

Allgemeine Mietbedingungen

Victoria Car Hire S.L. · Flughafen Alicante · Flughafen Valencia · Büro Calpe ·
Zustellung an Ihre Unterkunft an der Costa Blanca

Version 1/2026 · Gültig ab 15. Oktober 2026

Diese Bedingungen regeln die Vermietung unserer Autos, Transporter und Motorroller durch Victoria Car Hire S.L. (im Folgenden Victoria Cars), egal ob Sie auf unserer Website, per E-Mail, telefonisch oder über eine Agentur oder ein Buchungsportal buchen. Sie gelten für alle unsere Kunden, Privatkunden wie Unternehmen; wo für Unternehmen etwas anderes gilt, sagen wir es im jeweiligen Abschnitt. Bitte lesen Sie die Bedingungen vor der Buchung: Mit Abschluss der Buchung bestätigen Sie, dass Sie sie gelesen haben und akzeptieren.

Ihr Mietvertrag besteht aus drei Dokumenten, die sich gegenseitig ergänzen:

- 1. Diese Allgemeinen Mietbedingungen**, die die Regeln der Anmietung festlegen.
- 2. Die Buchungsbestätigung**, die Sie bei der Buchung per E-Mail erhalten. Darin stehen die konkreten Angaben zu Ihrer Anmietung: die Fahrzeuggruppe, die Daten, Orte und Uhrzeiten der Übergabe und Rückgabe, der Preis und, jeweils mit dem genauen Betrag, alle Kosten, die Sie betreffen: die Kautions, die Selbstbeteiligung, die Tankfüllung, die Zuschläge (Fahranfänger, Übergabe oder Rücknahme außerhalb der Geschäftszeiten, Rückgabe in einem anderen Büro) und die Extras, die Sie hinzugebucht haben. Wenn es in diesen Bedingungen heißt, ein Betrag „steht in der Buchungsbestätigung“, finden Sie ihn dort.
- 3. Der Mietvertrag, den Sie bei der Fahrzeugübernahme unterschreiben**, mit dem Übergabeprotokoll (Fotos, Tankstand und Kilometerstand) und der Liste der berechtigten Fahrer. Haben Sie über eine Agentur oder ein Buchungsportal gebucht, händigen wir Ihnen diese Bedingungen aus, bevor Sie den Vertrag unterschreiben. Sollte der Vertrag, den Sie bei der Übernahme unterschreiben, eine Regelung

enthalten, die von diesen Bedingungen abweicht, gelten diese Allgemeinen Mietbedingungen, es sei denn, die Regelung im Vertrag ist für Sie günstiger.

Weicht eine Regelung Ihrer Buchungsbestätigung von diesen Allgemeinen Mietbedingungen ab, gilt die der Buchungsbestätigung, weil sie für Ihre konkrete Anmietung festgelegt wurde, es sei denn, diese Allgemeinen Mietbedingungen sind für Sie günstiger.

Wenn Sie Fragen zu diesen Bedingungen haben, erreichen Sie uns über die Kontaktdaten in Abschnitt 1.

Inhalt

1. Vermieter, Kontakt und Standorte
2. Was im Preis enthalten ist und was nicht
3. Voraussetzungen für Fahrer und Zusatzfahrer
4. Buchung, Bestätigung und Fahrzeug
5. Zahlung, Karte und Kautions
6. Versicherungen und Schutzleistungen
 - 6.1 Super Relax
 - 6.2 Basic
 - 6.3 Basic und Super Relax im Vergleich
 - 6.4 Was keine Versicherung abdeckt und was Sie zahlen
 - 6.5 Super Relax Premium: Pannenhilfe bei Vorfällen, die der Fahrer verursacht hat
 - 6.6 Stornierung
7. Zubehör
8. Übergabe und Rückgabe
9. Kraftstoff und Kilometer
10. Stornierung, Änderungen, Verlängerungen und vorzeitige Rückgabe
11. Nutzung des Fahrzeugs, Verbote und Bußgelder
12. Pannen, Unfälle und Schäden
13. Motorroller
14. Rechnungen und Erstattungen
15. Beschwerden und Barrierefreiheit

16. Personenbezogene Daten

17. Sprache, anwendbares Recht und Version

1. Vermieter, Kontakt und Standorte

Vermieter ist **Victoria Car Hire S.L.**, Steuernummer (NIF) B54598198, mit Sitz in der Avenida Generalitat Valenciana, 1, 03710 Calpe (Alicante), eingetragen im Handelsregister Alicante (Band 3566, Blatt 116, Abteilung 8, Registerblatt 127788, Eintragung 5). Seit mehr als 50 Jahren vermieten wir Fahrzeuge an der Costa Blanca.

Ihr Vertragspartner sind immer wir, auch wenn Sie über eine Agentur oder ein Buchungsportal buchen: Victoria Cars übergibt Ihnen das Fahrzeug und ist für die Anmietung verantwortlich. Es fallen keine anderen Kosten an als die, die in diesen Bedingungen und in Ihrer Buchungsbestätigung stehen.

So buchen Sie und so erreichen Sie uns

- Auf unserer Website, victoriacars.com.
- Per E-Mail an bookings@victoriacars.com.
- Telefonisch unter +34 965 830 254.

Für Fragen oder Beschwerden nutzen Sie bitte dieselbe E-Mail-Adresse oder Telefonnummer. Wie Sie eine Buchung ändern oder stornieren, steht in Abschnitt 10; für Beschwerden gilt das Verfahren in Abschnitt 15.

Wo wir die Fahrzeuge übergeben und zurücknehmen

- Im Büro am Flughafen Alicante-Elche.
- Im Büro am Flughafen Valencia.
- Im Büro Calpe, Avenida Generalitat Valenciana, 1.
- An Ihrer Unterkunft, in den Orten der Costa Blanca, die zu unserem Zustellgebiet gehören.

Die Zeiten, den genauen Übergabeort an jedem Flughafen und die Bedingungen der Zustellung an Ihre Unterkunft finden Sie in Abschnitt 8. Motorroller vermieten wir nur im Büro Calpe (Abschnitt 13).

2. Was im Preis enthalten ist und was nicht

Im Mietpreis enthalten sind:

- Die Mehrwertsteuer (IVA, 21 %), die Flughafengebühren und die örtlichen Steuern.
- Die Kfz-Pflichtversicherung und die Haftpflichtversicherung gegenüber Dritten im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang.
- Der Schutz bei Schäden und Diebstahl der gebuchten Versicherung: Super Relax bei allen Direktbuchungen bei uns, mit den Leistungen und Ausschlüssen aus Abschnitt 6.
- Die Kilometer gemäß Abschnitt 9.
- Ein Notfalltelefon, das rund um die Uhr erreichbar ist.
- Pannenhilfe und Abschleppdienst, mit beiden Versicherungen, bei einem Unfall, nach dem das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist, und bei einer mechanischen oder elektronischen Panne durch Verschleiß oder einen natürlichen Defekt (Abschnitt 6). Für Vorfälle, die auf eine Unachtsamkeit oder eine unsachgemäße Nutzung durch den Fahrer zurückgehen, gilt Abschnitt 6.5. Mit Super Relax ist außerdem der zweite Fahrer kostenlos (Abschnitt 3).
- Die Übergabe und Rücknahme des Fahrzeugs in unseren Büros und, kostenlos, an Ihrer Unterkunft innerhalb unseres Zustellgebiets (Abschnitt 8).
- Die Möglichkeit, die Buchung zu den Bedingungen aus Abschnitt 10 kostenlos zu stornieren oder zu ändern.

Nicht im Preis enthalten sind:

- Der Kraftstoff und gegebenenfalls die Tankservicegebühr (Abschnitt 9).
- Zubehör und Extras, die Sie hinzubuchen (Abschnitt 7).
- Der Fahranfängerzuschlag sowie der dritte und der vierte Fahrer (Abschnitt 3).

- Der Zuschlag für Übergabe oder Rücknahme außerhalb der Geschäftszeiten an den Flughäfen und die Gebühr für die Rückgabe in einem anderen Büro (Abschnitt 8).
- Super Relax Premium (Abschnitt 6.5).
- Die Selbstbeteiligung in den Fällen von Abschnitt 6; Bußgelder und Mautgebühren, zuzüglich der Bearbeitungsgebühr von 30 € pro Bußgeld (Abschnitt 11); sowie alles, was keine Versicherung abdeckt und was Sie im Fall der Fälle selbst zahlen (Abschnitt 6.4).

Alle diese Beträge werden Ihnen bei der Buchung und in Ihrer Bestätigung genau beziffert angezeigt. Der Preis, den Sie vor der Zahlung sehen, ist der Endpreis: Zuschläge, die für Ihre Buchung gelten, etwa der Fahranfängerzuschlag oder der Zuschlag für eine Übergabe außerhalb der Geschäftszeiten, werden automatisch hinzugerechnet, bevor Sie die Buchung bestätigen. Später kommen nur Kosten hinzu, die sich aus dem Verlauf der Anmietung ergeben (Abschnitte 8, 9, 11 und 12), und Extras, die Sie nachträglich buchen.

Die Kautions ist keine Gebühr: Sie ist eine Sicherheit, die in den Fällen von Abschnitt 5 auf Ihrer Karte blockiert oder abgebucht und Ihnen am Ende der Anmietung zurückgegeben wird.

Sie können den Mietpreis bei der Buchung bezahlen, mit dem Rabatt für Vorauszahlung aus Abschnitt 5, oder bei der Fahrzeugübernahme.

3. Voraussetzungen für Fahrer und Zusatzfahrer

Diese Voraussetzungen gelten für alle Fahrer: für den Hauptfahrer und für die Zusatzfahrer.

Alter und Führerscheinbesitz. Um unsere Fahrzeuge zu fahren, müssen Sie mindestens 19 Jahre alt sein und Ihren Führerschein seit mindestens 1 Jahr besitzen. Ein Höchstalter gibt es nicht: Wir verlangen einen gültigen Führerschein und beachten die Auflagen, die im Führerschein selbst eingetragen sind (zum Beispiel nur Fahrzeuge mit Automatikgetriebe). Maßgeblich ist das Datum der ersten Ausstellung des Führerscheins der Klasse B. Für Motorroller gelten die Voraussetzungen aus Abschnitt 13.

