

CONDICIONES GENERALES DE CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L. PARA EL ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS

Vigente a partir del 24 de Noviembre de 2023

Por la presente informamos a todos los usuarios de los servicios de alquiler de automóviles de que el proveedor de los servicios es CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Madrid, Calle Francisco Sancha 42-44, 28034-Madrid (España); CIF B87908513; número de teléfono +34 919942151 y correo electrónico hola@zity.eco, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 36490, Folio 163, Sección 8, Hoja M-655526 (en adelante, el “**Arrendador de Vehículos**”).

En adelante los términos inicializados en mayúscula que no sean comienzo de una frase ni nombres propios, tendrán el significado que se les atribuye en el apartado 1.

El Arrendador de Vehículos ofrece a los Usuarios de la Aplicación un servicio de arrendamiento de automóviles de uso compartido (*carsharing*) por minutos, horas o días dentro de la zona de servicio definida por el Arrendador de Vehículos en torno a la ciudad de Madrid, en función de la disponibilidad de los vehículos. Los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos establecen las normas para el uso y la prestación ese servicio de arrendamiento. La copia íntegra de la versión vigente en cada momento de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos se encontrará disponible en la página web www.zity.eco.

Una vez aceptados los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, el Usuario recibirá un correo en la dirección de correo electrónico que usó para registrarse en la Aplicación confirmando que ha celebrado un contrato regido por las presentes condiciones, junto con acceso de nuevo a la versión vigente en ese momento del documento de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos. El Arrendador de Vehículos conservará registro de que el Usuario ha aceptado los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos. Si bien los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos se encuentran disponibles en inglés y español, la versión inglesa es meramente informativa, y en caso de discrepancia entre la versión inglesa y la versión española, prevalecerá la versión española.

Se informa al Usuario de que, aunque la Aplicación también puede brindar acceso a otros Servicios de Movilidad estos son ofrecidos y prestados por otros Proveedores de Servicios de Movilidad distintos al Arrendador de Vehículos. **El Arrendador de Vehículos no presta, ni es parte ni garante de los Servicios de Movilidad ofertados por esos terceros, ni siquiera aquellos que también operan usando la marca Zity o Zity by Mobilize.**

1. DEFINICIONES

- 1.1. “**Aplicación**” significa la aplicación para *smartphones* o para un dispositivo equivalente, propiedad del Proveedor de la Plataforma, o en su caso, de los proveedores o licenciadores del Proveedor de Plataforma, mediante la que el Proveedor de Plataforma permite al Usuario ponerse en contacto con Proveedores de Servicios de Movilidad (incluido, entre otros, el Arrendador de Vehículos).
- 1.2. “**Arrendador de Vehículos**” es CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., cuyos datos identificativos se recogen en el primer párrafo del presente documento.
- 1.3. “**Contraseña**” significa la contraseña elegida por un Usuario, necesaria para iniciar la sesión en su Cuenta de Usuario.

- 1.4. **“Contrato de Arrendamiento Individual”** significa cada uno de los contratos de arrendamiento que el Arrendador de Vehículos celebra con un Usuario cada vez que este solicita hacer uso del Servicio de Arrendamiento de Vehículos mediante la Aplicación, y que establecen las condiciones particulares que regulan el arrendamiento de ese Vehículo en concreto.
- 1.5. **“Contrato de Packs”** significa cada uno de los acuerdos bilaterales de compraventa suscritos entre el Arrendador de Vehículos y el Usuario cada vez que este solicita adquirir a través de la Aplicación uno o más bonos denominados “Packs Ahorro”, y que rigen las características y condiciones de canje de dicho Pack Ahorro en concreto.
- 1.6. **“Cuenta de Usuario”** significa la cuenta personal del Usuario creada al registrarse con éxito en la plataforma del Proveedor de Plataforma, y en la que el Usuario debe iniciar sesión para acceder mediante la Aplicación a los Servicios de Movilidad (incluido el Servicio de Arrendamiento de Vehículos o adquirir Packs Ahorro).
- 1.7. **“Empresa de Arrendamiento Adherida”** significa cada una de las sociedades que tiene permiso para ofrecer sus servicios de arrendamiento de vehículos a Usuarios y celebrar formalizar uno o más contratos de arrendamiento individual (incluidos los Contrato de Arrendamiento Individual) con los Usuarios mediante la Aplicación. El Arrendador de Vehículos es una Empresa de Arrendamiento Adherida que en la actualidad ofrece Servicios de Arrendamiento de Vehículos en Madrid. Las Empresas de Arrendamiento Adheridas constituyen una categoría específica de proveedores de servicios de movilidad comprendida dentro de la definición más amplia de Proveedores de Servicios de Movilidad.
- 1.8. **“Metrópolis”** significa cada una de las ciudades principales que pueden seleccionarse en la Aplicación, incluidos el territorio de algunos o todos los municipios aledaños en su cinturón urbano.
- 1.9. **“Packs Ahorro”** significa los vales o bonos electrónicos vendidos por el Arrendador de Vehículos por un precio determinado que, una vez adquiridos y correctamente canjeados, otorgan al Usuario un saldo cuantificado en euros en su Cuenta de Usuario por un importe superior al precio pagado por el Pack Ahorro. El saldo reconocido será aplicable al pago del precio del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, y en algunos casos también al pago de otros Servicios de Movilidad no prestados por el Arrendador de Vehículos.
- 1.10. **“Política de Precios”** significa la Política de precios del Arrendador de Vehículos por el uso del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, aplicable en el momento en se celebre con el que el Usuario un Contrato de Arrendamiento Individual. Si como consecuencia de que se ofrezcan los Servicios de Arrendamiento de Vehículos en dos o más Metrópolis distintas, existiera más de un Zona de Servicio del Arrendador de Vehículos, cada Zona de Servicio del Arrendador de Vehículos podrá tener establecidas sus propias tarifas, penalidades y recargos.
- 1.11. **“Política de Privacidad”** significa la Política de Privacidad del Arrendador de Vehículos aplicable a los Usuarios en relación con los datos recogidos como proveedor de Servicios de Arrendamiento de Vehículos, o al participar o gestionar una incidencia con respecto a Contratos de Arrendamiento Individuales o la venta de Packs Ahorro, tal y como resulte modificada en cada momento. Puede consultarse la copia de la Política de Privacidad vigente en cada momento haciendo clic [aquí](#).
- 1.12. **“Proveedor de la Plataforma”** es Car Sharing Mobility Services, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, con domicilio social en Calle Francisco Sancha 42-44 28034-Madrid (España); CIF, B87908513; número de teléfono, +34 919942151; y dirección de correo electrónico, hola@zity.eco, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 36490, Folio 163, Sección 8, Hoja M-655526.

- 1.13. Proveedor de Servicios de Movilidad**", significa cada una de las empresas a las que se permite ofrecer sus Servicios de Movilidad a los Usuarios mediante el uso de la Aplicación, incluido pero no limitado al Arrendador de Vehículos.
- 1.14. "Servicio de Arrendamiento de Vehículos"** significa el servicio de reserva y arrendamiento de Vehículos sin conductor por minutos, horas o días para los Usuarios, prestado por el Arrendador de Vehículos y sujeto a la disponibilidad de los Vehículos y a la aceptación por parte del Usuario del correspondiente Contrato de Arrendamiento Individual complementado por los Términos y Condiciones del Arrendador. El término Servicio de Arrendamiento de Vehículos incluye aquellos otros servicios auxiliares o conexos al arrendamiento, ya sean opcionales para el Usuario o no, que pueda ofrecer el Arrendador de Vehículos para mejorar la experiencia del Usuario o las características del arrendamiento. En el presente documento, los servicios de arrendamiento de vehículos ofrecidos o prestados por otras Empresas de Arrendamiento Adheridas diferentes al Arrendador de Vehículos se denominarán "servicios de arrendamiento de vehículos" en letras minúsculas.
- 1.15. "Servicio de Atención al Usuario"** significa el servicio de asistencia a los Usuarios proporcionado por el Arrendador de Vehículos por teléfono o mediante herramientas remotas en relación con los Servicios de Arrendamiento de Vehículos. En algunos casos, como averías, accidentes o agotamiento de la batería, el Arrendador de Vehículos, a su discreción, podrá ofrecer al Usuario un servicio de atención presencial.
- 1.16. "Servicios de la Plataforma"** significa el suministro de la Aplicación por parte del Proveedor de la Plataforma y algunos servicios secundarios relacionados.
- 1.17. "Sitio Web"** es el sitio web www.zity.eco
- 1.18. "Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos"** significa las presentes condiciones, tal y como resulten modificados en cada momento.
- 1.19. "Términos y Condiciones de la Plataforma"** significa el conjunto de términos y condiciones establecidos por el Proveedor de la Plataforma, a suscribir entre el Proveedor de la Plataforma y cada Usuario, que regularán los Servicios de Plataforma prestados a los Usuarios, tal como resulten modificados en cada momento.
- 1.20. "Usuario"** significa la persona física que accede o utiliza el Servicio de Arrendamiento de Vehículos a través de la Aplicación.
- 1.21. "Servicios de Movilidad"** significa servicios consistentes en soluciones de movilidad para el desplazamiento de personas, ya sea como pasajeros o no, con vehículos destinados a ser utilizados por un público amplio, tal y como resulten ofertados en cada momento a través de la Aplicación. A modo de ejemplo estos servicios pueden comprender el compartido de coches, el uso compartido de ciclomotores, el uso compartido de bicicletas, los servicios de taxi, el alquiler de vehículos terrestres con conductor o el acceso a algunos transportes públicos.
- 1.22. "Vehículos"** significa la flota de vehículos que el Arrendador de Vehículos pone a disposición en cada momento para su arrendamiento a los Usuarios mediante la celebración del correspondiente Contrato de Arrendamiento Individual.
- 1.23. "Zona de Servicio"** significa territorio en torno a una Metrópolis, perteneciente a uno o varios municipios en cuyos límites el Arrendador de Vehículos permite iniciar o terminar su Servicio de Arrendamiento. En la fecha de entrada en vigor de los presentes Términos y Condiciones la Zona de Servicio se centra en la Metrópolis de Madrid y abarca parte del municipio de Madrid (España) y algunas áreas próximas a ese municipio. El Arrendador de Vehículos podrá modificar en cualquier momento la extensión de la Zona de Servicio. La extensión exacta en cada momento puede consultarse en la Aplicación o el Sitio Web. Si en

algún momento el Arrendador de Servicios ofreciese sus servicios en más de una Metrópolis, se considerará que cada Metrópolis cuenta con su propia Zona de Servicio independientes entre sí.

