¿Qué es un renting?

El renting de automóvil es un contrato de alquiler de un vehículo a largo plazo.

A través de dicho contrato una compañía especializada le cede, por el pago de una cuota, el uso de un vehículo y además asume todos los servicios asociados a su uso (mantenimiento, sustitución de neumáticos, tramitación, sanciones de tráfico, impuesto matriculación, impuesto circulación, etc.) durante un período de tiempo previamente establecido y con un límite de kilómetros acordado entre ambos.

En el particular del servicio prestado por GCO el seguro se tarificará de manera individualizada a cada cliente (siendo éste el tomador), aunque quedará recogido dentro de la cuota mensual (como en cualquier operación de renting de mercado).

¿A quién va destinado este servicio?

El servicio de renting de GCO está destinado tanto a clientes como a no clientes del Grupo. Por el momento, la contratación se limita a personas físicas y autónomos exclusivamente. Actualmente, se está trabajando la posibilidad de permitir la contratación para personas jurídicas (CIF de empresa), pero no es posible todavía en estos momentos.

¿Dónde se puede comercializar este servicio?

El servicio de renting de GCO se podrá comercializar en todo el territorio nacional (incluyendo las islas baleares, Ceuta y Melilla), pero no en territorios no nacionales anexos como Andorra.

Por el momento, no es posible comercializar este servicio en las islas canarias. No obstante, como mediador, aunque residas ahí, sí podrás comercializar el servicio a clientes de otras zonas geográficas.

¿Qué modalidades de vehículos puede contratar el cliente?

De manera recurrente, se actualizará la parrilla de vehículos, contando siempre con una oferta compuesta por, mínimo, un vehículo dentro de cada gama definida (utilitaria, SUV y profesional). Asimismo, podrán incorporarse gamas adicionales en campañas concretas (p.e. gama premium), aunque no se garantiza su presencia continuada. La oferta contará siempre con algún vehículo “eco” en una o más de las gamas definidas.

Por el momento, el cliente no podrá solicitar cotizaciones de vehículos bajo demanda que no formen parte de la oferta en campaña que aparezca en el showroom virtual.

Al igual que en otros canales financieros que comercializan renting, los clientes no podrán ver el vehículo en directo salvo que vayan a un concesionario de la marca en cuestión. No obstante, los mediadores cuentan con todo el detalle necesarios y especificaciones técnicas de los vehículos.

¿Qué alternativas de condiciones puede contratar el cliente?

Para cada uno de los vehículos ofertados en campaña en cada momento se posibilitará la contratación del servicio para varias alternativas de tiempo (36, 48 y 60 meses) y kilómetros anuales (10.000, 15.000 y 20.000 kms – ampliable a 25.000 o 30.000 kms para el vehículo del segmento profesional).

El precio del renting mensual se actualizará de manera automática en función del binomio tiempo y kilómetros anuales, mientras que el precio del seguro será independiente de las condiciones del servicio.

¿Qué modalidades de seguros puede contratar el cliente?

La tarificación del seguro será personalizada para cada cliente, que podrá optar entre un seguro a todo riesgo con franquicia de 150€ (con límite de 3 franquicias tanto durante la vigencia del renting - en cada siniestro - como en la devolución del vehículo) o un seguro a todo riesgo sin franquicia.

Para esta modalidad de seguros, es obligatorio el uso de talleres Autopresto para eventos relacionados con el seguro, accediendo al vehículo de cortesía en caso de necesidad y disponibilidad por parte del taller, aunque no siendo de aplicabilidad el descuento estándar de 60€ por haber sido diseñado el seguro con una modalidad de franquicia ya reducida (150€). En caso de no contar el cliente con un taller Autopresto por su zona, deberá ponerse en contacto con la compañía aseguradora, que le indicará a qué taller deberá dirigirse para reparar el vehículo (primando siempre la cercanía a su domicilio).

Esta modalidad no es agrupable en cuenta cliente. Asimismo, no se podrán incorporar conductores ocasionales o autorizados a la póliza (cuando se habilite el servicio para personas jurídicas, las empresas sí podrán declarar conductores autorizados).

Como mediador, podrás aplicar los bonos de emisión (descuentos) como para cualquier otro producto.

¿Existen limitaciones de edad para la contratación del servicio?

El servicio no podrá ser contratado por aquellos clientes cuya edad no se adecúe a los criterios de aceptación de clientes definidas para el seguro (el servicio no podrá ser comercializado a clientes menores de 25 años, ni cuando formen parte de una unidad familiar en otros seguros) y para el renting (el servicio no podrá ser comercializado a mayores de 70 años), con antigüedad mínima de carnet de 2 años.

