



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

#### 1. OBJETO

FREE2MOVE IBERIA, S.A.U., con C.I.F. A-87657086 y domicilio en Calle de Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 35.193, Libro 0, Folio 130, Sección 8, Hoja M-632849, Inscripción 1ª, dirección de correo [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.com) (en adelante identificada como "Free2move Madrid") opera un concepto de vehículos compartidos sin conductor/es /vehículo compartidos multiusuario (car sharing), que en adelante se denominará como Servicio Free2move Madrid. En concreto, Free2move Madrid alquila vehículos a usuarios registrados dentro de una zona geográfica determinada y delimitada bajo el criterio de Free2move Madrid (en adelante identificada como "zona de servicio"), sujeto a las condiciones de disponibilidad expuestas más adelante. La zona de servicio por cada ciudad en que opere el Servicio Free2move se encontrará actualizada en la aplicación o app del servicio. Se entenderá por "usuario" o "usuario registrado" a la persona física, y por "cuenta empresa" a la persona física o jurídica que, previa aceptación de las presentes Condiciones, se adhiere al Servicio Free2move Madrid y, en su caso, hace uso en una o más ocasiones de los vehículos dispuestos para alquiler o cesión de uso por parte de Free2move Madrid. La aceptación de las presentes Condiciones no conllevará, ni para Free2move Madrid ni para el usuario, un derecho a exigir el alquiler de vehículos individuales.

El uso del Servicio Free2move Madrid se rige por las presentes Condiciones Generales de Contratación, que regulan de manera principal y entre otros aspectos:

- El registro o adhesión al Servicio Free2move Madrid, incluyendo las validaciones previas que se requieran en cada momento (medio de pago, carnet de conducir o similar, etc.).
- El uso de vehículos de la flota dispuesta por Free2move Madrid mediante alquiler.
- Las tarifas y precios dispuestos por Free2move Madrid por dicho alquiler.
- Las responsabilidades de las Partes y, en su caso, los seguros aplicables con relación a dichas responsabilidades.

La aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación es obligatoria e imprescindible para el registro en el Servicio Free2move Madrid y para el uso mediante alquiler de vehículos asociados al mismo. Por tanto, tal aceptación habrá de producirse en el momento de registro del usuario en el Servicio.

El registro en el Servicio no se completará hasta que Free2move Madrid no confirme la aceptación de tal registro y/o no complete las comprobaciones previas que se explicitan en las presentes Condiciones. Free2move Madrid confirmará por medios electrónicos (por ejemplo correo electrónico y/o SMS) que el registro ha sido aceptado y que por tanto se acepta la adhesión del usuario al Servicio. En todo caso, Free2move Madrid decidirá, bajo su libre voluntad qué solicitantes de registro acepta para que se conviertan en usuarios del Servicio Free2move Madrid, y a cuáles deniega tal condición.

Las presentes Condiciones regirán la relación entre las Partes (Free2move Madrid y el usuario o

empresa) hasta que el usuario o empresa no se desvincule de dicho Servicio de manera voluntaria o por decisión de Free2move Madrid, en base a su capacidad para revocar la condición de usuario a cualquier titular de la misma y resolver la relación entre las Partes por contravención de las presentes Condiciones.

En todo caso, Free2move Madrid podrá revisar y modificar las presentes Condiciones Generales de Contratación, bajo su criterio material y temporal. En tal caso, comunicará la existencia de cambios o modificaciones mediante los canales o medios electrónicos habituales en la relación con el usuario (correo electrónico, SMS, redes sociales...), estableciendo la fecha concreta a partir de la cual la nueva versión de las Condiciones pasará a estar en vigor. El uso del Servicio a partir de dicha fecha supondrá la aceptación íntegra y sin reservas de las nuevas Condiciones. De cualquier modo, las Condiciones aplicables a cada registro en el Servicio y/o uso de vehículos en alquiler, serán las vigentes al momento de dicho registro o uso.

Los presentes Términos y Condiciones aparecen en español e inglés. En caso de discrepancia, la versión española prevalecerá.

## **2. REGISTRO**

Para adherirse al Servicio y, en su caso, comenzar el uso de vehículos en alquiler adheridos al mismo, el usuario (de modo previo a adquirir tal condición si reúne los requisitos oportunos y aporta la documentación requerida), deberá:

- Para el caso de usuarios, registrarse en el servicio a través a través de la Aplicación o app vinculada al Servicio Free2move Madrid.
  - Datos personales. Sólo podrán registrarse y hacer uso del Servicio personas mayores de 18 años. En el momento del registro habrán de aportar todos los datos personales que, de manera obligatoria, se le soliciten (podrán solicitarse otros datos a aportar de manera voluntaria).  
El usuario responderá en todo momento de la veracidad y actualización de los datos, personales o de cualquier tipo, que aporte para el registro en el Servicio o con motivo del uso del mismo. La mera sospecha sobre la falta de veracidad o actualización de tales datos habilitará a Free2move Madrid para bloquear al usuario y, si así lo decidiera bajo su propio criterio, resolver la relación entre las Partes, sin derecho a compensación o indemnización alguna a favor del usuario.
  - Identificación y Permiso para conducir. El usuario habrá de acreditar su identidad rellenando todos los campos obligatorios durante el proceso de registro, en el cual se le indicarán las instrucciones para la aportación o carga de una copia a doble cara del Permiso de conducir, de una foto de su propio rostro y de un documento de identidad personal. Toda documentación tiene que ser válida dentro de la Unión Europea. Los extranjeros con residencia en España podrán acreditar su identidad con el NIE mientras que el resto de los extranjeros lo harán con el Pasaporte. Los usuarios que no dispongan de un carnet de conducir válido en la UE deberán presentar el carnet internacional.

