Última versión actualizada a 22 de octubre de 2026

CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULO SIN CONDUCTOR

CONDICIONES PARTICULARES

Arrendadora: SOLO MARBELLA, S.L., NIF B-93089928, con domicilio social en Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella (Málaga), CP 29660, que opera comercialmente como SOLO rent a car.
Arrendatario: [nombre completo, documento de identidad, domicilio - residencia habitual, correo electrónico, teléfono y permiso de conducción].

Conductor principal: [nombre completo, documento de identidad, domicilio, correo electrónico, teléfono y permiso de conducción].

Conductores adicionales autorizados: [identificación y permiso de conducción de cada conductor].

Vehículo: [categoría, grupo, marca/modelo —si se garantiza—, matrícula, bastidor, combustible o sistema de propulsión].

Daños preexistentes / observaciones del vehículo: [sí/no; detalle o referencia al Vehicle Condition Report].

Recogida: oficina; fecha; hora.

Devolución: oficina, fecha, hora.

Condiciones económicas:

Concepto	**Condición aplicable**
Precio del alquiler	[importe, impuestos incluidos/desglosados]
Paquete contratado	[Basic / Comfort / Select / Plus]
Depósito	[importe]
Franquicia o límite de responsabilidad	[importe]
Kilometraje incluido	[límite]
Precio por km adicional	[importe]

Combustible/carga a la entrega	[nivel]
Extras, accesorios y suplementos	[detalle e importe]
Forma de pago prevista	[tarjeta / transferencia / efectivo / enlace de pago / otra]
Pago del alquiler realizado	[sí/no; importe abonado, fecha, medio de pago, referencia de operación y saldo pendiente]

Forman parte de este contrato: estas **Condiciones Particulares**; las **Condiciones Generales**; así como los siguientes **Anexos:**

1. **Anexo I** (Tarifas, paquetes, depósitos y kilometraje);
2. **Anexo II** (Información de privacidad, GPS y vehículos conectados);
3. **Anexo III** (Coberturas, exclusiones y asistencia);
4. **Anexo IV (**Tarifas de extras, accesorios y reposiciones);
5. **Anexo V** (Procedimientos operativos, oficinas y categorías);
6. **Anexo VI** (Condiciones B2B y de larga duración), cuando proceda, y
7. **Anexo VII** (Entrega documental por canal y control operativo).

Las Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales en lo específicamente pactado para este alquiler, salvo que estas últimas resulten más beneficiosas para el adherente conforme a la normativa aplicable.

CONDICIONES GENERALES

De una parte, la **Arrendadora** identificada en las Condiciones Particulares.

Y, de otra, el **Arrendatario** identificado en las Condiciones Particulares y **Conductor principal**, quienes declaran disponer de capacidad suficiente y de un permiso de conducción válido en España para el vehículo contratado.

Ambas partes acuerdan el alquiler temporal, sin conductor, del vehículo en los términos siguientes.

1. Objeto y vehículo

La Arrendadora cede al Arrendatario el uso temporal del vehículo, sus accesorios (en su caso) y su documentación durante el período contratado, **debiendo devolverse el vehículo en el mismo estado y condiciones en que fue recibido**, salvo el desgaste ordinario derivado de su uso diligente. La reserva se realiza por categoría o grupo, no por un modelo concreto, salvo que las Condiciones Particulares incluyan expresamente el servicio de modelo garantizado.

La Arrendadora podrá entregar un vehículo de categoría equivalente o superior. También podrá solicitar la puesta a disposición del vehículo o sustituirlo por razones justificadas de seguridad, mantenimiento, avería o gestión de flota; procurará ofrecer un vehículo de categoría equivalente, sujeto a disponibilidad.

El estado inicial del vehículo, kilometraje, combustible o carga, accesorios y daños preexistentes constarán en el Vehicle Condition Report que se remitirá al Arrendatario conforme a lo establecido en el Anexo VII.

2. Precio, pago, depósito y cargos

El Arrendatario abonará el precio, extras contratados indicados en las Condiciones Particulares, además de los suplementos que correspondan. Para la formalización de la reserva, el Arrendatario deberá ser el conductor principal y deberá constituir el depósito antes de la entrega del vehículo, mediante tarjeta bancaria (Mastercard, Visa o American Express), que deberá aportar físicamente y deberá estar a su nombre (salvo casos de B2B). Como regla general se exigirá tarjeta de crédito; la aceptación por la Arrendadora de tarjeta de débito será en casos excepcionales y deberá constar expresamente por escrito, pudiendo implicar el cargo, en vez del simple bloqueo, del depósito.

No se aceptarán para constituir el depósito tarjetas virtuales, prepago, de terceros ajenos, no coincidentes con la identidad del Arrendatario y conductor principal (salvo tarjeta corporativa conforme al Anexo V, apartado 3. y Anexo VII.), efectivo, cheques, transferencias ni otros medios que no permitan el bloqueo, preautorización o cargo. La Arrendadora podrá verificar el tipo de tarjeta por medios técnicos razonables. Para vehículos de categoría *Luxury Elite* podrá requerirse la presentación de dos tarjetas físicas de crédito a nombre del Arrendatario.

En alquileres de hasta 12 días, el depósito se bloqueará mediante preautorización en tarjeta de crédito; para alquileres de 13 días o más podrá cargarse. Si la tarjeta no permitiera la preautorización, la Arrendadora podrá solicitar otra tarjeta, cargar el depósito o denegar la entrega. El desbloqueo o devolución se tramitará tras la finalización del contrato y en el plazo

máximo de 30 días naturales, salvo incidencias, daños, multas, peajes, investigaciones o cargos pendientes, en cuyo caso podrá ser ampliado, comunicándose tal circunstancia al Arrendatario. Los plazos bancarios no dependerán de la Arrendadora.

El depósito garantiza exclusivamente y, por tanto, podrá ser aplicado a importes vencidos y exigibles derivados de este contrato, incluidos daños acreditados, franquicia aplicable, combustible o carga no restituidos, repostaje incorrecto, kilometraje adicional, multas, peajes, estacionamientos, limpieza, accesorios, llaves, documentación, asistencia, grúa, recuperación, gastos de gestión, inmovilización, y demás que procedan. No sustituye el pago del alquiler ni limita la responsabilidad que corresponda por daños efectivamente acreditados.

El Arrendatario autoriza a la Arrendadora a retener del depósito y, en su caso, cargar en la tarjeta facilitada los importes derivados del contrato. Todo cargo deberá contar con apoyo documental suficiente —por ejemplo, actas de entrega/devolución, fotografías, registro de kilometraje, presupuesto, factura, informe técnico o pericial, denuncia, notificación de una autoridad o comunicación de un proveedor— y se remitirá al Arrendatario su detalle por el canal de contacto facilitado, si así lo solicita.

