YESCAPA · GOBOONY

Condiciones Generales de Uso y de Servicio

Fecha de entrada en vigor:
14 de octubre de 2026

Sitio web:
www.yescapa.es

Preámbulo

Las presentes Condiciones Generales regulan el acceso a los servicios en línea explotados bajo las marcas **Yescapa** y **Goboony** (cada una de ellas, una "**Marca**" y, conjuntamente, las "**Marcas**"), así como su uso. Entran en vigor el 14 de octubre de 2026. Se aplican a todo uso del Servicio y a toda Reserva creada a partir de dicha fecha. **Con carácter excepcional**, toda Reserva creada antes del 14 de octubre de 2026 en el sitio web belga de Goboony seguirá rigiéndose por la versión anterior de las condiciones generales aplicables, disponible aquí: https://www.goboony.be/info/algemene-voorwaarden.

Los sitios web y aplicaciones móviles explotados bajo la marca Yescapa (incluidos, a título enunciativo y no limitativo, yescapa.fr, yescapa.be, fr.yescapa.ch y los dominios y aplicaciones asociados) y los explotados bajo la marca Goboony (incluidos, a título enunciativo y no limitativo, goboony.co.uk, goboony.nl y los dominios y aplicaciones asociados) se denominan conjuntamente en las presentes Condiciones Generales la "**Plataforma**". Toda referencia a la "Plataforma" deberá entenderse como una referencia, indistintamente, a una u otra Marca y a la entidad del Grupo que explota el sitio web o la aplicación de que se trate, tal como se indica en el aviso legal publicado en ellos.

La Plataforma se edita en forma de servicio de intermediación en línea destinado a los propietarios de vehículos recreativos (los "**Propietarios**") y a las personas que desean alquilar dichos vehículos (los "**Viajeros**"). Tiene por objeto poner en contacto a los Viajeros con los Propietarios —con independencia de que estos últimos actúen a título particular o en el marco de una actividad profesional de alquiler— con el fin de permitir la celebración de contratos de alquiler directamente entre ellos. Los Propietarios y los Viajeros se denominan conjuntamente los "**Usuarios**" de la Plataforma.

La Plataforma permite así: (a) que los Propietarios ofrezcan sus vehículos en alquiler a título oneroso, en el entendido de que los Usuarios siguen siendo libres de determinar entre sí las condiciones del contrato que regula la puesta a disposición de un vehículo, dentro de los límites establecidos por las presentes Condiciones Generales y por el derecho imperativo aplicable; y (b) que los Usuarios se comuniquen e intercambien información y consejos a través de los espacios destinados a tal fin que se ponen a su disposición en la Plataforma.

Para evitar cualquier duda: la adopción de un único conjunto de Condiciones Generales común a ambas Marcas no afecta a la existencia jurídica independiente de las entidades que integran el Grupo, ni a la identidad de la entidad contratante aplicable a cada Usuario, que se determina en función del sitio web o de la aplicación a través del cual el Usuario accede al Servicio y que se indica en el aviso legal publicado en ellos.

En consecuencia,

- cuando se accede al Servicio o se utiliza a través de un sitio web o una aplicación de la marca Yescapa, el Usuario contrata con:

  > **SAS Yescapa**
  > 75-79 Cours du Médoc
  > 33300 Bordeaux
  > FRANCE
  > Teléfono: +33 (0) 5 33 52 21 65
  > N.º SIRET: 751 826 280 00032 R.C.S. BORDEAUX

  > Representante legal: Sergio BRANCO

> Proveedor de alojamiento web:
> Amazon Web Services LLC,
> P .O. Box 81226,
> Seattle, WA 98108-1226;
> Sitio web: http://aws.amazon.com ;
> Teléfono: (206) 266-4064;
> Fax: (206) 266-701

- cuando se accede al Servicio o se utiliza a través de un sitio web o una aplicación de la marca Goboony, el Usuario contrata con:

> **Goboony B.V.**
> Dirección de oficinas: Brigittenstraat 22 3512 KM Utrecht
> Domicilio social: Ámsterdam, Países Bajos
> IVA: NL854986285B01
> N.º KvK: 62857452

> Representantes legales (administradores): Mijnlieff@fontes B.V. y Uwe van Rensburg

Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto: (i) establecer las condiciones de acceso y de uso de la Plataforma y de los servicios ofrecidos a través de la Plataforma; (ii) regular las relaciones entre la Plataforma y sus Usuarios; y (iii) organizar, exclusivamente en el marco de la Plataforma, las relaciones que se establezcan entre los Usuarios. Se aplican de manera uniforme a todo uso del Servicio a través de una u otra Marca y constituyen, junto con las eventuales condiciones particulares a las que se haga referencia expresa en ellas, el marco contractual completo que vincula a la Plataforma y a cada Usuario.

El uso de la Plataforma y del Servicio está sujeto a la **aceptación incondicional y sin reservas** de las presentes Condiciones Generales por parte de cada Usuario. Antes de completar su registro en la Plataforma, los Usuarios están obligados a confirmar dicha aceptación mediante el mecanismo previsto a tal efecto. Se invita a los Usuarios a leer atentamente las presentes Condiciones Generales para tomar pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones, de los de los demás Usuarios y de los de la Plataforma.

SECCIÓN 1: DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1. Definiciones

1.1. A efectos de las presentes Condiciones Generales, los términos que se indican a continuación, cuando se utilicen con mayúscula inicial, tendrán el significado que se les atribuye en el presente Artículo, con independencia de que se utilicen en singular o en plural.

"Cuenta": el perfil individual creado y gestionado por un Usuario al registrarse en la Plataforma, que da acceso al Servicio mediante credenciales de acceso personales.

"Reserva": el acto por el cual un Viajero reserva un Vehículo para un Período de Alquiler previamente determinado, de conformidad con el procedimiento establecido en las presentes Condiciones Generales.

"Solicitud de Reserva": la solicitud que un Viajero dirige a un Propietario a través de la Plataforma con el fin de reservar un Vehículo para unas fechas determinadas.

"Marca(s)": la marca Yescapa y/o la marca Goboony, tal como se indica en el Preámbulo, bajo las cuales se explota la Plataforma.

"Reserva Confirmada": una Reserva que ha pasado a ser vinculante entre el Viajero y el Propietario, a saber, en el momento en que el Viajero completa el primer pago del Precio a través de la Plataforma tras la aceptación de la Solicitud de Reserva por parte del Propietario o, en el caso de una funcionalidad de reserva inmediata, en el momento en que el Viajero confirma la Reserva en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales.

"Contenido": toda la información y todo el material puestos a disposición en la Plataforma por la propia Plataforma, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, el diseño, la apariencia (*look and feel*), la estructura y la organización de la Plataforma, sus logotipos, marcas, bases de datos, software, textos y contenidos editoriales, con exclusión del Contenido de Usuario.

"Franquicia" (también denominada "importe no cubierto" o "franquicia del seguro"): el importe máximo que, por siniestro o acontecimiento, queda a cargo del Viajero en caso de daños, pérdida u otro hecho cubierto, según lo establecido en las condiciones del seguro aplicables o, cuando no resulte aplicable ningún seguro de la Plataforma, en las condiciones fijadas por el Propietario en el Anuncio. A un mismo Período de Alquiler pueden aplicarse varias Franquicias cuando se produzcan varios acontecimientos distintos. Cuando se ofrezca, una opción de reducción parcial de la Franquicia podrá reducir el importe de la Franquicia.

"Grupo": el grupo de sociedades que explota las Marcas, tal como se describe en el Preámbulo.

"Formulario de Entrega": el documento de inspección y entrega (también denominado informe de check-in/check-out o *état des lieux*) que deben cumplimentar y firmar tanto el Propietario como el Viajero al inicio del Período de Alquiler, en el momento de la entrega del Vehículo, y de nuevo al final del Período de Alquiler, en el momento de la devolución del Vehículo.

"Derechos de PI": todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y derechos afines, incluidos los derechos de autor, los derechos de marca, los derechos de patente, los derechos sobre diseños, los derechos sobre nombres comerciales, los derechos sobre bases de datos, los derechos conexos y los derechos sobre el *know-how*, en cualquier jurisdicción, estén o no registrados.

"Anuncio": el anuncio publicado por un Propietario en la Plataforma en el que se ofrece en alquiler un Vehículo, y que comprende, en particular, la descripción del Vehículo, sus fotografías, el régimen de tarifas, las condiciones de alquiler y el calendario de disponibilidad.

"Propietario": todo Usuario que ofrece en alquiler uno o varios Vehículos en la Plataforma, con independencia de que dicha actividad se ejerza de forma ocasional y a título particular ("**Propietario Particular**") o en el marco de una actividad profesional de alquiler que constituya una fuente principal de ingresos ("**Propietario Profesional**").

"**Plataforma**": los sitios web y aplicaciones móviles explotados bajo las Marcas, tal como se indica en el Preámbulo, junto con sus páginas y funcionalidades subyacentes, a través de los cuales se pone a disposición el Servicio. Respecto de cada Usuario, la "Plataforma" se refiere a la Marca, Yescapa o Goboony, a través de la cual dicho Usuario ha creado su Cuenta.

"Precio": el importe total adeudado por el Viajero por una Reserva, compuesto por el Precio del Alquiler, los Gastos de Servicio, el coste de los eventuales seguros y asistencia contratados a través de la Plataforma y el coste de las eventuales opciones elegidas por el Viajero.

"Contrato de Alquiler": el contrato celebrado directamente entre un Propietario y un Viajero para el alquiler de un Vehículo en relación con una Reserva Confirmada, ya se haya redactado sobre la base del Modelo Estándar puesto a disposición por la Plataforma o sobre la base de cualquier otro documento contractual utilizado de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

"Precio del Alquiler": la remuneración adeudada al Propietario como contraprestación por la puesta a disposición y el alquiler del Vehículo, según lo determinado por el Propietario, excluidos los Gastos de Servicio y los costes de seguro, asistencia y opciones.

"Período de Alquiler": el período comprendido entre la entrega de las llaves del Vehículo al Viajero y la devolución de las llaves al Propietario por parte del Viajero, tal como se indica en la Reserva Confirmada o tal como se haya modificado posteriormente de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

"Fianza": el importe que, además del Precio, debe pagarse, bloquearse o preautorizarse antes del inicio del Período de Alquiler y que está destinado a garantizar el pago de todas las cantidades adeudadas por el Viajero en relación con el Contrato de Alquiler, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, los daños al Vehículo, la Franquicia, la pérdida de inventario, los kilómetros adicionales y cualesquiera otras cantidades adeudadas al Propietario en virtud del Contrato de Alquiler.

"Servicio": el servicio de intermediación prestado por la Plataforma a los Usuarios, consistente en el uso de la Plataforma para ofrecer, reservar y alquilar Vehículos entre Usuarios, junto con las funcionalidades accesorias descritas en las presentes Condiciones Generales.

"Gastos de Servicio": los gastos cobrados por la Plataforma como contraprestación por el Servicio, ya se expresen como un porcentaje del Precio del Alquiler, como un importe fijo por día o por Reserva, o como una combinación de ambos, y que corren a cargo del Viajero y/o se deducen de las cantidades abonadas al Propietario, tal como se indica en la Plataforma.

“**Modelo Estándar**”: el modelo estándar de Contrato de Alquiler puesto a disposición por la Plataforma de los Propietarios Particulares y de los Viajeros, en su versión modificada en cada momento, cuya versión vigente está disponible en el panel de control del Usuario.

"Condiciones Generales": las presentes condiciones de uso de la Plataforma y del Servicio, incluidos los eventuales anexos y condiciones particulares a los que se haga referencia expresa en ellas, en su versión modificada en cada momento.

"Viajero": todo Usuario que, como conductor principal, reserva o intenta reservar un Vehículo para alquilarlo en virtud de un Contrato de Alquiler. Los términos "arrendatario", "inquilino", "veraneante" y "parte arrendataria" utilizados en cualquier comunicación deberán entenderse como referencias al Viajero.

"Usuario": toda persona que ha creado una Cuenta en la Plataforma con el fin de utilizar el Servicio, incluidos tanto los Propietarios como los Viajeros.

"Contenido de Usuario": toda la información, datos, textos, fotografías, reseñas, valoraciones, comentarios y demás material publicados o puestos a disposición en la Plataforma por un Usuario.

"Vehículo": todo vehículo recreativo motorizado ofrecido en la Plataforma, incluidas las autocaravanas, las campers, las furgonetas camperizadas, los vehículos recreativos y vehículos similares, que disponga de un seguro que cumpla los requisitos legales aplicables al mismo. Un Vehículo cuya masa máxima autorizada (GVWR/PTAC) no supere las 3.5 toneladas es un "**Vehículo Ligero**"; un Vehículo cuya masa máxima autorizada supere las 3.5 toneladas es un "**Vehículo Pesado**", para cuya conducción puede exigirse una categoría específica de permiso de conducción.

1.2. Los títulos se incluyen únicamente por comodidad y no afectan a la interpretación de las presentes Condiciones Generales. Toda referencia a un Artículo es una referencia a un artículo de las presentes Condiciones Generales, salvo que se indique otra cosa. Las expresiones "incluido/a(s)" y "en particular" deberán entenderse como expresiones que introducen ejemplos, sin carácter limitativo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación y aceptación

2.1. Ámbito de aplicación material. Las presentes Condiciones Generales se aplican a todo acceso a la Plataforma y al Servicio y a todo uso de los mismos, por parte de cualquier Usuario y en cualquier calidad, así como a la formación, ejecución, modificación y cancelación de las Reservas celebradas a través de la Plataforma. Asimismo, regulan, en la medida prevista en ellas, las relaciones que se establezcan entre los Usuarios en el marco de la Plataforma, y se aplican a todo Contrato de Alquiler y lo complementan, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 2.5 siguiente.

2.2. Ámbito de aplicación territorial. Las presentes Condiciones Generales se aplican al uso del Servicio en relación con Vehículos matriculados en los países en los que se ofrece el Servicio, tal como se indica en la Plataforma. Podrán aplicarse condiciones particulares, en especial en materia de seguros, medios de pago o requisitos reglamentarios, en función del país de matriculación del Vehículo y/o de la Marca a través de la cual se realice la Reserva; dichas condiciones particulares se indican en la Plataforma y/o en las condiciones del seguro aplicables y forman parte integrante del marco contractual que vincula al Usuario.

2.3. Ámbito de aplicación personal y capacidad de obrar. El Servicio está abierto a los Propietarios Particulares, a los Propietarios Profesionales y a los Viajeros. Cada Usuario declara y garantiza que dispone de **plena capacidad de obrar** para utilizar el Servicio y para asumir las obligaciones derivadas de las presentes Condiciones Generales y de todo Contrato de Alquiler, y que cumple todas las condiciones relativas a la edad, el permiso de conducción y la residencia indicadas en la Plataforma o exigidas por las condiciones del seguro aplicables.

2.4. Aceptación. El acceso al Servicio y su uso están sujetos a la **aceptación incondicional y sin reservas** de las presentes Condiciones Generales por parte de cada Usuario. Antes de completar su registro en la Plataforma, cada Usuario está obligado a confirmar dicha aceptación marcando la casilla o activando el mecanismo previsto a tal efecto. La aceptación se renueva, en su caso, con cada Solicitud de Reserva o con la aceptación de la misma. Ninguna excepción a las presentes Condiciones Generales podrá oponerse a la Plataforma, salvo que haya sido aceptada expresamente y por escrito por la Plataforma. No está permitido el uso del Servicio por parte de una persona que no haya aceptado

válidamente las presentes Condiciones Generales; no obstante, dicho uso no impide a la Plataforma oponer las presentes Condiciones Generales a dicha persona en la medida permitida por el derecho aplicable.

2.5. Orden de prelación de los documentos. En caso de contradicción entre los documentos que integran el marco contractual, se aplicará el siguiente orden de prelación, salvo disposición imperativa en contrario: (a) las presentes Condiciones Generales; (b) las condiciones particulares publicadas en la Plataforma y a las que se haga referencia expresa en ellas, incluidas las condiciones del seguro aplicables y las condiciones de los proveedores de servicios de pago; (c) el Contrato de Alquiler celebrado entre el Propietario y el Viajero; y (d) el Anuncio. Cuando los Usuarios utilicen el modelo estándar de Contrato de Alquiler puesto a disposición por la Plataforma, cualquier modificación, adaptación o acuerdo informal convenido entre ellos no será oponible a la Plataforma, que, en caso de que se le someta un litigio, adoptará una posición de conformidad con las disposiciones del modelo estándar y de las presentes Condiciones Generales. Cuando un Propietario Profesional aplique su propio contrato de alquiler en las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, dicho contrato regirá las cuestiones comprendidas en su ámbito de aplicación; en caso de contradicción entre dicho contrato y las presentes Condiciones Generales, **prevalecerán las presentes Condiciones Generales** en las relaciones entre la Plataforma y los Usuarios.

2.6. Idioma. Las presentes Condiciones Generales podrán ponerse a disposición en varios idiomas para comodidad de los Usuarios. Cada Usuario declara comprender y aceptar la versión que le resulte aplicable. En caso de discrepancia entre las distintas versiones lingüísticas, prevalecerá la versión designada como auténtica en la Plataforma para la Marca y el país de que se trate, en la medida permitida por las disposiciones imperativas aplicables a los consumidores.

2.7. Marco completo. Las presentes Condiciones Generales constituyen, junto con los documentos a los que se refiere el Artículo 2.5, el marco contractual completo que vincula a la Plataforma y a cada Usuario en relación con el Servicio, y sustituyen a cualquier acuerdo, declaración o entendimiento anterior relativo al mismo objeto, incluidas las condiciones generales anteriormente aplicables bajo una u otra Marca, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 3.5 (mantenimiento de los Contratos de Alquiler ya celebrados).

Artículo 3. Modificación de las Condiciones Generales

3.1. La Plataforma se reserva el derecho de **modificar o completar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento**, sin perjuicio de lo dispuesto en la Sección 4, en particular para tener en cuenta la evolución legislativa, reglamentaria o jurisprudencial, las modificaciones del Servicio o de sus funcionalidades, o la evolución de las necesidades operativas, técnicas o comerciales de la Plataforma.

