



Versión español

[TERMINOS Y CONDICIONES](#)

[POLÍTICA DE PRIVACIDAD](#)

English version

[TERMS AND CONDITIONS](#)

[PRIVACY POLICY](#)



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO “EMOV”

#### 1. OBJETO

MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, 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 electrónico [atencion@emov.es](mailto:atencion@emov.es) (en adelante identificada como "emov") opera un concepto de vehículos compartidos sin conductor/es /vehículo compartidos multiusuario (car sharing), que en adelante se denominará como Servicio emov. En concreto, emov alquila vehículos a usuarios registrados dentro de una zona geográfica determinada y delimitada bajo el criterio de emov (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 emov se encontrará actualizada en la web [www.emov.eco](http://www.emov.eco)

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 emov y, en su caso, hace uso en una o más ocasiones de los vehículos dispuestos para alquiler o cesión de uso por parte de emov. La aceptación de las presentes Condiciones no conllevará, ni para emov ni para el usuario, un derecho a exigir el alquiler de vehículos individuales.

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

- El registro o adhesión al Servicio emov, 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 emov mediante alquiler.
- Las tarifas y precios dispuestos por emov 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 emov 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 emov no confirme la aceptación de tal registro y/o no complete las comprobaciones previas que se explicitan en las presentes Condiciones. emov 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, emov decidirá, bajo su libre voluntad qué solicitantes de registro acepta para que se conviertan en usuarios del Servicio emov, y a cuáles deniega tal condición.

Las presentes Condiciones regirán la relación entre las Partes (emov y el usuario o empresa) hasta que el usuario o empresa no se desvincule de dicho Servicio de manera voluntaria o por decisión de emov, 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, emov 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 de la web [www.emov.eco](http://www.emov.eco) o, cuando así se permita, a través de la Aplicación o app vinculada al Servicio emov.
  - 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 emov 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, si fuera necesario, 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 emov quedará inmediatamente suspendida hasta la renovación del mismo o durante el periodo de pérdida o retirada del permiso. Los usuarios deberán informar a emov 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 emov, 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 emov 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 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 emov.
  - 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 emov.
    - El medio para acceder a vehículos del Servicio es la Aplicación emov. 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 emov. En ningún caso emov 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 información confidencial y las funciones del portal de internet ubicado en [www.emov.eco](http://www.emov.eco) (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 emov.
    - 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 emov. 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 emov, 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 emov o y/o del portal de internet de emov puede también verse sujeto a limitaciones e inexactitudes debido a la falta de disponibilidad o a interferencias o perturbaciones en la Aplicación emov 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 emov).

- Queda expresamente prohibido que un usuario disponga de varias cuentas personales salvo consentimiento expreso por parte de emov.
- En el caso de “cuentas empresa”, una persona autorizada debe solicitar la creación de la cuenta y aportar la documentación requerida por emov, así como la información de la Empresa. Una vez se disponga de la documentación y todos los datos, se procederá a la creación de la cuenta.
  - La persona autorizada será también usuaria de emov y la administradora de la cuenta empresa. Esta persona tendrá plena capacidad, dentro de la cuenta de empresa, pudiendo acceder a los datos de todos los usuarios asociados a dicha cuenta: viajes, uso, costes, etc. Así mismo tendrá potestad para invitar nuevos usuarios asociados a la cuenta empresa y a gestionar su acceso a la misma.
  - En todo caso, cada uno de los usuarios asociados a la cuenta deberá aceptar previamente a su utilización las presentes Condiciones de Uso y Privacidad.
  - Medio de pago y autorización de cargo. La empresa debe facilitar un medio de pago (tarjeta de crédito/débito) una vez se haya creado la cuenta como paso previo a su validación.
  - El usuario autoriza a emov 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.) de todos y cada uno de los usuarios vinculados a la cuenta empresa.



- Abonar la cuota de alta 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.

**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 emov, 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 EMOV (MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U.), Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, [atencion@emov.es](mailto:atencion@emov.es):

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)  
.....