2.1. Autorización expresa de liquidación y cargos justificados posteriores a la finalización del contrato.

El Arrendatario autoriza expresamente a la Arrendadora, una vez finalizado el alquiler y cuando exista un importe vencido, exigible, previsto en este contrato y suficientemente acreditado, a:

- **aplicar total o parcialmente el depósito a ese importe; y**
- **cargar el importe no cubierto por el depósito en la tarjeta bancaria facilitada para el alquiler o el depósito.**

Esta autorización, a modo de ejemplo, comprende, cuando procedan y estén documentados, los cargos por daños, franquicia, combustible o carga faltantes, repostaje incorrecto, kilometraje adicional, multas, peajes, estacionamientos, limpieza, tabaco, animales, accesorios, llaves, documentación, asistencia, grúa, recuperación, gastos de gestión, inmovilización, penalizaciones y demás conceptos expresamente previstos en el contrato.

Si el importe total debido es inferior al depósito, la Arrendadora aplicará únicamente la parte necesaria y devolverá o desbloqueará el saldo restante. Si el importe total debido es superior al depósito, la Arrendadora podrá aplicar la totalidad del depósito al importe adeudado y cargar o

reclamar exclusivamente la diferencia pendiente. La aplicación del depósito o cargos adicionales no implica doble cobro ni limita el derecho del Arrendatario a solicitar aclaraciones o formular una reclamación.

La realización de estos cargos no requerirá una nueva autorización ni comunicación previa del Arrendatario. A solicitud de este, la Arrendadora facilitará el desglose y documentación disponible. Dicha información se remitirá al correo electrónico u otro canal de contacto facilitado por el Arrendatario.

3. Reserva, duración, documentación exigible, entrega, devolución y prórroga

La duración del contrato, oficinas y horarios de recogida y devolución son los indicados en las Condiciones Particulares. Cada día de alquiler equivale a un período de 24 horas desde el día y hora indicados en la reserva.

El Arrendatario deberá presentarse personalmente para la recogida y aportar la documentación obligatoria exigida por la empresa: documento de identidad vigente, permiso de conducción original y válido en España para el vehículo alquilado, confirmación de la reserva, medio de pago, tarjeta de crédito (salvo supuestos excepcionales) para el depósito y la restante documentación que solicite la empresa para formalizar el alquiler.

La Arrendadora podrá denegar la entrega si el Arrendatario no se presenta dentro del período de cortesía previsto en el apartado 6 del Anexo I. En tales casos, **el Arrendatario no tendrá derecho a devolución del importe que hubiera abonado para la reserva**. La Arrendadora también podrá denegar la entrega si el Arrendatario no aporta documentación requerida, permiso o tarjeta válidos; no cumple los requisitos de edad o antigüedad; la tarjeta es rechazada o no permite constituir el depósito; falta la autorización corporativa exigida; no acepta los documentos contractuales; o no puede verificarse razonablemente su identidad, habilitación o los requisitos de pago. En tales casos, se aplicará la política de cancelación prevista en el Anexo I.

Antes de abandonar las instalaciones, el Arrendatario revisará el vehículo, kilometraje, combustible o carga, accesorios, elementos, daños consignados en el Vehicle Condition Report que le será remitido por email y toda la documentación del mismo. Deberá comunicar cualquier discrepancia de inmediato y, como máximo, dentro de los 15 minutos siguientes a la entrega. La Arrendadora verificará, cuando proceda, la incidencia y remitirá un acta actualizada.

En la devolución, el Arrendatario entregará el vehículo, llaves, accesorios y documentación en la oficina, fecha y hora pactadas, en el mismo estado en que fueron recibidos salvo el desgaste

ordinario derivado de su uso diligente. Será devuelto en la oficina, fecha y hora pactadas, salvo instrucciones escritas distintas de la Arrendadora. Las devoluciones fuera de horario requerirán autorización previa y se ajustarán a esas instrucciones.

La devolución anticipada no genera por sí misma derecho a reembolso, salvo que las Condiciones Particulares o la normativa aplicable dispongan otra cosa. La devolución tardía, tras el período de cortesía, generará el precio y, en su caso, los cargos previstos en el Anexo I, sin perjuicio de los daños efectivamente acreditados.

Cualquier prórroga requiere autorización previa y escrita de la Arrendadora, según disponibilidad, y en su caso, pago del período adicional y, si procede, actualización del depósito.

La solicitud de prórroga deberá realizarse, salvo urgencia aceptada por la Arrendadora, al menos 24 horas antes de la finalización de la vigencia del contrato, siempre por escrito remitido al email de la empresa, y quedará condicionada a la aceptación por parte de ésta y al pago efectivo del periodo prorrogado, que se facturará conforme a la tarifa aplicable en el momento de su autorización.

Cuando el alquiler se contrate con una fecha o período de ejecución específicos, no será aplicable el derecho de desistimiento en los términos previstos por la normativa de consumidores para el alquiler de vehículos. La cancelación se regirá por las Condiciones Particulares y el Anexo I.

El Arrendatario deberá conservar durante el alquiler, en soporte físico o electrónico, el contrato y la documentación obligatoria aplicable.

4. Seguro, paquetes y responsabilidad por daños

Todos los vehículos cuentan con el seguro obligatorio de responsabilidad civil frente a terceros exigido por la normativa aplicable.

Los paquetes **Basic, Comfort, Select y Plus** son modalidades comerciales del alquiler y no constituyen contratos de seguro. Su contenido, depósito, franquicia, limitaciones de responsabilidad, exclusiones y servicios incluidos se determinarán conforme a las Condiciones Particulares y a los Anexos I y III.

Cuando el paquete contratado resulte aplicable, la responsabilidad económica del Arrendatario por los daños incluidos quedará limitada en los términos y hasta el importe correspondiente a dicho paquete.

La limitación de responsabilidad de la franquicia reducida NO SERÁ APLICABLE, y el Arrendatario responderá de la totalidad de los daños, costes y perjuicios debidamente acreditados, cuando el daño o siniestro derive, directa o indirectamente, o se vea agravado por cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) dolo, actuación intencionada o conducta fraudulenta;

b) conducción negligente, temeraria o realizada sin la atención, cuidado o diligencia exigibles;

c) conducción incumpliendo las normas de tráfico o seguridad vial cuando dicho incumplimiento haya contribuido al accidente, daño o agravación de sus consecuencias;

d) conducción bajo los efectos de alcohol, drogas, sustancias estupefacientes o medicamentos que afecten a la capacidad de conducción;

e) conducción por persona distinta de los conductores expresamente autorizados en el contrato;

f) utilización del vehículo fuera del territorio autorizado o su traslado por medios no permitidos sin autorización previa y escrita de la Arrendadora;

g) reparación, modificación, desmontaje o intervención sobre el vehículo sin autorización previa y escrita de la Arrendadora;

h) repostaje incorrecto, utilización de combustible, AdBlue, sistemas de carga o elementos incompatibles con el vehículo;

i) continuación de la marcha ignorando avisos de seguridad, avería, presión, temperatura, aceite, motor, batería, AdBlue u otros avisos que razonablemente aconsejen detener el vehículo;

j) incumplimiento de las obligaciones de custodia, conservación o protección del vehículo cuando dicho incumplimiento cause o agrave el daño;

k) falta de comunicación del accidente, siniestro, robo, daño o incidencia dentro del plazo establecido;

l) falta de cumplimentación del parte amistoso, denuncia, atestado o documentación exigible cuando corresponda;

m) falta de solicitud de intervención policial cuando no pueda determinarse claramente la responsabilidad del siniestro, existan versiones contradictorias, alguno de los implicados niegue o no reconozca su responsabilidad, se niegue a firmar el parte amistoso o no sea

suficientemente claro, o no exista acuerdo entre las partes sobre las circunstancias del accidente, salvo imposibilidad justificada de obtener dicha intervención;

n) falta de aportación de fotografías de vehículos implicados, datos de terceros, testigos, aseguradoras, descripción de los hechos, lugar y fecha, o cualquier otra información razonablemente necesaria para determinar las circunstancias del siniestro;
o) aportación de información falsa, contradictoria, incompleta o manifiestamente insuficiente que impida determinar razonablemente las circunstancias, causa o responsabilidad del siniestro;
p) cualquiera de los demás supuestos expresamente excluidos en el presente Contrato;
q) cualquier incumplimiento de las condiciones del presente contrato.