¿Qué gestiones debe realizar el mediador durante la contratación?

El mediador únicamente debe participar al inicio del proceso de contratación del servicio. Las tareas que deberá realizar son:

1. Acceder al tarificador de autos 3.0 y seleccionar la modalidad de "renting";

2. Acceder al showroom donde mostrar al cliente las ofertas de vehículos en campaña a través de una URL ubicada en el propio tarificador;

3. Volver al tarificador y seleccionar el vehículo de interés del cliente, las condiciones del renting (kms anuales – 10.000, 15.000 ó 20.000 (ampliable a 25.000 ó 30.000 para el segmento profesional) – y plazo temporal – 36, 48 ó 60 meses);

4. Realizar la tarificación del seguro desde el tarificador, tal y como se hace en la contratación de un producto de Autos 3.0, con siguientes diferencias no sustanciales:
    a. Casilla de "vehículo se encuentra en situación de leasing o renting" marcada por defecto
    b. Datos del propietario cumplimentados de forma automática con información de ALD

5. Comunicar al cliente las diferentes cuotas mensuales de renting (renting + seguro mensualizado) según la modalidad de seguro escogida (TR con franquicia 150€ o TR sin franquicia) y seleccionar aquella de preferencia por el cliente;

6. Entregar al cliente la impresión del proyecto que incorpora los datos del vehículo de renting, la cuota mensual, las garantías del seguro y los servicios de renting responsabilidad de ALD;

7. En caso de aceptar el cliente la operación, éste debe entregarle al mediador el consentimiento de cesión de datos a ALD debidamente firmado (física o digitalmente). Este documento se encuentra en la última página del proyecto comercial;

8. Una vez recibido el consentimiento firmado, el mediador debe proceder a condicionar el proyecto para notificar a la compañía aseguradora de la aceptación del cliente (enviando el proyecto con el consentimiento firmado por el cliente mediante gestión documental);

9. Finalmente, antes de que el cliente abandone la oficina, el mediador debe explicarle al cliente los próximos pasos (proceso de scoring y firma del contrato). En caso de que el cliente quiera realizar el scoring de manera offline, el mediador debe comunicarlo al condicionar la solicitud.

Para ver más información de la explicación a dar al cliente y/o de como activar el proceso offline, ver pregunta ***"Qué pasos debe realizar el cliente para finalizar la contratación?"***.

El resto del proceso es gestionado por ALD (scoring, firma del contrato de renting, recogida del vehículo, etc.) o por servicios centrales de GCO (comunicación con ALD y firma digital de la póliza). Por ello, es posible que no tengas noticias de que la operación ha sido confirmada hasta unas semanas después de finalizar la tarificación. Se trata de un proceso ágil pero que, según el cliente, puede dilatarse en el tiempo (scoring, firma contrato, matriculación, etc.).

Asimismo, tal y como se ha adelantado, durante el proceso de venta, el mediador contará con un contacto de ALD (renting.digital@aldautomotive.com / 91 453 7315) al que dirigirse para realizar peticiones y resolver dudas.

¿Qué pasos deberá seguir el cliente para finalizar la contratación?

1. Realizar el proceso de scoring, pudiendo ser este online u offline:

    a. Scoring online: proceso que se activará por defecto (en cuestión de horas o pocos días) una vez el mediador haya condicionado el proyecto

        i. El cliente recibirá un email de ALD con el resumen de la operación (vehículo – incluyendo modelo y especificaciones -, cuota mensual, condiciones, etc.) y un link al que el cliente debe acceder para iniciar el proceso de scoring online;

        ii. El cliente deberá acceder al link, seleccionar el banco, introducir su clave de visualización de banca online (nunca su firma electrónica) y seleccionar una cuenta bancaria (en caso de tener más de una, debiendo ser aquella que mejor permita demostrar su nivel de solvencia y desde la que realizará el pago de la cuota mensual). De manera instantánea, el cliente sabrá si la operación ha sido aceptada o no:

            1. En caso de "aceptación" el proceso continuará normalmente (ver punto 2 después de la explicación del scoring offline).

    b. Scoring offline:

        i. En caso de que el cliente quiera realizar el scoring offline, deberá comunicárselo a su mediador quien, mediante la solicitud, lo comunicará a GCO. Una vez recibida la petición, el área comercial de ALD activará de manera manual el envío de un email al cliente para iniciar el proceso de scoring offline.

