

TÉRMINOS Y CONDICIONES LEGALES TOPCARAVANING

Contrato de Alquiler de Autocaravana	2
1. Objeto del Contrato.....	2
2. Duración del Alquiler.....	2
3. Precio del Alquiler y Formas de Pago.....	3
4. Entrega del Vehículo.....	4
5. Condiciones de Uso y Obligaciones del Cliente.....	4
6. Seguro del Vehículo e Incidentes	7
7. Franquicia y responsabilidades económicas:	11
8. Fianza (Depósito de Seguridad).....	12
9. Devolución del Vehículo y Penalizaciones.....	13
10. Política de Cancelación de la Reserva	14
11. Resolución Anticipada del Contrato.....	16
12. Protección de Datos Personales.....	17
13. Ley Aplicable y Jurisdicción.....	19

Contrato de Alquiler de Autocaravana

Última actualización: 20 de Agosto de 2026

Partes del Contrato

Arrendador (la Empresa): NÁUTICA Y CARAVANING ORLY, S.L., con CIF B-50148154, domicilio social en Zaragoza (Pol. Ind. Centrovía, C/ Panamá 8, 50198 La Muela, Zaragoza). En adelante, **la Empresa**.

Arrendatario (el Cliente): La persona física mayor o igual a 26 años de edad, con permiso de conducir tipo B vigente (antigüedad mínima de 2 años) y cuyos datos figuran en el contrato de reserva. En adelante, **el Cliente**.

Ambas partes, reconociéndose capacidad legal suficiente para contratar, acuerdan las siguientes **Condiciones Generales de Alquiler** de la autocaravana identificada en la reserva.

1. Objeto del Contrato

El presente contrato tiene por objeto el **alquiler sin conductor** de una **autocaravana** propiedad de la Empresa al Cliente para su uso particular con fines turísticos o de ocio. A cambio del pago del precio pactado y la aceptación de las presentes condiciones, la Empresa cede al Cliente el **uso temporal** del vehículo durante el periodo acordado en la reserva. En ningún caso se transmite la propiedad del vehículo, que sigue siendo titularidad de la Empresa.

La confirmación de la reserva se enviará por correo electrónico al Cliente tras realizar el primer pago. Dicha confirmación incluye el resumen de la reserva y constituye un documento válido del contrato de alquiler.

La aceptación online de las presentes condiciones generales por parte del Cliente constituye su consentimiento expreso y tiene validez como firma. Una vez realizado el segundo pago, el Cliente recibirá un nuevo correo de confirmación de pago completo.

En el caso de reservas realizadas a través de plataformas externas, el Cliente acepta que, además de las condiciones generales de dichas plataformas, deberá respetar las condiciones específicas de Topcaravaning. Estas serán facilitadas con antelación a la entrega del vehículo y deberán ser aceptadas expresamente por el Cliente, antes de la recogida del vehículo.

El día de la entrega del vehículo se firmará el contrato físico con el detalle definitivo de la reserva.

2. Duración del Alquiler

El periodo de alquiler **comienza y termina** en las fechas y horas indicadas en la confirmación de reserva. La **recogida** y la **devolución** del vehículo se efectuarán en el lugar y hora acordados con la Empresa, según la reserva.

- **Extensión del alquiler:** Cualquier modificación de las fechas u horas inicialmente pactadas (por ampliación o reducción del periodo) deberá ser **autorizada previamente** por la Empresa por escrito. La falta de autorización implicará considerar no autorizado el uso del vehículo fuera del periodo contratado.

- **Devolución anticipada:** Si el Cliente decide **devolver el vehículo antes** de la fecha/hora de finalización del contrato, no tendrá derecho a reembolso por los días no utilizados, salvo acuerdo expreso en contrario.
- **Retraso en la devolución:** El Cliente se compromete a **devolver la autocaravana puntualmente** en la fecha y hora estipuladas. En caso de **retraso no autorizado** en la devolución, se aplicarán las penalizaciones establecidas en este contrato (ver sección “**Devolución del Vehículo y Penalizaciones**”). La falta de devolución en el plazo acordado se considerará una utilización no autorizada del vehículo, facultando a la Empresa a tomar las medidas legales oportunas para recuperarlo.

3. Precio del Alquiler y Formas de Pago

El **precio total del alquiler** de la autocaravana se establece de acuerdo con la tarifa vigente de la Empresa en función de la duración del alquiler, el modelo de vehículo y los servicios adicionales contratados, según se detalla en la reserva confirmada.

- **Pago del alquiler:** Salvo pacto expreso en contrario, el importe del alquiler deberá abonarse **por adelantado y en su totalidad antes de la entrega** del vehículo. La Empresa requiere un **pago por reserva anticipada** del 30% en el momento de confirmar la reserva, y el resto se cobrará automáticamente a la tarjeta con la que se hizo el primer pago, 45 días (Cancelación básica) o 15 días (Cancelación Superflex), antes del inicio del viaje. En cualquier caso, la autocaravana no se entregará si el Cliente no ha abonado completamente el alquiler en los plazos estipulados.

En el caso de reservas realizadas a través plataformas externas, las condiciones de pago estarán sujetas a la política establecida por dichas plataformas, sin perjuicio de que resulten aplicables las presentes condiciones generales en todo lo demás.

- **Promociones y descuentos:** Las promociones y descuentos se aplican únicamente en el momento de realizar la reserva y no son acumulables entre sí, salvo condiciones especiales expresamente indicadas por la Empresa. Existen descuentos automáticos por alquileres de larga duración, los cuales se integran directamente en el precio mostrado durante el proceso de reserva.
- **Medios de pago aceptados:** La Empresa acepta como formas de pago habituales la **tarjeta de crédito o débito** (consultar otros medios). Aceptamos Visa o Mastercard. La Empresa podrá requerir la presentación de un documento de identidad del titular por motivos de seguridad.
- **Servicios incluidos en el precio:** El precio del alquiler incluye una Tarifa de Servicio única de 99€ que incluye el kilometraje **ilimitado**, el **seguro de automóvil a todo riesgo con franquicia de 1500€/900€/300€ según plan escogido** (ver sección “**Seguro del Vehículo**”), la **asistencia en carretera 24h** básica y los **impuestos** aplicables (IVA). Asimismo, están incluidos los accesorios básicos entregados con el vehículo (por ejemplo, una bombona de gas estándar, cable de conexión eléctrica, manguera de agua, juego de triángulos, baliza v16 y chalecos reflectantes obligatorios, y kit de limpieza básica).

Si se ofrecen elementos adicionales (como menaje de cocina, ropa de cama, portabicicletas, etc.), **estos no están incluidos en el precio base** y deberán contratarse **de forma adicional**. Su coste se especificará claramente en el detalle de la reserva.

- **Gastos no incluidos:** Corren por cuenta del Cliente los gastos de **combustible** (diésel y AdBlue o GLP) consumido durante el viaje, los **peajes**, estacionamientos, ferrys, **multas de tráfico** u otras sanciones derivadas del uso del vehículo durante el alquiler. Tampoco está incluida la reposición de accesorios por uso inadecuado, que se cobrarán conforme a este contrato si aplican (ver sección de **“Devolución del Vehículo y Penalizaciones”**).