En caso de daños sin tercero identificado, imposibilidad de determinación de responsabilidad en siniestro, disconformidad de las partes implicadas en los hechos, robo, vandalismo, incendio, y cualquier otra circunstancia de gravedad, el Arrendatario deberá actuar con la diligencia debida, **solicitar intervención policial** y adoptar las medidas razonables necesarias para evitar o reducir los daños. Deberá comunicar lo sucedido a la Arrendadora sin demora y, en todo caso, dentro del plazo máximo de **24 horas.** Deberá facilitar toda la información y documentación de que disponga. En estos supuestos, salvo imposibilidad justificada debidamente acreditada, **la falta de solicitud de intervención policial constituirá un incumplimiento contractual** que dejará sin efecto la franquicia pactada o cualquier otra limitación de responsabilidad derivada del paquete contratado, respondiendo el Arrendatario de la totalidad de los daños, costes y perjuicios derivados del siniestro que resulten debidamente acreditados.

Antes de dejar sin efecto los beneficios, reducciones o limitaciones de responsabilidad del paquete por documentación insuficiente, la Arrendadora concederá al Arrendatario la posibilidad de aportar las explicaciones, documentación o pruebas que considere oportunas dentro del plazo que se le indique.

No se cargarán los pequeños daños de cortesía limitados a la carrocería exterior e inferiores a 1 cm de diámetro, salvo que sean múltiples, relevantes, extremadamente visibles, afecten a la explotación del vehículo o requieran reparación. No tendrán la consideración de daños de cortesía los daños en cristales, neumáticos, llantas, cerraduras, faros, espejos, bajos, techo, interior, tapicería, accesorios ni elementos mecánicos o eléctricos.

Los daños, costes y perjuicios se acreditarán mediante fotografías, actas, presupuestos, facturas, informes técnicos o periciales y cualesquiera otros medios razonables de prueba. Cuando proceda reclamar inmovilización, pérdida de uso o lucro cesante, su importe se determinará atendiendo al período efectivamente acreditado, categoría del vehículo, tarifa aplicable, disponibilidad comercial y documentación justificativa.

5. Uso del vehículo y conductores autorizados

Solo podrán conducir el vehículo el conductor principal y un máximo de tres conductores adicionales incluidos expresamente en las Condiciones Particulares. Todos deberán cumplir los requisitos de edad, antigüedad del permiso y documentación aplicables. La edad mínima general es de 21 años y se exige, con carácter general, un año de antigüedad del permiso, sin perjuicio de restricciones específicas de categoría. Para el alquiler de vehículos pertenecientes a categoría *Luxury* o *Luxury Elite* se exigirá una edad mínima de 26 años, y un año de antigüedad del permiso de conducción.

La conducción por una persona no autorizada constituye incumplimiento grave. Sin perjuicio de las restantes consecuencias contractuales, la Arrendadora podrá repercutir el precio aplicable a un conductor adicional no declarado y un gasto de gestión de 45 €, siempre que proceda y se documente.

El vehículo se utilizará dentro de la Península española y Gibraltar, salvo autorización escrita distinta. Por tanto, **quedan excluidos** Portugal, Andorra, Francia, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. No podrá salir del territorio autorizado ni ser transportado por ferry, barco, tren, plataforma o remolque sin autorización previa.

Queda prohibido, entre otros: subarrendar o ceder el vehículo; usarlo para carreras, pruebas, actividades ilícitas o transporte de mercancías peligrosas; conducir bajo efectos de alcohol, drogas o sustancias que afecten a la conducción; superar la carga o pasajeros autorizados; reparar o alterar el vehículo sin autorización; y manipular el cuentakilómetros, GPS o sistemas de seguridad.

Los turismos se destinan a uso privado o turístico, salvo autorización expresa. En todo caso, no se permite taxi, VTC, reparto, mensajería, transporte remunerado, car sharing o actividad equivalente sin autorización escrita.

Las furgonetas podrán destinarse a usos profesionales ordinarios compatibles con sus características y con la normativa aplicable. En otro caso, se requerirá autorización expresa de la Arrendadora.

El Arrendatario comunicará de inmediato cualquier aviso de mantenimiento, neumáticos, aceite, frenos, motor, batería, AdBlue, temperatura, presión o fallo técnico. Deberá presentar el vehículo en la oficina, taller o lugar indicado para inspección, mantenimiento, revisión, sustitución o control. No podrá realizar reparaciones, modificaciones ni intervenciones sin autorización escrita.

6. Kilometraje, combustible, asistencia, vehículo de sustitución y accesorios

El kilometraje incluido y el precio por kilómetro adicional constan en las Condiciones Particulares y en el Anexo I. Se calculará por la diferencia entre los registros de entrega y devolución. El combustible, AdBlue o carga se devolverán al mismo nivel reflejado en las Condiciones Particulares, salvo pacto diferente. La Arrendadora podrá repercutir el coste de reposición y la gestión expresamente prevista en el Anexo I, apartado 5.

El Arrendatario usará exclusivamente el combustible, AdBlue y sistemas de carga compatibles con el vehículo. Deberá comunicar inmediatamente los avisos técnicos relevantes y no continuar la marcha cuando resulte inseguro hacerlo. En caso contrario, responderá por los daños causados sin aplicación de la franquicia que corresponda, pudiéndosele aplicar recargos adicionales establecidos en el presente contrato.

La asistencia se podrá prestar directamente o mediante proveedores externos. En Basic, tendrá un coste mínimo de 45€ por solicitud, más los costes de desplazamiento, grúa, recuperación, llaves, reparación o intervención especial que procedan.

En Comfort, Select y Plus, la asistencia ordinaria está incluida dentro de la provincia de recogida si la incidencia no es imputable al Arrendatario. Fuera de ella, y en servicios especiales, trayectos de larga distancia, traslado a oficina determinada, recuperación o costes extraordinarios, podrán aplicarse cargos adicionales acreditados.

No se incluye la asistencia derivada de pinchazos, llaves perdidas, olvidadas o bloqueadas, batería descargada por actuación imputable al Arrendatario, ni conducción con avisos de seguridad o presión ignorados. Aunque un pinchazo pueda estar incluido como daño en el paquete, el desplazamiento de asistencia para atenderlo puede facturarse separadamente.

