

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CARSHARING “MUTUAMAD SHARING”

### I. INTRODUCCIÓN, OBJETO, ACEPTACIÓN Y DEFINICIONES

El Grupo Mutua Madrileña es uno de los principales Grupos Aseguradores españoles y tenemos como misión principal, ofrecer a nuestros clientes los mejores productos aseguradores y, además, una amplia gama de servicios que les ayuden en su día a día para mejorar su calidad de vida y generar, gracias a ello, un impacto positivo en la sociedad, sin olvidar el apoyo que brinda nuestra Fundación al cumplimiento de estos objetivos.

Los servicios que ofrecemos son muy diversos y están vinculados principalmente con la movilidad, el hogar, el bienestar, el ahorro e inversión y la salud. Una parte de estos servicios son prestados directamente por Sociedades del Grupo Mutua Madrileña pero también pueden ser prestados por otras Empresas con las que colaboramos.

Para facilitar a nuestros clientes el acceso a todos nuestros servicios, hemos desarrollado un conjunto de Aplicaciones web y beneficios y una de ellas es la Aplicación Voltio by Mutua, a través de la cual podrás alquilar los vehículos sin conductor que estén disponibles en la Aplicación en cada momento, por corta duración y dentro de las Zonas de Servicio habilitadas

#### TITULARIDAD DE LA APLICACIÓN VOLTIO BY MUTUA

Dentro del Grupo Mutua Madrileña, la empresa Mutuamad Sharing, S.L.U., con C.I.F. B-88519715 y domicilio en Calle Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 39859, Folio 110, Hoja M-708057, Inscripción 1ª, dirección de correo electrónico [info@voltio.com](mailto:info@voltio.com), es la titular de la Aplicación Voltio by Mutua y es la Empresa que te prestará el servicio de alquiler de vehículos sin conductor que solicites a través de Voltio by Mutua, encontrándose este servicio sujeto a las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones.

Cuando hablamos en estos Términos y Condiciones a “nosotros” o “nos”, nos referimos a Mutuamad Sharing, S.L.U.

#### ESTRUCTURA DE ESTE DOCUMENTO

Es importante que entiendas estos Términos y Condiciones porque debes aceptarlos para poder usar la Aplicación Voltio By Mutua y en ellos se regulan las condiciones que te aplicarán por el alquiler de los vehículos que ponemos a tú disposición.

Estos Términos y Condiciones incluyen las siguientes secciones:

- **Condiciones de uso generales de la Aplicación Voltio by Mutua:** Te aplicarán con carácter general en el momento en el que te descargues la Aplicación. En estas condiciones de uso regulamos los derechos que se te reconocen y las obligaciones asumes al descargarte la Aplicación. Las condiciones de uso generales de la Aplicación se recogen en la Sección II de este documento.

- **Condiciones del Servicio de Alquiler de Vehículos:** Cada vez que alquiles uno de los vehículos que te ofrecemos a través de Voltio by Mutua, te aplicarán estas condiciones. En esta sección regulamos las condiciones de uso de los vehículos de la flota dispuesta por nosotros mediante alquiler, las tarifas y precios aplicables por dicho alquiler y las responsabilidades de las Partes y, en su caso, los seguros aplicables con relación a dichas responsabilidades. Las condiciones del Servicio de Alquiler de Vehículos se recogen en la **Sección III** de este documento.

## ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación es obligatoria e imprescindible para el registro en el Servicio de Voltio by Mutua y para el uso mediante alquiler de vehículos asociados al mismo. Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones declaras que has sido informado y conoces el contenido de los presentes términos y condiciones y te comprometes a cumplirlos.

Los presentes Términos y Condiciones regirán tu relación con Mutuamad Sharing, S.L.U como usuario de Voltio by Mutua hasta que te desvincules de manera voluntaria o por decisión Mutuamad Sharing, S.L.U.

## II. CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN VOLTIO BY MUTUA

### 1.- DEFINICIONES

**“Usuario” o “usuario registrado”:** La persona física que, previa descarga de la Aplicación y aceptación de las presentes Condiciones, se le otorga una licencia de uso de la Aplicación Voltio by Mutua, a través de la cual podrá hacer uso en una o más ocasiones de los vehículos dispuestos para alquiler por nuestra parte. La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no conllevará, ni para para el usuario un derecho a exigir el alquiler de vehículos individuales ni obligación de Mutuamad Sharing, S.L.U de ofrecer al usuario en cada momento el alquiler de un vehículo.

**“Servicio”:** El servicio consiste en la reserva y el alquiler de los vehículos, por parte de los usuarios, por el tiempo que éste haga uso del vehículo, sujeto a que el usuario previamente haya aceptado las presentes Condiciones Generales de Contratación.

**“Zona de Servicio”:** Áreas delimitadas dentro de cuyos límites puede iniciarse y finalizarse el Servicio. Las zonas habilitadas pueden ser consultadas en la App Voltio by Mutua. El usuario estará obligado a finalizar el servicio Voltio by Mutua dentro de la zona de servicio, que comprende zonas donde esté permitido el estacionamiento en la vía pública, y en la red de parkings y plazas concertadas y habilitadas en cada momento en la Aplicación Voltio by Mutua a tal efecto conforme a lo establecido en las presentes Condiciones. Fuera de esta zona de servicio, el usuario podrá conducir y pausar el vehículo, estando obligado a continuar el viaje posteriormente y finalizarlo dentro de la zona de servicio. La zona de servicio por cada ciudad en que opere el Servicio de Carsharing de Voltio by Mutua se encontrará actualizada en la web [www.voltio.com](http://www.voltio.com).

**“Aplicación o App”:** Se trata de la Aplicación desarrollada para smartphones que se encontrará disponible en la App Store (iOS) y en Google Play (Android) y que podrás descargar a través de internet sin coste alguno y que sirve para acceder a tu cuenta y poder hacer uso del sistema de reservas y alquiler de los vehículos en los términos antes expuestos.

**“Mutualista”:** Se trata de la persona física que sea tomadora de un seguro o asegurado de Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F., y tenga la condición de mutualista en función de lo establecido en los estatutos sociales de Mutua Madrileña y en la póliza.