Cualquier impago en los importes pactados dará derecho a la Empresa a cancelar la reserva por incumplimiento del Cliente, aplicándose en tal caso la política de cancelación correspondiente. La Empresa se reserva el derecho a no entregar el vehículo si no ha recibido el pago completo según lo acordado.

4. Entrega del Vehículo

La entrega de la autocaravana al Cliente se realizará en la fecha, hora y lugar acordados, una vez formalizado el contrato y abonados el precio del alquiler y la fianza correspondiente (ver sección **“Fianza”**). En el momento de la entrega, la Empresa presentará el vehículo con la documentación al día (permiso de circulación, ficha técnica, ITV, seguro etc.) y con los niveles de **combustible (diésel)** y **AdBlue** llenos. En caso de que el nivel no sea completo, se indicará por escrito en el acta de entrega, y el Cliente deberá devolverlo con el mismo nivel que figure en dicho documento.

La Empresa se reserva el derecho de sustituir el modelo de autocaravana reservado por otro de **igual o superior categoría** sin coste adicional para el Cliente. Este cambio no dará derecho a indemnización o reclamación alguna, siempre que el vehículo alternativo cuente con características y condiciones similares o mejoradas respecto al inicialmente contratado.

Antes de iniciar el viaje, **Empresa y Cliente** llevarán a cabo una inspección conjunta del estado del vehículo, tanto interior como exterior. El Cliente declara recibir la autocaravana conforme a lo descrito, adecuada para su uso, y se compromete a devolverla en las mismas condiciones en que la recibe (salvo el desgaste normal por el uso razonable).

Las fotos mostradas en el anuncio son orientativas puede haber variaciones en la configuración del vehículo, siempre respetando el número de plazas y la distribución.

5. Condiciones de Uso y Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a utilizar la autocaravana de manera adecuada y responsable. En particular, se establecen las siguientes condiciones y obligaciones:

- **Conductores autorizados:** Solo el Cliente y las personas expresamente autorizadas por la Empresa en el contrato de alquiler podrán conducir la autocaravana. **Todos los conductores** deben estar presentes en el momento de la entrega del vehículo, ser **mayores de 26 años** y poseer **permiso de conducir B** en vigor con al menos **2 años de antigüedad demostrable**. Queda prohibido ceder, subarrendar o permitir la conducción del vehículo por terceros no autorizados en el contrato.
- **Uso adecuado y lícito:** El vehículo se utilizará únicamente con fines personales de ocio o turismo, siempre respetando las normas de tráfico y seguridad vial. Queda **terminantemente prohibido** conducir bajo los efectos del alcohol, drogas o cualquier sustancia que disminuya la capacidad de conducción. Así mismo, no se permitirá usar la autocaravana para actividades ilícitas, transporte de mercancías peligrosas,

transporte remunerado de personas (ej. como taxi o VTC), para la participación en competiciones deportivas, pruebas de resistencia o velocidad. Únicamente podrá ser conducido por vías públicas legalmente habilitadas para la circulación de vehículos a motor. Se prohíbe expresamente el uso del vehículo en caminos no autorizados, senderos, pistas forestales, playas, terrenos no pavimentados, zonas rurales no habilitadas para la circulación o cualquier otra vía que no esté reconocida oficialmente como carretera o vía pública por las autoridades competentes. El Cliente responderá de las sanciones o daños que se produzcan por un uso no autorizado o ilegal del vehículo.

- **Cuidado del vehículo:** El Cliente debe actuar con **diligencia** en el cuidado de la autocaravana. Esto implica mantener el vehículo adecuadamente cerrado y seguro cuando no esté a bordo, usar los combustibles y fluidos correctos (ver siguiente punto), proteger el interior de condiciones que puedan dañarlo (p.ej., fumar dentro, no sentarse en mobiliario mojado que pueda generar humedades, etc.), y en general, tratar el vehículo con el mismo cuidado que si fuera propio. También deberá seguir las **instrucciones de uso** facilitadas (por ejemplo, relativas al uso del techo elevable, toldo, calefacción estacionaria, aseo químico, etc. si los hubiera). Cualquier daño o pérdida ocasionado por negligencia o mal uso será responsabilidad del Cliente.
- **Combustible y AdBlue:** La autocaravana utiliza exclusivamente **combustible diésel** (gasoil) y dispone de un depósito separado para **AdBlue** (aditivo necesario para el sistema de control de emisiones en motores diésel modernos. Queda **estrictamente prohibido** introducir combustible en el depósito de agua o agua/u otros líquidos en el depósito de combustible, así como cualquier sustancia no indicada (ej. añadir aditivos no autorizados). Una **negligencia grave en el repostaje** (como poner gasolina en lugar de diésel, o confundir los depósitos) puede ocasionar daños severos en el vehículo; en tal caso, el Cliente asumirá **todos los costes de reparación** y una penalización específica que puede ser mayor a la fianza, por los trabajos de limpieza y purgado del sistema (ver sección de **“Penalizaciones”** más adelante).
- **Mantenimiento durante el viaje:** Durante el alquiler, el Cliente deberá controlar los niveles básicos del vehículo (combustible, AdBlue, aceite, refrigerante) y la presión de los neumáticos, especialmente en viajes largos, reponiendo lo necesario si corresponde. En caso de que el vehículo indique que hay que reponer aceite, antes de hacerlo, consultar con Topcaravaning.
- **Limpieza del vehículo:** El cliente debe devolver el vehículo en las mismas condiciones de limpieza que se le ha entregado.
- **Neumáticos y otros componentes:** Los pinchazos y cambios de ruedas sólo están incluidos si ha contratado el Seguro Premium.
 - **Reparación pinchazo simple:** Solo se reembolsan con el seguro Premium.
 - **Cambio de rueda:** En caso de que haya que sustituir una rueda dañada, la nueva rueda debe ser exactamente el misma marca, modelo, medidas y especificaciones que la otra rueda del mismo eje. En caso de montar otra rueda, se descontará el coste de la rueda de la fianza si se ha contratado el seguro Basic o Advanced, y si se ha contratado seguro Premium no será abonada.

- **Cambio de segunda rueda:** En caso de que el taller indique que, además de la rueda dañada, hay que sustituir la otra rueda del mismo eje, el coste de la segunda rueda lo asume Topcaravaning. Ambas ruedas debe ser exactamente la misma marca, modelo, medidas y especificaciones que la ruedas que se sustituyen. Es imprescindible conservar la rueda sustituida, no dañada, en el vehículo.
- **Reembolso de costes:** Para reembolsar cualquier importe será imprescindible la presentación de la factura a nombre de Náutica y Caravaning Orly, s.l., el justificante de pago de la misma.

Obviamente, no se ofrecerá ninguna compensación relacionada con estos sucesos. En caso de pinchazo o reventón, el Cliente deberá contactar con la asistencia en carretera.