        ii. En el caso de realizar la petición al mediador en el momento de entrega del proyecto, al tratarse de un proceso automático, es posible que el cliente reciba igualmente el correo con el resumen de la oferta y el link para realizar el scoring online. No obstante, en caso de haber solicitado realizar el scoring offline, el cliente debe obviar este correo y esperar a aquel que le indique los pasos para iniciar el scoring offline.

        iii. En ambos casos, el proceso será el siguiente:

            1. ALD enviará un email al cliente a través de la cuenta (ALD Automotive no-reply@aldautomotive.com>) solicitando al cliente la documentación necesaria (DNI y permiso de conducir, acreditación de domicilio habitual – p.e. recibo o factura de suministros -, última declaración de la renta y 3 últimas nóminas) y un link donde acceder a la plataforma desde la que volcar la información

2. El cliente accederá a la plataforma a través del link y volcará la documentación solicitada (en formato jpg o pdf). **Importante: el mediador no puede intervenir en este proceso por LOPD, debe ser el cliente que facilite su propia información económica.**

3. ALD analizará manualmente la documentación (proceso que conlleva pocos días) y emitirá una valoración de "aceptación" o "rechazo" vía email al cliente

4. Tras el análisis de la solvencia del cliente de manera offline:

    a. En caso de confirmarse que el cliente no cuenta con capacidad financiera suficiente, la operación será finalmente denegada.

    b. En caso de aceptación, el cliente recibirá un nuevo email con un link que lleva al cliente a la página a la que hubiese accedido en caso de haber obtenido una aceptación directa tras el scoring online para continuar con el proceso

2. Una vez aceptada la operación tras el proceso de scoring (en el mismo entorno en caso de aceptación online o accediendo al link recibido el cliente en caso de aceptación vía offline), el cliente deberá introducir la provincia donde desea recoger el vehículo, adjuntar su DNI y carnet de conducir escaneados (aunque haya superado el proceso de scoring de manera offline – proceso para el que ya ha compartido esta información) y facilitar el IBAN al que domiciliar el pago de las cuotas mensuales (que debe ser el mismo que se ha empleado para el análisis de solvencia). Acto seguido se genera de manera automática el contrato de renting entre ALD y el cliente.

3. Tras revisar el contrato, el cliente podrá proceder a su firma. Para ello, deberá presionar sobre el botón "firmar", recibiendo un sms de ALD con una clave PIN que, introduciéndola en la misma web donde se ha generado el contrato, servirá para firmarlo de manera digital.

4. Finalmente, una vez firmado el contrato, ALD procederá a realizar el cargo de una fianza equivalente a una cuota mensual y que le será devuelta a la finalización del contrato. ALD no procederá a la matriculación del vehículo hasta que la fianza no haya sido pagada por el cliente.

¿Qué pasa si un cliente no supera el scoring de ALD?

La verificación de crédito es un requisito para la formalización del contrato de renting. Se trata de un proceso propiedad de ALD y totalmente ajeno a la compañía aseguradora. En caso de no ser superado, no podrá comercializarse el servicio de renting al cliente en cuestión.

¿Qué documentos son necesarios para formalizar la contratación?

En el proceso de tarificación del seguro no será necesario presentar ningún tipo de documentación.

No obstante, para los procesos de scoring y contratación realizados por ALD es necesario:

1. Para el proceso de scoring online:
    a. Autorización para acceder a la información bancaria (log-in mediante las credenciales de banca online)
2. Para el proceso de scoring offline
    a. DNI
    b. Permiso de conducir
    c. Certificado de domicilio (p.e. recibo de suministro)
    d. Última declaración de la renta
    e. Última 3 nóminas
3. Para generar el contrato de renting:
    a. Permiso de conducir
    b. DNI
    c. IBAN donde domiciliar el pago de las cuotas mensuales (que debe ser el mismo que se ha utilizado en el proceso de scoring en caso de haberlo hecho de manera online)

¿Se puede conocer el valor residual del vehículo?

No. Como consecuencia de la rápida evolución del mercado (aplicación de nuevas tecnologías) y la normativa (restricciones por contaminación) resulta imposible estimar el valor residual del vehículo a 3, 4 ó 5 años vista.

Unos 30 días antes de que finalice el contrato, ALD se pondrá en contacto con el cliente para valorar si está interesado en adquirir el vehículo en propiedad, informándole entonces del valor residual estimado.

¿Se puede transferir el contrato a otra persona?

No es posible transferir el contrato a otra persona.

¿Se puede cancelar el pedido?