En caso de caducidad, pérdida o retirada del Permiso de conducir, la posibilidad de conducir un vehículo Free2move Madrid quedará inmediatamente suspendida hasta la renovación del mismo o durante el periodo de pérdida o retirada del permiso. Los usuarios deberán informar a Free2move Madrid de forma inmediata y sin demora de la suspensión o limitación de su capacidad para

conducir, o de la retirada temporal o retención de su permiso de conducir. Los usuarios deberán validar de nuevo sus permisos una vez renovados o recuperados tras retirada.

- Medio de pago y autorización de cargo. Para poder reservar y alquilar un vehículo de Free2move Madrid, el usuario debe haber elegido una forma de pago (por ejemplo, tarjeta de débito/crédito) asociado a su usuario, en el proceso de registro, y haber introducido los datos correspondientes. El titular o al menos un cotitular del medio de pago debe coincidir con el usuario. En el caso de tarjetas bancarias, éstas deben admitir pagos recurrentes.

El usuario autoriza a Free2move Madrid a cargar en el medio de pago designado las cantidades derivadas de la utilización del Servicio y en general de la aplicación de las presente Condiciones (tarifas, precios, daños, gastos de gestión, etc.).

- Abonar la cuota de alta si esta está especificada en la Política de precios.
  - Dicha cuota podrá estar sujeta a promociones que reduzcan su cuantía. Las promociones tendrán una duración determinada que se comunicará junto con la promoción.
  - Para poder beneficiarse de las promociones es imprescindible que el usuario introduzca el código promocional durante el proceso de registro y obtenga el mensaje de confirmación de su aplicación en dicho proceso. En caso contrario, la aplicación de la promoción quedará a criterio de Free2move Madrid.
  - Cuando el proceso de registro no pueda completarse por cualquier causa atribuible al usuario (error en la información, error en la documentación aportada, falta de legibilidad de tal documentación, etc.), en ningún caso se realizará una devolución, total o parcial, de la cuota de alta especificada en la Política de precios. Por tanto, el hecho de que el usuario no pueda comenzar a utilizar el servicio, en los términos del apartado 3, por alguna causa que le sea atribuible al propio usuario, no conlleva ningún tipo de devolución de cantidades abonadas hasta ese momento, compensación o cualquier otra consecuencia a su favor.

- Descargar e instalar en su teléfono móvil o Smartphone la Aplicación o app del servicio.
  - El medio para acceder a vehículos del Servicio es la Aplicación Free2move. Para poder usar la Aplicación como herramienta de acceso, el usuario deberá disponer de un teléfono móvil compatible con los requisitos técnicos de la Aplicación Free2move Madrid. En ningún caso Free2move Madrid será responsable, en medida alguna, de los daños o mal funcionamiento provocado por la descarga, instalación o uso de la Aplicación o app y/o falta de actualización de la misma por parte del cliente.
  - El usuario deberá proporcionar personalmente la posibilidad de

comunicación por datos móviles y hacerse cargo de los costes de transmisión de datos que en su caso corresponda pagar al proveedor de servicios móviles del usuario.

El usuario debe garantizar la posibilidad de usar la aplicación durante todo el Servicio, desde la reserva del vehículo hasta el cierre del mismo y la finalización del alquiler.

- Durante el procedimiento de registro el usuario creará una contraseña para acceder a la Aplicación o app y a la información confidencial y las funciones del portal de internet ubicado en [www.free2move.com](http://www.free2move.com) (acceso a sus viajes, acceso y modificación de sus datos personales). El usuario está obligado a mantener su contraseña en estricta confidencialidad y a proteger la información de cualquier acceso por terceros.

El usuario responderá de los daños y perjuicios que puedan ocasionarse por la pérdida de las herramientas de acceso, especialmente si la pérdida de los mismos ha hecho posible o facilitado un robo, daños o el uso indebido de los vehículos Free2move Madrid.

- Teniendo en cuenta el estado de las herramientas técnicas, la prestación del Servicio puede quedar sujeta a restricciones o inexactitudes que quedan fuera del control de Free2move Madrid. 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 global por satélite. 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 los equipos de Free2move Madrid, 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.

El uso de los servicios a través de la Aplicación Free2move Madrid o y/o del portal de internet de Free2move Madrid puede también verse sujeto a limitaciones e inexactitudes debido a la falta de disponibilidad o a interferencias o perturbaciones en la Aplicación Free2move Madrid o en el

portal de internet, o en el dispositivo compatible (por ejemplo, debido a causas de fuerza mayor, o debido a medidas técnicas o de otro tipo tales como mantenimiento, actualizaciones de software, o mejoras de la Aplicación o del portal de internet Free2move Madrid).