- **Prohibición de fumar: No está permitido fumar** dentro de la autocaravana ni en la cabina ni en la zona habitable. Tampoco se permite el uso de velas, incienso u otros elementos que produzcan llama abierta en el interior (salvo los equipos de cocina instalados que se usarán con la debida precaución). En caso de incumplir esta norma y evidenciarse olor, colillas u otros rastros de tabaco, se aplicará la penalización por limpieza especial indicada en este contrato (ver “**Penalizaciones**”).
- **Mascotas:** El Cliente podrá transportar mascotas sin coste adicional. En este caso, el Cliente se compromete a extremar la limpieza y el cuidado para evitar daños (arañazos, roturas, olores, pelos, etc.). Cualquier daño o coste de limpieza especial causado por la mascota será deducido de la fianza conforme a las tarifas de penalización establecidas.

Las mascotas no están incluidas en el servicio de repatriación del seguro de Asistencia en Carretera. No obstante, Asistencia en Carretera podrá, a título meramente orientativo y sin asumir responsabilidad alguna, colaborar en la búsqueda o facilitación de medios de transporte o alternativas disponibles para el regreso de la mascota.

- **Ámbito territorial del viaje:** Salvo pacto en contrario, el Cliente **podrá circular con la autocaravana por todo el territorio de España peninsular e Islas Baleares**, así como por los países miembros de la Unión Europea y otros países europeos asimilados (**Andorra, Suiza, Noruega, Islandia, Liechtenstein, Mónaco, San Marino**). Para viajes a otros destinos o fuera de la UE, el Cliente deberá obtener autorización expresa de la Empresa en el momento de la reserva, a fin de comprobar la cobertura del seguro y la disponibilidad de asistencia en carretera en dichos países. **Queda prohibido** viajar con el vehículo a zonas de **conflicto bélico** o países declarados inseguros, así como a aquellos países que estén expresamente excluidos por la póliza de seguro o las autoridades (p.ej., actualmente no se permite conducir a Bielorrusia, Rusia, Ucrania u otros territorios fuera de cobertura). El Cliente será plenamente responsable de cualquier suceso ocurrido fuera del ámbito territorial autorizado.
- **Prohibición de modificaciones:** El Cliente no realizará ninguna modificación, instalación o alteración en la autocaravana sin consentimiento de la Empresa y no realizará ninguna reparación de manera personal, sino que acudirá siempre a un profesional bajo previo consentimiento de la Empresa. Esto incluye no clavar, pegar o pintar elementos que dañen la carrocería o el mobiliario, ni retirar equipamiento fijo. Cualquier mejora o accesorio instalado con permiso de la Empresa quedará en el vehículo al finalizar el alquiler, salvo acuerdo contrario.

- **Carga del vehículo:** Es responsabilidad del Cliente distribuir correctamente la carga en el interior, asegurando muebles y objetos pesados durante la marcha para evitar daños o vuelcos. Se prohíbe transportar sustancias ilegales, armas (salvo con licencia pertinente) u objetos cuyo transporte esté regulado sin cumplir los requisitos (p.ej., botellas de butano adicionales, fuegos artificiales, etc.).
- **Documentación y elementos de seguridad:** El Cliente deberá conservar dentro del vehículo toda la **documentación** entregada (permiso de circulación, copia del seguro, asistencia, contacto de emergencia y ficha técnica) y los **elementos de seguridad obligatorios** (chalecos reflectantes, triángulos, baliza v16, kit antipinchazos, etc.). En caso de inspección policial, deberá mostrarlos. La **pérdida de documentación** del vehículo o de las **llaves** conllevará una penalización por los gastos de reposición (ver sección de **“Penalizaciones”**). Si extravía las llaves y ello impide continuar el viaje, los costes de desplazamiento, copia de llaves o servicios de cerrajería también serán a cargo del Cliente.
- **Sistema de localización GPS:** El Cliente queda informado y acepta que la autocaravana **puede estar equipada con un sistema de localización GPS** con fines de seguridad y asistencia en caso de emergencia o robo. Este dispositivo permite a la Empresa conocer la ubicación aproximada del vehículo en situaciones justificadas. La Empresa solo recurrirá a la geolocalización en caso de necesidad (por ejemplo, ante **robo, no devolución** en el plazo previsto, o emergencia grave) y siempre respetando la normativa de protección de datos vigente.

Cumplir con todas estas obligaciones de uso adecuado es esencial para la continuidad del contrato y para mantener las coberturas de seguro. El **incumplimiento grave** de las condiciones de uso facultará a la Empresa a **retirar el vehículo** y resolver anticipadamente el contrato, con las consecuencias indicadas en este documento.

6. Seguro del Vehículo e Incidentes

La autocaravana objeto de este contrato cuenta con un **seguro a todo riesgo con franquicia**. Se dispone de 3 modalidades:

¡La mejor opción!		
Seguro Basic	Seguro Advanced	Seguro Premium
✓ Franquicia: 1.500€ ✓ Fianza: 1.500€ ✓ Garantía Movilidad: Incluida ✓ Kilometraje: Ilimitado ✓ Conductores: +1 ✓ Protección inclemencias tiempo ✓ Reparación de exteriores ✗ Reparación de lunas de cabina ✗ Reparación de ventanas y claraboyas ✗ Protección antirrobo daños vehículo ✗ Protección de neumáticos ✗ Reparación de exteriores: techos y bajos ✗ Reparación de interiores	✓ Franquicia: 900€ ✓ Fianza: 900€ ✓ Garantía Movilidad: Incluida ✓ Kilometraje: Ilimitado ✓ Conductores: +2 ✓ Protección inclemencias tiempo ✓ Reparación de exteriores ✓ Reparación de lunas de cabina ✓ Reparación de ventanas y claraboyas ✓ Protección antirrobo daños vehículo ✗ Protección de neumáticos ✗ Reparación de exteriores: techos y bajos ✗ Reparación de interiores	✓ Franquicia: 300€ ✓ Fianza: 300€ ✓ Garantía Movilidad: Incluida ✓ Kilometraje: Ilimitado ✓ Conductores: Ilimitado ✓ Protección inclemencias tiempo ✓ Reparación de exteriores ✓ Reparación de lunas de cabina ✓ Reparación de ventanas y claraboyas ✓ Protección antirrobo daños vehículo ✓ Protección de neumáticos ✓ Reparación de exteriores: techos y bajos ✓ Reparación de interiores
Gratis	15€/día	29€/día

A continuación se expone el significado y cobertura de cada una de ellas:

- **Franquicia:** Es el importe máximo que asumirás por cada siniestro o daño susceptible de franquicia.
- **Fianza:** Es el importe que se bloquea como garantía y se libera al devolver el vehículo en buen estado.
- **Kilometraje:** No hay restricciones de kilómetros ni sobrecostes por distancia recorrida.
- **Protección inclemencias tiempo:** Cobertura de los daños que pueda sufrir el vehículo por fenómenos meteorológicos adversos como granizo, fuertes lluvias o viento.
- **Reparación de exteriores:** Cubre los golpes, arañazos o desperfectos en el exterior del vehículo derivados de un incidente de circulación con otro vehículo. Protege la carrocería frente a los daños más habituales en viajes largos. No incluye daños por negligencia en techos y bajos.
- **Reparación de lunas de cabina:** Cobertura de los daños en parabrisas y lunas de cabina en caso de rotura en taller designado por la aseguradora.
- **Reparación de ventanas y claraboyas:** Cobertura de los daños en ventanas laterales, traseras y claraboyas en caso de rotura (no incluye arañazos)
- **Protección antirrobo daños vehículo:** Cobertura de los **daños sufridos por el vehículo como consecuencia de robo o intento de intrusión**. Protege la autocaravana frente a actos de terceros (No incluye objetos personales).
- **Protección de neumáticos:** Cobertura de daños en neumáticos por pinchazos o reventones.
- **Reparación de exteriores: techos y bajos:** Cobertura de daños en la línea de perímetro superior a la del parabrisas delantero y bajos incluso si no son consecuencia de un incidente de circulación con otro vehículo. No incluye daños producidos por negligencia.
- **Reparación de interiores:** Cobertura de daños en interior del vehículo incluso si no son consecuencia de un incidente de circulación con otro vehículo. Incluye mobiliario, equipamiento y elementos de la zona vivienda, aportando una protección completa durante todo el alquiler. No incluye daños producidos por uso negligente.
- **Asistencia carretera 24/7 en Europa:** Servicio de asistencia en viaje las 24 horas, los 7 días de la semana, en toda Europa. Tiene por objeto prestar apoyo al vehículo asegurado y a sus ocupantes en caso de avería, accidente, pinchazo o otra incidencia que impida la circulación del vehículo

La asistencia se prestará de forma permanente llamando al teléfono de la aseguradora que aparece en el contrato de alquiler. El servicio de asistencia en carretera tiene coberturas limitadas, por lo que el cliente, en el momento de solicitar el servicio, deberá informarse de dichas coberturas y atenerse a ellas. Cualquier gasto extra no cubierto por Asistencia en Carretera será de exclusiva responsabilidad del cliente.

Este servicio incluye la asistencia in situ cuando sea posible, el remolque del vehículo hasta el taller o lugar designado, o bien la repatriación de los ocupantes a la delegación

de salida de Topcaravaning. Ambas coberturas son excluyentes entre sí, por lo que el cliente deberá optar por una de ellas en el momento de solicitar el servicio.

Es importante tener en cuenta que la atención y los tiempos de respuesta dependerán de las circunstancias de cada incidente.

El servicio de asistencia en carretera únicamente se prestará cuando el vehículo se encuentre haciendo un uso adecuado y lícito del mismo, conforme a lo establecido en la cláusula correspondiente del contrato de alquiler. A estos efectos, también se considerará uso adecuado cuando el vehículo se encuentre estacionado o en pernoctación en lugares legalmente habilitados y expresamente acondicionados para la circulación y/o la pernoctación de autocaravanas y campers. No se prestará asistencia en aquellos casos en que el vehículo se encuentre en vías o terrenos no autorizados, o cuando el incidente sea consecuencia de un uso no permitido del vehículo.

Gestión de equipajes: En caso de repatriación de los ocupantes, podrán llevar el equipaje que admita, sin coste extra, el medio de transporte utilizado, haciéndose el cliente cargo de cualquier coste adicional derivado del transporte de sus pertenencias. Los equipajes que permanezcan en el vehículo podrán ser recogidos por el cliente una vez que el vehículo haya regresado a nuestras instalaciones.

Esta póliza cubre la responsabilidad civil obligatoria frente a terceros y los daños propios de la autocaravana. A continuación, se resumen los aspectos más relevantes de la cobertura y las obligaciones en caso de siniestro:

- **Conductores cubiertos por el seguro:** Solo están amparados por el seguro el Cliente y los conductores adicionales autorizados en el contrato, siempre que reúnan los requisitos de edad y antigüedad de carnet especificados. **Cualquier daño o accidente ocurrido mientras conduzca una persona no autorizada o que no cumpla los requisitos** será considerado incumplimiento de contrato y **puede dejar sin efecto la cobertura del seguro**, respondiendo el Cliente de todos los daños ocasionados.
- **Supuestos no cubiertos:** El seguro **no cubrirá** daños derivados de un uso **negligente o contrario a las normas**. Esto incluye, entre otros: conducir bajo los efectos de alcohol o drogas, participar en actividades prohibidas (competencias, conducción off-road extrema, etc.), exceso deliberado de velocidad o incumplimiento grave de normas de tráfico, y en general cualquier supuesto de exclusión reflejado en la póliza. Tampoco cubre los **objetos personales** del Cliente/ocupantes en caso de robo o daño, ni el robo del vehículo si el Cliente actuó con negligencia grave (ej. dejando las llaves puestas o el vehículo abierto sin vigilancia).

Los **daños en neumáticos, llantas, bajos y techo** de la autocaravana solo estarán cubiertos si han sido consecuencia de un accidente cubierto por la póliza; en caso de roturas aisladas por golpe con bordillos, baches, ramas, etc., el Cliente deberá asumir su reparación (salvo que haya contratado un seguro Premium)

- **Actuación en caso de accidente o siniestro:** Ante cualquier **accidente, colisión, vuelco, incendio, robo, acto vandálico** o daño al vehículo, el Cliente deberá **notificarlo inmediatamente** a la Empresa (dentro de un plazo máximo de **24 horas** desde el suceso). En caso de accidente con terceros, es obligatorio cumplimentar el **parte**

amistoso de accidente o, si no es posible por desacuerdo, llamar a la autoridad policial para que levante atestado. En dicho parte o atestado deben recogerse los datos del contrario (nombre, DNI, matrícula, aseguradora, etc.) y de posibles testigos. El Cliente **no debe reconocer ni asumir culpabilidad** ante la otra parte; limitarse a recabar la información y comunicar a la Empresa y a la aseguradora lo ocurrido. Si se trata de un **robo** (del vehículo o de objetos en su interior) o de un acto vandálico, se deberá presentar **denuncia** inmediata ante la Policía o Guardia Civil y entregar copia de la misma a la Empresa. En caso de que no se facilite toda la información o datos necesarios, la Empresa podrá denegar la cobertura y el cliente asumirá toda la responsabilidad y gastos asociados.

En caso de siniestro, de cualquier clase (daños propios, robo, reclamación) se retendrá la fianza correspondiente a los daños. Cuando haya conformidad de cobertura por parte de la compañía se devolverán los importes retenidos que correspondan.

A falta de datos o información en el parte amistoso de accidente puede invalidar el documento como prueba ante la aseguradora.