El vehículo de sustitución podrá prestarse, cuando corresponda, según el paquete contratado, la causa de la incidencia, el territorio y la disponibilidad, en cuyo caso, deberá ser recogido en las oficinas de la Arrendadora. **No habrá derecho automático a vehículo de sustitución si la incidencia es imputable al Arrendatario**. La Arrendadora podrá ofrecer vehículo de sustitución únicamente si la incidencia no es imputable al Arrendatario, el vehículo no puede continuar circulando por causa técnica y/o mecánica, el Arrendatario ha cumplido el contrato, existe disponibilidad y la sustitución ha sido autorizada. La sustitución no garantiza modelo, marca ni categoría concreta.

Los extras y accesorios deben solicitarse expresamente por el Arrendatario y constar en las Condiciones Particulares; su pérdida, falta de devolución o daño se liquidará por el coste razonable de reposición o reparación acreditado, según constan en el Anexo IV.

7. Multas, peajes, recuperación y efectos del incumplimiento

El Arrendatario responderá de las multas, peajes, estacionamientos, tasas y costes de recuperación que se originen por hechos imputables a su uso del vehículo durante el alquiler, aunque sean conocidos por la Arrendadora tras la finalización del contrato, momento en que se realizará el cargo correspondiente. La Arrendadora podrá identificar al conductor ante autoridades y entidades legitimadas y repercutir el importe principal junto con el gasto de gestión previsto en el Anexo I, apartado 5, si procede y se acredita.

El incumplimiento del presente contrato —incluidos la falta de devolución, conducción no autorizada, salida no permitida del territorio, manipulación de los sistemas del vehículo, impago, abandono o uso prohibido— facultará a la Arrendadora para requerir la devolución inmediata del vehículo y resolver el contrato si el incumplimiento no se subsana cuando sea posible. Ante un riesgo grave, robo, apropiación indebida o no devolución, podrá adoptar las medidas legales y proporcionadas necesarias para localizar y recuperar el vehículo.

La resolución anticipada por incumplimiento no generará por sí misma derecho a reembolso de las cantidades correspondientes al período efectivamente disfrutado, ni de los costes, daños, cargos o perjuicios contractualmente exigibles y debidamente acreditados; se regularizará, en su caso, el saldo restante.

7.1. - Protocolo de actuación ante uso indebido, incumplimiento o riesgo de no devolución

Cuando la Arrendadora detecte o tenga indicios razonables de un incumplimiento por parte del Arrendatario, podrá realizar las comprobaciones necesarias y comunicarle la incidencia por

escrito, mediante WhatsApp, correo electrónico u otro canal habilitado. La comunicación indicará, cuando sea posible, el incumplimiento apreciado, las medidas requeridas para regularizar la situación y, en su caso, el lugar, fecha y hora para devolver el vehículo.

En caso de incumplimiento grave susceptible de regularización, como la salida del territorio permitido sin autorización, el Arrendatario dispondrá de un plazo máximo de 1 hora desde el envío del requerimiento para responder e iniciar de forma efectiva las medidas indicadas por la Arrendadora para subsanar el incumplimiento. La situación deberá quedar regularizada en el plazo máximo de 3 horas o, cuando ello resulte materialmente imposible por la ubicación del vehículo u otras circunstancias justificadas, deberán haberse iniciado y mantenerse de forma efectiva e ininterrumpida las actuaciones necesarias para su regularización conforme a las instrucciones de la Arrendadora.

Si el Arrendatario no responde dentro del plazo de 1 hora, no inicia las medidas requeridas, interrumpe injustificadamente su cumplimiento o no regulariza la situación dentro del plazo indicado cuando resulte posible, la Arrendadora podrá resolver el contrato y adoptar las medidas necesarias y proporcionadas para la protección, localización, inmovilización y recuperación del vehículo.

En situaciones de urgencia o riesgo grave, incluyendo riesgo para la seguridad, sospecha fundada de robo, apropiación indebida, fraude, abandono, ocultación del vehículo, manipulación o desconexión de sistemas de localización, negativa expresa a devolverlo o riesgo grave de pérdida, la Arrendadora podrá actuar de forma inmediata, sin necesidad de esperar los plazos anteriores, adoptando las medidas necesarias para proteger y recuperar el vehículo.

Tales medidas podrán incluir, cuando resulte técnica y legalmente procedente, la utilización de sistemas GPS, telemática o vehículo conectado conforme al Anexo II; el bloqueo o inmovilización remota del vehículo; la solicitud de asistencia, grúa o intervención de proveedores autorizados; su localización y recuperación; la comunicación a las autoridades competentes; y, cuando proceda, la formulación de denuncia o el ejercicio de acciones judiciales o extrajudiciales.

En otros incumplimientos inicialmente subsanables, como la no devolución del vehículo una vez transcurrido el período de cortesía, o cuando la Arrendadora haya resuelto el contrato por otras causas y requerido su devolución, el Arrendatario dispondrá de un plazo máximo de 6 horas desde el requerimiento para devolver el vehículo o regularizar la situación conforme a las instrucciones recibidas.

Si transcurrido dicho plazo el Arrendatario no hubiera regularizado la situación, devuelto el vehículo o iniciado de forma efectiva las actuaciones expresamente indicadas por la Arrendadora, esta podrá resolver el contrato, si no lo hubiera hecho anteriormente, y adoptar las medidas de protección, inmovilización, localización y recuperación previstas en este apartado.

Cuando el vehículo disponga de una función técnica de inmovilización o limitación remota, la Arrendadora podrá utilizarla cuando resulte técnicamente posible, legalmente procedente y necesaria para proteger el vehículo o facilitar su recuperación, conforme al Anexo II. La medida se aplicará de forma segura y proporcionada, nunca mientras el vehículo esté en circulación ni cuando pueda generar un riesgo para las personas, terceros o la seguridad vial. Siempre que las circunstancias lo permitan, la Arrendadora informará previamente al Arrendatario de la medida y de las instrucciones para la devolución.

El Arrendatario seguirá siendo responsable de la custodia, localización, llaves, documentación, kilometraje, combustible o carga, daños, sanciones y demás obligaciones contractuales hasta la recepción o recuperación efectiva del vehículo por la Arrendadora. Los costes debidamente acreditados de localización, asistencia, grúa, recuperación, estacionamiento, traslado y gestión derivados de un incumplimiento imputable al Arrendatario serán de cuenta de este y podrán liquidarse conforme al presente contrato.

8. Responsabilidad de la Arrendadora

La Arrendadora entregará el vehículo en condiciones aptas para su uso ordinario, salvo las observaciones documentadas en el Vehicle Condition Report, y atenderá las obligaciones que legalmente le correspondan.

No responderá de la pérdida o daño de objetos no retirados del vehículo, salvo que resulten directamente imputables a su actuación. Las limitaciones de responsabilidad previstas en este contrato no excluyen ni restringen derechos imperativos del Arrendatario ni la responsabilidad que legalmente corresponda a la Arrendadora.

9. Protección de datos y comunicaciones

La Arrendadora tratará los datos personales necesarios para ejecutar el alquiler, gestionar pagos, daños, siniestros, asistencia, multas y reclamaciones, así como para cumplir obligaciones legales y proteger legítimamente la flota. La información completa figura en el Anexo II (Información de privacidad, GPS y vehículos conectados).

