



Condiciones de asistencia | GETAROUND

N.º AA52/2017-CG

Versión vigente a partir del 01/01/2026

CONTENIDO

OBJETO.....	1
PROVEEDOR DE ASISTENCIA	1
DEFINICIONES.....	2
MODALIDADES DE INTERVENCIÓN.....	3
COBERTURA.....	3
GARANTÍAS DE ASISTENCIA EN CARRETERA	4
EXCLUSIONES.....	5
RESPONSABILIDAD.....	6
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	6
RECLAMACIONES	7
LEGISLACIÓN APLICABLE	7
CONDICIONES ESPECÍFICAS RELATIVAS A LA OPCIÓN «VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN».....	8

OBJETO

El objeto de las presentes condiciones generales es definir los términos y las modalidades de aplicación por parte del Proveedor de asistencia de las garantías de asistencia que cubren los vehículos alquilados entre particulares y profesionales a través de la plataforma de coche compartido gestionada por la empresa GETAROUND SAS (522 816 651 del Registro Mercantil de PARÍS).

Estas garantías de asistencia han sido contratadas con el Proveedor de asistencia que GETAROUND designa a continuación y se aplican automáticamente a los vehículos alquilados en virtud de un contrato de alquiler válidamente celebrado a través de la plataforma GETAROUND (<https://es.getaround.com/>) (en adelante, el «Contrato de alquiler»).

PROVEEDOR DE ASISTENCIA

Las prestaciones del seguro son ofrecidas y garantizadas por el Proveedor de asistencia:

ACTA ASSURANCE SA
2-4 Rue du Four à Chaux
69009 Lyon

Sociedad anónima con un capital social de 2 387 580 euros
Inscrita en el Registro Mercantil de Lyon con el n.º
493 466 254

Empresa regulada por el Código de Seguros francés y sujeta a la Autoridad de Control Prudencial y de Resolución, con domicilio social en 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 París Cedex 09.

La prestación de los servicios de asistencia correrá a cargo de:

REAL AUTOMÓVIL CLUB DE ESPAÑA (RACE)
Parque Tecnológico de Madrid (ptm),
28760 Tres Cantos
Madrid

DEFINICIONES

En el marco de las presentes condiciones generales, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación cuando su primera letra aparezca en mayúscula:

Accidente material

Colisión, choque contra un objeto fijo o móvil, vuelco, salida de la carretera, explosión que afecte a un Vehículo que circule por una vía destinada al tráfico y que tenga como consecuencia la inmovilización de dicho Vehículo en el lugar donde se produjo el siniestro, así como la necesidad de una asistencia en carretera o de un remolque hasta un taller con el fin de realizar las reparaciones necesarias.

Arrendatario

Cualquier persona física que haya suscrito un contrato de alquiler en la plataforma de coche compartido GETAROUND.
<https://es.getaround.com/> .

Avería

Cualquier incidente fortuito de origen mecánico, eléctrico, electrónico o hidráulico que pueda inmovilizar el Vehículo asegurado y, por lo tanto, impedir la continuación del desplazamiento previsto o en curso en condiciones normales de circulación.

Beneficiario

Cualquier persona a la que se haga referencia en la sección «Cobertura» del presente documento y que se beneficie de la totalidad o de parte de las garantías asociadas al Vehículo que ofrece el Contrato de asistencia.

Contrato (de asistencia)

Contrato suscrito por GETAROUND SAS con el Proveedor de asistencia, cuyas garantías se aplican al Vehículo.

Contrato de alquiler

Contrato celebrado a través de la plataforma de coche compartido GETAROUND entre el Propietario y el Arrendatario, cuyo objeto es el alquiler del Vehículo asegurado.

Domicilio

Residencia principal y habitual del Arrendatario, tal y como figura como domicilio en la declaración de la renta. Se encuentra necesariamente en España. Cuando el lugar de residencia principal y habitual del Arrendatario no se encuentre en España, se considerará la dirección del Vehículo indicada en la plataforma Getaround que se encuentre en España.

Error de combustible

Llenado accidental e involuntario del depósito con un combustible inadecuado para el tipo de Vehículo asegurado.

Extranjero

Cualquier país que no sea España.

Fallo en la carga

En el caso de los vehículos eléctricos, la falta de carga de la batería provoca que el vehículo quede inmovilizado en el lugar del incidente y requiera asistencia en carretera con recarga *in situ* o remolque hasta la estación de recarga más cercana.

