



GUÍA DEL USUARIO

DEL ALQUILER DE
VEHÍCULOS



AECOVIAL

INDICE

- 1 INTRODUCCIÓN **4.**
- 2 RESERVANDO EL VEHÍCULO **6.**
- 3 RECOGIENDO EL VEHÍCULO **10.**
- 4 DURANTE EL ALQUILER DEL VEHÍCULO **16.**
- 5 DEVOLVIENDO DEL VEHÍCULO **18.**
- 6 CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA **22.**



1

INTRODUCCIÓN

Esta guía del usuario del alquiler de vehículos en la Comunitat Valenciana está diseñada para informar al consumidor de todo lo que necesita saber al alquilar un vehículo, desde el momento en que se realiza la reserva hasta la devolución del mismo. Así como durante todo el proceso de alquiler.

La Asociación Empresarial de Vehículos de Alquiler de la Comunitat Valenciana (AECOVAL) elabora esta guía del usuario para explicar las diferentes formas de trabajar que utilizan las empresas de alquiler de vehículos, conocidas internacionalmente como *rent a car*, que desarrollen su actividad en la Comunitat Valenciana.

Desde la aprobación de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres (L.O.T.T.) y al no estar concluido aún su correspondiente reglamento no existe prácticamente ningún tipo de regulación al respecto en el sector del alquiler de vehículos.

AECOVAL, con esta guía, aporta transparencia sobre el proceso para alquilar vehículos sin conductor (*rent a car*) e informa sobre los pasos a seguir por el consumidor de vehículos de alquiler en la Comunidad Valenciana.

2

ASPECTOS A TENER EN CUENTA AL RESERVAR EL VEHÍCULO



¿QUÉ NECESITO SABER AL RESERVAR EL VEHÍCULO?

Asegúrese siempre de comprobar lo que está incluido en su reserva y lo que no.

Aconsejamos comprobar siempre las **condiciones generales/particulares** de la **empresa de alquiler** con la que va a contratar el servicio, que deben estar disponibles para el cliente de forma previa a la contratación.

Debe asegurarse siempre que conoce cuál es el **rent a car** que efectuará el servicio y sus **condiciones generales/particulares**, ya que serán estas las únicas aplicables al recoger el vehículo y firmar el contrato de alquiler.

Este punto es especialmente importante en el caso de haber realizado la reserva a través de un **intermediario** (buscadores de internet, *brokers*, agencias de viaje...) para evitar malas interpretaciones de las condiciones expuestas por este, que no siempre son tan completas y detalladas como las de la empresa de alquiler que finalmente efectuará el servicio y que será quien le facilite su vehículo de alquiler.

Debe asegurarse siempre de todo lo que está incluido en el **pago de su reserva** ya que muchas

empresas de alquiler ofertan una serie de **elementos adicionales (complementos o extras)**, como pueden ser los conductores adicionales, los sistemas de retención infantil, el navegador GPS, el combustible, exceso de kilometraje, diferentes tipos de coberturas adicionales al seguro exigido por la ley, entrega o recogida fuera del horario comercial, entrega y recogida en diferente lugar...

Todos estos elementos adicionales (complementos o extras), en el caso que correspondan y no estén incluidos en el importe inicial de la reserva, le serán cargados por el operador final **rent a car** al entregarle el vehículo.

En el caso de no efectuar la reserva directamente con la empresa de alquiler, **recomendamos solicitar a la empresa en que se realiza la reserva (intermediario) que le envíe por escrito (correo electrónico, fax...) toda la información concerniente a la empresa de alquiler que realizará el servicio finalmente y en especial sus condiciones generales/particulares.**

Debe comprobar con detenimiento las **condiciones generales/particulares del operador final de su reserva (empresa de alquiler)** ya que

será esta empresa de alquiler quien, a su llegada, le entregue el vehículo de alquiler y con quien Vd. firmará el contrato de alquiler del vehículo, siendo estas condiciones generales/particulares las únicas aplicables en este contrato de alquiler.