## 2.- PROCESO DE ALTA Y DE REGISTRO

### 2.1. Requisitos de acceso

Para poder ser Usuario de Voltio by Mutua y, en su caso, comenzar el alquiler de los vehículos sin conductor disponibles, deberás cumplir los siguientes requisitos:

- » Debes ser mayor de 25 años, o mayor de 18 años si eres mutualista o familiar de primer grado (hijo/hija) de mutualista, y actuar por cuenta propia.
- » Debes disponer de un carnet válido para conducir en territorio español vehículos de la clase “B”, con una antigüedad mínima de 1 año.
- » Debes descargar e instalar en tu teléfono móvil o Smartphone la Aplicación Voltio by Mutua. El medio para acceder a vehículos del Servicio es la Aplicación Voltio by Mutua que podrás descargar en App Store (iOS) y Google Play (Android). Para poder usar la Aplicación como herramienta de acceso, deberás disponer de un teléfono móvil compatible con los requisitos técnicos de la Aplicación.
- » Debes rellenar los datos solicitados en el formulario correspondiente de la Aplicación, incluyendo:
  - Datos personales. En el momento del registro deberás aportar todos los datos personales que, de manera obligatoria, te solicitemos (podrán solicitarse otros datos a aportar de manera voluntaria).
  - Identificación y Permiso para conducir. Debes acreditarnos tanto tu identidad como tu autorización o permiso para conducir en España un vehículo de la clase “B” con una antigüedad mínima de un año. Para ello, se te indicarán las instrucciones para que aportes o cargues una copia a doble cara de tu Permiso de conducir clase “B” en vigor, así como de una foto de tu propio rostro y, si fuera necesario, de un documento de identidad personal.
  - Si eres extranjero con residencia en España, podrás acreditar tu identidad con tu tarjeta de residencia, y si no tuvieses residencia en España, podrás identificarte aportando una copia de tu Pasaporte.
  - Si no dispones de un carnet de conducir válido en la UE deberás aportar el carnet de conducir internacional.
  - En caso de caducidad, pérdida o retirada del Permiso de conducir, la posibilidad de que conduzcas un vehículo de Voltio by Mutua quedará inmediatamente suspendida hasta la renovación del mismo o durante el periodo de pérdida o retirada del permiso. Debes informarnos de forma inmediata y sin demora de la suspensión o limitación de tu capacidad para conducir, o de la retirada temporal o retención de tu permiso de conducir. Deberás validar de nuevo tus permisos en nuestra Aplicación una vez renovados o recuperados tras su retirada.
  - Medio de pago y autorización de cargo. Para poder reservar y alquilar un vehículo

de Voltio by Mutua, debes elegir una forma de pago (por ejemplo, tarjeta de débito/ crédito) asociado a ti, en el proceso de registro, y haber introducido los datos correspondientes. En el caso de tarjetas bancarias, éstas deben admitir pagos recurrentes.

- Verificación del teléfono móvil. Durante el procedimiento de registro se te pedirá que nos facilites tu número de móvil y procederemos a verificar que es tuyo y tienes acceso a él, de conformidad con lo establecido en el apartado 2.2. siguiente.
- » Duplicidad de cuentas. No puedes tener una cuenta de usuario anterior en Voltio by Mutua. Queda expresamente prohibido que dispongas de varias cuentas personales en la Aplicación de Voltio by Mutua salvo consentimiento expreso por nuestra parte.

Es importante que todos los datos que nos facilites en el formulario de registro de Voltio by Mutua sean veraces y completos y los documentos que nos facilites sean válidos y personales tuyos. En el supuesto de que nos facilitases cualquier dato o documento, falso, inexacto o incompleto o consideremos que existen motivos fundados para dudar, podremos denegarte el acceso y uso presente o futuro Voltio by Mutua y, si así lo decidiéramos bajo nuestro propio criterio, resolver la relación entre las Partes. Asimismo, podremos reclamarte los daños y perjuicios que se nos haya podido causar por ello.

El registro en Voltio by Mutua no se completará hasta que completemos las comprobaciones previas que se explicitan en los presentes Términos y Condiciones. Voltio by Mutua te confirmará por medios electrónicos (por ejemplo correo electrónico, notificación en la App y/o SMS) que el registro ha sido aceptado y que, por tanto, se acepta tu registro como usuario de Voltio by Mutua.

## **2.2. Cuenta de Usuario**

Para crear tu Cuenta de Usuario es necesario que nos facilites tu número de teléfono móvil.

Una vez introducido tu número de móvil, te enviaremos un mensaje de texto al móvil que nos hayas facilitado que contendrá un código, que deberás introducir en la Aplicación. Al introducir dicho código en la Aplicación validaremos que el teléfono móvil que nos has facilitado es tuyo y que puedes acceder a él.

A través de la Aplicación instalada en tu teléfono móvil podrás iniciar y finalizar el alquiler de los vehículos sin conductor que en cada momento estén disponibles, además de cualquier otra funcionalidad disponible. Las órdenes que realices en la Aplicación a través de tu teléfono móvil tendrán la consideración de firma contractual, con el mismo valor que tu firma manuscrita. Por tanto, el envío de órdenes e instrucciones a través de Voltio by Mutua tendrá plena eficacia jurídica.

Es importante que mantengas la seguridad de tu teléfono móvil y evites que puedan acceder a él terceras personas, ni siquiera tus familiares más cercanos y en caso de que detectes cualquier problema de seguridad o te hayan robado el móvil o lo hayas perdido, nos lo comuniques a la mayor brevedad.

## **2.3. Bloqueo del acceso a tu cuenta de usuario**

Nos reservamos el derecho a bloquear tu cuenta o el acceso y utilización de uno o varios de los servicios ofrecidos en Voltio by Mutua cuando lo consideremos necesario por motivos de seguridad o en los supuestos en los que tengamos sospechas de que se está produciendo una actividad ilícita o contraria a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Asimismo, se producirá el bloqueo automático de tu cuenta en caso de que introduzcas erróneamente el código que te enviemos a tu número de móvil.

Para desbloquear tu cuenta o el servicio bloqueado, debes utilizar las herramientas habilitadas en Voltio by Mutua o, en casos especiales, ponerte en contacto con nosotros a través de los canales de comunicación que ponemos a tu disposición.

## **2.4. Baja de tu cuenta de usuario**

Podrás darte de baja y, por tanto, cancelar tu cuenta de usuario en cualquier momento utilizando para ello las funcionalidades de baja como Usuario habilitadas a estos efectos dentro de Voltio by Mutua. En caso de que esta opción no esté habilitada o por cualquier motivo no funcionara, podrás dar de baja tu cuenta de usuario comunicándonoslo a través del procedimiento que te indiquemos en la Aplicación o, en su defecto, a través de correo electrónico dirigido a la dirección facilitada en la cláusula 9 de estas Condiciones de uso generales.

Tu baja como usuario conllevará la cancelación tanto de tu cuenta de usuario como de estos Términos y Condiciones.

## **2.5. Acceso al Servicio**

El medio para acceder al servicio de alquiler de vehículos sin conductor es la Aplicación Voltio by Mutua que podrás descargar en App Store (iOS) y Google Play (Android). La Aplicación Voltio by Mutua funciona exclusivamente mediante un acceso a Internet.

Hemos adoptado las medidas razonablemente necesarias para el correcto funcionamiento, acceso y uso de Voltio by Mutua, así como la ausencia de virus o componentes maliciosos. Sin embargo, no garantizamos la disponibilidad total de la aplicación, puesto que (i) la misma depende de la red de comunicaciones y del proveedor de servicio de comunicaciones, (ii) el acceso y uso de los servicios a través de la aplicación queda condicionado al buen funcionamiento del sistema operativo de tu dispositivo, y a que el uso de la aplicación se realice de acuerdo con lo establecido en esos términos y condiciones; cuestiones todas ellas ajenas a nosotros. Lo mismo ocurre con los servicios de posicionamiento basados en el sistema de navegación global por satélite que en su caso utilice la Aplicación.