3.2. La versión vigente de las Condiciones Generales es **accesible de forma permanente en la Plataforma**, junto con su fecha de entrada en vigor. Únicamente será aplicable la versión más reciente publicada en la Plataforma, con exclusión de cualquier versión anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 3.5 siguiente.

3.3. Los Usuarios serán informados de cualquier modificación de las presentes Condiciones Generales mediante un aviso publicado en la Plataforma y/o por cualquier otro medio adecuado, incluida una notificación en el siguiente uso del Servicio por parte del Usuario o una comunicación a la dirección electrónica vinculada a la Cuenta del Usuario. Cuando una modificación afecte sustancialmente a los derechos u obligaciones de los Usuarios, la Plataforma realizará esfuerzos razonables para facilitar dicha información **con una antelación razonable a su entrada en vigor**, salvo cuando su aplicación anticipada venga exigida por la ley, por una resolución reglamentaria o judicial, o por razones imperiosas de seguridad o de prevención del fraude.

3.4. El uso continuado del Servicio tras la entrada en vigor de las Condiciones Generales modificadas equivale a la aceptación incondicional de las modificaciones por parte del Usuario. El Usuario que no esté de acuerdo con las Condiciones Generales modificadas deberá cesar todo uso del Servicio y solicitar la supresión de su Cuenta, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 3.5 siguiente. Ningún Usuario podrá alegar el desconocimiento efectivo de una modificación debidamente publicada de conformidad con el Artículo 3.3 para eludir su aplicación.

3.5. Las modificaciones de las presentes Condiciones Generales no afectarán a los **Contratos de Alquiler cuya Solicitud de Reserva se haya creado** antes de la fecha de entrada en vigor de dichas modificaciones; dichos Contratos de Alquiler seguirán rigiéndose, durante toda su vigencia, por la versión de las Condiciones Generales vigente en la fecha en que se **creó** la Solicitud de Reserva (y no en la fecha de confirmación o del primer pago), salvo cuando la aplicación de la versión modificada resulte más favorable para el Usuario o venga exigida por el derecho imperativo.

SECCIÓN 2: CONDICIONES DE ACCESO Y DE USO

Artículo 4. Función de la Plataforma

4.1. La Plataforma explota un servicio de intermediación en línea, accesible a través de sus sitios web y aplicaciones móviles, cuyo único objeto es poner en contacto a las personas propietarias de autocaravanas, campers y otros vehículos recreativos (los "**Propietarios**") con las personas que desean alquilar dichos vehículos (los "**Viajeros**"), con el fin de permitir la celebración de contratos de alquiler directamente entre ellos.

4.2. Las funciones desempeñadas por la Plataforma se limitan **de forma taxativa** a las siguientes: (a) la gestión del registro de los Propietarios y de los Viajeros (conjuntamente, los "**Usuarios**") en la Plataforma, incluida la verificación, a título de mera asistencia y **sin obligación de resultado alguna**, del permiso de conducción del Viajero y del permiso de circulación del vehículo presentado por los Propietarios; (b) la puesta en contacto de los Usuarios y la facilitación del contacto entre ellos con vistas a la celebración de Contratos de Alquiler; (c) la puesta a disposición de herramientas y funcionalidades de apoyo a la formación, documentación y ejecución de los Contratos de Alquiler; (d) la facilitación y el seguimiento de los pagos entre Usuarios, que se efectúan exclusivamente a través de los proveedores de servicios de pago autorizados designados por la Plataforma; (e) en su caso, y con sujeción a las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, la gestión del acceso a la cobertura de seguro y a la asistencia en carretera prestadas por los socios aseguradores de la Plataforma; y (f) el fomento y la promoción de relaciones de calidad y de buena fe en el seno de la comunidad de Usuarios.

4.3. La Plataforma no presta por sí misma ningún servicio de alquiler de vehículos. La Plataforma no es, ni se considerará en ningún caso, propietaria, arrendadora, arrendataria, explotadora, depositaria o aseguradora de ningún vehículo ofrecido en la Plataforma, ni mandataria, representante o empleada de ningún Usuario

4.4. Todo Contrato de Alquiler se celebra **directa y exclusivamente entre el Propietario y el Viajero**. La Plataforma no es parte en ningún Contrato de Alquiler, no adquiere derecho alguno en virtud del mismo ni asume obligación alguna derivada de él. Los Usuarios determinan de forma autónoma si celebran un Contrato de Alquiler, con quién y en qué condiciones, dentro de los límites establecidos por las presentes Condiciones Generales y por el derecho imperativo aplicable. Únicamente los Usuarios asumen la plena responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones contraídas entre ellos, y ningún Contrato de Alquiler podrá generar una obligación oponible a la Plataforma. En consecuencia, la Plataforma no será responsable de ningún incumplimiento, falta de ejecución o litigio derivado de la conducta —negligente o no— de un Propietario o de un Viajero en relación con el uso del Servicio o la ejecución de un Contrato de Alquiler, sin perjuicio de cualquier responsabilidad legal imperativa que no pueda excluirse.

4.5. El Servicio se presta "**en el estado en que se encuentra**" y "según disponibilidad", ofreciendo únicamente las funcionalidades y características que figuren en la Plataforma en el momento de su uso. La Plataforma excluye todas las garantías, declaraciones y compromisos, expresos o implícitos, de cualquier naturaleza, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, los relativos a la calidad, la seguridad, la licitud, la exhaustividad y la exactitud del Anuncio y de la información facilitada a través del mismo. Los Anuncios, descripciones, fotografías, tarifas, valoraciones y cualquier otro contenido publicado por los Usuarios se difunden **bajo la exclusiva responsabilidad de sus autores**; la Plataforma no garantiza la exactitud, exhaustividad o actualidad de dicho contenido, si bien puede revisar la información comunicada a través de la Plataforma y se reserva el derecho de aceptar, rechazar, suspender o retirar cualquier anuncio o contenido de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

4.6. La Plataforma realizará **esfuerzos razonables** para garantizar un acceso continuo y de alta calidad al Servicio. Se trata de una **mera obligación de medios**; la Plataforma no garantiza que el Servicio esté disponible en todo momento, sea ininterrumpido o esté libre de fallos o errores. La Plataforma se reserva el derecho de interrumpir, suspender, modificar o limitar, total o parcialmente, el Servicio en cualquier momento y sin previo aviso, en particular por motivos de mantenimiento, seguridad o explotación, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna frente a los Usuarios. La Plataforma no será responsable de ningún daño causado por la indisponibilidad temporal o definitiva o por el fallo del Servicio, salvo en caso de dolo o temeridad consciente imputable a la Plataforma. Todos los gastos en que incurra un Usuario para acceder al Servicio (equipos, software, conexión a internet y similares) correrán exclusivamente a cargo de dicho Usuario.

4.7. Cada Usuario se compromete a utilizar la Plataforma y el Servicio **de buena fe** y de conformidad con su finalidad prevista. Los Usuarios no desviarán el Servicio de su finalidad y, en particular, no utilizarán la Plataforma, su servicio de mensajería ni ningún contacto establecido a través de la Plataforma como medio para organizar, celebrar o liquidar un alquiler **fuera de la Plataforma**; no podrá efectuarse fuera de la Plataforma ningún pago relativo a un alquiler iniciado a través de la Plataforma. Toda infracción de este principio iniciada por un Propietario constituirá un desvío ilícito de clientela, y la Plataforma se reserva el derecho de ejercer cualquier acción que le asista en derecho y de aplicar las sanciones previstas en las presentes Condiciones Generales.

4.8. En caso de conflicto entre Usuarios, la Plataforma podrá, dentro de los límites establecidos en las presentes Condiciones Generales, tratar de proponer cualquier solución o alternativa útil con vistas a la resolución de dicho conflicto. Dicha intervención se realiza **sin obligación de resultado alguna** y no tendrá por efecto ampliar el alcance de las responsabilidades, compromisos u obligaciones de la Plataforma, ni convertir a la Plataforma en parte del Contrato de Alquiler subyacente.

Artículo 5. Registro y Cuenta

5.1. Necesidad de una Cuenta. El acceso al Servicio requiere la creación previa de una Cuenta de conformidad con el procedimiento establecido en la Plataforma. Algunas funcionalidades de la Plataforma, como la consulta de Anuncios, pueden ser accesibles sin Cuenta; no obstante, no podrá realizarse ni aceptarse ninguna Solicitud de Reserva, ni publicarse ningún Anuncio, sin una Cuenta debidamente registrada. El Usuario se compromete a crear y mantener una única Cuenta; queda prohibida la creación o el uso de varias Cuentas por una misma persona, en cualquier calidad, salvo autorización previa y por escrito de la Plataforma. En ningún caso se permite la transmisión, cesión o venta de una Cuenta entre personas.

5.2. Exactitud de la información. En el momento del registro, el Usuario facilitará la información solicitada por la Plataforma, incluidos sus datos de estado civil, sus datos de contacto y, en su caso, la información exigida por los proveedores de servicios de pago y los socios aseguradores.
El Usuario declara y garantiza que toda la información y todos los documentos facilitados en el momento del registro y durante el uso del Servicio son completos, exactos, sinceros, auténticos y actualizados.
El Usuario es el único responsable de actualizar sin demora su información cada vez que una circunstancia la haga incompleta, inexacta u obsoleta. El Usuario reconoce que el buen funcionamiento del Servicio, la validez de la cobertura del seguro y la ejecución de los pagos dependen de la exhaustividad y exactitud de dicha información, y que la Plataforma no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias de información errónea, obsoleta, incompleta o fraudulenta.

5.3. Verificación de la identidad y de los documentos. La Plataforma podrá solicitar al Usuario en cualquier momento documentos justificativos, incluidos un documento de identidad válido, un permiso de conducción válido adecuado a la categoría del Vehículo de que se trate y cualquier otro documento necesario para el uso del Servicio, para beneficiarse de la cobertura del seguro o para el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios de pago, en particular en lo relativo a los requisitos de diligencia debida respecto del cliente (*know-your-customer*) y a la lucha contra el blanqueo de capitales. Los Viajeros cargarán los documentos que se les soliciten a más tardar cuarenta y ocho (48) horas hábiles antes del inicio de un Período de Alquiler; los Propietarios cumplirán los requisitos documentales establecidos en el Artículo relativo a los Anuncios. El Usuario consiente expresamente la comunicación de dichos documentos a los socios aseguradores de la Plataforma, a los proveedores de servicios de pago y a los proveedores externos de verificación de identidad, de conformidad con la política de privacidad aplicable. Las operaciones de verificación son realizadas por la Plataforma a título de mera asistencia y sin obligación de resultado alguna; no constituyen garantía alguna por parte de la Plataforma en cuanto a la identidad, la solvencia, la fiabilidad o la conducta lícita de ningún Usuario. La Plataforma se reserva el derecho de rechazar cualquier documento irregular, ilegible, caducado o erróneo, y de suspender o denegar el registro, una Reserva o la continuación del uso del Servicio a la espera de una verificación satisfactoria.

5.4. Credenciales de acceso. En el momento del registro, el Usuario establece un nombre de usuario y una contraseña (o un medio de autenticación equivalente) que dan acceso a su Cuenta. El Usuario es el único responsable de mantener la estricta confidencialidad de sus credenciales de acceso y se compromete a no revelarlas a terceros ni a permitir que ningún tercero acceda a su Cuenta o la utilice de cualquier forma. Toda acción realizada a través de la Cuenta del Usuario se considerará realizada por dicho Usuario, que será responsable en consecuencia. El Usuario informará sin demora a la Plataforma en cuanto tenga conocimiento o sospecha de un robo, pérdida, compromiso o uso no autorizado de sus credenciales de acceso o de su Cuenta, y adoptará inmediatamente todas las medidas de protección necesarias, incluido el cambio de su contraseña. La Plataforma se reserva el derecho de acceder a la Cuenta de un Usuario y de operar en ella, con vistas a la explotación, la seguridad, el mantenimiento o la gestión del Servicio, o a la prestación de asistencia a los Usuarios, dentro de los límites del derecho aplicable.

5.5. Datos personales. La información y los documentos recabados en el momento del registro y durante el uso del Servicio se registran y tratan de conformidad con la política de privacidad y la política de cookies de la Plataforma, disponibles en la Plataforma, y con arreglo a la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD). La dirección electrónica del Usuario podrá ser utilizada por la Plataforma para la administración, la gestión y la dinamización del Servicio. Las condiciones en que los Usuarios ejercen sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad se establecen en la política de privacidad.

5.6. Obligaciones de información fiscal. De conformidad con la Directiva (UE) 2021/514 del Consejo ("DAC7") y con cualesquiera obligaciones de información equivalentes o posteriores aplicables en los países en los que se ofrece el Servicio, la Plataforma está obligada a recopilar, verificar y comunicar a las autoridades tributarias competentes determinados datos de identificación y de operaciones relativos a los Usuarios que obtienen ingresos a través de la Plataforma, en particular los Propietarios. Cada Propietario se compromete a facilitar la información y los documentos necesarios a tal efecto a petición de la Plataforma y acepta expresamente que los datos relativos a los ingresos obtenidos a través de la Plataforma se comuniquen de forma segura a las autoridades tributarias competentes. La Plataforma se reserva el derecho de suspender los pagos, los Anuncios o la Cuenta de cualquier Propietario que no facilite la información exigida en virtud del presente Artículo, en la medida permitida o exigida por el

derecho aplicable. Cada Usuario sigue siendo el único responsable de sus propias obligaciones fiscales, sociales y reglamentarias derivadas de su uso del Servicio.

5.7. Suspensión y cierre por parte de la Plataforma. En caso de incumplimiento de las presentes Condiciones Generales, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 26, de conducta considerada abusiva, fraudulenta o contraria a la buena fe, de comunicación de información o documentos irregulares o falsificados, o cuando así lo exija la seguridad de la Plataforma o la protección de sus Usuarios, la Plataforma se reserva el derecho de, a su discreción y en la medida permitida por el derecho aplicable, suspender, limitar o poner fin, total o parcialmente, al acceso de un Usuario al Servicio, retener o retirar sus Anuncios y/o cerrar su Cuenta. El Usuario afectado será informado de ello mediante un mensaje electrónico enviado a la dirección vinculada a su Cuenta, en el que, cuando así lo exija el derecho aplicable, se indicarán los motivos de la medida adoptada.

5.8. Cierre a iniciativa del Usuario. El Usuario podrá, en cualquier momento y sin necesidad de justificación, cesar el uso del Servicio y solicitar la supresión de su Cuenta a través de los medios previstos a tal efecto en la Plataforma. El cierre de una Cuenta, ya sea a iniciativa del Usuario o de la Plataforma, no tendrá consecuencias para los Contratos de Alquiler ya celebrados en la fecha del cierre, que seguirán rigiéndose por las presentes Condiciones Generales, ni para los derechos y obligaciones nacidos antes del cierre, incluidos los procedimientos en curso en materia de pago, fianza, daños o litigios, que subsistirán hasta su completa liquidación.

5.9. Liquidación en caso de cierre. Cuando, en la fecha de cierre de una Cuenta, se adeuden cantidades al Usuario, la Plataforma se encargará de que dichas cantidades se transfieran al Usuario de conformidad con las condiciones de pago establecidas en las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio de la realización de cualquier verificación exigida por los proveedores de servicios de pago y de cualquier derecho de retención o de compensación previsto en ellas. A la inversa, todas las cantidades adeudadas por el Usuario a la Plataforma serán inmediatamente exigibles y pagaderas en el momento del cierre de la Cuenta, y la Plataforma se reserva el derecho de compensar dichas cantidades con cualquier importe que deba abonarse al Usuario, en la medida permitida por el derecho aplicable.

Artículo 6. Valoraciones y Contenido de Usuario

6.1. Sistema de valoraciones

(a) **Principio.** Al final de cada alquiler, y siempre que todos los eventuales litigios o gastos posteriores a la reserva **estén completamente resueltos**, el Propietario y el Viajero podrán publicar cada uno una valoración sobre su experiencia en relación con el Vehículo y/o con el otro Usuario. Las valoraciones se publican en el Perfil del Usuario valorado en la categoría "Valoraciones".

(b) **Normas de contenido.** Las valoraciones deben ser **estrictamente objetivas, exactas y sinceras**, y deben estar libres de: (i) cualquier comentario difamatorio, discriminatorio u ofensivo; (ii) cualquier elemento que pueda atentar contra el honor o la reputación de una persona o entidad; (iii) cualquier elemento visual inapropiado; y (iv) cualquier contenido contrario al orden público, a las buenas costumbres o a cualquier derecho de un tercero. El Usuario que publica una valoración asume la **exclusiva responsabilidad** de su contenido y se compromete a soportar en solitario todas sus consecuencias.

(c) **Ausencia de verificación por parte de la Plataforma.** La Plataforma no verifica sistemáticamente la exactitud de las valoraciones, que pueden ser inexactas o engañosas; la Plataforma no asume responsabilidad alguna en relación con su contenido, de conformidad con el Artículo 4.

(d) **Moderación.** La Plataforma se reserva el **derecho soberano de moderar, de negarse a publicar o de retirar** cualquier valoración que infrinja las normas establecidas en el apartado (b). Las fotografías adjuntas a una valoración podrán ser retiradas por la Plataforma en cualquier momento. En caso de litigio entre Usuarios, la Plataforma podrá **dejar en suspenso la publicación de una valoración** para examinar la versión de cada parte; en función de los elementos de que disponga, la Plataforma se reserva el derecho de no publicar la valoración y de aplicar cualquier medida de control al Anuncio y/o a los Usuarios afectados con el fin de preservar la calidad del Servicio.

(e) **Denuncia.** La Plataforma pone a disposición de los Usuarios los medios para **denunciar** cualquier valoración o contenido que pueda infringir las normas establecidas en el presente Artículo. En caso de infracción confirmada, la Plataforma se compromete a retirar sin demora el contenido ofensivo. Cualquier conducta contraria al presente Artículo podrá dar lugar a la retirada de la condición de Usuario y/o al cierre de su Cuenta de conformidad con el Artículo 5.7, de lo cual se informará al Usuario mediante mensaje electrónico.

6.2. Contenido de Usuario

(a) **Publicación.** Los Usuarios pueden publicar y poner a disposición contenidos en la Plataforma, en particular en forma de Anuncios, fotografías, relatos de viaje, consejos y valoraciones ("**Contenido de Usuario**"). Todo el Contenido de Usuario debe cumplir las normas establecidas en el Artículo 6.1(b) y no podrá contener ningún elemento ilegal o ilícito, ni ningún elemento que pueda vulnerar cualquier derecho de un tercero.