- 1.24. “Zonas Prohibidas”** significa las áreas pertenecientes a uno o más municipios en las que, con independencia de la normativa sobre estacionamiento, se prohíbe expresamente el estacionamiento del Vehículo (incluido el estacionamiento en modo *stand by*). Las Zonas Prohibidas se identifican mediante una marca distintiva en el mapa que se muestra en la Aplicación. La prohibición de estacionar en estas áreas es cumulativa a las otras prohibiciones, restricciones u obligaciones recogidas en los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos.

2. OBJETO

- 2.1.** El objeto de los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos es establecer las normas para el uso y la prestación del Servicio de Arrendamiento de Vehículos y la compra al Arrendador de Vehículos de Packs Ahorro. No obstante, la relación contractual establecida por la aceptación de los presentes Términos y Condiciones no obliga al Usuario ni al Arrendador de Vehículos a celebrar Contratos de Arrendamiento Individuales o Contratos de Packs.
- 2.2.** Es necesario que el Usuario acepte los Términos y Condiciones y la política de privacidad de la Plataforma para poder acceder a los Servicios de Arrendamiento de Vehículos desde la Aplicación.
- 2.3.** El uso o reserva de los Servicios de Arrendamiento de Vehículos o la compra al Arrendador de Vehículos de Packs Ahorro, implica la aceptación por el Usuario de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, el Usuario se compromete a cumplir:
- i. las disposiciones de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos;
 - ii. la Política de Privacidad del Arrendador de Vehículos;
 - iii. la Política de Precios del Arrendador de Vehículos; y
 - iv. según corresponda, los Contratos de Arrendamiento Individual o Contratos de Packs que pueda suscribir con el Arrendador de Vehículos.
- 2.4.** El Arrendador de Vehículos se reserva de forma expresa el derecho a modificar los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos; las características del Servicio de Arrendamiento de Vehículos y la Política de Precios a su discreción. Las modificaciones de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos se comunicarán con antelación al Usuario junto con los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos tal y como resulten actualizados. Los cambios se considerarán aceptados si el Usuario no desiste de la relación contractual por oponerse a los cambios durante los treinta (30) días naturales posteriores a la notificación de la modificación de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, extremo que el Arrendador de Vehículos indicará de forma expresa al comunicar la modificación. En su caso, el Usuario deberá comunicar su desistimiento por escrito y de modo inequívoco al Arrendador de Vehículos. Los cambios realizados en la Política de Precios no requerirán preaviso, pero en ningún caso se aplicarán de manera retroactiva a un Contrato de Arrendamiento Individual en curso y celebrado antes de haberse publicado el cambio en la Política de Precios.
- 2.5.** A pesar de lo dispuesto en el apartado 2.4, cualquier modificación de los Términos y Condiciones del Arrendador de Servicio, consistente únicamente en (i) la actualización de datos identificativos, de contacto o datos similares o (ii) la corrección de errores tipográficos o erratas evidentes no requerirá preaviso a su entrada en vigor ni otorgará derecho de desistimiento alguno a los Usuarios.

- 2.6.** El Arrendador de Vehículos se reserva expresamente el derecho, sin estar obligado a ello, de solicitar al Usuario que en cualquier momento reitere su aceptación de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, la Política de Privacidad o la Política de Precios vigentes en ese momento, en particular, en caso de que el Usuario quiera acceder a los Servicios de Arrendamiento de Vehículos en más de una Zona de Servicio y asimismo, como condición para poder seguir usando los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, el derecho a requerir la aceptación expresa del Usuario a cualquier actualización de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, la Política de Privacidad o la Política de Precios.

3. REGISTRO DE USUARIOS

Para acceder al Servicio de Arrendamiento de Vehículos o a la compra al Arrendador de Vehículos de Packs Ahorro mediante la Aplicación es necesario que el Usuario esté registrado en la Aplicación. Las condiciones y requisitos de registro se rigen por los Términos y Condiciones de Plataforma, sin perjuicio de que, si fuera necesario para comprobar que se cumplen los requisitos exigibles para la prestación de los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, se pudiera requerir al Usuario que proporcione información o documentación adicional a la que conste en su registro previo.

4. PROCESO DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS

- 4.1.** Para poder arrendar y utilizar un Vehículo mediante el Servicio de Arrendamiento de Vehículos, el Usuario deberá:
- i. haberse registrado previamente en la Aplicación como Usuario, mantener actualizados los datos de registro y, si fuera necesario por la naturaleza del servicio solicitado por el Usuario, completar el registro con datos y documentación adicionales;
 - ii. ser titular de una Cuenta de Usuario activada;
 - iii. haber elegido una forma de pago aceptada en la Aplicación para el Servicio de Arrendamiento de Vehículos, y haber introducido los datos correspondientes a ese medio de pago;
 - iv. haber elegido un método de pago en el apartado (iii) que haya sido validado;
 - v. haber descargado y mantener instalada en su dispositivo móvil una versión compatible de la Aplicación;
 - vi. solicitar el alquiler de un Vehículo en la Aplicación mediante la aceptación del Contrato de Arrendamiento Individual que corresponda;
 - vii. llevar consigo un permiso de conducir válido durante el arrendamiento del Vehículo, y
 - viii. llevar consigo su teléfono móvil (o dispositivo equivalente) durante el arrendamiento.
- 4.2.** Para alquilar un Vehículo concreto del Arrendador de Vehículos en un momento determinado el Usuario deberá seleccionar el Vehículo en ese momento y aceptar un Contrato de Arrendamiento Individual, todo lo anterior mediante la Aplicación. Únicamente se podrán arrendar los Vehículos identificados como disponibles en el momento en que el Usuario pretenda arrendarlos.
- 4.3.** El Contrato de Arrendamiento Individual incluirá las condiciones particulares del arrendamiento de ese Vehículo, incluidas entre otras la identificación del Vehículo arrendado y el precio por unidad de tiempo dentro de los permitidos en la Política de Precios aplicable al Servicio de Arrendamiento de Vehículos, sin incluir otros cargos, gastos o indemnizaciones que pudieran surgir de conformidad con la Política de Precios, pero cuya

aplicación dependa del uso que el Usuario pueda hacer del Vehículo (uso que el Arrendador de Vehículos no conoce en el momento de inicio del arrendamiento). El Contrato de Arrendamiento Individual se considerará aceptado por el Usuario cuando confirme la reserva de un Vehículo o en el momento de inicio de un arrendamiento de un Vehículo.

- 4.4.** El Usuario podrá reservar un Vehículo durante el periodo máximo de tiempo que permita la Aplicación por el precio y coste que se establezcan en la Política de Precios vigente en ese momento. El Arrendador de Vehículos podrá rechazar una reserva si el vehículo seleccionado no está disponible. La reserva de un Vehículo se considerará confirmada cuando el Arrendador de Vehículos lo comunique al Usuario mediante una notificación a través de la Aplicación.
- 4.5.** La duración del arrendamiento de un Vehículo se mostrará en la Aplicación durante el arrendamiento, así mismo se mostrarán en la Aplicación las tarifas por unidad de tiempo para las distintas modalidades (tarifas aplicables a la reserva, si fuese aplicable, a la conducción y al uso en *stand by*). El resumen desglosado del coste y tiempo total del arrendamiento se enviará por correo electrónico, en un periodo razonable de tiempo tras la finalización del Contrato de Arrendamiento Individual.
- 4.6.** Salvo que se disponga otra cosa específicamente en el Contrato de Arrendamiento Individual correspondiente, los presentes Términos y Condiciones del Arrendador aplicarán a aquellas cuestiones no reguladas expresamente en Contrato de Arrendamiento Individual. En caso de discrepancia entre los presentes Términos y Condiciones del Arrendador y el Contrato de Arrendamiento Individual, prevalecerá este último.

5. ACCESO Y USO DE LOS VEHÍCULOS ARRENDADOS

- 5.1.** Para hacer uso del Vehículo arrendado mediante el Servicio de Arrendamiento de Vehículos, el Usuario se compromete y acepta:
 - i. Antes de iniciar la conducción, a comprobar el estado del Vehículo para verificar cualquier defecto, daño visible o suciedad extrema, e informar al Arrendador del Vehículo de esas circunstancias mediante la Aplicación o por los medios de comunicación establecidos. En caso de defecto o daños evidentes del Vehículo que en caso de uso puedan suponer un riesgo para el conductor, los pasajeros, el Vehículo o un tercero, el Usuario se pondrá en contacto sin demora injustificada con el Servicio de Atención al Usuario a fin de comunicar la naturaleza y la gravedad del defecto o los daños. El Usuario está obligado a facilitar la información correspondiente de forma fiel y completa. El Arrendador de Vehículos podrá prohibir el uso del Vehículo si la seguridad de la conducción pudiera verse comprometida.
 - ii. Comprobar que la autonomía de la batería del vehículo es suficiente para realizar el trayecto más 10 km adicionales.
- 5.2.** El uso de un Vehículo se entenderá iniciado cuando, una vez celebrado el correspondiente Contrato de Arrendamiento Individual, el Usuario solicite acceso a éste mediante la Aplicación y el ordenador de a bordo del Vehículo lo identifique y abra el sistema de cierre centralizado. Para desbloquear el Vehículo, la Cuenta de Usuario debe estar activa (ni bloqueada, ni suspendida, ni eliminada).
- 5.3.** El tiempo de uso del Vehículo arrendado comenzará en el momento en que el Vehículo se desbloquee mediante la Aplicación y finalizará cuando el Usuario devuelva el Vehículo según lo requerido de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones del Arrendador del Vehículo. El cómputo de la distancia recorrida por el Vehículo durante el arrendamiento se realizará desde el momento en que el Usuario lo recoja y hasta el momento de su correcta devolución de acuerdo con el apartado 6.

