat het zitje goed gemonteerd is; wij staan ervoor in dat wij u een goedgekeurd zitje leveren dat in goede staat is en past bij de leeftijd, de lengte en het gewicht die u ons hebt opgegeven.

8. Ophalen en inleveren

Waar en wanneer. Wij leveren en halen de voertuigen af op deze plaatsen en tijden:

- **Kantoor Calpe**, avenida Generalitat Valenciana 1 (noordingang), 03710 Calpe: wij leveren en nemen voertuigen in van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 13.00 uur en van 16.30 tot 18.30 uur, en op zaterdag van 9.00 tot 12.30 uur; op zondag is er geen aflevering of inname. Buiten die tijden leveren wij in Calpe geen voertuigen af; wilt u het voertuig buiten die tijden inleveren, dan kunt u de sleutels in de 24-uursbrievenbus van het kantoor deponeren (inleveren zonder personeel, zie hieronder).
- **Luchthaven Alicante-Elche**: 24 uur per dag, alle dagen van het jaar, altijd op voorafgaand verzoek in de reservering. Wij halen u op bij de parkeerplaats van de aankomsthal, op het punt dat in uw bevestiging staat, en onze gratis minibus brengt u in twee minuten naar onze vestiging, waar u het voertuig krijgt. Inleveren doet u bij dezelfde vestiging.
- **Luchthaven Valencia-Manises**: 24 uur per dag, alle dagen van het jaar, altijd op voorafgaand verzoek in de reservering. U vindt ons bij de Parking Express van de aankomsthal, op het punt dat in uw bevestiging staat; onze vestiging is aan de calle Maestrat 17, 46940 Manises.
- **Op uw verblijfsadres**, binnen ons bezorggebied: van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 13.00 uur en van 17.00 tot 18.00 uur, en op zaterdag van 9.00 tot 12.00 uur; op zondag is er geen bezorging of ophaling. Buiten die tijden bezorgen en halen wij niet op aan huis. De overige voorwaarden staan hieronder.

De exacte ontmoetingsplaats en het tijdstip staan in uw reserveringsbevestiging. Deze service op de luchthavens is kosteloos.

Buiten openingstijden op de luchthavens. Op de luchthavens geldt voor afleveren en ophalen tussen 22.00 en 08.00 uur een toeslag buiten openingstijden van € 20 tot € 50, die bij het reserveren automatisch wordt toegevoegd en met het exacte bedrag in de bevestiging staat. De toeslag geldt per service: één aflevering en één ophaling in die periode zijn twee toeslagen. Hij geldt ook als de vertraging van uw vlucht, of een andere oorzaak buiten onze invloed, de aflevering naar die periode verschuift. In Calpe en bij bezorging aan huis zijn er geen afleveringen buiten de genoemde tijden, dus daar geldt deze toeslag niet.

Bezorging op uw verblijfsadres. Wij brengen het voertuig naar uw verblijfsadres (hotel, appartement, villa of camping) en halen het aan het einde van de huur weer op,

kosteloos, in deze 37 plaatsen aan de Costa Blanca, tussen Oliva en Villajoyosa: Albir, Alcalalí, Alfaz del Pi, Altea, Altea Hills, Altea la Vella, Benidorm (inclusief het Gran Hotel Bali), Benissa, Benitachell, Cala de Finestrat, Callosa d'En Sarrià, Calpe, Cap Negret, Cumbre del Sol, Denia, El Vergel, Finestrat, Gata de Gorgos, Guadalest, Jalón, Jávea, La Fustera, La Nucía, La Sella, La Xara, Llíber, Moraira, Oliva, Ondara, Orba, Pedreguer, Pego, Polop, Pueblo Mascarat, Teulada, Vall de Laguart en Villajoyosa. Reserveer minimaal 24 uur van tevoren en geef ons het adres en een tijdstip binnen de bezorgtijden door. Buiten dit gebied bezorgen wij niet. Op trein- en busstations leveren wij alleen af als ze binnen het gebied liggen, net als op elk ander adres.

Inleveren bij een ander kantoor. U kunt het voertuig inleveren bij een ander kantoor dan waar u het hebt opgehaald. Deze service kost € 40 tot € 70, afhankelijk van het kantoor van bestemming; het exacte bedrag ziet u bij het reserveren en staat in uw bevestiging. Levert u het voertuig in bij het kantoor waar u het hebt opgehaald, dan zijn er geen kosten.