Junge Fahrer und Fahranfänger. Wenn Sie zwischen 19 und 23 Jahre alt sind (jeweils einschließlich) oder Ihren Führerschein seit 1 bis 2 Jahren besitzen, fällt der Fahranfängerzuschlag an: 10 € pro Tag, mindestens 50 € pro Anmietung. Trifft beides gleichzeitig zu, wird der Zuschlag nur einmal berechnet. Er gilt für jeden Fahrer, auf den das zutrifft, und wird vor der Bestätigung der Buchung zum Preis hinzugerechnet. Junge Fahrer und Fahranfänger mieten immer mit der Versicherung Super Relax (Abschnitt 6.1); die Versicherung Basic ist für sie nicht wählbar. Fallen Sie unter den Fahranfängerzuschlag und haben Sie über eine Agentur oder ein Buchungsportal mit der Versicherung Basic gebucht, wird Ihre Buchung bei der Übernahme auf Super Relax umgestellt, und Sie zahlen den Preisunterschied zwischen beiden Versicherungen, den wir Ihnen vor der Vertragsunterzeichnung nennen.

Führerschein. Sie müssen Ihren Führerschein im Original, als physisches Dokument und gültig vorlegen; Fotos, Kopien und digitale Führerscheine werden nicht akzeptiert. Wir akzeptieren alle Führerscheine aus der Europäischen Union und dem Europäischen Wirtschaftsraum (Norwegen, Island und Liechtenstein). Führerscheine aus Ländern außerhalb der EU und des EWR akzeptieren wir, wenn sie in lateinischer Schrift ausgestellt sind und dem internationalen Format entsprechen; andernfalls brauchen Sie zusätzlich einen Internationalen Führerschein oder eine amtliche Übersetzung. Wenn Sie aus einem Land außerhalb der EU und des EWR kommen, empfehlen wir Ihnen, den Internationalen Führerschein mitzubringen.

Dokumente bei der Fahrzeugübernahme. Der Hauptfahrer legt seinen Personalausweis oder Reisepass im Original vor, dazu seinen Führerschein und die auf seinen Namen ausgestellte Karte, die in Abschnitt 5 beschrieben ist. Jeder Zusatzfahrer legt seinen Ausweis oder Reisepass und seinen Führerschein vor, ebenfalls im Original.

Übergabe an den Flughäfen. In unseren Büros an den Flughäfen Alicante und Valencia benötigen wir außerdem Ihr bestätigtes Flugticket, mindestens für den Rückflug, oder, falls Sie keines haben, ein offizielles Dokument, das Ihren Wohnsitz in Spanien belegt (zum Beispiel eine Wasser- oder Stromrechnung).

Überprüfungen. Wir können die Unterlagen verlangen, die wir brauchen, um Sie zu identifizieren, um zu prüfen, ob Sie das Fahrzeug fahren dürfen, und um sicherzustellen, dass es in gutem Zustand zurückgegeben und ordnungsgemäß genutzt wird. Legen Sie diese Unterlagen nicht vor oder sind die persönlichen Daten

oder Kontaktdaten aus Ihrer Buchung falsch, können wir die Übergabe des Fahrzeugs verweigern; in diesem Fall gilt die Regelung für Nichterscheinen aus Abschnitt 10.

Zusatzfahrer. Sie können zusätzlich zum Hauptfahrer bis zu drei Zusatzfahrer eintragen lassen: insgesamt also vier Fahrer. Mit der Versicherung Super Relax ist der zweite Fahrer kostenlos; der dritte und der vierte kosten jeweils 4 € pro Tag. Hat Ihre Buchung die Versicherung Basic, ist auch der zweite Fahrer kostenpflichtig; der Betrag steht in der Buchungsbestätigung. Alle Zusatzfahrer müssen dieselben Voraussetzungen erfüllen, bei der Fahrzeugübernahme anwesend sein und ihre Originaldokumente vorlegen. Nur der Buchende kann sie anmelden und bezahlen. Möchten Sie nach der Übernahme einen Fahrer hinzufügen, ist das in jedem unserer Büros möglich; es gilt derselbe Preis für die verbleibenden Miettage.

Wichtig. Versicherungen und Schutzleistungen gelten nur, wenn eine Person fährt, die im Vertrag als berechtigter Fahrer eingetragen ist. Führt jemand, der nicht im Vertrag steht, entfällt der Versicherungsschutz, und Sie haften für alle Schäden (Abschnitt 6.4).

Meldung der Fahrer. Wir sind gesetzlich verpflichtet, dem spanischen Innenministerium die Daten jeder Anmietung und jedes Fahrers zu übermitteln (Identität, Führerschein, Zahlungsmittel und Fahrzeug). Näheres dazu in Abschnitt 16.

4. Buchung, Bestätigung und Fahrzeug

Wann Ihre Buchung bestätigt ist. Ob Sie auf unserer Website, per E-Mail oder telefonisch buchen: Wir senden Ihnen die Buchungsbestätigung per E-Mail, mit den Angaben, die zu Beginn dieser Bedingungen beschrieben sind. Ihre Buchung ist bestätigt, sobald Sie diese E-Mail erhalten. Bitte prüfen Sie sie gleich nach Erhalt: Daten und Uhrzeiten, Übergabe- und Rückgabeort, Flugnummer, Fahrer und Extras. Stimmt etwas nicht mit dem überein, was Sie buchen wollten, schreiben Sie uns oder rufen Sie uns an (Abschnitt 1), und wir korrigieren es. Änderungen von Datum, Uhrzeit oder Fahrzeug erfolgen gemäß Abschnitt 10.

Sie buchen eine Fahrzeuggruppe, kein bestimmtes Modell. Unsere Flotte ändert sich im Laufe des Jahres. Deshalb sind die Modelle auf unserer Website Beispiele („oder ähnlich“), und wir können Ihnen nicht garantieren, dass Sie genau dieses Modell erhalten. Garantiert ist Ihnen ein Fahrzeug der gebuchten Gruppe mit den Merkmalen

dieser Gruppe. Ist bei der Übernahme kein Fahrzeug Ihrer Gruppe verfügbar, erhalten Sie ohne Aufpreis eines aus der nächsthöheren Gruppe. Hat Ihre Buchung die Versicherung Super Relax, haben Sie bei diesem Upgrade Vorrang vor Kunden ohne Super Relax. Können wir Ihnen weder ein Fahrzeug Ihrer Gruppe noch eines aus einer höheren Gruppe übergeben, gilt die Regelung aus Abschnitt 10.

Kombifahrzeuge (Gruppe H1, Opel Vivaro oder ähnlich). Die Fahrzeuge der Gruppe H1 sind in Spanien als „vehículo mixto adaptable“ zugelassen, also als Fahrzeug für die gemischte Beförderung von Personen und Gütern. Für sie gelten niedrigere Höchstgeschwindigkeiten als für einen Pkw: 100 km/h auf Autobahnen und Schnellstraßen und 90 km/h auf Landstraßen. Sie sind dafür verantwortlich, diese Grenzen einzuhalten; Bußgelder für Überschreitungen werden wie jedes andere Bußgeld behandelt (Abschnitt 11).

Wie lange wir auf Sie warten. Wenn Sie uns Ihre Flugnummer mitgeteilt haben, bei der Buchung oder später per E-Mail oder Telefon, warten wir, bis Sie landen, auch bei Verspätung und ohne Aufpreis; nur wenn die Übergabe durch die Verspätung in die Zeit außerhalb der Geschäftszeiten fällt, wird der Zuschlag aus Abschnitt 8 berechnet. Ohne Flugnummer warten wir eine Stunde ab der gebuchten Übernahmezeit. Erscheinen Sie in dieser Stunde nicht und melden sich auch nicht, gilt die Buchung als Nichterscheinen (Abschnitt 10). Wird Ihr Flug annulliert, verpassen Sie ihn oder wissen Sie, dass Sie später ankommen, informieren Sie uns bitte so früh wie möglich unter der Telefonnummer aus Abschnitt 1: Die Übernahmezeit zu ändern ist kostenlos (Abschnitt 10). Liegt die neue Uhrzeit außerhalb der Übergabezeiten, wird an den Flughäfen der Zuschlag außerhalb der Geschäftszeiten berechnet (Abschnitt 8). Kommen Sie außerhalb der Übergabezeiten in Calpe oder der Zustellzeiten an Ihrer Unterkunft an, müssen Sie uns Bescheid geben, damit wir gemeinsam eine Lösung finden. Bei verspäteter Rückgabe des Fahrzeugs gilt die Regel zur Mietdauer: 59 Minuten Kulanz, danach wird jeder angefangene 24-Stunden-Zeitraum als zusätzlicher Tag berechnet (Abschnitt 8).

5. Zahlung, Karte und Kautions

Wann und wie Sie bezahlen. Sie können den Mietpreis bei der Buchung oder bei der Fahrzeugübernahme bezahlen.

- **Wenn Sie bei der Buchung bezahlen**, zahlen Sie per Karte auf unserer Website und erhalten einen Rabatt von 3 % für Vorauszahlung auf den Mietpreis (nicht auf Extras und Zuschläge). Der Rabatt ist im Preis, den Sie vor der Zahlung sehen, und in Ihrer Bestätigung bereits abgezogen.
- **Wenn Sie bei der Fahrzeugübernahme bezahlen**, wird bei der Buchung nichts berechnet. Sie zahlen im Büro, per Karte oder bar bis zu der gesetzlichen Höchstgrenze für Barzahlungen.
- Wenn Sie per E-Mail oder telefonisch buchen, teilen wir Ihnen in der Bestätigung mit, wie Sie bezahlen.
- Unternehmen können auch per Banküberweisung zahlen.

Alle anderen Beträge, die Sie im Büro zahlen (Extras, Zuschläge, Kraftstoff), begleichen Sie ebenfalls per Karte oder bar, innerhalb derselben gesetzlichen Grenze.

Die Karte bei der Fahrzeugübernahme. Bei der Übernahme muss der Hauptfahrer eine physische Visa- oder Mastercard-Karte auf seinen Namen vorlegen, als Kredit- oder Debitkarte. Andere Kartenmarken akzeptieren wir nicht. Karteninhaber muss der Hauptfahrer des Vertrags sein, und er muss bei der Übergabe anwesend sein. Diese Karte dient als Sicherheit für die in diesen Bedingungen vorgesehenen Kosten: Wir verwenden sie für die Kautions, falls eine anfällt, und für Kosten, die während oder nach der Anmietung entstehen können (fehlender Kraftstoff, Schäden, unbezahlte Maut- und Parkgebühren und die Bearbeitungsgebühr für Bußgelder), immer gemäß den Abschnitten 9, 11 und 12. Als Sicherheit nicht akzeptiert werden Prepaid-Karten, virtuelle Karten oder Karten ohne physische Karte sowie Zahlungen per Smartphone oder anderen Geräten. Prüfen Sie vor der Reise, ob der Verfügungsrahmen Ihrer Karte ausreicht. Ohne eine Karte, die diese Voraussetzungen erfüllt, können wir Ihnen das Fahrzeug nicht übergeben (Abschnitt 3).

