INFORMACIÓN LEGAL

Condiciones generales de alquiler

Victoria Car Hire S.L. · Aeropuerto de Alicante · Aeropuerto de Valencia · Oficina de Calpe · Entrega a domicilio en la Costa Blanca

Versión 3/2026 · En vigor desde el 17 de noviembre de 2026 · Descargar estas condiciones en PDF

Estas condiciones regulan el alquiler de los coches, las furgonetas y las motos de Victoria Car Hire S.L. (en adelante, Victoria Cars), tanto si reserva en nuestra web como si lo hace por correo electrónico, por teléfono o a través de una agencia o un portal intermediario. Se aplican a todos nuestros clientes, particulares y empresas; cuando una regla es distinta para las empresas, lo decimos en el apartado correspondiente. Léalas antes de reservar: al completar la reserva usted confirma que las ha leído y que las acepta.

Su contrato de alquiler está formado por tres documentos, que se completan entre sí:

1. **Estas condiciones generales**, que establecen las reglas del alquiler.
2. **La confirmación de la reserva**, que recibe por correo electrónico al reservar. En ella figuran los datos concretos de su alquiler: el grupo de vehículo, las fechas, los lugares y las horas de entrega y devolución, el precio y, con su importe exacto, todos los cargos que le afectan: la fianza, la franquicia, el depósito de combustible, los suplementos (conductor novel, entrega o recogida fuera de horario, devolución en otra oficina) y los extras que haya añadido. Cuando estas condiciones dicen que un importe «figura en la confirmación de la reserva», es ahí donde debe buscarlo.

3. **El contrato que firma al recoger el vehículo**, con la hoja de estado del vehículo (fotografías, nivel de combustible y kilómetros) y la lista de conductores autorizados. Si reservó a través de una agencia o de un portal intermediario, le entregamos estas condiciones antes de que firme el contrato. Si el contrato que firma al recoger el vehículo contuviera alguna condición distinta de estas, se aplican estas condiciones generales, salvo que la del contrato le resulte más favorable.

Si alguna condición de su confirmación de reserva no coincide con estas condiciones generales, se aplica la de la confirmación, porque es la que se fijó para su alquiler concreto, salvo que estas condiciones generales le resulten más favorables.

Si tiene cualquier duda sobre estas condiciones, estamos a su disposición en los datos de contacto del apartado 1.

Índice

1. Quién alquila, cómo contactar con nosotros y dónde
2. Qué incluye el precio y qué no
3. Requisitos para conducir y conductores adicionales
4. Reserva, confirmación y vehículo
5. Pago, tarjeta y fianza
6. Seguros y coberturas
    - 6.1 Súper Relax
    - 6.2 Basic
    - 6.3 Basic y Súper Relax, comparados
    - 6.4 Lo que no cubre ningún seguro, y lo que paga usted
    - 6.5 Súper Relax Premium: asistencia en carretera por incidencias del conductor
    - 6.6 Cancelación
7. Accesorios
8. Entrega y devolución
9. Combustible y kilometraje
10. Cancelación, cambios, prórrogas y devolución anticipada
11. Uso del vehículo, prohibiciones y multas
12. Averías, accidentes y daños
13. Motos
14. Facturas y reembolsos
15. Reclamaciones y accesibilidad
16. Datos personales
17. Idioma, ley aplicable y versión

1. Quién alquila, cómo contactar con nosotros y dónde

El arrendador es **Victoria Car Hire S.L.**, con NIF B54598198 y domicilio en la avenida Generalitat Valenciana, 1, 03710 Calpe (Alicante), inscrita en el Registro Mercantil de Alicante (tomo 3566, folio 116, sección 8, hoja 127788, inscripción 5). Llevamos más de 50 años alquilando vehículos en la Costa Blanca.

El contrato lo firma siempre con nosotros, también cuando reserva a través de una agencia o de un portal intermediario: Victoria Cars es quien le entrega el vehículo y quien responde del alquiler. No hay más cargos que los que figuran en estas condiciones y en su confirmación de reserva.

Cómo reservar y cómo contactar con nosotros

- En nuestra web, victoriacars.com.
- Por correo electrónico, en bookings@victoriacars.com.

- Por teléfono, en el +34 965 830 254.

Para cualquier duda o reclamación, utilice ese mismo correo o teléfono. Los cambios y las cancelaciones de una reserva se piden como indica el apartado 10, y las reclamaciones tienen su procedimiento en el apartado 15.

Dónde entregamos y recogemos los vehículos

- En la oficina del aeropuerto de Alicante-Elche.
- En la oficina del aeropuerto de Valencia.
- En la oficina de Calpe, en la avenida Generalitat Valenciana, 1.
- En su alojamiento, en las poblaciones de la Costa Blanca incluidas en nuestra zona de entrega a domicilio.

Los horarios, el lugar exacto de entrega en cada aeropuerto y las condiciones de la entrega a domicilio están en el apartado 8. Las motos solo se alquilan en la oficina de Calpe (apartado 13).

---

2. Qué incluye el precio y qué no

El precio de su alquiler incluye:

- El IVA (21 %), las tasas de aeropuerto y los impuestos locales.
- El seguro obligatorio del vehículo y la responsabilidad civil frente a terceros, en los límites que fija la ley.
- La cobertura de daños y de robo del seguro contratado: el Súper Relax, en todas las reservas hechas directamente con nosotros, con lo que cubre y lo que no según el apartado 6.
- El kilometraje del apartado 9.
- Un teléfono de asistencia disponible las 24 horas.
- La asistencia en carretera y la grúa, con cualquiera de los dos seguros, en un accidente en el que el vehículo no pueda seguir circulando y en una avería

mecánica o electrónica por desgaste o rotura natural (apartado 6). Las incidencias causadas por un descuido o un mal uso del conductor se rigen por el apartado 6.5. Con el Súper Relax, además, el segundo conductor es gratuito (apartado 3).

- La entrega y la recogida del vehículo en nuestras oficinas y, sin coste, en su alojamiento dentro de nuestra zona de entrega a domicilio (apartado 8).
- La posibilidad de cancelar o de modificar la reserva sin coste, en las condiciones del apartado 10.

El precio no incluye:

- El combustible ni, en su caso, la tasa de servicio de repostaje (apartado 9).
- Los accesorios y los extras que añada a la reserva (apartado 7).
- El suplemento de conductor novel y el tercer y el cuarto conductor (apartado 3).
- El recargo por entrega o recogida fuera de horario en los aeropuertos y el cargo por devolver el vehículo en una oficina distinta (apartado 8).
- El Súper Relax Premium (apartado 6.5).
- La franquicia en los casos del apartado 6, las multas y los peajes (apartado 11) y lo que ningún seguro cubre y que, si se produce, paga usted (apartado 6.4).

Todos estos importes se muestran, con su cifra exacta, durante la reserva y en su confirmación. El precio que ve antes de pagar es el precio final: los suplementos que correspondan a su reserva, por ejemplo el de conductor novel o el de entrega fuera de horario, se añaden automáticamente antes de que la confirme. Solo se suman después los cargos que nazcan de lo que ocurra durante el alquiler (apartados 8, 9, 11 y 12) y los extras que usted contrate más tarde.

La fianza no es un coste: es una garantía que, en los casos del apartado 5, se bloquea o se cobra en su tarjeta y se le devuelve al terminar el alquiler.

Puede pagar el alquiler al reservar, con el descuento por pago anticipado del apartado 5, o al recoger el vehículo.

3. Requisitos para conducir y conductores adicionales

Estos requisitos se aplican a todos los conductores: al principal y a los adicionales.

Edad y antigüedad del permiso. Para conducir nuestros vehículos hay que tener al menos 19 años y un permiso de conducir con al menos 1 año de antigüedad. No hay edad máxima: lo que exigimos es un permiso en vigor, y respetamos las restricciones que el propio permiso indique (por ejemplo, conducir solo vehículos automáticos). La antigüedad se cuenta desde la fecha de la primera expedición del permiso de la clase B. Para las motos, los requisitos son los del apartado 13.