(b) **Titularidad.** Cada Usuario **conserva sus Derechos de PI** sobre el Contenido de Usuario que pone a disposición en la Plataforma.

(c) **Licencia.** Al cargar textos, fotografías, valoraciones o cualquier otro Contenido de Usuario en la Plataforma, el Usuario concede a la Plataforma una **licencia gratuita, mundial, sublicenciable y no exclusiva** que autoriza la reproducción, la representación, la publicación y la explotación comercial y promocional de dicho contenido, en cualquier soporte, por cualquier medio y en cualquier momento, para el funcionamiento y la promoción del Servicio, incluso con socios de la Plataforma o a través de ellos. Esta licencia seguirá en vigor no obstante el cierre de la Cuenta del Usuario, y la Plataforma podrá seguir utilizando el Contenido de Usuario de que se trate tras dicho cierre, sin perjuicio de los derechos del Usuario en virtud del derecho aplicable en materia de protección de datos, incluido cualquier derecho de supresión.

(d) **Derecho de supresión (RGPD).** Con estricto cumplimiento del RGPD, la Plataforma se compromete a continuación a **anonimizar o suprimir** todos los datos personales, fotografías y textos vinculados al perfil suprimido, en las condiciones y dentro de los límites establecidos en la Política de Privacidad (en particular en lo que respecta a los datos cuya conservación sea legalmente obligatoria). Para cualquier otra pregunta sobre la recogida, el tratamiento y la gestión de los datos personales, se invita expresamente a los Usuarios a consultar la Política de Privacidad, disponible aquí:
- Para alquileres bajo la marca Yescapa: https://www.yescapa.es/privacy/confidentiality
- Para alquileres bajo la marca Goboony: https://www.goboony.be/privacy/confidentiality

(e) **Responsabilidad.** Únicamente los Usuarios son responsables del Contenido de Usuario que publican, incluidos los mensajes intercambiados a través del servicio de mensajería, que deben cumplir los requisitos de cortesía y buena conducta establecidos en las presentes Condiciones Generales. La Plataforma podrá, a petición legítima y fundamentada de un Usuario o por iniciativa propia, retirar libremente cualquier contenido de carácter abusivo, de conformidad con el Artículo 6.1(d) y (e).

Artículo 7. Propiedad intelectual

7.1. Titularidad de la Plataforma y del Contenido

(a) La Plataforma, el Servicio y todos los elementos que los componen, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, la estructura, el diseño, la apariencia (*look and feel*), los logotipos, las marcas, los nombres comerciales, los nombres de dominio, las cartas gráficas, el software, el código fuente, las bases de datos, los textos, los blogs, las fotografías y los contenidos editoriales publicados por la Plataforma bajo cualquiera de las dos Marcas (conjuntamente, el "**Contenido**"), son **propiedad plena, íntegra y exclusiva del Grupo y/o de sus licenciantes**, y están protegidos por la legislación nacional, europea e internacional aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial.

(b) Para evitar cualquier duda, el Contenido **no** comprende el Contenido de Usuario, que sigue rigiéndose por el Artículo 6.2: cada Usuario conserva sus Derechos de PI sobre el contenido que pone a disposición en la Plataforma, sin perjuicio de la licencia concedida a la Plataforma en virtud de dicho artículo.

7.2. Licencia concedida al Usuario

(a) La Plataforma concede al Usuario un **derecho limitado, personal, revocable, no exclusivo, no sublicenciable e intransferible** a utilizar el Servicio y el Contenido, exclusivamente para los fines y dentro de los límites establecidos en las presentes Condiciones Generales, durante el tiempo que dure el uso del Servicio.

(b) **Nada de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales produce ni pretende producir cesión alguna de Derechos de PI al Usuario.** Queda estrictamente prohibida toda representación, copia, reproducción, uso, difusión, exhibición o explotación, total o parcial, de cualquier elemento del Contenido, por cualquier procedimiento y en cualquier soporte, sin la autorización previa y expresa de la Plataforma.

7.3. Conductas prohibidas

Sin perjuicio del carácter general del Artículo 7.2, el Usuario se abstendrá de:

(a) **suprimir, ocultar, modificar o hacer ilegible** cualquier mención o aviso relativo a los Derechos de PI que figure en la Plataforma o en el Contenido;

(b) cualquier acto que vulnere los Derechos de PI del Grupo, en particular mediante el **registro de nombres de dominio, marcas, nombres comerciales o palabras clave patrocinadas** (incluido Google Ads) idénticos o similares a cualquier elemento amparado por los Derechos de PI del Grupo;

(c) sin la autorización previa y por escrito de la Plataforma, **extraer, solicitar, duplicar o reutilizar la totalidad o una parte sustancial del Contenido o de las bases de datos** de la Plataforma, o extraer o reutilizar de forma repetida y sistemática partes no sustanciales de los mismos, en el sentido de la legislación aplicable en materia de bases de datos (derecho *sui generis* sobre las bases de datos); (d) proceder a la **reproducción o recopilación automatizada de Contenido** mediante arañas (*spiders*), rastreadores (*crawlers*), robots o cualquier medio similar, salvo con respeto de las condiciones establecidas en el archivo robots.txt publicado en la Plataforma.

7.4. Responsabilidad e indemnidad

(a) La Plataforma declina toda responsabilidad en caso de vulneración de derechos de terceros cometida con ocasión de cualquier actividad o de cualquier uso no conforme de la Plataforma por parte de un Usuario.

(b) El Usuario mantendrá indemne a la Plataforma y la indemnizará por todos los daños y gastos —incluidos los daños causados por una vulneración alegada o constatada de Derechos de PI, las reclamaciones de terceros y los honorarios razonables de abogados— derivados del incumplimiento por parte del Usuario del presente Artículo, en las condiciones establecidas en el Artículo 19 y en el Artículo 25.

7.5. Subsistencia

Las prohibiciones establecidas en el presente Artículo seguirán en vigor tras el cierre de la Cuenta del Usuario, mientras los correspondientes Derechos de PI sigan protegidos. El destino de la licencia concedida por el Usuario sobre su Contenido de Usuario, en caso de supresión de su Cuenta, se rige por el Artículo 6.2.

SECCIÓN 3: CONDICIONES GENERALES PARA VIAJEROS Y PROPIETARIOS

Artículo 8. Anuncios y Condiciones aplicables a los Propietarios

8.1. Publicación de un Anuncio. Todo Propietario puede ofrecer en alquiler un Vehículo publicando gratuitamente un Anuncio en la Plataforma, de conformidad con las presentes Condiciones Generales. El Anuncio contendrá:

- una **descripción detallada del Vehículo** (en particular, la marca y el modelo, el año de primera matriculación, el kilometraje, el tipo de Vehículo, el **número exacto de plazas homologadas**, y su equipamiento y características principales), - fotografías del interior y del exterior que se correspondan con su estado actual, - un cuadro de tarifas,
  - las condiciones de alquiler, - el importe de la Fianza y, en su caso, de la Franquicia, un calendario de disponibilidad actualizado, y. Un error en relación con el número de plazas homologadas podrá constituir causa de cancelación de la Reserva con **reembolso íntegro del Precio al Viajero**. Si el Vehículo es un Vehículo Pesado, el Propietario lo comunicará a la Plataforma y lo indicará claramente en el Anuncio.

8.2. Exactitud de la información. El Propietario declara y garantiza que **toda la información, descripciones, fotografías y documentos facilitados en el Anuncio y en su Cuenta son auténticos, sinceros, exactos, objetivos y conformes con el estado real, las características, el equipamiento y la calidad de mantenimiento del Vehículo**. El Propietario se compromete a mantener dicha información actualizada en todo momento y no inducirá a error a los Viajeros, ni podrá inducirles a error, en cuanto a las características del Vehículo. La Plataforma no asume responsabilidad alguna por una descripción incompleta, inexacta o falsa, cuyas consecuencias serán soportadas exclusivamente por el Propietario. Además, el Propietario indicará en el Anuncio cualquier disposición que se aparte del modelo estándar de Contrato de Alquiler puesto a disposición por la Plataforma o que sea contraria al mismo.

8.3. Documentos obligatorios. Antes de cada primer Período de Alquiler, y **a más tardar cinco (5) días hábiles antes del inicio de cada Período de Alquiler**, el Propietario cargará en su Cuenta los documentos solicitados por la Plataforma, que comprenderán como mínimo: (a) un **documento de identidad válido** del Propietario (y, para el pago de las cantidades adeudadas, del titular de la cuenta bancaria, que, en el caso de las personas físicas, debe ser la misma persona que el titular de la Cuenta); y (b) el **permiso de circulación** del Vehículo. Además, cuando así se solicite o cuando sea necesario a efectos del seguro o del pago, el Propietario facilitará: los datos de la cuenta bancaria (IBAN), un permiso de conducción válido, un justificante del seguro, un certificado de inspección técnica válido y las características técnicas del Vehículo, a saber, su **masa máxima autorizada (GVWR/PTAC), su número de matrícula y su valor a nuevo**, cuya omisión o introducción errónea podrá conllevar la **pérdida de la cobertura del seguro**, bajo la exclusiva responsabilidad del Propietario. El Propietario consiente la comunicación de dichos documentos a los socios aseguradores, a los proveedores de servicios de pago y a los proveedores de servicios de verificación de la Plataforma. El Propietario renovará cualquier documento que caduque entre la confirmación de una Reserva y el inicio del Período de Alquiler; en caso contrario, el Anuncio podrá suspenderse y todas las Reservas Confirmadas podrán cancelarse, **sin derecho a indemnización alguna** para el Propietario.

8.4. Estado y mantenimiento del Vehículo. El Propietario garantiza: (a) la **propiedad plena y libre de cargas** del Vehículo, o la debida autorización para ofrecerlo en alquiler; (b) que el Vehículo está legalmente

matriculado, autorizado para ser alquilado en virtud de la legislación y la normativa aplicables, y dispone de un **certificado de inspección técnica válido y vigente**; y (c) que el Vehículo se encuentra, al inicio de cada Período de Alquiler, **en buen estado de funcionamiento y de mantenimiento, en perfecto estado para circular, y no presenta riesgo alguno para el Viajero, para los pasajeros ni para ningún otro usuario de la vía pública**. El Propietario se compromete a mantener el Vehículo en buen estado mecánico general, a revisar todos los elementos de seguridad y a respetar la periodicidad de las inspecciones técnicas legales. Salvo en caso de uso indebido por parte del Viajero, las averías mecánicas se atribuyen al desgaste natural y al mantenimiento del Vehículo y son responsabilidad del Propietario. Cuando durante un Período de Alquiler se produzca una avería mecánica en un elemento que en el certificado de inspección técnica más reciente se haya señalado como afectado por un defecto leve y ninguna factura acredite su reparación previa, o cuando el Vehículo se haya matriculado por primera vez **veinte (20) años o más** antes del Período de Alquiler, el Propietario asumirá la totalidad de los gastos de reparación y no dispondrá de recurso alguno contra el Viajero o la Plataforma en relación con dicha avería.

8.5. Obligaciones en el momento de la entrega. El Propietario se compromete a: (a) poner el Vehículo a disposición **limpio por dentro y por fuera, con los niveles de líquidos y de combustible en orden**, y conforme en todos los aspectos sustanciales con el Anuncio, incluidas sus fotografías; (b) **estar presente en las inspecciones de check-in y de check-out** y cumplimentar y firmar el Formulario de Entrega al inicio y al final de cada Período de Alquiler, en el entendido de que el Propietario únicamente podrá delegar esta tarea en un único representante, que deberá ser la misma persona en el check-in y en el check-out, salvo cuando el país de matriculación del Vehículo no permita dicha delegación, tal como se indica en la Plataforma; y (c) cuando sea el Propietario quien proporcione el seguro para el alquiler, comprobar que dicho seguro cubre a todos los conductores declarados. Cuando el Propietario incumpla una o varias de estas obligaciones, el Viajero tendrá derecho a negarse a recibir el Vehículo cancelando la Reserva, por causa imputable al Propietario, y a reclamar el reembolso previsto en las presentes Condiciones Generales; además, dicha conducta del Propietario podrá dar lugar a la retirada del Anuncio y a la pérdida de futuras Reservas Confirmadas **sin derecho a indemnización alguna**.

8.6. Fijación de precios. El Propietario determina libremente el Precio del Alquiler, los eventuales gastos por kilómetro y los eventuales gastos adicionales (como los gastos de limpieza), que deberán indicarse en el Anuncio. El Propietario es el único responsable de la exactitud de sus tarifas e informará al Viajero de cualquier modificación del Precio del Alquiler que se produzca después del envío de una Solicitud de Reserva. La fijación de precios será sincera y completa, acorde con el valor, la antigüedad, el equipamiento y el kilometraje del Vehículo, e incluirá todos los impuestos aplicables. **No podrán cobrarse gastos por el consumo de gas**, que se considera incluido en el Precio del Alquiler. Cuando el Propietario ofrezca el Vehículo en otras plataformas, el Propietario se compromete a aplicar en la Plataforma precios **iguales o inferiores** a los aplicados en dichas otras plataformas, teniendo en cuenta los respectivos métodos de cálculo.

8.7. Seguro propio. Cuando el Propietario opte, en las condiciones previstas en el Artículo 16, por cubrir los alquileres mediante su propia póliza de seguro en lugar de mediante el seguro gestionado por la Plataforma, el Propietario informará de ello a la Plataforma **por escrito**, comprobará que dicha póliza cubre el alquiler a terceros y a todos los conductores declarados, e indicará claramente en el Anuncio la cobertura, las exclusiones y las Franquicias aplicables.

8.8. Moderación, suspensión y retirada de Anuncios. La Plataforma se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Anuncio, y de suspender o retirar cualquier Anuncio, en particular: (a) cuando los documentos o la información relativos al Vehículo o al Propietario falten o sean irregulares, ilegibles, estén caducados o sean inexactos; (b) tras una o varias denuncias de Viajeros que manifiesten su insatisfacción con el Vehículo o con la conducta de su Propietario; (c) tras una avería o cualquier incidente, a la espera de la verificación de que el Vehículo sigue siendo apto para ser alquilado; (d) cuando el Vehículo presente

un riesgo que pueda afectar a la seguridad de los Usuarios o a la calidad del Servicio; o (e) en caso de cualquier incumplimiento por parte del Propietario de las presentes Condiciones Generales o de la cohesión de la comunidad de Usuarios. Dicha suspensión o retirada podrá conllevar la cancelación de Reservas Confirmadas, **sin derecho a indemnización alguna** para el Propietario en relación con los Precios del Alquiler esperados. Ningún Vehículo podrá ofrecerse en alquiler antes de que finalice el control de conformidad realizado por la Plataforma en el momento del registro del Vehículo; dicho control se realiza a título de mera asistencia y sin obligación de resultado alguna, y los Viajeros no podrán exigir a la Plataforma ningún control posterior. El mantenimiento y la actualización de los documentos y de la información siguen siendo **responsabilidad exclusiva del Propietario**.

8.9. Transmisión de la propiedad del Vehículo. En caso de transmisión de la propiedad de un Vehículo, o de cualquier reclamación sobre la propiedad de un Vehículo, o cuando la Plataforma tenga conocimiento de tal acontecimiento, la Plataforma se reserva el derecho de adoptar cualquier medida adecuada para preservar la integridad del Servicio, incluida la suspensión temporal o la retirada definitiva del Anuncio de que se trate y la cancelación y el reembolso de las Reservas en curso. El nuevo propietario que desee anunciar el Vehículo creará su propia Cuenta, publicará un nuevo Anuncio y facilitará los documentos que acrediten su propiedad. **No se permite ninguna transmisión de una Cuenta entre Usuarios.**

Artículo 9. Proceso de Reserva

9.1. Principios generales. Los Usuarios actúan de forma autónoma al consultar y evaluar los Anuncios, al decidir poner un Vehículo a disposición y al aceptar una Solicitud de Reserva. Cada Usuario se compromete a examinar de forma cuidadosa y precisa los Anuncios de que se trate, teniendo en cuenta las fechas de disponibilidad, el modelo y la categoría del Vehículo, su estado general y la ubicación geográfica del Propietario. Toda Solicitud de Reserva y toda confirmación de una Reserva están sujetas a la aceptación incondicional y sin reservas de las presentes Condiciones Generales. Salvo que la Plataforma indique expresamente otra cosa, toda Solicitud de Reserva se enviará **a más tardar cuarenta y ocho (48) horas hábiles antes del inicio del Período de Alquiler**; transcurrido dicho plazo, la solicitud se transmitirá y tramitará igualmente, pero la Plataforma no podrá garantizar la plena ejecución del Servicio, en particular en lo que respecta a la verificación de documentos y al seguro.

9.2. Reserva bajo solicitud y aceptación. El Viajero interesado en alquilar un Vehículo envía al Propietario, a través de la Plataforma, una Solicitud de Reserva, en la que deberá indicar obligatoriamente las fechas en las que el Viajero desea disponer del Vehículo. El Viajero podrá enviar **varias Solicitudes de Reserva a varios Propietarios** para el mismo período; la Plataforma se reserva el derecho de cancelar todas las Solicitudes de Reserva adicionales no aceptadas del Viajero relativas al mismo período en cuanto se haya confirmado una Reserva.

El Propietario es informado de la Solicitud de Reserva mediante mensaje electrónico, SMS o cualquier otro medio de comunicación disponible, y se compromete a responder **aceptando o rechazando la solicitud en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas**, en defecto de lo cual la Solicitud de Reserva podrá caducar. En caso de rechazo por parte del Propietario, la Plataforma informará al Viajero lo antes posible y podrá, en función de sus medios y de la oferta disponible y sin obligación de resultado alguna, proponer alternativas equivalentes; ningún rechazo de una Solicitud de Reserva comprometerá la responsabilidad de la Plataforma.