El cliente tendrá un periodo de 14 días para desistir de su contrato desde la firma del mismo.

¿Cómo se hace la entrega?

Una vez el cliente ha firmado el contrato de renting y ha efectuado el pago de la fianza, ALD le envía un email al cliente con una estimación de fecha de entrega del vehículo. Asimismo, procede a matricular el vehículo.

Una vez matriculado y cuando se sepa con exactitud la fecha de entrega prevista, ALD contactará con el cliente para informarle del lugar (concesionario) y fecha de recogida. Asimismo, le facilitará los datos de contacto del concesionario en cuestión.

Deberá ser entonces el cliente quien se ponga en contacto con el concesionario para determinar la hora exacta de recogida del vehículo como medida excepcional de prevención frente al COVID.

La entrega del vehículo será gratuita y se realizará en concesionarios. En el momento de recogida del vehículo, el cliente recibirá la documentación necesaria (incluyendo el certificado del seguro y la guía del conductor).

La entrega es también posible en las islas baleares y canarias (aunque no en Ceuta y Melilla). ALD coordinará con el cliente la forma de entrega y el lugar.

¿Cuánto tiempo tarda en entregarse el coche?

Cada operación puede variar según el modelo y las casuísticas particulares de los fabricantes. No obstante, se estima un plazo medio de 25 días laborables para la entrega del vehículo (en caso que el cliente haya adquirido un modelo que esté en stock y no deba solicitarse a fábrica) una vez superado el plazo de desistimiento del cliente (14 días desde la firma del contrato).

¿Es posible incluir accesorios al vehículo una vez en poder del cliente?

Sí. Para incluir accesorios se podrá hacer una renovación de contrato una vez entregado el coche.

Si, por ejemplo, el cliente desea una bola de remolque, se puede solicitar una factura proforma a un concesionario y desde la compañía aseguradora se facilita una provisional de precio de póliza incorporando ese extra (se revisa el contrato a nivel de cuota teniendo en cuenta el coste del extra y el incremento del suplido). Esta nueva cuota se facilita al cliente y, en caso de conformidad, de rectifica.

El cliente es el responsable de llevar el coche para su montaje.

Cabe destacar que los extras con fines estéticos no son aceptados por ALD. Puesto que el coche debe devolverse en las condiciones que se recogió (salvo para extras aceptados), en caso de devolver el cliente el vehículo con cambios estéticos, se le cobrará un coste extra.

¿Puede el cliente probar el vehículo antes de formalizar la operación?

No. Por el momento no se ofrece esta posibilidad.

¿Qué pasa con el vehículo actual del cliente (en caso de tener)?

La gestión (venta, destrucción, etc.) del vehículo del cliente es su responsabilidad. Por el momento, ni ALD ni GCO ofrecen la posibilidad de gestionar el vehículo del cliente.

¿Qué pasa con el seguro actual del cliente (en caso de tenerlo contratado con el Grupo)?

En caso de tener un seguro de automóvil contratado con la misma compañía con la que desea contratar el renting, se deberá anular la póliza actual y se realizará extorno de prima no consumida.

¿Quién es el propietario del vehículo?

La empresa de renting: ALD.

¿Quién es el tomador del seguro? ¿Y el beneficiario?

El cliente será el tomador del seguro, mientras que ALD (como propietario) será el beneficiario.

¿Cuáles son los compromisos del cliente al contratar el servicio?

1. No utilizar el vehículo en carreras, competición o acontecimientos similares, así como para el transporte de pasajeros, lecciones de conducir o transporte de material peligroso, explosivo, nocivo o insalubre. Asimismo, el vehículo no podrá ser usado en recintos portuarios o aeroportuarios.

2. Comprobar periódicamente los niveles de aceite, líquido de freno, líquido refrigerante, baterías y presión de los neumáticos.

3. Comprobar que la persona, además de él mismo, que use ocasionalmente el vehículo haya sido informado a la compañía aseguradora, tenga el carnet de conducir en vigor y sea mayor de 25 años.

4. No realizar modificaciones sobre el vehículo sin consentimiento de ALD, siendo responsabilidad del cliente devolver el vehículo en su estado original.

5. Vigilar el correcto funcionamiento del cuentakilómetros y a no manipularlo. En caso de manipulación, se considerará que el cliente ha realizado el mismo recorrido diario desde la última constancia del kilometraje correcto.

6. Informar de cualquier avería que se identifique.

7. Comunicar cualquier cambio de persona del arrendatario.

8. Comunicar la intención de uso del vehículo con fines de transporte.

9.