- **Averías mecánicas:** Si la autocaravana sufre una **avería mecánica** o fallo técnico que impide la circulación el Cliente deberá contactar cuanto antes para informar de la situación con asistencia en carretera. La póliza de seguro incluye un servicio de **asistencia en carretera 24h** cuyo número de teléfono se facilita en la documentación del vehículo y/o en el contrato de alquiler; el Cliente deberá llamar a dicho servicio para recibir ayuda (remolque, reparación in-situ, etc., según proceda). La Empresa **no se responsabiliza de los retrasos** o inconvenientes que dependan de la compañía de asistencia o de circunstancias ajenas. **Importante:** El Cliente **no debe intentar reparar** el vehículo por cuenta propia sin autorización de la Empresa. Cualquier reparación no autorizada no será reembolsada y puede implicar responsabilidad del Cliente si agrava el problema.
- **Vehículo inmovilizado:** Si la avería o daño sufrido impide continuar el viaje con seguridad, la Empresa podrá resolverse según lo indicado en la sección de **Resolución Anticipada**, con el reembolso proporcional si procede.
- **Conducción negligente:** Tendrán la consideración de negligencia de conducción los daños materiales ocasionados al vehículo asegurado como consecuencia de la circulación, acceso o maniobra en espacios con limitaciones de altura, anchura, longitud o peso debidamente señalizadas (incluidos, a título enunciativo y no limitativo, túneles, aparcamientos, pasos inferiores u otros), cuando las dimensiones o características del vehículo excedan los límites establecidos.

Asimismo, se considerarán incluidos en este supuesto aquellos daños producidos en situaciones en las que, aun en ausencia de señalización expresa o siendo esta insuficiente, concurren circunstancias objetivas que permitan apreciar un riesgo evidente o previsible de incompatibilidad dimensional, y el conductor no hubiera observado la diligencia exigible, entendiéndose por tal la verificación previa de las dimensiones del vehículo, la comprobación del gálibo o espacio disponible y la adopción de las medidas de precaución o maniobra necesarias para evitar el siniestro.

Se considerarán igualmente negligencia los daños ocasionados en los bajos del vehículo cuando estos se produzcan como consecuencia de la circulación por cualquier vía que no esté reconocida oficialmente como carretera o vía pública por las autoridades competentes (incluidas, a título enunciativo y no limitativo, caminos no autorizados, senderos, pistas forestales, playas, terrenos no pavimentados o zonas rurales no habilitadas para la circulación).

7. Franquicia y responsabilidades económicas:

- En caso de **accidente o daños al vehículo con culpa del Cliente**, este deberá abonar la **franquicia** según el plan de seguros escogido. Es decir, por cada incidente independiente durante el alquiler en el que el Cliente resulte total o parcialmente responsable, se le cargará el valor de la franquicia y la Empresa cubrirá el resto del coste de la reparación que exceda dicho importe, si lo hubiere. Si los daños resultan inferiores al importe de la franquicia, el Cliente pagará el importe íntegro de la reparación (limitado a esa franquicia máxima por siniestro). En caso de que, a la devolución, el vehículo presente **múltiples daños provenientes de hechos distintos**, se aplicará la franquicia a **cada evento** por separado.
- Si el **Cliente no es responsable** de los daños (por ejemplo, el accidente fue causado por un tercero y así consta en el parte firmado o atestado), **no deberá pagar la franquicia** correspondiente a ese siniestro, siempre que el tercero culpable esté identificado y acepte su responsabilidad o quede demostrada por el procedimiento correspondiente. En estos casos, los daños del vehículo serán cubiertos por el seguro del tercero culpable o, subsidiariamente, por el seguro de la Empresa sin aplicación de franquicia al Cliente. *(Nota: Inicialmente, la Empresa podría retener cautelarmente el importe de la franquicia hasta confirmar la responsabilidad del siniestro; una vez aclarado que el Cliente no fue culpable, se reintegrará dicha franquicia retenida.)*
- Adicionalmente, en caso de siniestro con culpa del Cliente, éste deberá compensar a la Empresa los **días de indisponibilidad** de la autocaravana mientras se repara. Esta **compensación por inmovilización** es debido a que el vehículo no pueda alquilarse a otros clientes debido a la reparación. Este concepto responde al **lucro cesante o** pérdida de ingresos de la Empresa por tener el vehículo fuera de servicio a causa de daños imputables al Cliente a razón de 50€/día.
- En caso de **daños menores o faltantes de equipamiento** detectados a la devolución (p. ej., una luna rota, un espejo, mobiliario interior dañado, equipamiento perdido), la Empresa cobrará al Cliente el **coste de reposición o reparación** según tarifas oficiales o presupuesto de taller, más los gastos administrativos de gestión de daños indicados en la tabla de penalizaciones. Si la cuantía es pequeña y fácilmente evaluable, se podrá descontar directamente de la fianza. Para importes mayores, la Empresa presentará al Cliente la factura o presupuesto y acordará el cargo correspondiente.

El Cliente reconoce que conoce y acepta las condiciones del seguro y se compromete a cumplirlas para preservar la cobertura. Cualquier incumplimiento de las obligaciones aquí expuestas que provoque la nulidad de la cobertura hará responsable al Cliente de todos los daños y perjuicios resultantes.

8. Fianza (Depósito de Seguridad)

Antes de la entrega de la autocaravana, el Cliente abonará a la Empresa una **fianza** en concepto de depósito de seguridad por importe según el plan contratado. Este depósito podrá ser realizado mediante tarjeta de crédito o débito (mediante cargo) y se realizará un cargo, no una retención, durante la duración del alquiler para garantizar el cumplimiento del contrato por parte del Cliente.

- La fianza **no se considera un pago a cuenta del alquiler**, sino una garantía aparte. Su finalidad es cubrir posibles daños al vehículo, faltantes de equipamiento, penalizaciones, multas o cargos adicionales que el Cliente pueda adeudar al finalizar el alquiler y que no estén cubiertos por el seguro.
- **Reembolso de la fianza:** Si al concluir el alquiler el vehículo es devuelto en las **mismas condiciones** en que fue entregado (limpio, sin daños, con todos los accesorios, combustible lleno, etc.) y no hay cargos pendientes, la Empresa procederá a la **devolución íntegra** de la fianza. La devolución se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado para el depósito, reembolsando el cargo, según corresponda. La empresa dispone de hasta 30 días para la devolución, aunque si hay daños o discrepancias este plazo podrá verse ampliado.
- **Deducciones de la fianza:** En caso de que se detecten **daños, pérdidas o incumplimientos** imputables al Cliente, la Empresa estará facultada para deducir de la fianza los importes correspondientes a:
 - Reparación de daños materiales nuevos en el vehículo (o sustitución de piezas).
 - Sustitución de elementos faltantes o rotos (equipamiento, accesorios, documentación, etc.).
 - Penalizaciones por limpieza insuficiente, combustible faltante, retraso en la devolución u otras establecidas en este contrato (ver tabla en sección siguiente).
 - Pago de multas de tráfico no atendidas por el Cliente, peajes impagados, gastos administrativos por gestión de sanciones o siniestros, y cualquier otro concepto debido a incumplimiento contractual.

La Empresa notificará al Cliente de dichas incidencias y de los importes descontados. Si los daños o gastos no pudieran cuantificarse de inmediato en el momento de la devolución, se retendrá mayor tiempo la fianza.