9.3. Reserva inmediata. La Plataforma podrá poner a disposición de los Propietarios, en sus sitios web y aplicaciones y conforme a un calendario de implantación determinado por la Plataforma, una funcionalidad de "**Reserva Inmediata**" que permite a un Viajero confirmar una Reserva de forma inmediata, sin aceptación previa de una Solicitud de Reserva por parte del Propietario. Al activar la Reserva Inmediata

para un Anuncio, **el Propietario se compromete a respetar toda Reserva confirmada a través de esta funcionalidad** y, a tal efecto, a mantener permanentemente actualizado el calendario de disponibilidad del Anuncio. El Propietario podrá cancelar una Reserva Confirmada realizada mediante Reserva Inmediata **en un plazo de veinticuatro (24) horas desde su confirmación, únicamente cuando la Reserva no sea conforme con las condiciones de alquiler indicadas en el Anuncio**; en caso contrario, toda cancelación por parte del Propietario se tratará como una cancelación injustificada imputable al Propietario y dará lugar a la indemnización y a las consecuencias previstas en el Artículo 14.

9.4. Formación de la Reserva Confirmada. Una Reserva se convierte en una **Reserva Confirmada**, vinculante para el Propietario y el Viajero, en cuanto el Viajero ha completado el primer pago del Precio a través de la Plataforma, tras (a) la aceptación de la Solicitud de Reserva por parte del Propietario, o (b) la confirmación inmediata de la Reserva mediante la funcionalidad de Reserva Inmediata. Tras la confirmación del pago mediante el abono en una cuenta abierta a nombre de la entidad que explota la Plataforma o de su proveedor de servicios de pago, la Plataforma enviará al Propietario y al Viajero un **resumen detallado** de los elementos de la Reserva Confirmada. El Viajero solo estará autorizado a tomar posesión del Vehículo tras la confirmación del debido pago del Precio a través de la Plataforma, y el Propietario tendrá derecho a negarse a entregar el Vehículo cuando el Viajero no pueda acreditar dicho pago. La Plataforma no es responsable de los errores cometidos por los Usuarios al iniciar una Reserva, en particular en lo que respecta al Período de Alquiler deseado o al tipo de Vehículo, ni garantiza la firmeza o exactitud de las fechas indicadas por el Viajero.

Artículo 10. Formación del Contrato de Alquiler

10.1. El Contrato de Alquiler. Toda Reserva Confirmada se plasmará en un Contrato de Alquiler celebrado **directa y exclusivamente entre el Propietario y el Viajero**, que las partes cumplimentarán y firmarán a más tardar en el momento de la entrega del Vehículo, junto con el Formulario de Entrega.

10.2. Modelo Estándar. Para plasmar su Contrato de Alquiler, el Propietario Particular y el Viajero formalizarán su acuerdo mediante el **Modelo Estándar puesto a disposición por la Plataforma.** Los Usuarios podrán elegir libremente cumplimentarlo y firmarlo **en papel o en formato digital** a través de las funcionalidades ofrecidas en la Plataforma. La versión en papel y la versión digital son **estrictamente equivalentes**: ambas tienen la misma fuerza vinculante entre las partes, y la firma electrónica, si se utiliza, se considerará que satisface cualquier requisito de forma escrita en la medida permitida por el derecho aplicable. La elección entre la versión en papel y la versión digital corresponde a los Usuarios y no afecta a la aplicación de las presentes Condiciones Generales, a la cobertura del seguro ni a los servicios de intermediación de la Plataforma. El Modelo Estándar se rige por sus propias disposiciones; en caso de desacuerdo entre el Propietario Particular y el Viajero sometido a la Plataforma, la Plataforma adoptará una posición **de conformidad con las disposiciones del modelo estándar y de las presentes Condiciones Generales, no obstante cualquier modificación, adaptación o arreglo informal** que pudiera haberse convenido entre los Usuarios.

Las normas específicas aplicables a los contratos de los Propietarios Profesionales se establecen en la Sección 4.

10.3. Efecto relativo. De conformidad con el principio de relatividad de los contratos, ningún Contrato de Alquiler podrá vincular a un tercero que no lo haya firmado, ni generar obligación alguna oponible a la Plataforma, que no es parte en él, de conformidad con el Artículo 4. Únicamente el Propietario y el Viajero se comprometen a cumplir las obligaciones descritas en el Contrato de Alquiler y son los únicos responsables en virtud del mismo.

Artículo 11. Modificación y Prórroga de una Reserva

11.1. Principio general. Tras la formación de una Reserva Confirmada, el Viajero podrá solicitar la modificación de determinados elementos de la Reserva en las condiciones previstas en el presente Artículo. Como regla general, una Reserva Confirmada puede **mejorarse o prorrogarse, pero no rebajarse, reducirse ni acortarse**. Toda modificación permitida en virtud del presente Artículo se solicitará exclusivamente a través de las funcionalidades ofrecidas en la Plataforma, desde el espacio personal del Usuario.

11.2. Modificaciones sujetas al consentimiento del Propietario. El Viajero podrá solicitar **la modificación de las fechas del Período de Alquiler** o el **aumento del paquete de kilómetros** incluido en la Reserva. Toda modificación de este tipo está sujeta a (a) el **consentimiento previo del Propietario**, y (b) el pago del correspondiente ajuste del Precio, incluidos los Gastos de Servicio aplicables. El Propietario es libre de aceptar o rechazar dicha solicitud, y ningún rechazo comprometerá la responsabilidad del Propietario ni de la Plataforma.

11.3. Modificaciones que no requieren el consentimiento del Propietario. El Viajero podrá, **sin validación previa del Propietario** y previo pago de los gastos correspondientes: (a) solicitar la **incorporación de un conductor adicional**, siempre que dicho conductor cumpla las condiciones de edad, permiso de conducción y aptitud exigidas por el Anuncio y por las condiciones del seguro aplicables; y/o (b) **mejorar la cobertura del seguro** vinculada a la Reserva, en particular suscribiendo, si está disponible, una opción de reducción de la Franquicia o una modalidad de seguro superior ofrecida a través de la Plataforma.

11.4. Prohibición de rebaja. Tras la confirmación de la Reserva, el Viajero no podrá: (a) **reducir la duración del Período de Alquiler** inicialmente convenida; (b) **reducir el forfait de kilómetros** inicialmente incluido; ni (c) **rebajar o retirar una modalidad de seguro, opción o servicio** ya contratado. La devolución anticipada del Vehículo o la falta de utilización de la totalidad o de parte del Período de Alquiler, del forfait de kilómetros o de cualquier opción **no da derecho a reembolso ni a reducción de precio alguno**, sin perjuicio de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales en materia de cancelación (Artículo 14) y de avería e interrupción del alquiler (Artículo 15).

11.5. Prórroga del Período de Alquiler. Los Usuarios podrán prolongar la duración de una Reserva pagada solicitando una **prórroga del Período de Alquiler**, obligatoriamente a través de su espacio personal en la Plataforma. Toda solicitud de prórroga se presentará **a más tardar setenta y dos (72) horas antes del inicio del Período de Alquiler**, salvo que la Plataforma permita expresamente un plazo más breve. Toda prórroga se concede en las condiciones inicialmente convenidas, en particular en lo que respecta al Precio del Alquiler, sus suplementos, las opciones y los Gastos de Servicio, y **sin aplicación de ninguna tarifa de descuento semanal** que el Propietario hubiera ofrecido en el Anuncio. El cálculo del importe de la prórroga se realiza de forma autónoma, y **únicamente el Propietario** puede aceptar la solicitud de prórroga presentada por el Viajero. Cuando el Propietario y el Viajero acuerden que la prórroga no dará lugar a un Precio del Alquiler adicional para el Propietario, la solicitud se presentará igualmente a través de la Plataforma, y la ausencia de Precio del Alquiler para el período de prórroga **no eximirá al Viajero del pago de la totalidad de los Gastos de Servicio** y, en su caso, de los gastos de seguro relativos a dicho período.

11.6. Efectos de una modificación. Toda modificación o prórroga aceptada de conformidad con el presente Artículo forma parte integrante de la Reserva Confirmada y del Contrato de Alquiler, que se considerarán modificados en consecuencia. Las condiciones de cancelación y reembolso aplicables a una Reserva modificada se determinan **en función de la fecha de la primera solicitud de modificación relativa a la Reserva original**, de conformidad con el Artículo 14. Todas las demás condiciones de la

Reserva permanecen inalteradas. Para evitar cualquier duda: la cobertura del seguro para un período de prórroga o para un conductor adicional solo entrará en vigor tras el debido pago de las cantidades correspondientes y con sujeción a las condiciones del seguro aplicables.

Artículo 12. Precio, Gastos de Servicio y Pago

12.1. Precio y Precio del Alquiler

(a) **Determinación por parte del Propietario.** El precio del alquiler del Vehículo, que corresponde al **Precio del Alquiler,** es determinado **de forma autónoma y libre por el Propietario**, que fija en el Anuncio la tarifa de alquiler, los eventuales gastos por kilómetro y los eventuales gastos adicionales (como los gastos de limpieza), de conformidad con el Artículo 8.6. La Plataforma no interviene en modo alguno en la determinación del Precio del Alquiler; este se suma y es independiente de los Gastos de Servicio y de los demás componentes del Precio definidos en el Artículo 12.1(b). El Propietario es el único responsable de la exactitud de sus tarifas y debe informar al Viajero de cualquier modificación del Precio del Alquiler que se produzca después del envío de una Solicitud de Reserva; la Plataforma no asume responsabilidad alguna en relación con tarifas inexactas.

(b) **Composición del Precio.** El Precio que debe pagar el Viajero comprende: (i) el Precio del Alquiler y los eventuales gastos adicionales fijados por el Propietario; (ii) los Gastos de Servicio cobrados al Viajero de conformidad con el Artículo 12.2; (iii) el coste de los eventuales seguros y asistencia contratados a través de la Plataforma; y (iv) el coste de las eventuales opciones elegidas por el Viajero (como conductores adicionales, reducción de la franquicia o suplementos de kilometraje). El desglose del Precio, incluido el importe de los Gastos de Servicio, se muestra al Viajero **antes del envío de una Solicitud de Reserva** y de nuevo en el resumen de la reserva y en la factura tras la confirmación.

(c) **Cantidades adeudadas por el Período de Alquiler.** El Precio del Alquiler se adeuda por un importe que cubre el día y la hora de la toma de posesión del Vehículo y el día y la hora de su devolución. La confirmación de la Reserva por parte del Viajero implica la aceptación del Precio, incluidos los Gastos de Servicio y todos los suplementos relativos a las opciones y seguros contratados.

12.2. Gastos de Servicio

(a) **Principio.** Como contraprestación por el Servicio, la Plataforma cobra **Gastos de Servicio**, que pueden consistir en un porcentaje del Precio del Alquiler, un importe fijo por día o por Reserva, o una combinación de ambos.

(b) **Gastos cobrados al Viajero.** Los Gastos de Servicio se aplican a cada Reserva y son pagados por el Viajero **además del Precio del Alquiler fijado por el Propietario**. Su importe puede variar en función, en particular, de la duración del alquiler, la condición del Propietario (Particular o Profesional), el país de matriculación del Vehículo y la cobertura de seguro aplicable. El importe de los Gastos de Servicio para el Viajero se indica en el desglose de la Reserva **antes del envío de una Solicitud de Reserva**, y en la factura tras la confirmación. El uso del Servicio implica la aceptación sin reservas por parte del Viajero del importe de dichos gastos.

(c) **Gastos cobrados al Propietario.** La Plataforma también podrá cobrar al Propietario Gastos de Servicio en forma de comisión **que se deduce del Precio del Alquiler** antes del pago. Dichos gastos pueden variar en función, en particular, de la condición del Propietario (Particular o Profesional), del volumen de alquileres y del país de matriculación del Vehículo. El desglose de los Gastos de Servicio para el Propietario se comunica al Propietario y figura en las facturas y en el resumen de los pagos recibidos. Por

consiguiente, el Precio del Alquiler abonado al Propietario de conformidad con el Artículo 12.5 es el **importe neto tras la deducción** de los Gastos de Servicio para el Propietario.

(d) **Evolución de los gastos.** La Plataforma se reserva el derecho de modificar la estructura o el importe de los Gastos de Servicio. Dichas modificaciones se aplicarán exclusivamente a las Reservas confirmadas tras su entrada en vigor, de conformidad con el Artículo 3.

12.3. Proveedores de servicios de pago

(a) **Socios de pago regulados.** Todas las transacciones financieras realizadas en la Plataforma están protegidas y se procesan exclusivamente por proveedores externos de servicios de pago regulados (los "**PSP**"), entre ellos MANGOPAY y Stripe. Los pagos se ofrecen a través de ellos y pueden incluir PayPal, Klarna, iDEAL, Bancontact y MBWay. Las opciones de financiación se ofrecen a través de nuestro socio Floa Bank. Por motivos de seguridad, la Plataforma no almacena los datos completos de las tarjetas de pago en su propia infraestructura.

(b) **Aceptación de las condiciones de los PSP.** Al efectuar un pago, **el Usuario acepta incondicionalmente las condiciones generales del PSP** utilizado para la transacción y se compromete a cumplir las condiciones establecidas por dicho PSP, en particular en lo que respecta a la verificación de la identidad, para poder efectuar o recibir pagos.

Condiciones Generales de Mangopay: https://mangopay.com/terms-and-conditions
Condiciones Generales de Stripe: https://stripe.com/en-fr/legal/connect-account

(c) **Medios de pago aceptados.** El Viajero se compromete a pagar la totalidad del Precio a través de las soluciones de pago en línea ofrecidas por la Plataforma, dentro de los plazos indicados en la Plataforma y, en cualquier caso, antes del inicio del Período de Alquiler. En función de la ubicación del Usuario y de las condiciones de la Reserva, los medios de pago aceptados incluyen:

- **Tarjetas bancarias.** La tarjeta de crédito o de débito utilizada debe seguir siendo válida hasta **al menos un (1) mes después de la fecha prevista de devolución** del Vehículo, para poder cubrir los eventuales gastos posteriores al alquiler.
- **PayPal.** Sujeto a disponibilidad y limitado a determinadas Reservas, el pago podrá efectuarse a través de PayPal, para lo cual se requiere una cuenta PayPal válida.
- **Klarna e iDEAL.** Sujeto a disponibilidad, el pago podrá efectuarse a través de Klarna o iDEAL, en las condiciones indicadas en el momento del pago.
- **Tarjetas regalo y códigos promocionales.** Las tarjetas regalo y los códigos promocionales son válidos para **un único uso, exclusivamente en el momento de la reserva**, y no pueden aplicarse una vez pagada la Reserva. Sus importes **no son reembolsables en ningún caso** y no pueden canjearse por dinero en efectivo; cuando el Precio sea inferior al valor de la tarjeta regalo, no se reembolsará la diferencia. En caso de cancelación por parte del Propietario, los importes pagados con una tarjeta regalo se abonarán de nuevo en la tarjeta regalo y no en una cuenta bancaria.
- **Vales y créditos de alquiler.** Los vales y créditos de alquiler emitidos por la Plataforma (por ejemplo, a raíz de una cancelación, de un caso de fuerza mayor o como gesto comercial) son válidos durante el período indicado en el momento de su emisión, en principio **doce (12) meses** a partir de la emisión. **No son reembolsables**, no pueden canjearse por dinero en efectivo, y un eventual saldo no utilizado no da derecho a reembolso.

(d) **Legitimidad de los cargos y devoluciones.** La Plataforma garantiza que todos los importes cargados en el medio de pago del Viajero son legítimos y justificados y se procesan de conformidad con las presentes Condiciones Generales y con el Contrato de Alquiler; la Plataforma no retendrá en ningún

momento importes que no se adeuden debida y demostrablemente. Cuando un Viajero inicie una impugnación de pago o una devolución de cargo (*chargeback*) contra una transacción legítima, la Plataforma se reserva expresamente el derecho de impugnarla ante las entidades financieras de que se trate, utilizando toda la documentación contractual y operativa disponible (incluidos el Contrato de Alquiler, los Formularios de Entrega, las facturas y los informes de daños). Cuando una devolución de cargo o una impugnación de pago injustificada genere una pérdida para la Plataforma o para el Propietario, la Plataforma se reserva el derecho de recurrir a una agencia externa especializada de recobro para cobrar las cantidades adeudadas directamente al Usuario incumplidor; **todos los gastos, honorarios jurídicos y gastos administrativos** asociados a dicho recobro correrán íntegramente a cargo del Usuario incumplidor, en la medida permitida por el derecho aplicable.

12.4. Calendarios de pago

(a) **Compromiso del Viajero.** Al confirmar una Reserva, el Viajero se compromete expresamente al calendario de pagos aplicable a la Reserva y garantiza que dispone de los fondos necesarios para cumplirlo íntegramente.

(b) **Pago fraccionado.** Cuando el Período de Alquiler comience más de cuarenta (40) días después de la Solicitud de Reserva y el Precio sea superior a cincuenta euros (50 €), o al importe equivalente en la moneda utilizada en la Plataforma para la Reserva, el Viajero podrá optar por pagar el Precio íntegramente en el momento de la confirmación o en **dos (2) plazos**: un primer plazo cobrado en el momento de la confirmación *[POR CONFIRMAR — % o importe del primer plazo, y período exacto dentro del cual el Viajero puede elegir su fecha de cobro]*, y un segundo plazo igual al **noventa y cinco por ciento (95 %) del pago al Propietario**, pagadero a más tardar **treinta y cinco (35) días** antes del inicio del Período de Alquiler. Cuando no se cumplan estas condiciones, el Precio se cobrará en un único pago en el momento de la confirmación.

(c) **Cobro de los plazos.** Los plazos siguientes se **cargan automáticamente** en sus respectivas fechas de vencimiento en el medio de pago utilizado en la reserva, sin que se requiera ninguna acción por parte del Viajero, que recibirá un recordatorio antes de cada cargo. El Viajero se compromete a mantener registrado un medio de pago válido y a actualizarlo en caso necesario. **Cuando un medio de pago no permita técnicamente el cargo automático, el Viajero pagará el plazo de que se trate a través del enlace de pago o de la funcionalidad puesta a disposición por la Plataforma**, a más tardar en la fecha de vencimiento indicada.

(d) **Impago.**
(i) **Primer plazo.** Si el primer plazo no se paga dentro del plazo indicado en el momento de la Reserva, la Reserva caducará automáticamente, sin gastos de cancelación.