- Queda expresamente prohibido que un usuario disponga de varias cuentas personales salvo consentimiento expreso por parte de Free2move Madrid.

**Desistimiento del registro.** El usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales a partir de su celebración, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste, salvo si los servicios se hubieran iniciado por voluntad del usuario, de conformidad con la vigente normativa en materia de consumidores y usuarios.

A tal efecto, el usuario podrá comunicar su decisión a Free2move Madrid, utilizando el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir, remitiéndolo a la dirección indicada al principio del presente documento.

#### **FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

A la atención de FREE2MOVE IBERIA, S.A.U., Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.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)

.....

Free2move Madrid reembolsará la cuota de registro, en el caso de que hubiera sido abonada por el usuario, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento.

### **3. USO DEL SERVICIO (ALQUILER DE VEHÍCULOS)**

Los usuarios registrados y validados pueden alquilar vehículos de Free2move Madrid. Solo se pueden usar los vehículos de Free2move Madrid que se muestren en la Aplicación.

Se puede reservar un vehículo Free2move Madrid concreto por un tiempo determinado. La reserva puede realizarse a través de la Aplicación.

La duración de la reserva y su coste, si lo hubiera, se especificará en la Política de precios. Así mismo Free2move Madrid podrá establecer limitaciones al número y/o duración de las reservas para garantizar la máxima disponibilidad de vehículos para los usuarios.

Free2move Madrid puede rechazar la reserva en caso de que el vehículo seleccionado no esté disponible para atender la solicitud de reserva o el usuario realice un uso abusivo del sistema de



reservas. Se entiende por uso abusivo del sistema de reservas la solicitud reiterada de reservas de vehículos disponibles que no finalicen en un viaje real. Free2move Madrid se reserva el derecho a dar de baja a todo usuario que considere esté realizando un uso abusivo del sistema, previo aviso por correo electrónico para la corrección de la conducta de uso.

En casos concretos podrá haber discrepancias entre la ubicación indicada y la real debido a imprecisiones de la señal del GPS, Free2move Madrid no asume ninguna responsabilidad en este sentido.

Para iniciar el alquiler, el usuario está obligado a:

- a. comprobar el estado del vehículo Free2move Madrid para verificar los defectos, daños visibles o un estado de suciedad grave, y a informar a Free2move Madrid al respecto por teléfono. En caso de daños o suciedad graves, el usuario deberá contactar con Free2move Madrid por teléfono para comunicar la naturaleza y gravedad del defecto, daño y/o suciedad. El usuario está obligado a facilitar la información correspondiente de forma fiel y completa. Free2move Madrid podrá prohibir el uso del vehículo si pudiera verse comprometida la seguridad de la conducción.
- b. asegurarse de que el vehículo Free2move Madrid esté en un estado que garantice la seguridad operativa y en carretera;
- c. cumplir todos los requisitos legales con relación al funcionamiento del vehículo Free2move Madrid, en concreto la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación.
- d. cumplir con todos los requisitos y pautas legales dictados por el Gobierno local, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Movilidad y Transportes y por estos términos y condiciones en relación con las normas sanitarias y de seguridad para prevenir la propagación de enfermedades pandémicas.

El alquiler individual comenzará con el acceso al vehículo mediante la Aplicación y finalizará cuando el usuario haya procedido a finalizar adecuadamente el alquiler de conformidad con lo establecido en esta Condiciones Generales.

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

Antes de iniciar su alquiler el usuario asume que no debe:

- a. permitir a terceros el uso de sus credenciales de acceso a la Aplicación para permitir, a su vez, el acceso al vehículo.
- b. permitir a terceros la conducción del vehículo.
- c. conducir el vehículo Free2move Madrid bajo la influencia de alcohol, drogas o medicamentos que menoscaben su 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);
- d. utilizar el vehículo Free2move Madrid para participar en eventos de deportes de motor o carreras de cualquier naturaleza;
- e. utilizar el vehículo Free2move Madrid para realizar pruebas de vehículos, formación en conducción o llevar a personas con fines comerciales;
- f. utilizar el vehículo Free2move Madrid para transportar sustancias fácilmente inflamables, venenosas o peligrosas en la medida en que superen de forma considerable

- las cantidades de uso doméstico;
- g. utilizar el vehículo Free2move Madrid 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;
  - h. utilizar el vehículo de modo que se generen riesgos de robo (las ventanas deben estar cerradas y el sistema de cierre centralizado bloqueado);
  - i. utilizar el vehículo Free2move Madrid para cometer delitos;
  - j. fumar o permitir que otros fumen en el vehículo Free2move Madrid;
  - k. ensuciar excesivamente el vehículo Free2move Madrid o dejar cualquier tipo de residuos en el mismo;
  - l. llevar a más pasajeros del número permitido en la documentación del vehículo (4 personas);
  - m. realizar reparaciones o modificaciones en el vehículo Free2move Madrid o encargar dichas reparaciones o modificaciones bajo la propia autoridad del usuario;
  - n. llevar a niños o bebés sin la correcta elevación del asiento/ asiento para niños. El usuario debe cumplir todas las instrucciones del fabricante relativas a la instalación de asientos para bebés;
  - o. viajar al extranjero con el vehículo Free2move Madrid;
  - p. aparcar vehículos Free2move Madrid en perpendicular a la carretera, salvo plazas de aparcamiento habilitadas de tal manera.
  - q. Tratar de recargar la batería de los vehículos por cualquier medio. Queda expresamente prohibido enchufar el coche a cualquier estación de carga.