Hoe de huurduur wordt berekend. De huur wordt gerekend in perioden van 24 uur vanaf de ophaaltijd in uw huurovereenkomst. U hebt 59 minuten coulance om het voertuig in te leveren. Daarna wordt elke begonnen periode van 24 uur als een extra dag gerekend tegen het dagtarief van uw huurovereenkomst, zonder extra vaste kosten. Weet u dat u het voertuig later inlevert, laat het ons dan weten voordat de huur afloopt: dan kunnen wij een verlenging bekijken (artikel 10) en komt de volgende klant die het voertuig heeft gereserveerd niet zonder te zitten. Zijn er 24 uur verstreken na de inlevertijd zonder dat u het voertuig hebt ingeleverd en zonder bericht van u, dan doen wij bij de autoriteiten aangifte van verduistering en verhalen wij de kosten die dit voor ons meebrengt op u.

Overdrachtsformulier. Bij het afleveren van het voertuig vullen wij samen met u een overdrachtsformulier in met gedateerde foto's, het brandstofniveau en de kilometerstand, en bij het inleveren doen wij hetzelfde; u bent van harte welkom om bij die controle aanwezig te zijn. Controleer het voertuig bij ontvangst: ziet u schade die niet op het formulier staat, meld het dan voordat u vertrekt, dan noteren wij het. Het overdrachtsformulier maakt deel uit van uw huurovereenkomst en is het uitgangspunt bij elke schade (artikel 12).

Inleveren zonder personeel. Als u dat wilt, kunt u het voertuig inleveren zonder dat er personeel van ons aanwezig is, ook buiten de afleveringstijden, mits er een veilige plek

is om de sleutels achter te laten: in Calpe de 24-uursbrievenbus van het kantoor; op uw verblijfsadres de receptie of een vergelijkbare plek die wij met u afspreken. Is er geen plek voor de sleutels, dan vindt het inleveren plaats binnen de tijden en met ons personeel. Het is optioneel en werkt zo: u zet het voertuig afgesloten op de afgesproken plaats, laat de sleutels op die veilige plek achter en stuurt ons foto's van de buitenkant, het interieur, het brandstofniveau en de kilometerteller. Voor de huurduur geldt als inlevertijd het tijdstip van de foto's die u ons stuurt. Wij controleren het voertuig op het eerstvolgende werkuur en vinden wij iets, dan laten wij u dat binnen maximaal 48 werkuren weten, met foto's. U bent verantwoordelijk voor het voertuig tot die controle, behalve voor schade waarvan u aantoont dat die er niet was toen u het voertuig achterliet en voor schade die op ons terrein of door ons personeel ontstaat.

9. Brandstof en kilometers

Brandstof: u betaalt niet wat u niet verbruikt. Brandstof is niet in de huurprijs inbegrepen. U krijgt het voertuig met een volle tank en betaalt die tank bij het ophalen; het bedrag staat in de reservering en in uw bevestiging als 'betaling bij ophalen, terugbetaalbaar', en de literprijs die wij hanteren staat in uw huurovereenkomst. U kunt het voertuig inleveren met het brandstofniveau dat het dan heeft: bij het inleveren betalen wij u de brandstof die u niet hebt verbruikt terug, tegen dezelfde literprijs die u hebt betaald. Wat niet is verbruikt, wordt gemeten in achtsten van de brandstofmeter en een deel van een achtste wordt altijd in uw voordeel afgerond. De terugbetaling gebeurt direct, op het kantoor waar u inlevert en via hetzelfde betaalmiddel waarmee u hebt betaald; is er bij het inleveren geen personeel van ons aanwezig (bijvoorbeeld op uw verblijfsadres), dan betalen wij het binnen maximaal 48 werkuren terug.

Als uw tarief de brandstofservice niet omvat. Bij sommige tarieven, vooral bij reserveringen via reisbureaus en boekingsplatforms, is de brandstofservice niet inbegrepen; in dat geval staat dat in uw reserveringsbevestiging. Met die tarieven krijgt u het voertuig met een volle tank en moet u het vol inleveren. Levert u het met minder brandstof in, dan rekenen wij de ontbrekende brandstof tegen dezelfde literprijs, plus servicekosten voor brandstof, waarvan het bedrag in het geldende tarief en in uw reserveringsbevestiging staat.

Inbegrepen kilometers. Met Super Relax omvat uw huur gemiddeld 200 km per huurday, berekend over de totale duur van de huurovereenkomst, met een maximum van 2.400 km per huurovereenkomst (vanaf 12 huurdayen nemen de inbegrepen kilometers niet meer toe). Een huur van 6 dayen omvat bijvoorbeeld 1.200 km en een huur van 15 dayen 2.400 km. Met de verzekering Basic is het gemiddelde 100 km per day, met hetzelfde maximum. Het aantal kilometers is niet beperkt: u mag meer rijden dan de inbegrepen kilometers.