Asimismo, es importante que tengas en cuenta que las comunicaciones a través de redes abiertas no son seguras. Es tu responsabilidad adoptar todas las medidas técnicas adecuadas para controlar razonablemente estos riesgos y evitar daños en tus equipos, pérdida de datos y robo de información confidencial. A estos efectos, debe tener sistemas actualizados de detección de software malicioso, tales como virus, troyanos, etc., así como tener actualizados los parches de seguridad de los correspondientes navegadores que utilice y actualizada la aplicación.

### **3.- MODIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Y SUS FUNCIONALIDADES**

Las funcionalidades, productos y/o servicios que en cada momento te ofrecemos a través de Voltio by Mutua es posible que cambien con el tiempo. Para realizar estos cambios necesitamos agilidad por lo que no podremos comunicarte los cambios con antelación, sin perjuicio de que te los comuniquemos a través de correo electrónico, notificaciones, ventanas u otros elementos que dispongan las Aplicaciones.

Has de tener en cuenta, por tanto, que podremos cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos, funcionalidades que se incluyan en la plataforma como los servicios que se ofertan y la forma en la que éstos aparezcan presentados o localizados.

Este derecho a actualizar y mejorar las funcionalidades, productos y servicios no incluirá cambios en las condiciones de los productos y servicios que hayas podido contratar a través de Voltio by Mutua.

### **4.- REGLAS DE USO DE VOLTIO BY MUTUA**

Sin perjuicio del resto de obligaciones que se establecen en estos Términos y Condiciones, como usuario de Voltio by Mutua has de cumplir con las siguientes reglas de uso:

- Con carácter general debes cumplir con estos Términos y Condiciones vigentes en cada momento, así como cumplir las especiales advertencias o instrucciones de uso contenidas en los mismos o en la Aplicación y obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del servicio del que disfrutas, absteniéndote de utilizar la Aplicación de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de la misma, los bienes o derechos de la Titular de la Aplicación, sus colaboradores y el resto de usuarios o en general de cualquier tercero. En el caso en el que se dieran estas acciones serás responsable por los daños y perjuicios que ocasionen.  
A título enunciativo, pero no limitativo, no podrás:
  - » Usar la aplicación en forma alguna que pueda provocar daños, interrupciones, ineficiencias o defectos en su funcionamiento, en el ordenador de un tercero.
  - » Usar la aplicación para la transmisión, instalación o publicación de cualquier virus, código malicioso u otros programas o archivos perjudiciales.
  - » Usar la aplicación con el objeto de extraer, explotar o utilizar la información contenida en ellas con fines diferentes para los que fueron publicados.
  - » Acceder o interactuar con la aplicación con una identidad falsa, suplantando a terceros.
  - » Acceder sin autorización a cualquier sección de la aplicación, a otros sistemas o redes conectados a éste o a cualquiera de nuestros servidores, por medio de pirateo o falsificación, extracción de contraseñas o cualquier otro medio ilegítimo.
  - » Incumplir, o intentar quebrantar, las condiciones del servicio de alquiler de vehículos sin conductor, las medidas de seguridad o autenticación de la aplicación o las medidas de seguridad o protección inherentes a los contenidos alojados en las Aplicaciones.
- Debes informarnos de forma inmediata de la pérdida, el robo, la apropiación indebida o el uso

no autorizado de tu móvil o smartphone, así como, en general, de cualquier hecho que pudiera comprometer su seguridad.

El incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones por tu parte podrá llevar aparejada la adopción por nuestra parte de las medidas oportunas amparadas en Derecho, pudiendo llegar a la cancelación o bloqueo de tu cuenta de usuario y a la reclamación de los daños y perjuicios que se nos hayan podido causar a nosotros o cualquiera de nuestras Entidades Colaboradoras.

## **5.- CONDICIONES DE PAGO DE LOS SERVICIOS**

### **5.1. Pago de los servicios e Instrumentos de pago**

A través de Voltio by Mutua podrás contratar el servicio de alquiler de vehículos sin conductor que se oferta directamente en la Aplicación y pagar el precio correspondiente, clicando para ello en el botón disponible en la Aplicación, que se etiquetará con alguna de las siguientes expresiones: “Pagar”, “Contratar”, “Empezar” u otras equivalentes.

Al clicar en el anterior botón consientes o aceptas (i) la contratación del servicio de alquiler (ii) las condiciones del servicio recogidas en la sección III de estos términos y condiciones y (iii) el cargo de las cantidades derivadas de la contratación del servicio.

El pago de los servicios podrá realizarse mediante cargo en alguna de tus tarjetas de pago dadas de alta por ti en la Aplicación. En cualquier caso, para realizar las compras a través de Voltio by Mutua deberás seguir las instrucciones que se te faciliten durante el proceso de compra.

### **5.2. Tarjetas de pago**

Para poder pagar los servicios en Voltio by Mutua, será necesario que des de alta en la Aplicación una o varias tarjetas de pago de las que seas titular.

Las tarjetas de pago deben ser personales tuyas. No puedes dar de alta una tarjeta de la que no seas titular, con independencia del grado de parentesco que puedas tener con su titular o de que dispongas de su autorización, escrita o verbal. Asimismo, la tarjeta deberá de ser válida, estar vigente y asociada a una cuenta bancaria que disponga de saldo suficiente.

En caso de uso de una tarjeta que no te pertenezca serás responsable frente al titular de la tarjeta, y frente a nosotros y cualquier tercero perjudicado, de las consecuencias derivadas de su uso y te comprometes a mantenernos plenamente indemnes por cualquier perjuicio que pueda ocasionar el incumplimiento por tu parte de esta obligación.

Las tarjetas admitidas para el pago de los productos o servicios ofertados son American Express, VISA y Mastercard. No obstante, podemos modificar las tarjetas admitidas, en cualquier momento, sin necesidad de previa comunicación, sin perjuicio de que te informemos a través de correo electrónico o notificaciones en la Aplicación.

Para garantizar la autenticidad de las tarjetas de pago asociadas, podremos realizar una operación de

validación de las mismas, mediante la realización, generalmente, de un cargo de valor cero o poco valor cuyo importe se devolverá de conformidad con los procedimientos de devolución de tu entidad bancaria. En cualquier caso, este procedimiento de validación podrá cambiar con el tiempo si así estuviera establecido por la entidad emisora de la tarjeta de pago.

Podrás modificar las tarjetas dadas de alta en Voltio by Mutua o dar de baja alguna de las tarjetas asociadas, en cualquier momento.