- **Cobro adicional en caso de daños superiores a la fianza:** Si el importe total de los daños, penalizaciones o gastos imputables al Cliente supera el valor de la fianza depositada, el Cliente autoriza expresamente a la Empresa a realizar el cargo adicional correspondiente a la tarjeta utilizada para el depósito de la fianza. Si no fuera posible efectuar el cargo en dicha tarjeta, se autoriza el cobro en la tarjeta utilizada para la reserva. En caso de que tampoco fuera posible, la Empresa notificará al Cliente la cantidad pendiente, que deberá abonarse en un plazo máximo de 7 días desde la notificación.

- **Fianza adicional para festivales:** En aquellos alquileres en los que el vehículo vaya a ser utilizado para asistir a festivales, eventos musicales o acontecimientos similares, se aplicará una **fianza especial de 2.500 €**, con independencia de la fianza ordinaria correspondiente al plan contratado. Esta fianza adicional estará sujeta a las mismas condiciones de depósito, devolución, deducción y aplicación previstas en la presente cláusula.

9. Devolución del Vehículo y Penalizaciones

El Cliente deberá **devolver la autocaravana** en la fecha, hora y lugar acordados, cumpliendo las condiciones pactadas de entrega: con el **interior limpio**, todos los accesorios en el inventario original, el depósito de **combustible diésel lleno**, el depósito de **AdBlue lleno**, y los **depósitos de aguas grises y negras vaciados** correctamente. Asimismo, cualquier daño o avería ocurridos durante el alquiler deben haber sido comunicados. Al recibir el vehículo, la Empresa llevará a cabo una inspección de devolución para verificar su estado, comparándolo con el parte de entrega inicial.

En caso de que el Cliente **incumpla** alguna de las condiciones de devolución o las obligaciones del contrato, se aplicarán las siguientes penalizaciones y cargos adicionales (que podrán deducirse de la fianza o cobrarse aparte):

Incumplimiento o situación	Cargo / Penalización
Retraso en la devolución (más de 1 hora sobre la hora acordada)	30 € por cada hora extra de retraso.
Retraso superior a 12 horas en la devolución	Penalización equivalente al triple de la tarifa diaria por cada día de retraso.
Vehículo devuelto sin limpieza interior adecuada	Hasta 250 € (gastos de limpieza extra).
Vehículo devuelto sin llenar el depósito de combustible y/o AdBlue	45€ + coste de rellenar el depósito.
Depósitos de aguas grises y/o aguas negras sin vaciar	150 € (penalización por vaciado y limpieza).
Fumar dentro de la autocaravana (olor, colillas detectadas)	300 € (penalización por limpieza y desodorización).
Pérdida o no devolución de llaves y/o documentación del vehículo	500 € (penalización por reposición de llaves/documentos).
Repostaje erróneo (ej. combustible equivocado en tanque)	900 € (penalización mínima por limpieza de circuitos y daños; puede incrementarse si la reparación excede ese coste).
Multa de tráfico recibida durante el	45€ por gestión administrativa (por cada multa) + coste

Incumplimiento o situación	Cargo / Penalización
periodo de alquiler	multa si procede.
Daño al vehículo no declarado a la devolución	Coste real de la reparación + 45 € por gestión de siniestro. (sea o no declarado en la devolución)

Notas:

- Las cantidades indicadas llevan **IVA incluido** (al tipo vigente) en la medida en que constituyen refacturación de servicios o penalizaciones contractuales.
- La penalización por **retraso superior a 12 horas** se calcula **por día completo** de retraso (no fracción), aplicándose desde que se cumplen las 12h de demora. Ejemplo: si debía devolverse a las 10:00 y se devuelve a las 23:00 del mismo día (13 horas tarde), se aplicará 3 veces la tarifa diaria por 1 día extra.
- La penalización por **repostaje incompleto** se aplica independientemente de la cantidad de litros faltantes, como compensación por la gestión y el tiempo de repostaje.
- En caso de **pérdida de llaves**, además de la penalización indicada, el Cliente asumirá cualquier coste adicional si fuera necesario un servicio de asistencia o cerrajero para recuperar el acceso al vehículo.

Estas penalizaciones no excluyen que la Empresa pueda reclamar **daños adicionales** si el perjuicio real causado supera el importe de la penalización fijada. Del mismo modo, la aplicación de una penalización contractual es independiente de las posibles **multas oficiales** (p.ej. de tráfico) o responsabilidades legales en que pueda incurrir el Cliente por su acto.

Procedimiento: Los importes de penalizaciones o gastos adicionales se detraerán preferentemente de la **fianza**. Si la fianza no cubre la totalidad, o ya hubiera sido devuelta cuando se detecta el incumplimiento (por ejemplo, una multa que llega días después), el Cliente será notificado y se procederá a cobrar la diferencia en la tarjeta de crédito aportada o mediante factura a pagar por el Cliente en un plazo determinado.

No devolución del vehículo / Abandono: Si el Cliente **no devuelve el vehículo** en el plazo acordado y permanece inubicable o se niega a entregarlo, la Empresa podrá considerar **resuelto el contrato por incumplimiento** y tomar posesión del vehículo por sus propios medios. En casos de retención no autorizada del vehículo que pudieran constituir ilícito penal, la Empresa podrá interponer denuncia por **apropiación indebida** ante las autoridades. El Cliente asumirá todos los gastos en que incurra la Empresa para recuperar la autocaravana (incluyendo desplazamientos, gestores de recobro, abogados, etc.). El vehículo cuenta con sistema GPS de seguridad, que podría ser utilizado para facilitar su localización en estos supuestos.

10. Política de Cancelación de la Reserva

En caso de que el Cliente necesite **cancelar la reserva** antes del inicio del alquiler, se aplicarán las siguientes condiciones según plan contratado:

Opción cancelación Básica: incluida en todos los alquileres.

- **Cancelación con más de 45 días de antelación: Sin gastos.** Se reembolsará al Cliente el **100%** de la cantidad pagada por la reserva.
- **Cancelación entre 45 y 2 días antes** de la fecha de salida prevista: En caso de cancelación por parte del Cliente dentro de este plazo, se aplicará una penalización del 100% del importe del alquiler, es decir, **no se realizará ningún reembolso económico.** No obstante, el Cliente tendrá derecho a solicitar un **bono por el 50% del importe del alquiler**, que podrá utilizar en una nueva reserva dentro de los 12 meses siguientes a la fecha prevista de inicio del alquiler cancelado.
- **Cancelación con menos de 48 horas de antelación o no presentación (no-show): Gastos del 100%** del alquiler. La Empresa cobrará el importe total del alquiler **sin reembolso**, dado que la cancelación a última hora o la no comparecencia implican la pérdida de oportunidad de alquiler.