Extra kilometers. Elke kilometer boven de kilometers die in uw huurovereenkomst zijn inbegrepen, kost € 0,20, ook boven de 2.400. Het aantal extra kilometers wordt bij het inleveren berekend aan de hand van de kilometerstanden op het overdrachtsformulier bij het afleveren en bij het inleveren.

Controle na 2.000 km. Voor uw veiligheid en die van uw medereizigers: rijdt u tijdens de huur 2.000 km, breng het voertuig dan naar ons dichtstbijzijnde kantoor voor een controle. De controle is kosteloos voor u en er staat geen boete tegenover.

10. Annulering, wijzigingen, verlenging en vroegtijdig inleveren

Uw reservering annuleren of wijzigen. Is uw reservering nog niet betaald (betaling bij het ophalen), dan kunt u haar per e-mail of telefonisch annuleren of wijzigen (artikel 1). Hebt u al betaald, dan vraagt u de annulering of de wijziging alleen per e-mail aan, via bookings@victoriacars.com. Vermeld in beide gevallen uw reserveringsnummer. Wij bevestigen de annulering of de wijziging per e-mail. Terugbetalingen op grond van dit artikel gebeuren binnen de termijn van artikel 14. Alle termijnen worden gerekend vanaf de ophaaltijd in uw bevestiging.

Gratis annuleren tot 48 uur van tevoren. Annuleert u minstens 48 uur van tevoren, dan betalen wij alles terug wat u hebt betaald. Er is geen annuleringsverzekering en die is ook niet nodig: deze voorwaarde geldt voor alle reserveringen.

Annuleren binnen 48 uur. Annuleert u minder dan 48 uur van tevoren, dan houden wij 20 % van het betaalde bedrag in, met als minimum het bedrag van één huurday, en betalen wij de rest terug.

Als u niet verschijnt. Verschijnt u niet om het voertuig op te halen en hebt u ons niet gewaarschuwd, dan wordt het vooruitbetaalde bedrag niet terugbetaald, tot een maximum van het bedrag van drie huurdagen; wat u boven dat maximum hebt betaald, betalen wij terug. Wilt u daarna het voertuig toch nog, dan kunt u een nieuwe reservering maken, afhankelijk van de beschikbaarheid. Denk eraan: laat u ons weten dat u later komt, dan is het wijzigen van de ophaaltijd kosteloos (artikel 4).

In alle gevallen worden de extra's en de brandstof die u vooruit hebt betaald volledig terugbetaald. Hebt u gekozen voor betaling bij het ophalen, dan rekenen wij niets voor annulering of niet verschijnen.

Het voertuig aan de balie weigeren geldt als een annulering binnen 48 uur, tenzij de reden een fout van onze kant is: het voertuig is van een lagere groep dan gereserveerd, het is defect of er ontbreekt iets van wat u hebt geboekt. In dat geval geldt de volgende alinea.

Als wij tekortschieten. Kunnen wij u geen voertuig uit de gereserveerde groep of uit de eerstvolgende hogere groep leveren, dan betalen wij alles terug wat u hebt betaald.

Dubbele reserveringen. Hebt u per vergissing twee reserveringen voor dezelfde huur gemaakt, dan annuleren wij de dubbele reservering kosteloos als u ons dat vóór het ophalen laat weten.

Herroepingsrecht. Omdat het gaat om de huur van een voertuig op vaste data, geldt het herroepingsrecht van 14 dagen uit de Spaanse consumentenwet niet (artikel 103, onder I, van de texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). Voor annuleringen geldt dit artikel.

Wijziging van datum, tijd of voertuig. U kunt de data, de tijden, de plaatsen van ophalen of inleveren of de voertuiggroep van uw reservering wijzigen, afhankelijk van de beschikbaarheid, en voor de wijziging zelf rekenen wij niets. Wijzigt u alleen de ophaal- of inlevertijd op dezelfde dag, dan verandert de prijs van uw huur niet. Veranderen de data, de plaatsen of de groep, dan wordt de prijs opnieuw berekend met het tarief dat op de dag van de wijziging geldt voor de nieuwe voorwaarden, en u kent en aanvaardt die prijs voordat wij de wijziging bevestigen: is hij lager, dan betalen wij u het verschil terug; is hij hoger, dan betaalt u het verschil bij. Valt door de wijziging het afleveren of ophalen op de luchthavens niet meer in de periode buiten openingstijden,

dan betalen wij u die toeslag terug; valt het er juist wel in, dan komt de toeslag erbij (artikel 8).