Todas estas condiciones generales/particulares están claramente expuestas en las páginas web de los operadores finales (*rent a car*).

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITO?

Necesitará un **permiso de conducir válido** y en vigor para el tipo de vehículo que vaya a contratar y una **tarjeta europea de identidad y/o pasaporte**. En España, la ley obliga a llevar siempre el permiso de conducir mientras se conduce, pudiendo este ser requerido por los agentes de la autoridad en cualquier momento, estando capacitados, los agentes de la autoridad, a sancionar al conductor si no presenta este documento a su requerimiento.

El *rent a car* facilitará al cliente un **contrato de arrendamiento** en el momento de la recogida del vehículo en el que consten los datos de identificación de la empresa de alquiler, con los datos del vehículo y de todos los conductores autorizados a conducirlo, así como los del

arrendatario si este fuese distinto del conductor (por ejemplo una empresa) incluyendo teléfono de contacto, email...

Este contrato de alquiler deberá llevarse siempre en el vehículo ya que es el único documento que autoriza al cliente a conducir el vehículo alquilado, estando capacitados los agentes de la autoridad a inmovilizar el vehículo si no se presenta el citado documento a su requerimiento.

¿PUEDO CONDUCIR EL VEHÍCULO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL ESPAÑOL?

Siempre **debe informar** a la empresa de alquiler, en el momento de hacer la reserva del vehículo, **si va a circular con el vehículo fuera del territorio nacional español**, ya que necesitará su consentimiento por escrito para ello. Algunas empresas de alquiler cobran por este servicio.

El conductor deberá familiarizarse con las diferentes reglas de circulación de los diferentes países por los que circule, incluidos los elementos que se deban llevar en el vehículo, como por ejemplo, en España es obligatorio llevar un chaleco reflectante homologado y triángulos de advertencia homologados. Los límites de

velocidad y las normas de circulación también pueden ser diferentes en cada país por el que se circula. **Su rent a car puede ayudarle e informarle de los requisitos concretos del país al que va a viajar.**

También puede encontrar esta información en las asociaciones nacionales de automovilismo o de turismo de cada país.

Recuerde que, en todo momento, el único responsable de una sanción de circulación es el conductor del vehículo y que la empresa de alquiler está obligada a facilitar los datos de este ante cualquier requerimiento de las autoridades competentes de cualquier país que lo solicite, so pena de sanción a la empresa de alquiler por no identificar el conductor.

En el momento de hacer la reserva del vehículo consulte con la empresa de alquiler cualquier cosa más que pueda necesitar. Por ejemplo, muchas empresas de alquiler exigen una tarjeta de crédito válida para realizar la reserva, le rogamos compruebe que su tipo de tarjeta de crédito es aceptada por la empresa de alquiler/*rent a car*.



3

ASPECTOS A TENER EN CUENTA A LA RECOGIDA DEL VEHÍCULO



¿QUÉ NECESITO SABER AL FIRMAR EL CONTRATO DE ALQUILER?

El contrato de arrendamiento o contrato de alquiler del vehículo es el contrato formal entre Vd. y la empresa de alquiler, se firma previamente a la entrega del vehículo. Se rige según lo expresado en las condiciones generales/particulares del mismo, expuestas por el *rent a car*.

- 1.-Debe incluir los detalles del vehículo (marca, modelo, número de matrícula...)
- 2.-Los datos completos del conductor y conductores adicionales así como los del arrendatario si este fuese distinto del conductor (por ejemplo una empresa) incluyendo teléfono de contacto, email...
- 3.-La duración del periodo de alquiler; lo que se ha acordado pagar por el alquiler; los elementos adicionales (complementos o extras) incluyendo el detalle completo del precio de cada una de las partidas; así como los impuestos correspondientes.
- 4.-También debe incluir la fianza o depósito que se haya acordado para garantizar la correcta devolución del vehículo y las condiciones de esta, así como su importe, forma de pago y plazo.