- 5.4.** El Usuario comunicará al Arrendador del Vehículo, sin demora injustificada (mediante el Servicio de Atención al Usuario) cualquier incidente por el que otra persona jurídica o física haya podido tener acceso a la Cuenta de Usuario de dicho Usuario (incluidos, entre otros, la pérdida del smartphone en que se encuentre instalada la Aplicación) a fin de que el Arrendador del Vehículo pueda adoptar medidas que impidan el acceso indebido a los Vehículos. El Usuario consiente que el Arrendador del Vehículo suministre esta información al Proveedor de Plataforma y que éste la pueda utilizar para bloquear o desactivar la Cuenta de Usuario.

6. FINALIZACIÓN DEL ARRENDAMIENTO DE UN VEHÍCULO

- 6.1.** Con objeto de finalizar el arrendamiento dentro de un Contrato de Arrendamiento Individual, el Usuario:
- i. estacionará el Vehículo debidamente dentro de la misma Zona de Servicio en que se haya iniciado el Contrato de Arrendamiento Individual, y estacionará el Vehículo correctamente de acuerdo con lo dispuesto en el Código de circulación español y el resto de las normas aplicables (locales o no) sobre circulación, conducción, estacionamiento y uso de los Vehículos en general. El incumplimiento de las normas y los reglamentos de circulación o las prohibiciones impuestas por el titular del espacio de aparcamiento en cuestión serán responsabilidad del Usuario.
 - ii. salvo lo dispuesto en el apartado 6.2, el Usuario no deberá finalizar el arrendamiento del Vehículo en aparcamientos (garajes, patios, etc.) en caso de que el uso o el acceso a esos espacios o al Vehículo sito en ellas pueda estar sometido al pago de un precio, horarios o restricciones similares para el Arrendador del Vehículo u otro Usuario que más adelante pudiera querer acceder al Vehículo o utilizarlo ni, en general en espacios que no sean accesibles al público en todo momento. Esta prohibición se aplicará también a zonas de estacionamiento reservadas a clientes de centros comerciales, supermercados, restaurantes, etc. Tampoco se podrá estacionar el Vehículo en zonas con restricciones de aparcamiento en determinados días o a ciertas horas (zonas de carga y descarga, áreas reservadas al aparcamiento de vehículos autorizados, etc.) o zonas en las que se hayan impuesto restricciones horarias o temporales de aparcamiento, por la celebración de algún evento, por ejemplo. Si el Usuario finaliza el alquiler en un aparcamiento de pago por uso, deberá pagar el precio del aparcamiento hasta la retirada del Vehículo;
 - iii. devolverá el Vehículo con una cantidad mínima de autonomía de 10 kilómetros de acuerdo con la autonomía que se visualiza en la pantalla del Vehículo;
 - iv. se asegurará de apagar el motor, poner el freno de mano, cerrar totalmente todas las puertas y ventanas, y apagar todas las luces;
 - v. se asegurará de que no haya quedado ningún objeto personal del Usuario o de los pasajeros en el Vehículo, y que éste esté limpio y en buenas condiciones, y
 - vi. se asegurará de que el vehículo no esté estacionado en una Zona Prohibida.
- 6.2.** Como excepción a lo dispuesto en el punto (ii) del apartado 6.1 anterior, el Usuario no podrá estacionar el Vehículo y finalizar el arrendamiento en los *parkings* que el Arrendador del Vehículo indique de manera expresa en la Aplicación, el Sitio Web u otro medio de comunicación como instalaciones de aparcamiento autorizadas para finalizar un Contrato de Arrendamiento Individual. En caso de que el Usuario desee estacionar y finalizar el arrendamiento en alguna de las instalaciones de aparcamiento autorizadas:

- i. El Arrendador del Vehículo tendrá derecho a cobrar al Usuario, aparte de las demás tarifas aplicables al Contrato de Arrendamiento Individual, la tarifa establecida en la Política de Precios para dichas instalaciones de aparcamiento.
 - ii. El Usuario deberá respetar las normas de uso de las instalaciones de aparcamiento en cuestión, y
 - iii. como parte de la finalización del proceso de arrendamiento en instalaciones de aparcamiento autorizadas, el Usuario proporcionará, a través de la Aplicación, información verdadera y precisa de que ha finalizado el arrendamiento en las instalaciones de aparcamiento en cuestión y el lugar en que ha estacionado el Vehículo dentro de las instalaciones. En caso de que el Usuario proporcione información falsa, errónea o imprecisa sobre el lugar de estacionamiento del Vehículo, sin perjuicio de otras reclamaciones por daños y perjuicios a las que el Arrendador del Vehículo pueda tener derecho, el Usuario estará obligado pagar el recargo correspondiente que figure en la Política de Precios vigente en ese momento.
- 6.3.** Se informa al Usuario de que, para finalizar el Contrato de Arrendamiento Individual, es necesario que su *smartphone* o dispositivo similar dispongan de señal y conexión de datos. Por lo tanto, el Usuario no podrá terminar el Contrato de Arrendamiento Individual en áreas que carezcan de señal telefónica y conexión de datos, y en este caso, deberá reubicar el Vehículo antes de finalizar el Contrato de Arrendamiento Individual.
- 6.4.** Una vez estacionado el Vehículo, el Usuario y todos los pasajeros deberán abandonar el Vehículo, y a continuación, finalizar el proceso de arrendamiento desde la Aplicación. La finalización del arrendamiento se hará efectiva cuando el Vehículo confirme la finalización del arrendamiento bloqueando el sistema de cierre centralizado. Si el Usuario abandona el Vehículo sin haber finalizado el arrendamiento, el arrendamiento continuara a cargo del Usuario. En caso de que el Usuario experimente dificultades para finalizar el arrendamiento de acuerdo con lo dispuesto en el presente apartado, deberá actuar de conformidad con el siguiente apartado.
- 6.5.** Si el arrendamiento no se puede finalizar con normalidad por cualquier causa, el Usuario lo notificará sin demora al Arrendador del Vehículo y permanecerá junto al Vehículo hasta que el Arrendador del Vehículo haya tomado una decisión sobre el modo de proceder al respecto. Excepto que, si la causa de no poder finalizar el arrendamiento no fuera atribuible al Usuario, éste deberá soportar los costes adicionales incurridos hasta la finalización efectiva.
- 6.6.** El Arrendador del Vehículo podrá, sin estar obligado a ello, terminar el Contrato de Arrendamiento Individual sin consentimiento del Usuario cuando el Vehículo haya permanecido estacionado durante un tiempo prolongado dentro de la Zona de Servicio, y actuando razonablemente y de buena fe, el Arrendador del Vehículo tenga motivos para creer que el Usuario ha olvidado finalizar el arrendamiento por medio de la Aplicación.

7. PAGO, PRECIOS Y RECARGOS

- 7.1.** El Usuario deberá pagar los precios asociados a la tarifa correspondiente que resulten de aplicación en el momento del arrendamiento del Vehículo, incluidos los suplementos, recargos o costes aplicables de conformidad con la Política de Precios. En particular, la Política de Precios vigente en cada momento se considerará aceptada por el Usuario cuando este confirme la reserva del Vehículo. La tarifa aplicable de uso por unidad de tiempo se mostrará al Usuario en la Aplicación antes de que el proceso de reserva del Vehículo haya finalizado (sin incluir costes, suplementos o recargos derivados de incidentes que puedan acontecer durante el arrendamiento o resultantes de la decisión de Usuario de circular o estacionar en determinados lugares que el Arrendador del Vehículo no haya podido prever al

principio del arrendamiento y que se aplicarán de acuerdo con la Política de Precios). Los precios son precios finales e incluyen el IVA legalmente aplicable. En caso de uso prolongado, el Usuario podrá beneficiarse de la tarifa específica por horas o por día que estén contempladas en la Política de Precios aplicable.

- 7.2.** En función de las características objetivas del Usuario, como la edad, o la antigüedad de su permiso de conducir, éste podría estar sujeto a un suplemento adicional. Estas circunstancias se describirán en la Política de Precios aplicable, incluyendo en su caso, el importe del suplemento. Por otro lado, las tarifas aplicables al Servicio de Arrendamiento de Vehículos podrán variar según el expediente de conducción del Usuario, pero siempre dentro del rango establecido en la Política de Precios aplicable.
- 7.3.** El Arrendador del Vehículo cobrará las tarifas aplicables a su Servicio de Arrendamiento mediante el método de pago que el Usuario haya introducido en la Aplicación, y lo hará automáticamente una vez terminado el Contrato de Arrendamiento Individual, del siguiente modo:
- i. cuando el Usuario tenga saldo a su favor en la cuenta susceptible de destinarse al pago del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, se utilizará, el saldo vivo en la cuenta del Usuario, empezando por el que tenga la fecha de vencimiento más temprana, para pagar el precio correspondiente a un Contrato de Arrendamiento Individual, y en su caso, el precio restante que supere ese saldo se pagará como se indica a continuación en el siguiente punto ii;
 - ii. cuando el Usuario no cuente con saldo remanente en su cuenta susceptible de destinarse al pago del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, el precio restante será cargado por el Arrendador del Vehículo mediante el método de pago que el Usuario hubiera indique durante su registro o actualizado posteriormente.
- 7.4.** El Arrendador del Vehículo podrá cargar en el medio de pago facilitado por el Usuario cualquier otro suplemento, recargo e indemnización que resulten aplicables conforme a la Política de Precios o los presente Términos y Condiciones del Arrendador.
- 7.5.** El saldo abonado en la Cuenta de Usuario, ya sea recibido como regalo o promoción o como canje de Packs Ahorro, podrá utilizarse únicamente para pagar las cantidades que se describan en ese vale regalo, promoción o Pack Ahorro; pero en ningún caso podrá utilizarse para pagar cantidades que el Usuario pueda adeudar al Arrendador del Vehículo por un uso inadecuado del Vehículo o la compra de Packs Ahorro. Queda por tanto expresamente excluido, pero sin carácter exhaustivo, su uso para el pago de indemnizaciones por daños al Vehículo, los suplementos o recargos por el uso incorrecto o anormal del Vehículo por parte del Usuario (por ejemplo, gastos por servicio grúa) o el precio de Packs Ahorro.
- 7.6.** El Usuario deberá asegurarse de que el medio de pago facilitado disponga de saldo suficiente. Si el Usuario carece de saldo suficiente para pagar cualquier de las cantidades debidas al Arrendador del Vehículo, el Usuario abonará adicionalmente al Arrendador del Vehículo los costes de reclamación que se establecen en la Política de Precios vigente. Al introducir sus datos de pago, como datos de tarjeta de crédito o débito, el Usuario autoriza al Arrendador del Vehículo (y el Proveedor de la Plataforma en nombre del Arrendador del Vehículo) a cobrar mediante el método de pago indicado por el concepto que se indica en la Política de Precios aplicable o se deriva de los Términos y Condiciones del Arrendador del Vehículo y el Contrato de Arrendamiento Individual.
- 7.7.** Los cargos por el Servicio de Arrendamiento de Vehículos o por la compra de un Pack Ahorro o que de otro modo deban ser pagados por el Usuario en virtud de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos podrán ser cargados a su vencimiento en el método de pago facilitado por el Usuario sin necesidad de autenticación adicional a la autenticación proporcionada en el momento del registro o actualización del registro del Usuario. Sin embargo, la entidad financiera de un Usuario puede solicitar una autenticación