¿Debe el cliente realizar algún pago inicial?

El cliente no deberá hacer frente a los costes de matriculación ni demás conceptos impositivos asociados al inicio del contrato de renting.

No obstante, sí deberá depositar una garantía equivalente a una mensualidad (cuota) a modo de fianza y que le será devuelta a la conclusión del servicio en el momento en que firme el contrato.

La primera cuota será cobrada el 1er día 1 tras la entrega del vehículo, siendo una cuota regular correspondiente a 1 mes desde la puesta a disposición del vehículo (y así sucesivamente).

A modo ejemplo:

- Firma del contrato: 12/02
- Entrega del vehículo: 12/03

- Pago de la fianza: 12/02 (al firmar el contrato)
- 1ª factura:
    - Fecha de factura: 12/03 (día de puesta a disposición del vehículo)
    - Pago de la 1ª cuota: 01/04 (para el periodo comprendido entre el 12/03 y el 11/04)
- Pago del resto de cuotas: los días 1 de cada mes para los periodos del 12 al 11 del siguiente mes

¿Qué métodos de pago se pueden utilizar para abonar las mensualidades del renting?

Domiciliación bancaria exclusivamente. La cuenta será aquella con la que ha realizado el proceso de scoring.

¿Qué pagos recurrentes debe realizar el cliente?

El cliente recibirá un cargo mensual en su cuenta durante la vigencia del contrato de renting. Dicho cargo será ejecutado por ALD y, a pesar de ser un único pago a ojos del cliente, incluirá tanto la cuota de renting como la prima del seguro (prima anual periodificada mensualmente).

El cliente deberá abonar la cuota mensual con independencia de su capacidad o no de disfrutar del vehículo durante periodos de tiempo concretos (salvo que la causa sea directamente imputable a ALD).

¿Se podrá ver modificada la cuota mensual durante la vigencia del contrato?

La cuota mensual no se modificará durante la vigencia del contrato.

No obstante, con periodicidad anual, se revisará el importe a cobrar al cliente durante la siguiente anualidad por los siguientes motivos:

1. Aumento de la cuota del renting debido a:

a. La variación de tributos (incluyendo nuevos tributos no existentes en el momento de firma del contrato)

b. IPC (únicamente en caso de superar el valor interanual del mes correspondiente al vencimiento anual del contrato el 6%)

2. Por revisiones de la prima del seguro:

a. Anualmente, GCO podrá revisar la prima del seguro de acuerdo con la tabla adjunta en el contrato de renting y en la póliza del seguro. Dicha revisión podrá ser únicamente al alza, no considerando en ningún caso la reducción de la prima por la ausencia de siniestros

b. IPC

En dicho supuesto, se realizará un cobro único al inicio de la anualidad que corresponda a la diferencia entre la suma de las 12 cuotas mensuales y el importe real que debería abonar por los posibles aumentos de la cuota del renting o de la prima del seguro.

El cliente está obligado contractualmente a pagar este recibo extraordinario. En caso de impago, ALD podrá tomar las medidas oportunas (según establecido en contrato) para gestionar el cobro del mismo.

¿Qué gestiones debe realizar el mediador durante la vigencia del contrato?

El mediador únicamente deberá realizar las gestiones pertinentes al seguro, como si de un producto de Autos se tratase.

El cliente, contará con 1 único teléfono de contacto que funcionará a modo de carrusel telefónico. Una vez el cliente realice una llamada al teléfono de contacto, deberá indicar si desea realizar una gestión/consulta relativa al renting (contrato de renting, pagos, mantenimiento, avería, sustitución de neumáticos, gestión de multas, etc.) o al seguro (gestión de la póliza, asistencia en carretera, declaración de siniestro, tramitación de partes, etc.). En función de la opción escogida, la llamada se redirigirá al CC de ALD o a un sistema de voz de GCO (grabación que pregunta al cliente que clase de gestión desea realizar que, de manera inteligente, interpreta la solicitud por voz del cliente y redirige nuevamente la llamada al departamento/proveedor de GCO que aplique).

Asimismo, el cliente podrá dirigirse al mediador directamente para cuestiones relativas al seguro.

En caso de recibir el mediador una llamada relativa a un servicio propio del renting, deberá indicar al cliente el número de contacto genérico para que su llamada pueda ser redirigida al CC de ALD.

¿Qué servicios son responsabilidad de la aseguradora?

Será responsabilidad de GCO únicamente aquellos servicios relativos al seguro, de acuerdo con las garantías y coberturas especificadas en la póliza.