Deben especificarse claramente las coberturas adicionales contratadas para evitar o reducir el importe del depósito de esta fianza y sus condiciones (en su caso).

Recordamos la conveniencia de conocer, en el momento de efectuar la reserva, las condiciones generales/particulares de la empresa de alquiler operadora final del servicio (empresa de alquiler de vehículos sin conductor) para evitar posibles sorpresas al recoger el vehículo y liquidar los elementos adicionales (complementos o extras) ya que serán estas condiciones generales/particulares de estas empresas de alquiler (*rent a car*) las únicas válidas para contratar el vehículo de alquiler.

Compruebe que en el contrato de alquiler del vehículo se incluyen estas condiciones generales y particulares del alquiler o en su defecto, que estén a su disposición en el momento de la firma del contrato de alquiler para su revisión si es su deseo, así como las direcciones o teléfonos a las que dirigirse en caso de tener algún tipo de problema durante la duración del alquiler.

Asegúrese de que conoce y comprende todas las condiciones de su contrato de alquiler antes de firmarlo.

KILOMETRAJE

Si en las condiciones del alquiler se incluye una **tasa por exceso de kilometraje** o cualquier otra tarifa en la que se cobre por todos o parte de los kilómetros recorridos debe asegurarse de que entiende la citada tarifa y conoce lo que tendrá que pagar por cada kilómetro excedido/ recorrido.

Al recoger y al devolver el vehículo, verifique que el kilometraje se registra correctamente en el contrato de alquiler firmado entre Vd. y la empresa de alquiler. Guarde una copia del citado documento con el fin de poder comprobar que el cargo que se le aplica es el correcto.

Está expresamente prohibido manipular el cuentakilómetros o su precinto, debiendo comunicar inmediatamente al *rent a car* cualquier avería del mismo.

COMBUSTIBLE

La mayoría de las empresas de alquiler ofrecen una variada gama de opciones para repostar el combustible en su vehículo de alquiler. Las más comunes son:

A.- Devolver el vehículo de alquiler con el mismo combustible que se entregó.

En este caso, generalmente, se entrega el vehículo lleno de combustible y se recoge lleno. Todas las empresas de alquiler comprueban que se devuelva el vehículo con el mismo nivel de combustible que cuando se le entregó.

B.- Recoger el vehículo de alquiler con el depósito lleno y devolverlo al final del alquiler con el depósito vacío.

El *rent a car* cobra al cliente el importe del depósito de gasolina. Algunas empresas de alquiler al cobrar el combustible, cargan una cantidad por el importe del combustible propiamente dicho y otra cantidad por el servicio de poner combustible al vehículo -repostaje-.

C.- Pagar a la empresa de alquiler por el combustible utilizado.

Algunas empresas de alquiler cuando se realiza la devolución del vehículo y tras una comprobación cobran al cliente la cantidad de combustible consumido por este. Recuerde que algunos *rent a car* al cobrar el combustible, cargan una cantidad por el importe del combustible propiamente dicho y otra cantidad por el servicio de poner combustible al vehículo -repostaje-.

Algunas empresas de alquiler ofrecen tarifas especiales que pueden estar vinculadas exclusivamente a una de las opciones anteriores.

Antes de contratar un vehículo de alquiler, confirme siempre la **política de repostaje** del *rent a car*, recuerde comprobar siempre los términos y condiciones de la empresa de alquiler operadora final del servicio para evitar posibles sorpresas al recoger el vehículo y liquidar los elementos adicionales (complementos o extras), este punto es especialmente importante en el caso de haber realizado la reserva a través de un **intermediario** (buscadores de internet, *brokers*, agencias de viaje...) para evitar malas interpretaciones de las condiciones expuestas por estos, que no siempre son tan completas y detalladas como las de la empresa de alquiler que finalmente efectuará el servicio y que será quien le facilite su vehículo de alquiler ya que serán las condiciones generales/particulares de esta empresa de alquiler las únicas válidas para contratar el vehículo de alquiler.

