

Manual de un Rent a Car

¿Alguna vez te has preguntado de dónde ha venido la idea de coche de alquiler? ¿Por qué hay tanto desconocimiento en este mundo? ¿Es útil alquilar un coche? ¿Qué necesito saber antes de alquilar? ¿Qué cosas debo saber que no se dicen claras en internet? Estas y más preguntas vamos a resolverlas en este post.

➤ ¿De dónde viene la idea de coche de alquiler?

Como en casi todos los negocios, su origen es la necesidad, alguien visionario que se sienta y observa, ¿qué observa? Necesidades puntuales de personas, en éste punto nos encontramos con varios tipos de clientes:

1. **Turistas.**- ¡en este sector nos encontramos todos! ¿quién no viaja a otro país o ciudad y en vez de quedarse en el hotel o cerca decide alquilar un coche y ver la ciudad?
2. **Empresas.**- aquí está claro que si eres empresa, comercial o trabajas con coches a diario, la opción más barata y mejor es la del alquiler, pues cuántos más kilómetros hagas, más revisiones, cambios de ruedas, etc además de estropear tu coche nuevo estando todo el día en la carretera. Si alquilas te despreocupas, además que el IVA te lo puedes desgravar si eres empresa. Súmale a eso la posibilidad de cambiar de coche cada mes.
3. **Cliente ocasional.**- aquí nos encontramos con varios clientes, nos encontramos con aquellos que se les ha roto el coche y no tiene un vehículo de sustitución, aquellos que su coche no es nuevo y quieren hacer un viaje de kilómetros sin miedo a que les deje tirados, aquellos que les agrada la idea de viajar con los amigos, o con familiares y necesitan un 7 ó 9 plazas.. seguro que nos olvidamos de más potenciales clientes, pues necesidades hay todas las que uno quiera buscar.. ☺

Viendo todos estos tipos de clientes es normal que a alguien se le haya ocurrido esta brillante idea del coche de alquiler. Y más aún cuando poco a poco se va quitando el miedo al alquiler en todo, hoy en día puedes alquilar casi todo ya, y es una maravilla además de un ahorro esa opción.

En cuanto al desconocimiento, no es que no se conozca el tema del alquilar de vehículos, solo que hay países más acostumbrados que otros en éste tema, sitios como EEUU, Inglaterra donde alquilar está a la orden del día no es raro ni hay desconocimiento ni desconfianza, aquí aún hay un poco de desconfianza y más si

hay rumores de que en internet se dice una cosa y en las oficinas otra, pero bueno después de leer este post te vas a quedar sin dudas de nada.

➤ **¿Qué necesito saber antes de alquilar?**

Aquí es importante saber que en la mayoría de los rent a car te van a pedir de primeras las mismas cosas como son:

- Documento de identidad, DNI o Pasaporte. (vigente)
- Carnet de conducir. Hay sitios que sólo se admiten los que están convalidados por la unión europea.
- Tarjeta de débito, crédito. (Siempre a nombre del titular del contrato), ***Ningún rent a car acepta un pago dónde la persona no aparezca en el contrato y sea ella quien lo firme.*** Hay sitios donde se trabaja con empresas asiduas a las cuales se les permiten pago por transferencia aun así es mejor siempre antes de ir a la oficina llamar por teléfono e informarse de las condiciones de cada empresa.
- El pago en efectivo no se hace en casi ningún rent a car por seguridad, aun así hay sitios donde se acepta el pago en efectivo, es mejor llamar siempre antes y asegurarse, hay sitios donde no se admite ni efectivo ni tarjeta de débito.
- En el caso de que haya conductores adicionales, ningún sitio acepta ni fotocopias, ni fotos con móvil, deben presentarse los originales siempre, pues se debe comprobar que tienen puntos y están vigentes.

➤ **¿Qué cosas debo saber que no me informan claro en internet?**

Y por fin, hemos llegado al punto dónde muchos rent a car te dicen en letra pequeña las condiciones de ahí la decepción de muchos a la hora de llegar a la oficina y encontrarse que tiene que pagar 200 euros más de lo que habían visto por internet.