En cualquier caso, nos reservamos el derecho de dar de baja o cancelar cualquier tarjeta dada de alta por ti en Voltio by Mutua o a no ejecutar un pago en los supuestos en los que tengamos sospechas de que se está produciendo una actividad ilícita o contraria a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

## 6.- RESPONSABILIDAD

**6.1.** Por el uso que hagas de Voltio by Mutua, así como de los vehículos alquilados por ti a través de la aplicación, responderás ante nosotros por los daños y perjuicios que pudieras ocasionarnos a nosotros o a cualquier tercero por el incumplimiento e inobservancia de los presentes Términos y Condiciones, siempre y cuando hubiere mediado dolo, culpa o negligencia

**6.2. En ningún caso, somos responsables por los daños y perjuicios que se puedan producir por:**

- **La suspensión del servicio o falta, total o parcial, de disponibilidad de la aplicación, puesto que (i) la misma depende de la red de comunicaciones y del proveedor de servicio de comunicaciones, (ii) el acceso y uso de los servicios a través de la aplicación queda condicionado al buen funcionamiento del sistema operativo de tu dispositivo y (iii) en determinados supuestos podemos vernos obligados a suspender temporalmente el servicio para realizar labores de mantenimiento o reparación.**
- **El uso de la aplicación, por ti o por cualquier otro usuario, contraviniendo las obligaciones y/o compromisos establecidos en estos términos y condiciones.**
- **La presencia de virus o a la presencia de otros elementos o códigos dañinos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático por causas no imputables a nosotros.**
- **Los daños y perjuicios que pueda causar el conductor del vehículo alquilado como consecuencia de su uso**
- **Cualquier causa ajena a nuestro control, ya sean técnicas, de seguridad o de otra índole**

## 7.- MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VOLTIO BY MUTUA

Podemos modificar, total o parcialmente, los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento, comunicándotelo para ello mediante correo electrónico, ventanas u otros elementos que disponga la

Aplicación. Las nuevas condiciones se te mostrarán a través de la Aplicación y, cuando sea necesario, las deberás de aceptar expresamente para poder continuar usando la Aplicación Voltio by Mutua. Una vez aceptadas las nuevas condiciones, te comprometes a cumplir con lo dispuesto en ellas y podrás consultarlas en cualquier momento en el menú de las Aplicaciones correspondiente.

## **8.- DURACIÓN Y RESOLUCIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los presentes términos y condiciones entrarán en vigor en la fecha en la que te registres en la Aplicación Voltio by Mutua y aceptes estos términos y condiciones y se mantendrán en vigor de forma indefinida mientras seas usuario de la Aplicación.

Los presentes Términos y Condiciones los podrás cancelar en cualquier momento utilizando para ello las funcionalidades de baja de tu cuenta de Usuario habilitadas a estos efectos dentro de la Aplicación.

Estos términos y condiciones podrán ser resueltos, asimismo por nosotros, en cualquier momento, y sin necesidad de que concurra causa justificada, mediante comunicación por escrito a tu domicilio o dirección de correo electrónico en los términos que se disponen en la condición siguiente.

La cancelación de estos Términos y Condiciones conllevará la cancelación automática de todas las licencias de uso vigentes que se te hayan otorgado, sin necesidad de otra formalidad y la prohibición de uso de la Aplicación Voltio by Mutua por tu parte.

## **9.- ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

### **9.1. Atención al cliente**

Ponemos a tu disposición nuestro Servicio de Atención al Cliente, a través del cual podrás realizar cualquier consulta, solicitar información o presentar cualquier queja por incidencias en el funcionamiento de la Aplicación.

Puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes medios de contacto:

- Email: [cliente@voltio.com](mailto:cliente@voltio.com)
- Teléfono: 910488617
- Dirección Postal: Paseo de la Castellana, 33, 28046, Madrid

### **9.2. Reclamaciones**

Si no estás conforme con la resolución de tu consulta o incidencia por parte de nuestro Servicio de Atención al Cliente y quieres presentarnos una queja o reclamación, puedes hacerlo enviándola mediante correo postal a Mutuamad Sharing, S.L.U. P.º de la Castellana, 33, código postal 28046 Madrid o al correo electrónico [cliente@voltio.com](mailto:cliente@voltio.com).

Asimismo, también dispones de hojas de reclamaciones que podrás solicitarnos en los canales

anteriormente citados.

Una vez recibamos tu reclamación, la estudiaremos en detalle y nos pondremos en contacto contigo para darte una respuesta.

Si la respuesta proporcionada no resulta de tu conformidad, puedes dirigirte a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de tu localidad o a la Oficina de Consumo de tu Comunidad Autónoma. Te informamos que esta entidad no está legalmente obligada a intervenir ni a participar en un procedimiento extrajudicial de mediación ante un Organismo o Institución. Podrás solicitar la hoja de reclamaciones en nuestras oficinas de Mutuamad Sharing, S.L.U. (Pº Castellana 33, 28046 Madrid), en el correo electrónico [cliente@voltio.com](mailto:cliente@voltio.com) o a través de las webs u oficinas presenciales de los Organismos de Consumo antes indicados.

Información sobre la Plataforma de litigios en línea de la Unión Europea:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## **10.- LICENCIA DE USO, PROPIEDAD INTELECTUAL Y PROPIEDAD INDUSTRIAL**

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Aplicación de Voltio by Mutua, así como los procedimientos, funcionalidades, software, marcas o signos distintivos, imágenes, fotografías, gráficos, archivos de texto, audio, vídeo y demás contenidos incluidos en la Aplicación, corresponden a Mutuamad Sharing, S.L.U. o ésta tiene autorización correspondiente y se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial.

En el momento en el que formalices el proceso de registro en la Aplicación y aceptes los presentes Términos y Condiciones carsharing, te otorgamos una licencia personal, mundial, limitada, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, para el uso personal, no comercial, de la Aplicación, conforme a los presentes Términos y Condiciones.

En ningún caso, podrás ceder derechos, sublicenciar, copiar, distribuir, vender, alquilar, reutilizar, transformar, comunicar, descompilar, adaptar ni traducir, directamente o a través de terceros, las Aplicaciones, el software o el código que permite su funcionamiento, ni ningún contenido incluido en la Aplicación, sin nuestra expresa autorización.

Esta licencia de uso de la Aplicación permanecerá en vigor de forma indefinida hasta que se produzca la cancelación de estos Términos y Condiciones por una de las partes conforme a lo dispuesto en estas Condiciones. Estas obligaciones permanecerán, en cualquier caso, en vigor tras su cancelación.

## **11.- CESIÓN**

La Sociedad titular de la Aplicación podrá ceder los derechos y/u obligaciones que se derivan de los presentes términos y condiciones a favor de otra sociedad que forme parte del Grupo Mutua Madrileña, bastando a tal efecto con que te lo comuniquemos a través de cualquier medio de contacto acordado.

## 12.- PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La política de privacidad y protección de datos personales está disponible para todos los usuarios en la página web [www.voltio.com](http://www.voltio.com)

## 13.- LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la normativa española vigente en cada momento.

## III. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR (CARSHARING)

### 14.- SERVICIO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR

Si te has registrado correctamente en la Aplicación Voltio by Mutua y has sido validado, podrás empezar a alquilar los vehículos que estén en cada momento disponibles en la aplicación Voltio by Mutua.

#### 14.1. Inicio del alquiler

Al seleccionar uno de los vehículos que se te muestran en la aplicación podrás reservarlo por el periodo de tiempo máximo establecido en cada momento y empezar el uso del vehículo clicando para ello en el botón “Empezar” u otros equivalentes.

**Es importante que revises el nivel de carga del vehículo y el tiempo que estimas que vas a usarlo. Además, al finalizar el uso del vehículo debe tener, como mínimo, una autonomía de 10 km.**

A partir de ese momento, aceptas suscribir un contrato de alquiler del vehículo seleccionado con nosotros, en la modalidad de alquiler sin conductor, por una duración indefinida, con una finalidad exclusiva de transporte personal, y te comprometes igualmente a pagar el precio correspondiente a su finalización. Una vez comenzado el alquiler individual, no podrás desistir del servicio, autorizando expresamente el cargo en tu cuenta del importe correspondiente.