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

La forma de conducir deberá ser razonable desde el punto de vista medioambiental y eficiente respecto al consumo de energía. **El usuario debe 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.**

Cuando el usuario quiera finalizar el alquiler deberá cumplir todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- a. Informar al Servicio de atención al cliente de Free2move Madrid, por teléfono sobre cualquier accidente, daños y defectos que se produzcan durante la utilización del vehículo.

En caso de accidente, el usuario deberá:

- Comunicarlo al Servicio de atención al usuario de Free2move Madrid.
- Tomar las medidas para conservar las pruebas y mitigar los daños en coordinación con Free2move Madrid; 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 en coordinación con Free2move Madrid o haya sido retirado por el usuario.
- A fin de que Free2move Madrid pueda iniciar los trámites que correspondan ante la compañía aseguradora, **cumplimentar el parte amistoso de accidente (incluido entre la documentación general del vehículo) y remitirlo a Free2move**



**Madrid por correo o por correo electrónico a [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.com).**

El usuario no debe firmar ningún reconocimiento de culpa.

- En caso necesario, el usuario podrá requerir la presencia de la Policía, si el contrario reusase firmar el Parte Amistoso.
  - En caso de no comunicación del siniestro ni remisión del parte de accidente, el usuario quedará obligado a pagar el recargo previsto para este supuesto.
  - Con independencia de que un accidente haya sido causado por el usuario o por un tercero e independientemente de la contratación del servicio de reducción de franquicia, el usuario deberá proporcionar a Free2move Madrid por correo electrónico información exhaustiva sobre el siniestro en un plazo máximo de 7 días. En caso de que Free2move Madrid no reciba un informe de los hechos por escrito en este plazo, el seguro no podrá liquidar la reclamación. De tal modo que Free2move Madrid se verá obligado a reparar los correspondientes daños relacionados con el accidente, pudiendo repercutir al usuario el coste correspondiente a la reparación de los daños causados.
- b. Estacionar el vehículo dentro de la zona de servicio. Dicha zona es exclusivamente la especificada en la Aplicación, ya que el indicador dentro del vehículo sirve únicamente como mera orientación.
- c. Aparcar correctamente el vehículo Free2move Madrid 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 aparcará 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).
- d. 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 usuarios de centros comerciales, supermercados, restaurantes, universidades etc. Queda expresamente prohibido aparcar fuera de la vía pública en descampados o solares.
- e. Devolver las llaves introduciéndolas en el lugar facilitado a tal efecto en el interior del vehículo.
- f. Poner el freno de mano, cerrar totalmente las puertas y ventanas, apagar todas las luces; no dejar basura en el vehículo, ni suciedad excesiva.
- g. En el caso del modelo de vehículo Citroën C-0 eléctrico, comprobar que el nivel de carga del vehículo sea, por lo menos, de 1/16 del depósito (una de las dieciséis secciones que se muestran en la pantalla de nivel de batería dentro del coche) o un 10% en el sistema de monitorización de la Aplicación.  
En el caso de otros modelos de vehículo, el cliente deberá en todo momento prestar especial atención al indicador de energía del coche, asegurándose de que el vehículo cuenta con un nivel de autonomía mínimo, sin llegar a alcanzar el testigo de reserva de energía del mismo como se muestra en la pantalla de nivel de batería dentro del coche.
- h. Aparcar en una ubicación que permita conexión de datos a través de teléfono móvil. Cuando no sea posible en un caso excepcional, el usuario tiene que cambiar la ubicación





del vehículo hasta conseguir dicha conexión. Queda expresamente prohibido aparcar en sótanos o cualquier otro lugar bajo techo.

- i. Finalizar el proceso de alquiler mediante la aplicación a través del móvil, pulsando el botón “END TRIP” o “TERMINAR VIAJE” una vez haya salido del vehículo. Si el usuario deja el vehículo Free2move Madrid sin haber finalizado el proceso de alquiler, éste continuará a coste del usuario.

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 Free2move Madrid podrá cargar en la cuenta del cliente el tiempo transcurrido desde que finalizó al alquiler hasta que salió del vehículo.

Si el alquiler no se puede finalizar, el usuario lo notificará sin demora por vía telefónica a Free2move Madrid y permanecerá 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 serán reembolsados por Free2move Madrid una vez comprobado que el usuario no está en situación de incumplimiento (por ejemplo, el usuario estará en situación de incumplimiento si el vehículo no permite la finalización del alquiler porque las llaves no están en el vehículo, si 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.free2move.com](http://www.free2move.com).

#### **4. POLÍTICA DE PRECIOS**

Todos los precios y las tarifas constan en la Política de precios detallada en el presente documento y sujeta a modificación al igual que el resto de las partes de estas Condiciones Generales.