Compruebe los niveles y el tipo de combustible tanto al recoger el vehículo como al devolverlo. Muchos vehículos de hoy en día utilizan diesel. Poner gasolina a un motor diesel o gasoil en un motor gasolina causa graves daños al motor de los que será usted responsable.

SEGUROS

Todos los vehículos de alquiler en España deben tener, por ley, un seguro de responsabilidad civil y daños a terceros incluido en el precio del alquiler. Este seguro cubre todos los daños que se puedan hacer con el vehículo a otras personas o propiedades, incluidos los daños personales de los ocupantes. **No están incluidos en este seguro ninguno de los daños que pueda sufrir el vehículo alquilado ni el conductor y el cliente es responsable de la totalidad del coste del vehículo si pierde el vehículo o este se daña mientras lo tenga en alquiler.**

Esta responsabilidad finaliza a la devolución del vehículo y siempre que haya sido totalmente inspeccionado y aprobado por el personal del *rent a car* que, tras la inspección, hará una valoración de daños y le presentará un cargo por el importe de estos.

La mayoría de las empresas de alquiler ofrecen a sus clientes **diferentes modalidades de coberturas adicionales al seguro obligatorio antes citado**, que incluyen diferentes tipos de coberturas para cubrir tanto la pérdida como los daños del vehículo alquilado. **En el caso de no contratar estas coberturas adicionales, la empresa de alquiler puede exigir un depósito o fianza para garantizar los posibles daños al vehículo.**

En la mayoría de los casos se puede contratar un tipo de cobertura adicional mediante la que se limita a una cantidad fija **-franquicia-** la responsabilidad del cliente en caso de pérdida o daños del vehículo. Muchas empresas de alquiler incluyen esta cobertura adicional en sus tarifas, otras lo consideran como un **elemento adicional** y lo cobran a la entrega del vehículo.

Debe asegurarse de que se indica en el contrato de alquiler, el importe y las condiciones de la citada franquicia, así como si hay algún concepto excluido de esta cobertura adicional. También, algunas empresas de alquiler, ofrecen **la opción de contratar otra cobertura adicional extra para poder evitar pagar o reducir el importe de esa cantidad fija o franquicia**. Debe asegurarse que se indica en el contrato de alquiler el importe total y las condiciones de la citada cobertura adicional extra, así como si hay algún concepto excluido de esta. Algunas empresas de alquiler ofrecen a sus clientes una **cobertura de accidentes personales (pai)**, es una opción que se ofrece al conductor del vehículo alquilado para cubrir los gastos por lesión o daños personales derivados del uso del vehículo de alquiler.

Compruebe siempre si existen exclusiones en las condiciones de cualquiera de las coberturas adicionales contratadas, como pueden ser, los neumáticos (pinchazos), los cristales, daños en el

interior o techo o cualquier otra limitación de las coberturas. Debe quedar muy claro en el contrato de alquiler lo que está y lo que no está incluido en cada tipo de cobertura adicional contratada y si no entiende cualquier aspecto de estas exclusiones, o no está seguro de lo que está cubierto y lo que no, pida a la empresa de alquiler una aclaración antes de firmar su contrato. **No es habitual que se incluyan en las coberturas adicionales los objetos personales del conductor o los ocupantes, perdidos o dañados en el vehículo de alquiler, por lo que rogamos extreme sus precauciones, en especial, procure no dejar objetos a la vista en el interior del vehículo.**

COMPROBACIÓN DEL VEHÍCULO

La empresa de alquiler debe presentarle un vehículo limpio, en perfecto estado de funcionamiento, asegurándose de su revisión y puesta a punto antes de cada periodo de alquiler.