Debitkarte. Mit der Versicherung Super Relax, die alle Direktbuchungen bei uns enthalten, akzeptieren wir Debitkarten, mit drei Ausnahmen: Mercedes-Fahrzeuge, Fahrzeuge der Oberklasse und Transporter mit 7 und 9 Sitzen vermieten wir nur gegen Kreditkarte. Mit der Versicherung Basic ist die Sicherheit immer eine Kreditkarte (Abschnitt 6.2).

Kautions. Mit der Versicherung Super Relax gibt es keine Kautions, mit zwei Ausnahmen: Wenn Sie eine Debitkarte vorlegen oder einen Mercedes oder ein

Fahrzeug der Oberklasse mieten, können wir eine Kaution verlangen. Fällt bei Ihrer Buchung eine Kaution an, steht ihr genauer Betrag in der Buchungsbestätigung. Mit der Versicherung Basic ist die Kaution Pflicht und wird per Kreditkarte hinterlegt; ihre Höhe hängt von der gebuchten Gruppe ab und steht ebenfalls in der Bestätigung (Abschnitt 6.2).

So funktioniert die Kaution. Die Kaution kann auf Ihrer Karte blockiert oder abgebucht werden; in beiden Fällen erhalten Sie sie am Ende der Anmietung zurück. Sie wird in Euro oder in der Währung Ihrer Karte blockiert oder abgebucht; das entscheiden wir am Tag der Fahrzeugübernahme. Provisionen, Gebühren und Wechselkursdifferenzen Ihrer Bank übernehmen wir nicht. Geben Sie das Fahrzeug ohne Beanstandungen zurück, erhalten Sie die Kaution innerhalb von höchstens 30 Tagen nach der Rückgabe zurück, indem wir die Blockierung freigeben oder den abgebuchten Betrag erstatten; hinzu kommt die Zeit, die Ihre Bank für die Gutschrift braucht. Ist bei der Rückgabe noch ein Betrag offen (Kraftstoff, Schäden, unbezahlte Maut- oder Parkgebühren), wird er von der Kaution abgezogen oder Ihrer Karte belastet, nach dem Verfahren der Abschnitte 9, 11 und 12, und Sie erhalten den Beleg. Mit der Versicherung Basic wird die Kaution bei einem Schadensfall einbehalten, bis die Verantwortung geklärt ist (Abschnitt 6.2).

Sichere Zahlung. Zahlungen auf unserer Website laufen über einen sicheren Server: Ihre Daten werden verschlüsselt übertragen.

6. Versicherungen und Schutzleistungen

Alle unsere Fahrzeuge sind mit der Kfz-Pflichtversicherung und der Haftpflichtversicherung gegenüber Dritten aus Abschnitt 2 unterwegs. Was sich von Anmietung zu Anmietung unterscheidet, ist der Schutz bei Schäden am Fahrzeug selbst und bei Diebstahl, und dafür gibt es zwei Versicherungen:

- **Super Relax**, unsere Vollkaskoversicherung, die in allen Direktbuchungen bei uns enthalten ist: auf der Website, per E-Mail oder telefonisch (Abschnitt 6.1).
- **Basic**, die Basisversicherung mit Selbstbeteiligung, die derzeit nur über Agenturen und Buchungsportale angeboten wird (Abschnitt 6.2).

Die Tabelle in Abschnitt 6.3 vergleicht beide. Abschnitt 6.4 nennt, was keine der beiden abdeckt und was Sie in diesen Fällen zahlen. Abschnitt 6.5 beschreibt Super Relax Premium, die optionale Pannenhilfe für Vorfälle, die der Fahrer selbst verursacht hat.

6.1 Super Relax

Mit Super Relax ist das Fahrzeug wie folgt abgesichert:

- **Diebstahl des Fahrzeugs:** zu 100 % abgedeckt, ohne Selbstbeteiligung. Sie müssen nur Anzeige erstatten und uns den Fahrzeugschlüssel übergeben. Wird das Fahrzeug mit steckendem Schlüssel gestohlen oder weil Sie uns die Schlüssel nicht zurückgeben, gilt Abschnitt 6.4.
- **Unfall oder Schäden mit Unfallbericht oder Polizeiprotokoll:** voller Schutz, ohne Selbstbeteiligung. Legen Sie den Europäischen Unfallbericht vor oder, falls es keinen gibt, das polizeiliche Unfallprotokoll (Abschnitt 12).
- **Schäden ohne Unfallbericht oder Polizeiprotokoll** (Zusammenstöße mit festen oder beweglichen Gegenständen, Karosserie- und Lackschäden und jeder andere Schaden, zu dem es keinen Bericht gibt): Es gilt eine Selbstbeteiligung, die von der gebuchten Gruppe abhängt, von 50 bis 300 €; der genaue Betrag steht in der Buchungsbestätigung. Bei Mercedes-Fahrzeugen, Fahrzeugen der Oberklasse, Motorrollern und der Gruppe H1 (Opel Vivaro oder ähnlich) ist die Selbstbeteiligung fest: 300 €. In diesen Fällen zahlen Sie die Reparaturkosten bis zur Höhe der Selbstbeteiligung, nie mehr, außer in den Fällen von Abschnitt 6.4 (zum Beispiel bei rücksichtslosem Fahren oder Fahren abseits befestigter Straßen), in denen Sie den gesamten Schaden zahlen. Die Selbstbeteiligung wird bei der Rückgabe des Fahrzeugs berechnet, nach dem Verfahren aus Abschnitt 12.
- **Windschutzscheibe, Scheiben und Außenspiegel:** kostenlos abgedeckt mit Unfallbericht oder Anzeige; ohne diese gilt die oben genannte Selbstbeteiligung.
- **Reifen:** Reparatur oder Ersatz nach einer Reifenpanne ist abgedeckt, geplatzte Reifen nicht (Abschnitt 6.4). Die Pannenhilfe bei einer Reifenpanne oder einem geplatzten Reifen deckt Super Relax Premium (Abschnitt 6.5).
- **Kupplung:** abgedeckt.
- **Leere Batterie:** abgedeckt, außer wenn sie sich entladen hat, weil das Licht oder ein anderer Verbraucher eingeschaltet blieb; in diesem Fall deckt Super Relax

Premium die Pannenhilfe (Abschnitt 6.5).

- **Pannenhilfe und Abschleppdienst, rund um die Uhr und kostenlos**, bei jedem Unfall, nach dem das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist, mit oder ohne Unfallbericht, und bei jeder mechanischen oder elektronischen Panne durch Verschleiß oder einen natürlichen Defekt. Geht der Vorfall auf eine Unachtsamkeit oder eine unsachgemäße Nutzung durch den Fahrer zurück, gilt Abschnitt 6.5. Die Pannenhilfe wird in ganz Spanien geleistet, innerhalb des Gebiets, in dem das Fahrzeug fahren darf (Abschnitt 11). Rufen Sie das Notfalltelefon aus Abschnitt 12 an und lassen Sie nichts auf eigene Faust reparieren.
- **Ersatzfahrzeug:** immer und kostenlos, bei einer abgedeckten Panne oder einem abgedeckten Unfall.
- **Ausfallkosten:** Für die Tage, an denen das Fahrzeug wegen eines abgedeckten Schadens in der Werkstatt steht, berechnen wir nichts.

Außerdem haben Sie mit Super Relax Vorrang bei einem Fahrzeug aus einer höheren Gruppe, wenn keines aus Ihrer Gruppe verfügbar ist (Abschnitt 4), der zweite Fahrer ist kostenlos (Abschnitt 3), die Inklusivkilometer sind am höchsten (Abschnitt 9), und die Rückgabe geht schnell, ohne Wartezeit. Eine Kautions gibt es nicht, außer in den Fällen von Abschnitt 5.

6.2 Basic

Die Versicherung Basic wird nur über Agenturen und Buchungsportale angeboten. Ist sie Teil Ihrer Buchung, steht das in Ihrer Bestätigung. Mit Basic gilt:

- **Diebstahl des Fahrzeugs:** abgedeckt mit einer Selbstbeteiligung, die von der gebuchten Gruppe abhängt; der genaue Betrag steht in der Buchungsbestätigung. Sie müssen Anzeige erstatten und uns den Schlüssel übergeben. Wird das Fahrzeug gestohlen, weil der Dieb an die Schlüssel gelangt ist, haften Sie für den gesamten Wert des Fahrzeugs.
- **Unfall, Zusammenstoß sowie Karosserie- und Lackschäden:** abgedeckt mit derselben Selbstbeteiligung der Gruppe; das ist ein einziger Betrag, der aus Ihrer Bestätigung. Sie müssen immer den Unfallbericht oder das Polizeiprotokoll vorlegen (Abschnitt 12). Ohne Unfallbericht oder Polizeiprotokoll gilt ebenfalls die Selbstbeteiligung Ihrer Gruppe.

- **Bei einem Schadensfall** wird Ihre Kautions bis zur Höhe der Selbstbeteiligung einbehalten, während die Verantwortung für den Unfall geklärt wird. Bei jedem Schadensfall, ob Sie schuld sind oder nicht, berechnen wir 70 € für die Bearbeitung und Abwicklung des Unfallberichts sowie die Ausfalltage des Fahrzeugs in der Werkstatt, nach der Regel aus Abschnitt 12. Wird festgestellt, dass Sie nicht verantwortlich waren, erhalten Sie die Kautions zurück, abzüglich nur dieser beiden Posten. Zahlt uns die Versicherung der Gegenseite die Ausfalltage, erstatten wir Ihnen, was wir Ihnen dafür berechnet haben.
- **Kautions verpflichtend**, per Kreditkarte; ihre Höhe steht in der Buchungsbestätigung (Abschnitt 5).
- **Nicht enthalten** sind der Vorrang bei einer höheren Gruppe, der kostenlose zweite Fahrer (sein Preis steht in der Bestätigung, Abschnitt 3) und das kostenlose Ersatzfahrzeug.
- **Pannenhilfe und Abschleppdienst:** enthalten, rund um die Uhr, zu denselben Bedingungen wie mit Super Relax: bei einem Unfall, nach dem das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist, mit oder ohne Unfallbericht, und bei einer mechanischen oder elektronischen Panne durch Verschleiß oder einen natürlichen Defekt (Abschnitt 6.1). Für Unachtsamkeit und unsachgemäße Nutzung durch den Fahrer gilt Abschnitt 6.5.
- **Nicht abgedeckt** sind Windschutzscheibe, Scheiben und Außenspiegel; Räder, Felgen und Radkappen; Schlüssel; Kupplung; Batterie; Schäden am Unterboden sowie Antennen und andere nicht fest verbaute Teile. In diesen Fällen zahlen Sie die tatsächlichen Reparaturkosten laut Rechnung.
- **Kilometer:** die der Versicherung Basic, Abschnitt 9.