Hemos estado estudiando los términos y condiciones de la mayoría de los rent a car y éstas son las conclusiones a las que llegamos:

- ***Aquí vamos a ver la diferencia entre empresas de alquiler de coches y Bróker.*** Lo primero que una persona que va a alquilar un coche debe saber es que están las empresas de alquiler propiamente dichas como son, www.Amounal.es, www.goldcar.es, www.centauro.es, www.atesa.es, www.avis.es etc las cuales tienen

sus propios términos y condiciones. Y luego nos encontramos con los bróker que son intermediarios en internet que lo que hacen es la misma función de por ejemplo rastreator que todos conocemos de los seguros de coches ó tripadvisor en viajes, los cuales te ponen en contacto con todas las compañías y tú eliges la que más te interese. Pues en el mundo del rent a car ocurre lo mismo, si tú en google pones “coches baratos en Murcia” te puede salir www.amounal.es (empresa) ó www.doyouspain.es (bróker) . Ambos son empresas diferentes con sus propios términos y condiciones.

Para que quede claro, si vas a la página de www.amounal.es te encontrarás con sus ofertas, flota etc, si vas a la página de www.doyouspain.es te encontrarás ofertas de www.amounal.es, www.goldcar.es, www.centauro.es etc. Los precios de los bróker suelen ser más baratos, aun así os recomiendo leer todo bien pues piensas que estás aceptando un seguro o condiciones generales y luego llegas al mostrador y te hacen pagar por lo mismo, pues al ser diferentes empresas lo que es válido para una no tiene que serlo para la otra.

Normalmente cuando reservas con un bróker te suelen poner la información de la empresa también, pero hay que tener cuidado pues si te pone por ejemplo el seguro con la empresa es 100 euros y con nosotros 50, asegúrate de querer uno u otro pues ese seguro te cubre con ellos no con la empresa que te pedirá que cojas su seguro ó que dejes una fianza. Más adelante hablaremos sobre cada una de éstas cosas por separado. Aquí vamos a poner alguno de los bróker y empresas de alquiler más conocidas.

EMPRESA	¿Tienen vehículos propios?	¿Tienen sus propios términos y condiciones?	¿Tienen su propio seguro?	Opiniones de foros sobre ellos.
Amounal	SI	SI	SI	Los mejores en vehículos industriales, muy buena atención. Tienen poca flota aún, sólo región de Murcia
Goldcar	SI	SI	SI	Tienen mucha flota, vehículos nuevos, mala fama en internet pues hay quejas de que se paga más de lo

				esperado. España y fuera
Firefly	SI	SI	SI	Flota no muy nueva, servicio pobre y quejas por pagar más de lo esperado. España.
Centauro	SI	SI	SI	Flota no muy nueva, servicio muy agradable, una de las compañías con menos quejas. España.
Atesa	SI	SI	SI	Coches nuevos, precio alto, no suele haber quejas. Para comunicarte con ellos te ponen a la espera y es un teléfono de pago. España.
Avis	SI	SI	SI	Está por toda España y fuera, precios más elevados pero también tienen low coste. Flota nueva, pero no muy abundante. Buen trato.
Europcar	SI	SI	SI	Al igual que Avis, son más orientados a empresas, seguros, flota nueva, buen trato pero precios elevados.
Solmar	SI	SI	SI	Trato amable y agradable, la flota no es nueva y hay mucha pero están en toda España.