Cuando el vehículo disponga de sistemas GPS, telemática o conexión, los datos se utilizarán únicamente para las finalidades informadas y con las garantías indicadas en el Anexo II. Cualquier bloqueo o inmovilización remota se realizará, si fuera técnicamente posible y jurídicamente procedente, de modo seguro y proporcionado.

Las comunicaciones relacionadas con el contrato podrán realizarse por correo electrónico, SMS, teléfono facilitado por el Arrendatario. Este deberá mantenerlo actualizado.

10. Generalidades, ley aplicable y firma

Las modificaciones del alquiler solo serán válidas si constan por escrito o se confirman por un medio electrónico que permita acreditar su aceptación. Si una disposición fuera nula o inaplicable, el resto del contrato permanecerá vigente en la medida permitida por la ley.

Para cualquier controversia derivada del presente contrato, serán competentes los juzgados y tribunales que correspondan conforme a las normas legales de competencia territorial aplicables.

La firma manuscrita o electrónica, la aceptación digital y la recogida del vehículo acreditan la aceptación de los documentos contractuales puestos a disposición del Arrendatario antes de la formalización.

Lugar y fecha:

Por la Arrendadora:

El Arrendatario / conductor principal:

ANEXO I. TARIFAS, PAQUETES, DEPÓSITOS Y KILOMETRAJE

1. Depósitos por categoría y paquete

El depósito es la cantidad indicada en las condiciones particulares que el arrendatario entrega o se bloquea temporalmente en su medio de pago al inicio del alquiler para garantizar las cantidades que pudiera deber conforme al contrato. **No es el precio del alquiler, ni un pago anticipado de daños, ni el límite máximo de responsabilidad del arrendatario.** Una vez devuelto el vehículo y comprobadas las obligaciones pendientes, la arrendadora devolverá el importe entregado o solicitará el desbloqueo de la cantidad retenida, descontando únicamente las cantidades debidas que estén justificadas documentalmente. **Es una garantía de cumplimiento del contrato.**

Categoría	**Basic**	**Comfort / Plus**	**Select**
Económico	1.150 €	575 €	250 €
Premium	1.750 €	875 €	450 €
Luxury	4.500 €	2.250 €	1.500 €
Luxury Elite	6.500 €	3.250 €	No disponible
Furgo pequeña o mediana	1.150 €	575 €	No disponible
Furgo grande	1.350 €	675 €	No disponible
Furgo mediana de frío o con plataforma	1.500 €	750 €	No disponible

2. Franquicias por categoría

La franquicia es el **importe máximo, indicado en las condiciones particulares, que corresponde asumir al arrendatario por los daños de un siniestro cubierto por el paquete contratado**. Si el coste de los daños cubiertos es inferior a la franquicia, el arrendatario asumirá solo ese coste inferior; si es superior, asumirá como máximo el importe de la franquicia por ese siniestro cubierto. **La franquicia no es un depósito**, ni limita la responsabilidad por daños, costes o incumplimientos excluidos del paquete o del contrato.

Categoría	**Basic / Confort**	**Select**	**Plus**
Turismo económico	3.000€	0€ para daños incluidos y documentados	Limitada al depósito Plus aplicable
Turismo Premium	4.500€	0€ para daños incluidos	Limitada al depósito Plus

		y documentados	aplicable
Turismo Luxury	6.000€	0€ para daños incluidos y documentados	Limitada al depósito Plus aplicable
Turismo Luxury Elite	10.000€	No disponible	Limitada al depósito Plus aplicable
Furgo pequeña o mediana	3.000€	No disponible	Según Condiciones Particulares
Furgo grande	3.500€	No disponible	Según Condiciones Particulares
Furgo mediana de frío o con plataforma	4.000€	No disponible	Según Condiciones Particulares

La franquicia reducida o de 0€ no constituye una cobertura total. Permanecen excluidos, entre otros, los supuestos previstos en el Anexo III: daños no incluidos, negligencia grave, dolo, uso indebido, conductor no autorizado, salida no autorizada del territorio, reparación no autorizada, manipulación del vehículo o siniestro insuficientemente documentado.

3. Paquetes y cancelación de la reserva

BASIC: En caso de cancelación de una reserva contratada con el paquete Basic, se aplicará una penalización equivalente al 30 % del precio total de la reserva, más 50 € en concepto de gastos de gestión. El paquete Basic incluye el depósito y la franquicia estándar correspondientes a la categoría del vehículo y no incluye asistencia en carretera.

COMFORT: Las reservas contratadas con el paquete Comfort podrán cancelarse sin penalización cuando la cancelación se comunique con más de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista de recogida del vehículo. Cuando la cancelación se produzca dentro de las 48 horas anteriores a la recogida, se aplicará una penalización equivalente al 30 % del precio total de la reserva, más 50 € en concepto de gastos de gestión. El paquete Comfort dispone de depósito reducido y limita la responsabilidad del Arrendatario por los daños incluidos hasta el importe del depósito aplicable, conforme al presente contrato.

SELECT: Las reservas contratadas con el paquete Select podrán cancelarse sin penalización cuando la cancelación se comunique con más de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista de recogida del vehículo. Cuando la cancelación se produzca dentro de las 48 horas

anteriores a la recogida, se aplicará una penalización equivalente al 30 % del precio total de la reserva, más 50 € en concepto de gastos de gestión. El paquete Select estará disponible únicamente para las categorías previstas en el contrato y tendrá franquicia de 0€ respecto de los daños incluidos y debidamente documentados, siempre que no concurra ninguna exclusión contractual.

PLUS: Las reservas contratadas con el paquete Plus podrán cancelarse sin penalización cuando la cancelación se comunique con más de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista de recogida del vehículo. Cuando la cancelación se produzca dentro de las 48 horas anteriores a la recogida, se aplicará una penalización equivalente al 30 % del precio total de la reserva, más 50 € en concepto de gastos de gestión. El paquete Plus estará disponible para alquileres de larga duración o en aquellos supuestos expresamente aceptados por la Arrendadora y, salvo pacto particular, tendrá condiciones equivalentes al paquete Comfort.

Las reservas realizadas con menos de 48 horas de antelación respecto de la hora prevista de recogida no podrán cancelarse ni modificarse sin penalización, salvo acuerdo previo y escrito de la Arrendadora. Las penalizaciones previstas en este apartado se aplicarán sin perjuicio de los derechos que resulten imperativos conforme a la normativa aplicable.

4. Kilometraje incluido

Vehículo / paquete	**1–12 días**	**13–30 días**	**Desde 31 días**	**Km adicional**
Turismo económico **Basic**	200 km/día	2.400 km/contrato	80 km/día	0,30€
Turismo premium **Basic**	150 km/día	1.800 km/contrato	60 km/día	0,50€
Turismo Luxury / Luxury Elite **Basic**	150 km/día	1.800 km/contrato	60 km/día	1,50€ / 2,50€
Turismo económico **Comfort**	300 km/día	3.600 km/contrato	120 km/día	0,30€
Turismo	250 km/día	3.000	100 km/día	0,50€

premium **Comfort**		km/contrato		
Turismo Luxury / Luxury Elite **Comfort**	250 km/día	3.000 km/contrato	100 km/día	1,50€ / 2,50€
Turismo **Select** (económico, premium o Luxury)	Ilimitado	Ilimitado	120 / 100 / 100 km/día	0,30€ / 0,50€ / 1,50€
Furgoneta **Basic**	200 km/día	2.400 km/contrato	80 km/día	0,25€
Furgoneta **Comfort**	400 km/día	4.800 km/contrato	160 km/día	0,25€

Para alquileres Plus de 60 días o más, el kilometraje ordinario será: económico, 3.600 km/mes; premium, Luxury y Luxury Elite, 3.000 km/mes. No se acumulará el kilometraje no utilizado, salvo pacto particular.