Falta de combustible

Fallos en el indicador de combustible, combustible insuficiente, congelación del combustible o combustible inadecuado, lo que provoca que el vehículo quede inmovilizado en el lugar del incidente y requiera asistencia en carretera o ser remolcado a un taller para realizar las reparaciones necesarias.

Incendio

Combustión con llamas fuera de un hogar normal.

Inmovilización del vehículo

Tiempo que tarda un mecánico en reparar un vehículo tras un siniestro cubierto por la garantía. El periodo de inmovilización comienza en el momento en que el Vehículo asegurado se entrega al taller y finaliza al término de la intervención. El taller indica la duración de la inmovilización en el momento de la recepción del Vehículo.

Pérdida, robo, rotura u olvido de las llaves dentro del vehículo

Pérdida de llaves, robo de llaves, rotura de llaves en la cerradura o en el contacto del Vehículo, u olvido de las llaves dentro del Vehículo.

Pinchazo

Cualquier fuga de aire (desinflado o reventón de un neumático) que impida el uso del vehículo en condiciones normales de seguridad y que tenga como consecuencia la inmovilización del vehículo en el lugar del incidente, así como la necesidad de asistencia en carretera o de remolque hasta un taller para realizar las reparaciones necesarias.

Propietario

Cualquier persona física o jurídica residente en España que ofrezca en alquiler un vehículo en la plataforma de coche compartido GETAROUND (<https://es.getaround.com/>) del que sea titular, según consta en el permiso de circulación, o que acredite disponer de una autorización expresa del propietario del Vehículo.

Robo

Sustracción fraudulenta del Vehículo asegurado y objeto de una denuncia de robo presentada por el Beneficiario ante las autoridades locales competentes antes de cualquier solicitud de asistencia.

Vandalismo

Daños materiales causados sin otro motivo que la voluntad de deteriorar o destruir.

Vehículo asegurado

Cualquier vehículo objeto del Contrato de alquiler y que cumpla las características definidas en la sección «Cobertura» del presente documento.

MODALIDADES DE INTERVENCIÓN

IMPORTANTE

La aplicación de las garantías está supeditada a la Inmovilización del Vehículo. El siniestro constatado debe ser de tal naturaleza que impida que el Vehículo siga circulando en el lugar del incidente, sin que el Arrendatario pueda continuar su trayecto ni acudir a un taller para realizar las reparaciones necesarias.

Para poder beneficiarse de los servicios que se indican a continuación, es imprescindible llamar a «GETAROUND Assistance».

No se cubrirán los gastos incurridos sin el consentimiento previo de «GETAROUND Assistance», salvo los gastos de asistencia en carretera y remolque en vías rápidas, autovías o autopistas, tal y como se estipula a continuación.

Ante cualquier solicitud de una persona que indique ser el Beneficiario del Contrato y cuyo vehículo haya sufrido un siniestro cubierto según lo descrito en el presente documento, el Proveedor de asistencia se asegurará de que dicha persona sea efectivamente el Beneficiario del presente documento solicitándole la siguiente información:

- nombre y apellidos del Beneficiario,
- número de matrícula,
- marca y modelo del Vehículo,
- lugar en el que se produjo el siniestro y naturaleza de este,
- número del Contrato de alquiler.

Tan pronto como se produzca el siniestro, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con el Proveedor de asistencia, que se encargará de hacer efectivas las garantías de asistencia.

El Beneficiario no podrá, en ningún caso, obtener el reembolso de los gastos incurridos antes de haberse puesto en contacto con el Proveedor de asistencia. Asimismo, se prestarán al Beneficiario los servicios descritos en el presente documento, con la única condición de que no haya iniciado ningún otro trámite antes de ponerse en contacto con el Proveedor de asistencia.

En caso de Robo, la aplicación de las garantías está supeditada a la presentación de una prueba de que el Propietario o el Arrendatario ha presentado una denuncia ante las autoridades locales competentes. Se debe enviar una copia de la declaración en un plazo de 48 horas a partir del Robo.

RECURSO A LA GARANTÍA DEL FABRICANTE:

Cuando el Vehículo esté cubierto por la garantía del fabricante, el Proveedor de asistencia se encargará, en primer lugar, de poner al Beneficiario en contacto con el servicio de asistencia del fabricante del Vehículo. El Beneficiario estará entonces sujeto a las condiciones de aplicación de la asistencia del fabricante, tal y como las haya definido este último.