6.3 Basic und Super Relax im Vergleich

	Basic	Super Relax
Wo buchbar	Agenturen und Buchungsportale	Direktbuchungen bei uns
Diebstahl	Mit Selbstbeteiligung	Ohne Selbstbeteiligung

	Basic	Super Relax
Unfall und Schäden mit Unfallbericht oder Polizeiprotokoll	Mit Selbstbeteiligung	Ohne Selbstbeteiligung
Schäden ohne Unfallbericht oder Polizeiprotokoll	Mit Selbstbeteiligung	Reduzierte Selbstbeteiligung je nach Gruppe (Abschnitt 6.1)
Kaution	Pflicht, per Kreditkarte	Keine, außer in den Fällen von Abschnitt 5
Karte	Nur Kreditkarte	Kredit- oder Debitkarte (Ausnahmen in Abschnitt 5)
Vorrang bei der Übergabe einer höheren Gruppe	Nein	Ja
Kostenloses Ersatzfahrzeug	Nein	Ja, immer
Pannenhilfe und Abschleppdienst rund um die Uhr (Unfall mit nicht fahrbereitem Fahrzeug oder Panne durch natürlichen Defekt)	Enthalten	Enthalten
Schnelle Rückgabe ohne Wartezeit	Nein	Ja
Windschutzscheibe, Scheiben und Außenspiegel	Nicht abgedeckt	Abgedeckt, mit Unfallbericht oder Anzeige
Reifen	Nicht abgedeckt	Reifenpannen abgedeckt (Pannenhilfe mit Premium); geplatzte Reifen nicht

	Basic	Super Relax
Kupplung und Batterie	Nicht abgedeckt	Abgedeckt (Batterie: außer bei Entladung durch Unachtsamkeit)
Schlüssel	Nicht abgedeckt	Nicht abgedeckt (Abschnitt 6.4)
Ausfallkosten	Zu Ihren Lasten, auch wenn Sie nicht verantwortlich waren (Abschnitte 6.2 und 12)	Abgedeckt
Inklusivkilometer	100 km pro Tag	200 km pro Tag (Abschnitt 9)
Zweiter Fahrer	Kostenpflichtig	Kostenlos

6.4 Was keine Versicherung abdeckt und was Sie zahlen

Diese Liste ist abschließend: Weitere Ausschlüsse gibt es nicht. In all diesen Fällen zahlen Sie die tatsächlichen Kosten des Schadens, belegt durch die Rechnung oder den Kostenvoranschlag der Werkstatt, nach dem Verfahren aus Abschnitt 12; in den schwersten Fällen können diese Kosten den Wert des Fahrzeugs erreichen.

Ausgenommen sind die Sonderreinigung, für die der feste Betrag aus Nr. 12 gilt, und die Bearbeitungsgebühr für Bußgelder aus Nr. 11.

- 1. Fahren unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen oder anderen gesetzlich verbotenen Substanzen oder Verweigerung der Tests** der Behörden: Sie haften für alle Schäden am Fahrzeug und für alles, was die Versicherung wegen der Schäden an Dritten von Ihnen zurückfordern kann.
- 2. Es fährt eine Person, die nicht im Vertrag** als berechtigter Fahrer eingetragen ist: wie im vorigen Fall.
- 3. Verlust, Diebstahl oder Bruch der Schlüssel:** die Kosten für den neuen Schlüssel und seine Programmierung.
- 4. Diebstahl des Fahrzeugs mit steckendem Schlüssel oder weil Sie uns die Schlüssel nicht zurückgeben** (mit der Versicherung Basic auch, wenn der Dieb an

die Schlüssel gelangt, Abschnitt 6.2): der Wert des Fahrzeugs.

5. **Falsch getankt:** die Kosten der Reparatur und der Reinigung des Kraftstoffsystems.
6. **Schäden im Innenraum durch unsachgemäße Nutzung** (Brandlöcher, dauerhafte Flecken, Beschädigungen): die Reparaturkosten.
7. **Verbotene Nutzung des Fahrzeugs** (Abschnitt 11): Fahren abseits befestigter Straßen, auf unbefestigten oder nicht befahrbaren Wegen oder auf Straßen, die zu diesem Zeitpunkt nicht befahren werden dürfen, das Verlassen des erlaubten Gebiets (das spanische Festland, Abschnitt 11), die Teilnahme an Wettbewerben, Abschleppen, die Beförderung von Personen oder Gütern gegen Entgelt, Untervermietung oder Überlassung sowie mehr Ladung oder mehr Personen als zulässig: alle Schäden.
8. **Rücksichtsloses Fahren:** alle Schäden.
9. **Geplatzte Reifen:** die Kosten des Reifens.
10. **Persönliche Gegenstände**, die im Fahrzeug vergessen, gestohlen oder beschädigt werden: Dafür haften wir nicht.
11. **Bußgelder, Mautgebühren und andere Kosten, die dem Fahrer zuzurechnen sind:** zahlen Sie, und pro Bußgeld fällt die Bearbeitungsgebühr von 30 € an (Abschnitt 11).
12. **Sonderreinigung**, wenn das Fahrzeug offensichtlich verschmutzt zurückgegeben wird: 60 € für die Innenreinigung und 150 € für die Polsterreinigung oder die Geruchsbeseitigung, auch bei Tabakgeruch. Immer mit Fotos oder einem anderen Nachweis des Zustands bei der Rückgabe.
13. **Pannen durch unsachgemäße Nutzung des Fahrzeugs, von der Werkstatt festgestellt**, zum Beispiel Weiterfahren bei leuchtender Warnleuchte, ohne Öl oder ohne Kühlflüssigkeit: die Reparaturkosten.

6.5 Super Relax Premium: Pannenhilfe bei Vorfällen, die der Fahrer verursacht hat

Super Relax Premium ist eine optionale Pannenhilfe, die die Anfahrt unseres Personals oder des Abschleppwagens abdeckt, wenn der Vorfall auf eine Unachtsamkeit oder eine unsachgemäße Nutzung durch den Fahrer selbst zurückgeht. Der Abschleppdienst bei Unfällen und bei Pannen durch einen natürlichen Defekt ist mit

jeder Versicherung bereits enthalten (Abschnitte 6.1 und 6.2). Super Relax Premium kostet 3 € pro Tag, ohne Mindest- oder Höchstbetrag, und Sie können es bei der Buchung auf unserer Website oder bei der Fahrzeugübernahme am Schalter dazubuchen. Die Leistung gilt in der Region Valencia (Comunitat Valenciana) und in der Region Murcia. Sie deckt die Pannenhilfe in diesen Fällen:

- Batterie leer, weil das Licht oder ein anderer Verbraucher eingeschaltet blieb.
- Schlüssel verloren oder abgebrochen: Wir schicken Ihnen umgehend den Zweitschlüssel.
- Falsch getankt.
- Kein Kraftstoff mehr im Tank.
- Reifenpannen und geplatzte Reifen.
- Pannen durch unsachgemäße Nutzung des Fahrzeugs.

Super Relax Premium deckt die Pannenhilfe, nicht den Schaden selbst: Der Reifen, der neue Schlüssel, die Reparatur nach dem Falschtanken und der Kraftstoff gehen weiterhin zu Ihren Lasten, gemäß Abschnitt 6.4. Ohne Super Relax Premium werden Pannenhilfe und Abschleppdienst in diesen Fällen nach gefahrenen Kilometern berechnet, Hin- und Rückweg ab unserem nächstgelegenen Büro: 1,50 € pro Kilometer, mindestens 50 €, und zwischen 22:00 und 08:00 Uhr sowie an Feiertagen 2 € pro Kilometer, mindestens 75 €.

6.6 Stornierung

Eine eigene Rücktrittsversicherung gibt es nicht: Alle Buchungen können zu den Bedingungen aus Abschnitt 10 storniert werden.

7. Zubehör

Was Sie buchen können. Zusammen mit dem Fahrzeug können Sie Kindersitze, Sitzerrhöhungen und Schneeketten buchen. Je nach Anzahl der Sitzplätze des Fahrzeugs können Sie 1 bis 6 Zubehöriteile hinzufügen. Der Preis wird bei der Buchung angezeigt und steht in Ihrer Bestätigung; im Büro gilt derselbe Preis. Sie können

Zubehör auch nach der Buchung per E-Mail oder telefonisch anfragen, sofern es verfügbar ist.

Verfügbarkeit. Zubehör steht bei der Übergabe unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit, auch wenn Sie es gebucht haben. Ist bei der Übernahme ein Teil nicht vorhanden, erstatten wir Ihnen den Betrag (Abschnitt 14).

Zustand und Haftung. Sie haften für das Zubehör ab der Übergabe bis zur Rückgabe und müssen es im selben Zustand zurückgeben, in dem Sie es erhalten haben, und zwar persönlich an die Person, die die Rücknahme des Fahrzeugs abwickelt. Zubehör ist nicht über die Fahrzeugversicherung abgedeckt: Geht es verloren, wird es gestohlen oder durch unsachgemäße Nutzung beschädigt (nicht durch normale Abnutzung), zahlen Sie die Reparatur- oder Ersatzkosten laut Rechnung.

