

A vegades, si la companyia considera que s'ha incomplert alguna clàusula o l'automòbil està en mal estat, cobra directament de la targeta de crèdit amb la qual s'ha pagat. Si observau algun càrrec d'aquest tipus i no hi estau d'acord, podeu sol·licitar al banc la devolució del rebut i el bloqueig de pagaments posteriors a aquesta empresa.

3. PROCEDIMENT QUE S'HA DE SEGUIR

En cas de conflicte, en primer lloc el consumidor s'ha d'adreçar a l'empresa contractada. Si no atén les seves pretensions, pot presentar la reclamació davant la direcció general de consum de la seva comunitat autònoma o, si resideix en un país europeu, al centre europeu del consumidor del seu país. També pot adreçar-se a la Junta Arbitral del Transport.

SI L'ESTABLIMENT DISPOSA
D'AQUEST DISTINTIU,
SIGNIFICA QUE RESPECTA ELS
DRETS BÀSICS DEL
CONSUMIDOR



On ens pots trobar?



900 16 60 00 (gratuït)



**A les oficines de la
Direcció General de Consum**

Sistema de cita prèvia obligatòria

Palma

971 78 49 96

Maó

971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa

971 30 67 00 / 971 30 67 64



portalconsum.caib.es



@IBConsum



consultes@dgconsum.caib.es



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut
Direcció General de Consum



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat
Direcció General de Mobilitat i Transports



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència i Conselleria
d'Innovació, Recerca i Turisme
Direcció General de Turisme

Consum
al teu costat

LLOGUER DE VEHICLES



**Si llogau,
heu de tenir en compte**

1. INFORMACIÓ GENERAL

El lloguer d'un vehicle pot ser una bona opció si s'és de viatge o si es necessita un vehicle per un temps determinat.

2. DRETS DEL CONSUMIDOR I RECOMANACIONS

2.1. Abans de llogar un vehicle

Si contractau per Internet:

- Assegurau-vos que ho feis a través d'una pàgina web segura (<https://>) i que consten les dades de l'empresa...
- El consumidor no té dret a desistir del contracte (excepte que els termes i les condicions de la companyia ho permetin).
- Si llogau a través d'un intermediari, compareu el preu a través del web de l'empresa de lloguer de vehicles elegida.

El preu: abans de llogar un vehicle és convenient comparar els preus que ofereixen les empreses.

El preu ha d'incloure totes les despeses obligatòries o inevitables per al consumidor (taxes, impostos locals, despeses de gestió, assegurança de danys a tercers, taxes de proveïment de carburant...). És a dir, s'ha de donar el preu pel qual és possible sortir conduint el vehicle des de l'oficina (drive away price).

Assegurances: la responsabilitat civil obligatòria està inclosa en el preu del lloguer. No obstant això, són recomanables les assegurances a tot risc, si bé cal conèixer l'abast de les franquícies. Per això, és convenient informar-se bé sobre l'import i la cober-

-tura de l'assegurança. L'empresa ha d'informar sobre les exclusions de les assegurances.

Si contractau una assegurança amb un broker o intermediari, informau-vos-en de la cobertura i de si és la mateixa que la de les assegurances que ofereix directament l'empresa de lloguer de vehicles.

Política de combustible: convé parar esment especial a la política de combustible que es contracta. Normalment l'empresa ofereix el lliurament del dipòsit ple per tornar-lo ple (opció ple/ple). En aquest cas, si el consumidor no torna el vehicle ple, l'empresa pot cobrar un càrrec addicional, sempre que s'hagi informat de l'import i sigui raonable.

A vegades l'empresa ofereix lliurar el vehicle i cobrar un import pel dipòsit de gasolina i un càrrec per repostatge. En tornar el vehicle, l'empresa retorna l'import corresponent al dipòsit no utilitzat.

Es pot considerar abusiva la clàusula per la qual s'obliga el consumidor a pagar a la recollida del cotxe un import pel tanc de gasolina ple i tornar-lo amb el dipòsit buit (opció ple/buit).

2.2. En recollir el vehicle i signar el contracte

- Llegiu atentament el contracte abans de signar-lo i guardau-ne una còpia. La lletra de les condicions generals s'ha de poder llegir i la mida no pot ser inferior al mil·límetre i mig.
- La companyia no pot cobrar un import superior al que s'ofereix a Internet en el moment de fer la reserva en línia.
- Si el model reservat no està disponible, no s'ha de pagar més si us n'ofereixen un de gamma superior, però si el vehicle ofert és de gamma inferior, el preu

s'ha d'ajustar.

- A vegades per poder llogar el vehicle, la companyia pot exigir una fiança o el bloqueig d'un import a la targeta de crèdit, excepte si es contracta una assegurança a tot risc.
- No us deixeu pressionar a l'hora de concertar una assegurança addicional, si no la voleu.
- Heu de dur la mateixa targeta de crèdit amb la qual s'ha fet la reserva en el moment de retirar el vehicle.
- Comprovau que hi hagi tots els elements suplementaris contractats (GPS, cadira infantil...).
- Examineu el vehicle prèviament amb personal de l'empresa. Feis fotografies dels danys visibles.

2.3. Durant el lloguer del vehicle

- Si el vehicle llogat pateix alguna avaria, posau-vos en contacte amb l'empresa. Convé no reparar el vehicle sense el permís de l'empresa.
- En cas d'accident o robatori, convé anotar les dades dels implicats i contactar immediatament amb la companyia de lloguer i amb la Policia Local.
- El conductor ha de respondre de les multes o infraccions. També se li poden exigir càrrecs administratius vinculats per la seva gestió, sempre que se n'hagi informat de l'import correctament i siguin proporcionats.

2.4. En tornar el vehicle

A l'hora de tornar el vehicle, procurau fer-ho durant les hores d'obertura de la companyia de lloguer i assegurau-vos que es revisa en presència vostra. Signau i feis signar a l'empleat/ada de l'empresa la nota de retorn del vehicle.

Si retornau el vehicle fora de l'horari d'obertura de l'empresa, feis fotografies acreditatives que el vehicle està en bones condicions, per evitar que us puguin carregar despeses de reparació.