COBERTURA

Vehículo asegurado

Cualquier vehículo terrestre de turismo o comercial de cuatro ruedas, con motor térmico, eléctrico o de hidrógeno, con un peso máximo autorizado (PMA) igual o inferior a 3,5 toneladas,

matriculado en España, incluidos los remolques arrastrados por el vehículo cuyo peso máximo autorizado sea igual o inferior a 750 kg y que estén sujetos a la obligación de contratar un seguro.

Quedan excluidos:

- los vehículos utilizados para el transporte remunerado de mercancías, como los servicios de mensajería urgente;
- los vehículos utilizados para el transporte remunerado de personas, como las autoescuelas, las ambulancias, los vehículos de transporte sanitario, los taxis, los vehículos de transporte privado con conductor, los vehículos funerarios;
- los vehículos destinados al transporte de animales;
- los vehículos con más de nueve plazas;
- los remolques cuyo peso total en carga sea superior a 750 kg y/o que no pertenezcan al propietario, así como las caravanas, estén o no acopladas al vehículo en el momento del siniestro.

Quedan cubiertos todos los desplazamientos, ya sean de carácter privado o profesional, realizados con el Vehículo asegurado.

En el extranjero, solo están cubiertos los viajes de menos de 90 días consecutivos.

Periodo de cobertura

La vigencia de la garantía del vehículo está vinculada a la vigencia del Contrato de alquiler del Vehículo. Por lo tanto, esta cesará en el momento en que el Contrato de alquiler haya expirado o haya sido rescindido.

Cobertura geográfica

Las prestaciones de asistencia que se definen a continuación se prestan sin franquicia kilométrica al Arrendatario durante cualquier desplazamiento con el Vehículo asegurado por la garantía en los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Francia (área metropolitana y La Reunión), Finlandia, Hungría, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, Suiza y Suecia.

SANCIONES INTERNACIONALES:

El Proveedor de asistencia no proporcionará ninguna cobertura, no se hará cargo de las prestaciones ni prestará ninguno de los servicios descritos en el presente documento si ello pudiera exponerlo a una sanción, prohibición o restricción internacional, tal y como las definen las Naciones Unidas o la Unión Europea.

Beneficiarios

Por «Beneficiario» y dentro de los límites de las condiciones establecidas en el presente documento, se entiende:

- el Propietario del Vehículo;
 - el Arrendatario del Vehículo.
- cualquier persona transportada de forma gratuita, excluidos los autoestopistas, y que tenga derecho a la asistencia en los términos y condiciones previstos en el presente convenio de asistencia en su calidad de usuario autorizado de dicho Vehículo en virtud del Contrato de alquiler celebrado a través de la plataforma de coche compartido GETAROUND <https://es.getaround.com/>.

En cualquier caso, el número de ocupantes debe respetar el límite indicado en el permiso de circulación del Vehículo asegurado.

GARANTÍAS DE ASISTENCIA EN CARRETERA

Hechos generadores

Las garantías de asistencia para el Vehículo asegurado se aplican en caso de:

- Accidente material,
- Pinchazo simple o múltiple,
- Avería,
- Falta, congelación o error de combustible,
- Error de carga,
- Pérdida, robo, rotura u olvido de las llaves dentro del Vehículo,
- Robo.

Garantías para el Arrendatario

1. Asistencia en carretera/Remolque

El Proveedor de asistencia organiza y se hace cargo de la reparación *in situ* o del remolque del Vehículo asegurado por la garantía hasta el taller más cercano al lugar del incidente.

En los países en los que solo estén autorizados a intervenirlos servicios de asistencia designados por las autoridades locales, en caso de avería en una autopista o vía rápida, el Proveedor de asistencia reembolsará, previa presentación de los justificantes originales, los gastos de reparación o remolque que el Arrendatario haya adelantado.

Si las llaves del Vehículo se han quedado dentro y este está cerrado, el servicio de asistencia solo se hará cargo de la reparación *in situ* o del remolque del Vehículo, corriendo los demás gastos a cargo del Arrendatario.

Debido a la legislación que regula la circulación en la red de autopistas y en las vías rápidas, solo puede intervenir un proveedor debidamente autorizado. En caso de que el Proveedor de asistencia en autopistas se niegue a hacerse cargo, el Proveedor de asistencia reembolsará al Beneficiario los gastos de reparación o remolque previa presentación de la factura original pagada, acompañada de una carta de solicitud de reembolso.