Emov 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 emov. Solo se pueden usar los vehículos de emov que se muestren en la Aplicación.

Se puede reservar un vehículo emov 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 emov podrá establecer limitaciones al número y/o duración de las reservas para garantizar la máxima disponibilidad de vehículos para los usuarios.

emov 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. emov 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, emov no asume ninguna responsabilidad en este sentido.

Para iniciar el alquiler, el usuario está obligado a:



- a. comprobar el estado del vehículo emov para verificar los defectos, daños visibles o un estado de suciedad grave, y a informar a emov al respecto por teléfono. En caso de daños o suciedad graves, el usuario deberá contactar con emov 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. emov podrá prohibir el uso del vehículo si pudiera verse comprometida la seguridad de la conducción.
- b. asegurarse de que el vehículo emov esté en un estado que garantice la seguridad operativa y en carretera;
- c. cumplir todos los requisitos legales con relación al funcionamiento del vehículo emov, en concreto la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y el Código de Circulación.

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 emov 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 emov para participar en eventos de deportes de motor o carreras de cualquier naturaleza;
- e. utilizar el vehículo emov para realizar pruebas de vehículos, formación en conducción o llevar a personas con fines comerciales;
- f. utilizar el vehículo emov 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 emov 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 emov para cometer delitos;
- j. fumar o permitir que otros fumen en el vehículo emov;
- k. ensuciar excesivamente el vehículo emov 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 emov 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 emov;



- p. aparcar vehículos emov 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 usuario de emov, 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 emov.
- Tomar las medidas para conservar las pruebas y mitigar los daños en coordinación con emov; 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 emov o haya sido retirado por el usuario.
- A fin de que emov 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 emov por correo o por correo electrónico a administracion@emov.es.** 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 emov por correo electrónico información exhaustiva sobre el siniestro en un plazo máximo de 7 días. En caso de que emov no reciba un informe de los hechos por escrito en este plazo, el seguro no podrá liquidar la reclamación. De tal modo que emov 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 emov 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 emov 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 emov 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 emov 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 emov 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.emov.eco](http://www.emov.eco)

#### **4. POLÍTICA DE PRECIOS**

Todos los precios y las tarifas constan en la Política de precios, publicada en [www.emov.eco](http://www.emov.eco), 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 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
- Tarifa/minuto corporate.
- Tarifa diaria corporate.

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 o en su Cuenta personal en el sitio web.

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 o en su Cuenta emov. 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 emov 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 día a través de correo electrónico.

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

### **Packs Prepago**

Emov ofrece la posibilidad de adquirir bonos de crédito de viaje que se pagarán por adelantado



al uso del servicio. El precio, cantidad del crédito y condiciones de caducidad del Pack se especificarán en la Política de Precios y en la confirmación de la compra. Estos Packs podrán ofrecer cierta reducción del precio por minuto frente a la tarifa estándar.

El crédito adquirido solo será válido como crédito de conducción y nunca como crédito de reserva, para costear la reducción de franquicia o para cualquier otro cargo diferente o adicional.

Una vez consumido el crédito del Pack, el resto de los minutos cuando el uso excede del crédito del Pack pendiente de consumo, se cobrarán según la tarifa vigente.

Pasado el periodo de validez del Pack, el crédito no consumido se perderá y el usuario no podrá disponer de él.

## 5. RESPONSABILIDADES

El usuario será responsable de los daños en que haya incurrido un vehículo emov 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 emov 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 emov 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 emov 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 emov. El usuario deberá pagar todos los honorarios y costes y exonerará a emov 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 emov.

En caso de que el usuario provoque un accidente fuera de la zona operativa de emov, 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 emov 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 emov.

Todos los vehículos de la flota de emov 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 emov 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

emov 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 [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es) 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 [atencion@emov.es](mailto:atencion@emov.es).