Opción Cancelación “SuperFlex”: De manera opcional, el Cliente puede contratar en el momento de la reserva un **Plan de Cancelación SuperFlex**, abonando un suplemento de **9 € por día de alquiler**. Este plan especial ofrece condiciones más flexibles:

- Si se cancela hasta **15 días antes** de la salida: **sin gastos**, reembolso del 100% de lo pagado.
- Si se cancela entre **15 y 2 días antes**: se cargará el 50% del alquiler o, a elección del Cliente, podrá solicitar un **bono por el 100%** del importe total del alquiler (válido 1 año para otra reserva).
- Si se cancela con **menos de 48 horas** o hay no-show: gastos del 100% (sin reembolso, igual que en la política estándar).
- La cobertura de fuerza mayor se mantiene igual que en la política estándar (es decir, casos de fuerza mayor justificada permitirían reembolso completo incluso dentro de estos plazos).

Cancelación por parte de la Empresa: En el improbable caso de que la Empresa se vea obligada a cancelar la reserva antes del inicio del alquiler (por ejemplo, por una avería grave del vehículo, imposibilidad operativa o causas de fuerza mayor), el Cliente tendrá derecho al reembolso íntegro de todas las cantidades que hubiera abonado hasta ese momento.

En ningún caso se generará obligación de indemnización adicional, salvo que la cancelación sea imputable a una actuación dolosa o negligente grave por parte de la Empresa, y así se establezca por resolución judicial o administrativa.

La Empresa intentará, en la medida de lo posible, ofrecer una alternativa equivalente (otro vehículo o fechas) que el Cliente podrá aceptar o rechazar libremente. Si no se llega a un acuerdo, se procederá al reembolso total.

Nota: La formalización de la reserva por parte del Cliente implica la **aceptación de esta política de cancelación**. Si el Cliente desea modificar su reserva en lugar de cancelarla (cambio de fechas, de vehículo, etc.), deberá consultar con la Empresa lo antes posible: se intentará acomodar el cambio en la medida de lo viable, aplicándose, en su caso, las tarifas correspondientes a la nueva fecha o modelo, o las condiciones de cancelación si finalmente no pudiera reubicarse la reserva.

11. Resolución Anticipada del Contrato

Una vez iniciado el alquiler, el contrato solo podrá darse por terminado antes de la fecha prevista (resolución anticipada) en determinadas circunstancias:

- **Incumplimiento grave del Cliente:** Si el Cliente incumple alguna de las obligaciones **esenciales** del contrato, se considerará un **incumplimiento grave** que faculta a la Empresa a resolver anticipadamente el contrato. Son incumplimientos graves, entre otros: usar el vehículo para fines no permitidos o ilícitos, la conducción por persona no autorizada, el no pago del precio o fianza en los términos pactados, la manipulación intencionada del cuentakilómetros, la negativa a devolver el vehículo en la fecha convenida, o la detección de un uso negligente que ponga en peligro la integridad del vehículo o de terceros. En estos casos, la Empresa podrá exigir la **devolución inmediata** de la autocaravana, reteniendo las cantidades ya pagadas por el alquiler (que el Cliente perderá, sin derecho a reembolso por los días no usados) y pudiendo reclamar las cantidades pendientes hasta completar el total del alquiler pactado, así como los daños y perjuicios adicionales ocasionados. La Empresa queda autorizada expresamente por el Cliente a acceder y recuperar el vehículo, incluso sin su presencia, en caso de resolución por incumplimiento: podrá usar la llave de repuesto o el sistema GPS para localizar y retirar el vehículo, sin necesidad de autorización judicial previa, siempre de forma pacífica. Este supuesto de resolución no exime al Cliente de posibles responsabilidades legales por su incumplimiento.
- **Imposibilidad sobrevenida imputable al Cliente por accidente/mal uso:** Si durante el periodo de alquiler la autocaravana sufre un accidente y/o daño grave o cualquier incidencia derivada de una actuación imputable al Cliente y dicha circunstancia impide la continuación del viaje o el uso normal de la autocaravana, el Cliente no tendrá derecho a la resolución anticipada del contrato ni a reembolso alguno de las cantidades abonadas por el alquiler, con independencia de que el vehículo quede inutilizado total o parcialmente.

En estos casos, el Cliente asumirá íntegramente las consecuencias económicas derivadas de dicha imposibilidad, incluyendo los días de alquiler no disfrutados, sin perjuicio de las responsabilidades adicionales que pudieran corresponderle conforme al contrato, a la póliza de seguro, a la franquicia aplicable y a la legislación vigente. Asimismo, la Empresa no estará obligada a proporcionar vehículo de sustitución ni a compensar gastos adicionales en los que pudiera incurrir el Cliente.

- **Imposibilidad sobrevenida no imputable al Cliente (avería irreparable):** Si durante el alquiler la autocaravana sufre una **avería grave o daño** no causado por el Cliente ni por uso indebido, que imposibilita continuar el viaje con el vehículo y que no puede solucionarse en un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato anticipadamente. En tal caso, la Empresa reembolsará al Cliente la parte proporcional del precio de alquiler correspondiente a los días no disfrutados (calculada desde la fecha en que se notifica la avería y se entrega/deja de usar el vehículo). Esta es la única compensación a la que tendrá derecho el Cliente por una **resolución anticipada no imputable a él** (además del eventual reintegro de la fianza según proceda);

Asimismo, la Empresa no estará obligada a proporcionar vehículo de sustitución ni a compensar gastos adicionales en los que pudiera incurrir el Cliente, que no cubra la cobertura de asistencia en carretera.

- **Mutuo acuerdo o causa de fuerza mayor:** Cliente y Empresa pueden, de **mutuo acuerdo**, decidir la finalización anticipada del alquiler en cualquier momento, fijando las condiciones de dicho acuerdo por escrito (por ejemplo, acordando una compensación o reembolso parcial según el caso). Asimismo, si concurriera una causa de **fuerza mayor** que afecte gravemente a una de las partes (por ejemplo, una disposición gubernamental que obligue a inmovilizar vehículos, una catástrofe natural, etc.), se podrá resolver el contrato sin penalización para el Cliente, abonándose únicamente la parte proporcional del servicio efectivamente disfrutado.

Fuera de los supuestos anteriores, el Cliente **no podrá dar por terminado el contrato de forma anticipada** sin incurrir en las penalizaciones o pérdidas económicas correspondientes (pérdida del importe de días no utilizados, etc.). La Empresa, por su parte, se compromete a no resolver el contrato anticipadamente salvo por las causas justificadas aquí recogidas.

La resolución anticipada por incumplimiento del Cliente **no le exime** de asumir sus obligaciones pendientes: la Empresa podrá reclamar las cantidades debidas por el Cliente hasta la fecha de resolución (p.ej. pago de alquiler restante, franquicia de seguro si hubo daños, penalizaciones, etc.) y los daños y perjuicios causados por dicho incumplimiento.