Inspeccione el vehículo acompañado de un representante del *rent a car*. Esté atento a los arañazos, golpes, abolladuras y cualquier otro desperfecto, por pequeño que sea, y asegúrese de que estos se indican en el contrato de alquiler. En el caso de que ningún empleado de la empresa de alquiler esté presente en el momento de la entrega del vehículo o de no poder inspeccionar el vehículo debido a condiciones meteorológicas adversas o

escasez de luz, asegúrese de que esta circunstancia queda reflejada en el contrato de alquiler.

No se olvide de revisar el interior del vehículo, así como de comprobar que dispone de rueda de repuesto y herramientas para poder cambiarla o algún tipo de sistema antipinchazos.

También debe asegurarse de entender cómo activar las funciones básicas del vehículo (por ejemplo, el funcionamiento de las luces, el manejo del limpiaparabrisas, cómo emplear la marcha atrás, el uso de los intermitentes, los controles de los niveles de agua y aceite, navegador GPS, sistema de manos libres para el teléfono móvil...)

Asegúrese de que Vd. está satisfecho con el estado del vehículo antes de firmar el contrato de alquiler.

Tenga en cuenta que podrá ser considerado responsable de cualquier daño que no se haya anotado en el citado contrato de alquiler.



4

ASPECTOS A TENER EN CUENTA DURANTE EL ALQUILER DEL VEHÍCULO

¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE AVERÍA?

Consulte con la empresa de alquiler las condiciones de su alquiler en cuanto a asistencia en carretera y las coberturas que tiene.

Debe asegurarse de conocer las condiciones de cobertura que dispone la empresa de alquiler para su asistencia en carretera en el caso de avería o accidente, así como del teléfono o lugar de contacto para hacer uso de este servicio, lo que incluye y lo que no incluye (por ejemplo, transporte para el conductor, los gastos de remolcar el vehículo, el alojamiento si se da el caso...)

Si la asistencia no está incluida, deberá pedir a su *rent a car* que le informe del procedimiento a seguir en caso de avería o accidente.

Siempre deberá informar a la empresa de alquiler de cualquier problema o posible problema con el vehículo, lo antes posible.

¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE?

En el caso de tener un accidente, **en ningún caso debe reconocer o admitir ningún tipo de responsabilidad a terceros**, le corresponde al *rent a car*, la compañía de seguros y/o los tribunales, hacer la evaluación del accidente correspondiente y delimitar las responsabilidades.

En España es obligatorio completar un **parte europeo de accidente** estándar, que se debe facilitar con el vehículo de alquiler, en este parte

europeo de accidente se deben consignar los datos de los conductores involucrados, los de los vehículos implicados, una explicación de lo ocurrido y los datos de los testigos si los hubiere. Para que sea válido deberá estar firmado por los conductores implicados en el accidente.

Deberá comunicar a la empresa de alquiler los hechos del accidente lo antes posible y entregar a esta el parte europeo de accidente para su tramitación ante las compañías de seguros implicadas.

Al recoger el vehículo de alquiler, pregunte al *rent a car* cuándo se debe informar a las autoridades en caso de accidente (por ejemplo, podría no ser necesario informar a las autoridades si no hubiese ningún tercero implicado en el accidente).

Si le queda alguna duda referente al procedimiento de actuación en caso de accidente consulte siempre con la empresa de alquiler.

INFRACCIONES DE TRÁFICO

Recuerde que, en todo momento, **el único responsable de una sanción de circulación o infracción de tráfico es el conductor del vehículo**, (excepto en el caso de que la responsabilidad de la sanción se atribuya a la empresa de alquiler) y que la empresa de alquiler está obligada a facilitar

los datos del conductor del vehículo ante cualquier requerimiento de las autoridades competentes, so pena de sanción por no identificar el conductor.

Cada denuncia se procesa de manera individual y diferente, dependiendo del tipo de multa, país y *rent a car*.