Verlenging. Wilt u het voertuig langer houden, vraag het ons dan vóór het einde van uw huur, telefonisch of per e-mail. Een verlenging is in geen geval gegarandeerd: wij kunnen haar weigeren, onder meer wegens gebrek aan beschikbaarheid, de staat van het voertuig, het onderhoud ervan, het seizoen of de tarieven, het betaalmiddel, het aantal gereden kilometers of de incidenten tijdens de huur. Voordat wij de verlenging in rekening brengen, delen wij u de prijs mee en aanvaardt u die; pas dan wordt ze afgeschreven, via een betaallink of met de kaart van uw huurovereenkomst. Komt een huur, met de verlengingen, op 30 dagen, dan maken wij op het kantoor een nieuwe huurovereenkomst op. Levert u het voertuig niet op tijd in en hebt u geen verlenging aangevraagd, dan geldt wat in artikel 8 staat over te laat inleveren.

Vroegtijdig inleveren. Levert u het voertuig vóór de afgesproken datum in, dan worden de niet-gebruikte dagen niet terugbetaald.

11. Gebruik van het voertuig, verboden en boetes

Waar u mag rijden. Met het voertuig mag u alleen op het Spaanse vasteland rijden. Het is verboden het voertuig buiten Spanje te brengen of het mee te nemen naar Ceuta, Melilla, de Balearen of de Canarische Eilanden, ook niet per veerboot. Houdt u zich niet aan deze regel, dan betaalt u € 100 voor elke dag dat het voertuig buiten het toegestane gebied is en geldt Super Relax in die periode niet (geen schadedekking, geen pechhulp en geen vervangend voertuig); de wettelijk verplichte verzekering van het voertuig blijft derden dekken, zoals de wet voorschrijft. Alle schade en incidenten buiten het toegestane gebied zijn voor uw rekening (artikel 6.4).

Verboden gebruik. U mag het voertuig niet gebruiken om:

- buiten de verharde weg te rijden, op onverharde of voor verkeer ongeschikte wegen, of op wegen waar op dat moment geen verkeer is toegestaan;
- deel te nemen aan wedstrijden, sportevenementen of rally's, of snelheidstests te doen;
- andere voertuigen of aanhangers te slepen of te duwen;

- personen of goederen tegen betaling te vervoeren (taxi, auto met chauffeur, bezorging);
- het onder te verhuren, aan anderen af te staan of te laten besturen door iemand die niet in de huurovereenkomst staat (artikel 3);
- meer personen mee te nemen dan op het kentekenbewijs staat, of meer lading dan is toegestaan;
- gevaarlijke stoffen te vervoeren, of goederen of materialen die het voertuig kunnen beschadigen, aantasten of vervuilen.

Schade die bij een van deze vormen van gebruik ontstaat, valt onder geen enkele verzekering (artikel 6.4).

Huisdieren. U mag met uw huisdier reizen, mits het in een reismand of bench zit of op een hoes die de stoelen beschermt. Heeft het voertuig door het dier een speciale reiniging nodig, dan geldt artikel 6.4.

Rookverbod. In het voertuig mag niet worden gerookt, ook geen e-sigaretten. Wordt het voertuig teruggebracht met tabaksgeur of met as- of peukresten, dan geldt de vergoeding voor het reinigen van de bekleding en het verwijderen van geuren uit artikel 6.4, altijd met bewijs.

Zorg voor het voertuig. Gebruik het voertuig met de zorg van een goede bestuurder: sluit het altijd af als u het achterlaat, laat de sleutels en waardevolle spullen niet in het zicht liggen, tank de brandstof die in de huurovereenkomst staat en gaat er een waarschuwinglampje branden of merkt u iets ongewoons, stop dan zodra het veilig kan en bel ons (artikel 12).

Verkeersregels, boetes en tol. Tijdens de huur bent u verantwoordelijk voor het naleven van de verkeersregels en voor alle boetes die in die periode aan het voertuig worden opgelegd: verkeersovertredingen, te hard rijden, parkeren, betaald parkeren en milieuzones. Ontvangen wij een boete, dan geven wij de bestuurder door aan de instantie die de boete behandelt, zoals de wet verplicht, en ontvangt u de boete rechtstreeks. Voor de afhandeling van elke boete of boetebeschikking van uw huur die wij ontvangen (de ontvangst, het doorgeven van de bestuurder aan de instantie en het informeren van u), rekenen wij € 30 administratiekosten, ongeacht uw verzekering. Dat bedrag schrijven wij af van de kaart van uw huurovereenkomst, nadat wij u vooraf per

e-mail hebben ingelicht met een kopie van de boetebeschikking. Tol en parkeerkosten die tijdens uw huur onbetaald blijven, zijn ook voor uw rekening: worden ze bij ons in rekening gebracht, dan schrijven wij ze met het bewijsstuk af van de kaart van uw huurovereenkomst, nadat wij u vooraf per e-mail hebben ingelicht (artikel 12).