Asimismo, ofrecerá asistencia 24 horas mediante su CC, así como acceso a los talleres AutoPresto (con vehículo de cortesía) para la gestión de los siniestros.

Para esta modalidad de renting es obligatorio que el cliente acuda a la red de talleres AutoPresto en caso de siniestro, pero en caso de tener la modalidad de seguro de todo riesgo con franquicia (150€), no se aplicará la reducción del importe de la franquicia habitual de 60€.

¿Qué servicios son responsabilidad de ALD?

Será responsabilidad de ALD todos los servicios no aseguradores incluidos en el producto de renting, siendo estos:

1. Adquisición y propiedad del vehículo

2. Pago de tasas de circulación, costes ITV y demás impuestos periódicos

3. Condiciones flexibles en la contratación (kms anuales de 10.000, 15.000 y 20.000; plazos de 36, 48 y 60 meses)

4. Uso de talleres concertados por ALD en caso de mantenimiento y/o avería

5. Asistencia telefónica 24/7 para solicitar servicios o resolver dudas relativas al renting

6. Realización de un mantenimiento periódico del vehículo según lo establecido por el fabricante (talleres concertados por ALD)

7. Reparación de averías de mecánica y electricidad que resulten de fallos técnicos o del normal uso de vehículo y sean necesarias para su correcto funcionamiento (excluyendo casos de negligencia y/o uso inapropiado; talleres concertados por ALD)

8. Sustitución y/o reparación de neumáticos por desgaste y/o pinchazos (excluyendo pinchazos, rajaduras y reventones por negligencia y/o uso inapropiado). Tantos como sean necesarios para mantener la seguridad del vehículo y cumplir con la normativa vigente (es decir, que la profundidad del dibujo no sea inferior a 1,6 mm o los neumáticos presenten desgastes irregulares). Se incluyen también las operaciones de alineados y equilibrado que sean necesarias.

9. Vehículo de sustitución cuando el vehículo principal requiera de una inmovilización superior a cinco días en taller como consecuencia de una intervención de sustitución de neumáticos, mantenimientos o reparaciones mecánicas. El vehículo será de categoría A. Queda excluido este servicio, cuando la demora sea consecuencia del retraso en el suministro de piezas a taller, huelgas o fuerza mayor, así como cuando el vehículo arrendado fuera declarado pérdida total. Una vez que el vehículo se encuentre reparado, el usuario dispondrá de seis horas para devolver el vehículo de sustitución, facturándosele el exceso de ese plazo conforme a las tarifas del proveedor de renting vigentes en cada momento. Asimismo, el cliente deberá correr con los gastos de recoger/devolver el vehículo, así como de reposición del carburante consumido.

10. Defensa del conductor en las denuncias de tráfico, circulación y seguridad vial. Para ello, el cliente debe trasladar a la empresa especializada que indique ALD cualquier notificación o denuncia recibida en un plazo máximo de 5 días desde su recepción, junto con los datos personales del conductor, teléfono e email de contacto, matrícula, fecha de notificación y circunstancias de la denuncia.

Todas las operaciones de mantenimiento, reparaciones mecánicas y sustitución de neumáticos serán prestadas previa autorización de ALD en talleres expresamente autorizados por éstas y, salvo excepciones, en territorio nacional.

Para ello, el cliente debe solicitar "cita previa" a través de la web www.aldautomotive.es, a través de App o por teléfono, facilitándole ALD los datos del taller designado para llevar a cabo el mismo. ALD no se hará responsable de los costes de servicios realizados en talleres no autorizados (salvo por motivos justificados, siempre que el importe no supere los 180€ y existiendo factura emitida a nombre de ALD).

En el momento de solicitar la cita previa, el cliente podrá solicitar la recogida del vehículo de sus instalaciones o domicilio, así como su posterior devolución al mismo. En el caso de solicitar sustitución de neumáticos, este servicio será sólo posible para vehículos ubicados en Madrid o Barcelona (y en ningún caso para reparación de neumáticos).

¿Puede el cliente conducir el coche en el extranjero?

Sí, el cliente puede conducir el coche en el extranjero. El seguro dará cobertura en todo el territorio del Espacio Económico Europeo y en aquellos estados asociados al mismo (Andorra, Suiza y Serbia).

¿Puede el cliente conducir en zonas de bajas emisiones con restricciones de tráfico?

Los coches cumplen con los últimos estándares tecnológicos y cada uno de ellos dispone de su etiqueta correspondiente.