adicional o requisitos adicionales para procesar dichos pagos. El incumplimiento de los requisitos aplicables entre el Usuario y su entidad financiera no limitará ni eximirá en modo alguno la obligación de pago del Usuario.

- 7.8.** El Arrendador del Vehículo (o el Proveedor de la Plataforma en nombre del Arrendador del Vehículo) tendrá derecho a solicitar la pre-autorización del cobro del precio del arrendamiento a la entidad de crédito vinculada al medio de pago especificado por el Usuario. En ningún caso dicha pre-autorización supondrá el cobro efectivo del arrendamiento en cuestión, el cual solo podrá efectuarse una vez el citado arrendamiento haya finalizado.
- 7.9.** En caso de que el Usuario haya indicado más de un método de pago, el Arrendador del Vehículo utilizará primero el método de pago escogido como predeterminado por el Usuario.
- 7.10.** Las tarifas, así como los importes de suplementos y recargos, pueden consultarse en todo momento en la Política de Precios y están sujetos a posibles modificaciones (véase el apartado 2.4 anterior). Se recomienda que el Usuario consulte la Política de Precios antes de iniciar cada Contrato de Arrendamiento Individual para conocer los importes aplicables en cada momento.
- 7.11.** Asimismo, todas las promociones y descuentos, así como sus condiciones de uso, podrán consultarse en el Sitio Web, y en algunos casos, en la Aplicación. El Arrendador de Vehículos se reserva el derecho a restringir el uso y a recuperar el importe de las promociones, invitaciones y descuentos de aquellos Usuarios que hagan un uso inapropiado, ilícito o abusivo de las mismas.
- 7.12.** Se informa a los Usuarios de que los pagos se tramitarán a través de la pasarela o las pasarelas de pago conectadas a la Aplicación y su plataforma. Dichas pasarelas no están operadas por el Arrendador del Vehículo, que no presta servicios de pago electrónico.

8. PACKS AHORRO

- 8.1.** El Arrendador del Vehículo vende bonos llamados “Packs Ahorro”, que se redimen en saldo aplicable al pago del precio del Servicio de Arrendamiento de Vehículos o, dependiendo de las condiciones específicas de ese Pack Ahorro, también al pago del precio de otros Servicios de Movilidad no prestados por el Arrendador de Vehículos. El saldo de los Packs Ahorro tendrá una fecha de caducidad tras la que no podrá ser usado.
- 8.2.** El saldo otorgado por los Packs Ahorro solo podrá destinarse al pago por el uso adecuado del Vehículo (tarifas por tiempo de uso o por mejoras o ventajas opcionales) del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, y en función de las condiciones particulares de cada Pack Ahorro, también al pago por uso adecuado (tarifas de uso o por mejoras o ventajas opcionales) y no podrá aplicarse al pago de otras cantidades debidas por el Usuario al Arrendador de Vehículos por otros conceptos. El Usuario **no** podrá utilizarlo para pagar o compensar, sin carácter exhaustivo:
 - (i) Penalizaciones, daños y perjuicios o el reembolso de costes por o en conexión con el uso inadecuado de un Servicio de Movilidad, el uso de la Aplicación o el incumplimiento de los Términos y Condiciones del Arrendador del Vehículo; el incumplimiento de los términos y condiciones de un Proveedor de Servicios de Movilidad los Arrendamientos o el incumplimiento de los Términos y Condiciones de la Plataforma;
 - (ii) el precio de compra de otro Pack Ahorro;
 - (iii) ni ordenar al Arrendador del Vehículo el pago de multas de tráfico.
- 8.3.** Salvo que los Contratos de Packs correspondientes indiquen específicamente lo contrario, cuando el vendedor sea el Arrendador del Vehículo los Términos y Condiciones del Arrendador del Vehículo se aplicarán a las cuestiones que el Contrato de Pack no regule de manera expresa.

- 8.4.** Excepto si el Arrendador del Vehículo hubiera emitido una declaración de que aceptará el saldo resultante de un vale, tarjeta regalo u otro elemento similar o análogo a un Pack Ahorro que sea vendido por un tercero; incluidos pero no limitado a otros Proveedores de Servicios de Movilidad; el Arrendador del Vehículo no está obligado a aceptar el saldo resultante de dicho elemento emitido por una persona distinta del Arrendador del Vehículo.
- 8.5.** Los Usuarios podrán adquirir los Packs Ahorro desde la Aplicación bien comprándolos de manera puntual o bien aceptando la compra automática de Packs Ahorro cuando se cumplan unas condiciones determinadas (por ejemplo, si el saldo del Usuario en su cuenta es igual o inferior a un umbral determinado).
- 8.6.** Antes de celebrar un Contrato de Packs, la Aplicación ofrecerá al Usuario como mínimo la siguiente información sobre el Pack Ahorro:
- (i) el precio que el Usuario debe pagar por el Pack Ahorro,
 - (ii) la cantidad de saldo concedido por el Pack Ahorro;
 - (iii) la fecha de caducidad hasta la que podrá utilizarse el saldo;
 - (iv) cuando se requiera una acción expresa para redimir el Pack Ahorro por saldo en la Aplicación, los elementos necesarios para realizar esa redención y el plazo para ello; y
 - (v) la lista de Servicios de Movilidad que pueden pagarse utilizando el saldo de dicho Pack Ahorro. Si no indicase expresamente dicha relación, por defecto el saldo puede utilizarse para pagar los servicios de alquiler de coches de cualquier Empresa de Arrendamiento Adherida que ofrezca sus servicios en un Estado Miembro Europeo bajo las marcas comerciales *Zity* o *Zity by Mobilize*.
- 8.7.** Para poder celebrar un Contrato de Pack, el Usuario debe:
- (i) haber descargado y mantener instalada en su dispositivo móvil una versión compatible con la Aplicación;
 - (ii) contar con una Cuenta de Usuario válida y activada;
 - (iii) aceptar la oferta para comprar un Pack Ahorro;
 - (iv) haber elegido un método de pago válido y contar con saldo suficiente para pagar el Pack Ahorro.
- 8.8.** Todos los precios de los Packs Ahorro son precios finales que incluyen el IVA reglamentario.
- 8.9.** Una vez confirmada la compra, el precio de los Packs Ahorro que adquiera el Usuario se cargará automáticamente al método de pago facilitado por el Usuario.
- 8.10.** Salvo que se indique lo contrario en el Contrato Pack, los Packs Ahorro no requerirán ninguna acción para su canje, por lo que una vez adquirido, el saldo del Pack Ahorro se abonará directamente al perfil del Usuario en la Aplicación.
- 8.11.** Cuando se celebre un Contrato Pack y se compren uno o más Packs Ahorro, el Usuario recibirá la confirmación de la compra por correo electrónico en la dirección de correo electrónico que haya indicado en sus datos de registro.
- 8.12.** El saldo concedido por la redención de un Pack Ahorro no se puede transmitir a otros Usuarios o a terceros.
- 8.13.** En caso de que el Usuario haya aceptado realizar la compra automática de Packs Ahorro cuando se cumplan unas condiciones determinadas, se aplicarán las siguientes especificaciones:
- (i) Antes de realizar el pedido de compras automáticas, el Arrendador del Vehículo pondrá a disposición del Usuario en la Aplicación la descripción de la condición que desencadenará la compra automática.
 - (ii) Después de que el Usuario haya solicitado compras automáticas y mientras no revoque esa instrucción, el Usuario acepta que cada vez que se cumplan las condiciones que desencadenan la compra, el Arrendador del Vehículo podrá ordenar automáticamente que se cobre el precio del Pack Ahorro

mediante el método de pago que el Usuario haya asociado a su Cuenta de Usuario sin necesidad de solicitar otro consentimiento del Usuario o realizar una notificación al Usuario para cada compra.