(ii) **Plazos siguientes**. Si el primer plazo se ha pagado debidamente, cada plazo siguiente, cualquiera que sea su orden, deberá pagarse íntegramente en su fecha de vencimiento. Si falla el cargo automático de un plazo posterior al primero, el Viajero se compromete formalmente a pagar manualmente el saldo pendiente dentro de un **período de gracia estricto de cinco (5) días** a contar desde el intento de cargo fallido; este período de gracia se aplica de forma idéntica a cada plazo posterior al primero. Si el Viajero no paga el saldo pendiente a más tardar al término de este último plazo, la Reserva se considerará **cancelada automáticamente**; en tal caso, no se reembolsará ningún plazo previamente pagado más allá de lo que resulte de las condiciones de cancelación del Artículo 14, y los fondos garantizados al Propietario se **limitan estrictamente a los importes efectivamente cobrados** en la fecha de cancelación.

(iii) El Viajero no iniciará ninguna impugnación bancaria contra un plazo programado; ello constituye un incumplimiento sustancial de las presentes Condiciones Generales y da lugar a la cancelación inmediata de la Reserva.

(e) **Mandato de pagos recurrentes y gastos posteriores al alquiler.** Al validar la Reserva, el Viajero autoriza a la Plataforma a procesar transacciones posteriores utilizando el medio de pago registrado (un mandato de "pagos recurrentes"). Este mecanismo no constituye una suscripción ni da derecho a procesar gastos arbitrarios; se utiliza **estrictamente en función de las necesidades**, exclusivamente para cobrar importes documentados posteriores al alquiler respecto de los cuales se vea comprometida la responsabilidad del Viajero, a saber: (i) las Franquicias de seguro aplicables; (ii) las reparaciones, daños o inventario faltante documentados y constatados en la inspección de devolución; y (iii) las multas de tráfico, peajes y gastos de paso de fronteras generados durante el Período de Alquiler. En ningún caso se utilizará cuando no se adeude ninguna compensación o cuando no se vea comprometida la responsabilidad del Viajero.

12.5. Pago al Propietario

(a) **Momento del pago.** Cuando el Viajero haya pagado el Precio en línea a través de la Plataforma, el Propietario recibirá el Precio del Alquiler, previa deducción de los Gastos de Servicio para el Propietario de conformidad con el Artículo 12.2(c), mediante una transferencia efectuada por el PSP **el segundo (2.º) día hábil del Período de Alquiler**, sin perjuicio de los retrasos bancarios habituales y de los días festivos bancarios. Los importes abonados se basan en los datos de que dispone la Plataforma, salvo que se demuestre que dichos datos son inexactos.

(b) **Condiciones del pago.** Como condición absoluta para cualquier pago, el Propietario deberá haber introducido y validado en la Plataforma sus datos bancarios (IBAN), junto con los documentos exigidos por el PSP, **antes de la fecha de salida**.

(c) **Bloqueo de pagos, retención y compensación.** La Plataforma se reserva el derecho de bloquear o suspender temporalmente el pago del Precio del Alquiler cuando el Viajero, en el momento de la salida o **dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas del Período de Alquiler**, notifique una avería o un siniestro grave relativo al Vehículo, durante el tiempo necesario para examinar la responsabilidad de conformidad con el Artículo 15; dicho examen podrá dar lugar a un reembolso total o parcial del alquiler. Asimismo, la Plataforma se reserva el derecho de retener pagos futuros, cancelar Reservas programadas o suspender un Anuncio cuando el Propietario retenga indebidamente una Fianza (Artículos 13 y 18.4) y, de manera más general, de **compensar** cualquier importe que un Propietario adeude en virtud de las presentes Condiciones Generales con cualquier importe que deba abonarse a dicho Propietario.

12.6. Divisas extranjeras

(a) **Gastos bancarios y de tarjeta.** Los pagos en la Plataforma pueden conllevar una conversión de divisas cuando la moneda del medio de pago del Viajero difiera de la moneda utilizada en la Plataforma para la Reserva. **Todos los gastos de conversión de divisas, gastos por transacciones internacionales,, o gastos bancarios o de tarjeta similares** cobrados por el banco, el emisor de la tarjeta o el proveedor de servicios de pago del Viajero en relación con el pago correrán exclusivamente a cargo del Viajero y no serán reembolsados por la Plataforma ni por el Propietario. Ello no incluye los gastos de los proveedores de servicios de pago cobrados a la Plataforma, que seguirán a cargo de la Plataforma.

(b) **Fluctuaciones del tipo de cambio.** Cuando un reembolso (incluida la liberación de una Fianza) difiera del importe inicialmente pagado como consecuencia de las fluctuaciones del tipo de cambio entre la fecha de pago y la fecha de reembolso, ni la Plataforma ni el Propietario estarán obligados a abonar la diferencia.

Artículo 13. Fianza

13.1. Finalidad de la Fianza

(a) La Fianza tiene por objeto garantizar la liquidación de todas las cantidades adeudadas por el Viajero en relación con el Contrato de Alquiler, incluidos, a título enunciativo y no limitativo: los daños causados al Vehículo durante el Período de Alquiler; la(s) **Franquicia(s)** de seguro aplicable(s); la pérdida o el deterioro del inventario; los kilómetros adicionales; y cualquier otro importe adeudado al Propietario en virtud del Contrato de Alquiler.

(b) La gestión de la Fianza está supeditada a la **firma por ambas partes del Contrato de Alquiler y del Formulario de Entrega** tanto en la salida como en la devolución del Vehículo. Cuando el Propietario haya delegado las inspecciones de conformidad con el Artículo 8.5, la misma persona deberá realizar tanto la inspección de salida como la inspección de devolución.

13.2. Pago y custodia de la Fianza — Gestión estándar por parte de la Plataforma

(a) **Principio.** Salvo que se indique otra cosa en el Anuncio de conformidad con los Artículos 13.5 y 23.7, la Fianza **es pagada por el Viajero a través de la Plataforma** y se custodia por cuenta del Viajero en una cuenta de terceros segregada gestionada por el PSP. **El Propietario no recibe ni custodia directamente la Fianza** y no podrá exigir, en el momento de la entrega del Vehículo, ningún importe en efectivo, mediante cheque o por cualquier otro medio; tal exigencia al Viajero podrá dar lugar a la cancelación de la Reserva por causa imputable al Propietario, con pérdida del Precio del Alquiler correspondiente.

(b) **Cobro.** La Fianza se cobra como un **cargo independiente**, exigible **veintiún (21) días** antes del inicio del Período de Alquiler. Cuando la Reserva se confirme dentro de los veintiún (21) días anteriores a la salida, la Fianza se cobrará inmediatamente en el momento de la confirmación, de forma separada del Precio.

(c) **Importe.** El importe de la Fianza aplicable a cada Reserva se indica en el Anuncio. Cuando el alquiler esté cubierto por el seguro gestionado a través de la Plataforma, los importes estándar por país de matriculación del Vehículo se indican en la Plataforma. Los Propietarios que utilicen su propio seguro de conformidad con el Artículo 16 podrán fijar un importe distinto, que deberá indicarse claramente en el Anuncio.

13.3. Liberación y retención de la Fianza

(a) **Liberación automática.** Tras la devolución del Vehículo, el Propietario dispone de **setenta y dos (72) horas** para bloquear la Fianza a través de la Plataforma notificando daños de conformidad con el Artículo 13.3(b). A falta de cualquier actuación dentro de dicho plazo, la Fianza se **liberará automáticamente y se reembolsará al Viajero**.

(b) **Opción del Propietario.** Dentro del plazo de setenta y dos (72) horas previsto en el apartado (a), el Propietario deberá optar entre (i) liberar la Fianza o (ii) notificar daños al Vehículo, lo que abre un plazo para la declaración del siniestro de **veintiocho (28) días** a contar desde la fecha de check-out de la Reserva.

(c) **Expiración del plazo para la declaración del siniestro.** Si el Propietario no completa la declaración del siniestro, incluida la aportación de pruebas, dentro de dicho plazo de veintiocho (28) días, la Fianza se **liberará automáticamente y se reembolsará íntegramente al Viajero**.

(d) **Retención a la espera de la resolución.** La Fianza, o la parte controvertida de la misma, se retendrá hasta la resolución del expediente, para cubrir las reparaciones o importes de los que sea responsable el

Viajero. Cualquier importe que no sea imputable al Viajero le será reembolsado al cierre del expediente. Todo pago al Propietario con cargo a la Fianza deberá estar justificado mediante documentos acreditativos, y el Viajero será informado del desglose de los importes retenidos.

(e) **Insuficiencia de la Fianza.** Cuando las cantidades adeudadas por el Viajero superen el importe de la Fianza, el excedente seguirá siendo adeudado por el Viajero y podrá cobrarse de conformidad con el Artículo 12.4(e) . La Plataforma no asume responsabilidad alguna por el recobro, en nombre del Propietario, de importes que superen la Fianza, ni por el recobro de importes al Propietario en nombre del Viajero.

13.4. Opción de reducción de la franquicia (Rental Cover)

(a) La Plataforma podrá ofrecer a los Viajeros, durante el proceso de reserva y a cambio de una tarifa diaria, un **producto opcional de reducción de la franquicia** proporcionado por un socio externo, que reduce tanto el importe de la Fianza como la Franquicia por incidente hasta el importe reducido indicado en el momento de la contratación.

(b) La contratación, el alcance, las exclusiones y la tramitación de siniestros de este producto se rigen por las **condiciones del socio externo**, que el Viajero deberá aceptar en el momento de la contratación. La tarifa de este producto **no es reembolsable** una vez iniciado el Período de Alquiler, y el producto no podrá retirarse ni rebajarse tras la confirmación, de conformidad con el Artículo 11.4.

13.5. Regímenes transitorios y regímenes específicos de Anuncios — Gestión por parte del Propietario

(a) En determinados Anuncios, cuando así se indique expresamente en ellos, la Fianza podrá ser **gestionada directamente por el Propietario**. En tal caso, la Fianza se pagará en la forma indicada en el Anuncio o, a falta de tal indicación, mediante cualquier medio de pago que pueda cobrarse en el país de matriculación del Vehículo; el Viajero se compromete firmemente a pagarla al primer requerimiento del Propietario, en defecto de lo cual la Reserva podrá ser cancelada por el Propietario sin reembolso.

(b) A falta de daños constatados en el Formulario de Entrega en el momento de la devolución, el Propietario **reembolsará la Fianza inmediatamente** al final del Período de Alquiler. En caso de daños, ambas partes los notificarán a la Plataforma de conformidad con el Artículo 17, y el Propietario podrá retener la Fianza a la espera de la resolución. Toda negativa del Propietario a devolver total o parcialmente la Fianza tras una decisión de mediación constituye una **retención indebida**, que expone al Propietario a la retención de pagos futuros, a la suspensión del Anuncio y a cualquier acción legal del Viajero.

(c) **Modificación del modo de gestión.** Cuando el modo de gestión de la Fianza se modifique tras la confirmación de la Reserva, el Viajero tendrá derecho a exigir que la Fianza se gestione de conformidad con las modalidades inicialmente establecidas en el Anuncio; toda negativa del Propietario dará lugar al reembolso de la Reserva al Viajero.

Artículo 14. Cancelación

14.1. Cancelación por parte del Viajero

(a) **Procedimiento.** El Viajero que desee cancelar una Reserva deberá hacerlo inmediatamente y exclusivamente a través de su espacio personal en la Plataforma. Únicamente la fecha y la hora de comunicación de la cancelación a la Plataforma determinan las condiciones de reembolso aplicables. Toda cancelación por parte del Viajero es de su **exclusiva responsabilidad** y no compromete la responsabilidad

de la Plataforma, cuya prestación se limita a la puesta en contacto de Propietarios y Viajeros sin garantizar los compromisos de unos u otros.

(b) **Período de reflexión.** Cuando la cancelación se produzca **dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación de la Reserva**, el Viajero tendrá derecho al **reembolso íntegro** del alquiler, comprometiéndose en tal caso el Propietario a renunciar a su Precio del Alquiler. Con carácter excepcional, no se adeudará reembolso alguno cuando la cancelación se produzca dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación y el inicio del Período de Alquiler esté previsto dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación.

(c) **Régimen estándar de cancelación.** Fuera del período de gracia previsto en el apartado (b), se aplicarán las siguientes condiciones a toda cancelación por parte del Viajero:

- **Treinta (30) días o más antes de la fecha de salida**: reembolso del **noventa y cinco por ciento (95 %) del Precio del Alquiler**. Los gastos de seguro y los Gastos de Servicio **no son reembolsables**. La compensación restante del cinco por ciento (5 %) del Precio del Alquiler se abonará inmediatamente al Propietario.
- **Menos de treinta (30) días antes de la fecha de salida**: **ningún reembolso**; se retiene el cien por cien (100 %) del Precio, y la compensación adeudada al Propietario se abona inmediatamente al Propietario.

(d) **Pagos fraccionados.** Si el Viajero ha optado por un calendario de pagos fraccionado de conformidad con el Artículo 12.4(b) y, en la fecha de una cancelación que se produzca treinta (30) días o más antes de la salida, solo se ha cobrado el primer plazo, **no se adeudará reembolso alguno** cuando el importe de dicho primer plazo corresponda a la compensación del Propietario y a los gastos de seguro y Gastos de Servicio no reembolsables.

(e) **Seguro de cancelación.** La Plataforma podrá ofrecer a los Viajeros un **seguro de cancelación** opcional que, en caso de cancelación antes de la salida, permite el reembolso íntegro del Precio (excluidos el coste y la eventual franquicia del propio seguro de cancelación), en las condiciones del socio asegurador, que el Viajero deberá aceptar en el momento de la contratación. El seguro de cancelación deberá contratarse **en el momento de la confirmación de la Reserva**. El recurso al seguro de cancelación requiere la acreditación del motivo de la cancelación; la cobertura depende de la admisibilidad del motivo y de la fecha en que se produjo el acontecimiento. El Viajero se compromete a invocar el seguro de cancelación **en cuanto tenga conocimiento de su imposibilidad de viajar**; en su defecto, el eventual reembolso se determinará exclusivamente en función de la fecha de cancelación de conformidad con el apartado (c), sin tener en cuenta la fecha en que se produjo el acontecimiento.

(f) **Fuerza mayor.** La cancelación por fuerza mayor, a saber, una catástrofe natural, restricciones gubernamentales vigentes que impidan la circulación de personas o impongan una cuarentena a la salida o al regreso, o un conflicto armado que surja en el lugar de salida, en el itinerario o en el país de residencia del Viajero — da derecho al Viajero, siempre que sea admisible y se aporten documentos acreditativos **con una antelación razonable a la fecha de salida**, a un cambio de fechas o a un **crédito de alquiler**, según la modalidad de gestión elegida por el Propietario y reflejada en el Anuncio, a saber: (i) reembolso del Precio del Alquiler y emisión de un crédito de alquiler correspondiente a los gastos de seguro y a los Gastos de Servicio, válido para todos los Vehículos ofrecidos en la Plataforma (modalidad estándar); o (ii) emisión de un crédito de alquiler por el importe total del Precio, válido para el/los Vehículo(s) del mismo Propietario. Los créditos de alquiler emitidos por fuerza mayor son **válidos durante doce (12) meses** y pueden utilizarse en varias veces; el saldo no utilizado no se reembolsará, transfiriéndose entonces al Propietario la parte correspondiente al Precio del Alquiler del Propietario. Este derecho podrá limitarse,

modificarse o excluirse para determinados países, tal como se indica en la información específica por país disponible en la Plataforma para el país de matriculación del Vehículo.

(g) **Modificación en lugar de cancelación.** Una cancelación podrá, con el consentimiento del Propietario y de la Plataforma, dar lugar a una modificación de las fechas de la Reserva. En tal caso, las condiciones de cancelación y reembolso se determinarán en función de **la fecha de la primera solicitud de modificación** relativa a la Reserva original, y el alquiler modificado deberá programarse **dentro de los doce (12) meses** siguientes a la fecha de salida original.

(h) **Plazo de reembolso.** Si está justificado un reembolso total o parcial en virtud del presente Artículo, la Plataforma procederá al reembolso en un plazo de **catorce (14) días** desde la recepción de la solicitud de cancelación.

14.2. Cancelación por parte del Propietario

(a) **Procedimiento y notificación inmediata.** El Propietario que deba cancelar una Reserva se compromete a hacerlo **lo antes posible** a través de su espacio personal. Todo acontecimiento que pueda impedir el alquiler deberá notificarse inmediatamente a la Plataforma y, a más tardar, **veinticuatro (24) horas antes** del inicio previsto del Período de Alquiler.

(b) **Reembolso al Viajero.** La Plataforma garantiza el reembolso de las cantidades pagadas por el Viajero (Precio del Alquiler, gastos de seguro y Gastos de Servicio) siempre que el Viajero confirme expresamente la cancelación **a más tardar a las cinco de la tarde (17:00) del primer día del Período de Alquiler**. Si, pese a la cancelación, el Precio del Alquiler ya se hubiera abonado al Propietario, el Propietario deberá **reembolsar la totalidad del Precio del Alquiler recibido**; en caso contrario, la Plataforma se reserva el derecho de retener las cantidades adeudadas al Viajero de los pagos futuros al Propietario, de conformidad con el Artículo 12.5(c). Transcurrido el plazo previsto anteriormente, el Precio del Alquiler abonado al Propietario y la parte del seguro transferida al socio asegurador ya no podrán ser reembolsados por la Plataforma, que en tal caso solo reembolsará los Gastos de Servicio; corresponderá al Viajero reclamar el reembolso del Precio del Alquiler directamente al Propietario.

(c) **Indemnización por cancelación.** En caso de cancelación por parte del Propietario antes de la fecha de salida, el Propietario abonará a la Plataforma una indemnización por el perjuicio causado a la Plataforma. Dicho importe podrá deducirse del Precio del Alquiler adeudado al Propietario por su siguiente alquiler. Si el Propietario se niega a pagar la indemnización y no tiene Reservas futuras que permitan su retención, sus Anuncios podrán suspenderse.

(d) **Exención.** El Propietario solo quedará exento de la indemnización a que se refiere el apartado (c) en los siguientes casos, siempre que remita documentos acreditativos por escrito y previa evaluación por parte de la Plataforma de la legitimidad de la cancelación: (i) avería o accidente que inmovilice el Vehículo alquilado; (ii) enfermedad grave o accidente que conlleve inmovilización y la imposibilidad de hacerse representar ante el Viajero; o (iii) fallecimiento.