Conductor novel. Si tiene entre 19 y 23 años (ambos incluidos) o su permiso tiene entre 1 y 2 años de antigüedad, se aplica el suplemento de conductor novel: 10 € por día, con un mínimo de 50 € por alquiler. Si se dan las dos circunstancias a la vez, el suplemento se cobra una sola vez. Se aplica por cada conductor que esté en esa situación y se añade al precio antes de confirmar la reserva. El conductor novel alquila siempre con el seguro Súper Relax (apartado 6.1); no puede optar al seguro Basic. Si es conductor novel y ha reservado a través de una agencia o de un portal con el seguro Basic, al recoger el vehículo su reserva pasa al Súper Relax y paga la diferencia de precio entre los dos seguros, que le indicamos antes de firmar el contrato.

Permiso de conducir. Debe presentar el permiso físico, original y en vigor; no se aceptan fotografías, copias ni permisos en formato digital. Valen todos los permisos expedidos en la Unión Europea y en el Espacio Económico Europeo (Noruega, Islandia y Liechtenstein). Los permisos de fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo se aceptan si están en alfabeto latino y siguen el formato internacional; en otro caso, deben ir acompañados del permiso internacional de conducir o de una traducción oficial. Si viene de fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, le recomendamos traer el permiso internacional.

Documentación al recoger el vehículo. El conductor principal presenta su DNI o pasaporte original, su permiso de conducir y la tarjeta a su nombre que describe el apartado 5. Cada conductor adicional presenta su documento de identidad o pasaporte y su permiso, también originales.

Entregas en los aeropuertos. En nuestras oficinas de los aeropuertos de Alicante y Valencia, además, le pediremos el billete de avión confirmado, al menos el de vuelta, o, si no lo tiene, un documento oficial que acredite que reside en España (por ejemplo, una factura de agua o de luz).

Comprobaciones. Podemos pedirle la documentación que necesitemos para identificarle, comprobar que puede conducir el vehículo y garantizar su devolución en buen estado y su uso correcto. Si no la aporta, o si los datos personales o de contacto que dio al reservar son incorrectos, podemos negarnos a entregar el vehículo; en ese caso se aplica lo previsto para la no presentación en el apartado 10.

Conductores adicionales. Puede añadir hasta tres conductores adicionales, además del principal: cuatro conductores en total. Con el seguro Súper Relax, el segundo conductor es gratuito; el tercero y el cuarto cuestan 4 € por día cada uno. Si su reserva lleva el seguro Basic, el segundo conductor también tiene coste, y su importe figura en la confirmación de la reserva. Todos los conductores adicionales deben cumplir estos mismos requisitos, estar presentes al recoger el vehículo y presentar sus documentos originales. Solo el titular de la reserva puede solicitarlos y pagarlos. Si quiere añadir un conductor después de recoger el vehículo, puede hacerlo pasando por cualquiera de nuestras oficinas; se cobra el mismo precio por los días que queden de alquiler.

Importante. Los seguros y las coberturas solo son válidos cuando conduce una persona que figura en el contrato como conductor autorizado. Si conduce alguien que no está en el contrato, pierde la cobertura y responde de todos los daños (apartado 6.4).

Registro de conductores. Por obligación legal, comunicamos al Ministerio del Interior los datos de cada alquiler y de cada conductor (identidad, permiso de conducir, medio de pago y vehículo). Lo explicamos en el apartado 16.

4. Reserva, confirmación y vehículo

Cómo queda confirmada su reserva. Tanto si reserva en nuestra web como por correo electrónico o por teléfono, le enviamos la confirmación de la reserva por correo electrónico, con los datos que describe la cabecera de estas condiciones. Su reserva queda confirmada en el momento en que recibe ese correo. Revíselo en cuanto le llegue: compruebe las fechas y las horas, los lugares de entrega y de devolución, el número de vuelo, los conductores y los extras. Si algo no coincide con lo que quería reservar, escríbanos o llámenos (apartado 1) y lo corregimos. Los cambios de fecha, de hora o de vehículo se hacen según el apartado 10.

Lo que reserva es un grupo de vehículos, no un modelo concreto. Nuestra flota cambia a lo largo del año. Por eso los modelos que mostramos en la web son orientativos («o similar») y no podemos garantizarle que recibirá exactamente ese modelo. Lo que sí le garantizamos es un vehículo del grupo que ha reservado, con las características de ese grupo. Si al recoger el vehículo no hay ninguno disponible de su grupo, le entregamos uno del grupo inmediatamente superior sin coste adicional. Si su reserva lleva el seguro Súper Relax, tiene prioridad para recibir ese vehículo de grupo superior frente a los clientes que no lo tienen. Si no pudiéramos entregarle un vehículo de su grupo ni de uno superior, se aplica lo previsto en el apartado 10.

Vehículos mixtos (grupo H1, Opel Vivaro o similar). Los vehículos del grupo H1 están clasificados como «vehículo mixto adaptable». Esto significa que sus límites de velocidad son más bajos que los de un turismo: 100 km/h en autopistas y autovías y 90 km/h en carreteras convencionales. Usted es el responsable de respetar esos límites; las sanciones por superarlos se tratan como cualquier otra multa (apartado 11).

Cuánto tiempo le esperamos. Si nos ha indicado su número de vuelo, al reservar o después por correo o por teléfono, le esperamos hasta que aterrice, también cuando el vuelo llega con retraso, sin coste adicional y sin recargo de fuera de horario aunque el retraso lleve la entrega a esa franja (apartado 8). Si no nos ha dado un número de vuelo, le garantizamos el vehículo durante una hora desde la hora de recogida reservada. Pasada esa hora ya no podemos garantizarlo, pero si

tenemos un vehículo disponible se lo entregamos, sin ningún cargo por llegar tarde. Solo si no se presenta en todo el día de la recogida ni nos avisa, su reserva se considera no presentada (apartado 10). Si su vuelo se cancela, lo pierde o sabe que va a llegar más tarde, avísenos lo antes posible en el teléfono del apartado 1: cambiar la hora de recogida no tiene coste (apartado 10). Si la nueva hora queda fuera del horario de entregas, en los aeropuertos se aplica el recargo de fuera de horario (apartado 8). Si va a llegar fuera de las franjas de entrega de Calpe o de domicilio, tiene que avisarnos para que busquemos juntos una solución. Si el retraso es en la devolución del vehículo, se aplica la regla de la duración del alquiler: 59 minutos de cortesía y, a partir de ahí, cada periodo de 24 horas empezado se cobra como un día más (apartado 8).

---

5. Pago, tarjeta y fianza

Cuándo y cómo se paga. Puede elegir entre pagar el alquiler al reservar o al recoger el vehículo.

- **Si paga al reservar**, lo hace con tarjeta en nuestra web y se beneficia de un descuento del 3 % por pago anticipado sobre el precio del alquiler (no sobre los extras ni los suplementos). El descuento ya está aplicado en el precio que ve antes de pagar y en su confirmación.
- **Si paga al recoger el vehículo**, no se le cobra nada al reservar. Paga en la oficina, con tarjeta o en efectivo dentro del límite que fija la ley para los pagos en efectivo.
- Si reserva por correo electrónico o por teléfono, le indicamos en la confirmación cómo hacer el pago.
- Las empresas pueden pagar también por transferencia bancaria.

Cualquier otro importe que deba pagar en la oficina (extras, suplementos, combustible) se abona igualmente con tarjeta o en efectivo, dentro de ese mismo límite legal.