El alquiler individual comenzará con el acceso al vehículo mediante la Aplicación y finalizará cuando finalices adecuadamente el alquiler de conformidad con lo establecido en estos Términos y Condiciones.

Antes de iniciar el alquiler, ten en cuenta que estás obligado a:

1. Comprobar el estado del vehículo para verificar los defectos, daños visibles o un estado de suciedad grave, y, si los hubiera, a informarnos de los mismos, bien a través de la Aplicación o por teléfono. En caso de daños o suciedad graves, debes contactar con nosotros por teléfono para comunicar la naturaleza y gravedad del defecto, daño y/o suciedad. En estos casos estarás obligado a facilitar la información correspondiente de forma fiel y completa. Podremos prohibirte el uso del vehículo si consideramos que pudiera verse comprometida tu seguridad en la conducción.
2. Asegurarte de que el vehículo de Voltio by Mutua esté en un estado que garantice la

seguridad operativa y en carretera.

3. Cumplir todos los requisitos legales con relación al funcionamiento y uso del vehículo Voltio by Mutua, en concreto la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación.
4. Verificar que el nivel de autonomía del vehículo indicado en la Aplicación es suficiente para realizar tu trayecto con un margen razonable.

Ten en cuenta que, de acuerdo a la Normativa aplicable, no tendrás derecho a desistir (siquiera de manera parcial) de un alquiler individual una vez iniciado el servicio, entendiéndose iniciado desde la apertura del vehículo y finalizando con el cierre del vehículo en los términos indicados en las presentes Condiciones.

Igualmente, al inicio y mientras dure el uso del vehículo Voltio by Mutua, te comprometes y te obligas a:

1. Cumplir con la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación y cualquier ordenanza municipal que se establezca en esta materia.
2. No permitir a terceros el uso de sus credenciales de acceso a la Aplicación, y por tanto, el acceso al vehículo.
3. No permitir a terceros la conducción del vehículo.
4. No conducir el vehículo bajo la influencia de alcohol, drogas o medicamentos que menoscaben tu capacidad de conducir. Se aplica una prohibición estricta sobre el consumo de alcohol (0,0 g/l en sangre o 0,0 mg/l en aire respirado);
5. Utilizar el vehículo exclusivamente para fines de transporte particular. Con carácter enunciativo, no podrás:
  - » Utilizar el vehículo para participar en eventos de deportes de motor o competiciones de cualquier naturaleza o para cualquier otra finalidad que no sea la del transporte personal;
  - » Utilizar el vehículo para realizar pruebas de vehículos, formación en conducción o llevar a personas con fines comerciales;
  - » Utilizar el vehículo para transportar sustancias fácilmente inflamables, venenosas o peligrosas en la medida en que superen de forma considerable las cantidades de uso doméstico;
  - » Utilizar el vehículo para transportar objetos o sustancias que menoscaben la seguridad en la conducción o dañen el interior del vehículo debido a su naturaleza, tamaño, forma o peso;
  - » Utilizar el vehículo de modo que se generen riesgos de robo (dejar las ventanas abiertas o el vehículo sin bloquear las puertas);
  - » Utilizar el vehículo para cometer delitos;
  - » Utilizar el vehículo para participar en concentraciones o manifestaciones de cualquier índole.
  - » Transportar personas mediante contraprestación;
- No conducir el vehículo en vías no autorizadas o no pavimentadas, o cuyo estado pudiera suponer un riesgo para la seguridad e integridad del vehículo o un riesgo de daños para el mismo;

- No fumar ni permitir que otros fumen en el interior del vehículo, incluyendo en esta prohibición los cigarrillos electrónicos;
- No ensuciar excesivamente el vehículo ni dejar cualquier tipo de residuos en el mismo;
- No llevar a más pasajeros del número permitido en la documentación del vehículo;
- No realizar reparaciones o modificaciones en el vehículo o encargar dichas reparaciones o modificaciones bajo la propia autoridad del usuario;
- No llevar a niños o bebés sin la correcta elevación del asiento/ asiento para niños. En este caso, deberás cumplir todas las instrucciones del fabricante relativas a la instalación de asientos para bebés;
- No viajar al extranjero con el vehículo;
- Detenerse inmediatamente en caso de que se encienda una luz en el cuadro de mandos y contactar con nosotros para valorar si puedes continuar con el uso del vehículo.
- Controlar en todo momento el nivel de batería del vehículo para garantizar que finaliza el viaje con el mínimo exigido dentro de la zona de servicio.
- No ceder, subarrendar, alquilar, hipotecar, pignorar, vender, gravar o de cualquier manera dar en garantía tanto el vehículo como el contrato de alquiler, las llaves del mismo, la documentación, el equipamiento, las herramientas y/o accesorios del mismo y/o cualquier otra parte o pieza del mismo; o tratar lo anterior de manera que cause perjuicio al arrendador

## 14.2. Finalización del alquiler

Podrás finalizar el alquiler, en cualquier momento, debiendo para ello estacionar el vehículo dentro de la Zona de Servicio y cumplir, además, con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

1. Informar al Servicio de atención al usuario de Voltio by Mutua, por teléfono sobre cualquier accidente, daños y defectos que se produzcan durante la utilización del vehículo. En caso de accidente, debes:
2. Comunicarlo al Servicio de atención al usuario de Voltio by Mutua por teléfono.
3. Tomar las medidas necesarias para conservar las pruebas y mitigar los daños en coordinación con la asistencia que te proporcionemos; asistir a las actuaciones para que el vehículo se haya entregado a una empresa de servicios de grúa, o se haya depositado de forma segura, siempre en coordinación con nosotros.
4. A fin de que podamos iniciar los trámites que correspondan ante la compañía aseguradora, cumplimentar el parte amistoso de accidente (incluido entre la documentación general del vehículo) con tu firma y de la parte contraria, si la hubiese, y remitírnoslo por correo o por correo electrónico a [info@voltio.com](mailto:info@voltio.com). No debes firmar ningún reconocimiento de culpa.
5. En caso necesario, podrás requerir la presencia de la Policía, si el contrario rehusase firmar el Parte Amistoso.
6. En caso de no comunicación del siniestro ni remisión del parte de accidente, quedarás obligado a pagar el recargo previsto para este supuesto en la Política de precios.