Volgsysteem. Sommige van onze voertuigen hebben een gps-volgsysteem. Wij volgen de positie van het voertuig niet doorlopend en registreren uw rijgedrag niet. Wij raadplegen de locatie van het voertuig alleen in deze gevallen: als het gestolen is of wij verduistering vermoeden; als het niet op tijd is ingeleverd en wij niets van u hebben gehoord; als u een ongeval of een storing hebt gehad en er hulp naartoe moet; als het voertuig het toegestane gebied verlaat; als wij verboden gebruik vermoeden; als het systeem een melding van loskoppeling of manipulatie geeft (u mag het niet loskoppelen of manipuleren); als een instantie erom vraagt; om ons te verdedigen bij een klacht of een terugboeking (chargeback); en voor het beheer van het wagenpark wanneer het voertuig niet verhuurd is. Hoe wij die gegevens verwerken en hoe lang wij ze bewaren, leest u in artikel 16 en in ons privacybeleid.

12. Storingen, ongevallen en schade

Hulplijn, 24 uur per dag. Bel bij elke storing, elk ongeval of elk incident tijdens de huur onze hulplijn, die 24 uur per dag en alle dagen bereikbaar is: +34 965 830 254, hetzelfde nummer als het kantoor (artikel 1). Wij helpen u direct en vertellen u wat u moet doen.

Bij een storing. Stop op een veilige plek, laat het voertuig niet onbeheerd achter en bel ons. Repareer niets en laat niets repareren op eigen initiatief: wij vergoeden een reparatie alleen als wij die vooraf hebben goedgekeurd en tegen overlegging van de factuur. Met beide verzekeringen zijn pechhulp en de sleepdienst kosteloos bij een mechanische of elektronische storing door slijtage of een natuurlijk defect; is de storing het gevolg van verkeerd gebruik of van een van de vormen van onoplettendheid uit artikel 6.5, dan geldt dat artikel. Met Super Relax krijgt u bovendien altijd een vervangend voertuig; met Basic is er geen gratis vervangend voertuig.

Bij een ongeval. Vul samen met de andere bestuurder het Europees schadeformulier in, met alle gegevens en handtekeningen; werkt de andere bestuurder niet mee, is hij

doorgereden of zijn er gewonden, bel dan de politie of de Guardia Civil, zodat zij een proces-verbaal opmaken. Noteer zo mogelijk het kenteken en de gegevens van getuigen en maak foto's. Erken geen aansprakelijkheid en maak op eigen initiatief geen afspraken met derden. Laat het ons zo snel mogelijk weten, uiterlijk binnen 24 uur en altijd vóór het inleveren van het voertuig, en geef ons het schadeformulier of het proces-verbaal: daarmee dekt Super Relax de schade zonder eigen risico (artikel 6.1); zonder deze documenten geldt het eigen risico. Kan het voertuig niet verder rijden, dan haalt de pechhulp het kosteloos weg, met beide verzekeringen en met of zonder schadeformulier, en met Super Relax krijgt u een vervangend voertuig.

Bij diefstal van het voertuig of van iets uit het voertuig: doe direct aangifte bij de politie, laat het ons weten en geef ons het proces-verbaal van de aangifte en de sleutel van het voertuig (artikel 6).

Schade die de verzekering niet dekt. Is er bij het inleveren schade die niet gedekt is (artikel 6.4), een eigen risico dat van toepassing is (artikel 6) of schade met de verzekering Basic, dan handelen wij dat zo af:

1. Wij vergelijken de staat van het voertuig met het overdrachtsformulier van de aflevering (artikel 8).
2. Wij sturen u per e-mail een rapport met foto's van de schade en de offerte of de factuur van de garage. Wij hanteren geen eigen tarieven of schadetabellen: altijd de werkelijke reparatiekosten, onderbouwd door de garage.
3. U hebt 14 kalenderdagen vanaf de ontvangst van het rapport om bezwaar te maken. Maakt u gemotiveerd bezwaar, dan antwoorden wij u, eveneens gemotiveerd, voordat wij iets in rekening brengen.
4. Voor de schade rekenen wij geen administratie-, afhandelings- of expertisekosten, behalve die van de verzekering Basic (artikel 6.2).
5. Staat het voertuig door de reparatie van een niet-gedekte schade (artikel 6.4) of van een schadegeval met de verzekering Basic stil in de garage, dan rekenen wij elke dag dat het daadwerkelijk in de garage staat, met het bewijsstuk van de garage: 50 % van het eigen risico van Super Relax voor uw groep (artikel 6.1), met een minimum van € 50 per dag. Met Super Relax worden de garagedagen bij een gedekte schade niet gerekend, ook niet als het eigen risico van toepassing is (artikel 6.1). Er worden maximaal 15 dagen per schadegeval gerekend, en wat wij u voor de

stilstandsdagen en, in voorkomend geval, voor de administratie en de afhandeling rekenen, is nooit hoger dan de waarde van het voertuig volgens de gemiddelde verkoopprijzen die het Spaanse ministerie van Financiën jaarlijks vaststelt.

6. In de gevallen van artikel 6.4 kan het bedrag oplopen tot de waarde van het voertuig.

Met de verzekering Basic wordt de ingehouden borg behandeld volgens artikel 6.2.

Wat wij van uw kaart kunnen afschrijven. Na het inleveren schrijven wij alleen de volgende posten af van de kaart van uw huurovereenkomst, elk met het bedrag of de berekeningswijze uit het betreffende artikel, en altijd nadat wij u vooraf per e-mail met het bewijsstuk hebben ingelicht:

- de ontbrekende brandstof en, in voorkomend geval, de servicekosten voor brandstof (artikel 9);
- de extra kilometers (artikel 9);
- de extra dagen bij te laat inleveren (artikel 8);
- onbetaalde tol en parkeerkosten (artikel 11);
- de administratiekosten van € 30 per boete (artikel 11);
- de vergoeding voor elke dag buiten het toegestane gebied (artikel 11);
- het eigen risico, niet-gedekte schade en de stilstandsdagen in de garage (dit artikel en artikel 6);
- met de verzekering Basic, de administratie- en afhandelingskosten (artikel 6.2);
- pechhulp en sleepdienst bij incidenten door de bestuurder, als u geen Super Relax Premium hebt (artikel 6.5);
- de speciale reiniging (artikel 6.4);
- verloren, gestolen of beschadigde accessoires (artikel 7).

Geen enkele andere post wordt zonder uw uitdrukkelijke toestemming van uw kaart afgeschreven. Bent u het niet eens met een afschrijving, dan kunt u een klacht indienen zoals beschreven in artikel 15.

13. Motoren

Wat wij verhuren en waar. Wij verhuren scooters van 125 cc (Piaggio Liberty 125 of vergelijkbaar), alleen op ons kantoor in Calpe. Motoren worden niet aan huis of op de luchthavens afgeleverd; u haalt ze op en levert ze in op dat kantoor, binnen de afleveringstijden (artikel 8).

Wie mag rijden. Om een motor te huren moet u voldoen aan de eisen van artikel 3 (minimumleeftijd, documenten, betaalkaart) en bovendien een van deze geldige rijbewijzen hebben: een motorrijbewijs (A1, A2 of A) dat u ten minste 1 jaar hebt, of een autorijbewijs (B) dat u langer dan 3 jaar hebt. De toeslag voor beginnende bestuurders geldt op dezelfde manier als bij auto's (artikel 3).

Helmen. De huur omvat twee goedgekeurde helmen, voor de bestuurder en voor een passagier; het dragen van een helm is voor beiden wettelijk verplicht. De helmen zijn accessoires: u moet ze in dezelfde staat teruggeven als waarin u ze hebt ontvangen, en raken ze kwijt of raken ze door verkeerd gebruik beschadigd, dan geldt artikel 7.

Prijs, verzekering en eigen risico. De prijs van de motor geldt per huurperiode en staat in de reservering en in uw bevestiging. De motor wordt verhuurd met Super Relax; het eigen risico is het vaste bedrag voor motoren uit artikel 6.1. Voor al het overige (betaling en borg, brandstof en kilometers, annuleringen, gebruik, boetes, storingen en schade) gelden dezelfde voorwaarden als voor auto's.