INFORMACIÓN SOBRE LOS PELIGROS DE CONDUCIR UN VEHÍCULO SIN REPARAR:

Se informa al Beneficiario de que el uso del Vehículo sin haberlo reparado constituye una situación peligrosa y de que el Proveedor de asistencia no podrá en ningún caso ser considerado responsable en caso de daños sufridos por el asistido y/o un tercero como consecuencia del uso de dicho vehículo.

2. En espera de reparación/Alojamiento

Si la reparación no puede realizarse en el mismo día y el Arrendatario y los ocupantes del Vehículo deben permanecer en el lugar a la espera de que se repare el Vehículo, el Proveedor de asistencia se hará cargo de:

- **1 noche de hotel por un importe máximo de 80 € (IVA incluido) por Beneficiario**

El Proveedor de asistencia se hace cargo del alojamiento y el desayuno, sin incluir ningún otro gasto.

Esta garantía no es acumulable con la garantía «Regreso al Domicilio o continuación del viaje», salvo que el «Regreso al Domicilio o continuación del viaje» no pueda organizarse en el mismo día.

3. Regreso al Domicilio o continuación del viaje

En caso de robo o de Inmovilización del Vehículo durante más de 24 horas, el Proveedor de asistencia organizará y se hará cargo del regreso al Domicilio o de la continuación del viaje del Arrendatario y de los ocupantes del Vehículo:

- **en avión, en clase turista;**
- **en tren, en 1.ª clase;**
- **en taxi;**
- **en un vehículo de alquiler, únicamente en España, durante un máximo de 24 horas y dentro de los límites del trayecto que se vaya a realizar.** Se pone a disposición un vehículo de alquiler siempre y cuando el Arrendatario cumpla todos los requisitos exigidos por las empresas de alquiler a las que se haya recurrido.

La elección del medio de transporte utilizado es competencia exclusiva del Proveedor de asistencia.

No se cubren los gastos de peaje, aparcamiento, combustible ni travesías en barco.

Esta garantía no es acumulable con la garantía «En espera de reparación/Alojamiento», salvo que no sea posible organizar el «Regreso al Domicilio o continuación del viaje» en el mismo día.

4. Gastos de conexión

Si el Proveedor de asistencia interviene en virtud de las garantías «En espera de reparación», «Regreso al Domicilio o continuación del viaje», «Recuperación del Vehículo», sus servicios organizarán y se harán cargo, **hasta un máximo de 70 € (IVA incluido) por expediente**, de los gastos de taxi o de transporte público para permitir el traslado de los Beneficiarios a la agencia de alquiler, el hotel, la estación de tren o el aeropuerto, así como al taller donde deba recogerse el Vehículo.

5. Soluciones de movilidad alternativas

El Proveedor de asistencia podrá ofrecer un «crédito de movilidad» para el uso de medios de transporte alternativos, **en función del contexto del expediente de asistencia y de la disponibilidad local**, en sustitución de las garantías clásicas de alquiler de vehículos y transporte de personas (p. ej., vehículos de uso compartido, vehículos de transporte privado con conductor, etc.).

Esta garantía no es acumulable con las garantías «Regreso al Domicilio o continuación del viaje», «Recuperación del Vehículo asegurado» y «Gastos de conexión». Lo mismo ocurre si se aplica la opción «Vehículo de sustitución».

Garantías para el Propietario

El Propietario del Vehículo asegurado tendrá derecho exclusivamente a las prestaciones «Recuperación del vehículo» y «Gastos de abandono y custodia en el extranjero».

1. Recogida del Vehículo reparado

Cuando el Vehículo asegurado sea reparado o se encuentre circulando tras un robo, el Proveedor de asistencia organizará y se hará cargo de:

- **un billete de ida en avión en clase turista;**
- **un billete de ida en tren en 1.ª clase;**

- o - un trayecto de ida en taxi;

- o - la puesta a disposición de un vehículo de alquiler, únicamente en España, por un periodo máximo de 24 horas y dentro de los límites del trayecto que se vaya a realizar. Se pondrá a disposición un vehículo de alquiler siempre y cuando el Propietario cumpla todos los requisitos exigidos por las empresas de alquiler a las que se haya recurrido.