7. Con independencia de que un accidente haya sido causado por ti o por un tercero e independientemente de la contratación del servicio de reducción de franquicia, deberás proporcionarnos por correo electrónico información exhaustiva sobre el siniestro en un plazo máximo de 7 días. En caso de que no recibamos un informe de los hechos por escrito en este plazo, el seguro no podrá liquidar la reclamación, de tal modo que nos veremos obligados a reparar los correspondientes daños relacionados con el accidente, pudiendo repercutirte el coste correspondiente a la reparación de los daños causados.
8. Aparcar correctamente el vehículo de conformidad con el Código de la Circulación en la vía pública. En las zonas donde no está permitido aparcar en determinados días o a determinadas horas, el alquiler solo podrá finalizarse si la restricción no entra en vigor antes de que hayan transcurrido (48) horas desde que se aparcara el vehículo. Lo mismo será aplicable a las prohibiciones de aparcar que ya se hayan impuesto, pero no sean válidas todavía por lo que respecta al tiempo (por ejemplo, prohibiciones temporales de aparcar debido a un evento o reubicación). Tampoco estará permitido estacionar en las plazas reservadas para personas con movilidad reducida.
9. No aparcar en instalaciones privadas o de empresa (tales como garajes, patios etc.) o cualquier otro espacio que, pese a su carácter público, tenga una valla o barrera, aunque ésta esté abierta. La prohibición también será aplicable a los aparcamientos de centros comerciales, supermercados, restaurantes, universidades etc. Queda expresamente prohibido aparcar fuera de la vía pública en descampados o solares.
10. Poner el freno de mano, cerrar totalmente las puertas y ventanas, y apagar todas las luces; no dejar basura en el vehículo, ni suciedad excesiva.
11. Comprobar que el nivel de carga del vehículo disponga, por lo menos, una autonomía de 10 km.
12. Aparcar en una ubicación que permita conexión de datos a través de teléfono móvil. Cuando no sea posible en un caso excepcional, tendrás que cambiar la ubicación del vehículo hasta conseguir dicha conexión. Queda expresamente prohibido aparcar en sótanos o cualquier otro lugar bajo techo que no estén expresamente designados como aparcamientos de Voltio by Mutua.
13. Finalizar el proceso de alquiler mediante la Aplicación a través del móvil, pulsando el botón "FINALIZAR" una vez haya salido del vehículo. Si dejas el vehículo Voltio by Mutua sin haber finalizado el proceso de alquiler, éste continuará a tu coste hasta que lo finalices.

Una vez finalizado el servicio, el alquiler quedará resuelto y deberás dejar el vehículo libre en las mismas condiciones en que lo recibiste y a disposición de cualquier otro usuario de la Aplicación.

Queda expresamente prohibido permanecer dentro del vehículo una vez finalizado el alquiler, salvo en los casos en los que el servicio de atención así lo autorice. En caso de incumplimiento, podremos cargarte en tu cuenta el tiempo transcurrido desde que finalizó el alquiler hasta que saliste del vehículo.

Si el alquiler no se puede finalizar, deberás notificárnoslo sin demora por vía telefónica y permanecerás junto al vehículo hasta que el centro de atención al usuario haya tomado una decisión sobre el modo de proceder al respecto. Los gastos de alquiler adicionales te serán reembolsados una vez hayamos comprobado que no estás en situación de incumplimiento (por ejemplo, estarás en situación de incumplimiento si el vehículo no permite la finalización del alquiler porque las puertas no están cerradas o

si el vehículo está situado fuera de la zona de servicio).

La finalización del alquiler en áreas concretas de la zona de servicio (tales como aeropuertos) podrá implicar recargos que se especificarán en la Política de precios.

El incumplimiento de alguna de las condiciones indicadas anteriormente puede acarrear una penalización cuyo importe se especifica en la Política de precios publicada en [www.voltio.com](http://www.voltio.com).

### **14.3. Pausa del servicio**

Una vez iniciado el alquiler de un vehículo de Voltio by Mutua, podrás pausar el mismo clicando en el botón “PAUSAR” o equivalentes en la Aplicación de Voltio by Mutua. Para poder pausar el servicio, deberás estar fuera del vehículo y haber cerrado correctamente todas las puertas y ventanas del mismo.

La pausa del servicio únicamente supone la aplicación de la tarifa de pausa expuesta en la Política de precios, publicada en [www.voltio.com](http://www.voltio.com). En ningún caso, la pausa del servicio implica la cancelación o resolución del alquiler del vehículo y, por tanto, debes de continuar cumpliendo con las obligaciones del servicio de alquiler que se establecen en estos Términos y Condiciones hasta su finalización.

Para continuar utilizando el vehículo, deberás clicar en el botón “REANUDAR” o equivalentes en la Aplicación. En ese momento podrás volver a acceder al vehículo y utilizarlo y se te volverá a aplicar la tarifa correspondiente por el servicio.

Ten en cuenta que al pausar el vehículo se te seguirá aplicando la tarifa de pausa hasta que reanudes el uso del vehículo o finalices el alquiler a través de la Aplicación Voltio by Mutua.

## **15.- DISPONIBILIDAD**

Solo se pueden usar los vehículos de Voltio by Mutua que se muestren en la Aplicación. El uso del servicio está sujeto a la disponibilidad de vehículos de la flota de Voltio by Mutua que haya en un momento determinado y una zona concreta. Como consecuencia de ello, no podemos garantizarte que puedas disponer en todo momento y lugar de un vehículo, al depender dicha disponibilidad del mayor uso que se pueda estar realizando por otros usuarios de los vehículos en atención a circunstancias que inciden, individual o conjuntamente, sobre la movilidad urbana, como por ejemplo, la hora del día, el lugar o la climatología.

Asimismo, el alquiler de los vehículos está limitado a una zona geográfica determinada y delimitada a nuestro criterio. La zona de servicio por cada ciudad en que opere el Servicio de Carsharing de Voltio by Mutua se encontrará actualizada en la web [www.voltio.com](http://www.voltio.com).

Teniendo en cuenta el estado de las herramientas técnicas, la prestación del Servicio puede quedar sujeta a restricciones o inexactitudes que quedan fuera de nuestro control, por lo que no asumiremos responsabilidad alguna por las mismas. Lo anterior se aplica en concreto a la disponibilidad de servicios de datos móviles que faciliten los operadores de redes móviles, la red móvil, los servicios de posicionamiento a través del sistema de navegación global por satélite y el acceso a Internet. La falta de disponibilidad de la red móvil puede, en casos concretos, provocar que determinados servicios no estén disponibles por no funcionar la necesaria transmisión de datos. Asimismo, estos servicios pueden verse afectados por interferencias atmosféricas, por las condiciones u obstáculos topográficos (como, por ejemplo, puentes, túneles, edificios). Lo mismo

ocurre con los servicios de posicionamiento basados en el sistema de navegación GPS. Además, el uso de internet puede verse sujeto a restricciones adicionales (como, por ejemplo, sobrecarga de la red). Por otro lado, pueden darse déficits temporales de capacidad como consecuencia de picos de carga en los servicios, en las redes móviles o de líneas fijas o en internet. Asimismo, pueden también producirse perturbaciones por causas de fuerza mayor, como puedan ser huelgas u órdenes de organismos públicos, jueces o tribunales, así como por medidas técnicas y de otro tipo (como por ejemplo reparaciones, mantenimiento, actualizaciones de software, mejoras, etc.) realizadas en nuestros equipos, de los suministradores, de los proveedores de servicios y contenidos, así como de los operadores de la red, que resultan necesarios para una adecuada y mejorada prestación de los servicios.

## **16.- RESERVA DE VEHÍCULOS**

Se puede reservar un vehículo de Voltio by Mutua determinado desde la Aplicación durante el tiempo máximo especificado al hacer la reserva. La duración de la reserva y su coste, si lo hubiera, se especificarán en la Política de precios y se notificará en el momento de la reserva.