La tarjeta al recoger el vehículo. Al recoger el vehículo, el conductor principal debe presentar una tarjeta física Visa o Mastercard, de crédito o de débito, a su nombre. No aceptamos otras marcas de tarjeta. El titular de la tarjeta tiene que ser el conductor principal del contrato y estar presente en la entrega. Esa tarjeta queda como garantía de los cargos previstos en estas condiciones: es la que usamos para la fianza, cuando la hay, y para los cargos que puedan surgir durante o después del alquiler (combustible que falte, daños, peajes y aparcamientos impagados), siempre según lo que dicen los apartados 9, 11 y 12. No se admiten como garantía tarjetas de prepago, tarjetas virtuales o sin soporte físico ni pagos desde el móvil u otros dispositivos. Compruebe antes de viajar que su tarjeta tiene límite disponible suficiente. Sin una tarjeta que cumpla estos requisitos no podemos entregarle el vehículo (apartado 3).

Tarjeta de débito. Con el seguro Súper Relax, que llevan todas las reservas hechas directamente con nosotros, aceptamos tarjeta de débito, con tres excepciones: los Mercedes, los vehículos de gama alta y las furgonetas de 7 y 9 plazas solo se alquilan con tarjeta de crédito. Con el seguro Basic, la garantía es siempre una tarjeta de crédito (apartado 6.2).

Fianza. Con el seguro Súper Relax no hay fianza, con dos excepciones: si presenta una tarjeta de débito, o si alquila un Mercedes o un vehículo de gama alta, podemos pedirle una. Si su reserva lleva fianza, su importe exacto figura en la confirmación de la reserva. Con el seguro Basic la fianza es obligatoria y se presta con tarjeta de crédito; su importe depende del grupo reservado y figura también en la confirmación (apartado 6.2).

Cómo funciona la fianza. La fianza puede bloquearse en su tarjeta o cobrarse, y en los dos casos se le devuelve al terminar el alquiler. Se bloquea o se cobra siempre en euros. Cuando devuelve el vehículo sin incidencias, le devolvemos la fianza, liberando el bloqueo o reembolsando el cobro, en un plazo máximo de 30 días desde la devolución; a ese plazo se suma lo que tarde su banco en hacerlo efectivo. Si hay algún cargo pendiente al devolver el vehículo (combustible, daños, peajes o aparcamientos impagados), se descuenta de la fianza o se carga en la tarjeta siguiendo el procedimiento de los apartados 9, 11 y 12, y le entregamos el

justificante. Con el seguro Basic, si hay un siniestro la fianza se retiene hasta que se determine la responsabilidad (apartado 6.2).

Moneda. Cobramos y devolvemos siempre en euros: el precio del alquiler, la fianza, los cargos y los reembolsos. Si su tarjeta es de otra moneda, la conversión la hace su banco, con su tipo de cambio y sus comisiones. No respondemos de esas comisiones ni de la diferencia, a favor o en contra, que pueda haber entre lo que se le cargó y lo que se le devuelve por la variación del tipo de cambio.

Pago seguro. Los pagos en nuestra web se hacen a través de un servidor seguro: sus datos viajan cifrados.

---

6. Seguros y coberturas

Todos nuestros vehículos circulan con el seguro obligatorio y con la responsabilidad civil frente a terceros del apartado 2. Lo que cambia de un alquiler a otro es la cobertura de los daños y del robo del propio vehículo, y para eso hay dos seguros:

- **Súper Relax**, nuestro seguro a todo riesgo, incluido en todas las reservas hechas directamente con nosotros: en la web, por correo electrónico o por teléfono (apartado 6.1).
- **Basic**, el seguro básico con franquicia, que hoy solo se ofrece a través de agencias y portales intermediarios (apartado 6.2).

El cuadro del apartado 6.3 los compara. El apartado 6.4 recoge lo que no cubre ninguno de los dos y lo que paga usted en esos casos. El apartado 6.5 describe el Súper Relax Premium, la asistencia en carretera opcional para las incidencias causadas por el conductor.

6.1 Súper Relax

Con el Súper Relax, el vehículo está cubierto así:

- **Robo del vehículo:** cubierto al 100 %, sin franquicia. Solo tiene que presentar la denuncia y entregarnos la llave del vehículo. Si el robo se produce con las

llaves puestas o porque no nos devuelve las llaves, se aplica el apartado 6.4.

- **Accidente o daños con parte amistoso o atestado:** cobertura total, sin franquicia. Presente el parte amistoso de accidente o, si no lo hay, el atestado de las autoridades (apartado 12).
- **Daños sin parte ni atestado** (colisiones con objetos fijos o móviles, chapa y pintura y cualquier otro daño del que no haya parte): se aplica una franquicia que depende del grupo reservado, de 50 a 300 €; su importe exacto figura en la confirmación de la reserva. En los Mercedes, en los vehículos de gama alta, en las motos y en el grupo H1 (Opel Vivaro o similar) la franquicia es fija: 300 €. En estos casos usted paga el coste de la reparación hasta el importe de la franquicia, nunca más, salvo en los casos del apartado 6.4 (por ejemplo, la conducción temeraria o fuera de carreteras), en los que paga el daño completo. La franquicia se cobra al devolver el vehículo, con el procedimiento del apartado 12.
- **Lunas, cristales y retrovisores:** cubiertos sin coste con parte amistoso o denuncia; sin ellos, se aplica la franquicia anterior.
- **Neumáticos:** la reparación o la sustitución por un pinchazo está cubierta; los reventones no (apartado 6.4). La asistencia en carretera por un pinchazo o un reventón la cubre el Súper Relax Premium (apartado 6.5).
- **Embrague:** cubierto.
- **Batería descargada:** cubierta, salvo que se haya descargado por dejar las luces u otro consumo encendido; en ese caso la asistencia la cubre el Súper Relax Premium (apartado 6.5).
- **Asistencia en carretera y grúa, las 24 horas, sin coste**, en cualquier accidente en el que el vehículo no pueda seguir circulando, haya parte o no, y en cualquier avería mecánica o electrónica por desgaste o rotura natural. Si la incidencia se debe a un descuido o a un mal uso del conductor, se aplica el apartado 6.5. La asistencia se presta en toda España, dentro del territorio por el que puede circular el vehículo (apartado 11). Llame al teléfono de asistencia del apartado 12 y no repare nada por su cuenta.

- **Coche de sustitución:** siempre, en caso de avería o de accidente cubiertos, sin coste.
- **Gastos de paralización:** no le cobramos los días que el vehículo esté en el taller por un daño cubierto.

Además, con el Súper Relax tiene prioridad para recibir un vehículo de grupo superior cuando no haya ninguno del suyo (apartado 4), el segundo conductor es gratuito (apartado 3), el kilometraje es el más amplio (apartado 9) y la devolución del vehículo es rápida, sin esperas. Y no hay fianza, salvo en los casos del apartado 5.

6.2 Basic

El seguro Basic solo se ofrece a través de agencias y portales intermediarios. Si su reserva lo lleva, así figura en su confirmación. Con el Basic:

- **Robo del vehículo:** cubierto con una franquicia que depende del grupo reservado y cuyo importe exacto figura en la confirmación de la reserva. Tiene que presentar la denuncia y entregarnos la llave. Si el robo se produce porque el ladrón accede a las llaves, usted responde del valor total del vehículo.
- **Accidente, colisión y daños de chapa y pintura:** cubiertos con la misma franquicia del grupo, que es una sola cifra, la de su confirmación. Debe aportar siempre el parte amistoso o el atestado (apartado 12). Sin parte ni atestado, se aplica igualmente la franquicia de su grupo.
- **Si hay un siniestro**, su fianza queda retenida, hasta el importe de la franquicia, mientras se determina la responsabilidad del accidente. En cualquier siniestro, tenga o no la culpa, le cobramos 70 € por la gestión y la tramitación del parte de accidente y los días de paralización del vehículo en el taller, con la regla del apartado 12. Si se determina que usted no fue el responsable, le devolvemos la fianza descontando solo esos dos conceptos. Si la aseguradora de la parte contraria nos abona los días de paralización, le devolvemos lo que le hayamos cobrado por ellos.
- **Fianza obligatoria**, con tarjeta de crédito; su importe figura en la confirmación de la reserva (apartado 5).