14. Facturen en terugbetalingen

Facturen. Bij elke huur maken wij een factuur op naam van de huurder op, met de gegevens die u bij het reserveren hebt opgegeven, en sturen wij die per e-mail; wilt u de factuur op papier, vraag er dan om op het kantoor. Hebt u een factuur op naam van een bedrijf nodig, geef ons dan vóór het ondertekenen van de huurovereenkomst de bedrijfsnaam, het btw- of fiscaal nummer en het adres door: een eenmaal opgemaakte factuur kan niet meer op een andere naam worden gezet. Van elke afschrijving na het inleveren (artikel 12) sturen wij u ook per e-mail het betreffende ontvangstbewijs of de factuur, met het bewijsstuk.

Terugbetalingen. Als wij u geld moeten terugbetalen, doen wij dat zo:

- **De niet-verbruikte brandstof:** bij het inleveren of, als er bij het inleveren geen personeel van ons aanwezig was, binnen de termijn van artikel 9.
- **De borg:** binnen maximaal 30 dagen na het inleveren van het voertuig, doordat wij de blokkering opheffen of het afgeschreven bedrag terugbetalen (artikel 5).
- **Elke andere terugbetaling** (een annulering, een extra die niet beschikbaar was, een wijziging van de reservering, een afschrijving die na uw bezwaar onterecht blijkt): die geven wij in opdracht binnen maximaal 30 dagen na het inleveren van het voertuig, na de annulering als de huur niet is begonnen of, bij een onterechte afschrijving, nadat wij dat hebben erkend.

Terugbetalingen gebeuren via hetzelfde betaalmiddel waarmee u hebt betaald. Is uw kaart verlopen of niet meer bruikbaar, dan betalen wij het bedrag per bankoverschrijving terug op de rekening die u ons opgeeft. Van elke terugbetaling sturen wij u per e-mail een bewijsstuk. Houd er rekening mee dat uw bank na onze opdracht enkele dagen nodig kan hebben om het bedrag op uw rekening te zetten.

15. Klachten en toegankelijkheid

Een klacht indienen. Is er iets niet goed gegaan, dan horen wij dat graag. U kunt uw klacht indienen telefonisch, op +34 965 830 254; per e-mail, via bookings@victoriacars.com; via het contactformulier op onze website; schriftelijk op een van onze kantoren; of per brief aan het adres in artikel 1, met vermelding van uw reserverings- of contractnummer en waarover u klaagt. Van elke klacht, ook van telefonische klachten, ontvangt u een bevestiging met de datum en het nummer, en wij antwoorden u schriftelijk binnen maximaal 15 dagen na ontvangst. Lossen wij uw klacht niet op, dan kunt u zich wenden tot de openbare consumentendiensten van uw gemeente of van de regio Valencia (Generalitat Valenciana).

Klachtenformulieren. Op al onze kantoren liggen officiële klachtenformulieren van de regio Valencia (hojas de reclamaciones) voor u klaar, en ons personeel heeft ze ook bij zich bij het bezorgen en ophalen aan huis.

Toegankelijkheid. Onze website, ons reserveringssysteem en onze klantenservice moeten toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, volgens de Spaanse wet 11/2023 van 8 mei (Ley 11/2023). Hebt u moeite met reserveren of met het raadplegen van deze voorwaarden op de website, dan kunt u ons bellen op +34 965 830 254, waar wij u persoonlijk helpen, en wij kunnen u deze voorwaarden zo nodig in een andere vorm toesturen. Ziet u een toegankelijkheidsprobleem op onze website of in onze diensten, meld het ons dan via bookings@victoriacars.com en wij lossen het op.

16. Persoonsgegevens

Dit artikel vat samen hoe wij uw gegevens bij de huur verwerken. De volledige informatie staat in ons privacybeleid: victoriacars.com/nl/privacybeleid/.

Wie uw gegevens verwerkt. Victoria Car Hire S.L. (artikel 1). Hebt u via een reisbureau of boekingsplatform gereserveerd, dan ontvangen wij van hen de gegevens van uw reservering. Voor alle vragen over uw gegevens kunt u ons schrijven via lopd@victoriacars.com.

Waarvoor wij ze gebruiken en op welke grondslag.

- Om uw reservering, uw huurovereenkomst, de betaling, de borg, de afschrijvingen en terugbetalingen, de hulpverlening en klachten af te handelen: omdat dat nodig is om de overeenkomst met u uit te voeren.
- Om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die wij als verhuurbedrijf hebben: het doorgeven van de gegevens van elke huur en elke bestuurder aan het Spaanse ministerie van Binnenlandse Zaken, het doorgeven van de bestuurder aan de verkeersautoriteit bij een boete, het opmaken en bewaren van facturen en het meewerken met de autoriteiten als zij daarom vragen.
- Om het voertuig te lokaliseren in de concrete gevallen van artikel 11 en om ons te verdedigen bij een klacht of een terugboeking: op grond van ons gerechtvaardigd belang om het voertuig te beschermen en de overeenkomst na te komen.
- Om u twee à drie keer per jaar aanbiedingen voor onze huurauto's te sturen: alleen als u bij het reserveren het vakje voor toestemming hebt aangevinkt. Dat is vrijwillig,

heeft geen invloed op uw reservering en u kunt zich op elk moment afmelden via de link in elke e-mail of door te schrijven naar lopd@victoriacars.com.