Kindersitze und Sitzerrhöhungen. In Spanien müssen Minderjährige mit einer Körpergröße von 135 cm oder weniger in einem zugelassenen, an ihre Größe und ihr Gewicht angepassten Kinderrückhaltesystem auf den Rücksitzen mitfahren, abgesehen von den gesetzlichen Ausnahmen. Die Kindersitze und Sitzerrhöhungen, die wir vermieten, sind nach den europäischen Normen zugelassen. Damit wir Ihnen den passenden Sitz geben können, nennen Sie uns bei der Buchung Alter, Größe und Gewicht des Kindes. Wir bauen die Sitze nicht ins Fahrzeug ein: Den Einbau übernehmen Sie nach der Anleitung des Herstellers, und wenn Sie nicht wissen, wie es geht, erklären wir es Ihnen. Sie sorgen dafür, dass der Sitz richtig eingebaut ist; wir sind dafür verantwortlich, Ihnen einen zugelassenen Sitz in gutem Zustand zu übergeben, der zu dem Alter, der Größe und dem Gewicht passt, die Sie uns genannt haben.

8. Übergabe und Rückgabe

Wo und wann. Wir übergeben die Fahrzeuge und nehmen sie zurück an diesen Orten und zu diesen Zeiten:

- **Büro Calpe**, Avenida Generalitat Valenciana, 1 (Nordeingang), 03710 Calpe:
Übergabe und Rücknahme montags bis freitags von 9:00 bis 13:00 Uhr und von 16:30 bis 18:30 Uhr sowie samstags von 9:00 bis 12:30 Uhr; sonntags gibt es weder Übergaben noch Rückgaben. Außerhalb dieser Zeiten übergeben wir in Calpe keine

Fahrzeuge; für eine Rückgabe außerhalb dieser Zeiten können Sie die Schlüssel in den 24-Stunden-Briefkasten des Büros werfen (Rückgabe ohne Personal, siehe unten).

- **Flughafen Alicante-Elche:** rund um die Uhr, an allen Tagen des Jahres, immer nach vorheriger Anfrage bei der Buchung. Wir holen Sie am Parkplatz des Ankunftsterminals ab, an dem Treffpunkt, der in Ihrer Bestätigung steht, und unser kostenloser Kleinbus bringt Sie in zwei Minuten zu unserer Station, wo wir Ihnen das Fahrzeug übergeben. Die Rückgabe erfolgt an derselben Station.
- **Flughafen Valencia-Manises:** rund um die Uhr, an allen Tagen des Jahres, immer nach vorheriger Anfrage bei der Buchung. Sie finden uns im Parking Express des Ankunftsterminals, an dem Treffpunkt, der in Ihrer Bestätigung steht; unsere Station befindet sich in der Calle Maestrat, 17, 46940 Manises.
- **An Ihrer Unterkunft,** innerhalb unseres Zustellgebiets: montags bis freitags von 9:00 bis 13:00 Uhr und von 17:00 bis 18:00 Uhr sowie samstags von 9:00 bis 12:00 Uhr; sonntags gibt es weder Zustellungen noch Abholungen. Außerhalb dieser Zeiten stellen wir nicht zu und holen nicht ab. Die weiteren Bedingungen finden Sie weiter unten.

Der genaue Treffpunkt und die Uhrzeit stehen in Ihrer Buchungsbestätigung. Dieser Service an den Flughäfen ist kostenlos.

Außerhalb der Geschäftszeiten an den Flughäfen. An den Flughäfen wird für Übergaben und Rücknahmen zwischen 22:00 und 08:00 Uhr ein Zuschlag außerhalb der Geschäftszeiten von 20 bis 50 € berechnet; er wird bei der Buchung automatisch hinzugefügt und steht mit dem genauen Betrag in der Bestätigung. Er fällt pro Vorgang an: Eine Übergabe und eine Rücknahme in diesem Zeitraum sind zwei Zuschläge. Er gilt auch, wenn die Übergabe durch eine Flugverspätung oder einen anderen Grund, den wir nicht zu vertreten haben, in diesen Zeitraum fällt. In Calpe und an Ihrer Unterkunft gibt es keine Übergaben außerhalb der genannten Zeiten, daher fällt dieser Zuschlag dort nicht an.

Zustellung an Ihre Unterkunft. Wir bringen Ihnen das Fahrzeug an Ihre Unterkunft (Hotel, Apartment, Villa oder Campingplatz) und holen es am Ende wieder ab, kostenlos, in diesen 37 Orten der Costa Blanca zwischen Oliva und Villajoyosa: Albir, Alcalalí, Alfaz del Pi, Altea, Altea Hills, Altea la Vella, Benidorm (einschließlich des 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 und Villajoyosa. Buchen Sie mindestens 24 Stunden im Voraus und nennen Sie uns die Adresse und eine Uhrzeit innerhalb der Zustellzeiten. Außerhalb dieses Gebiets stellen wir nicht zu. An Bahnhöfen und Busbahnhöfen übergeben wir nur, wenn sie im Zustellgebiet liegen, wie bei jeder anderen Adresse.

Rückgabe in einem anderen Büro. Sie können das Fahrzeug in einem anderen Büro als dem der Übernahme zurückgeben. Diese Einwegmiete kostet je nach Zielbüro 40 bis 70 €; der genaue Betrag wird bei der Buchung angezeigt und steht in Ihrer Bestätigung. Geben Sie das Fahrzeug im selben Büro zurück, in dem Sie es übernommen haben, fallen keine Kosten an.

Wie die Mietdauer berechnet wird. Die Mietdauer wird in 24-Stunden-Zeiträumen ab der Übernahmezeit in Ihrem Vertrag berechnet. Für die Rückgabe haben Sie 59 Minuten Kulanz. Danach wird jeder angefangene 24-Stunden-Zeitraum als zusätzlicher Tag zum Tagespreis Ihres Vertrags berechnet, ohne zusätzliche Pauschale. Wenn Sie wissen, dass Sie das Fahrzeug später zurückgeben, sagen Sie uns vor Ende der Mietzeit Bescheid: So können wir eine Verlängerung prüfen (Abschnitt 10), und das Fahrzeug fehlt nicht dem nächsten Kunden, der es gebucht hat. Ist das Fahrzeug 24 Stunden nach der Rückgabezeit nicht zurückgegeben und hören wir nichts von Ihnen, erstatten wir bei den Behörden Anzeige wegen Unterschlagung und fordern von Ihnen die Kosten, die uns dadurch entstehen.

Übergabeprotokoll. Bei der Übergabe füllen wir gemeinsam mit Ihnen ein Übergabeprotokoll mit datierten Fotos, Tankstand und Kilometerstand aus, und dasselbe tun wir bei der Rückgabe; Sie sind herzlich eingeladen, bei dieser Prüfung dabei zu sein. Prüfen Sie das Fahrzeug bei der Übernahme: Sehen Sie einen Schaden, der nicht im Protokoll steht, sagen Sie es uns vor der Abfahrt, und wir tragen ihn ein. Das Übergabeprotokoll ist Teil Ihres Vertrags und die Grundlage für die Beurteilung jedes Schadens (Abschnitt 12).

Rückgabe ohne Personal. Wenn Sie möchten, können Sie das Fahrzeug zurückgeben, ohne dass unser Personal anwesend ist, auch außerhalb der Übergabezeiten, sofern es einen sicheren Ort für die Schlüssel gibt: in Calpe den 24-

Stunden-Briefkasten des Büros, an Ihrer Unterkunft die Rezeption oder einen ähnlichen Ort, den wir mit Ihnen vereinbaren. Gibt es keinen Ort für die Schlüssel, erfolgt die Rückgabe innerhalb der Zeiten und mit unserem Personal. Diese Rückgabe ist freiwillig und funktioniert so: Sie stellen das Fahrzeug verschlossen am vereinbarten Ort ab, hinterlegen die Schlüssel an dem sicheren Ort und senden uns Fotos von außen, vom Innenraum, vom Tankstand und vom Kilometerzähler. Für die Mietdauer gilt als Rückgabezeit die Uhrzeit der Fotos, die Sie uns senden. Wir prüfen das Fahrzeug in der ersten Geschäftsstunde und teilen Ihnen etwaige Befunde innerhalb von höchstens 48 Stunden an Werktagen mit, mit Fotos. Bis zu dieser Prüfung haften Sie für das Fahrzeug, außer für Schäden, von denen Sie nachweisen, dass sie beim Abstellen noch nicht bestanden, und für Schäden, die auf unserem Gelände oder durch unser Personal entstehen.

9. Kraftstoff und Kilometer

Kraftstoff: Sie zahlen nur, was Sie verbrauchen. Der Kraftstoff ist nicht im Mietpreis enthalten. Sie erhalten das Fahrzeug vollgetankt und bezahlen diese Tankfüllung bei der Übernahme; der Betrag steht in der Buchung und in Ihrer Bestätigung als „Zahlung bei Übernahme, erstattungsfähig“, und der Literpreis, den wir berechnen, steht in Ihrem Vertrag. Sie können das Fahrzeug mit dem Tankstand zurückgeben, den es gerade hat: Bei der Rückgabe erstatten wir Ihnen den nicht verbrauchten Kraftstoff zum selben Literpreis, den Sie bezahlt haben. Der nicht verbrauchte Kraftstoff wird in Achteln der Tankanzeige gemessen, und angebrochene Achtel werden immer zu Ihren Gunsten gerundet. Die Erstattung erfolgt sofort im Rückgabebüro und über dasselbe Zahlungsmittel, mit dem Sie bezahlt haben; ist bei der Rückgabe kein Personal von uns anwesend (zum Beispiel an Ihrer Unterkunft), erstatten wir den Betrag innerhalb von höchstens 48 Stunden an Werktagen.

Wenn Ihr Tarif den Tankservice nicht enthält. Bei einigen Tarifen, vor allem bei Buchungen über Agenturen und Buchungsportale, ist der Tankservice nicht enthalten; in diesem Fall steht das in Ihrer Buchungsbestätigung. Bei diesen Tarifen erhalten Sie das Fahrzeug vollgetankt und müssen es vollgetankt zurückgeben. Geben Sie es mit weniger Kraftstoff zurück, berechnen wir den fehlenden Kraftstoff zum selben Literpreis und eine Tankservicegebühr, deren Betrag im geltenden Tarif und in Ihrer Buchungsbestätigung steht.

Inklusivkilometer. Mit Super Relax enthält Ihre Anmietung durchschnittlich 200 km pro Miettag, berechnet auf die gesamte Vertragsdauer, höchstens 2.400 km pro Vertrag (ab 12 Miettagen steigen die Inklusivkilometer nicht weiter). Eine Anmietung von 6 Tagen enthält zum Beispiel 1.200 km, eine von 15 Tagen 2.400 km. Mit der Versicherung Basic sind es durchschnittlich 100 km pro Tag, mit demselben Höchstwert. Die Kilometer sind nicht begrenzt: Sie können mehr fahren, als enthalten sind.