El periodo de reserva se inicia cuando se reserva el vehículo y finaliza en el momento de abrir las puertas desde la Aplicación

Así mismo podremos establecer limitaciones al número y/o duración de las reservas para garantizar la máxima disponibilidad de vehículos para los usuarios.

Previamente a la finalización del periodo de reserva, podrás ampliar la duración de la misma si así lo estimas oportuno asumiendo un coste adicional que se especificará en la Política de Precios.

En casos concretos podrá haber discrepancias entre la situación del vehículo indicada en la Aplicación y la real debido a imprecisiones de la señal del GPS. En ningún caso, asumiremos responsabilidad respecto a estas discrepancias.

## **17.- POLÍTICA DE PRECIOS**

El pago de los conceptos derivados del uso del servicio de alquiler será realizado a la finalización del alquiler. No obstante, nos reservamos el derecho de preautorizar una cantidad razonable como depósito de garantía sobre el medio de pago seleccionado por ti antes o al comienzo del contrato de arrendamiento individual. Si se aplica un depósito de garantía, te informaremos previamente al respecto. Dicho depósito será devuelto al cobro del servicio una vez finalizado éste.

Los precios y las tarifas que serán de aplicación por la utilización de los servicios provistos por nosotros constan en la Política de precios, publicada en [www.voltio.com](http://www.voltio.com), y sujeta a modificación al igual que el resto de las partes de estas Condiciones Generales.

Los conceptos que habrás de abonar para registrarte y, en caso de completar el proceso de registro con éxito, comenzar a utilizar el servicio, serán los que se establezcan en cada momento en la Aplicación y constarán en la Política de precios. El coste por minuto de alquiler, reserva o ampliación de reserva se mostrarán en la Aplicación antes de cada alquiler/reserva.

El uso de vehículos se contabilizará de acuerdo con las respectivas tarifas o precios estándar (por minuto y/o kilómetro). El precio del alquiler será abonado al final de cada viaje. En el caso de las tarifas estándar, se sumarán los periodos de reserva, conducción y parada acumulados dentro de un alquiler, cada uno con su precio correspondiente.

Los minutos no finalizados se redondearán al alza a partir de que haya transcurrido un (1) segundo, facturándose a la tarifa correspondiente.

Estos precios serán, salvo indicación en contra, precios finales que incluyen los impuestos indirectos que sean de Aplicación.

## **18.- MEDIOS DE PAGO**

El pago de los servicios será realizado mediante el medio de pago que hayas elegido. Debes asegurarte de que en tu medio de pago dispone de saldo suficiente para hacer frente al pago. En caso de que el banco tenga que volver a pasar el recibo por tu culpa, deberás asumir los gastos bancarios correspondientes, así como un cargo por reclamación conforme con la política de precios y costes vigente.

## **19.- DESCUENTOS Y PROMOCIONES**

Es posible que se concedan descuentos y promociones, en concepto de saldo, cargados directamente en tu cuenta de usuario y que podrán consultarse en la Aplicación.

El descuento en concepto de saldo tendrá una validez determinada y se especificará en cada caso, dependiendo de la promoción. Se consumirá en primer lugar el descuento de saldo gratuito que expire antes. Si no tienes saldo gratuito en su cuenta – o si el importe del viaje excede del mismo – se utilizará para el cobro tu método de pago estándar. Podrás ver la situación actual de tu descuento de saldo en la Aplicación. En caso de no hacer uso del descuento durante su periodo de validez, perderás el derecho a disfrutarlo.

## **20.- MULTAS Y SANCIONES**

Las infracciones de tráfico o infracciones de la normativa vigente constituyen un incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, por lo que serás responsable de cualquier multa o sanción que se nos notifiquen como consecuencia de infracciones de tráfico o de cualquier normativa vigente durante el periodo en el que hayas alquilado el vehículo.

Como consecuencia de ello, te comprometes a mantenernos indemnes por cualquier reclamación o expediente sancionador que recibamos de las autoridades competentes, reservándonos el derecho a comunicar a las autoridades competentes tu nombre como conductor del vehículo y, en su caso, cargar en tu tarjeta bancaria el importe correspondiente o reclamarte el importe que hubiéramos tenido que asumir por este motivo.

Adicionalmente, podremos establecer una penalización por cada multa que recibamos tuya. En tal caso se establecerá en la Política de precios publicada en [www.voltio.com](http://www.voltio.com). Tendrás derecho a la devolución de la penalización por multas en caso de que posteriormente se dicte resolución administrativa o judicial en la que se deje sin efecto la multa notificada.

## **21.- RESPONSABILIDAD Y COBERTURA DEL SEGURO**

### **21.1. Responsabilidad**

Ten en cuenta que serás responsable de los daños que haya provocado el vehículo Voltio by Mutua alquilado, tanto a las personas como a los bienes, incluyendo al propio vehículo alquilado, como consecuencia de su circulación. Solo quedarás exonerado de esta responsabilidad en caso de accidente de circulación en los casos legalmente establecidos.

Asimismo, serás responsable por los daños y perjuicios que se nos haya podido causar en caso de incumplimiento por tu parte de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones. En el caso de que, incumpliendo los presentes Términos y Condiciones, permitieses que un tercero conduzca el vehículo alquilado, responderás solidariamente, conjuntamente con el conductor, frente a nosotros por los daños y perjuicios que dicho conductor pueda causarnos.

En caso de que seas responsable de un accidente o de cualesquiera daños causados al vehículo o a un tercero y el seguro del vehículo no cubra los daños y/o gastos causados, deberás indemnizarnos frente a las reclamaciones que, en su caso, podamos recibir de terceros y por los daños en el vehículo, salvo que resulte que no eres responsable de los daños.

En caso de accidente cuya responsabilidad te sea atribuible, tu responsabilidad también será extensible a los costes indirectos, como los correspondientes a honorarios de expertos, hasta el importe de la franquicia indicado en la Política de Precios, siempre que te encuentres en situación de cumplimiento de estos Términos y Condiciones, de las disposiciones legales de obligado cumplimiento y de la normativa aplicable a los seguros de vehículos a motor.

### **21.2. Contrato de seguro**

Te informamos que todos los vehículos de la flota de Voltio by Mutua cuentan por defecto con un seguro a todo riesgo con franquicia con la aseguradora Mutua Madrileña Automovilista S.S.P.F. que, en caso de accidente, cubre hasta el límite máximo de la suma asegurada, la responsabilidad civil obligatoria, la responsabilidad civil complementaria, los daños personales del usuario conductor y demás ocupantes del vehículo y los daños al propio vehículo. Sólo el usuario autorizado que hubiese alquilado el vehículo siniestrado puede beneficiarse de la cobertura del seguro.

En el caso de que ocurra algún siniestro cubierto por el seguro, soportarás el importe de la franquicia que viene indicado en la Política de Precios.