12. Protección de Datos Personales

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, la Empresa garantiza el tratamiento de los datos del Cliente conforme al **Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos)** y a la **Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**. A continuación, se informa al Cliente de los aspectos básicos:

- **Responsable del tratamiento:** NÁUTICA Y CARAVANING ORLY, S.L. (la Empresa), con domicilio en Zaragoza (Pol. Ind. Centrovía, C/ Panamá 8, 50198 La Muela, Zaragoza) y CIF B-50148154. Contacto para protección de datos: **info@topcaravaning.com**
- **Finalidad del tratamiento:** Las finalidades por las que vamos a tratar sus datos son las siguientes: I) **gestionar la relación contractual de alquiler**, lo que incluye: formalizar el contrato, verificar la identidad y habilitación para conducir, cobrar los importes correspondientes, facilitar información a la aseguradora (en caso de siniestro), tramitar eventuales incidencias (multas, accidentes), y en general garantizar el correcto cumplimiento del servicio; II) Cumplir con la obligación legal de NAUTICA Y CARAVANING ORLY S.L., de **facilitar sus datos personales a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, por alquilar una autocaravana; III) Realizar **encuestas de satisfacción**; IV) **geolocalizar** la posición de la autocaravana con el fin de prevenir robos; V) **enviarle un recordatorio** por canales electrónicos cuando se acerque la fecha de su reserva; VI) Adicionalmente, si el Cliente presta su consentimiento, la Empresa podrá utilizar sus datos de contacto para el **envío de comunicaciones comerciales** (por ejemplo, ofertas o newsletters relacionadas con alquiler de autocaravanas). En ningún caso se tomarán decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos.
- **Legitimación:** La base legal para el tratamiento de los datos es **la ejecución de este contrato de alquiler** y el cumplimiento de las obligaciones legales de la Empresa (por ejemplo, las leyes fiscales en materia de facturación, las normativas de tráfico que obligan a identificar al conductor ante una infracción, o las obligaciones derivadas de la

Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales al tratar pagos, etc.). Para las finalidades de marketing, la base es el **consentimiento** del Cliente, que es libre y opcional, y que podrá ser retirado en cualquier momento.

- **Destinatarios de los datos:** Los datos del Cliente podrán ser comunicados a **terceros** únicamente en estos supuestos: (a) a la **compañía aseguradora** y/o asistencia en carretera, en caso de siniestro o incidencia que lo requiera; (b) quienes prestamos el servicio de alquiler de autocaravanas estamos obligados a realizar un registro documental de sus datos personales y comunicárselos a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, tal y como establece el artículo 25 de la Ley orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana y el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor (c) a las **autoridades competentes** (Tráfico, policías locales, etc.) en caso de que la Empresa deba identificar al conductor por una infracción cometida durante el alquiler, o colaborar en una investigación; (d) a los **órganos judiciales** en caso de conflicto legal; (e) a proveedores de servicios auxiliares que actúen por cuenta de la Empresa como encargados del tratamiento (p.ej., una gestoría que tramite multas, un servicio informático de gestión de reservas, etc.), siempre bajo contrato de confidencialidad y sólo para los fines indicados; (f) a otras empresas del grupo o colaboradoras, únicamente si es necesario para la prestación del servicio (p.ej., si la reserva se hizo a través de una plataforma asociada). En ningún caso se cederán datos a terceros para finalidades distintas a las aquí descritas, especialmente **no se venderán** datos personales a compañías externas para usos publicitarios.
- **Conservación de los datos:** La Empresa conservará los datos personales durante el tiempo **necesario para cumplir con las finalidades** del contrato. Esto significa que, mientras exista relación contractual, los datos se mantendrán activos. Tras la finalización del alquiler, se conservarán bloqueados aquellos datos que deban mantenerse por **obligación legal** (p.ej. contratos y facturas durante los años que exija la normativa fiscal o contable, datos de identificación del conductor durante el plazo de prescripción de infracciones de tráfico, etc.). Los datos recolectados únicamente para marketing se conservarán hasta que el Cliente solicite su supresión o retire su consentimiento, o transcurrido un cierto periodo de inactividad. Una vez prescritas las responsabilidades derivadas de dichas obligaciones legales sus datos serán suprimidos.
- **Derechos del interesado:** El Cliente puede ejercer los **derechos** que la legislación le confiere en relación a sus datos personales: **acceso** (saber qué datos suyos tenemos), **rectificación** (corregir datos inexactos), **supresión** (solicitar el borrado de los datos cuando ya no sean necesarios), **limitación** del tratamiento, **oposición** a ciertos tratamientos (por ejemplo, a seguir recibiendo publicidad) y **portabilidad** (recibir sus datos en formato electrónico interoperable, o que se transmitan a un tercero que nos indique). Para ejercer estos derechos, el Cliente debe enviar una solicitud dirigida a la Empresa, ya sea por correo postal (a la dirección social indicada) o por email (a **info@topcaravaning.com** acompañando copia de un documento acreditativo de su identidad (DNI, NIE, pasaporte). La Empresa responderá a las solicitudes en los plazos legales (máximo 1 mes, ampliable a 2 si es complejo, informando al interesado).

Asimismo, si el Cliente considera que el tratamiento de sus datos **vulnera la normativa** o sus derechos, tiene derecho a presentar una **reclamación** ante la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)**, en www.aepd.es.

La aceptación de este contrato conlleva que el Cliente ha sido informado de la presente política de privacidad y consiente el tratamiento de sus datos para la ejecución del mismo. En caso de que la Empresa desee utilizar los datos para finalidades adicionales no contempladas en esta cláusula, recabará el consentimiento expreso e independiente del Cliente.

13. Ley Aplicable y Jurisdicción

Este contrato se rige en todos sus términos por la **legislación española**. En lo no previsto expresamente, será de aplicación el Código Civil y demás normas nacionales que resulten pertinentes, así como la normativa específica de consumo si el Cliente actúa en calidad de consumidor.

Para la resolución de **conflictos** o litigios que pudieran surgir de la interpretación o cumplimiento de este contrato, las partes acuerdan intentar de buena fe una solución amistosa en primer término. Si no fuera posible, se someten expresamente a la jurisdicción de los **Juzgados y Tribunales del domicilio social de la Empresa**. No obstante, si el Cliente ostenta la condición legal de **consumidor**, las partes podrán acudir a los juzgados que correspondan al domicilio del consumidor, tal como prevé la normativa de defensa de consumidores y usuarios, sin que la elección de uno u otro fuero pueda interpretarse como renuncia a aquel que legalmente pudiera corresponder.

Asimismo, las partes podrán voluntariamente acudir a mecanismos de **resolución alternativa de conflictos** y existen hojas de reclamaciones a disposición de los clientes.

Cláusula de salvaguarda: Si alguna de las estipulaciones de este contrato fuese declarada nula, ilegal o inaplicable por autoridad competente, se tendrá por **no puesta**, pero ello **no afectará** la validez del resto del contrato, que permanecerá vigente. Las cláusulas declaradas nulas serán reemplazadas o integradas, en su caso, conforme a lo dispuesto por la ley.

Finalmente, en prueba de conformidad, el Cliente acepta las presentes condiciones generales. La aceptación se entiende formalizada mediante la firma del contrato físico o la confirmación electrónica de la reserva, teniendo ambas la misma validez jurídica. La Empresa y el Cliente conservarán una copia del contrato. ¡Feliz viaje! 🚗 ✨

Fecha última actualización: 20/08/2026