Register van bestuurders van het ministerie van Binnenlandse Zaken. De Spaanse wet (Real Decreto 933/2021) verplicht verhuurbedrijven van voertuigen om binnen 24 uur de gegevens van elke huur door te geven aan het ministerie van Binnenlandse Zaken: de identiteit van de klant en van elke bestuurder, de gegevens van hun rijbewijzen, het betaalmiddel, het voertuig, de data en plaatsen van ophalen en inleveren en de kilometers. Die melding is verplicht en vereist uw toestemming niet; zonder die gegevens kunnen wij u het voertuig niet meegeven.

Aan wie wij uw gegevens verstrekken. Aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en, waar van toepassing, aan de verkeersautoriteit die een boete behandelt, aan de verzekeraar van het voertuig bij een schadegeval en aan de autoriteiten die erom vragen. De bedrijven die diensten voor ons verlenen (het reserveringssysteem, de kaartbetalingen, het verzenden van e-mails, de hosting van de website) verwerken de gegevens uitsluitend in onze opdracht en op grond van een overeenkomst die hen verplicht ze te beschermen. Victoria Cars, Victoria Parking en Victoria Ocasión zijn dezelfde vennootschap, dus tussen hen is er geen sprake van verstrekking van gegevens aan derden. Wij verkopen uw gegevens niet en geven ze niet door aan andere bedrijven voor hun commerciële doeleinden.

Hoe lang wij ze bewaren. De gegevens van de reservering, de huurovereenkomst en de factuur: 6 jaar na het einde van de huur, op grond van handels- en belastingverplichtingen; daarna worden ze geblokkeerd totdat mogelijke aansprakelijkheden zijn verjaard. De gegevens die aan het ministerie van Binnenlandse Zaken zijn doorgegeven: 3 jaar na het einde van de huur. De gegevens van het volgsysteem: 12 maanden, tenzij er een klacht loopt. De gegevens van een klacht of een schade: tot die is afgehandeld en daarna nog 5 jaar. Uw gegevens voor aanbiedingen: tot u zich afmeldt. Vragen die niet tot een reservering leiden: zo lang als nodig is om ze te beantwoorden en daarna nog een jaar.

Uw rechten. U kunt ons vragen om inzage in uw gegevens, om rectificatie of verwijdering ervan, bezwaar maken tegen een verwerking, vragen die verwerking te beperken of uw gegevens in een overdraagbaar formaat ontvangen, door te schrijven naar lopd@victoriacars.com en u te identificeren. Vindt u dat wij niet goed met uw

gegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Spaanse privacytoezichthouder, de Agencia Española de Protección de Datos (aepd.es).

17. Taal, toepasselijk recht en versie

Talen. Deze voorwaarden gelden in hun Spaanse versie. De Engelse, Duitse en Nederlandse versies zijn vertalingen, die wij u ter beschikking stellen om het lezen te vergemakkelijken.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter. Op deze overeenkomst is het Spaanse recht van toepassing. Bent u consument en woont u gewoonlijk in een ander land, dan ontnemt deze rechtskeuze u niet de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht dat zonder die keuze van toepassing zou zijn. Voor elk geschil is de rechter bevoegd die volgens de wet bevoegd is; bent u consument, dan kunt u zich wenden tot de rechter van uw woonplaats. Is de klant een bedrijf met zetel buiten Spanje, dan onderwerpen partijen zich aan de rechtbanken van Dénia (Alicante).

Als een bepaling ongeldig is. Wordt een van deze voorwaarden nietig of niet toepasselijk verklaard, dan blijven de overige geldig.

Versie en wijzigingen. Dit zijn de algemene huurvoorwaarden versie 1/2026, van kracht vanaf 15 oktober 2026. Wij kunnen ze bijwerken; op uw huur zijn de voorwaarden van toepassing die golden op de dag waarop u reserveerde, en die ontvangt u bij uw bevestiging. De geldende versie staat altijd op victoriacars.com/nl/commerciaele-voorwaarden-van-de-autoverhuur/.