Los conceptos que habrá de abonar el usuario para registrarse 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 Política de precios.

A modo de listado no exhaustivo y teniendo en cuenta que los conceptos aplicables podrán variar también en función de la ciudad de uso del servicio y del modelo de coche, se indica a continuación un listado de conceptos o variables aplicables al precio:

- Tarifa/minuto base
- Tarifa/minuto pausa
- Tarifa desbloqueo
- Tarifa por Expiración de reserva
- Tarifa/minuto reserva
- Tarifa por Kilómetro adicional
- Cuota de alta



- Cargos adicionales por incumplimiento de los Términos y Condiciones.
- Tarifa diaria
- Reducción de franquicia
- Tarifa aeropuerto

Salvo indicación en contra, los precios son precios finales que incluyen los impuestos directos e indirectos legalmente aplicables.

Es posible que se conceda minutos gratuitos, en concepto de crédito en euros cargados directamente a la cuenta del usuario con ocasión de actividades promocionales, y que podrán consultarse en cualquier momento en la Aplicación.

El crédito de viaje gratuito cargado tendrá validez determinada y se especificará en cada caso, dependiendo de la promoción. Así mismo el crédito de viaje gratuito solo se consumirá en la ciudad para la que ha sido asignado. Se consumirá en primer lugar el crédito de viaje gratuito que expire antes. Si el Cliente no tiene crédito de viaje gratuito en su cuenta - o si el uso excede del crédito de viaje gratuito disponible - se utilizará para el cobro el método de pago estándar del Cliente. El Cliente podrá ver la situación actual de su crédito de viaje gratuito en cualquier momento en la Aplicación. En caso de no hacer uso del crédito de viaje gratuito durante su periodo de validez, se perderá el derecho a disfrutarlo.

El uso de vehículos Free2move Madrid se contabilizará de acuerdo con las respectivas tarifas o precios estándar (por minuto y/o kilómetro). El precio del alquiler debe ser 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 multiplicándose cada uno por su precio correspondiente. El periodo de reserva se inicia cuando se reserva el vehículo y finaliza en el momento de abrir las puertas desde la aplicación. Los tiempos de conducción y parada empiezan cuando se abren las puertas desde la aplicación y finalizan cuando se cierra el viaje por el mismo medio, siempre que concurren todas las circunstancias antedichas. Los minutos no finalizados se redondearán al alza a partir de que haya transcurrido un (1) segundo, facturándose a la tarifa correspondiente.

El Cliente otorga su consentimiento expreso y revocable (ante el Servicio de atención al usuario) para recibir una factura electrónica por viaje o producto facturado directamente en la Aplicación o app o accediendo a el área privada en la pagina web [www.free2move.com](http://www.free2move.com) .

Todos los gastos y cargos que surjan para Free2move Madrid por el retraso, fraccionamiento, devolución, reiteración, etc., en los cobros, serán de cuenta del usuario.

#### Tarifas

Los precios y tarifas aplicables serán los que estén vigentes en el momento de formalizarse la reserva de alquiler respectiva (si la hubiera), según lo estipulado en la

Aplicación o el portal web [www.free2move.com](http://www.free2move.com) . El coste por minuto por el uso del vehículo, el cual podrá estar sujeto a cambios, se mostrará siempre en la Aplicación o app con carácter previo a que el Cliente reserve el vehículo garantizando que el Cliente tenga conocimiento del precio que Free2move Madrid le cobre por el uso del vehículo antes de la reserva de alquiler respectiva (si la hubiera).

Todos los precios recogidos en el presente documento incluyen I.V.A. (21%) .

<b>Modelo C-0 y Berlingo Electric</b>	<b>Precio</b>
Precio por minuto (desde el inicio de la reserva)	0.31€/min
Price per minute (from booking start time)	
Precio por minuto – cuenta empresa	0.31€/min
Price per minute – business account	
Pago por desbloqueo – modelo vehículo Berlingo Electric	1€/viaje
Unlock Fee – Berlingo Electric vehicle model	
Pago por desbloqueo – modelo vehículo C-Zero	0.50€/viaje
Unlock Fee – C-0 Electric vehicle model	
Coste por kilómetro tras los 50km incluidos	0,29€/km
Price per Km after the first 50km	
Tarifa diaria (a partir de 5 horas) – modelo vehículo C-0	49 €
Daily fee (from 5th hour) – C-0 vehicle model	
Tarifa diaria (a partir de 5 horas) – modelo vehículo furgoneta	49 €
Daily fee (from 5th hour) – pickup vehicle model	
<b>Modelo E-208</b>	<b>Precio</b>
Precio por minuto – (desde el inicio de la reserva)	0.31€/min
Price per minute – (from booking start time)	
Pago por desbloqueo - modelo vehículo E-208	0.50€/viaje
Unlock Fee – E-208 vehicle model	
Precio por minuto – cuenta empresa	0.31€/min
Price per minute – business account	
Coste por kilómetro tras los 125 km incluidos	0.31€/km
Price per Km after the first 125 km	
Tarifa diaria – Domingo (desde las 00:00 hasta las 23:59) (a partir de 3 horas) – modelo vehículo E-208 (cuentas empresas y cuenta particular)	49€
Daily fee – from Sunday (from 00:00 till 23:59), (from 3rd hour) – E-208 vehicle model (both company and private accounts)	