En alquileres Plus de larga duración de furgonetas, el kilometraje será el indicado en las Condiciones Particulares y, en defecto de pacto específico, el correspondiente a Comfort.

5. Otros cargos y suplementos

Cuando proceda, se aplicarán los siguientes cargos y suplementos:

8. Gestión de repostaje: **19€** más el combustible faltante.
9. Asistencia no incluida: desde **45€ por** solicitud, más los costes efectivamente generados.
10. Gestión de daños: **45€.**
11. Gestión administrativa, multas o peajes: **45€** por expediente.
12. Limpieza antitabaco: **100€.**
13. Limpieza extraordinaria o por animales: **150€**, sin perjuicio del coste especializado acreditado.
14. Devolución fuera de horario autorizada: **19€**.
15. Devolución tardía tras el período de cortesía: precio de un día adicional más **50€** por retraso.

16. Abandono del vehículo: **100€** más los costes acreditados de recuperación.
17. Salida no autorizada del territorio permitido: **390€,** sin perjuicio de los daños y costes acreditados.
18. One Way Málaga–Marbella: **60€.**
19. One Way Alicante–Málaga: **330€**.
20. One Way Alicante–Marbella: **390€.**

Los importes por llaves, accesorios, documentación o elementos del vehículo se determinarán por su coste efectivo de reposición o reparación acreditado. Los accesorios, conductor joven y conductores adicionales se facturarán al precio indicado en la reserva en las Condiciones Particulares, Generales o Anexos.

6. Períodos de cortesía

- **Recogida:** 120 minutos para reservas total o parcialmente prepagadas; 60 minutos en caso de abono en oficina.
- **Devolución:** 120 minutos para reservas total o parcialmente prepagadas; 60 minutos en caso de abono en oficina, dentro del horario de apertura.

ANEXO II. INFORMACIÓN DE PRIVACIDAD, GPS Y VEHÍCULOS CONECTADOS

Responsable: SOLO MARBELLA, S.L., NIF B-93089928, Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella (Málaga), CP 29660. Contacto: support@sologroup.net.

1. Datos tratados y finalidades

Según el vehículo y los sistemas instalados, podrán tratarse datos de localización, rutas y zonas de circulación, kilometraje, velocidad, combustible, batería o carga, estado técnico, avisos de mantenimiento, sensores de seguridad, aperturas, cierres, bloqueo, impactos, datos de uso posterior a la fecha de devolución y demás datos necesarios para proteger, mantener, reparar, localizar o recuperar el vehículo.

Los datos se tratarán para gestionar el alquiler; verificar el uso contratado, el territorio permitido, kilometraje y devolución; gestionar asistencia, mantenimiento e incidencias; prevenir e investigar robo, fraude, apropiación indebida, abandono, daños y siniestros; atender multas, peajes, reclamaciones y obligaciones legales; y defender los derechos de la Arrendadora.

La base jurídica será, según corresponda, la ejecución del contrato, el cumplimiento de obligaciones legales, el interés legítimo de la Arrendadora para proteger y gestionar la flota y, cuando resulte necesario, el consentimiento del interesado.

2. Localización, bloqueo y recuperación

Cuando se requiera, sea técnicamente posible y legalmente procedente, la Arrendadora podrá utilizar sistemas de localización, limitación de uso, bloqueo, inmovilización o recuperación remota en casos de robo, no devolución, abandono, salida no autorizada del territorio, fraude, manipulación o riesgo grave para la flota. Estas medidas se adoptarán de forma proporcionada y segura, evitando generar riesgos para las personas, terceros, circulación o vehículo.

3. Destinatarios y conservación

Los datos podrán comunicarse, cuando sea necesario, a proveedores de GPS y telemática; asistencia, grúas, talleres, aparcamientos y servicios técnicos; aseguradoras, peritos y gestores de siniestros; entidades de pago; autoridades y administraciones; y asesores, abogados, gestores o terceros legitimados para gestionar daños, cobros, multas, peajes, reclamaciones o recuperación.

Los datos se conservarán durante la relación contractual y los plazos necesarios para atender pagos, devoluciones, incidencias, siniestros, reclamaciones, defensa jurídica, prevención del fraude y obligaciones legales. Si existe una investigación o procedimiento, se podrán conservar durante su tramitación y durante los plazos de prescripción aplicables.

4. Sistemas multimedia y derechos

El uso de navegación, Bluetooth, Apple CarPlay, Android Auto, llamadas, contactos, destinos, perfiles o dispositivos conectados puede almacenar información en el vehículo o en sistemas del fabricante. El Arrendatario deberá desconectar sus dispositivos y eliminar perfiles, destinos, contactos y teléfonos antes de la devolución. La Arrendadora podrá restablecer los sistemas del vehículo dentro de sus procesos operativos, pero no garantiza la eliminación de datos alojados en cuentas personales, sistemas del fabricante o servicios de terceros.

Salvo información expresa previa, la Arrendadora no utiliza cámaras ni micrófonos del vehículo para grabar imágenes, audio o conversaciones de Arrendatario, conductores o pasajeros.

Las personas interesadas pueden ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, cuando proceda, escribiendo a **support@sologroup.net** o al domicilio de la Arrendadora. Podrán presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

ANEXO III. COBERTURAS, EXCLUSIONES Y ASISTENCIA

1. Alcance de los paquetes

Concepto	Basic	Comfort	Select	Plus
Responsabilidad civil obligatoria frente a terceros	Sí	Sí	Sí	Sí
Robo e incendio	Sí, con franquicia aplicada	Sí, con franquicia aplicada	Sí	Sí
Franquicia	Según vehículo contratado conforme Anexo I	Según vehículo contratado conforme Anexo I	0€ en daños incluidos y documentados	Reducida hasta el depósito aplicable, salvo pacto particular
Pinchazo de neumático	No incluido	Incluido como daño, sujeto a condiciones	Incluido como daño, sujeto a condiciones	Incluido como daño, sujeto a condiciones
Asistencia en carretera	No incluida	Incluida en la provincia de recogida	Incluida en la provincia de recogida	Incluida en la provincia de recogida
Grúa de hasta 50 km	No incluida	Incluida en los límites de asistencia	Incluida en los límites de asistencia	Incluida en los límites de asistencia
Carrocería, cristales, espejos, faros y gestión de daños	No incluido	Limitado hasta el depósito aplicable	Sí	Limitado hasta el depósito aplicable

***Limitado** significa que la responsabilidad del Arrendatario por el daño incluido queda limitada al depósito reducido aplicable al paquete, siempre que el daño esté documentado, el paquete conste contratado y no concurra una exclusión.