(e) **Avería antes de la salida.** En caso de avería o defecto del Vehículo que pueda afectar total o parcialmente al alquiler antes del inicio del Período de Alquiler, el Propietario informará al Viajero **a más tardar dos (2) horas** después de haber tenido conocimiento de ello e indicará si la Reserva puede mantenerse. En tales circunstancias, el Viajero tendrá la posibilidad de cancelar la Reserva y recibir el reembolso íntegro del Precio.

(f) **Verificación de las cancelaciones notificadas.** Si un Viajero notifica una posible cancelación que el Propietario aún no ha notificado, la Plataforma se pondrá en contacto con el Propietario para verificarlo. A partir de las **cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la salida y hasta el día de la salida**, el Propietario

dispondrá de **tres (3) días** desde la solicitud de la Plataforma para confirmar o desmentir la cancelación; a falta de respuesta dentro de dicho plazo, la Reserva se considerará cancelada **por causa imputable al Propietario**, con la consiguiente pérdida total del Precio del Alquiler. La Plataforma se reserva el derecho de consultar el servicio de mensajería puesto a disposición de los Usuarios para determinar si el Propietario había anunciado la cancelación, y de decidir en consecuencia.

(g) **Reserva Inmediata.** De conformidad con el Artículo 9.3, el Propietario solo podrá cancelar una Reserva confirmada mediante Reserva Inmediata dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su confirmación si la reserva no es conforme con las condiciones de alquiler indicadas en el Anuncio; en caso contrario, el Propietario no quedará exento de la indemnización a que se refiere el apartado (c).

(h) **Ausencia de obligación de sustitución.** Las obligaciones de la Plataforma frente al Viajero en caso de cancelación por parte del Propietario se limitan al reembolso previsto en el apartado (b). La Plataforma no se compromete a encontrar, proponer o garantizar un vehículo de sustitución o una solución de alquiler alternativa. Cualquier asistencia que la Plataforma decida prestar a este respecto se ofrece como un **gesto comercial discrecional** y no constituye una obligación, ni genera derecho alguno para el Viajero ni precedente alguno.

(i) **Responsabilidad.** Toda cancelación por parte del Propietario es de su exclusiva responsabilidad. El Viajero renuncia a este respecto a cualquier reclamación de indemnización o compensación contra la Plataforma, y conserva el derecho a reclamar la reparación de su perjuicio **directamente al Propietario**.

14.3. Cancelación como consecuencia de la suspensión o limitación de la Cuenta del Propietario

En caso de cancelación derivada de la suspensión o limitación de la Cuenta del Propietario por parte de la Plataforma, el Viajero recibirá el reembolso íntegro de todas las cantidades pagadas en relación con la Reserva cancelada.

Artículo 15. Avería e interrupción del alquiler

15.1. Principios generales e imputación de las averías mecánicas

(a) Salvo en caso de uso indebido del Vehículo por parte del Viajero, las averías mecánicas se atribuyen al desgaste natural y al mantenimiento del Vehículo, y su responsabilidad recae en el **Propietario**, de conformidad con el Artículo 8.4. Los supuestos específicos de imputación previstos en el Artículo 8.4, incluidas las averías en un elemento que en el certificado de inspección técnica más reciente se haya señalado como afectado por un defecto leve, sin prueba de reparación, y los Vehículos matriculados por primera vez veinte (20) años o más antes del Período de Alquiler, son aplicables al presente Artículo.

(b) Si durante el Período de Alquiler se constata un indicio notable de una posible avería (ruido anómalo, testigo luminoso en el salpicadero, vibraciones o cualquier otra manifestación sintomática de una anomalía mecánica), **corresponde al Viajero** asegurarse de que el Vehículo es apto para continuar el alquiler haciéndolo revisar por un mecánico profesional, tras haber informado previamente de ello al Propietario, de conformidad con el Artículo 17.

(c) **En ningún caso se reembolsarán los gastos de seguro una vez iniciado el Período de Alquiler**, cualquiera que sea la causa, la fecha o la imputación de la avería.

15.2. Avería en las primeras cuarenta y ocho (48) horas del alquiler

(a) **Notificación y bloqueo del pago.** Si se notifica una avería en el momento de la salida o dentro de las **primeras cuarenta y ocho (48) horas** del Período de Alquiler, la Plataforma se reserva el derecho de bloquear el pago de la parte del Propietario, de conformidad con el Artículo 12.5(c), durante el tiempo necesario para examinar la responsabilidad de la avería; dicho examen podrá dar lugar a un reembolso total o parcial del alquiler.

(b) **Condiciones de reembolso.** Si la causa de la avería no puede atribuirse al Viajero, tras un examen del expediente por parte de la Plataforma que excluya toda responsabilidad del Viajero, el Viajero tendrá derecho a: (i) el reembolso del **Precio del Alquiler**; y (ii) el reembolso del **cien por cien (100 %) de los Gastos de Servicio**. De conformidad con el Artículo 15.1(c), los **gastos de seguro no son reembolsables**.

15.3. Avería o interrupción tras las primeras cuarenta y ocho (48) horas

(a) **Condiciones de interrupción.** Si, transcurridas las primeras cuarenta y ocho (48) horas del Período de Alquiler, una avería del Vehículo o dificultades operativas impiden la continuación del alquiler y exigen la inmovilización del Vehículo durante un período superior a **veinticuatro (24) horas**, y el Viajero opta por interrumpir el alquiler y se beneficia de una repatriación por parte del servicio de asistencia incluido en el seguro proporcionado por la Plataforma, se aplicarán las condiciones de reembolso establecidas a continuación.

(b) **Reembolso de los Gastos de Servicio, a prorrata.** El Viajero tendrá derecho a un reembolso de los Gastos de Servicio, calculado **a prorrata temporis de los días no utilizados**: (i) por el **cien por cien (100 %) del importe prorrateado** si no puede imputarse al Viajero la responsabilidad de la avería o dificultad operativa; o (ii) por el **cincuenta por ciento (50 %) del importe prorrateado** si no puede determinarse la responsabilidad del daño. De conformidad con el Artículo 15.1(c), los **gastos de seguro no son reembolsables**.

(c) **Reembolso del Precio del Alquiler por parte del Propietario, a prorrata.** En los supuestos a que se refiere el apartado (a), el Propietario reembolsará asimismo al Viajero, sobre la base de la tarifa de alquiler, incluida una eventual compensación por kilometraje, **a prorrata temporis de los días no utilizados**: (i) la **totalidad** de los días no utilizados si no se ve comprometida la responsabilidad del Viajero; o (ii) el **cincuenta por ciento (50 %)** de los días no utilizados si no puede determinarse la responsabilidad. Es **responsabilidad plena e íntegra del Propietario** efectuar este reembolso cuando la interrupción del alquiler se deba al desgaste y/o a la falta de mantenimiento del Vehículo.

(d) **Alcance del compromiso de la Plataforma.** En todos los supuestos a que se refiere el presente Artículo, la responsabilidad de la Plataforma se ve comprometida **exclusivamente en lo que respecta al buen fin del reembolso de los Gastos de Servicio**; el reembolso del Precio del Alquiler sigue siendo una obligación del Propietario, sin perjuicio de la facultad de la Plataforma de retener importes de los pagos al Propietario de conformidad con el Artículo 12.5(c).

15.4. Motivos que no dan derecho al reembolso íntegro de los Gastos de Servicio

Los siguientes motivos no son admisibles a efectos de un reembolso íntegro de los Gastos de Servicio: (a) un retraso en la entrega del Vehículo por parte del Propietario al Viajero; (b) la modificación unilateral por parte del Propietario de la duración del alquiler contractualmente convenida entre las partes; y (c) de manera más general, la modificación por parte del Propietario de cualquier condición del régimen contractual del alquiler, sin perjuicio del derecho del Viajero a negarse a recibir el Vehículo y a cancelar la Reserva por causa imputable al Propietario de conformidad con los Artículos 8.5 y 14.2.

15.5. Reparaciones tras una avería

Las consecuencias de una avería en cuanto a las obligaciones de reparación del Propietario, la suspensión del Anuncio a la espera de la verificación de que el Vehículo sigue siendo apto para el alquiler, y los plazos de declaración se rigen por los Artículos 8.8, 14.2(e) y 17. Si una avería que se produzca durante un alquiler compromete la responsabilidad del Propietario de conformidad con el Artículo 15.1(a), el Propietario asumirá la totalidad de los gastos de reparación y no dispondrá a este respecto de recurso alguno contra el Viajero o la Plataforma.

Artículo 16. Seguro

16.1. Obligación de cobertura de seguro

(a) Ningún Vehículo podrá alquilarse a través de la Plataforma sin una cobertura de seguro conforme con los requisitos legales aplicables al mismo. Corresponde a cada Viajero asegurarse de que el Vehículo alquilado está debidamente asegurado para el alquiler; el seguro aplicable a una Reserva está sujeto al consentimiento del Propietario y se indica en el Anuncio.

(b) Toda Reserva está cubierta según **uno de los dos modelos siguientes**, según resulte aplicable al Anuncio de que se trate: (i) el **seguro gestionado a través de la Plataforma**, regido por el Artículo 16.2; o (ii) el **seguro propio del Propietario**, regido por el Artículo 16.3. El modelo aplicable a cada Anuncio, junto con la cobertura, las exclusiones, las Franquicias y las condiciones correspondientes, se indica en el Anuncio **antes del envío de cualquier Solicitud de Reserva**.

16.2. Seguro gestionado a través de la Plataforma

(a) **Ámbito de aplicación.** La Plataforma gestiona, a través de sus aseguradoras asociadas, la contratación de un **seguro "multirriesgo"** para vehículos terrestres a motor, junto con asistencia en carretera, en beneficio del Viajero y del Propietario durante el Período de Alquiler.

(b) **Condiciones por país.** La disponibilidad, la identidad de la aseguradora asociada, la cobertura, las exclusiones, el importe de la Franquicia y la disponibilidad de una eventual opción de reducción de la Franquicia **varían en función del país de matriculación del Vehículo**. Para beneficiarse del seguro gestionado a través de la Plataforma, el Vehículo deberá estar matriculado en uno de los países cubiertos por las aseguradoras asociadas, tal como se indica en la Plataforma. Las condiciones aplicables a cada país se establecen en las **Condiciones Generales del Seguro de la aseguradora asociada de que se trate**, que están disponibles en la Plataforma y se comunican al Viajero antes de la confirmación de la Reserva. Podrán aplicarse obligaciones específicas en función del país de matriculación; en particular, cuando el seguro asociado aplicable así lo exija, el Propietario deberá informar obligatoriamente a su aseguradora personal de su actividad de alquiler, en defecto de lo cual el Propietario podrá verse afectado por la pérdida de su propia cobertura. (c) **Contratación por parte del Viajero.** Para estar autorizado a confirmar una Reserva comprendida en este modelo, el Viajero deberá aceptar las Condiciones Generales del Seguro aplicables en el momento de la reserva. El coste del seguro está incluido en el Precio de conformidad con el Artículo 12.1(b). Todo Viajero que no cumpla las condiciones del seguro aplicable (en particular en lo que respecta a la edad, el permiso de conducción y la admisibilidad como conductor) será el único responsable frente a la Plataforma, el Propietario y los terceros. Únicamente los conductores declarados y aceptados de conformidad con las condiciones del seguro aplicables están autorizados a conducir el Vehículo.

(d) **Entrada en vigor de la cobertura.** La cobertura del seguro entra en vigor siempre que se hayan comunicado debidamente y sean exactos los datos exigidos por los Artículos 5 y 8, en particular la masa

máxima autorizada (GVWR/PTAC), el número de matrícula y el valor a nuevo del Vehículo, así como los documentos del Propietario y del Viajero. Las condiciones de pérdida de la cobertura se establecen en el Artículo 16.4.

(e) **Franquicia y reducción.** La Franquicia aplicable por siniestro o acontecimiento se indica en las Condiciones Generales del Seguro aplicables. Si se ofrece para el país de que se trate, el Viajero podrá contratar una **opción de reducción parcial de la Franquicia** que reduce el importe de la Franquicia, a más tardar hasta el día anterior a la salida, de conformidad con el Artículo 11.3. También podrá ofrecerse un producto de reducción de la franquicia proporcionado por un socio externo de conformidad con el Artículo 13.4; sus condiciones se rigen por las disposiciones de dicho socio.

16.3. Seguro propio del Propietario

(a) **Condiciones.** Un Propietario podrá cubrir los alquileres con su **propia póliza de seguro**, siempre que dicha póliza permita expresamente el alquiler del Vehículo a terceros. El Propietario que opte por este modelo deberá: (i) **informar de ello a la Plataforma por escrito**; (ii) comprobar, para cada alquiler, que la póliza cubre a **todos los conductores declarados**; (iii) indicar claramente en el Anuncio la cobertura, las exclusiones, los importes de la Franquicia y las condiciones del seguro proporcionado; y (iv) asegurarse de que cada Viajero pueda conocer de forma transparente dichas condiciones **antes de cualquier pago** relativo a la Reserva. (b) **Aceptación por parte del Viajero.** Al confirmar una Reserva cubierta por el seguro propio del Propietario, el Viajero reconoce aceptar sin reservas e irrevocablemente la cobertura, las exclusiones y las condiciones específicas de dicho seguro. Corresponde al Viajero comprobar si dicho seguro responde a sus necesidades y cubre todos los riesgos vinculados al alquiler.

(c) **Responsabilidad.** El Propietario es el único responsable de la validez, la suficiencia y el mantenimiento de su propia cobertura de seguro. La Plataforma no asume responsabilidad alguna por la cobertura, las exclusiones, la tramitación de siniestros o cualquier pérdida de cobertura derivada de la póliza propia del Propietario, y los servicios de mediación y de tramitación de siniestros de la Plataforma relativos a cuestiones de seguro no son aplicables, salvo en los casos expresamente previstos en los Artículos 17 y 18.

16.4. Pérdida de la cobertura

(a) Los errores o falsificaciones en los datos introducidos por los Usuarios podrán dar lugar a la **pérdida de la cobertura del seguro**, de la que la Plataforma no asume responsabilidad alguna. En particular, la omisión por parte del Propietario de comunicar la GVWR/PTAC del Vehículo, su número de matrícula o su valor a nuevo podrá justificar la pérdida de la cobertura por parte de la aseguradora; los errores en la introducción de dichos datos son **responsabilidad exclusiva del Propietario**, de conformidad con el Artículo 8.3.

(b) So pena de pérdida de la cobertura, el certificado de inspección técnica del Vehículo no podrá indicar ninguna obligación de segunda inspección, ni ningún defecto que deba subsanarse sin segunda inspección y que esté implicado en la causa del daño, de conformidad con el Artículo 17.

16.5. Vehículos Pesados

Para los Vehículos Pesados respecto de los cuales no pueda contratarse el seguro gestionado a través de la Plataforma, corresponde al **Propietario y al Viajero** contratar un seguro que cumpla los requisitos legales y que sea adecuado a la categoría del Vehículo. El Viajero declara estar en posesión de un permiso de conducción válido adecuado para la conducción del Vehículo alquilado y reconoce que le corresponde comprobar que su permiso de conducción cumple los requisitos aplicables. Cada Propietario y cada Viajero deberá comprobar que el seguro es conforme con la normativa vigente para esta categoría de Vehículo.

16.6. Cancelación e Interrupción

Los gastos de seguro **no son reembolsables**, de conformidad con los Artículos 14 y 15. En caso de cancelación por fuerza mayor con arreglo al Artículo 14.1(f), el importe correspondiente a los gastos de seguro podrá reutilizarse para una Reserva futura en forma de crédito de alquiler. En caso de cancelación de una Reserva por parte del Viajero, los gastos de seguro se retendrán y se recalificarán como ingresos por indemnizaciones de cancelación.

Artículo 17. Daños, Multas y Siniestros

17.1. Formulario de Entrega e Inspecciones del Estado del Vehículo

(a) La cumplimentación y la **firma por ambas partes del Formulario de Entrega** al inicio del Período de Alquiler (inspección de salida) y al final del mismo (inspección de regreso) son obligatorias y constituyen una condición para la gestión de la Fianza de conformidad con el Artículo 13.1(b), así como, en su caso, para la intervención del seguro y de los servicios de mediación de la Plataforma. Cuando el Propietario haya delegado las inspecciones de conformidad con el Artículo 8.5, **la misma persona** deberá realizar tanto la inspección de salida como la de regreso.

(b) Cuando el Viajero **se niegue a firmar el Formulario de Entrega**, o no facilite los documentos necesarios para la intervención del seguro dentro de los plazos establecidos en el presente Artículo, podrá cargarse un importe igual a una o varias Franquicias del seguro, o al importe total de las reparaciones a cargo del Viajero, y destinarse a la indemnización del daño, con pago directo al Propietario.

17.2. Declaración de Daños

(a) **Plazos.** En caso de daños causados durante el Período de Alquiler, la tramitación del expediente por parte de la Plataforma y, en su caso, de la aseguradora asociada requiere que la declaración y los documentos acreditativos que deben facilitar el Propietario y el Viajero se remitan a la Plataforma en un plazo **máximo de setenta y dos (72) horas**: (i) desde que se produjo el daño, cuando el Vehículo haya quedado inmovilizado como consecuencia del mismo; o (ii) desde la devolución del Vehículo, cuando el daño no haya impedido la continuación del alquiler. **Una declaración posterior no dará lugar al examen del daño**, y en tal caso las partes se comprometen a resolver el asunto amistosamente entre ellas.

(b) **Fianza gestionada por la Plataforma.** Cuando la Fianza sea gestionada por la Plataforma, su tratamiento en el marco de un expediente de daños está sujeto a la condición de que el daño se notifique en un plazo **máximo de setenta y dos (72) horas** desde que se produjo el daño o desde el final del Período de Alquiler, según el caso. A falta de dicha notificación dentro de este plazo, la Fianza se liberará automáticamente de conformidad con el Artículo 13.3(a).