- **No incluye** la prioridad en el grupo superior, el segundo conductor gratuito (su precio figura en la confirmación, apartado 3) ni el coche de sustitución gratuito.
- **Asistencia en carretera y grúa:** incluidas, las 24 horas, en las mismas condiciones que con el Súper Relax: en un accidente en el que el vehículo no pueda seguir circulando, haya parte o no, y en una avería mecánica o electrónica por desgaste o rotura natural (apartado 6.1). Los descuidos y el mal uso del conductor se rigen por el apartado 6.5.
- **No cubre** las lunas, los cristales ni los retrovisores; las ruedas, las llantas ni los tapacubos; las llaves; el embrague; la batería; los golpes en los bajos del vehículo; ni las antenas y demás elementos no fijos. En esos casos usted paga el coste real de la reparación, con la factura.
- **Kilometraje:** el del Basic, apartado 9.

6.3 Basic y Súper Relax, comparados

	Basic	Súper Relax
Dónde se contrata	Agencias y portales	Reservas directas con nosotros
Robo	Con franquicia	Sin franquicia
Accidente y daños con parte o atestado	Con franquicia	Sin franquicia
Daños sin parte ni atestado	Con franquicia	Franquicia reducida según el grupo (apartado 6.1)
Fianza	Obligatoria, con tarjeta de crédito	Ninguna, salvo los casos del apartado 5
Tarjeta	Solo crédito	Crédito o débito (excepciones en el apartado 5)
Prioridad en la entrega de un grupo superior	No	Sí
Coche de sustitución gratuito	No	Sí, siempre
Asistencia en carretera y grúa 24 h (accidente con el vehículo inmovilizado o avería por rotura natural)	Incluidas	Incluidas
Devolución rápida, sin esperas	No	Sí
Lunas, cristales y retrovisores	No cubiertos	Cubiertos, con parte o denuncia
Neumáticos	No cubiertos	Pinchazos cubiertos (asistencia, con el Premium); reventones no

	Basic	Súper Relax
Embrague y batería	No cubiertos	Cubiertos (batería: salvo descarga por descuido)
Llaves	No cubiertas	No cubiertas (apartado 6.4)
Gastos de paralización	A su cargo, también si no fue el responsable (apartados 6.2 y 12)	Cubiertos
Kilometraje incluido	100 km por día	200 km por día (apartado 9)
Segundo conductor	De pago	Gratuito

6.4 Lo que no cubre ningún seguro, y lo que paga usted

Esta lista es cerrada: no hay más exclusiones que estas. En todos estos casos usted paga el coste real del daño, justificado con la factura o el presupuesto del taller, con el procedimiento del apartado 12, salvo la limpieza, que tiene los importes fijos del n.º 12; en los casos más graves, ese coste puede llegar al valor del vehículo.

1. **Conducir bajo los efectos del alcohol, de las drogas o de cualquier sustancia que prohíba la ley, o negarse a las pruebas** de las autoridades: responde de todos los daños del vehículo y de lo que la aseguradora pueda reclamarle por los daños a terceros.
2. **Que conduzca una persona que no figura en el contrato** como conductor autorizado: lo mismo que en el caso anterior.
3. **Pérdida, robo o rotura de las llaves:** el coste de la llave nueva y de su programación.
4. **Robo del vehículo con las llaves puestas, o por no devolvernos las llaves** (con el seguro Basic, también cuando el ladrón accede a las llaves, apartado 6.2)**:** el valor del vehículo.

5. **Repostar un combustible equivocado:** el coste de la reparación y de la limpieza del circuito de combustible.
6. **Daños en el interior del vehículo por mal uso** (quemaduras, manchas permanentes, roturas): el coste de la reparación.
7. **Uso prohibido del vehículo** (apartado 11): circular fuera de carreteras, por caminos sin asfaltar o no aptos para la circulación o por vías en las que en ese momento no esté permitido circular, sacarlo del territorio permitido (la España peninsular, apartado 11), participar en competiciones, remolcar, transportar pasajeros o mercancías a cambio de dinero, subarrendarlo o cederlo, y llevar más carga o más personas de las autorizadas: todos los daños.
8. **Conducción temeraria:** todos los daños.
9. **Reventones de neumáticos:** el coste del neumático.
10. **Objetos personales** olvidados, robados o dañados en el interior del vehículo: no respondemos de ellos.
11. **Multas, peajes y demás gastos atribuibles al conductor:** los paga usted (apartado 11).
12. **Limpieza**, siempre con fotografías u otra prueba del estado en que se le entregó y se devolvió el vehículo. Con el Súper Relax solo se cobra si el vehículo se devuelve manifiestamente sucio: 60 € por la limpieza del interior y 150 € por la limpieza de la tapicería o la eliminación de olores, incluido el olor a tabaco. Con el seguro Basic debe devolverlo tan limpio como se le entregó, por dentro y por fuera; si no, le cobramos 35 € por una limpieza normal, interior o exterior; 60 € si el interior está manifiestamente sucio, y 150 € por la limpieza de la tapicería o la eliminación de olores, incluido el olor a tabaco.
13. **Averías causadas por un mal uso del vehículo, acreditado por el taller**, por ejemplo seguir circulando con un testigo de avería encendido o sin aceite o sin líquido refrigerante: el coste de la reparación.

6.5 Súper Relax Premium: asistencia en carretera por incidencias del conductor

El Súper Relax Premium es un servicio opcional de asistencia en carretera que cubre el desplazamiento de nuestro personal o de la grúa cuando la incidencia se debe a un descuido o a un mal uso del propio conductor. La grúa en los accidentes y en las averías por rotura natural ya va incluida con cualquier seguro (apartados 6.1 y 6.2). Cuesta 3 € por día, sin mínimo ni máximo, y se contrata al reservar en nuestra web o en el mostrador al recoger el vehículo. Se presta en la Comunitat Valenciana y en la Región de Murcia. Cubre la asistencia en estos casos:

- Batería descargada por dejar las luces u otro consumo encendido.
- Llaves perdidas o rotas: le enviamos la segunda llave con urgencia.
- Haber repostado un combustible equivocado.
- Quedarse sin carburante.
- Pinchazos y reventones.
- Averías causadas por un mal uso del vehículo.

El Súper Relax Premium cubre la asistencia, no el desperfecto: el neumático, la llave nueva, la reparación por el mal repostaje o el combustible siguen siendo a su cargo según el apartado 6.4. Sin el Súper Relax Premium, la asistencia y la grúa en estos casos se cobran según los kilómetros recorridos, contando la ida y la vuelta desde nuestra oficina más cercana: 1,50 € por kilómetro, con un mínimo de 50 €, y, entre las 22:00 y las 08:00 y en festivos, 2 € por kilómetro, con un mínimo de 75 €.

6.6 Cancelación

No existe un seguro de cancelación aparte: todas las reservas pueden cancelarse en las condiciones del apartado 10.

7. Accesorios

Qué puede reservar. Junto con el vehículo puede reservar sillas para niños, cojines elevadores y cadenas para la nieve. Según las plazas del vehículo, puede añadir de 1 a 6 accesorios. Su precio se muestra durante la reserva y figura en su confirmación; en la oficina se cobra ese mismo precio. También puede pedirlos después de reservar, por correo electrónico o por teléfono, si hay disponibilidad.

Disponibilidad. Los accesorios están sujetos a disponibilidad en el momento de la entrega, aunque los haya reservado. Si al recoger el vehículo no disponemos de alguno, se lo devolvemos y le reembolsamos su importe (apartado 14).

Estado y responsabilidad. Usted responde de los accesorios desde que se los entregamos hasta que los devuelve, y debe devolverlos en el mismo estado en que los recibió, en mano, a la persona que tramite la devolución del vehículo. Los accesorios no están cubiertos por el seguro del vehículo: si se pierden, se los roban o se deterioran por un uso indebido (no por el desgaste normal), paga el coste de su reparación o de su reposición, con la factura.