La elección del medio de transporte utilizado es competencia exclusiva del Proveedor de asistencia.

No se cubren los gastos de peaje, aparcamiento, combustible ni travesías en barco.

2. Cobertura de abandono del Vehículo asegurado en el Extranjero

En el Extranjero, cuando el coste de repatriación del Vehículo asegurado sea superior a su valor de mercado o cuando se declare siniestro total, el Proveedor de asistencia coordinará los trámites administrativos necesarios para su abandono *in situ*, previa autorización por escrito del Beneficiario.

Previo acuerdo del servicio de asistencia, el Proveedor de asistencia se hará cargo de los gastos de custodia de los restos del vehículo hasta un máximo de 300 € (IVA incluido).

El Propietario se compromete a entregar al Proveedor de asistencia, en un plazo máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de su solicitud, los documentos necesarios para la renuncia que exija el servicio de aduanas del país en cuestión. De lo contrario, el Propietario será responsable del abandono del Vehículo en el lugar.

Los gastos derivados de esta garantía correrán a cargo del Propietario.

EXCLUSIONES

El Proveedor de asistencia se compromete a movilizar todos los medios necesarios para cumplir con todas las garantías previstas en el Contrato. Solo se cubrirán los servicios organizados por el Proveedor de asistencia o de acuerdo con él.

El Proveedor de asistencia actúa dentro del marco establecido por las leyes y normativas nacionales e internacionales.

Siniestros no cubiertos

Quedan excluidas y no darán lugar a la intervención del Proveedor de asistencia, ni serán objeto de indemnización alguna, todas las consecuencias derivadas de los siguientes hechos:

- el Vehículo llegó por sus propios medios al taller autorizado;
- las intervenciones fuera de las infraestructuras viarias, en particular en carreteras sin asfaltar;
- las operaciones de rescate o aquellas que requieran el uso de equipos pesados (p. ej., el uso de cabrestantes);
- las averías repetidas de la misma naturaleza causadas por no haber reparado el Vehículo asegurado por la garantía tras una primera intervención del servicio de asistencia en el plazo de un mes, por no haber respetado el plan de mantenimiento del fabricante o por la instalación de accesorios no originales o de equipamiento de ocio;

- las paradas debidas a la mala calidad del combustible, los lubricantes u otros líquidos necesarios para el funcionamiento del Vehículo;
- los problemas y averías del aire acondicionado o los daños en la carrocería que no provoquen la inmovilización del Vehículo asegurado;
- los trabajos de pintura o de carrocería;
- las consecuencias de la Inmovilización del Vehículo asegurado para realizar operaciones de mantenimiento o de retirada del mercado por parte del fabricante;
- el robo de objetos y efectos personales dejados dentro o sobre el Vehículo asegurado;
- los siniestros que se produzcan en remolques cuyo peso total en carga sea superior a 750 kg, las caravanas, acopladas o no al Vehículo asegurado, los remolques de fabricación no estándar y cualquier otro remolque que no sea el destinado al transporte de equipaje, así como los remolques para embarcaciones, los remolques para el transporte de vehículos y los remolques que no pertenezcan al Propietario;
- daños en la mercancía o pérdida de la carga.

Gastos no cubiertos

No dan lugar a cobertura ni a reembolso:

- los gastos incurridos sin el consentimiento previo del Proveedor de asistencia y que no estén expresamente previstos en el contrato;
- los gastos no justificados mediante documentos originales;
- los gastos en que incurra el Beneficiario para la expedición de cualquier documento oficial;
- los gastos de reparación del Vehículo o de las piezas de recambio;
- los gastos de combustible y peaje;
- los robos de equipaje, material y objetos diversos que hayan quedado en el Vehículo, así como de los accesorios del mismo que no figuren en el catálogo del fabricante (en particular, la radio del coche, el GPS y el kit manos libres);
- los gastos de franquicia no reembolsables en caso de alquiler de un vehículo de sustitución;
- los gastos derivados del exceso de peso del equipaje en los viajes en avión y los gastos de envío del equipaje cuando no pueda ser transportado junto con el Beneficiario;
- los gastos derivados del deterioro o el robo de los objetos y efectos personales dejados dentro o sobre el Vehículo durante su Inmovilización o su transporte;
- los gastos de aduana y de custodia, salvo aquellos que hayan sido objeto de un acuerdo previo con el servicio de asistencia;
- los gastos de restauración;
- los gastos de teléfono;
- cualquier intervención iniciada u organizada a nivel estatal o interestatal por cualquier autoridad u organismo, ya sea gubernamental o no gubernamental.