Es responsabilidad del conductor verificar dónde se permite circular el vehículo en cada municipio en función de sus respectivas particularidades y niveles de restricción.

¿Qué debe hacer el cliente en caso de multa?

El conductor es el único responsable de cumplir con las normas viales locales: en caso de cualquier infracción el conductor es el responsable de pagar la multa dentro de los plazos respectivos.

Como la compañía de renting figura como propietaria del coche, la autoridad competente puede requerir a la compañía de renting la identidad del conductor del vehículo en cuyo caso ésta facilitará los datos del arrendatario para que la sanción le sea notificada a él directamente quien podrá hacer uso del servicio de recurso de multas incluido en el contrato de renting.

¿Qué pasa en caso de impago del cliente?

En caso de impago del cliente, ALD podrá exigir al cliente, sin necesidad de notificación, el pago de intereses moratorios mensuales desde la fecha en que la cantidad debió ser satisfecha y el pago efectivo de la misma.

GCO, que habrá cobrado por anticipado las primas del seguro anuales (adelanto de ALD), no participará en el proceso de reclamación. No obstante, en caso de disolver ALD el contrato con el cliente, GCO deberá anular la póliza.

¿En qué supuestos puede ALD rescindir el contrato?

ALD podrá rescindir el contrato en caso de siniestro total, hurto o sustracción ilegítima, así como en caso de impago del cliente (una vez transcurridos 10 días desde el primer impago y en cuyo supuesto el cliente deberá devolver el vehículo en un plazo máximo de 48 horas y abonar el 60% de las cuotas pendientes al vencimiento, así como las cuantías pendientes de pago e intereses asociados).

¿Puede el cliente rescindir el contrato de manera anticipada?

En caso de rescindir el contrato el cliente de manera anticipada, deberá notificarlo con al menos 30 días de antelación y ALD tendrá derecho a cobrarle un ajuste (comparando el precio pactado para el plazo establecido con el precio asignado en la matriz incorporada en las Condiciones Particulares del contrato de renting para el plazo correspondiente a la duración real del contrato de arrendamiento), así como las cantidades pendientes de cobro (adeudos, ajustes, servicios extras, etc.). Las condiciones específicas pueden encontrarse en el contrato de renting que ALD facilita al cliente en el momento de la contratación.

Los 12 primeros meses son de obligado cumplimiento.

La única casuística en la que es posible la cancelación anticipada sin coste es en el caso de siniestro por pérdida total.

¿Qué pagos puntuales adicionales deberá realizar el cliente durante la vigencia del contrato?

Además de los ajustes anuales ya comentados en el apartado ***"¿Se podrá ver modificada la cuota mensual durante la vigencia del contrato?***", el cliente deberá hacer frente a los posibles siguientes costes adicionales:

- En caso de haber contratado una póliza a todo riesgo con franquicia, el cliente deberá abonar también las franquicias que correspondan en caso de producirse un siniestro y lleve el vehículo a reparar (máximo limitado a 3 franquicias). Dicho importe será abonado al taller.

- Asimismo, en caso de contar con un vehículo de sustitución, el cliente deberá hacer frente a los costes de recoger/devolver el mismo, así como reponer el carburante utilizado.

¿Qué gestiones debe realizar el mediador durante la finalización del contrato de renting?

Ninguna. El proceso será gestionado por ALD y el mediador únicamente deberá establecer contacto con el cliente para tratar de renovar el servicio con un nuevo vehículo.

En caso de contratar el cliente una nueva modalidad de renting, la póliza del contrato vencido deberá anularse y suscribir una nueva póliza para el nuevo contrato de renting.

¿Puede el cliente adquirir el vehículo en propiedad a la finalización del renting?

Sí. Unos 30 días antes de la finalización de su contrato de renting, el cliente podrá contactar con ALD para recibir una tasación de su vehículo, pudiendo optar por la compra del mismo.

¿Puede el cliente ampliar kilómetros a mitad de contrato?

No es posible. La cuota mensual de renting ha sido estimada en base al binomio kilómetros anuales y plazo temporal. Cualquier modificación sobre los mismos conllevaría un cambio de cuota con carácter retroactivo cuya operativa no es posible.

¿Puede el cliente ampliar más años el mismo contrato?

No. Misma circunstancia que los kilómetros anuales.

A la finalización del contrato, o bien se adquiere el vehículo o bien se devuelve.

¿Cuál será el proceso de devolución del vehículo para el cliente (en caso de no adquirirlo)?