- (iii) La compra automática de Packs Ahorro se interrumpirá si, por cualquier motivo, el Arrendador del Vehículo no puede cobrar el precio de cada Pack Ahorro individual mediante el método de pago facilitado por el Usuario.
 - (iv) En cualquier momento, el Usuario podrá retirar la orden de compra automática de Packs Ahorro desde la Aplicación.
 - (v) Mientras la orden de compra automática de Packs Ahorro permanezca vigente, el Pack Ahorro que se compre automáticamente cada vez que se cumpla la condición para la activación tendrá las mismas características (precio, saldo relación de Servicios de Movilidad a cuyo pago se puede destinar, y fecha de vencimiento del saldo) que el Pack Ahorro elegido por el Usuario en el momento en que dio la instrucción de compra automática. En caso de que no haya un Pack Ahorro de dichas características, la instrucción de compra automática de Packs Ahorro finalizará de manera inmediata.
 - (vi) La compra automática de un Pack Ahorro no garantiza que el Arrendador del Vehículo continúe poniendo a disposición Packs Ahorro de las mismas características (precio, saldo y duración del saldo) que el Pack Ahorro elegido por el Usuario en el momento en que dio la instrucción de compra automática de Packs Ahorro. En caso de que el Arrendador del Vehículo decida interrumpir la oferta de un Pack Ahorro de determinadas características, éste informará previamente a los Usuarios que hayan celebrado instrucciones de compra automática de packs que correspondan a dicho Pack Ahorro.
- 8.14.** El Arrendador del Vehículo no se compromete a que los Packs Ahorro se encuentren disponibles en todo momento o a que la posibilidad de activar compras automáticas de Packs Ahorro exista en todo momento. Asimismo, las compras automáticas de Packs Ahorro podrán limitarse a ciertos Packs Ahorro y no estar disponibles para todos los Packs Ahorro ofrecidos por el Arrendador del Vehículo en ese momento.
- 8.15.** A fin de poder utilizar el saldo de un Pack Ahorro para el pago de un Servicio de Movilidad, el Usuario deberá asimismo cumplir todos los requisitos para contratar ese servicio y de uso del Servicio de Movilidad en cuestión.
- 8.16.** A excepción de lo dispuesto en los puntos 15.4 y 20.5, el Arrendador del Vehículo no reembolsará el dinero abonado por el Usuario por la compra de un Pack Ahorro. En ningún caso el Arrendador del Vehículo reembolsará el saldo reconocido por la redención de un Pack Ahorro.
- 8.17.** La adquisición de un Pack Ahorro no garantiza que todos los Proveedores de Servicios de Movilidad que ofrezcan Servicios de Movilidad susceptibles de ser pagados con el saldo del Pack Ahorro (incluido el Servicio de Arrendamiento de Vehículos) mediante la Aplicación en el momento que se adquiriera el Pack Ahorro, continúen ofreciendo sus Servicios de Movilidad o no modifiquen las características de sus Servicios de Movilidad durante el periodo en que pueda seguir utilizándose el saldo al que da derecho dicho Pack Ahorro.

9. GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN EL USO DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS

- 9.1.** El Usuario informará sin demora injustificada al Arrendador de Vehículos de los accidentes, daños y desperfectos que se produzcan durante el uso del Vehículo. Asimismo, cuando un accidente que implique al Vehículo arrendado por el Usuario provoque o pudiera haber provocado un daño personal o riesgo para la seguridad vial, el Usuario se asegurará de que el accidente sea notificado a la policía y que ésta levante atestado. Si la policía se negase a registrar los datos de un accidente, el Usuario informará al Arrendador de Vehículos de este

hecho sin demora indebida y facilitará, en su caso, las pruebas correspondientes. En tal circunstancia, el Usuario consultará al Arrendador de Vehículos sobre el modo de proceder y seguirá las instrucciones que reciba del Servicio de Atención al Usuario. Esto será aplicable con independencia de que el accidente haya sido causado por el Usuario o por un tercero. El Usuario no deberá abandonar el lugar del accidente hasta que:

- i. los datos del accidente se hayan registrado en el parte del accidente o, en su caso, fuese aplicable conforme al párrafo anterior, hayan sido registrados en un atestado por la policía o, si esto no es posible, una vez se haya informado al Servicio de Atención al Usuario de acuerdo con el presente apartado 9;
 - ii. se hayan adoptado las medidas para conservar las pruebas y reducir los daños en colaboración con el Arrendador de Vehículos; y
 - iii. el Vehículo se haya entregado a un servicio de grúa o se haya depositado de forma segura en coordinación con el Arrendador de Vehículos o el Usuario lo haya retirado de la vía pública.
- 9.2.** Con independencia de si el accidente ha sido provocado por el Usuario o por un tercero, el Usuario informará en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas al Servicio de Atención al Usuario y le proporcionará sin demora injustificada la información que el Servicio de Atención al Usuario le solicite de manera razonable. Si el Arrendador de Vehículos no recibe un informe de los daños en ese plazo, la compañía aseguradora podría no rechazar atender la reclamación de siniestro. En este caso, siempre que el Arrendador de Vehículos se vea obligado a reparar o a asumir el coste de los daños ocasionados por un incidente en que se vea involucrado el Usuario, podrá repercutir al Usuario el coste y gastos correspondientes a la reparación de los daños causados.
- 9.3.** Cuando el Arrendador de Vehículos así lo solicite, el Usuario deberá especificar la ubicación exacta del vehículo y permitir su inspección por el Arrendador de Vehículos.
- 9.4.** El Arrendador de Vehículos tiene derecho a percibir la indemnización que corresponda en relación con los daños causados al Vehículo. Si el Usuario hubiera recibido dicha cantidad, deberá entregarla al Arrendador de Vehículos.

10. FACTURACIÓN

El Usuario da su consentimiento expreso a recibir la factura electrónica para que le envíen la factura electrónica por los Servicios de Arrendamiento Vehículos a la dirección de correo electrónico facilitada en su registro pudiendo revocar su consentimiento en cualquier momento mediante el envío de un correo electrónico a facturacion@zity.eco.

11. OBLIGACIONES GENERALES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO

11.1. El Usuario está obligado a:

- i. tratar el Vehículo con cuidado y diligencia, en concreto cumpliendo las instrucciones del manual de funcionamiento del fabricante, así como los requisitos de circulación y las revoluciones máximas por minuto y velocidad;
- ii. cumplir todos los requisitos legales relativos al manejo y uso del Vehículo y, en particular la ley española sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, el Código de Circulación español y otros reglamentos aplicables, locales o no, sobre circulación, conducción, estacionamiento o uso general de Vehículos;
- iii. detenerse inmediatamente en caso de que se encienda una alerta en el cuadro de mandos, y contactar con el Arrendador de Vehículos para valorar si procede continuar usando el Vehículo;
- iv. notificar al Arrendador de Vehículos sin demora injustificada cualquier daño ocasionado por actos violentos o accidentes acaecidos durante el

- arrendamiento; y además, informar al Arrendador de Vehículos si las condiciones higiénicas del Vehículo no fuesen las adecuadas;
- v. mantener la diligencia debida al finalizar el uso del Vehículo para evitar robos, dejando siempre las ventanillas cerradas y el sistema de cierre centralizado bloqueado;
 - vi. en caso de que el Usuario recargue el Vehículo, actuar con diligencia y emplear cargadores y material de calidad profesional (el Arrendador de Vehículos no suministra cables de recarga);
 - vii. informar de inmediato al Arrendador de Vehículos en caso de que su permiso de conducir se encuentre anulado o suspendido y en ningún caso celebrar un Contrato de Arrendamiento Individual sin que su permiso de conducir esté en vigor y haya sido validado en la Aplicación;
 - viii. si así fuera requerido por el Arrendador de Vehículos por razones de seguridad o por haber incumplido los presentes Términos y Condiciones, el Usuario dejará de usar el Vehículo y lo devolverá a la mayor brevedad (a menos que el Arrendador de Vehículos le indique otra forma de proceder).
 - ix. informar sobre los incidentes o sospechas de incidente de seguridad que permitan que un tercero suplante la identidad del Usuario para acceder a los Vehículos o hacer uso de los Servicios de Arrendamiento de Vehículos. Lo hará sin demora injustificada tras el momento en que tenga conocimiento del incidente o el momento en que actuando de forma razonable debiera haber sospechado que ha acontecido tal incidente; y
 - x. en caso de pandemia o emergencias públicas sanitarias de naturaleza similar por las que se impongan restricciones de movilidad o medidas preventivas, deberá cumplir la normativa y las recomendaciones establecidas por las autoridades públicas para proteger la salud y la seguridad (incluso cuando las recomendaciones sean meramente orientativas) y que puedan aplicarse al uso del Vehículo.

11.2. El Usuario tiene prohibido:

- i. conducir el Vehículo bajo la influencia de alcohol, drogas o medicamentos que mermen su capacidad de conducir;
- ii. fumar (tampoco vapear) o permitir que otros pasajeros fumen (o vapeen) o consuman sustancias ilegales en el Vehículo;
- iii. dejar el Vehículo en condiciones higiénicas inadecuadas;
- iv. firmar un Contrato de Arrendamiento Individual o Contrato de Packs si los datos introducidos en la Cuenta de Usuario de la Aplicación no han sido actualizados, son falsos o incluyen declaraciones falsas;
- v. permitir a terceros conducir el Vehículo o revelar los datos de acceso del Usuario a terceros, aunque estos sean también Usuarios del Servicio de Arrendamiento de Vehículos;
- vi. llevar a niños o bebés sin el elevador o la silla infantil adecuada. El Usuario deberá cumplir todas las instrucciones del fabricante relativas a la instalación de asientos para bebés;
- vii. desactivar el airbag del pasajero, salvo que sea necesario para transportar a niños o bebés con la elevación de asiento/asientos especiales para niños, o para cumplir con las instrucciones del fabricante en relación con la instalación de asientos infantiles, en cuyo caso será responsabilidad del Usuario volver a activarlo antes de terminar el arrendamiento;

- viii. estacionar el Vehículo en una Zona Prohibida;
- ix. desactivar o modificar las herramientas de geolocalización, monitorización y control del Vehículo;
- x. realizar cualquier tipo de modificación estética o técnica en el Vehículo (tampoco ocultar los logotipos o marcas del Arrendador de Vehículos);
- xi. utilizar el Vehículo para conducir campo a través, participar en eventos deportivos de motor o carreras de cualquier naturaleza, realizar pruebas de vehículos, impartir formación sobre conducción, realizar actividades de transporte de pasajeros o de transporte comercial; transportar sustancias u objetos peligrosos o prohibidos, o cometer delitos;
- xii. transportar sustancias u objetos fácilmente inflamables, tóxicos o peligrosos en la medida en que superen de las cantidades usuales para uso doméstico, menoscaben la seguridad en la conducción o dañen el interior del Vehículo debido a su naturaleza, tamaño, forma o peso;
- xiii. llevar animales en el Vehículo, salvo que se transporten de acuerdo con la normativa vigente y se deje el Vehículo limpio tras su utilización;
- xiv. realizar reparaciones o modificaciones en el Vehículo o encargar dichas reparaciones o modificaciones sin la autorización del Arrendador de Vehículos,
- xv. viajar con el Vehículo fuera del país en que esté disponible el Servicio de Arrendamiento de Vehículos, o
- xvi. remolcar otros vehículos.

12. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EN CASO DE ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN Y SEGUROS

- 12.1.** El Vehículo está cubierto por un seguro como mínimo con responsabilidad civil a terceros. Solo el Usuario autorizado que haya alquilado el Vehículo podrá beneficiarse como conductor de la cobertura del seguro.
- 12.2.** Mientras el Usuario cumpla los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos (incluida, entre otros, la notificación de daños sin demora injustificada), la responsabilidad del Usuario en caso de daño o pérdida del Vehículo en un accidente de tráfico se limitará a la cantidad de por responsabilidad máxima establecida en la Política de Precios. Esta limitación no será aplicable en los escenarios que se describen en los apartados 12.3; 12.4 y 12.5 siguientes. Se informa al Usuario de que la cifra de responsabilidad máxima podrá variar a lo largo del tiempo.
- 12.3.** La limitación a la responsabilidad de Usuario establecida en el apartado 12.2 no será aplicable en los siguientes casos:
 - i. si el Usuario causa un daño de manera intencionada o por una negligencia grave;
 - ii. manejo inadecuado del Vehículo;
 - iii. el Usuario incumple los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos (incluido, entre otros, el uso del Vehículo en disconformidad con lo previsto en los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o que un accidente no haya sido notificado en la forma y plazo debidos);
- 12.4.** Si el Usuario provoca un accidente fuera de la Zona de Servicio, el Usuario será responsable de los costes y gastos que se deriven de la devolución del Vehículo a la Zona de Servicio.
- 12.5.** En caso de que el Usuario no respete los Términos y Condiciones del Arrendamiento de Vehículos, el Contrato de Arrendamiento Individual, la legislación de seguros u otra legislación aplicable, o en caso de que la conducción negligente del Usuario provoque que la compañía aseguradora o un tercero afectado (por ejemplo, una víctima de accidente) puedan reclamar responsabilidades al Arrendador de Vehículos, este tendrá derecho a repetir la reclamación contra el Usuario. Asimismo, si el Usuario fuera responsable de causar

(o co-causar) los daños o el accidente y la cobertura del seguro del Vehículo no fuera aplicable, el Usuario mantendrá indemne al Arrendador de Vehículos, sin demora, con respecto a las reclamaciones de terceros.

- 12.6.** En el caso de un accidente atribuible al Usuario, además de los daños directos, la responsabilidad del Usuario con respecto al Arrendador de Vehículos incluirá también los daños indirectos e incidentales, como los honorarios de peritos, el coste del servicio de remolque o la pérdida de oportunidad (calculada de acuerdo con la tarifa fija de 24h de la Política de Precios por cada día natural que el Vehículo permanezca fuera de servicio) en los casos en que el Vehículo haya tenido que ser inmovilizado; todos ellos hasta el límite de responsabilidad máxima que se indica en la sección 12.2 o sin límites en caso de que la cantidad máxima que se indica en la sección 12.2 no sea aplicable.
- 12.7.** El Arrendador de Vehículos podrá ofrecer al Usuario (sin estar obligado a ello) la posibilidad de reducir la cantidad máxima de responsabilidad daños al vehículo por accidente a cambio de un suplemento adicional al precio del alquiler en el Contrato de Arrendamiento Individual correspondiente. El importe de dicho suplemento y la cuantía de la responsabilidad máxima como resultado de la reducción se mostrarán en la Política de Precios y podrán variar a lo largo del tiempo. Esta reducción de la cuantía de responsabilidad no podrá contratarse después de celebrar el Contrato de Arrendamiento Individual y solo será aplicable a dicho Contrato de Arrendamiento Individual; y el suplemento al precio correspondiente se devengará desde el comienzo de cada Contrato de Arrendamiento Individual, con independencia de que se produzca una reclamación o se incurra en un supuesto de responsabilidad durante ese arrendamiento. Aunque el Usuario haya contratado la reducción de la cuantía de responsabilidad máxima por accidente, su límite de responsabilidad no se verá afectado en los casos en que el límite de responsabilidad ordinario (sin descuento) no limite la responsabilidad del Usuario o en que el Usuario deba asumir la obligación de pagar otras tarifas, suplementos, recargos o sanciones (por ejemplo, por permitir que una persona que no sea conductor autorizado conduzca el Vehículo o por estacionar un vehículo eléctrico con una autonomía inferior al nivel de 10 km según el cuentakilómetros del Vehículo), cargos de los que en que el Usuario seguirá siendo plenamente responsable.

13. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y PENALIZACIONES

- 13.1.** Sin perjuicio de los derechos que pudiera tener un Usuario que tenga la condición de “consumidor” de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias con A Código del consumidor, el Usuario responderá frente el Arrendador de Vehículos de los daños y perjuicios, pérdidas o costes ocasionados al Arrendador de Vehículos de forma intencionada o negligente. Esto incluirá, sin límites, la pérdida de ingresos por el hecho de haber tenido que retirar el Vehículo del servicio (calculados de acuerdo con la tarifa fija de 24h de la Política de Precios a razón de cada día natural que el Vehículo permanezca fuera de servicio), el robo o hurto, el daño o la pérdida del Vehículo o sus accesorios (incluidos, en caso de ser aplicable, el sistema de vigilancia del Vehículo, los asientos, la tarjeta SD, el manual del usuario, la rueda de repuesto, los logotipos, los adhesivos, etc.), o el daño a terceros causado por el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o las disposiciones legales imperativas (incluido pero no limitado a las disposiciones aplicables al seguro de vehículos a motor), cualquiera los anteriores causados por el Usuario o por un tercero del que el Usuario sea responsable (incluido pero no limitado a pasajeros). Todo ello, sin perjuicio del derecho del Usuario a demostrar que los daños, pérdidas o costes ocasionados no son atribuibles a su actuación u omisión.

- 13.2.** La responsabilidad a tenor del apartado 13.1 anterior será ilimitada en su cuantía, salvo por lo previsto en el apartado 12.2 del presente documento para limitar la responsabilidad por daños al Vehículo en caso de accidente de circulación.
- 13.3.** El Usuario responderá de las consecuencias de las infracciones administrativas o delitos que cometa con el Vehículo. En estos casos, el Usuario pagará todas las tasas y los costes, y mantendrá indemne al Arrendador de Vehículos de responsabilidad ante reclamaciones de terceros. En cuanto a la gestión de infracciones administrativas (fianzas, tasas, multas, etc.), el Usuario deberá pagar los gastos de gestión al Arrendador de Vehículos. El importe de los gastos de gestión aplicable será el determinado de acuerdo con la Política de Precios.
- 13.4.** Las sanciones por uso incorrecto o incumplimiento de los Términos y Condiciones del Arrendamiento de Vehículos que se puedan imponer de acuerdo con la Política de Precios no alterarán ni reducirán la cantidad que el Arrendador de Vehículos tiene derecho a reclamar por daños y perjuicios (por ejemplo, la sanción por permitir que un tercero conduzca el vehículo no reduce la reclamación por daños a dicho Vehículo en caso de accidente). Por el contrario, las cantidades cobradas para recuperar los costes sufragados por el Arrendador de Vehículos (como el gasto de grúa en caso de que el Vehículo deba remolcarse debido a un uso incorrecto del Usuario) no autorizarán al Arrendador de Vehículos a recuperar doblemente dicho coste en concreto.
- 13.5.** En caso de que el Usuario haga un uso no autorizado o prohibido del Vehículo o los Servicios de Arrendamiento de Vehículos (como permitir que una persona que no sea conductor autorizado conduzca el Vehículo o estacionar un Vehículo eléctrico con una autonomía inferior al nivel de autonomía de 10 km según el indicador del Vehículo), el Arrendador de Vehículos, tras haber verificado que se dan esas circunstancias, cargará al Usuario el recargo o penalidad que se establezca en la Política de Precios al medio de pago que el Usuario haya facilitado para el pago de los Servicios de Arrendamiento de Vehículos. El Arrendador de Vehículos informará al Usuario del motivo y el importe del recargo o penalidad aplicado, sin perjuicio del derecho del Usuario a presentar al Arrendador de Vehículos sus objeciones al respecto. Todo lo anterior no limita el derecho del Arrendador de Vehículos a reclamar al Usuario otros daños y perjuicios ocasionados por la conducción por un tercero o el incumplimiento de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o del Contrato de Arrendamiento Individual por parte del Usuario, sin perjuicio, en su caso del derecho del Arrendador de Vehículos a terminar su relación con el Usuario en conformidad con el apartado 15.3 siguiente.
- 13.6.** Si la recuperación de un coste por el por el Arrendador de Vehículos se establece como una cantidad a tanto alzado y el Usuario demostrase que el coste efectivo incurrido por el Arrendador de Vehículos es sustancialmente inferior a esa cantidad a tanto alzado, el Usuario tendrá derecho a que no se le cobre tal cantidad o se le reembolse la diferencia probada (entre el coste impuesto y el coste efectivamente incurrido por el Arrendador de Vehículos).
- 13.7.** El Usuario acepta que el Arrendador de Vehículos pueda determinar el taller en que se realizaran las reparaciones por daños del Vehículo de las que el Usuario sea responsable.
- 13.8.** Sin perjuicio del derecho del Usuario a demostrar que los daños y pérdidas no son atribuibles a su acción u omisión, el Usuario será responsable de los daños o pérdidas ocasionados por el hecho de no haber impedido el acceso de un tercero a su Contraseña o Cuenta de Usuario (incluida, entre otros, la pérdida del *smartphone* en que estaba instalada la Aplicación), en particular si la pérdida o el uso del teléfono por un tercero ha dado lugar al daño, el robo o el uso indebido del Vehículo. No obstante, el Usuario no será responsable de la pérdida o el uso de su Contraseña o Cuenta de Usuario por un tercero cuando lo comunique al Proveedor de la Plataforma o al Arrendador de Vehículos con antelación suficiente para que el Proveedor de la Plataforma o el Arrendador de Vehículos puedan bloquear la Contraseña e impedir el uso indebido de la Cuenta de Usuario o los Vehículos. La

notificación por parte del Usuario incluirá una descripción suficientemente detallada de las circunstancias que han dado lugar al acceso indebido o una prueba de la identidad del Usuario ante el Proveedor de Plataforma o el Arrendador de Vehículos y una solicitud expresa de bloquear la Contraseña o Cuenta de Usuario.