<b>Cargos Generales</b>	<b>Precio</b>
Tiempo de reserva (20 minutos)	gratis
Booking time (20 minutos)	
Pago por expiración de reserva	0.99 €
Charge for booking expiration	
Transmisión de facturas de terceros o multas	

Passing on third party fees, invoices or tickets	según cuantía
Transmisión de coste Grúa Municipal (además se cobrará "Recargo por recogida vehículo en Depósito Municipal")	según cuantía (+iva)
Passing on Municipal towing fee (plus charge of "Charge for picking up at Municipal garage")	
Recargo por recogida vehículo en Depósito Municipal	35 €
Charge for picking up vehicles at Municipal Towing service garage	
Recargo por gestión administrativa de multas	20 €
Administrative charge on fines	
Recargo por grúa en caso de batería por debajo del mínimo (1 sección) interior M-40	45 €
Towing service charge in case of battery under minimum (1 section) inside M-40	
Recargo por grúa en caso de batería por debajo del mínimo (1 sección) exterior M-40	75 €
Towing service charge in case of battery under minimum (1 section) outside M-40	
Recargo por nivel mínimo de batería (1 sección)	30 €
Minimum Battery level charge	
Recargo por gestión de recobros (deuda >50€ y más de 35 días)	11 €
Charge for unpaid invoices claim (debt >50€ for more than 90 days)	
Recargo por pérdida de llaves (modelos C-0 y Berlingo)	75 €
Charge in case of lost key (model C-0 and Berlingo)	
Recargo por pérdida de llaves (modelos E-208)	250 €
Charge in case of lost key (model E-208)	
Recargo por desplazamiento especial de operario	35 €
Special service drive charge	
Recargo por inmovilización de vehículo para localización de objetos perdidos (máx. 4 horas)	40 €
Charge for hold vehicle out of service in order to recover lost items (Max. 4 hours)	
Recargo por fumar en el interior del vehículo	40 €
Charge for smoking inside car	
Franquicia por daños en el vehículo cumpliendo Términos y Condiciones	

Deductible in case of damages in the car fulfilling Terms & Conditions	Según daño Máx. 500€
Servicio de reducción de franquicia (por viaje)	1.25 €
Reduction of deductible service (per trip)	
Recargo por tramitación administrativa de siniestros con culpa del usuario	35 €
Charge for handling of accidents due to customer fault	
Recargo por no comunicar accidentes o no colaborar en la aclaración del mismo, así como no presentar parte amistoso	50€
Charge for not communicating accidents or not collaborating in providing necessary information as well as not presenting "Agreed statement of facts"	
Recargo por permitir que un tercero conduzca el coche	250
Charge for allowing third parties to drive the car	
Recargo por dejar el vehículo con las ventanas abiertas	50 €
Charge for leaving a car window open	
Recargo por aparcar en parkings regulados por barrera o privados	250 €
Charge for parking in private or with barrier parking	
Perdida o deterioro de sillita de niños	250€
Loss or damage of children chair	
Recargo por limpieza especial por incumplimiento de Términos y Condiciones	50 €
Charge for special cleaning due to a violation of the Terms & Conditions	
Recargo por dejar el vehículo abandonado fuera de la zona de servicio	45 €
Charge for abandoning the vehicle outside the home area	
Recargo por utilizar el servicio emov bajo el efecto del alcohol y/o sustancias estupefacientes	100 €
Charge for using emov service under the influence of alcohol y/o narcotic substances	
Viaje al extranjero	250€
Unauthorised trips abroad	
Recargo por incumplir las normas sanitarias y de seguridad contra pandemia	100€
Charge for breaching health and safety regulations against pandemic	

Recargo por no utilizar mascarillas durante el uso del servicio	80€
Charge for not wearing face masks while using the service	
Llamada al servicio de atención al cliente	según tarifa local
Calls to call center	

## 5. RESPONSABILIDADES

El usuario será responsable de los daños en que haya incurrido un vehículo Free2move Madrid y que se hayan causado por el usuario de forma culpable o negligente. Esto incluirá, sin carácter limitativo, el robo, daños o pérdida del vehículo, sus llaves o sus accesorios. El usuario será responsable hasta una franquicia máxima cuya cuantía se especifica en la Política de precios, siempre que el vehículo Free2move Madrid se haya utilizado de acuerdo con las presentes Condiciones y el daño se haya notificado sin demora. No obstante lo anterior, el usuario asumirá toda la responsabilidad si el daño o pérdida del correspondiente vehículo Free2move Madrid o los daños a terceros han sido causados por incumplimiento culpable o negligente de estas Condiciones Generales, de disposiciones legales de obligado cumplimiento o de la normativa de aplicación a los seguros de vehículos a motor por parte del usuario o de algún tercero del que sea responsable el usuario, si este incumplimiento ha afectado a la cobertura del seguro.