1. El cliente será el responsable de contactar con ALD (que le enviará un recordatorio de vencimiento de contrato) para coordinar la fecha y lugar de devolución del vehículo (que podrá ser un taller, un concesionario o una campa de ALD). En caso contrario, será ALD quien contacte con el cliente.

2. El cliente llevará el vehículo al lugar y en la fecha acordadas y recibirá un email/sms de Invarat (empresa asociada a ALD) con un link. Accediendo al link, se iniciará una video-llamada para realizar la video-peritación del vehículo (valorando los daños internos, externos, exceso de kilómetros y posibles elementos faltantes en el momento de la devolución).

3. Al finalizar, y en caso de conformidad, el cliente aceptará verbalmente la peritación realizada y recibirá un email con el acta de devolución.

4. Acto seguido, recibirá otro email con el informe pericial completo indicando las cantidades a abonar a ALD (suma de daños internos que no sean por normal uso/desgaste del vehículo, exceso de kilómetros, elementos faltantes, franquicias – máximo de 3).

5. El cliente realizará el pago a ALD de las cantidades acordadas mediante tarjeta y podrá abandonar el lugar de devolución del vehículo, dando por concluido el contrato de renting.

¿Qué documentación y elementos debe presentar el cliente cuando devuelva el vehículo?

1. Permiso de circulación
2. Ficha de inspección técnica
3. Todas las copias de las llaves del vehículo
4. Código de arranque y de la radio
5. Libro de mantenimiento y manuales
6. En general, todos los accesorios, elementos o documentos que le entregaron con el vehículo o que le han ido remitiendo.

La ausencia de cualquiera de estos elementos tendrá un coste de reposición que figura en la documentación que recibe con el coche el cliente.

¿Hay alguna limitación de kilómetros?

El cliente puede realizar los kms que necesite. No obstante, la cuota habrá sido calculada para el número de kms anuales acordados.

Por ello, en caso de que el cliente realice más o menos kilómetros de los contratados, se dejará constancia de ello durante la peritación realizada en la devolución del vehículo y se aplicará un ajuste correspondiente a la diferencia de kilómetros por el precio/km establecido por contrato.

Existen 2 tipos de ajustes: (1) cargo: € por km recorrido que exceda los kms contratados; (2) abono: € por km recorrido que sea inferior a los kms contratados.

Si la diferencia entre los kms recorridos y los contratados es inferior al 10% de los kms contratados, no se procederá a realizar ajuste.

Si la diferencia supera el 10% de los kms contratados, ALD efectuará un abono o cargo (según proceda) por la cantidad correspondiente de multiplicar la diferencia de kilómetros por el precio por kms establecido en las condiciones particulares del contrato de renting.

El precio por kilómetro dependerá de si se realiza un cargo o un abono. A modo ilustrativo, la media de importes es de 0,0141€ por km (en el caso de aplicar un abono) y de 0,0212€ por km (en el caso de aplicar un cargo). No obstante, contáis con un documento que detalla los precios por kms de abono y cargo específicos de los modelos que haya en cada momento en campaña.

- En el caso del abono, se considerarán siempre recorridos el 75% de los kms contratados como mínimo.
- En el caso del cargo, exceder 140.000 kms (para modelos gasolina) ó 160.000 kms (para modelos diésel) conllevará un cargo por cada kilómetro que supere estos kilometrajes máximos superior al estándar (0,0421€ por km).

¿Quién se hace cargo de las necesidades adicionales del vehículo en caso de exceder el número de kilómetros contratados?

En caso de exceder el número máximo de kilómetros contratados es posible que el vehículo requiera de revisiones, cambios de ruedas y otras necesidades adicionales a las inicialmente previstas. En cualquier caso, será ALD quien se haga cargo de las mismas con independencia de si son el resultado de un exceso de kilómetros o no.

¿Qué pagos debe realizar el cliente en la devolución del vehículo?

El cliente deberá a hacer frente únicamente a posibles cargos por parte de ALD:

1. Todos aquellos desperfectos internos que no sean resultado del normal desgaste por uso del vehículo (en caso de haber)

2. Las franquicias (máximo de 3) en caso de haber daños externos que no sean resultado del normal desgaste por uso del vehículo

Ambos importes de acuerdo con la valoración de daños realizada por el perito en el momento de la devolución y que ha sido aceptada por el cliente.

Asimismo, ALD podrá realizar cargos adicionales al cliente en caso de:

- Exceso de kilómetros, conforme a la penalización por kilómetro establecida en el contrato de renting
- Ausencia de elementos (por ejemplo, llaves), por costes de reposición