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 emov se puede encontrar en la página web [www.emov.eco](http://www.emov.eco). Tal y como se indica en la misma, el usuario asume que emov 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.

Versión publicada el 05 de marzo 2020



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U., con C.I.F. A-87657086 (en adelante identificada como "emov"), como titular del Sitio Web [www.emov.eco](http://www.emov.eco) y de la aplicación "emov", y con la que podrá contactar en Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, o en [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es) le informa de lo siguiente:

- Los datos recogidos en el registro del Servicio de emov 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 emov 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 emov, 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.

- En el caso de cuentas corporativas el Administrador de la cuenta tendrá acceso a toda la información del uso del servicio por parte de los usuarios adscritos a dicha cuenta, en base al interés legítimo de emov y del titular de la cuenta corporativa en conocer, gestionar y controlar el uso del Servicio por los usuarios vinculados a cuentas corporativas. Los datos tratados para las finalidades indicadas serán tratados mientras se mantenga como usuario del Servicio, y posteriormente por los plazos legales aplicables.

Cuando los datos personales sean recabados a través del formulario, será necesario que el usuario aporte, al menos, aquellos que aparezcan indicados como obligatorios, ya que, si no se suministraran estos datos considerados necesarios, emov 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 MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U., Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, o a [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es). 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 18 de junio 2019







## GENERAL CONDITIONS OF THE 'EMOV' SERVICE

### 1. AIM

MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U., holder of Tax Identification Number (C.I.F.) A-87657086 and with its registered office at Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, registered in Madrid Commercial Registry, volume 35.193, book 0, folio 130, section 8, page M-632849, entry 1ª (hereinafter identified as 'emov') operates a self-drive car-sharing / multi-user car-sharing concept which shall hereinafter be referred to as the emov Service. Specifically, emov hires out vehicles to registered users within a specific and demarcated geographical zone at emov's discretion (hereinafter identified as the 'service zone'), subject to the availability conditions set forth below. The service zone for each city in which the emov Service operates will be updated on the [www.emov.eco](http://www.emov.eco) website.

'User', 'registered user' shall be deemed to mean the natural person and 'corporate account' the company who/which, having first accepted these Conditions, joins the emov Service and consequently uses the vehicles made available for hire or for sharing by emov on one or more occasions. Acceptance of these Conditions shall not entail, whether for emov or for the user, a right to demand the hire of individual vehicles.

Use of the emov Service is governed by these General Contractual Conditions, which principally govern, inter alia:

- Registration or joining the emov Service, including the prior validations that may be required at any given time (method of payment, driving licence or similar, etc.).
- Use of vehicles from the fleet made available for hire by emov.
- The tariffs and prices established by emov for the said hire.
- The liabilities of the Parties, and where appropriate, the insurance policies applicable with regard to the said liabilities.

Acceptance of these General Contractual Conditions is mandatory and essential in order to register to the emov Service and to use the hire vehicles associated with the said Service. As such, acceptance must be provided at the time the user registers to the Service.

Registration with the Service shall not be considered complete until emov has confirmed its acceptance of the said registration and/or it has completed the prior checks set forth in these Conditions. Emov shall confirm, by electronic means (for instance e-mail and/or SMS), that registration has been accepted, and therefore that the user's admission to the Service has been accepted. Under all circumstances, emov shall decide, at its absolute discretion and without any complaint or appeal against its decision being entertained, which applications for registration it accepts and allows to become users of the emov Service, and which applications it rejects.

These Conditions shall govern the relationship between the Parties (emov and the user or company) for as long as the user or company does not deregister from the said Service voluntarily, or until emov decides to revoke the status of user in accordance with its power to



revoke the said status from any user and to terminate the relationship between the Parties by reason of a breach of these Conditions.

Under all circumstances, emov may revise and amend these General Contractual Conditions, at its material and temporal discretion. In this case, it shall notify the fact that changes or amendments are to be made to its relationship with users through the standard electronic means or channels (e-mail, SMS, social media...), stating the date as from which the new version of the Conditions is to apply. Use of the Service as from the said date shall be deemed to be acceptance in full and without reservation of the new Conditions. In any event, the Conditions applicable to each registration on the Service and/or use of the hire vehicles shall be those in force at the time the said registration or use takes place.