Mehrkilometer. Jeder Kilometer über die in Ihrem Vertrag enthaltenen hinaus kostet 0,20 €, auch über 2.400 km. Die Mehrkilometer werden bei der Rückgabe anhand der Kilometerstände berechnet, die im Übergabeprotokoll bei Übergabe und Rückgabe stehen.

Inspektion nach 2.000 km. Zu Ihrer Sicherheit und der Ihrer Mitfahrer: Wenn Sie während der Anmietung 2.000 km fahren, bringen Sie das Fahrzeug bitte in unser nächstgelegenes Büro, damit wir es überprüfen. Die Inspektion ist für Sie kostenlos, und es wird keine Vertragsstrafe dafür berechnet.

10. Stornierung, Änderungen, Verlängerungen und vorzeitige Rückgabe

So stornieren oder ändern Sie Ihre Buchung. Ist Ihre Buchung noch nicht bezahlt (Zahlung bei Übernahme), können Sie sie per E-Mail oder telefonisch stornieren oder ändern (Abschnitt 1). Haben Sie bereits bezahlt, beantragen Sie die Stornierung oder Änderung ausschließlich per E-Mail an bookings@victoriacars.com. Geben Sie in beiden Fällen Ihre Buchungsnummer an. Wir bestätigen Ihnen die Stornierung oder Änderung per E-Mail. Erstattungen nach diesem Abschnitt erfolgen innerhalb der Frist aus Abschnitt 14. Alle Fristen werden ab der Übernahmezeit in Ihrer Bestätigung berechnet.

Kostenlose Stornierung bis 48 Stunden vorher. Stornieren Sie mindestens 48 Stunden vorher, erstatten wir Ihnen alles, was Sie bezahlt haben. Eine Rücktrittsversicherung gibt es nicht, und Sie brauchen auch keine: Diese Regel gilt für alle Buchungen.

Stornierung weniger als 48 Stunden vorher. Stornieren Sie weniger als 48 Stunden vorher, behalten wir 20 % des gezahlten Betrags ein, mindestens den Preis eines

Miettags, und erstatten Ihnen den Rest.

Wenn Sie nicht erscheinen. Holen Sie das Fahrzeug nicht ab, ohne uns Bescheid zu geben, behalten wir den im Voraus gezahlten Betrag ein, höchstens jedoch den Preis von drei Miettagen; was Sie darüber hinaus bezahlt haben, erstatten wir Ihnen.

Möchten Sie das Fahrzeug danach trotzdem, können Sie je nach Verfügbarkeit neu buchen. Denken Sie daran: Wenn Sie uns mitteilen, dass Sie später kommen, ist die Änderung der Übernahmezeit kostenlos (Abschnitt 4).

In allen Fällen werden Extras und Kraftstoff, die Sie im Voraus bezahlt haben, vollständig erstattet. Haben Sie die Zahlung bei Übernahme gewählt, berechnen wir Ihnen weder für die Stornierung noch für das Nichterscheinen etwas.

Lehnen Sie das Fahrzeug am Schalter ab, gilt das als Stornierung weniger als 48 Stunden vorher, es sei denn, der Grund liegt bei uns: Das Fahrzeug gehört zu einer niedrigeren Gruppe als gebucht, es ist mangelhaft, oder es fehlt etwas, das Sie gebucht haben. Dann gilt der folgende Absatz.

Wenn der Fehler bei uns liegt. Können wir Ihnen weder ein Fahrzeug der gebuchten Gruppe noch eines der nächsthöheren übergeben, erstatten wir Ihnen alles, was Sie bezahlt haben.

Doppelte Buchungen. Haben Sie versehentlich zwei Buchungen für dieselbe Anmietung vorgenommen, stornieren wir die doppelte kostenlos, wenn Sie uns vor der Übernahme Bescheid geben.

Widerrufsrecht. Da es sich um eine Fahrzeugmiete zu festen Terminen handelt, gilt das 14-tägige Widerrufsrecht des spanischen Verbraucherschutzgesetzes nicht (texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Artikel 103 Buchstabe I). Für Stornierungen gilt dieser Abschnitt.

Änderung von Datum, Uhrzeit oder Fahrzeug. Sie können die Daten, die Uhrzeiten, den Übergabe- oder Rückgabeort oder die Fahrzeuggruppe Ihrer Buchung je nach Verfügbarkeit ändern, und für die Änderung selbst berechnen wir nichts. Ändern Sie nur die Übernahme- oder Rückgabezeit am selben Tag, bleibt der Mietpreis gleich. Ändern sich die Daten, die Orte oder die Gruppe, wird der Preis mit dem am Tag der Änderung geltenden Tarif für die neuen Bedingungen neu berechnet; Sie erfahren ihn und stimmen ihm zu, bevor wir die Änderung bestätigen: Ist er niedriger, erstatten wir Ihnen

die Differenz; ist er höher, zahlen Sie sie. An den Flughäfen gilt: Fällt die Übergabe oder Rücknahme durch die Änderung nicht mehr in die Zeit außerhalb der Geschäftszeiten, erstatten wir Ihnen diesen Zuschlag; fällt sie neu hinein, kommt er hinzu (Abschnitt 8).

Verlängerungen. Möchten Sie das Fahrzeug länger behalten, fragen Sie uns vor Ende Ihrer Mietzeit telefonisch oder per E-Mail. Eine Verlängerung ist in keinem Fall garantiert: Wir können sie unter anderem ablehnen wegen fehlender Verfügbarkeit, wegen des Zustands oder der Wartung des Fahrzeugs, wegen der Saison oder der Tarife, wegen des Zahlungsmittels, wegen der gefahrenen Kilometer oder wegen der bisherigen Vorfälle während der Anmietung. Bevor wir die Verlängerung berechnen, nennen wir Ihnen den Preis, und Sie stimmen ihm zu; erst dann wird sie berechnet, über einen Zahlungslink oder mit der Karte Ihres Vertrags. Erreicht eine Anmietung mit ihren Verlängerungen 30 Tage, schließen wir im Büro einen neuen Vertrag ab. Geben Sie das Fahrzeug nicht rechtzeitig zurück und haben keine Verlängerung beantragt, gilt die Regelung zur Verspätung aus Abschnitt 8.

Vorzeitige Rückgabe. Geben Sie das Fahrzeug vor dem vereinbarten Datum zurück, werden die nicht genutzten Tage nicht erstattet.

11. Nutzung des Fahrzeugs, Verbote und Bußgelder

Wo Sie fahren dürfen. Das Fahrzeug darf nur auf dem spanischen Festland gefahren werden. Es ist verboten, damit Spanien zu verlassen oder es nach Ceuta, Melilla, auf die Balearen oder auf die Kanarischen Inseln zu bringen, auch nicht per Fähre. Verstoßen Sie gegen diese Regel, zahlen Sie 100 € für jeden Tag, an dem das Fahrzeug außerhalb des erlaubten Gebiets ist, und in dieser Zeit gilt Super Relax nicht (weder der Schadensschutz noch die Pannenhilfe noch das Ersatzfahrzeug); die Kfz-Pflichtversicherung deckt weiterhin Schäden an Dritten, wie es das Gesetz verlangt. Jeder Schaden oder Vorfall außerhalb des erlaubten Gebiets geht zu Ihren Lasten (Abschnitt 6.4).

Verbotene Nutzung. Sie dürfen das Fahrzeug nicht nutzen, um:

- abseits befestigter Straßen, auf unbefestigten oder nicht befahrbaren Wegen oder auf Straßen zu fahren, die zu diesem Zeitpunkt nicht befahren werden dürfen;

- an Wettbewerben, Sportveranstaltungen oder Rallyes teilzunehmen oder Geschwindigkeitstests durchzuführen;
- andere Fahrzeuge oder Anhänger abzuschleppen oder zu schieben;
- Personen oder Güter gegen Entgelt zu befördern (Taxi, Fahrdienst, Lieferdienst);
- es unterzuvermieten, anderen zu überlassen oder von einer Person fahren zu lassen, die nicht im Vertrag steht (Abschnitt 3);
- mehr Personen zu befördern, als in der Zulassungsbescheinigung angegeben, oder mehr Ladung als zulässig;
- Gefahrgut zu transportieren oder Waren und Materialien, die das Fahrzeug beschädigen, abnutzen oder verschmutzen können.

Schäden, die bei einer dieser Nutzungen entstehen, deckt keine Versicherung (Abschnitt 6.4).

Tiere. Sie können mit Ihrem Haustier reisen, sofern es in einer Transportbox oder auf einer Schutzdecke für die Sitze mitfährt. Braucht das Fahrzeug wegen des Tieres eine Sonderreinigung, gilt Abschnitt 6.4.

Rauchverbot. Im Fahrzeug darf nicht geraucht werden, auch keine E-Zigaretten. Wird es mit Tabakgeruch oder mit Asche- oder Zigarettenresten zurückgegeben, berechnen wir die Polsterreinigung und Geruchsbeseitigung aus Abschnitt 6.4, immer mit Nachweis.

Sorgfalt mit dem Fahrzeug. Behandeln Sie das Fahrzeug mit der Sorgfalt eines umsichtigen Fahrers: Schließen Sie es immer ab, wenn Sie es verlassen, lassen Sie weder Schlüssel noch Wertsachen sichtbar liegen, tanken Sie den im Vertrag angegebenen Kraftstoff, und wenn eine Warnleuchte aufleuchtet oder Ihnen etwas ungewöhnlich vorkommt, halten Sie an, sobald es sicher möglich ist, und rufen Sie uns an (Abschnitt 12).

