



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM
/

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR DE ALQUILER DE VEHÍCULOS EN LAS ILLES BALEARS.

1. La empresa (en adelante, "la empresa"). con NIF y domicilio social en suscribe el presente Código de Buenas Prácticas y manifiesta su voluntad de actuar en aras a la transparencia y lealmente con sus clientes consumidores.
2. La empresa está inscrita en el Registro establecido en el artículo 125 del Decreto 20/2015, de 17 de abril de regulación y clasificación de las empresas y establecimientos turísticos.
3. La empresa se compromete a ofrecer a los consumidores, en la información precontractual que realice en Internet u otros medios, un contrato de alquiler de vehículo con las prestaciones básicas propias de este tipo de contratos, por un precio completo que será el precio final si el consumidor no contrata ninguna prestación adicional. El contrato con las prestaciones básicas será el que permita circular con el vehículo sin ningún otro cargo adicional.
4. La empresa informará de manera clara a los consumidores, en el momento de la reserva del vehículo del precio del paquete básico indicado en el punto anterior. Las prestaciones accesorias y los precios de estas se publicitarán de forma separada, indicando que son opcionales. El consumidor tendrá que seleccionar expresamente las prestaciones opcionales, si desea contratarlas.
5. En el momento de la entrega del vehículo alquilado, la empresa se compromete a revisar con el consumidor el estado del mismo, y a reflejar los golpes y otros daños preexistentes, en el documento de la entrega del vehículo, si el cliente lo solicita. En el momento de la devolución del vehículo, el consumidor podrá exigir, tras la revisión del estado del mismo por la empresa, copia del parte de revisión, en el que se indique la presencia o no daños, y el detalle de los mismos.
6. La empresa se compromete a llevar a cabo una política de combustible transparente, ofreciendo en primer lugar la opción depósito lleno en la entrega y en la devolución

(lleno/lleno). La empresa podrá optar por otras políticas de combustible, siempre que informe claramente de los cargos adicionales por repostaje y combustible.

7. La empresa se compromete a facturar al cliente consumidor únicamente las prestaciones contratadas, sin incurrir en cargos no informados previamente ni contratados expresamente por el consumidor.

8. Para facilitar la mediación que realiza la Dirección General de Consumo, en la tramitación de las reclamaciones de los consumidores, la empresa le comunicará los siguientes datos:

- una persona y departamento de contacto,
- una dirección postal y un teléfono de contacto,
- un correo electrónico (que será el medio preferente de comunicación)

Esta información podrá ser enviada al correo electrónico reclamacions@dgconsum.caib.es, o bien por escrito a la Dirección General de Consumo, Calle de Jesús, nº 38A, 07010 Palma.

9. Las reclamaciones de los consumidores de las Islas Baleares que no sean resueltas por la acción mediadora de la Dirección General de Consumo, serán sometidas a la decisión del Arbitraje de Transportes Terrestres, o bien al Arbitraje de Consumo. Las partes decidirán de común acuerdo la Junta Arbitral a la cual someten la controversia.

10. La suscripción del presente Código de Buenas Prácticas permitirá a la empresa exhibir el sello de empresa avalada por la Dirección General de Consumo del Govern de les Illes Balears, previa comprobación de que las ofertas contractuales de la empresa se encuentran adaptadas a los compromisos adquiridos en el presente documento. Las empresas que obtengan e distintivo, figurarán en un listado que se publicará en el Portal del Consumidor de la Dirección General de Consumo Balear.

11. El incumplimiento de los compromisos asumidos con la firma del Código será considerado infracción a la Ley 7/2014, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Islas Baleares y conllevará la pérdida del sello de empresa avalada por la Dirección General de Consumo de las Islas Baleares.

Firma el presente Código de buenas prácticas, en nombre de la empresa y en prueba de aceptación del mismo, el representante legal de la misma, D/Dña.
....., DNI nº.....

firma

El/La representante legal de la empresa.