Otros motivos de exclusión

Además de las exclusiones especificadas en las cláusulas anteriores, quedan excluidas y no darán lugar a la intervención del Proveedor de asistencia ni serán objeto de indemnización alguna, todas las consecuencias dimanantes de:

- el consumo excesivo de alcohol (concentración de alcohol en sangre superior al límite establecido por la normativa vigente), el uso o la ingesta de medicamentos, drogas o estupefacientes no recetados por un médico;
- los daños causados por una falta intencionada o dolosa del Beneficiario;
- la participación como competidor en un deporte de competición o en un rally;
- el incumplimiento deliberado de la normativa del país visitado o por la realización de actividades no autorizadas por las autoridades locales;
- la práctica profesional de cualquier deporte;
- la participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad, así como en sus entrenamientos preparatorios, a bordo de cualquier medio de transporte terrestre, náutico o aéreo;
- el incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva recreativa;
- los efectos nucleares radiactivos;
- los daños causados por explosivos que el Beneficiario pueda tener en su poder;
- la participación voluntaria en peleas, salvo en caso de legítima defensa, hasta la guerra civil o extranjera, pasando por disturbios, huelgas, actos de terrorismo, piratería, sabotaje y movimientos populares;
- los fenómenos meteorológicos (incluidas tormentas o huracanes), salvo que se indique lo contrario.

RESPONSABILIDAD

El Proveedor de asistencia no se hace responsable de ningún perjuicio de carácter profesional o comercial que sufra un Beneficiario como consecuencia de un incidente que haya requerido la intervención de los servicios de asistencia.

El Proveedor de asistencia no puede sustituir a los organismos locales o nacionales de socorro de emergencia o de búsqueda, y no se hace cargo de los gastos derivados de su intervención, salvo que se estipule lo contrario en el contrato.

El compromiso del Proveedor de asistencia se basa en una obligación de medios y no de resultados.

El Proveedor de asistencia no se hace responsable del incumplimiento o de los retrasos en la ejecución de las garantías provocados por una guerra civil o extranjera, declarada o no; la movilización general; cualquier requisita de personal y/o material por parte de las autoridades; cualquier acto de sabotaje o terrorismo; cualquier conflicto social, como huelgas, disturbios, movimientos populares, cualquier restricción a la libre circulación de bienes y personas, catástrofes naturales, efectos de la radiactividad, epidemias, cualquier riesgo infeccioso o químico, todos los casos de fuerza mayor.

En caso de siniestro o de solicitud de intervención en virtud de las prestaciones de asistencia, si el Beneficiario, a sabiendas, presenta como justificantes documentos inexactos, recurre a medios fraudulentos o realiza declaraciones inexactas u omisivas, quedará privado de todo derecho a las prestaciones de asistencia previstas en las presentes condiciones de asistencia, para las que se requieran dichas declaraciones.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Proveedor de asistencia debe recopilar datos personales protegidos por la normativa vigente con los siguientes fines:

- gestión del Contrato de asistencia,
- prestación de servicios de asistencia,
- gestión de reclamaciones.

El Proveedor de asistencia podrá recopilar determinados datos personales con el único fin de prestar los servicios previstos en las presentes condiciones generales.

El Proveedor de asistencia deberá transmitir determinados datos personales (datos de identidad, información relativa al Vehículo, ubicación) a los proveedores con el fin de prestar los servicios previstos en el marco de la asistencia, en particular a los proveedores de servicios de grúa y remolque, de movilidad (taxi, vehículo de sustitución, reserva de billetes de tren o avión), a hoteles o incluso al proveedor médico encargado de los datos sanitarios. En caso de que se necesiten datos sanitarios para la prestación de servicios específicos, estos deberán transmitirse directamente a dicho proveedor médico, único destinatario autorizado para recibir dichos datos.

Las llamadas pueden grabarse con el fin de mejorar la calidad del servicio. El Beneficiario puede oponerse a ello en cualquier momento durante la llamada, indicándoselo al agente.

De conformidad con la legislación y la normativa aplicables en materia de protección de datos, en particular el Reglamento General de Protección de Datos n.º 2016/679, toda persona afectada tiene derecho de acceso, rectificación, oposición al tratamiento, limitación, supresión y portabilidad de cualquier dato personal que le concierna y que figure en cualquier fichero a disposición del Proveedor de asistencia.