Sillas para niños y cojines elevadores. En España, los menores de edad que midan 135 cm o menos deben viajar con un sistema de retención infantil homologado y adaptado a su talla y a su peso, en los asientos traseros, salvo las excepciones que marca la norma. Las sillas y los elevadores que alquilamos están homologados conforme a la normativa europea. Para darle el adecuado, indíquenos al reservar la edad, la talla y el peso del niño. No montamos las sillas en el vehículo: el montaje lo hace usted, siguiendo las instrucciones del fabricante, y si no sabe cómo, se las explicamos. Usted se encarga de que la silla quede bien montada; nosotros respondemos de entregarle una silla homologada, en buen estado y adecuada a la edad, la talla y el peso que nos indicó.

8. Entrega y devolución

Dónde y cuándo. Entregamos y recogemos los vehículos en estos lugares y franjas horarias:

- **Oficina de Calpe**, avenida Generalitat Valenciana, 1 (entrada norte), 03710 Calpe: entregamos y recogemos los vehículos de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 16:30 a 18:30, y los sábados de 9:00 a 12:30; los domingos no hay entregas ni devoluciones. Fuera de esas franjas no entregamos vehículos en Calpe; para devolverlo fuera de ellas, puede dejar las llaves en el buzón de 24 horas de la oficina (devolución sin personal, más abajo).
- **Aeropuerto de Alicante-Elche:** las 24 horas, todos los días del año: de 08:00 a 22:00, con reserva o sin ella si hay vehículos disponibles, y de 22:00 a 08:00, solo con reserva, que le garantiza el vehículo. Le recogemos en el parking de la terminal de llegadas, en el punto que indica su confirmación, y nuestro microbús gratuito le lleva en dos minutos hasta nuestra base, donde le entregamos el vehículo. La devolución es en la misma base.
- **Aeropuerto de Valencia-Manises:** las 24 horas, todos los días del año: de 08:00 a 22:00, con reserva o sin ella si hay vehículos disponibles, y de 22:00 a 08:00, solo con reserva, que le garantiza el vehículo. Nos encontrará en el Parking Express de la terminal de llegadas, en el punto que indica su confirmación; nuestra base está en la calle Maestrat, 17, 46940 Manises.
- **En su alojamiento**, dentro de nuestra zona de entrega a domicilio: de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 y de 17:00 a 18:00, y los sábados de 9:00 a 12:00; los domingos no hay entregas ni recogidas. Fuera de esas franjas no entregamos ni recogemos a domicilio. Las demás condiciones, más abajo.

El lugar exacto de encuentro y la hora figuran en su confirmación de reserva. Este servicio en los aeropuertos no tiene coste.

Fuera de horario en los aeropuertos. En los aeropuertos, las entregas y las recogidas entre las 22:00 y las 08:00 llevan un recargo de fuera de horario de 20 a 50 €, que se añade automáticamente al reservar y figura con su importe exacto en la confirmación. Se cobra por cada servicio: una entrega y una recogida en esa franja son dos recargos. No se cobra cuando nos ha indicado su número de vuelo y es el retraso del vuelo lo que lleva la entrega a esa franja. Sí se cobra cuando la entrega pasa a esa franja por otra causa, por ejemplo si llega tarde sin habernos dado el número de vuelo. En Calpe y a domicilio no hay entregas fuera de las franjas indicadas, así que este recargo no se aplica.

Entrega a domicilio. Le llevamos el vehículo a su alojamiento (hotel, apartamento, villa o camping) y pasamos a recogerlo al terminar, sin coste, en estas 37 poblaciones de la Costa Blanca, entre Oliva y Villajoyosa: Albir, Alcalalí, Alfaz del Pi, Altea, Altea Hills, Altea la Vella, Benidorm (incluido el 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 y Villajoyosa. Reserve con al menos 24 horas de antelación e indíquenos la dirección y una hora dentro de las franjas de entrega a domicilio. Fuera de esta zona no entregamos. En las estaciones de tren y de autobús entregamos solo si están dentro de la zona, como en cualquier otra dirección.

Devolver el vehículo en otra oficina. Puede devolver el vehículo en una oficina distinta de la de recogida. Este servicio cuesta de 40 a 70 € según la oficina de destino; el importe exacto se muestra al reservar y figura en su confirmación. Si devuelve el vehículo en la misma oficina en la que lo recogió, no hay ningún cargo.

Cómo se cuenta la duración del alquiler. El alquiler se cuenta por periodos de 24 horas desde la hora de recogida que figura en su contrato. Tiene 59 minutos de cortesía para devolver el vehículo. A partir de ahí, cada periodo de 24 horas empezado se cobra como un día más a la tarifa diaria de su contrato, sin ninguna tasa fija añadida. Si sabe que va a devolverlo más tarde, avísenos antes de que termine el alquiler: así podemos estudiar la prórroga (apartado 10) y el vehículo no falta al cliente que lo tiene reservado después. Si pasan 24 horas desde la hora de devolución sin que devuelva el vehículo y sin noticias suyas, denunciaremos la no devolución ante las autoridades por apropiación indebida y le reclamaremos los gastos que nos cause.

Hoja de estado del vehículo. Al entregarle el vehículo rellenamos con usted una hoja de estado con fotografías fechadas, el nivel de combustible y los kilómetros, y hacemos lo mismo al devolverlo; le invitamos a estar presente en esa revisión. Compruebe el vehículo al recibirlo: si ve algún daño que no figura en la hoja, dígalo antes de salir y lo anotamos. La hoja de estado forma parte de su contrato y es la referencia para cualquier daño (apartado 12).

Devolución sin personal. Si lo prefiere, puede devolver el vehículo sin que haya personal nuestro presente, también fuera de las franjas de entrega, siempre que haya un lugar seguro donde dejar las llaves: en Calpe, el buzón de 24 horas de la oficina; en su alojamiento, la recepción o un lugar similar que acordemos con usted. Si no hay dónde dejar las llaves, la devolución se hace dentro de las franjas y con nuestro personal. Es opcional y funciona así: deja el vehículo cerrado en el lugar acordado, deja las llaves en ese lugar seguro y nos envía fotografías del exterior, del interior, del nivel de combustible y del cuentakilómetros. A efectos de la duración del alquiler, la hora de devolución es la de las fotografías que nos envía. Lo revisamos en la primera hora hábil y, si encontramos algo, se lo comunicamos en un máximo de 48 horas laborables, con fotografías. Usted responde del vehículo hasta esa revisión, salvo de los daños que acredite que no existían cuando lo dejó y de los que se produzcan dentro de nuestras instalaciones o por causa de nuestro personal.

---

9. Combustible y kilometraje

Combustible. El combustible no está incluido en el precio del alquiler. Le entregamos el vehículo con el depósito lleno y, en todas las reservas, usted abona ese depósito al recoger el vehículo; su importe figura en la reserva y en su confirmación como «pago en la recogida, reembolsable», y el precio por litro que aplicamos consta en su contrato. Lo que le reembolsamos al devolverlo depende de si su reserva incluye el servicio de repostaje (Refuelling Service), como consta en su confirmación.

Con el servicio de repostaje: no paga lo que no gasta. El servicio de repostaje va incluido en todas las reservas hechas directamente con nosotros. Puede devolver el vehículo con el nivel de combustible que tenga: le reembolsamos el combustible que no haya gastado, al mismo precio por litro que pagó, sin ninguna tasa. Lo no gastado se mide por octavos del indicador del depósito y la fracción se redondea siempre a su favor.

Sin el servicio de repostaje: devuélvalo lleno. En algunas reservas, sobre todo en las hechas a través de agencias y portales, el servicio de repostaje no está

incluido. Con ellas debe devolver el vehículo con el depósito lleno. Al devolverlo, lo llenamos hasta arriba para comprobarlo, con un margen de 2 litros: si entran menos de 2 litros, se considera lleno y le reembolsamos el depósito completo. Si entran 2 litros o más, no se considera lleno: le descontamos del reembolso todo el combustible que falte, incluidos esos 2 litros, al mismo precio por litro que pagó, y una tasa de servicio de repostaje de 25 €. Si lo que hay que descontar supera lo que queda por reembolsarle, la diferencia se carga en su tarjeta (apartado 12).