Broker	¿Tienen vehículos propios?	¿Tienen sus propios términos y condiciones?	¿Tienen su propio seguro?	Opiniones de foros sobre ellos.
Doyouspain	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Baratos pero no son claros en sus

				términos, en cuanto al seguro tiene quejas, una vez que lo coges con ellos y llegas a la oficina de alquiler ya no puedes cancelar. Son los que más quejas tienen.
TravelJigsaw	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Baratos, tiene su seguro que te cubre todo, sólo que no tiene nada que ver con el de la empresa pero todo está claro en sus términos.
Booking center on line	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Baratos , agradables, con su seguro pero no te insisten si no lo quieres. En el bono viene todo muy bien explicado
Pepe cars	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	No son muy baratos, tiene su seguro también, viene todo en el bono explicado pero no se ve muy bien.
Amigo autos	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Baratos , agradables, con su seguro pero no te insisten si no lo quieres. En el bono viene todo muy bien explicado

Holiday autos	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Todo en el bono explicado. Al igual que el resto hay que leer bien para no tener problemas.
Carjet	NO	SI (Diferente a la de la empresa de alquiler)	SI	Todo en el bono explicado. Al igual que el resto hay que leer bien para no tener problemas

Hay más empresas y bróker, éstos son un ejemplo de unos cuantos, los más conocidos. En todos, tanto si son empresa como agencia recomiendo leer bien todo con el fin de no encontrarte sorpresas a la hora de alquilar. Lo mejor es antes de coger el coche llamar a la oficina de alquiler y a la agencia de internet en el caso que hayas hecho la reserva y que te informen ambos, aunque no tenemos que olvidar que los que realmente tiene los coches y son los que van a dar la cara son las empresas. Por eso recomiendo hace la reserva a través de la página de la empresa directamente y si en el precio hay mucha diferencia entonces ya acudid a los bróker.

Siempre y cuando sepas que no tiene que ver uno con el otro y que ambos tienen condiciones diferentes, es suficiente. Piensa que tanto uno como otro su fin final es que reserves con ellos.

- ***Política de combustible.-***

Este tema es uno de los que más quejas tiene debido a la gran desinformación que hay, las ofertas baratas que ves en internet suelen ir ligadas a la política de lleno-vacío que es la más barata pero tiene su fondo oscuro. Vamos a hablar de cada política de combustible. Actualmente hay 4 políticas de combustible:

1. **Vacio-vacío (empty-empty).**- ésta es la menos usada por los rent a car, pues es la que menos rentable les sale, la usan sobre todo rent a car de vehículos industriales, en esta el cliente coge el coche vacío y lo devuelve vacío.
2. **Lleno-vacío (full-empty).**- Este tipo de tarifa es la deseada por todos los rent a car y la que menos rentable sale a tu bolsillo, coges el coche lleno, pagas por el tanque que normalmente es más caro que en la calle pues añaden gastos extras de servicios de repostaje etc, y lo tienes que dejar vacío, si dejas algo en el tanque no se devuelve,

con lo cual ganan en el precio y en el sobrante que les dejas. La tarifa ésta lleva asociada un precio de alquiler más barato.

3. **Devolución parcial (flex fuel).**- Esta tarifa es relativamente nueva, el cliente paga por el tanque lleno, dónde te cobran unos gastos administrativos y lo tienen que devolver lo más vacío que sea, recibirán una devolución de lo que sobra menos los gastos administrativos que dependiendo del vehículo son un precio u otro. Igual para alquileres largos de más de una semana sea rentable pues el precio del alquiler es más barato pero la empresa va a quedarse siempre con los gastos administrativos, con lo cual a tu precio de alquiler súmale dependiendo del coche un mínimo de 23 euros.
4. **Lleno-lleno (full-full),** esta es la tarifa perfecta, pagas por el tanque y si lo dejas lleno te devuelven toso, eso sí, como lo dejes $\frac{3}{4}$ hay penalización. El único inconveniente de ésta tarifa es que el precio del alquiler es más caro, dependiendo del tiempo que usen el coche les sale rentable o no, igual para 3 días si, para un mes igual es mejor la flex fuel.

IMPORTANTE.- los precios que se ven en la web tan baratos casi siempre van asociados a tarifas lleno-vacío o devolución parcial. Siempre vas a tener la posibilidad de coger una de las 4 , lee bien todo antes, pues una vez que eliges una te sale un precio u otro.