14. RESPONSABILIDAD DEL ARRENDADOR DE VEHÍCULOS

- 14.1.** Sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas, del Arrendador de Vehículos responderá:
- i. conforme a la ley aplicable de los daños causados por dolo o por negligencia grave del Arrendador de Vehículos o por de sus agentes o representantes.
 - ii. en caso de negligencia leve, su responsabilidad estará limitada al importe de los daños previsibles para la prestación de servicios de arrendamiento de vehículos de esta misma naturaleza.

No se aplicará ninguna restricción contractual a la responsabilidad del Arrendador de Vehículos si el Usuario tuviese la condición de consumidor de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

- 14.2.** El Usuario reconoce que, en el momento en que suscribe cada Contrato de Arrendamiento Individual, el Arrendador de Vehículos no tiene forma de conocer el posible destino o uso específico para el que el Usuario ha arrendado el Vehículo.
- 14.3.** El Arrendador de Vehículos no asume la responsabilidad por el uso indebido que un tercero pueda hacer como resultado de que el Usuario, por acción u omisión, no haya protegido adecuadamente su Contraseña o Cuenta de Usuario.
- 14.4.** Teniendo en cuenta el estado de la técnica, la prestación del Servicio de Arrendamiento de Vehículos puede estar sujeta a restricciones o inexactitudes que queden fuera del control del Arrendador de Vehículos. Lo anterior se aplica en concreto a la disponibilidad de servicios de datos móviles facilitados por operadores de redes móviles, la red móvil, los servicios de posicionamiento a través del sistema de navegación global por satélite y el acceso a Internet. Todos ellos están limitados al área de servicio del proveedor de servicios móviles. En algunos casos concretos, la indisponibilidad de la red móvil puede provocar que el Servicio de Arrendamiento de Vehículos no esté disponible por no funcionar la transmisión de datos. Asimismo, el servicio puede verse afectado por interferencias atmosféricas, por condiciones u obstáculos topográficos (puentes, túneles, edificios, etc.). Esto mismo sucede con los servicios de posicionamiento basados en el sistema de navegación global por satélite. Además, el uso de Internet puede verse sujeto a restricciones adicionales (sobrecarga de la red, por ejemplo). Por otra parte, pueden producirse déficits temporales de capacidad como consecuencia de picos de cargas en los servicios, redes móviles o líneas fijas, o Internet. Asimismo, pueden producirse alteraciones por causas de fuerza mayor, como huelgas, cierres patronales y órdenes de organismos públicos, así como medidas técnicas o de otro tipo (reparaciones, mantenimiento, actualizaciones de software, mejoras, etc.), ejecutadas en equipos del Proveedor de Plataforma, empresas de servicios de suministro, proveedores de servicios y contenidos, y operadores de red, que resulten necesarias para prestar servicios adecuados y de calidad. En la medida que la legislación lo permita, el Arrendador de Vehículos no asume ninguna responsabilidad por los casos mencionados anteriormente.
- 14.5.** El uso del Servicio de Arrendamiento de Vehículos desde la Aplicación también podrá experimentar limitaciones e inexactitudes por la indisponibilidad, las interferencias o las interrupciones en la Aplicación o el Sitio Web titularidad del Proveedor de Plataforma, o en el dispositivo compatible titularidad del Usuario (por razones de fuerza mayor, por ejemplo, o medidas técnicas o de otro tipo que se escapen al control del Arrendador de Vehículos, como mantenimiento, actualizaciones de software o mejoras en la Aplicación o el Sitio Web).

En la medida en que la legislación lo permita, el Arrendador de Vehículos no asumirá ninguna responsabilidad por los casos mencionados anteriormente.

- 14.6.** El Arrendador de Vehículos no se hace responsable de que el Usuario no posea un dispositivo compatible o descargue una versión de la Aplicación incompatible con el dispositivo.

15. TERMINACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES O DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO INDIVIDUAL

- 15.1.** Los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos tienen una duración continuada. El Usuario podrá terminarlos sin causa comunicando de manera inequívoca y por escrito al Arrendador de Vehículos su intención de finalizar la relación. El Arrendador de Vehículos podrá finalizar sin causa la relación establecida con el Usuario al amparo de los Términos y Condiciones de la Plataforma, comunicando por escrito al Usuario su intención de finalizar la relación con la antelación que exija la normativa imperativa aplicable y en ningún caso con menos de catorce (14) días naturales de antelación. Una vez que la terminación de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos sea efectiva, el Usuario dejará de poder celebrar firmar nuevos Contratos de Arrendamiento Individuales. Si el Usuario fuera parte de un Contrato de Arrendamiento Individual en curso, la terminación de los Términos y Condiciones del Arrendamiento de Vehículos no tendrá lugar hasta que el Contrato de Arrendamiento Individual haya finalizado.
- 15.2.** Los Contratos de Arrendamiento Individuales se suscribirán por todo el periodo de vigencia del arrendamiento en cuestión, el cual se entenderá finalizado, o bien por la terminación del alquiler por parte del Usuario (que deberá realizarse cuando el Usuario finalice el viaje bloqueando el sistema de cierre centralizado del Vehículo a través de la Aplicación), o bien por cualquiera de las causas especificadas en los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos.
- 15.3.** El Arrendador de Vehículos podrá inmediatamente (x) suspender temporalmente el acceso a los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, o (y) decidir finalizar de manera permanente la relación contractual establecida al amparo de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, y por consiguiente, inhabilitar en ambos casos al Usuario para utilizar los Servicios de Arrendamiento de Vehículos o para celebrar nuevos Contratos de Arrendamiento Individuales en caso de que el Usuario:
- i. no mantenga los datos de su registro y Cuenta de Usuario actualizados, incluidos entre otros, la renovación o ampliación del permiso de conducir en cuando corresponda de acuerdo con los Términos y Condiciones de Plataforma y los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos;
 - ii. impague tras haber sido requerido al pago cualquier cantidad debida al Arrendador de Vehículos en virtud de un Contrato de Packs o los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, incluidas pero no limitadas a las cantidades debidas al Arrendador de Vehículos, por penalizaciones o daños y perjuicios debidos por el incumplimiento de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos; en todos los casos anteriores incluso cuando dicho pago sea objeto de disputa;
 - iii. usurpe la identidad de otra persona, haga declaraciones falsas u omita hechos relevantes, cuando se registre en la Aplicación o durante el curso de su relación contractual con el Arrendador de Vehículos,
 - iv. utilice el Vehículo de manera que pueda ocasionar daños personales y lesiones al Usuario o terceros o dañar el propio Vehículo o la reputación del Arrendador de Vehículos;

- v. utilice el Vehículo o los Servicios de Arrendamiento de Vehículos con fines ilícitos o para cometer infracciones o delitos o contrarios al ordenamiento aplicable, incluso si esos usos no provocasen daños directos al Arrendador de Vehículos;
- vi. conduzca de una forma que contravenga claramente lo que normalmente se considera una conducción segura y diligente, como conducir el Vehículo de forma imprudente, temeraria o agresiva, corriendo riesgos injustificados o causando un riesgo injustificado a otros vehículos o peatones, o realizando maniobras peligrosas o acrobacias;
- vii. a petición de un órgano judicial, cuerpos policiales, los servicios de emergencia o autoridades públicas similares facultadas para realizar tal solicitud;
- viii. incumpla una obligación relevante de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o los Contratos de Arrendamiento Individuales o los Contratos de Packs;
- ix. incumpla una obligación relevante de la legislación española sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad civil, el Código de Circulación español u otras reglas aplicables, locales o no, en relación con la circulación, la conducción, la seguridad vial o el uso general de los Vehículos;
- x. proporcione, de forma intencionada o negligente, los datos para iniciar su sesión de Usuario, como por ejemplo y sin carácter exhaustivo revelar su contraseña a otra persona jurídica o física;
- xi. reproduzca o altere herramientas, dispositivos o software para desbloquear los Vehículos;
- xii. permita la conducción del Vehículo a un tercero;
- xiii. falsifique o genere ilícitamente Packs Ahorro; o
- xiv. si el Arrendador de Vehículos sospecha de forma razonable, incluso por indicación de una Empresa de Arrendamiento Adherida o por indicación del Proveedor de la Plataforma, que el Usuario ha llevado a cabo acciones u omisiones que pueden corresponderse con las descritas en los apartados (i) a (xiii) anteriores, ambos incluidos.

15.4. Asimismo, en el caso de la suspensión temporal o terminación de acuerdo con el punto 15.3. anterior, el Usuario no podrá usar el saldo o crédito disponible en su Cuenta de Usuario, incluido el saldo derivado del canje del Pack Ahorro, para el pago de posteriores Contratos de Arrendamiento Individuales con el Arrendador de Vehículos, y dicho saldo no se canjeará por dinero. En caso de que el Arrendador de Vehículos opte por la terminación sin justificación conforme al punto 15.1, el Usuario podrá reclamar el reembolso del precio pagado por los Packs Ahorro cuyo vencimiento sea efectivo después de la fecha de terminación, minorado en la cuantía del saldo por la redención de dichos Packs Ahorro adquiridos del Arrendador de Vehículos que ya se haya utilizado.