El reembolso. Se hace en el momento, en la oficina de devolución y por el mismo medio con el que pagó; si al devolver el vehículo no está presente nuestro personal (por ejemplo, en su alojamiento), se lo reembolsamos en un máximo de 48 horas laborables.

Kilometraje incluido. Con el Súper Relax, su alquiler incluye una media de 200 km por día de alquiler, calculada sobre la duración total del contrato, con un máximo de 2.400 km por contrato (a partir de 12 días de alquiler, los kilómetros incluidos ya no aumentan). Por ejemplo, un alquiler de 6 días incluye 1.200 km y uno de 15 días incluye 2.400. Con el seguro Basic, la media es de 100 km por día, con el mismo máximo. Los kilómetros no están limitados: puede recorrer más de los incluidos.

Kilómetros de más. Cada kilómetro que supere los incluidos en su contrato cuesta 0,20 €, también por encima de los 2.400. El exceso se calcula al devolver el vehículo con las lecturas del cuentakilómetros que figuran en la hoja de estado de la entrega y de la devolución.

Revisión a los 2.000 km. Por su seguridad y la de sus acompañantes, si durante el alquiler recorre 2.000 km, lleve el vehículo a nuestra oficina más cercana para que lo revisemos. La revisión no tiene coste para usted y no se cobra ninguna penalización por ella.

---

10. Cancelación, cambios, prórrogas y devolución anticipada

Cómo cancelar o cambiar su reserva. Si su reserva no está pagada (pago al recoger el vehículo), puede cancelarla o cambiarla por correo electrónico o por

teléfono (apartado 1). Si ya la ha pagado, la cancelación o el cambio se piden solo por correo electrónico, en bookings@victoriacars.com. En los dos casos, indique su número de reserva. Le confirmamos la cancelación o el cambio por correo electrónico. Los reembolsos de este apartado se hacen en el plazo del apartado 14. Todos los plazos se cuentan desde la hora de recogida que figura en su confirmación.

Cancelación gratuita hasta 48 horas antes. Si cancela con al menos 48 horas de antelación, le devolvemos todo lo que haya pagado. No hay seguro de cancelación ni hace falta: esta condición se aplica a todas las reservas.

Cancelación con menos de 48 horas. Si cancela con menos de 48 horas de antelación, retenemos el 20 % de lo pagado, con un mínimo del importe de un día de alquiler, y le devolvemos el resto.

Si no se presenta. Si no se presenta a recoger el vehículo y no nos ha avisado, no se devuelve lo pagado por adelantado, con el tope del importe de tres días de alquiler; lo que haya pagado por encima de ese tope se lo devolvemos. Si después sigue queriendo el vehículo, puede hacer una nueva reserva según la disponibilidad. Recuerde que, si nos avisa de que llega tarde, cambiar la hora de recogida no tiene coste (apartado 4).

En todos los casos, los extras y el combustible que haya pagado por adelantado se devuelven íntegros. Si eligió pagar al recoger el vehículo, no le cobramos nada por la cancelación ni por la no presentación.

Rechazar el vehículo en el mostrador cuenta como una cancelación con menos de 48 horas, salvo que el motivo sea un fallo nuestro: que el vehículo sea de un grupo inferior al reservado, que esté defectuoso o que falte algo de lo contratado. En ese caso se aplica el párrafo siguiente.

Si fallamos nosotros. Si no podemos entregarle un vehículo del grupo reservado ni del inmediatamente superior, le devolvemos todo lo que haya pagado.

Reservas duplicadas. Si por error ha hecho dos reservas para el mismo alquiler, anulamos la duplicada sin coste si nos avisa antes de la recogida.

Derecho de desistimiento. Por tratarse de un alquiler de vehículo con fechas concretas, no se aplica el derecho de desistimiento de 14 días de la ley de consumidores (artículo 103, letra l, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). Las cancelaciones se rigen por este apartado.

Cambios de fecha, de hora o de vehículo. Puede cambiar las fechas, las horas, los lugares de entrega o devolución o el grupo de vehículo de su reserva según la disponibilidad, y no le cobramos nada por hacer el cambio. Si solo cambia la hora de recogida o de devolución dentro del mismo día, el precio de su alquiler no cambia. Si cambian las fechas, los lugares o el grupo, el precio se recalcula con la tarifa vigente el día del cambio para las nuevas condiciones, y usted lo conoce y lo acepta antes de que confirmemos el cambio: si es inferior, le devolvemos la diferencia; si es superior, la paga. En los aeropuertos, si con el cambio la entrega o la recogida dejan de estar en la franja de fuera de horario, le devolvemos ese recargo; si pasan a estarlo, se añade (apartado 8).

Prórrogas. Si quiere quedarse el vehículo más días, pídanoslo antes de que termine su alquiler, por teléfono o por correo electrónico. La prórroga no está garantizada en ningún caso: podemos denegarla, entre otros motivos, por falta de disponibilidad, por el estado del vehículo, por su mantenimiento, por la temporada o las tarifas, por el medio de pago, por el kilometraje recorrido o por el historial de incidencias del alquiler. Antes de cobrarla le comunicamos su precio y usted lo acepta; solo entonces se cobra, con un enlace de pago o con la tarjeta de su contrato. Cuando un alquiler, con sus prórrogas, llega a los 30 días, hacemos un contrato nuevo pasando por la oficina. Si no devuelve el vehículo a tiempo ni ha pedido prórroga, se aplica lo previsto para el retraso en el apartado 8.

Devolución anticipada. Si devuelve el vehículo antes de la fecha pactada, no se reembolsan los días no utilizados.

11. Uso del vehículo, prohibiciones y multas

Dónde puede circular. El vehículo solo puede circular por la España peninsular. Está prohibido sacarlo de España y llevarlo a Ceuta, Melilla, las islas Baleares o las islas Canarias, también en ferri. Si incumple esta norma, paga 100 € por cada día que el vehículo esté fuera del territorio permitido y, durante ese tiempo, no se aplica el Súper Relax (ni la cobertura de daños, ni la asistencia, ni el coche de sustitución); el seguro obligatorio del vehículo sigue cubriendo a terceros, como exige la ley. Cualquier daño o incidencia fuera del territorio permitido corre de su cuenta (apartado 6.4).

Usos prohibidos. No puede utilizar el vehículo para:

- circular fuera de carreteras, por caminos sin asfaltar o no aptos para la circulación, o por vías en las que en ese momento no esté permitido circular;
- participar en competiciones, pruebas deportivas o rallies, o hacer pruebas de velocidad;
- remolcar o empujar otros vehículos o remolques;
- transportar pasajeros o mercancías a cambio de dinero (taxi, vehículo con conductor, reparto);
- subarrendarlo, cederlo o dejarlo conducir a una persona que no figure en el contrato (apartado 3);
- llevar más personas de las que indica el permiso de circulación, o más carga de la autorizada;
- transportar mercancías peligrosas, o mercancías o materiales que puedan dañar, deteriorar o ensuciar el vehículo.

Los daños que se produzcan en cualquiera de estos usos no los cubre ningún seguro (apartado 6.4).

Animales. Puede viajar con su mascota siempre que vaya en un transportín o sobre una funda que proteja los asientos. Si el vehículo necesita limpieza por el animal, se aplica el apartado 6.4.

Prohibido fumar. No se puede fumar en el vehículo, tampoco cigarrillos electrónicos. Si se devuelve con olor a tabaco o con restos de ceniza o colillas, se aplica el cargo de limpieza de la tapicería y los olores del apartado 6.4, siempre con prueba.

Cuidado del vehículo. Utilice el vehículo con el cuidado de un buen conductor: ciérrelo con llave siempre que lo deje, no deje las llaves ni objetos de valor a la vista, utilice el combustible que indica el contrato y, si se enciende un testigo de avería o nota algo anormal, deténgase cuando sea seguro y llámenos (apartado 12).