El original de la multa y la notificación de esta le será remitido por la autoridad competente en materia de sanciones del país que corresponda a Vd. directamente para que pueda proceder a su pago.

En el caso de no estar de acuerdo con la multa, la Ley prevé la posibilidad de recurrirla, para lo que deberá seguir el procedimiento indicado por la autoridad emisora de la multa.

5

ASPECTOS A TENER EN CUENTA A LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO



¿QUÉ NECESITO SABER AL DEVOLVER EL VEHÍCULO?

Se le solicitará que **devuelva el vehículo de alquiler en buen estado**, tanto por dentro como por fuera. No es necesario lavar el coche antes de su devolución. Algunas empresas de alquiler cobran una cantidad extra por devolver el vehículo con una suciedad mayor de lo normal (por ejemplo, pelos de perro, aceites de bronceadores...)

Recuerde que el cliente siempre es responsable de la totalidad de la reparación o renovación en caso de daño o vandalismo. Deberá responder a estos gastos según las condiciones de las coberturas adicionales, cobertura adicional extra o cualquier otro tipo de cobertura adicional al seguro obligatorio que pueda haber contratado con el *rent a car*.

DAÑOS

Asegúrese de tener el tiempo suficiente para inspeccionar y entregar el vehículo, especialmente en puntos de entrega/devolución muy ocupados, como aeropuertos, estaciones de AVE...

Asegúrese que el vehículo de alquiler es inspeccionado por un empleado de la empresa

de alquiler acompañado por Vd., una vez que ambos están de acuerdo el empleado de la empresa de alquiler anota todos los daños en el contrato de alquiler y se firman.

Recuerde que el empleado de un *rent a car* está obligado a efectuar una inspección adecuada y Vd. debe insistir en ello. Es recomendable firmar conjuntamente este documento a la finalización de la inspección del vehículo para reducir al mínimo el riesgo de los cargos adicionales por daños del vehículo de alquiler.

Si Vd. ha tenido un accidente deberá completar y firmar un **formulario de accidente**.

Si los daños causados al vehículo de alquiler no imposibilitan su posterior alquiler (daños menores), **es posible que la empresa de alquiler no repare el vehículo de inmediato**.

Es habitual que el *rent a car* tenga una estimación calculada del coste de reparación de cualquier daño que se pueda producir al vehículo alquilado, que debe estar publicado en las oficinas de atención al público de las empresas de alquiler.

Si Vd. ha causado grandes daños al vehículo alquilado, la empresa de alquiler obtendrá una **evaluación de daños detallada**. Si Vd. no está de acuerdo con esta evaluación de daños detallada puede aportar cualquier tipo de evidencia o dato para respaldar su desacuerdo.

Si Vd. devuelve el vehículo de alquiler en un estado que imposibilite su posterior alquiler, la empresa de alquiler podrá exigirle el importe del alquiler del tiempo que el vehículo esté inutilizable.

¿QUÉ PUEDE PASAR SI DEVUELVO EL VEHÍCULO FUERA DEL HORARIO COMERCIAL?

Es recomendable **devolver el vehículo de alquiler dentro de los horarios normales** del *rent a car*.

Algunas empresas de alquiler permiten la devolución del vehículo alquilado cuando la oficina de alquiler está cerrada. Si elige esta opción, debe ser consciente de los riesgos que esto conlleva.

Deberá consultar con su *rent a car* la posibilidad de devolver el vehículo alquilado fuera de los horarios normales de la empresa de alquiler, así como su coste, si es que tuviese alguno.