En caso de que el usuario sea responsable y no exista cobertura del seguro en el marco del seguro para vehículos, el usuario indemnizará a Free2move Madrid frente a las reclamaciones de terceros y por los daños en el vehículo, salvo que resulte que no es responsable de los daños, que no se han producido daños o que los daños efectivamente incurridos son significativamente inferiores al precio establecido.

En caso de accidente cuya responsabilidad sea atribuible al propio usuario, la responsabilidad de éste 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 éste se encuentre en situación de cumplimiento de estas Condiciones Generales, de las disposiciones legales de obligado cumplimiento y de la normativa aplicable a los seguros de vehículos a motor.

La posibilidad de Reducción de franquicia, que se debe confirmar para cada viaje antes de iniciar el mismo, si el usuario opta por ello, permite reducir el importe de la franquicia en caso de accidente hasta el importe especificado en la Política de precios. El usuario no podrá 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.

El usuario responderá de las consecuencias de las infracciones de tráfico o delitos (y su responsabilidad civil derivada) que cometa con el vehículo Free2move Madrid. El usuario deberá pagar todos los honorarios y costes y exonerará a Free2move Madrid de cualquier reclamación de terceros. Para la tramitación de las infracciones de tráfico (tasas, multas, etc.), el usuario pagará los cargos de tramitación que se establezcan en la Política de precios de Free2move Madrid.

En caso de que el usuario provoque un accidente fuera de la zona operativa de Free2move



Madrid, el usuario se hará cargo de los costes que se deriven de devolver el vehículo a la zona operativa una vez reparado.

Para usuarios vinculados a cuentas empresa, la empresa responderá solidariamente junto con el usuario responsable del pago de todos los cargos y daños ocasionados.

Si resultara necesario que Free2move Madrid reubicase el vehículo debido a un incumplimiento de alguna de las condiciones de finalización del alquiler, o que un tercero contrate un servicio de grúa, el usuario correrá con los costes de dicho servicio y con los honorarios adicionales, de conformidad con la política de precios vigente.

El usuario tendrá que abonar lo que resulte de la política de precios vigente si permite a una persona que no sea un conductor autorizado utilizar el vehículo Free2move Madrid.

Todos los vehículos de la flota de Free2move Madrid cuentan con un seguro que, en caso de accidente, cubre 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. Independientemente del mismo se tendrán en cuenta las franquicias y reducción de responsabilidad del usuario incluida en las presentes Condiciones. Sólo un usuario autorizado puede beneficiarse de la cobertura del seguro.

El seguro no cubre:

- a. Los pinchazos o reventones de neumáticos en ningún supuesto.
- b. Los daños y/o perjuicios que pueda sufrir el usuario por el robo o hurto de objetos personales dejados o abandonados en el interior del vehículo.
- c. Los daños y/o perjuicios, propios o de terceros, que se produzcan como consecuencia de la conducción del vehículo por el usuario 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 del usuario. En cualquiera de estos supuestos, el usuario será exclusiva y personalmente responsable de cuantos daños y/o perjuicios pueda sufrir el vehículo, los ocupantes de este o cualesquiera terceros.
- d. Asistencia en carretera.

La falta de comunicación inmediata de cualquier accidente ocurrido durante la utilización del vehículo Free2move Madrid por parte del usuario, podrá acarrear recargos especificados en la Política de precios.

En el caso de que el usuario requiriese de la asistencia de una grúa, el traslado de este, y de sus acompañantes si los hubiese, desde el lugar de la asistencia hasta otra ubicación quedará a discreción del operador de la grúa.

## **6. RESOLUCIÓN**

Free2move Madrid podrá resolver la relación entre las Partes, sin derecho a compensación o indemnización a favor del usuario, en caso de incumplimiento de las presentes Condiciones por el usuario, y en particular cuando el usuario:

- a. No abone el coste del uso del servicio de manera reiterada o en general deje de efectuar los pagos a que esté obligado.
- b. Aporte datos no veraces, falsos o incompletos durante el registro en el servicio o posteriormente, o no los actualice.
- c. Conduzca sin permiso de conducir o bajo la influencia de alcohol o drogas;
- d. Facilite sus datos de inicio de sesión en la app (identificación, contraseña de usuario) a



otra persona.

e. En caso de uso abusivo de la funcionalidad de reserva.

El usuario podrá resolver la relación entre las partes en cualquier momento, sin perjuicio de su obligación de pagar los cargos pendientes, enviando un correo electrónico a la dirección [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.com) indicando que solicita la baja, nombre y apellidos y DNI y el motivo de la solicitud.

## **7. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES**

Los usuarios pueden interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados en la siguiente dirección postal, teléfono o e-mail: c/ del Doctor Esquerdo 62 (28007 Madrid); 915510126 o [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.com).

En cumplimiento de la vigente normativa en materia de consumidores y usuarios, se incluye a continuación el enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **8. MISCELANEA**

La Política de privacidad aplicable con relación al registro y uso del Servicio Free2move Madrid se puede encontrar en la página web [www.free2move.com](http://www.free2move.com). Tal y como se indica en la misma, el usuario asume que Free2move Madrid deberá recoger y tratar ciertos datos de localización del vehículo durante su uso, con el único fin de poder gestionar el Servicio de forma correcta, evitar conductas contrarias a las presentes Condiciones y poder facturar el coste del Servicio.