- **One way ó dejar el coche en otra oficina diferente.-** ¿qué es el famoso one way? No es otra cosa que coger un coche en una oficina y dejarlo en otra de la misma ciudad o no. Cuando haces la reserva y pones por ejemplo, coger en Alicante y devolver en Murcia, te sale un precio, pues lo has elegido tú de ante mano, ¡ERROR! Lee bien todo pues en los términos y condiciones en el apartado ONE WAY te dice que cambiar el coche de oficina lleva un cargo extra que dependiendo del coche y de la temporada si es alta o baja oscila entre 40 a 105 ó más, hayas reservado con devolución en otra oficina o no. El one way ningún rent a car lo da gratis, excepto pequeñas empresas con pocas oficinas como Amounal o similares que si te lo permite gratis, el, éste es uno de los puntos de quejas de los clientes pues hacen su reserva que les cuenta imagina 100 euros llegan a la oficina y les piden 105 más por el one way, recuerda que el cambiar un coche de oficina NUNCA ES GRATIS. Lee bien todo antes de llevarte sorpresas.
- **Conductores adicionales.-** Este punto es interesante pues muchas veces los rent a car usan este punto para evitar quejas, dar buen servicio, ya que tienen en la mayoría de los casos carta blanca para poder dar un conductor gratis, aun así, dependiendo del rent a car se paga por el segundo conductor, si tienes la reserva con un bróker muchos de ellos te lo incluyen en el precio gratuitamente, pero

siempre te recomiendo que para evitar sorpresas lo preguntes antes. Normalmente suele haber un máximo por contrato, dependiendo de la empresa, en AMOUNAL te damos el principal y tres más gratis, aun así mira los términos y condiciones siempre.

IMPORTANTE.- EL conductor principal no se puede modificar nunca, y los adicionales una vez que se ponen, se pueden añadir más pero NO cambiar uno por otro. El conductor principal debe ser quien realice y finalice el contrato, en otras palabras debe ser quien coja y deje las llaves, para evitar así sub-alquileres.

- **Extra por ser diésel.-** Algunos rent a car tiene la costumbre de cobrar un extra por ser vehículo diésel, asegúrate si no necesitas diésel de decirlo pues el cargo va de 1 euro al día, a un cargo de 14 mínimo, el cobro según metes el vehículo diésel se hace automático por eso si no necesitas un diésel díselo al personal que te atienda antes de coger el coche. Por supuesto en Amounal al no haber cobro de combustible tampoco hay cargo por diésel.
- **Horarios fuera de oficina.-** éste punto la mayoría de las oficinas lo cobran principalmente por que la oficina tiene un horario y si hay que abrir antes o después el personal debe hacer más horas, siempre es bueno hablar con el personal a ver si es posible dejar o coger el coche antes, cuando es poco tiempo se suele dar por cortesía.

IMPORTANTE.- Hay oficinas, en especial aeropuertos principales que hacen un cargo extra a partir de una hora por la noche, 23.00 pm, a partir de esa hora de ser atendidos, aunque hayan llegado a la oficina a las 22.00 si se les atiende por cola o cualquier motivo a las 23.00 hay un cargo extra que depende de la oficina oscila entre los 30 y 45 euros.

- **Otros extras como sillas de niños, GPS.-** Todos los extra como sillitas de niño, GPS, Llevan un cargo extra que se paga en destino. Los precios oscilan de entre 5 a 15 euros día, dependiendo de la empresa. Suele haber un máximo y mínimo.
- **Nacionalidades non gratas.-** Este es un punto que no es bonito de tratar por su contenido aun así está ahí y hay que tenerlo presente. Como es sabido por todos hay empresas que evitan alquilar vehículos a ciertas nacionalidades porque según estadísticas hay más robos de vehículos en esas nacionalidades, como en estos temas suele pasar pagan justos por pecadores pues no todos son iguales aun así las empresas intentan cubrirse las espaldas y evitar dar coche a cierto tipo de nacionalidad, van a pedir números de vuelo como garantía, fianzas etc. Son medidas injustas pues quien paga el

pato son los del mostrador que les agrade la idea o no, simplemente no quieren perder el puesto de trabajo. Ahí cada cual según su conciencia actúa, tanto si eres cliente y comprendes como si no lo eres.