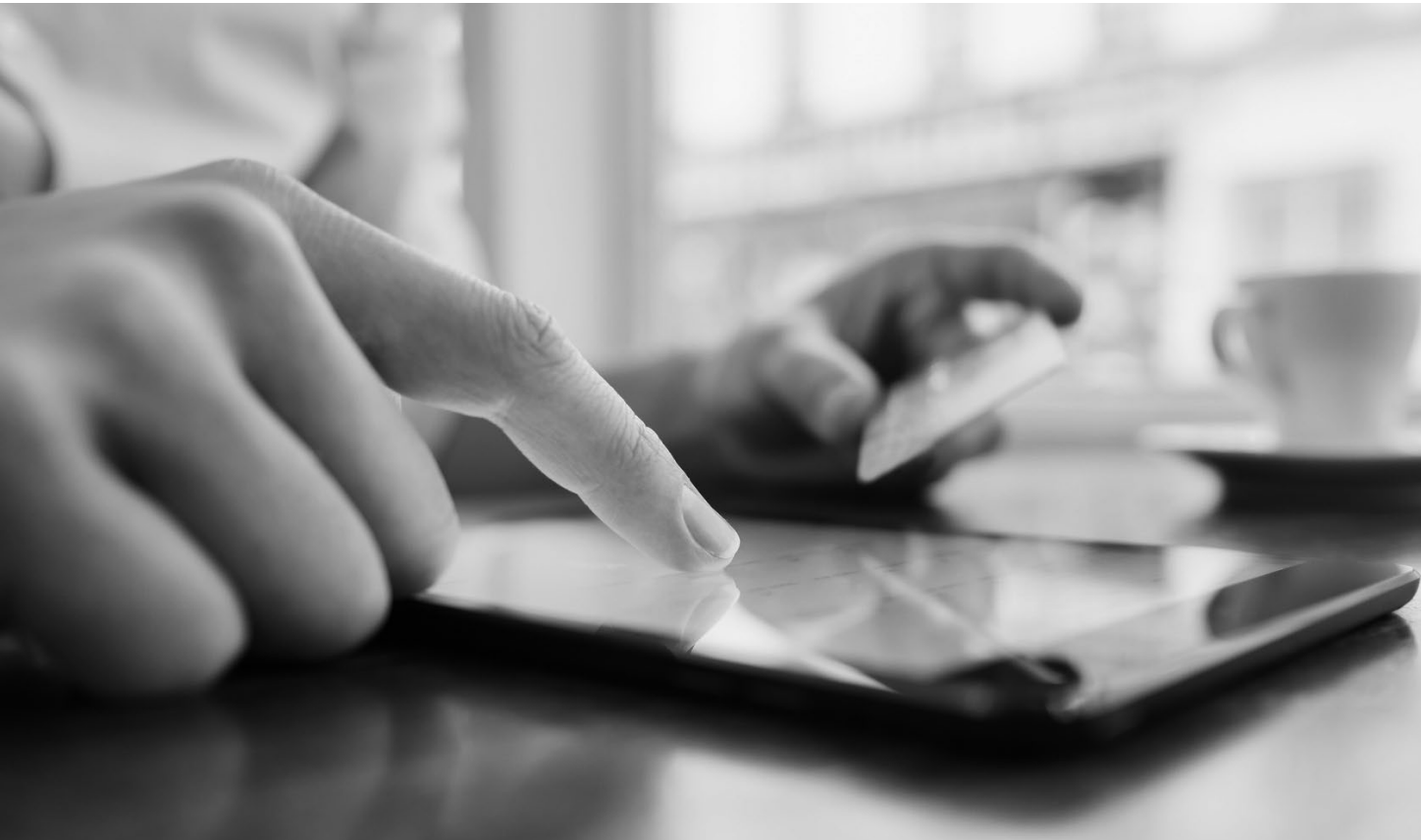
En el caso de optar por devolver el vehículo alquilado fuera del horario comercial de la empresa de alquiler, Vd. será responsable de los daños causados al vehículo (si los hubiere) mientras el vehículo de alquiler permanezca desatendido, esto es, hasta que personal de la empresa de alquiler lo recepcione y efectúe la **inspección del vehículo** citada anteriormente.

Compruebe con su empresa de alquiler si existe alguna otra opción para reducir este riesgo.