(c) **Forma.** Las declaraciones se realizan **exclusivamente a través del formulario de declaración** disponible en la página de la reserva en el espacio personal del Usuario. Ambas partes se comprometen a declarar inmediatamente cualquier daño constatado en el Formulario de Entrega en el momento del regreso, de conformidad con el Artículo 13.

(d) **Anomalías durante el alquiler.** En caso de constatación notable, durante el Período de Alquiler, de un posible fallo (ruido anómalo, testigo luminoso, vibración o cualquier otra manifestación sintomática de una anomalía mecánica), el Viajero, tras haber informado previamente al Propietario, se asegurará de que el Vehículo es apto para continuar el alquiler haciéndolo revisar por un mecánico profesional, de conformidad con el Artículo 15.1(b). Cuando de dicha revisión se desprenda que el fallo es atribuible al desgaste natural y al mantenimiento del Vehículo, de conformidad con el Artículo 15.1(a), los gastos de la revisión y de las eventuales reparaciones derivadas de la misma correrán a cargo del Propietario.

17.3. Documentos Acreditativos y Cooperación

(a) El Propietario se compromete a remitir un **presupuesto de reparación en un plazo máximo de treinta (30) días** desde la declaración. La Plataforma podrá solicitar documentos acreditativos a ambas partes, que estarán obligadas a ponerlos a su disposición; **cualquier documento o información solicitado por la Plataforma y no facilitado por una parte podrá conllevar para dicha parte la pérdida del derecho a indemnización** con cargo a la Fianza o la pérdida del beneficio del procedimiento.

(b) Para los expedientes tramitados en el marco del seguro gestionado a través de la Plataforma, la apertura del expediente por parte de la aseguradora asociada requiere que los documentos e información a que se refieren los Artículos 5 y 8 se hayan comunicado debidamente, actualizados y válidos, **a más tardar veinticuatro (24) horas antes del inicio del Período de Alquiler**. So pena de **pérdida de la cobertura**, el certificado de inspección técnica del Vehículo no podrá indicar ninguna obligación de segunda inspección, ni ningún defecto que deba subsanarse sin segunda inspección y que esté implicado en la causa del daño, de conformidad con el Artículo 16.4(b).

17.4. Franquicias y Liquidación de Daños

(a) **Franquicia por acontecimiento.** Todo acontecimiento del que sea responsable el Viajero, o en el que no intervenga un tercero identificado, da lugar a: (i) el pago de **una Franquicia**, cuando el importe del daño sea superior a la Franquicia establecida por el seguro aplicable; o (ii) el pago del **importe de las reparaciones**, cuando dicho importe sea inferior a la Franquicia. El Viajero se compromete, sin excepción ni reserva, a pagar una Franquicia del seguro **por cada siniestro constatado**; en consecuencia, podrán adeudarse varias Franquicias por un único Período de Alquiler cuando se hayan producido varios acontecimientos distintos.

(b) **Autorización de cargo.** El Viajero autoriza expresamente a la Plataforma, de conformidad con el mandato de pagos recurrentes del Artículo 12.4(e), a cargar en su medio de pago el importe correspondiente a la(s) Franquicia(s) aplicable(s), o al importe de las reparaciones previa presentación de una factura o presupuesto.

(c) **Daños no cubiertos por el seguro.** En caso de daños de los que sea responsable el Viajero y que no estén cubiertos por el seguro, la Plataforma iniciará un procedimiento sobre la base de los documentos remitidos por el Propietario y el Viajero; la liquidación de dichos daños se deducirá, previa presentación de un presupuesto o factura, de la Fianza de la Reserva, de conformidad con el Artículo 13.3.

(d) **Recobro.** Cuando sea técnicamente imposible cargar las cantidades adeudadas, la Plataforma iniciará un procedimiento de recobro contra el Viajero, en las condiciones previstas en el Artículo 12.3(d).

17.5. Obligaciones de Reparación del Propietario

Una vez determinada la responsabilidad y comunicada la decisión por la Plataforma tras el examen del expediente, el Propietario se compromete a realizar todas las gestiones necesarias para que el Vehículo sea reparado **lo antes posible** y, a más tardar: (a) en un plazo de **quince (15) días** desde la decisión, cuando no haya ninguna Reserva prevista en la Plataforma para el Vehículo durante dicho período; o (b) en un plazo de **un (1) mes** desde la decisión, cuando el Vehículo esté reservado a través de la Plataforma durante el período a que se refiere la letra (a). La suspensión del Anuncio a la espera de la verificación de que el Vehículo sigue siendo apto para el alquiler se rige por el Artículo 8.8.

17.6. Multas de Tráfico, Peajes y Tasas

(a) El Viajero asume la **responsabilidad plena e íntegra** de toda multa, infracción, peaje, tasa urbana o tasa de paso de fronteras en que se incurra durante el Período de Alquiler, previa presentación de la

correspondiente notificación, fechada y con indicación del número de matrícula del Vehículo alquilado. El Propietario podrá comunicar a las autoridades competentes los datos del Viajero registrados en el Contrato de Alquiler para designar al Viajero como conductor del Vehículo y hacer que la multa le sea transferida.

(b) A falta de pago espontáneo por parte del Viajero, la Plataforma se reserva el derecho de cargar en el medio de pago utilizado en la reserva el importe de la multa, el peaje o la tasa, de conformidad con el Artículo 12.4(f), siempre que el importe de que se trate sea superior a **cinco euros (5 €)**, por debajo del cual el expediente no podrá tramitarse.

Artículo 18. Litigios entre Usuarios y Mediación de la Plataforma

18.1. Principio de Mediación

(a) En caso de litigio surgido entre Usuarios en relación con el uso del Servicio o la ejecución de un Contrato de Alquiler celebrado sobre la base del Modelo Estándar, los Usuarios se comprometen, antes de cualquier otro recurso, a someter su litigio a la **mediación organizada por la Plataforma** en las condiciones previstas en el presente Artículo. La Plataforma se compromete a proponer, lo antes posible y dentro de los límites de sus medios, cualquier solución de mediación útil; esta función constituye **exclusivamente una obligación de medios**, cuyo resultado depende de la buena fe y la buena disposición de los Usuarios, y no está sujeta a obligación de resultado alguna por parte de la Plataforma.

(b) La mediación se lleva a cabo de **manera imparcial**, teniendo en cuenta los elementos aportados por cada parte en el litigio. Su realización está supeditada a la presentación, por parte del Propietario y del Viajero en litigio, de un **Contrato de Alquiler cumplimentado y firmado** de conformidad con el Artículo 10, junto con los Formularios de Entrega firmados. Cuando los Usuarios hayan utilizado un documento contractual distinto del modelo estándar puesto a disposición por la Plataforma, la Plataforma no estará en condiciones de llevar a cabo la mediación, de conformidad con el Artículo 10.2.

18.2. Plazo para Iniciar un Litigio

El Propietario o el Viajero dispone de un **plazo de veintiocho (28) días desde la fecha de check-out de la Reserva** para iniciar un litigio relativo al alquiler y, en ese contexto, solicitar o enviar importes, en consonancia con el plazo para reclamaciones previsto en el Artículo 13.3(b). **El proceso de mediación de la Plataforma no podrá iniciarse una vez expirado dicho plazo**, sin perjuicio de los plazos de declaración más breves aplicables a los daños en virtud del Artículo 17.2, que no se ven afectados.

18.3. Desarrollo de la Mediación

(a) Cuando la Plataforma tramite un litigio, las partes pondrán a su disposición **todos los datos y la correspondencia relativos al litigio**. La Plataforma tiene derecho a solicitar documentos a ambas partes, que estarán obligadas a facilitarlos; cualquier documento o información solicitado y no facilitado podrá conllevar para la parte incumplidora la pérdida del beneficio del procedimiento o de cualquier derecho a indemnización, de conformidad con el Artículo 17.3(a). La Plataforma podrá oír a ambas partes y solicitar explicaciones adicionales sobre la totalidad o parte del litigio. La Plataforma se reserva el derecho de consultar el servicio de mensajería puesto a disposición de los Usuarios, de conformidad con el Artículo 14.2(f).

(b) Cuando el litigio se refiera a la asignación de una Fianza **custodiada por la Plataforma**, y la cuantía del litigio sea indeterminada o no supere el importe de una Franquicia por incidente, el Propietario y el Viajero acuerdan que el litigio sea resuelto por la Plataforma, que tendrá **derecho a decidir sobre la**

asignación de la Fianza cuando no se alcance un acuerdo entre ellos. Cuando la Fianza esté custodiada por el Propietario o por un tercero, la Plataforma podrá asesorar al Viajero y arbitrar sobre la gestión de la Fianza cuando las partes soliciten la mediación de conformidad con el Artículo 13.5(b), pero no será en modo alguno responsable de determinar el resultado del litigio.

(c) La Plataforma propondrá, cuando sea posible, una solución conforme con las presentes Condiciones Generales y con las cláusulas del Modelo Estándar, **no obstante cualquier modificación, adaptación o arreglo informal** convenido entre los Usuarios, de conformidad con el Artículo 10.2. Las partes dispondrán de un plazo de **tres (3) días** para tomar conocimiento de la solución propuesta y aceptarla.

(d) Cuando las partes soliciten una decisión definitiva de la Plataforma, la Plataforma se reserva el derecho de negarse a adoptarla, en particular cuando considere que no se cumplen las condiciones del presente Artículo o que no está suficientemente en condiciones de resolver el litigio. Cuando se adopte una decisión definitiva, esta se dictará por escrito, sobre la base del Contrato de Alquiler y de las presentes Condiciones Generales, de la manera más equitativa posible. Toda decisión escrita se enviará a las partes por correo electrónico o a través de la Plataforma. **Una vez adoptada una decisión definitiva, la Plataforma se reserva el derecho de poner fin a cualquier comunicación ulterior y de considerar el asunto cerrado.** No podrá presentarse ninguna objeción ni reclamación contra dicha decisión ante la Plataforma, que estará facultada para archivarla sin respuesta.

18.4. Carácter Vinculante y Retención Abusiva

(a) El Propietario y el Viajero se comprometen a **respetar la decisión derivada de la mediación**. Cuando la Plataforma custodie la Fianza, la asignará de conformidad con dicha decisión.

(b) Cuando un Propietario se niegue a devolver total o parcialmente una Fianza tras una decisión de mediación, podrá considerarse que el Propietario se encuentra en una situación de **retención abusiva**, que le expone a: (i) una retención de sus pagos futuros que permita indemnizar al Viajero perjudicado; (ii) la suspensión de su(s) Anuncio(s) por conducta abusiva; y (iii) cualquier acción legal ejercida por el Viajero, de conformidad con los Artículos 12.5(c) y 13.5(b).

18.5. Responsabilidad de la Plataforma y Recursos Ulteriores

(a) La Plataforma no será responsable frente a las partes por el asesoramiento prestado o las actividades realizadas en el marco de la mediación, de conformidad con el Artículo 4.

(b) Cuando las partes no logren resolver su litigio en el marco de la mediación propuesta por la Plataforma, o tras una decisión adoptada por la Plataforma sobre la asignación de una Fianza, cada parte seguirá siendo libre de encomendar a su asesor jurídico la búsqueda de un acuerdo, o de someter el litigio a **cualquier órgano jurisdiccional, institución arbitral u organismo de resolución alternativa de litigios**. La Plataforma no es parte en dichas actuaciones ulteriores. Las disposiciones en materia de mediación de consumo y de competencia aplicables a los litigios entre un Usuario y la Plataforma figuran en el Artículo 21.

Artículo 19. Responsabilidad

19.1. Responsabilidad de los Propietarios Particulares. Cada Usuario es el único responsable del Vehículo ofrecido en alquiler, del Anuncio y de toda la información y documentos facilitados en relación con los mismos, de las condiciones propuestas a los Viajeros y de la correcta ejecución de todo Contrato de Alquiler en el que sea parte. En particular, el Propietario Particular se asegurará de que el Vehículo sea legítimamente de su propiedad o se ponga a disposición legítimamente, esté descrito con precisión, esté

correctamente matriculado, mantenido, en condiciones de circular y sea seguro, esté asegurado para el alquiler de que se trate y cumpla todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

Cada Propietario es asimismo el único responsable de la entrega y la devolución del Vehículo, de la precisión y actualización del calendario de disponibilidad y de las tarifas, y del cumplimiento de todas las obligaciones legales o reglamentarias derivadas de su actividad de alquiler.

19.2. Responsabilidad de los Viajeros. Cada Viajero es el único responsable del uso del Vehículo durante el Período de Alquiler, del cumplimiento del Contrato de Alquiler y de las presentes Condiciones Generales, y de todos los daños, multas, peajes, tasas u otras consecuencias derivadas de su conducta o de la de cualquier persona a la que permita el acceso al Vehículo o su uso. En particular, cada Viajero se asegurará de poseer y conservar todo permiso de conducción exigido, de respetar todas las normas de tráfico y de seguridad aplicables, de utilizar el Vehículo de conformidad con su finalidad y con las condiciones de alquiler, y de informar inmediatamente al Propietario y, en su caso, a la Plataforma de cualquier incidente, daño o fallo que afecte al Vehículo durante el Período de Alquiler.

19.3. Función de la Plataforma como intermediaria. La Plataforma actúa exclusivamente como intermediaria en línea que pone en contacto a Propietarios y Viajeros y ofrece las funcionalidades descritas en las presentes Condiciones Generales. No es propietaria ni poseedora de ningún Vehículo, no inspecciona, mantiene, explota ni alquila ningún Vehículo ni ejerce control alguno sobre ellos, y no es parte en ningún Contrato de Alquiler. La Plataforma no garantiza la identidad, la solvencia, la fiabilidad o la conducta de ningún Usuario, la precisión o exhaustividad de ningún Anuncio o Contenido de Usuario, el estado, la seguridad, la licitud, la disponibilidad o la idoneidad de ningún Vehículo, ni la válida formación o ejecución de ningún Contrato de Alquiler.

19.4. Exclusión de responsabilidad por actos de los Propietarios Particulares y de los Viajeros. En la máxima medida permitida por el derecho aplicable, la Plataforma no será responsable de ninguna pérdida, daño, coste, reclamación o gasto derivado de o relacionado con: (a) cualquier información o documento inexacto, incompleto, engañoso, fraudulento u obsoleto facilitado por un Usuario; (b) cualquier defecto, avería, falta de mantenimiento, falta de conformidad, indisponibilidad, entrega tardía, cancelación o sustitución de un Vehículo; (c) cualquier accidente, lesión corporal, fallecimiento, daño material, multa, peaje, robo, pérdida u otro acontecimiento que se produzca en relación con un Vehículo o un Contrato de Alquiler; (d) cualquier incumplimiento, falta de ejecución, negligencia, mala conducta o acto ilícito imputable a un Usuario o a un tercero; o (e) cualquier litigio entre Usuarios, incluido cualquier litigio relativo al pago, al seguro, a una Fianza, a daños, a reparaciones o a la interpretación o ejecución de un Contrato de Alquiler.

Artículo 20. Duración, Suspensión y Resolución

20.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 26, la relación contractual entre la Plataforma y un Usuario se celebra por tiempo indefinido. Cada parte podrá ponerle fin en cualquier momento: el Usuario, cerrando su Cuenta, y la Plataforma, respetando un plazo de preaviso de al menos treinta (30) días, salvo que el derecho aplicable permita un plazo más breve o la resolución inmediata, entre otros casos en caso de obligación legal o reglamentaria, de riesgo imperioso para la seguridad, de incumplimiento reiterado de las presentes Condiciones Generales, de fraude o de conducta ilícita.

20.2. La Plataforma podrá limitar o suspender, total o parcialmente, el Servicio cuando el Usuario incumpla las presentes Condiciones Generales o cuando sea necesario para proteger el Servicio, a otros Usuarios o a terceros. Antes de que la medida surta efecto o en el momento en que lo haga, la Plataforma facilitará al Usuario una motivación por escrito con indicación de las razones de las medidas.

20.3. Toda suspensión de la Cuenta de un Usuario conllevará la cancelación de todas las Reservas Confirmadas existentes en la fecha en que la suspensión surta efecto. Los derechos adquiridos y las obligaciones pendientes no se verán afectados y subsistirán hasta su completa liquidación.

20.4. En caso de incumplimiento sustancial de las presentes Condiciones Generales por parte de un Propietario, la Plataforma podrá enviar una notificación por escrito en la que se expongan los hechos y circunstancias del incumplimiento y se requiera su subsanación dentro de un plazo razonable. Si, tras dicha notificación, el Propietario comete un nuevo incumplimiento sustancial, la Plataforma podrá poner fin de forma inmediata, total o parcialmente, a la prestación del Servicio sin necesidad de preaviso alguno. En caso de tal resolución inmediata, la Plataforma facilitará al Propietario una motivación por escrito con indicación de las razones de las medidas.

Artículo 21. Derecho Aplicable y Tribunales Competentes

21.1. Las presentes Condiciones Generales y todo litigio entre un Usuario y la Plataforma se regirán por:
(a) el derecho francés, cuando la entidad contratante explote la Marca Yescapa;
(b) el derecho neerlandés, cuando la entidad contratante explote la Marca Goboony,
en todos los casos sin perjuicio de las disposiciones imperativas en materia de protección de los consumidores aplicables en el Estado en el que el Usuario tenga su residencia habitual, en la medida en que dichas disposiciones ofrezcan al Usuario una protección más amplia.

21.2. En caso de litigio de cualquier naturaleza, incluida cualquier controversia relativa a la validez, la ejecución o la exigibilidad de las presentes Condiciones Generales, o cualquier dificultad en su interpretación y, de manera más general, en relación con la relación entre Usuarios, las partes tratarán en primer lugar de resolver el litigio de forma amistosa.

A falta de solución amistosa, se informa al Usuario de que puede recurrir a un procedimiento de mediación convencional, en las condiciones previstas en el Artículo 18. En particular, el Usuario podrá someter el asunto al Mediador de Consumo de la FEVAD a través del siguiente enlace: mediateurduecommerce@fevad.com, o por correo postal en la siguiente dirección:

> Médiateur de la consommation FEVAD
> BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8
> E-mail : mediateurduecommerce@fevad.com
> Website : https://www.mediateurfevad.fr

Con ocasión de un litigio (tanto nacional como transfronterizo) derivado de una compra en línea, los consumidores tienen acceso a la plataforma europea de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/odr_fr

La solución propuesta por el mediador no es vinculante para las partes, que siguen siendo libres de aceptarla o rechazarla y pueden retirarse de la mediación en cualquier momento.