La contratación de un paquete no transforma la relación contractual en un seguro a favor del Arrendatario ni comporta una exención general de responsabilidad.

2. Exclusiones comunes

Salvo previsión expresa en las Condiciones Particulares, los paquetes no cubren: daños en bajos, techo, interior, tapicería, llantas, cerraduras, llaves, accesorios o documentación; combustible o carga incorrectos; limpieza especial; daños por tabaco, vapeo o animales; multas, peajes, estacionamientos y gastos de gestión; ni pérdida de uso, lucro cesante, recuperación o gastos de inmovilización.

Tampoco se aplicarán los beneficios del paquete cuando concurra dolo, negligencia grave, conducción bajo los efectos de alcohol o drogas, conductor no autorizado, salida no autorizada del territorio, subarriendo, uso prohibido, reparación no autorizada, manipulación de sistemas, siniestro no comunicado o documentado de manera insuficiente, o cualquier incumplimiento esencial del contrato.

ANEXO IV. TARIFAS DE EXTRAS, ACCESORIOS Y REPOSICIONES

1. Extras y suplementos

Concepto	**Tarifa**
Silla bebé de 0 a 15 kg	6€/día; máximo 120€ por alquiler o mes
Silla infantil de 15 a 36 kg	6€/día; máximo 120€ por alquiler o mes
Elevador infantil de 15 a 36 kg	6€/día; máximo 120€ por alquiler o mes
GPS	6€/día; máximo 120€ por alquiler o mes
Modelo garantizado, categoría económico	45€ por reserva
Modelo garantizado, categoría Premium	90€ por reserva
Modelo garantizado, categoría Luxury	145€ por reserva
Modelo garantizado, categoría Luxury Elite	290€ por reserva
Conductor joven económico y furgonetas admitidas	18€/día; máximo 270€ por alquiler o mes
Conductor joven: Premium	38€/día; máximo 570€ por alquiler o mes
Conductor adicional	9€/día; máximo 180€ por alquiler o mes

Los extras están sujetos a disponibilidad y deberán figurar en las Condiciones Particulares. El Arrendatario comprobará el estado y uso correcto de los accesorios; la Arrendadora no asume obligaciones de instalación salvo las que imponga la normativa aplicable.

Se considera conductor joven aquel de entre 21 y 25 años incluido. No se permitirá el alquiler de vehículos a conductores de edad inferior a 21 años.

2. Limpieza y uso del interior

Está prohibido fumar o vapear en el vehículo, así como el transporte de animales. Se aplicarán las tarifas indicadas en el Anexo I, sin perjuicio del coste acreditado de limpieza especializada, desodorización, desinfección, reparación o inmovilización cuando sea necesario.

3. Reposición de elementos

Elemento	**Importe orientativo**
Llave del vehículo	300€ a 1.500€
Triángulo de emergencia	10€
Baliza V16	50€
Chaleco reflectante	20€
Alfombrillas	50€ a 400€
Antena	10€ a 200€
Documentación del vehículo	10€
GPS	100€
Silla bebé	150€ a 500€
Silla infantil	100€ a 200€
Elevador infantil	20€ a 50€
Funda de maletero	100€ a 500€
Kit antipinchazos	50€
Rueda de repuesto	100€ a 500€

Los importes son orientativos. Se aplicará el coste efectivo acreditado cuando varíe por modelo, codificación, urgencia, mano de obra, transporte, impuestos o disponibilidad de recambio.

ANEXO V. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, OFICINAS Y CATEGORÍAS

1. Oficinas

- Málaga: Av. del Comandante García Morato 50, Málaga, CP 29004
- Furgonetas Málaga: Carril Cruzcampo 74, Churriana, Málaga, CP 29004
- Alicante: El Altet, Polígono 2, núm. 83, Alicante, CP 03195
- Marbella: Nave 76, Polígono Industrial La Campana, Marbella, Málaga, CP 29660

La oficina concreta y las instrucciones aplicables constarán en las Condiciones Particulares, reserva o comunicación escrita de la Arrendadora.

2. Categorías y grupos

Categoría	**Grupos incluidos**
Económico	A, AK, AO, AX, BB, BF, BI, BN, BO, BP, BQ, BX, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CI, CK, CM, CN, CP, CQ, CZ, D, DF, N, W
Premium	AB, AC, AD, AE, AF, AJ, AT, B, BA, BT, BU, BV, BW, BY, CR, CU, CV, CX, DD, DE, G, J, K, L, M, P, Q, T, U, V, X, Y, Z
Luxury	AL, AM, AQ, AR, AS, AU, BC, BK, BL, BR, CS, CY, DA, DB
Luxury Elite	AI, AV, BD, BE, BM, CT
Furgo pequeñas	PA, PB
Furgo medianas	MA, MB, MC, MD, ME, M3, MF, P1, M1, M2
Furgo medianas de frío	MBF, MDF, MEF
Furgo grandes	GA, GB, GC, GD, GE, GF, G2
Furgo con plataforma	EA

La Arrendadora podrá actualizar este listado antes de la contratación y las Condiciones Particulares podrán concretar el grupo asignado. Para el alquiler de vehículos incluidos en las categorías *Luxury* y *Luxury Elite* se aplicarán restricciones de edad conforme a lo establecido en las Condiciones Generales, apartado 5.

3. Recogida

El conductor principal deberá presentarse personalmente y aportar la documentación exigida conforme al apartado 3 de las Condiciones Generales.

No se admitirán permisos provisionales, de aprendizaje, caducados, suspendidos, alterados o que no permitan comprobar razonablemente la identidad y habilitación del conductor. La Arrendadora podrá solicitar documentación adicional razonablemente necesaria para verificar la reserva, el pago, el domicilio, el viaje o una autorización corporativa.

Cuando se utilice una tarjeta de empresa, deberá presentarse una autorización escrita con la identidad y datos fiscales de la empresa, domicilio, identidad y cargo de la persona autorizante, identificación del conductor, número de permiso, firma o sello, y autorización expresa del alquiler, depósito y cargos derivados. En caso contrario, no se formalizará el contrato y se aplicarán las políticas de cancelación correspondientes.

Antes de abandonar las instalaciones, el Arrendatario revisará el estado del vehículo y demás condiciones (kilometraje, daños…) conforme al apartado 3 de las Condiciones Generales. En caso de discrepancia con el Vehicle Condition Report remitido, deberá comunicarlo de inmediato. La Arrendadora verificará, cuando proceda, la incidencia y remitirá un acta actualizada.

4. Devolución fuera de horario

La devolución fuera de horario requiere autorización o instrucciones previas por escrito. El Arrendatario deberá estacionar exclusivamente en el lugar autorizado; cerrar correctamente el vehículo; retirar sus objetos; depositar las llaves en el buzón o sistema designado; y, cuando se solicite, enviar fotografías del interior, exterior, ubicación, kilometraje y nivel de combustible o carga, así como confirmar por escrito la devolución.