Verkehrsregeln, Bußgelder und Maut. Während der Anmietung sind Sie dafür verantwortlich, die Verkehrsregeln einzuhalten, und für alle Bußgelder, die in diesem Zeitraum gegen das Fahrzeug verhängt werden: Verkehrsverstöße, Geschwindigkeitsüberschreitungen, Parkverstöße, gebührenpflichtige Parkzonen und Umweltzonen. Erhalten wir einen Bußgeldbescheid, benennen wir den Fahrer

gegenüber der zuständigen Behörde, wie es das Gesetz vorschreibt, und das Bußgeld wird direkt an Sie gerichtet. Für die Bearbeitung jedes Bußgeldbescheids zu Ihrer Anmietung, den wir erhalten (Entgegennahme, Benennung des Fahrers gegenüber der Behörde und Information an Sie), berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 30 €, unabhängig von Ihrer Versicherung. Wir belasten sie der Karte Ihres Vertrags und informieren Sie vorher per E-Mail, mit einer Kopie des Bescheids. Auch Maut- und Parkgebühren, die während Ihrer Anmietung unbezahlt bleiben, gehen zu Ihren Lasten: Werden sie uns in Rechnung gestellt, belasten wir sie mit Beleg der Karte Ihres Vertrags und informieren Sie vorher per E-Mail (Abschnitt 12).

Ortungsgerät. Einige unserer Fahrzeuge sind mit einem GPS-Ortungsgerät ausgestattet. Wir verfolgen ihre Position nicht laufend und zeichnen Ihr Fahrverhalten nicht auf. Den Standort des Fahrzeugs rufen wir nur in diesen Fällen ab: wenn es gestohlen wurde oder wir eine Unterschlagung vermuten; wenn es nicht rechtzeitig zurückgegeben wurde und wir nichts von Ihnen hören; wenn es einen Unfall oder eine Panne hatte und Hilfe geschickt werden muss; wenn das Fahrzeug das erlaubte Gebiet verlässt; wenn wir eine verbotene Nutzung vermuten; wenn das Gerät eine Trennungs- oder Manipulationswarnung meldet (Sie dürfen es weder trennen noch manipulieren); wenn eine Behörde es verlangt; um uns gegen eine Beschwerde oder eine Rückbuchung zu verteidigen; und für das Flottenmanagement, wenn das Fahrzeug nicht vermietet ist. Wie wir diese Daten verarbeiten und wie lange wir sie speichern, erklären wir in Abschnitt 16 und in unserer Datenschutzerklärung.

12. Pannen, Unfälle und Schäden

Notfalltelefon rund um die Uhr. Bei jeder Panne, jedem Unfall und jedem anderen Vorfall während der Anmietung rufen Sie unser Notfalltelefon an, das an allen Tagen rund um die Uhr erreichbar ist: +34 965 830 254, dieselbe Nummer wie die des Büros (Abschnitt 1). Wir helfen Ihnen sofort und sagen Ihnen, was zu tun ist.

Bei einer Panne. Halten Sie an einem sicheren Ort an, lassen Sie das Fahrzeug nicht unbeaufsichtigt stehen und rufen Sie uns an. Reparieren Sie nichts selbst und geben Sie keine Reparatur auf eigene Faust in Auftrag: Wir erstatten eine Reparatur nur, wenn wir sie vorher genehmigt haben, und gegen Rechnung. Mit beiden Versicherungen sind Pannenhilfe und Abschleppdienst kostenlos, wenn die Panne

mechanisch oder elektronisch ist und auf Verschleiß oder einen natürlichen Defekt zurückgeht; liegt sie an einer unsachgemäßen Nutzung oder an einer der Unachtsamkeiten aus Abschnitt 6.5, gilt dieser Abschnitt. Mit Super Relax erhalten Sie außerdem immer ein Ersatzfahrzeug; mit Basic gibt es kein kostenloses Ersatzfahrzeug.

Bei einem Unfall. Füllen Sie gemeinsam mit dem anderen Fahrer den Europäischen Unfallbericht mit allen Angaben und Unterschriften aus; wenn der andere Fahrer nicht mitwirkt, Fahrerflucht begangen hat oder es Verletzte gibt, rufen Sie die Polizei oder die Guardia Civil, damit sie ein Unfallprotokoll aufnimmt. Notieren Sie nach Möglichkeit das Kennzeichen und die Daten von Zeugen, und machen Sie Fotos. Erkennen Sie keine Schuld an und treffen Sie keine Vereinbarungen mit Dritten auf eigene Faust. Informieren Sie uns so schnell wie möglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden und immer vor der Rückgabe des Fahrzeugs, und übergeben Sie uns den Unfallbericht oder das Polizeiprotokoll: Damit deckt Super Relax den Schaden ohne Selbstbeteiligung (Abschnitt 6.1); ohne diese Unterlagen gilt die Selbstbeteiligung. Ist das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit, schleppt die Pannenhilfe es kostenlos ab, mit beiden Versicherungen und mit oder ohne Unfallbericht, und mit Super Relax erhalten Sie ein Ersatzfahrzeug.

Wenn das Fahrzeug gestohlen wird oder etwas daraus gestohlen wird, zeigen Sie es sofort bei der Polizei an, informieren Sie uns und übergeben Sie uns die Anzeige und den Fahrzeugschlüssel (Abschnitt 6).

Schäden, die die Versicherung nicht abdeckt. Gibt es bei der Rückgabe einen Schaden, der nicht abgedeckt ist (Abschnitt 6.4), eine Selbstbeteiligung, die anfällt (Abschnitt 6), oder einen Schaden mit der Versicherung Basic, gehen wir so vor:

1. Wir vergleichen den Zustand des Fahrzeugs mit dem Übergabeprotokoll bei der Übergabe (Abschnitt 8).
2. Wir senden Ihnen per E-Mail einen Bericht mit den Fotos des Schadens und dem Kostenvoranschlag oder der Rechnung der Werkstatt. Wir verwenden keine eigenen Tarife oder Pauschalen: immer die tatsächlichen Reparaturkosten, belegt durch die Werkstatt.
3. Ab Erhalt des Berichts haben Sie 14 Kalendertage Zeit, Einwände zu erheben. Begründen Sie Ihre Einwände, antworten wir Ihnen ebenfalls mit Begründung, bevor

wir etwas berechnen.

4. Für den Schaden berechnen wir keine Bearbeitungs-, Abwicklungs- oder Gutachtergebühren, außer denen der Versicherung Basic (Abschnitt 6.2).
5. Steht das Fahrzeug wegen der Reparatur eines nicht abgedeckten Schadens (Abschnitt 6.4) oder eines Schadensfalls mit der Versicherung Basic still in der Werkstatt, wird jeder Tag berechnet, an dem es tatsächlich in der Werkstatt steht, mit Beleg der Werkstatt: 50 % der Super-Relax-Selbstbeteiligung Ihrer Gruppe (Abschnitt 6.1), mindestens 50 € pro Tag. Mit Super Relax werden die Werkstatttage eines abgedeckten Schadens nicht berechnet, auch dann nicht, wenn die Selbstbeteiligung anfällt (Abschnitt 6.1). Berechnet werden höchstens 15 Tage pro Schadensfall, und was wir Ihnen für die Ausfalltage und gegebenenfalls für die Bearbeitung und Abwicklung berechnen, übersteigt in keinem Fall den Wert des Fahrzeugs nach den vom spanischen Finanzministerium jährlich festgelegten durchschnittlichen Verkaufspreisen.
6. In den Fällen von Abschnitt 6.4 kann der Betrag den Wert des Fahrzeugs erreichen.

Mit der Versicherung Basic wird die einbehaltene Kautions nach Abschnitt 6.2 behandelt.

Was wir Ihrer Karte belasten können. Nach der Rückgabe belasten wir der Karte Ihres Vertrags nur die folgenden Posten, jeweils mit dem Betrag oder der Berechnungsweise aus dem jeweiligen Abschnitt und immer nach vorheriger Information per E-Mail, mit Beleg:

- den fehlenden Kraftstoff und gegebenenfalls die Tankservicegebühr (Abschnitt 9);
- die Mehrkilometer (Abschnitt 9);
- die zusätzlichen Tage bei verspäteter Rückgabe (Abschnitt 8);
- unbezahlte Maut- und Parkgebühren (Abschnitt 11);
- die Bearbeitungsgebühr von 30 € pro Bußgeldbescheid (Abschnitt 11);
- die Gebühr für jeden Tag außerhalb des erlaubten Gebiets (Abschnitt 11);
- die Selbstbeteiligung, nicht abgedeckte Schäden und die Ausfalltage in der Werkstatt (dieser Abschnitt und Abschnitt 6);
- mit der Versicherung Basic die Bearbeitungs- und Abwicklungsgebühr (Abschnitt 6.2);

- Pannenhilfe und Abschleppdienst bei Vorfällen, die der Fahrer verursacht hat, wenn Sie kein Super Relax Premium haben (Abschnitt 6.5);
- die Sonderreinigung (Abschnitt 6.4);
- verlorenes, gestohlenes oder beschädigtes Zubehör (Abschnitt 7).

Kein anderer Posten wird Ihrer Karte ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung belastet. Sind Sie mit einer Belastung nicht einverstanden, können Sie sich wie in Abschnitt 15 beschrieben beschweren.

13. Motorroller

Was wir vermieten und wo. Wir vermieten Motorroller mit 125 cm³ (Piaggio Liberty 125 oder ähnlich) nur in unserem Büro Calpe. Motorroller werden weder an Ihre Unterkunft noch an die Flughäfen gebracht; Übernahme und Rückgabe erfolgen in diesem Büro innerhalb seiner Übergabezeiten (Abschnitt 8).

Wer fahren darf. Für die Anmietung eines Motorrollers müssen Sie die Voraussetzungen aus Abschnitt 3 erfüllen (Mindestalter, Dokumente, Karte) und zusätzlich einen dieser gültigen Führerscheine besitzen: einen Motorradführerschein (A1, A2 oder A) seit mindestens 1 Jahr oder einen Pkw-Führerschein (Klasse B) seit mehr als 3 Jahren. Der Fahranfängerzuschlag gilt wie bei den Autos (Abschnitt 3).

Helme. Die Miete enthält zwei zugelassene Helme, für den Fahrer und für einen Beifahrer; die Helmpflicht gilt gesetzlich für beide. Die Helme sind Zubehör: Sie müssen sie im selben Zustand zurückgeben, in dem Sie sie erhalten haben, und bei Verlust oder Beschädigung durch unsachgemäße Nutzung gilt Abschnitt 7.

Preis, Versicherung und Selbstbeteiligung. Der Preis des Motorrollers gilt pro Mietzeitraum und steht in der Buchung und in Ihrer Bestätigung. Der Motorroller wird mit Super Relax vermietet; die Selbstbeteiligung ist die feste Selbstbeteiligung für Motorroller aus Abschnitt 6.1. In allen anderen Punkten (Zahlung und Kautions, Kraftstoff und Kilometer, Stornierungen, Nutzung, Bußgelder, Pannen und Schäden) gelten dieselben Bedingungen wie für Autos.