Todo litigio que no pueda resolverse de forma amistosa se someterá a los tribunales competentes del domicilio del Usuario, en su calidad de consumidor, de conformidad con las disposiciones aplicables del Código de Procedimiento Civil y del Código de Consumo.

SECCIÓN 4: CONDICIONES GENERALES PARA PROPIETARIOS PROFESIONALES

Las disposiciones específicas aplicables a los Propietarios Profesionales se aplican con carácter complementario a las disposiciones aplicables a todos los Propietarios.

Artículo 22. Compromisos generales del Propietario Profesional

22.1. El Propietario Profesional se compromete a cumplir toda la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y, como tal, es el único responsable de sus actividades empresariales y de garantizar que sus transacciones con los Viajeros sean conformes con dicha legislación.

22.2. El Propietario Profesional declara y garantiza que dispone y mantiene toda la cobertura de seguro exigida para su actividad profesional de alquiler y para los Vehículos ofrecidos en la Plataforma, de conformidad con la legislación y la normativa aplicables. El Propietario Profesional es el único responsable de garantizar que dicha cobertura de seguro siga siendo válida y suficiente durante el período en que sus Anuncios estén disponibles en la Plataforma y durante toda la duración de cada Período de Alquiler.

22.3. Prevalencia de las presentes Condiciones Generales. Entre los Viajeros y un Propietario Profesional, las presentes Condiciones Generales prevalecerán sobre cualquier disposición contraria de cualquier otro documento o sobre otras disposiciones o condiciones del Propietario Profesional.

Artículo 23. Contrato de Alquiler

23.1. Celebración del Contrato de Alquiler

(a) Una vez completado su registro, el Propietario Profesional se compromete a **registrar en la Plataforma todos los alquileres celebrados con Usuarios del Servicio**.

(b) El Propietario Profesional se compromete a ofrecer exclusivamente Vehículos que se correspondan con los Anuncios publicados en la Plataforma, con las expectativas de los Viajeros y con la duración del alquiler solicitada. (c) El Propietario Profesional se compromete a plasmar los elementos constitutivos de cada alquiler en un documento contractual, que incluirá la **tarifa convenida a través del Servicio**. Dicho contrato de alquiler indicará todos los servicios incluidos en la Reserva realizada a través de la Plataforma, así como las eventuales opciones adicionales contratadas por el Viajero antes de la toma de posesión del Vehículo.

(d) El Propietario Profesional se compromete a **completar en la Plataforma toda Reserva iniciada en la Plataforma**, sin realizar ninguna transacción fuera de la Plataforma. Queda formalmente prohibido al Propietario Profesional remitir a un Usuario a otro método de reserva o celebrar directamente un alquiler con un Usuario sin pasar por la Plataforma. Asimismo, el Propietario Profesional se abstendrá de celebrar directamente y sin utilizar el Servicio un alquiler con un Usuario **tras la cancelación de un alquiler celebrado inicialmente en la Plataforma**.

(e) El Propietario Profesional se compromete a garantizar que todo Contrato de Alquiler formalizado con un Usuario sea **plenamente conforme con las presentes Condiciones Generales**. En caso de

contradicción entre el Contrato de Alquiler y las presentes Condiciones Generales, **prevalecerán las presentes Condiciones Generales** sobre cualquier disposición en contrario.

(f) Todo incumplimiento del presente Artículo por parte del Propietario Profesional constituye un incumplimiento sustancial de las presentes Condiciones Generales y podrá dar lugar a las medidas previstas en el Artículo 26, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, la suspensión, limitación o terminación del acceso del Propietario Profesional a la totalidad o a parte del Servicio, la retención o retirada de sus Anuncios, la cancelación por parte de la Plataforma de eventuales Reservas futuras y/o el cierre de su Cuenta.

23.2 Documentos exigidos para el pago del Precio del Alquiler (KYB)

(a) Antes de cada primer alquiler, el Propietario Profesional se compromete a remitir a la Plataforma todos los documentos exigidos por el proveedor de servicios de pago a efectos de la verificación de la empresa ("**Know Your Business**"), lo cual constituye una **condición indispensable para el pago** del Precio del Alquiler. No podrá efectuarse ningún pago sin la validación completa de dichos documentos por parte del proveedor de servicios de pago. **A falta de remisión de los documentos exigidos, se considerará que el Propietario Profesional ha renunciado al pago de las cantidades adeudadas.**

(b) Los documentos que deben facilitarse en función del tipo de empresa son los siguientes:

- **Empresario individual o empresa individual**: (i) el documento de identidad del titular (anverso y reverso, o las páginas interiores en el caso de un pasaporte); y (ii) un extracto del registro mercantil de **menos de tres (3) meses de antigüedad**.
- **Sociedad**: (i) el documento de identidad del representante legal (anverso y reverso, o las páginas interiores en el caso de un pasaporte); (ii) un extracto del registro mercantil de **menos de tres (3) meses de antigüedad**; (iii) los estatutos de la sociedad; (iv) un documento de "**Declaración de Accionistas**" cumplimentado y firmado; y (v) la **declaración de titulares reales** (versión digital).

(c) Además, el Propietario Profesional facilitará los **datos bancarios (IBAN) de la cuenta abierta a nombre de la empresa** en la que deba abonarse el Precio del Alquiler, de conformidad con el Artículo 12.5(b).

(d) La verificación de la empresa es un **requisito permanente**. El Propietario Profesional se compromete a mantener actualizados los documentos y la información a que se refiere el presente Artículo y a facilitar, a petición de la Plataforma o del proveedor de servicios de pago, cualquier documento adicional o renovado exigido en virtud de la normativa aplicable en materia de prevención del blanqueo de capitales y de conocimiento del cliente. A la espera de la validación o revalidación de los documentos exigidos, la Plataforma se reserva el derecho de suspender los **pagos y Anuncios** del Propietario Profesional, sin indemnización.

23.3 Facturación e IVA

(a) Los datos de facturación deberán ser introducidos por el Propietario Profesional en su perfil, en el espacio previsto a tal efecto.

(b) El precio pagado por el Viajero comprende la **remuneración bruta del Propietario Profesional junto con los Gastos de Servicio** de la Plataforma. Los Gastos de Servicio se facturan y la factura correspondiente es accesible a través del panel de control del Viajero. El Propietario Profesional se compromete a remitir al Viajero una **factura correspondiente a la remuneración bruta** (remuneración neta más comisión); se pondrá a disposición en su panel de control una factura separada relativa a la comisión pagada por el Propietario Profesional.

(c) **IVA intracomunitario.** Cuando el Propietario Profesional esté establecido fuera de Francia, no se considerará que el lugar de tributación se encuentra en Francia, de modo que no será aplicable el IVA francés, siempre que el Propietario Profesional indique en su cuenta su número de IVA intracomunitario y facilite el documento que acredite su inscripción en el registro de operadores intracomunitarios.

23.4. Tarifas y opciones

(a) El precio de las opciones de pago ofrecidas por el Propietario Profesional deberá indicarse sistemáticamente en todos los Anuncios publicados; se incluirá en el precio cerrado en el momento de la Reserva. Las opciones ofrecidas por el Propietario Profesional son exigibles al Viajero una vez validadas previamente por el Viajero.

(b) Cuando el Propietario Profesional utilice su propio seguro, la tarifa diaria indicada en los Anuncios publicados **comprenderá el precio del alquiler y el del seguro**. Cuando el Propietario Profesional se beneficie del seguro gestionado a través de la Plataforma, el precio del seguro será añadido automáticamente por la Plataforma. El precio indicado deberá ser sincero, completo (excluidas las opciones de pago) e **incluir todos los impuestos aplicables**.

(c) El Servicio permite a los Propietarios Profesionales añadir opciones de pago a sus Anuncios, dentro de los límites de las opciones disponibles en la Plataforma. Corresponde al Propietario Profesional asegurarse de que todas las opciones ofrecidas se muestren claramente en los Anuncios y estén incluidas en el importe total del alquiler tal como se muestra en el momento de la Reserva. El Viajero pagará este importe global, que comprende el alquiler y las opciones elegidas, sin perjuicio de los Gastos de Servicio. El Propietario Profesional se compromete a **proporcionar todas las opciones seleccionadas por el Viajero**; en caso contrario, la Reserva podrá cancelarse y se le adeudará al Viajero el **reembolso íntegro del precio pagado por él**. El Propietario Profesional no podrá ofrecer una **reducción de la Franquicia** como opción adicional en la Plataforma.

23.5. Seguro

(a) Para que un Anuncio pueda publicarse, el Propietario Profesional indicará en la Plataforma sus **condiciones de seguro**, incluidas la cobertura concedida y las Franquicias aplicables, y se asegurará de que todo Viajero potencial pueda ser informado de forma transparente sobre las condiciones del seguro **antes de cualquier Reserva**.

(b) El Propietario Profesional **renuncia expresamente y sin reservas a cualquier reclamación contra la Plataforma** en caso de daños al Vehículo alquilado, o de siniestros relativos al mismo, durante un Período de Alquiler.

(c) Cuando la Reserva se refiera a un Propietario Profesional que aplique su propio contrato y seguro, todo siniestro, daño, multa o peaje que se produzca durante el alquiler se tramitará exclusivamente entre el Propietario Profesional, su aseguradora y el Viajero.

(d) Cuando se utilice el Modelo Estándar puesto a disposición por la Plataforma, se aplicarán las normas establecidas en dicho modelo, que deberán ser respetadas por todas las partes. Cuando el Propietario Profesional opte por utilizar su propio documento contractual, la resolución de los litigios se llevará a cabo **exclusivamente entre el Propietario Profesional y el Viajero, sin intervención de la Plataforma**, de conformidad con el Artículo 18.7. Todo litigio relativo a un siniestro o incidente que se produzca durante el alquiler se tramitará exclusivamente entre el Propietario Profesional, su aseguradora y el Viajero; la Plataforma no podrá ser considerada responsable en ningún caso de las consecuencias de dichos litigios. En caso de conflicto entre un Propietario Profesional y un Viajero, la Plataforma podrá intervenir a petición de las partes cuando no se haya encontrado una solución amistosa; no obstante, su intervención seguirá

siendo **facultativa** y limitada a los casos en que sea estrictamente necesaria. (e) **Seguro gestionado a través de la Plataforma.** El Propietario Profesional podrá optar por beneficiarse del seguro gestionado a través de la Plataforma, **siempre que reúna los requisitos para ello**. En tal caso, los Anuncios de los Vehículos cubiertos deberán reflejar expresamente las condiciones del seguro aplicables. Para garantizar la apertura de un expediente de siniestro dentro de los plazos exigidos, el Propietario Profesional y el Viajero deberán remitir imperativamente a la Plataforma los documentos necesarios en un plazo de **veinticuatro (24) horas** desde el incidente, de conformidad con el Artículo 17.8. Toda la información adicional sobre el seguro y los procedimientos correspondientes figura en el Artículo 16.

23.6. Fianza

La gestión de la Fianza corre **exclusivamente a cargo del Propietario Profesional**, que aplica sus propias condiciones en cuanto al importe, el medio de pago y el plazo de devolución. Dichas condiciones deberán indicarse en el Anuncio y se aplicarán a la Reserva.

23.7. Indemnización por cancelación. En caso de cancelación por parte del Propietario antes de la fecha de salida, el Propietario Profesional abonará a la Plataforma una indemnización de **ciento cincuenta euros (150 €)** por el perjuicio causado a la Plataforma. Dicho importe podrá deducirse del Precio del Alquiler adeudado al Propietario Profesional por su siguiente alquiler. Cuando el Propietario Profesional se niegue a pagar la indemnización y no tenga Reservas futuras que permitan dicha deducción, sus Anuncios podrán suspenderse.

Artículo 24. Mediación

Cuando el Contrato de Alquiler celebrado con un Propietario Profesional sea el Modelo Estándar, se aplicarán las normas del Artículo 18.

Cuando el Propietario Profesional utilice su propio documento contractual, todo litigio relativo a la Reserva, al Contrato de Alquiler y/o al Período de Alquiler, incluido todo siniestro o incidente que se produzca durante el Período de Alquiler, se tramitará **exclusivamente entre el Propietario Profesional y el Viajero**, sin intervención de la Plataforma, que no será en modo alguno responsable de las consecuencias de dichos litigios. Con carácter excepcional, la Plataforma **podrá**, en caso de conflicto entre un Propietario Profesional y un Viajero en el que no se haya encontrado una solución amistosa, intervenir a petición de las partes; no obstante, su intervención seguirá siendo facultativa y limitada a los casos en que sea estrictamente necesaria.

Artículo 25. Responsabilidad

25.1. Responsabilidad de los Propietarios Profesionales. Cada Propietario Profesional es el único responsable del Vehículo ofrecido en alquiler, del Anuncio y de toda la información y documentos facilitados en relación con los mismos, de las condiciones propuestas a los Viajeros y de la correcta ejecución de todo Contrato de Alquiler. En particular, el Propietario Profesional se asegurará de que cada Vehículo sea legítimamente de su propiedad o se haya puesto a disposición legítimamente, esté descrito con precisión, esté debidamente matriculado, mantenido, en condiciones de circular y sea seguro, esté adecuadamente asegurado para el alquiler de que se trate y sea conforme con todos los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. El Propietario Profesional es asimismo el único responsable de la entrega y la devolución del Vehículo, de la precisión y actualización del calendario de disponibilidad y de las tarifas, de la provisión de todo el equipamiento u opciones convenidos y del cumplimiento de todas las obligaciones fiscales, sociales, de protección de los consumidores y de otra índole derivadas de la actividad del Propietario Profesional.

25.2. Función de la Plataforma como intermediaria. La Plataforma actúa exclusivamente como intermediaria en línea que pone en contacto a Propietarios y Viajeros y ofrece las funcionalidades descritas en las presentes Condiciones Generales. No es propietaria ni poseedora de ningún Vehículo, no inspecciona, mantiene, explota ni alquila ningún Vehículo ni ejerce control alguno sobre ellos, y no es parte en ningún Contrato de Alquiler. La Plataforma no garantiza la identidad, la solvencia, la fiabilidad o la conducta de ningún Usuario, la precisión o exhaustividad de ningún Anuncio o Contenido de Usuario, el estado, la seguridad, la licitud, la disponibilidad o la idoneidad de ningún Vehículo, ni la debida formación o ejecución de ningún Contrato de Alquiler.

25.3. Exclusión de responsabilidad por actos de los Propietarios y de los Viajeros. En la máxima medida permitida por el derecho aplicable, la Plataforma no será responsable de ninguna pérdida, daño, coste, reclamación o gasto derivado de o relacionado con: (a) información o documentos inexactos, incompletos, engañosos, fraudulentos u obsoletos facilitados por un Propietario Profesional; (b) cualquier defecto, avería, falta de mantenimiento, falta de conformidad, indisponibilidad, entrega tardía, cancelación o sustitución de un Vehículo; (c) cualquier accidente, lesión corporal, fallecimiento, daño material, multa, peaje, robo, pérdida u otro acontecimiento que se produzca en relación con un Vehículo o un Contrato de Alquiler; (d) cualquier incumplimiento, falta de ejecución, negligencia, mala conducta o acto ilícito imputable a un Propietario Profesional, a un Viajero o a un tercero; o (e) cualquier litigio entre Usuarios, incluido cualquier litigio relativo al pago, al seguro, a una Fianza, a daños, a reparaciones o a la interpretación o ejecución de un Contrato de Alquiler.

25.4. Limitación de responsabilidad. La Plataforma solo será responsable de las pérdidas directas y previsibles derivadas de un incumplimiento probado de sus obligaciones en virtud de las presentes Condiciones Generales. La Plataforma no será responsable de ninguna pérdida indirecta o consecuencial, lucro cesante, pérdida de ingresos, de negocio, de oportunidades, de ahorros previstos, de reputación o de datos.

Artículo 26. Duración, suspensión y resolución

26.1. Salvo cualquier otro acuerdo por escrito, la relación contractual entre la Plataforma y un Propietario Profesional se celebra por tiempo indefinido a partir de la fecha de aceptación de las presentes Condiciones Generales.

26.2. La Plataforma podrá limitar o suspender, total o parcialmente, el Servicio cuando el Propietario Profesional incumpla las presentes Condiciones Generales o cuando sea necesario para proteger el Servicio, a los Usuarios o a terceros. Antes de que la medida surta efecto o en el momento en que lo haga, la Plataforma remitirá al Propietario Profesional una explicación por escrito con indicación de las razones de las medidas. El Propietario Profesional podrá impugnar dicha decisión de la Plataforma presentando una reclamación a través del canal de contacto del servicio de asistencia puesto a disposición en la Plataforma.

26.3. Toda suspensión de la Cuenta de un Propietario Profesional conllevará la cancelación de todas las Reservas Confirmadas existentes en la fecha en que la suspensión surta efecto. Los derechos adquiridos y las obligaciones pendientes no se verán afectados y subsistirán hasta su completa liquidación.

26.4. En caso de incumplimiento sustancial de las presentes Condiciones Generales por parte de un Propietario Profesional, la Plataforma podrá enviar una notificación por escrito en la que se expongan los hechos y circunstancias del incumplimiento y se requiera su subsanación dentro de un plazo razonable. Si, tras dicha notificación, el Propietario Profesional comete un nuevo incumplimiento sustancial, la Plataforma podrá poner fin de forma inmediata, total o parcialmente, a la prestación del Servicio sin necesidad de

preaviso alguno. En caso de tal resolución inmediata, la Plataforma remitirá al Propietario Profesional una motivación de su decisión.

Artículo 27. Derecho aplicable y tribunales competentes

27.1. Las presentes Condiciones Generales y todo litigio entre un Propietario Profesional y la Plataforma se regirán por:
- el derecho francés, cuando la entidad contratante explote la Marca Yescapa;
- el derecho neerlandés, cuando la entidad contratante explote la Marca Goboony.

27.2. Se atribuye competencia exclusiva a los tribunales competentes de Burdeos (Francia) para todos los litigios en los que intervenga la entidad que explota la Marca Yescapa, y a los tribunales competentes de Ámsterdam (Países Bajos) para los litigios en los que intervenga la entidad que explota la Marca Goboony.