In the event of any discrepancy between the English and the Spanish version of these Terms and Conditions, the Spanish version shall prevail.

## 2. REGISTRATION

In order to join the Service and commence use of the hire vehicles associated with the Service, users must, prior to acquiring the status of user and assuming they meet the requirements and supply all of the necessary documentation, do the following:

- Register with the Service through the [www.emov.eco](http://www.emov.eco) website, or (where this is allowed) through the app linked to the emov Service.
  - Personal data. Only persons aged over 18 may register and use the Service. At the time of registration, they must supply all personal data requested of them that is defined as mandatory (they may be asked to supply other information on a voluntary basis).

Users shall be responsible at all times for the truth of their details and for keeping them up to date, whether personal data or any other information they supply in order to register on the Service or in connection with their use of the Service. Any suspicion that the said details may be untrue or out of date shall enable emov to block the user and, should it so decide at its absolute discretion, to terminate the relationship between the Parties, without the user being entitled to make any complaint or seek any compensation or indemnity.

- Identification and driving licence. Users must provide proof of identity by filling up all required fields during the registration process, in which they will be given instructions for them to provide or upload a copy of both sides of their driving licence, a photo of their own face and, if necessary, of a personal identity document. All documents must be valid within the European Union. Foreign nationals with residence in Spain may prove their identity with their NIE document, while other foreign nationals will use their Passport. Users who do not have a driving licence valid in the EU must supply their international licence.

Where a user's driving licence expires, or is lost or revoked, the ability to drive an emov vehicle will be immediately suspended until the licence is renewed or for the



length of time during which the licence is lost or revoked. Users must inform emov immediately and without delay of the suspension or limitation of their ability to drive, or of the temporary withdrawal or confiscation of their driving licence. Users must validate their driving licence once again following any renewal or once it is recovered after being revoked.

- Method of payment and authorization to make charges. In order to be able to reserve and hire an emov vehicle, users must have chosen a method of payment (e.g. debit/credit card) associated with the user during the registration process, and they must have introduced the corresponding details. In the case a debit/credit cards, they must accept recurring payments. The method of payment must be in the name, or at least in the joint name, of the user.

Users authorize emov to charge the sums deriving from the use of this Service to the method of payment they have designated, along with (in general terms) any sums deriving from the application of these Conditions (tariffs, prices, losses, administrative charges, etc.).

- Pay the subscription fee established in the Pricing Policy:
  - The subscription fee can be waived with available promotions. Promotions will have a pre-established validity period which will be communicated together with the promotion.
  - To enjoy the available promotions, it is indispensable to insert the promo code during the registration process and receive the confirmation notification of its successful application during such a process. Otherwise, the promo application will be at emov discretion.
  - In the event the registration process could not be completed due to causes attributable to the user (error in the information and/or documentation provided, provision of unreadable documents, etc.), the user is not entitled to any refund of the registration fee, whose amount is specified in emov Pricing Policy, neither for the entire amount nor a portion of such a fee. Therefore, the fact that the user, due to any cause attributable to the same user, is unable to begin using the service, as per conditions detailed in section 3, gives no entitlement neither to the refund of any amount paid till this moment in time, any compensation nor any kind of beneficial consequences.
- Downloading and installing the emov app on your mobile phone or smartphone.
  - The vehicles associated with the Service are accessed via the emov app. In order to be able to use the app as a tool to access the Service, you must have a mobile phone that is compatible with the technical requirements of the emov app. Emov shall not under any circumstances be responsible for any losses or malfunction caused by downloading, installing, or using the app.



- Users must personally provide the means of communication via mobile data and bear the cost of the transmission of the data as payable to the user's mobile services provider.