Normas de tráfico, multas y peajes. Durante el alquiler usted es responsable de cumplir las normas de tráfico y de todas las sanciones que se impongan al vehículo en ese periodo: infracciones de circulación, exceso de velocidad, estacionamiento, zonas de aparcamiento regulado y zonas de bajas emisiones. Cuando recibimos una denuncia, identificamos al conductor ante la autoridad que la tramita, como obliga la ley, y la sanción le llega directamente a usted. Los peajes y los aparcamientos que queden sin pagar durante su alquiler también son suyos: si nos los cobran a nosotros, se los cargamos en la tarjeta de su contrato con el justificante, avisándole antes por correo electrónico (apartado 12).

Localizador. Algunos de nuestros vehículos llevan un localizador GPS. No hacemos un seguimiento continuo de su posición ni registramos su forma de conducir. Solo consultamos la localización del vehículo en estos casos: si ha sido robado o sospechamos una apropiación indebida; si no se ha devuelto a su hora y no tenemos noticias suyas; si ha tenido un accidente o una avería y hay que enviarle asistencia; si el vehículo sale de la zona permitida; si sospechamos un uso prohibido; si el equipo da una alerta de desconexión o de manipulación (no puede desconectarlo ni manipularlo); si lo pide una autoridad; para defendernos ante una reclamación o un contracargo; y para gestionar la flota cuando el vehículo no está alquilado. Cómo tratamos esos datos y cuánto tiempo los conservamos se explica en el apartado 16 y en nuestra política de privacidad.

12. Averías, accidentes y daños

Teléfono de asistencia, las 24 horas. Para cualquier avería, accidente o incidencia durante el alquiler, llame a nuestro teléfono de asistencia, disponible las 24 horas todos los días: +34 965 830 254, el mismo de la oficina (apartado 1). Le atendemos en el momento y le decimos qué hacer.

Si tiene una avería. Deténgase en un lugar seguro, no deje el vehículo abandonado y llámenos. No repare nada ni encargue ninguna reparación por su cuenta: solo le reembolsamos una reparación cuando la hemos autorizado antes y contra la factura. Con cualquiera de los dos seguros, la asistencia y la grúa no tienen coste cuando la avería es mecánica o electrónica por desgaste o rotura natural; si se debe a un mal uso o a uno de los descuidos del apartado 6.5, se aplica ese apartado. Con el Súper Relax le entregamos además un coche de sustitución siempre; con el Basic no hay coche de sustitución gratuito.

Si tiene un accidente. Rellene el parte amistoso de accidente con el otro conductor, con todos los datos y las firmas; si el otro conductor no colabora, se ha dado a la fuga o hay heridos, llame a la policía o a la Guardia Civil para que levanten atestado. Anote si puede la matrícula, los datos de los testigos y haga fotografías. No reconozca responsabilidades ni llegue a acuerdos con terceros por su cuenta. Avísenos lo antes posible, como máximo en 24 horas y siempre antes de devolver el vehículo, y entréguenos el parte o el atestado: con ellos, el Súper Relax cubre el daño sin franquicia (apartado 6.1); sin ellos, se aplica la franquicia. Si el vehículo no puede seguir circulando, la asistencia lo retira sin coste, con cualquiera de los dos seguros y haya parte o no, y, con el Súper Relax, le entregamos un coche de sustitución.

Si le roban el vehículo o le roban algo de él, denúncielo a la policía de inmediato, avísenos y entréguenos la denuncia y la llave del vehículo (apartado 6).

Daños que no cubre el seguro. Si al devolver el vehículo hay un daño que no está cubierto (apartado 6.4), una franquicia que aplicar (apartado 6) o un daño con el seguro Basic, lo tratamos así:

1. Comparamos el estado del vehículo con la hoja de estado de la entrega (apartado 8).
2. Le enviamos por correo electrónico un informe con las fotografías del daño y el presupuesto o la factura del taller. No aplicamos tarifas ni baremos propios: siempre el coste real de la reparación, justificado por el taller.
3. Tiene 14 días naturales desde que recibe el informe para hacer alegaciones. Si alega con motivos, le contestamos, también con motivos, antes de cobrar nada.
4. No le cobramos ningún cargo de gestión, de tramitación ni de peritaje, salvo los del seguro Basic (apartado 6.2).
5. Si la reparación de un daño no cubierto (apartado 6.4) o de un siniestro con el seguro Basic deja el vehículo inmovilizado en el taller, se cobra cada día que esté efectivamente en el taller, con el justificante del taller: el 50 % de la franquicia del Súper Relax de su grupo (apartado 6.1), con un mínimo de 50 € por día. Con el Súper Relax, los días de taller de un daño cubierto no se cobran, tampoco cuando se aplica la franquicia (apartado 6.1). Se cobran como máximo 15 días por siniestro, y en ningún caso lo que le cobremos por los días de paralización y, en su caso, por la gestión y la tramitación supera el valor del vehículo según los precios medios de venta que aprueba cada año el Ministerio de Hacienda.
6. En los casos del apartado 6.4, el importe puede llegar al valor del vehículo.

Con el seguro Basic, la fianza retenida se trata según el apartado 6.2.

Qué podemos cargar en su tarjeta. Después de la devolución solo cargamos en la tarjeta de su contrato estos conceptos, cada uno con la cifra o la forma de cálculo que indica su apartado, y siempre avisándole antes por correo electrónico con el justificante:

- el combustible que falte y, en su caso, la tasa de servicio de repostaje (apartado 9);
- los kilómetros de más (apartado 9);
- los días de más por devolver el vehículo tarde (apartado 8);

- los peajes y los aparcamientos impagados (apartado 11);
- el cargo por cada día fuera del territorio permitido (apartado 11);
- la franquicia, los daños no cubiertos y los días de inmovilización en el taller (este apartado y el apartado 6);
- con el seguro Basic, los gastos de gestión y tramitación (apartado 6.2);
- la asistencia y la grúa por las incidencias del conductor, si no tiene el Súper Relax Premium (apartado 6.5);
- la limpieza (apartado 6.4);
- los accesorios perdidos, robados o deteriorados (apartado 7).

Ningún otro concepto se carga en su tarjeta sin su aceptación expresa. Si no está de acuerdo con un cargo, puede reclamar como indica el apartado 15.

---

13. Motos

Qué alquilamos y dónde. Alquilamos scooters de 125 cc (Piaggio Liberty 125 o similar) solo en nuestra oficina de Calpe. Las motos no se entregan a domicilio ni en los aeropuertos, y se recogen y se devuelven en esa oficina dentro de sus franjas de entrega (apartado 8).

Quién puede conducirla. Para alquilar una moto hay que cumplir los requisitos del apartado 3 (edad mínima, documentación, tarjeta) y tener, además, uno de estos permisos en vigor: un permiso de moto (A1, A2 o A) con al menos 1 año de antigüedad, o un permiso de coche (clase B) con más de 3 años de antigüedad. El suplemento de conductor novel se aplica igual que en los coches (apartado 3).

Cascos. El alquiler incluye dos cascos homologados, para el conductor y para un acompañante; el uso del casco es obligatorio por ley para los dos. Los cascos son accesorios: debe devolverlos en el mismo estado en que los recibió y, si se pierden o se deterioran por un uso indebido, se aplica el apartado 7.

Precio, seguro y franquicia. El precio de la moto es por periodo de alquiler y figura en la reserva y en su confirmación. La moto se alquila con el Súper Relax; su

franquicia es la fija de las motos que indica el apartado 6.1. En todo lo demás (pago y fianza, combustible y kilometraje, cancelaciones, uso, multas, averías y daños) se aplican las mismas condiciones que a los coches.