En estas devoluciones, la recepción efectiva se produce cuando la Arrendadora localiza el vehículo, recupera las llaves, puede acceder a él y realiza una primera inspección. La inspección se efectuará, en la medida posible, dentro de las 24 horas siguientes, salvo causa operativa, festivo, fuerza mayor u otra circunstancia razonable. Los daños, faltantes o incidencias se comunicarán por el canal de contacto facilitado.

En estos casos, se aplicarán cargos adicionales conforme al apartado 5 del Anexo I.

5. Atención, reclamaciones y fuerza mayor

Las consultas, incidencias y reclamaciones se dirigirán a **support@sologroup.net**, indicando el número de contrato, vehículo, fechas, hechos, fotografías, justificantes y demás documentación relevante. Salvo plazo imperativo distinto, el Arrendatario podrá presentar reclamaciones en los 30 días naturales siguientes a conocer el hecho, cargo o incidencia; la Arrendadora responderá en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la reclamación completa, o el plazo inferior que legalmente sea de aplicación.

La Arrendadora pondrá a disposición las hojas oficiales de reclamaciones cuando sean legalmente exigibles. No está adherida a un sistema de arbitraje de consumo ni a otra entidad ADR, sin perjuicio del derecho del consumidor a utilizar los mecanismos legalmente disponibles.

La Arrendadora no responderá de retrasos o imposibilidades causadas por fuerza mayor o circunstancias fuera de su control razonable —incluidos fenómenos naturales, restricciones públicas, cierres de transporte, huelgas, fallos generalizados de proveedores, ciberataques o indisponibilidad extraordinaria de flota—. En tales casos podrá reorganizar razonablemente la prestación, ofrecer vehículo alternativo sujeto a disponibilidad o modificar lugar, fecha u hora, respetando la normativa aplicable.

Cuando existan versiones lingüísticas, prevalecerá la versión española, salvo acuerdo escrito expreso en contrario.

ANEXO VI. CONDICIONES B2B Y DE LARGA DURACIÓN

1. Aplicación B2B

Este anexo se aplicará cuando el Arrendatario sea empresa, autónomo, profesional, agencia, entidad o persona que contrate en el marco de su actividad profesional o empresarial. En ese caso, deberá identificarse un conductor principal que cumpla los requisitos generales de documentación, edad, permiso, tarjeta y aceptación contractual.

El Arrendatario B2B responderá frente a la Arrendadora por los actos, omisiones, daños, sanciones, peajes, cargos e incumplimientos causados por sus administradores, empleados, colaboradores, representantes, clientes, subcontratistas, conductores o personas a quienes permita o facilite el uso del vehículo. Deberá facilitar, cuando se le requiera, los datos necesarios para identificar al conductor responsable de una infracción o incidencia.

El uso B2B no convierte en permitido un uso prohibido para turismos. Las furgonetas podrán utilizarse para transporte de mercancías lícitas, carga, descarga, mudanzas y actividades ordinarias compatibles con el vehículo, sus límites técnicos y la normativa aplicable.

Cuando una empresa pague, acepte o garantice el contrato, la persona firmante declara disponer de facultades suficientes. El uso de cuenta, tarjeta o medio de pago corporativo no sustituye la identificación del conductor principal ni limita la responsabilidad de la empresa o de los conductores que figuren en las Condiciones Particulares.

El Arrendatario B2B, el conductor principal y, en su caso, los conductores adicionales responderán solidariamente frente a la Arrendadora de las obligaciones que respectivamente les sean imputables conforme al contrato.

En relaciones B2B, los importes vencidos devengarán el interés de demora legalmente aplicable a las operaciones comerciales y, en su caso, los costes de cobro reconocidos por la normativa aplicable.

2. Alquileres de larga duración

Estas condiciones se aplicarán exclusivamente cuando el alquiler se contrate inicialmente por 60 días o más y conste expresamente su aceptación. La acumulación de prórrogas de un alquiler ordinario no transforma por sí sola el contrato en uno de larga duración.

La duración máxima por contrato y unidad de vehículo será de 89 días, salvo pacto escrito distinto. Alcanzado ese límite, será necesaria la formalización de un nuevo contrato, sujeto a disponibilidad, revisión del vehículo, pago y aceptación de condiciones vigentes.

Para la larga duración estarán disponibles Basic y Plus, salvo que las Condiciones Particulares dispongan otra cosa. La Arrendadora podrá exigir el pago anticipado de todo el período o del primer mes junto con el depósito, seguido de mensualidades anticipadas. El depósito permanecerá vigente durante todo el contrato y no se aplicará al pago de mensualidades ni otros importes salvo aceptación escrita.

Si la garantía o preautorización del depósito dejara de estar disponible, el Arrendatario facilitará inmediatamente un medio de pago válido de sustitución. La falta de pago de una mensualidad, depósito, franquicia, prórroga o cargo vencido permitirá a la Arrendadora suspender beneficios, no autorizar la prórroga o aplicar las medidas contractuales y legales procedentes.

El kilometraje mensual será el fijado en las Condiciones Particulares o Anexo I y no será acumulable, transferible ni compensable salvo pacto escrito. Toda prórroga deberá solicitarse por escrito al menos 48 horas antes de la finalización y queda sujeta a aceptación, disponibilidad, pago previo y, cuando se requiera, revisión del vehículo.

El Arrendatario comunicará de inmediato cualquier aviso de mantenimiento, neumáticos, aceite, frenos, motor, batería, AdBlue, temperatura, presión o fallo técnico. Deberá presentar el vehículo en la oficina, taller o lugar indicado para inspección, mantenimiento, revisión, sustitución o control. No podrá realizar reparaciones, modificaciones ni intervenciones sin autorización escrita.

La Arrendadora podrá sustituir el vehículo por razones de mantenimiento, revisión, seguridad, avería, daño, rotación o gestión razonable de flota, con un vehículo de categoría equivalente, similar o alternativa disponible. La devolución anticipada no dará derecho automático a

reembolso, recálculo o compensación; las mensualidades o períodos ya iniciados no serán reembolsables, sin perjuicio de la normativa imperativa aplicable.

ANEXO VII. ENTREGA DOCUMENTAL POR CANAL Y CONTROL OPERATIVO

1. Documentación contractual aplicable

El contrato se integra exclusivamente por los documentos expresamente identificados en las Condiciones Particulares, Generales y Anexos y puestos a disposición del Arrendatario antes de la contratación o, cuando proceda, antes de la entrega del vehículo. Ningún correo, voucher, orden de compra, comunicación comercial ni documento de un tercero modificará el contrato salvo aceptación expresa y escrita de la Arrendadora.

La Arrendadora facilitará, en formato papel o soporte duradero electrónico, las Condiciones Particulares, las Condiciones Generales y los anexos aplicables al alquiler. El Arrendatario recibirá, además, mediante correo electrónico, el Vehicle Condition Report o Certificado de estado del vehículo en el momento de la entrega y, cuando existan, fotografías o referencia a los daños preexistentes. Asimismo, el vehículo contendrá un formulario de Declaración amistosa de accidente.

La aceptación electrónica será válida cuando permita acreditar que el Arrendatario tuvo acceso previo a la documentación aplicable y la aceptó. La Arrendadora conservará evidencia de la entrega, aceptación y versión documental aplicable a cada alquiler.