No obstante, en el momento de iniciar el alquiler del vehículo podrás optar por eliminar la franquicia del seguro a cambio del pago del coste que se establezca en la Aplicación. Ten en cuenta que no podrás desistir de la misma una vez iniciado el servicio. La reducción de franquicia solo aplicará a los importes derivados de los daños en el vehículo, pero en ningún caso a otros importes o recargos especificados en la Política de precios y que pudieran ser aplicables en caso de accidente.

Los límites de responsabilidad cubiertos por el seguro son, al menos, los previstos con carácter obligatorio en cada momento por la legislación vigente. Tienes a tu disposición una copia de las condiciones del seguro en la web [www.voltio.com](http://www.voltio.com)

**Debes tener en cuenta que el seguro NO CUBRE, entre otros supuestos:**

- **Los daños y/o perjuicios que puedas sufrir por el robo o hurto de objetos personales dejados o abandonados en el interior del vehículo.**
- **Los daños y/o perjuicios, propios o de terceros, que se produzcan como consecuencia de tu conducción del vehículo en condiciones contrarias a las normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en caso de conducción del vehículo por tercera persona distinta ti. En cualquiera de estos supuestos, serás exclusiva y personalmente responsable de cuantos daños y/o perjuicios pueda sufrir el vehículo, los ocupantes de éste o cualesquiera terceros.**
- **Los daños que puedas realizar con el vehículo a bienes de tu propiedad o la de tus familiares, siendo en este caso tú responsable en exclusiva de los mismos.**
- **Cualquier exclusión que conste en las Condiciones Generales del seguro, disponibles en la web [www.voltio.com](http://www.voltio.com).**

## **22.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES**

Al iniciar el contrato de alquiler, asumes las siguientes obligaciones y responsabilidades

- Utilizar el vehículo alquilado para uso exclusivo de transporte personal y de conformidad normas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como de acuerdo con lo dispuesto en estos términos y condiciones.
- Abonar el precio del servicio a su finalización
- Disponer de un permiso válido para conducir en España un vehículo de la clase “B”. En caso de no disponer de dicho permiso, debes de abstenerte de contratar el servicio de alquiler.
- Deberás finalizar el alquiler dentro de la zona de servicio y con un nivel de carga de batería que permita al menos disponer de una autonomía de 10 km.
- Serás responsable de los daños en que haya incurrido un vehículo Voltio by Mutua y que se hayan causado de forma culpable o negligente. Esto incluirá, sin carácter limitativo, el robo, daños o pérdida del vehículo o sus accesorios.
- En caso de que provoques un accidente fuera de la zona de servicio de Voltio by Mutua, deberás hacerte cargo de los costes que se deriven de devolver el vehículo a la zona de servicio.
- Deberás responder de las consecuencias de las infracciones de tráfico o delitos (y su responsabilidad civil derivada) que cometas con el vehículo de Voltio by Mutua, debiendo pagar todos los honorarios y costes, exonerándonos de cualquier reclamación de terceros.
- Para la tramitación de las infracciones de tráfico (tasas, multas, etc.), deberás pagar los cargos de tramitación que se establezcan en la Política de precios. Así mismo, responderás de los costes derivados de la recogida del vehículo en el depósito municipal incluidos costes, tasa,

impuestos y recargos correspondientes especificados en la Política de precios.

- Si resultara necesario que reubiquemos el vehículo debido a un incumplimiento de alguna de las condiciones de finalización del alquiler, o que un tercero contrate un servicio de grúa, correrás con los costes de dicho servicio y con los honorarios adicionales, de conformidad con la política de precios vigente.
- No debes permitir a terceros la conducción del vehículo. En caso de incumplimiento, nos reservamos el derecho de suspender tu cuenta de usuario, sin perjuicio de posibles recargos contemplados en la política de precios vigente y de la responsabilidad solidaria que asumes por los daños y perjuicios que pueda ocasionar dicho tercero.

### **23- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De conformidad con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, concretamente en su artículo 68 y siguientes, así como en las demás leyes complementarias, tienes derecho a desistir del contrato convenido con nosotros durante un periodo de catorce (14) días naturales a partir de su celebración, sin necesidad de indicar el motivo y sin incurrir en coste alguno por tal desistimiento, siempre y cuando te identifiques con tu DNI, Pasaporte o cualquier otro documento admitido en derecho para tu identificación.

Al objeto del cálculo de los catorce (14) días naturales en los que puedes desistir libremente, se dispone que la celebración del contrato que te vincula con nosotros se entenderá producida desde que te comuniquemos la confirmación de la aceptación de tu registro a través de la App, la web o de mensaje de correo electrónico dirigido a la dirección facilitada por ti.

Ten en cuenta, no obstante, que, de acuerdo con la Normativa aplicable, no tendrás derecho a desistir (siquiera de manera parcial) de un alquiler individual una vez iniciado el servicio, entendiéndose iniciado desde la apertura del vehículo y finalizando con el cierre del vehículo en los términos indicados en las presentes Condiciones. No obstante, podrás finalizar el servicio de alquiler en cualquier momento, cumpliendo con los requisitos que se establecen en estos términos y condiciones y debiendo abonar el precio correspondiente en función del tiempo de duración del alquiler.

Para ejercitar tu derecho al desistimiento, debidamente identificado con tu DNI, Pasaporte o cualquier otro documento admitido en derecho para tu identificación, podrás servirtte de cualquiera de los siguientes

medios:

## FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de “Voltio by Mutua” (Mutuamad Sharing S.L.U.), Paseo de la Castellana 33, 28046 Madrid, cliente@voltio.com:

Por la presente les comunico que desisto del servicio de registro:

- Celebrado el día: .....
- Nombre del consumidor y usuario: .....
- Domicilio del consumidor y usuario: .....
- Fecha .....
- Firma del consumidor y usuario  
(si el presente formulario se presenta en papel)  
.....

### 1. Complimentando el formulario de desistimiento que se facilita a continuación:

### 2. Mediante la remisión de un correo electrónico remitido a la dirección cliente@voltio.com y en el que manifiestes, expresamente, tu voluntad de desistir.

En el supuesto de que utilices el medio antes indicado bajo el número 2, al correo electrónico que remitas deberás incluir una copia de tu Documento de Identidad por anverso y reverso.

En el supuesto de que ejercites, conforme a los términos expuestos, tu derecho al desistimiento, te reembolsaremos, a través de la tarjeta de crédito o débito señalados como medio para proceder al pago de los servicios, la cuota de registro como usuario de Voltio by Mutua, siempre que esta cuota hubiera sido satisfecha previamente por ti. En este sentido, el reembolso será efectuado sin demora alguna y dentro del término de catorce (14) días naturales a contar desde la recepción de la comunicación de desistimiento y sin que de la misma se te descuente gasto alguno derivado de dicho desistimiento.

Al objeto del cómputo del plazo de reembolso de la cuota, en el término de veinticuatro (24) horas de la recepción de la comunicación de desistimiento te remitiremos un correo electrónico a la dirección que designes acusando recibo de la misma. En todo caso, no serán objeto de devolución las cantidades que te hubiéramos girado y cobrado en concepto de alquiler y uso de uno o varios vehículos determinados en el ámbito de la relación a la que pones fin desistiendo de la misma.

## 24.- LEGISLACIÓN APLICABLE

El servicio de alquiler se regirá por la normativa española vigente en cada momento.