Las presentes Condiciones Generales se regirán por la Normativa española vigente y aplicable en cada momento. Los encabezados de cada apartado no condicionan, presupone, limitan o alteran su contenido.

Las Partes reconocen que no existen acuerdos, verbales o de otro tipo, complementarios. Toda modificación de las presentes Condiciones se regirá por las reglas antedichas.

Estas Condiciones generales están disponibles en dos versiones, inglés y español. En el caso de diferencias entre las dos versiones, la versión en español prevalece.



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

FREE2MOVE IBERIA, S.A.U., con C.I.F. A-87657086 (en adelante identificada como "Free2move Madrid"), con la que podrá contactar en Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, o en [support-madrid@free2move.com](mailto:support-madrid@free2move.com). le informa de lo siguiente:

- Los datos recogidos en el registro del Servicio de Free2move Madrid y posteriormente durante la ejecución o con relación al mismo con base en la relación jurídica establecida con relación al Servicio de carsharing o alquiler de coches sin conductor, se tratarán con las siguientes finalidades:
  - Para el registro en el Servicio de carsharing y para la comprobación de los requisitos necesarios para poder ser usuario del servicio de alquiler de coches sin conductor. Para este último fin se habrán de tratar, en particular, los datos y documentos que permitan acreditar las condiciones de edad y capacidad para conducir.
  - Para la gestión del Servicio, y en particular para la optimización del mismo en cuanto a disponibilidad de vehículos, eficiencia de rutas, eficiencia de consumo energético, etc. A tal fin, se podrán tratar datos de geolocalización, únicamente en la medida que sean necesarios o útiles para la gestión y mejora del Servicio.
  - Para la gestión de cobros y en su caso la reclamación de aquellos impagados que pudieran resultar de la utilización del Servicio, conforme a los precios y tarifas aplicables en cada momento. En este sentido, se tratarán los datos necesarios para comprobar la disponibilidad y titularidad de el/los medio/s de pago dispuestos por el usuario.
  - Para la prevención y control del fraude, así como para, en su caso, la gestión de siniestros (culposos o no) en que se vea implicado el usuario cuando haga uso del servicio de carsharing, así como para la gestión de multas o cualesquiera infracciones administrativas atribuibles al usuario durante la utilización del Servicio.
  - Para la gestión de cuantas comunicaciones, quejas, reclamaciones, etc., se puedan presentar ante Free2move Madrid a través de su Servicio de atención al cliente o por otro medio hábil a tal fin. Esta finalidad podrá incluir la grabación de llamadas, en caso de que el usuario contacte por vía telefónica con Atención al Cliente y Reclamaciones.

Los datos tratados para las finalidades indicadas serán tratados mientras se mantenga como usuario del Servicio, y posteriormente por los plazos legales



aplicables.

- Los datos personales estrictamente necesarios, de entre los facilitados en el registro o posteriormente, serán utilizados, adicionalmente y en base a su consentimiento para realizar acciones publicitarias y de información comercial, por diferentes medios, acerca de la empresa, sus actividades, productos, servicios, ofertas, promociones especiales, pudiendo realizar valoraciones automáticas, obtención de perfiles y labores de segmentación de tales usuarios, en base a la información de que disponga relativa a los mismos y que haya sido obtenida a través del Sitio Web, por la utilización del Servicio o por cualquier otra vía adecuada (inclusive por geolocalización), al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades.

Igualmente, en base a su consentimiento, los datos estrictamente necesarios a tal fin serán comunicados a los socios de referencia de Free2move Madrid, PSA Peugeot Citroën, para acciones publicitarias y comerciales, ofertas, promociones especiales y actividades análogas sobre sus productos y servicios, a través de diferentes medios, inclusive los electrónicos.

El usuario podrá manifestar su negativa al tratamiento expuesto en este punto a través de los medios dispuestos a tal fin. Los datos tratados para las finalidades indicadas serán tratados mientras se mantenga como usuario del Servicio, y posteriormente durante un año.

Cuando los datos personales sean recabados a través de la aplicación o app, será necesario que el usuario aporte, al menos, aquellos que aparezcan indicados como obligatorios, ya que, si no se suministraran estos datos considerados necesarios, Free2move Madrid no podrá aceptar y gestionar el cumplimiento de relación establecida o la petición efectuada.

El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento y portabilidad respecto a sus datos personales, podrá realizarlo mediante un escrito acompañado de copia del D.N.I. dirigido a FREE2MOVE IBERIA, S.A.U., Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, o a support-madrid@free2move.com.. La revocación de su consentimiento podrá realizarla fácilmente en el entorno de gestión de su usuario, a través de nuestra web o nuestra app. En todo caso, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

Por último, el usuario declara, bajo su responsabilidad, haber leído la presente política íntegramente, que se reputa conocido y aceptado, expresa y plenamente, desde el momento en el



que se realice la marcación de la casilla correspondiente y un envío de datos. Si el usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de la política, deberá abstenerse por consiguiente de realizar el envío de datos.

Versión publicada el 22 de octubre 2020