6

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA



¿QUÉ NECESITO SABER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA?

Cada empresa de alquiler debe tener un departamento de atención al cliente o cualquier otro tipo de procedimiento que debe ser capaz de aceptar y contestar cualquier queja que pueda surgir durante el proceso completo del alquiler de vehículos. Para su posterior constancia, recomendamos que las reclamaciones se hagan preferiblemente por escrito.

La mayoría de los *rent a car* disponen de información adicional al respecto en sus páginas web y/o en sus redes sociales.

Si no puede resolver con acuerdo su reclamación y esta se refiere a un alquiler dentro del territorio nacional español, por favor consulte con la **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)** en la siguiente dirección web:

<http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum>

Si no puede resolver con acuerdo su reclamación y esta se refiere a un alquiler fuera del territorio nacional español (alquiler transfronterizo),

siempre puede ponerse en contacto con la **Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-NET)** para obtener más información acerca de sus derechos. Los datos de contacto están disponibles en su sitio web:

<http://www.cec.consumo-inc.es/>

Alternativamente, puede enviar su reclamación no resuelta al **Servicio de Conciliación Europea de Vehículos de Alquiler (ECRCs)**. Este servicio sólo puede usarse en el caso de que se haya agotado el procedimiento de la reclamación y haya recibido una conclusión o una resolución final por parte de la empresa de alquiler.

ACERCA DE LA RED DE CENTROS EUROPEOS DEL CONSUMIDOR (ECC-NET)

La **Red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-NET)** es una asociación multinacional dedicada a informar a los consumidores de los países participantes, acerca de sus derechos en la compra de productos o servicios de proveedores con sede en otros estados

participantes en ECC-net. Es operativa en todos los países de la Unión Europea más Islandia y Noruega.

Las principales actividades de ECC-net incluyen:

- * Informar a los consumidores sobre las reglas de consumo tanto a nivel nacional como de la CEE.
- * Asesorar y apoyar a todas las personas que se enfrentan a un problema transfronterizo relacionado con los consumidores.
- * Ayudar a los consumidores que tengan una reclamación que no ha podido ser resuelta amigablemente, a encontrar una solución extra judicial mediante la [Resolución Alternativa De Conflictos \(ADR/ODR\)](#).

Se puede encontrar más información acerca de: [Red de Centros Europeos del Consumidor \(ECC-NET\)](#) en:

http://ec.europa.eu/zconsumers/solving_consumer_disputes/index_en.htm

Se puede encontrar más información acerca de [Resolución Alternativa de Conflictos \(ADR/ODR\)](#) en:

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm

ACERCA DE AECOVAL

La Asociación de Empresarios de la Comunidad Valenciana de Vehículos de Alquiler (AECOVAL) tiene su sede en Elche (Alicante), en Torrellano, y ve la luz en 2.015 tras el proceso de fusión de las antiguas Asociaciones de Empresarios de vehículos de alquiler de Valencia, Castellón y Alicante.

La Asociación AECOVAL está integrada por más de 100 empresas, con un parque total de más de 40.000 vehículos, representando alrededor del 90% de las empresas de alquiler (con y sin conductor) existentes en la Comunidad Valenciana. Se halla integrada en [FENEVAL](#) (Federación Nacional Empresarial de Alquiler de Vehículos Con y Sin Conductor, de Madrid), la que a su vez está asociada a [LEASEUROPE](#) (Federación Europea de Alquiler de vehículos) con sede en Bruselas.

La Asociación AECOVAL tiene un alto grado de representatividad en este sector, [representando el 27,3% del total de las matriculaciones de vehículos en la Comunidad Valenciana durante el año 2.014](#)

Se puede encontrar más información sobre AECOVAL en:

<http://aecoval.com/>

Se puede encontrar más información sobre [FENEVAL](#) o [LEASEUROPE](#) en:

<http://www.leaseurope.org/>
<http://www.feneval.com/>