- **Coberturas, seguros, franquicias y depósitos.**- y por último llegamos al tema de más quejas y problemas en los rent a car, los seguros, franquicias y depósitos. Vamos a empezar diciendo que es cada uno.-

1. **Seguro.**- Todos los vehículos incluyen un seguro de responsabilidad civil a terceros, que es el que exige la ley. Hay casos como el de Amounal que además de eso te incluye la asistencia en carretera y las lunas siempre. Pero el resto exceptuando que sea avería no culpa del cliente que en ese caso la empresa se hace responsable, las demás cosas irían a cargo del cliente. A no ser que se contrate un seguro a todo riesgo que te exime de pagar a no ser que sea negligencia en donde aunque tengas seguro lo pagarías todo, pero ¿a qué llamamos negligencia? Pues todas aquellas acciones que son consideradas como irresponsables, algunos ejemplos podrían ser: ir por carretera no asfaltada y que te pase algo, ninguna grúa va a entrar por un camino que no esté asfaltado de manera gratuita, si tienes un accidente por culpa de drogas o alcohol, si te han robado por negligencia tuya por ejemplo dejo el bolso encima de la mesa y me lo roban con las llaves del coche dentro, me meto en la piscina o playa con las llaves del coche etc..
2. **Franquicia.**- Se llama franquicia a la cantidad máxima que deberías pagar en caso de accidente. Hay seguros a todo riesgo sin franquicia, los cuales pagando el seguro no hay que pagar más si pasa algo, son un poco más caros. Luego están los todo riesgo con franquicia los cuales pagas el seguro y en caso de accidente pagarías máximo la franquicia correspondiente por ejemplo 300 euros, 600.
3. **Depósito.**- el depósito es una cantidad que no tiene nada que ver con la franquicia ni con el seguro, es una cantidad que se retiene como garantía, hay veces que con el seguro no hay que dejar depósito, hay veces que sí, pero esta cantidad cuando dejas el coche se devuelve automáticamente.

Las quejas aquí vienen por varios motivos: como hemos mencionado al principio nos encontramos con empresas de alquiler y con bróker, ambos tienen sus propios seguros y ambos quieren que se lo compres a ellos, claro

está que si compras el seguro al intermediario por ejemplo “amigo autos” cuando llegues a la oficina a coger el coche, la empresa va a ofrecerte su seguro y en el caso que no lo quieras te van a pedir una fianza que oscila entre 600 -1900 euros o más dependiendo de la compañía, es por eso que tienes que fijarte bien a la hora de reservar si es con un bróker o empresa directa pues puedes verte en el caso de pagar un seguro dos veces.

Otra de las quejas que hay es por el precio del seguro que en la mayoría de las veces es 2 veces más caro que el alquiler, la gente se siente engañada pues ven un precio en internet y al llegar a la oficina se encuentran con pagos dos veces superiores a lo que esperaban, solución = poner el precio total sin más, que es lo que Amounal hace, por eso puede parecer más caro a veces pero al final más o menos los precios se asemejan siempre. Tú ves en internet precio Opel corsa 50 una semana o 2 euros día, llegas a la oficina y precio alquiler, 2º conductor, gasolina más cara que en la calle, seguro o fianza de 1000 euros, dejar el coche en otra oficina etc = 4 VECES MÁS DE LO QUE PENSABA, por eso recomendamos preguntar el precio final o alquilar siempre dónde te den el precio final sin sustos.

Esperemos que este post te ayude a la hora de alquilar y te queden las cosas más claras, pues a nadie le gusta pagar una cosa con la que no cuenta. Por eso nuestro consejo es que leáis todo siempre bien, pues en la letra pequeña siempre está todo escrito.

Cualquier cosa que necesitéis aquí estamos siempre para ayudaros.

AMOUNAL



Amounal
rent a car