Users must ensure that it is possible to use the app throughout the whole of the Service, from reservation of the vehicle to when the vehicle is locked, and the vehicle hire is concluded.

- During the registration process, users shall create a password to access the confidential information and the features of the internet portal located at [www.emov.eco](http://www.emov.eco) (access to their charges, viewing and amending their personal data). Users shall be under a duty to keep their password strictly confidential and to ensure no third party can have access.

Users shall be liable for any losses or harm that may be incurred as a result of the misappropriation of their access details, especially where this has enabled or assisted the theft of an emov vehicle, or results in an emov vehicle being damaged or used inappropriately.

- Taking into account the state of the technical tools, the provision of the Service may be subject to restrictions or inaccuracies that are beyond the control of emov. This shall apply specifically to the availability of mobile-data services as provided by mobile network operators, the mobile network, positioning services using the global satellite positioning system, and internet access. A lack of availability of the mobile network may, on occasions, result in certain services being unavailable because the necessary transmission of data is not operational. Likewise, these services may be affected by atmospheric interference and by geographical conditions or obstacles such as bridges, tunnels, buildings, etc...

The same is true of positioning services based on the global satellite positioning system. Furthermore, use of the internet may be subject to additional restrictions (such as network overloads). Likewise, there may be temporary capacity deficits as a result of peaks in demand for the services, affecting mobile networks, land lines, or the internet.

In addition, interferences can also arise as a result of force majeure, such as strikes or rulings issued by public bodies, judges, or the courts, as well as technical and other measures (e.g. repairs, maintenance, software updates, improvements, etc.) carried out on emov systems or those of suppliers, the providers of services and contents, as well as network operators, which may be necessary for the proper and improved provision of the services.

Use of the services through the emov app and/or the emov internet portal may also be subject to restrictions or inaccuracies due to a lack of availability or interferences or perturbations on the emov app or on the internet portal, or in a compatible device (e.g. as a result of force majeure, or due to technical or other measures such



as maintenance, software updates, or improvements to the app or to the emov internet portal).

- It is forbidden for a user to have more than one personal account without the expressed consent of emov.
- In the case of 'corporate accounts', an authorised person from the corporation should apply for the creation of a 'corporate account' providing all requested information and documents. Once emov process the application the 'corporate account' shall be created.
  - The authorized person will also be an emov user too and the administrator of the corporate account. This person will have full rights, within the company account, having access to the data of all users linked to such account: trips, usage, costs, etc . Likewise, the administrator will have full rights to invite new users to join the account and manage the access to the account.
  - Anyhow, each and every user linked to the corporate account has to, before using the account, accept the current terms and conditions and privacy policy.
  - Method of payment and authorization to make charges. The authorised person from the company must provide a debit or credit card once the account is created as a previous step to the account validation.
    - User authorizes emov to charge the sums deriving from the use of this Service by any of the corporate users to the method of payment they have designated, along with (in general terms) any sums deriving from the application of these Conditions (tariffs, prices, losses, administrative charges, etc.). Pay the registration fee established in the Price policy. There may be promotions waiving the registration fee. These promotions are limited to certain dates which will appear in the promotion terms.

**Voluntary discontinuance of the registration.** The user has the right to voluntary discontinue the contract within a time span of 14 working days from its execution, without the need to provide any motivation and without any charge different, unless the user has voluntarily started to use the services already, in compliance with the current contract.

To that effect, the user will be able to communicate to emov its decision, using the voluntary contract discontinuance form available in the annex of these Terms and Conditions; or alternatively provide another kind of unequivocal declaration where he/she indicates his/her decision to discontinue, sending it to the postal address noted at the beginning of this document.



**CONTRACT DISCONTINUANCE FORM**

To the attention of EMOV (MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U.), Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid , [atencion@emov.es](mailto:atencion@emov.es):

Hereby I confirm the cancellation of the registration process:

- Executed on: .....
- Name of the user: .....
- Address: .....
- Signature (in case it is presented on paper).....
- Date: .....