15.5. Por otro lado, en caso de suspensión temporal o terminación de acuerdo con el apartado 15.3. anterior, el Arrendador de Vehículos se reserva el derecho a reclamar al Usuario lo siguiente, entre otros elementos:

- i. la devolución inmediata del Vehículo del Arrendador de Vehículos que esté utilizando en ese momento. Si el Usuario no devuelve el Vehículo de inmediato, el Arrendador de Vehículos podrá tomar posesión del mismo y el Usuario asumirá todos los gastos que esto conlleve;
- ii. los importes que se devenguen por la prolongación de arrendamiento hasta que se proceda a la devolución del Vehículo correspondiente, y/o

- iii. los daños, perjuicios y pérdidas que se hayan causado al Arrendador de Vehículos.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 16.1.** El uso por parte del Usuario de los Servicios de Arrendamiento de Vehículos no le confiere derecho alguno sobre la propiedad industrial o intelectual del Arrendador de Vehículos o de terceros, obligándose el Usuario a respetar todos y cada uno de los derechos de propiedad industrial e intelectual, incluidos, entre otros: marcas, logotipos, nombres de dominio u otros derechos de propiedad industrial o intelectual titularidad del Arrendador de Vehículos o de terceros.
- 16.2.** Queda expresamente prohibido para el Usuario realizar cualquier acción de reproducción, distribución, comunicación pública u otras formas de publicación, transformación y, en general, cualquier otra forma de explotación del contenido o material a los que pueda acceder a través del Servicio de Arrendamiento de Vehículos, ya sea en su totalidad o en parte, salvo autorización expresa y por escrito del titular de dichos elementos.

17. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE COOKIES

La Política de Privacidad y la Política de Cookies se recogen en el documento de [Política de Privacidad](#) y de [Cookies](#).

18. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO/RECLAMACIONES

En caso de duda acerca de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o de los servicios ofrecidos por el Arrendador de Vehículos, o para cualquier reclamación, el Usuario puede contactar con el Arrendador de Vehículos a través del Servicio de Atención al Usuario, enviando un correo electrónico a hola@zity.eco o llamando al número +34 919942151 dentro del horario de atención (24 horas al día, 365 días al año). Asimismo, existe una sección de preguntas frecuentes en el Sitio Web.

19. CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO

El Arrendador de Vehículos se reserva el derecho a ceder los derechos de crédito procedentes del uso del Servicio de Arrendamiento de Vehículos por parte de los Usuarios, o por cualquier daño o indemnización que el Usuario esté obligado a abonar. En tal caso, tras la notificación al Usuario, el Usuario solo podrá efectuar pagos dirigidos a saldar la deuda si los efectúa al cesionario y, en todo caso, siendo el Arrendador de Vehículos responsable de las peticiones y reclamaciones generales del Usuario en relación con el Servicio de Arrendamiento de Vehículos. A tal efecto, el Arrendador de Vehículos facilitará los datos personales del Usuario que resulten necesarios para la cesión de los derechos de cobro al cesionario, que podrá utilizarlos con fines de cobro.

20. DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 20.1.** El Usuario podrá desistir de los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos a su entera discreción y sin necesidad justificación durante los catorce (14) días naturales posteriores a la fecha de su aceptación, siempre que en ese momento el Usuario no tenga en curso ningún Contrato de Arrendamiento Individual. Se informa al Usuario de que este derecho de desistimiento sin justificación es adicional y no perjudica al derecho que se describe en el apartado 15.1 anterior.
- 20.2.** De acuerdo con la normativa aplicable el derecho de desistimiento no aplica a los Contratos de Arrendamiento Individuales una vez celebrados. Una vez sea efectiva la terminación de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, el Usuario no podrá celebrar nuevos Contratos de Arrendamiento Individuales.
- 20.3.** El Usuario podrá desistir de un Contrato de Packs a su discreción y sin justificación durante los catorce (14) días naturales posteriores a la fecha de celebración del Contrato de Pack (o

en el caso de las compras automáticas, a partir de la fecha en que se haya reconocido en la Cuenta del Usuario el saldo del Pack Ahorro).

- 20.4.** El derecho de desistimiento permite al Usuario terminar la relación contractual establecida al amparo de los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos o la compra de un Pack Ahorro, sin necesidad de justificación y sin penalizaciones.
- 20.5.** El Arrendador de Vehículos, tras recibir una solicitud de desistimiento, reembolsará al Usuario todos los pagos percibidos sin demora injustificada y en ningún caso después de los 14 (catorce) días posteriores al día en que el Arrendador de Vehículos haya sido informado de la solicitud de desistimiento (esta devolución no será aplicable a las tarifas, recargos y costes derivados de Contratos de Arrendamiento Individuales). Las devoluciones, en su caso, se llevarán a cabo utilizando el mismo método de pago que el Usuario utilizó para el pago, a menos que este acepte otro método de forma expresa. En caso de que la tarjeta de crédito o el método de pago utilizado originalmente hayan caducado, el Usuario y el Servicio de Atención podrá proponer al Usuario un método alternativo para recibir la devolución. El Arrendador de Vehículos no se responsabilizará de la devolución incorrecta en una tarjeta de crédito caducada o un método de pago inactivo. Sin embargo, si hubiera un pago para un servicio que hubiera comenzado a prestarse a petición expresa del Usuario durante el periodo de desistimiento, el Usuario seguirá estando obligado a pagar al Arrendador de Vehículos la suma proporcional al servicio prestado al Usuario antes de la efectividad del desistimiento. En concreto, en el caso de las devoluciones debidas al desistimiento de la compra de un Pack Ahorro, se devolverá al Usuario el precio pagado por dicho Pack Ahorro, menos la parte del saldo otorgada por el Pack Ahorro que ya haya utilizado para pagar Servicios de Movilidad.
- 20.6.** Para ejercer el derecho de desistimiento, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Arrendador de Vehículos y comunicarle su decisión mediante una declaración inequívoca. Dicha notificación se podrá efectuar, sin perjuicio de la validez de otros formatos y soportes, utilizando el formulario de desistimiento que se incluye al final de los presentes Términos y Condiciones de arrendamiento. A tal efecto, los datos de contacto del Arrendador de Vehículos son CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Calle Francisco Sancha 42, 28034-Madrid (España) y dirección de correo electrónico hola@zity.eco.
- 20.7.** Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por el Usuario de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

21. NOTIFICACIONES

El Arrendador de Vehículos podrá realizar notificaciones al Usuario a través de la Aplicación, o mediante un mensaje de texto o correo electrónico al número de teléfono móvil o a la dirección que el Usuario haya facilitado al registrarse en la Aplicación, sin perjuicio de cualquier otro medio admisible en derecho.

22. MEDIACIÓN

El Arrendador de Vehículos informa al Usuario de que si éste tuviese la condición de consumidor con arreglo a la legislación aplicable de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea ha constituido una plataforma para la resolución de disputas en línea (conocida también por su acrónimo, *ODR*) que facilita la resolución extrajudicial e independiente de las disputas entre consumidores y profesionales de la Unión Europea. Puede accederse a esta plataforma desde el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. El Usuario tendrá el derecho, pero no la obligación, de presentar aquí cualquier disputa con el Arrendador de Vehículos en relación con los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos. Desde el enlace anteriormente referido, el Usuario tendrá acceso al listado de órganos de resolución de conflictos en línea, encontrará el enlace a su página web y podrá activar un procedimiento de resolución de disputas en línea. La dirección de correo electrónico del Arrendador de Vehículos a los efectos de la

remisión de la notificación del proceso alternativo de resolución de disputas es hola@zity.eco. Se informa al Usuario de que el Arrendador de Vehículos no está obligado a participar o aceptar ese procedimiento de resolución.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

23.1. Los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos se regirán en todos y cada uno de sus aspectos por la legislación española ordinaria.

23.2. Las disputas que puedan surgir en relación con los Servicios de Arrendamiento de Vehículos, los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, un Contrato de Arrendamiento Individual o un Contrato de Packs estarán sujetos a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España). No obstante, si el Usuario fuese consumidor de acuerdo con el *Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias*, entonces para las disputas relativas a los Servicios de Arrendamiento de Vehículos los presentes Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos, un Contrato de Arrendamiento Individual o un Contrato pack, los juzgados y tribunales competentes serán los siguientes:

- (i) si la acción o demanda es interpuesta por el Usuario, los juzgados y tribunales de su lugar de residencia, siempre que su residencia se encuentre dentro del territorio español, o a discreción del Usuario, los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).
- (ii) si la acción o demanda es interpuesta por el Arrendador de Vehículos, los juzgados y tribunales del lugar de residencia del Usuario o en caso de que la residencia no se encuentre dentro del territorio español o sea desconocida para el Arrendador de Vehículos, los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Si desea desistir del presente contrato o un Contrato pack, por favor rellene este formulario y entréguelo al Arrendador de Vehículos en la dirección postal o electrónica que se indica a continuación).

A CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L., con domicilio social en Francisco Sancha 42, 28034 Madrid (España) y dirección de correo electrónico hola@zity.eco.

Por la presente comunico mi intención de desistir [del contrato de prestación de los servicios de arrendamiento de vehículos en modalidad *carsharing* acuerdo con los Términos y Condiciones del Arrendador de Vehículos / la compra del Pack Ahorro] celebrado entre CAR SHARING MOBILITY SERVICES, S.L. y yo, y aceptados en [fecha]

_____.

Nombre del consumidor

_____.

Dirección del consumidor

_____.

Dirección de correo electrónico del usuario de ZITY

_____.

Teléfono asociado a la Cuenta de Usuario ZITY

_____.

Firma del consumidor (únicamente si el presente formulario se presenta en papel)

_____.

Fecha

_____.