---

14. Facturas y reembolsos

Facturas. Con cada alquiler emitimos una factura a nombre del arrendatario, con los datos que nos dio al reservar, y se la enviamos por correo electrónico; si la prefiere en papel, pídala en la oficina. Si necesita la factura a nombre de una empresa, indíquenos su razón social, su NIF y su dirección antes de firmar el contrato de alquiler: una vez emitida, la factura no se puede cambiar de titular. De cualquier cargo posterior a la devolución (apartado 12) le enviamos también por correo electrónico el recibo o la factura correspondiente, con su justificante.

Reembolsos. Cuando tenemos que devolverle dinero, lo hacemos así:

- **El combustible no gastado**, en el momento de la devolución o, si al devolver el vehículo no estaba presente nuestro personal, en el plazo del apartado 9.
- **La fianza**, en un máximo de 30 días desde la devolución del vehículo, liberando el bloqueo o reembolsando el cobro (apartado 5).
- **Cualquier otro reembolso** (una cancelación, un extra no disponible, un cambio de reserva, un cargo que resulte indebido tras sus alegaciones) lo ordenamos en un máximo de 30 días desde la devolución del vehículo, desde la cancelación si el alquiler no llegó a empezar o, en el caso de un cargo indebido, desde que se lo reconocemos.

Los reembolsos se hacen por el mismo medio con el que pagó. Si su tarjeta ha caducado o ya no está operativa, se lo devolvemos por transferencia bancaria a la cuenta que nos indique. De cada reembolso le enviamos un justificante por correo electrónico. Tenga en cuenta que, una vez ordenado, su banco puede tardar unos días en reflejarlo en su cuenta.

15. Reclamaciones y accesibilidad

Cómo reclamar. Si algo no ha ido bien, queremos saberlo. Puede presentar su reclamación por teléfono, en el +34 965 830 254; por correo electrónico, en bookings@victoriacars.com; desde el formulario de contacto de nuestra web; por escrito en cualquiera de nuestras oficinas, o por carta a la dirección del apartado 1, indicando su número de reserva o de contrato y lo que reclama. Le entregamos un justificante de cada reclamación, también de las telefónicas, con su fecha y su número, y le respondemos por escrito en un plazo máximo de 15 días desde que la recibimos. Si no resolvemos su reclamación, puede acudir a los servicios públicos de consumo de su municipio o de la Generalitat Valenciana.

Hojas de reclamaciones. Tenemos hojas de reclamaciones oficiales de la Comunitat Valenciana a su disposición en todas nuestras oficinas, y nuestro personal las lleva también en las entregas y recogidas a domicilio.

Accesibilidad. Nuestra web, nuestro sistema de reservas y nuestra atención al cliente deben ser accesibles para las personas con discapacidad, conforme a la Ley 11/2023, de 8 de mayo. Si tiene dificultades para reservar o para consultar estas condiciones en la web, puede hacerlo por teléfono, en el +34 965 830 254, donde le atendemos de forma personal, y podemos enviarle estas condiciones en otro formato si lo necesita. Si detecta una barrera de accesibilidad en nuestra web o en nuestros servicios, comuníquenoslo en bookings@victoriacars.com y la corregiremos.

16. Datos personales

Este apartado resume cómo tratamos sus datos en el alquiler. La información completa está en nuestra política de privacidad: victoriacars.com/politica-de-privacidad/.

Quién trata sus datos. Victoria Car Hire S.L. (apartado 1). Si reservó a través de una agencia o de un portal, recibimos de ellos los datos de su reserva. Para cualquier cuestión sobre sus datos puede escribirnos a lopd@victoriacars.com.

Para qué los usamos y con qué base.

- Para gestionar su reserva, su contrato de alquiler, el pago, la fianza, los cargos y los reembolsos, la asistencia y las reclamaciones: porque es necesario para cumplir el contrato con usted.
- Para cumplir las obligaciones legales que tenemos como empresa de alquiler: comunicar al Ministerio del Interior los datos de cada alquiler y de cada conductor, identificar al conductor ante la autoridad de tráfico cuando llega una denuncia, emitir y conservar las facturas y atender a las autoridades cuando nos lo requieran.
- Para localizar el vehículo en los casos concretos del apartado 11 y para defendernos ante una reclamación o un contracargo: por nuestro interés legítimo en proteger el vehículo y en cumplir el contrato.
- Para enviarle, dos o tres veces al año, ofertas de nuestros alquileres: solo si marcó la casilla de aceptación al reservar. Es voluntaria, no condiciona su reserva y puede darse de baja en cualquier momento con el enlace que lleva cada correo o escribiendo a lopd@victoriacars.com.

Registro de conductores del Ministerio del Interior. La ley (Real Decreto 933/2021) obliga a las empresas de alquiler de vehículos a comunicar al Ministerio del Interior, en un plazo de 24 horas, los datos de cada alquiler: la identidad del cliente y de cada conductor, los datos de sus permisos de conducir, el medio de pago, el vehículo, las fechas y los lugares de entrega y devolución y los kilómetros. Esa comunicación es obligatoria y no requiere su consentimiento; sin esos datos no podemos entregarle el vehículo.

A quién comunicamos sus datos. Al Ministerio del Interior y, cuando corresponde, a la autoridad de tráfico que tramita una denuncia, a la aseguradora del vehículo si hay un siniestro y a las autoridades que lo requieran. Las empresas que nos prestan servicios (el sistema de reservas, el cobro con tarjeta, el envío de correos, el alojamiento de la web) tratan los datos solo por nuestra cuenta y con un contrato que les obliga a protegerlos. Victoria Cars, Victoria Parking y Victoria Ocasión son la misma sociedad, así que no hay ninguna cesión de datos entre ellas. No vendemos ni cedemos sus datos a otras empresas para sus fines comerciales.

Cuánto tiempo los conservamos. Los datos de la reserva, el contrato y la factura, 6 años desde el fin del alquiler, por obligación mercantil y fiscal; después quedan bloqueados hasta que prescriben las posibles responsabilidades. Los datos comunicados al Ministerio del Interior, 3 años desde el fin del alquiler. Los datos del localizador, 12 meses, salvo que haya una reclamación abierta. Los datos de una reclamación o de un daño, hasta que se resuelve y 5 años después. Sus datos para ofertas, hasta que se dé de baja. Las consultas que no terminan en reserva, el tiempo necesario para atenderlas y un año después.

Sus derechos. Puede pedirnos el acceso a sus datos, su rectificación o su supresión, oponerse a un tratamiento, pedir que lo limitemos o recibir sus datos en un formato portable, escribiendo a lopd@victoriacars.com e identificándose. Si cree que no hemos tratado bien sus datos, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (aepd.es).

---

17. Idioma, ley aplicable y versión

Idiomas. Estas condiciones se aplican en su versión en español. Las versiones en inglés, alemán, neerlandés, francés, polaco y ruso son traducciones, que ponemos a su disposición para facilitarle la lectura.

Ley aplicable y juzgados. Este contrato se rige por la ley española. Si usted es consumidor y reside habitualmente en otro país, esta elección no le priva de la protección que le den las normas imperativas de la ley que resultaría aplicable sin ella. Para cualquier litigio serán competentes los juzgados que correspondan según la ley; si usted es consumidor, puede acudir a los de su domicilio. Si el cliente es una empresa con domicilio fuera de España, las partes se someten a los juzgados de Dénia (Alicante).

Si una cláusula no fuera válida. Si alguna de estas condiciones fuera declarada nula o no aplicable, las demás seguirán siendo válidas.

Versión y cambios. Estas son las condiciones generales de alquiler versión 3/2026, en vigor desde el 17 de noviembre de 2026. Podemos actualizarlas; a su

alquiler se le aplican las condiciones vigentes el día en que hizo la reserva, que son las que recibe con su confirmación. Puede descargar esta versión en PDF y guardarla: condiciones generales de alquiler, versión 3/2026 (PDF). Las reservas hechas entre el 29 de octubre y el 16 de noviembre de 2026 se rigen por la versión 2/2026: descargar la versión 2/2026 (PDF). Las reservas hechas antes del 29 de octubre de 2026 se rigen por la versión 1/2026: descargar la versión 1/2026 (PDF).