Estos derechos pueden ejercerse ante el Proveedor de asistencia enviando una solicitud por escrito por correo postal a la dirección indicada en la página 2 del presente documento o por correo electrónico a: dpo@arceurope.fr

El delegado de protección de datos personales del Proveedor de asistencia responderá en el plazo de un (1) mes.

En caso de desacuerdo con la respuesta dada por el Proveedor de asistencia, cualquier persona afectada tiene la posibilidad de presentar un recurso ante la autoridad administrativa competente en materia de protección de datos personales. Las modalidades de recogida, uso y conservación de los datos personales recopilados en el marco de un expediente de asistencia se detallan en la nota informativa disponible en el siguiente enlace: : <https://arceurope.fr/protection-donnees-personnelles-pdf/>



RECLAMACIONES

En caso de dificultades relacionadas con las condiciones de aplicación del Contrato, el suscriptor y/o el Beneficiario deberán ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente del Proveedor de asistencia:

ARC EUROPE France
Service clients
2-4 Rue du Four à Chaux
69009 Lyon

Cualquier litigio relacionado con las presentes condiciones que no haya podido resolverse de forma amistosa entre las partes o, en su caso, mediante mediación, se someterá al órgano jurisdiccional competente.

LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación aplicable es la española. Se aplica la lengua española.

CONDICIONES ESPECÍFICAS RELATIVAS A LA OPCIÓN «VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN»

Este servicio es válido siempre que el Arrendatario haya elegido una de las dos opciones de exención de franquicia «Plus o Premium» en el momento de la formalización del Contrato de alquiler en la plataforma de coche compartido GETAROUND <https://es.getaround.com/> y se aplica a los mismos supuestos que los descritos en el convenio de asistencia.

El Proveedor de asistencia organizará y se hará cargo de la puesta a disposición de un vehículo de sustitución para el Arrendatario, dentro de los límites de la disponibilidad local y siempre que se cumplan, en particular, los requisitos relativos a la edad del Arrendatario, la posesión del permiso de conducir y la posesión de una tarjeta bancaria para el depósito de garantía del vehículo de sustitución.

Si el Vehículo permanece inmovilizado durante más de 24 horas, se proporcionará un vehículo de sustitución durante el tiempo que duren las reparaciones, por un periodo que no exceda la fecha de finalización del alquiler del Vehículo por parte del Arrendatario, y ello, **dentro del límite de 30 días consecutivos**. Lo mismo ocurre si el Vehículo no se ha encontrado en un plazo de 24 horas.

La duración máxima de la cobertura no podrá exceder el tiempo de Inmovilización del Vehículo asegurado. No se concederá ninguna prórroga para el vehículo de sustitución.

El vehículo de sustitución será de una categoría equivalente o inferior a la del Vehículo, **dentro del límite de la categoría D para un turismo y de 9 m³ para un vehículo comercial**.

El vehículo de sustitución deberá devolverse en la oficina de recogida, salvo en el caso del servicio «Regreso al Domicilio».

El servicio de Regreso al Domicilio con vehículo de sustitución no se puede aplicar en ningún caso a los vehículos comerciales.

El servicio «Vehículo de sustitución» no se aplica a remolques, caravanas ni equipos terrestres acoplados o transportados.

Los gastos de combustible y peaje corren íntegramente a cargo del Arrendatario. El Proveedor de asistencia se hará cargo de los gastos de kilometraje ilimitado y de los seguros obligatorios, salvo las posibles franquicias no reembolsables, que correrán a cargo del Arrendatario en caso de accidente o robo del vehículo de sustitución.

Se precisa que únicamente el Arrendatario tiene la condición de arrendatario del vehículo de sustitución que le ha sido puesto a su disposición por la agencia de alquiler.

Las características técnicas específicas (tracción a las cuatro ruedas, turbo, etc.) o el equipamiento (aire acondicionado, equipo de sonido, techo solar, teléfono, GPS) del Vehículo no se tienen en cuenta a la hora de elegir el vehículo de sustitución que se pone a su disposición.

Esta garantía no es acumulable con la garantía «Soluciones de movilidad alternativas». Del mismo modo, no es acumulable con la garantía «En espera de recuperación/Alojamiento», salvo que dicha garantía no pueda aplicarse en el mismo día.