14. Rechnungen und Erstattungen

Rechnungen. Für jede Anmietung stellen wir eine Rechnung auf den Namen des Mieters aus, mit den Angaben aus Ihrer Buchung, und senden sie Ihnen per E-Mail; möchten Sie sie auf Papier, fragen Sie im Büro danach. Brauchen Sie die Rechnung auf eine Firma, nennen Sie uns Firmennamen, Steuernummer und Anschrift vor der Unterzeichnung des Mietvertrags: Nach der Ausstellung kann der Rechnungsempfänger nicht mehr geändert werden. Für jede Belastung nach der Rückgabe (Abschnitt 12) senden wir Ihnen ebenfalls per E-Mail die entsprechende Quittung oder Rechnung mit Beleg.

Erstattungen. Wenn wir Ihnen Geld zurückzahlen, geschieht das so:

- **Nicht verbrauchter Kraftstoff:** bei der Rückgabe oder, wenn bei der Rückgabe kein Personal von uns anwesend war, innerhalb der Frist aus Abschnitt 9.
- **Die Kautions:** innerhalb von höchstens 30 Tagen nach der Rückgabe des Fahrzeugs, durch Freigabe der Blockierung oder Erstattung des abgebuchten Betrags (Abschnitt 5).
- **Jede andere Erstattung** (eine Stornierung, ein nicht verfügbares Extra, eine Buchungsänderung, eine Belastung, die sich nach Ihren Einwänden als unberechtigt erweist) veranlassen wir innerhalb von höchstens 30 Tagen ab der Rückgabe des Fahrzeugs, ab der Stornierung, wenn die Anmietung nicht begonnen hat, oder, bei einer unberechtigten Belastung, ab dem Zeitpunkt, an dem wir dies anerkennen.

Erstattungen erfolgen über dasselbe Zahlungsmittel, mit dem Sie bezahlt haben. Ist Ihre Karte abgelaufen oder nicht mehr nutzbar, überweisen wir den Betrag auf das Konto, das Sie uns nennen. Für jede Erstattung senden wir Ihnen einen Beleg per E-Mail. Bitte beachten Sie, dass Ihre Bank nach unserer Anweisung einige Tage für die Gutschrift brauchen kann.

15. Beschwerden und Barrierefreiheit

So beschweren Sie sich. Wenn etwas nicht gut gelaufen ist, möchten wir es wissen. Sie können Ihre Beschwerde telefonisch unter +34 965 830 254, per E-Mail an

bookings@victoriacars.com, über das Kontaktformular auf unserer Website, schriftlich in einem unserer Büros oder per Brief an die Anschrift aus Abschnitt 1 einreichen, jeweils mit Ihrer Buchungs- oder Vertragsnummer und Ihrem Anliegen. Für jede Beschwerde erhalten Sie einen Nachweis mit Datum und Nummer, auch für telefonische Beschwerden, und wir antworten Ihnen schriftlich innerhalb von höchstens 15 Tagen nach Eingang. Lösen wir Ihre Beschwerde nicht, können Sie sich an die öffentlichen Verbraucherschutzstellen Ihrer Gemeinde oder der Generalitat Valenciana (Regionalregierung Valencia) wenden.

Beschwerdeformulare. In allen unseren Büros liegen die offiziellen Beschwerdeformulare der Region Valencia (hojas de reclamaciones) für Sie bereit, und unser Personal hat sie auch bei Zustellungen und Abholungen an Ihrer Unterkunft dabei.

Barrierefreiheit. Unsere Website, unser Buchungssystem und unser Kundenservice müssen für Menschen mit Behinderung barrierefrei sein, gemäß dem spanischen Gesetz 11/2023 vom 8. Mai (Ley 11/2023). Haben Sie Schwierigkeiten, auf der Website zu buchen oder diese Bedingungen zu lesen, können Sie telefonisch unter +34 965 830 254 buchen, wo wir Sie persönlich betreuen, und wir können Ihnen diese Bedingungen bei Bedarf in einem anderen Format senden. Stoßen Sie auf unserer Website oder bei unseren Leistungen auf eine Barriere, teilen Sie es uns unter bookings@victoriacars.com mit, und wir beheben sie.

16. Personenbezogene Daten

Dieser Abschnitt fasst zusammen, wie wir Ihre Daten bei der Anmietung verarbeiten. Die vollständigen Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung: victoriacars.com/de/datenschutzpolitik/.

Wer Ihre Daten verarbeitet. Victoria Car Hire S.L. (Abschnitt 1). Haben Sie über eine Agentur oder ein Buchungsportal gebucht, erhalten wir von dort die Daten Ihrer Buchung. Bei allen Fragen zu Ihren Daten können Sie uns an lop@victoriacars.com schreiben.

Wofür wir sie verwenden und auf welcher Rechtsgrundlage.

- Zur Abwicklung Ihrer Buchung, Ihres Mietvertrags, der Zahlung, der Kautions, der Belastungen und Erstattungen, der Pannenhilfe und der Beschwerden: weil dies zur Erfüllung des Vertrags mit Ihnen erforderlich ist.
- Zur Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten als Autovermietung: die Daten jeder Anmietung und jedes Fahrers an das spanische Innenministerium übermitteln, den Fahrer bei einem Bußgeldbescheid gegenüber der Verkehrsbehörde benennen, Rechnungen ausstellen und aufbewahren und Anfragen von Behörden beantworten.
- Zur Ortung des Fahrzeugs in den konkreten Fällen aus Abschnitt 11 und zur Verteidigung gegen eine Beschwerde oder eine Rückbuchung: aufgrund unseres berechtigten Interesses, das Fahrzeug zu schützen und den Vertrag zu erfüllen.
- Um Ihnen zwei- bis dreimal im Jahr Angebote für unsere Mietfahrzeuge zu senden: nur wenn Sie bei der Buchung das entsprechende Kästchen angekreuzt haben. Das ist freiwillig, keine Bedingung für Ihre Buchung, und Sie können sich jederzeit über den Link in jeder E-Mail oder mit einer Nachricht an lop@victoriacars.com abmelden.

Fahrerregister des spanischen Innenministeriums. Das Gesetz (die spanische Verordnung Real Decreto 933/2021) verpflichtet Autovermietungen, dem Innenministerium innerhalb von 24 Stunden die Daten jeder Anmietung zu übermitteln: die Identität des Kunden und jedes Fahrers, die Daten ihrer Führerscheine, das Zahlungsmittel, das Fahrzeug, die Daten und Orte der Übergabe und Rückgabe sowie die Kilometer. Diese Übermittlung ist Pflicht und erfordert nicht Ihre Einwilligung; ohne diese Daten können wir Ihnen das Fahrzeug nicht übergeben.

An wen wir Ihre Daten weitergeben. An das Innenministerium und, falls zutreffend, an die Verkehrsbehörde, die einen Bußgeldbescheid bearbeitet, an die Versicherung des Fahrzeugs bei einem Schadensfall und an Behörden, die sie anfordern. Die Unternehmen, die Leistungen für uns erbringen (Buchungssystem, Kartenzahlung, E-Mail-Versand, Hosting der Website), verarbeiten die Daten nur in unserem Auftrag und auf Grundlage eines Vertrags, der sie zum Schutz der Daten verpflichtet. Victoria Cars, Victoria Parking und Victoria Ocasión sind dieselbe Gesellschaft, daher findet zwischen ihnen keine Datenweitergabe statt. Wir verkaufen Ihre Daten nicht und geben sie nicht an andere Unternehmen für deren eigene Werbezwecke weiter.

Wie lange wir sie speichern. Die Daten der Buchung, des Vertrags und der Rechnung 6 Jahre ab Ende der Anmietung, aufgrund handels- und steuerrechtlicher Pflichten; danach bleiben sie gesperrt, bis mögliche Ansprüche verjährt sind. Die an das Innenministerium übermittelten Daten 3 Jahre ab Ende der Anmietung. Die Daten des Ortungsgeräts 12 Monate, außer bei einer offenen Beschwerde. Die Daten einer Beschwerde oder eines Schadens bis zu ihrer Erledigung und 5 Jahre darüber hinaus. Ihre Daten für Angebote, bis Sie sich abmelden. Anfragen, die nicht zu einer Buchung führen, so lange, wie es für ihre Beantwortung nötig ist, und ein Jahr darüber hinaus.

Ihre Rechte. Sie können Auskunft über Ihre Daten, ihre Berichtigung oder Löschung verlangen, einer Verarbeitung widersprechen, deren Einschränkung verlangen oder Ihre Daten in einem übertragbaren Format erhalten, indem Sie an lopd@victoriacars.com schreiben und sich dabei ausweisen. Wenn Sie meinen, dass wir Ihre Daten nicht korrekt verarbeitet haben, können Sie sich bei der spanischen Datenschutzbehörde (Agencia Española de Protección de Datos) beschweren (aepd.es).

17. Sprache, anwendbares Recht und Version

Sprachen. Diese Bedingungen gelten in ihrer spanischen Fassung. Die englische, die deutsche und die niederländische Fassung sind Übersetzungen, die wir Ihnen zur leichteren Lektüre zur Verfügung stellen.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Dieser Vertrag unterliegt spanischem Recht. Sind Sie Verbraucher und haben Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land, verlieren Sie durch diese Rechtswahl nicht den Schutz der zwingenden Vorschriften des Rechts, das ohne sie anwendbar wäre. Für Streitigkeiten sind die Gerichte zuständig, die das Gesetz bestimmt; als Verbraucher können Sie sich an die Gerichte an Ihrem Wohnsitz wenden. Ist der Kunde ein Unternehmen mit Sitz außerhalb Spaniens, unterwerfen sich die Parteien den Gerichten von Dénia (Alicante).

Unwirksame Klauseln. Sollte eine dieser Bedingungen für nichtig oder nicht anwendbar erklärt werden, bleiben die übrigen wirksam.

Version und Änderungen. Dies sind die Allgemeinen Mietbedingungen in der Version 1/2026, gültig ab 15. Oktober 2026. Wir können sie aktualisieren; für Ihre Anmietung

gelten die Bedingungen, die am Tag Ihrer Buchung gültig waren und die Sie mit Ihrer Bestätigung erhalten. Die gültige Fassung ist immer auf victoriacars.com/de/kommerzielle-bedingungen-miete/ veröffentlicht.