Emov will refund the registration fee, in the event the user has already paid it, without any further delay and, anyhow, before the passing of 14 natural days from the date emov has been informed of the decision to discontinue the contract.

**3. USE OF THE SERVICE (VEHICLE HIRE)**

Registered and validated users may hire vehicles from emov. Only the emov vehicles shown in the app may be used.

It is possible to book a specific car for a certain number of minutes. The reservation may be made using the app.

The booking duration and its price, if any, shall be specified in the Pricing policy. Furthermore, emov shall establish limits to the number and/or duration of the booking in order to maximize the availability of the cars for the service.

Emov may deny the reservation in the event that the vehicle selected is not available to attend to your reservation request, or where the user makes unreasonable use of the reservations system. Unreasonable use of the reservations system shall be deemed to mean making repeated reservation requests for available vehicles which do not result in a real journey being made. Emov reserves the right to de-register any users who, in its opinion, are making unreasonable use of the system, after first warning them by e-mail so that they can correct their conduct.

In specific cases, there may be a discrepancy between the location shown and the real location as a result of inaccuracies in the GPS signal, and emov accepts no responsibility in this situation.

Before starting to drive, users shall be under a duty to:

- a. Check the status of the emov vehicle and inform emov by telephone in the event they detect any defects, visible damage, or find that it is very dirty. Where the vehicle is damaged or very dirty, users must contact emov by telephone in order to notify the nature and severity of the defect, damage, and/or report its dirty condition. Users shall



be under a duty to supply the corresponding information faithfully and in full. Emov may prohibit use of the vehicle where its ability to be driven safely is compromised.

- b. Ensure that the emov vehicle is in good working order and in a fit condition to be driven safely;
- c. Comply with all legal requirements in relation to the functioning of the emov vehicle, and specifically the Law on Traffic, the Driving of Motor Vehicles and Road Safety, and the Highway Code.

Individual hire starts when the vehicle is accessed using the app, and ends when the user has successfully concluded the vehicle hire in accordance with the provisions of these General Conditions.

Users, in accordance with the applicable Regulations, do not have the right to withdraw (even in part) from an individual hire once it has started, and as such the duration of the vehicle hire shall always be the time elapsing between access to the vehicle and the conclusion of the vehicle hire in accordance with the provisions of these Conditions.

Before starting, users accept that they shall not:

- a. allow third parties to use their credentials to access the app and then, in turn, to access the vehicle.
- b. allow third parties to drive the vehicle.
- c. drive the emov vehicle under the influence of alcohol, drugs, or medication that impairs their capacity to drive. A strict prohibition on alcohol consumption is applied (0.0 g/l in blood, or 0.0 mg/l in breath);
- d. use the emov vehicle to participate in motorsport events or in races of any kind;
- e. use the emov vehicle to test vehicles, or to teach people to drive, or to carry passengers for commercial purposes;
- f. use the emov vehicle to transport substances which are highly flammable, poisonous, or hazardous, in quantities that considerably exceed amounts that are merely for domestic use;
- g. use the emov vehicle to transport items or substances that make the vehicle dangerous to drive, or which damage the interior of the vehicle given their nature, size, shape, or weight;
- h. use the vehicle in such a way that generates opportunities for it to be stolen (the windows must be closed and the central-locking system must be locked);
- i. use the emov vehicle to commit crimes;
- j. smoke or allow others to smoke in the emov vehicle;



- k. excessively soil the emov vehicle, or leave any litter behind in the vehicle;
- l. carry more passengers than the number allowed in the vehicle documentation (4 persons);
- m. carry out repairs or modifications to the emov vehicle, or procure any such repairs or modifications under the authority of the user;
- n. carry children or babies without the proper booster seat / child seat. Users must comply with all of the manufacturer's instructions with regard to the installation of baby seats;
- o. travel to a foreign country in the emov vehicle;
- p. park the emov vehicle perpendicular to the road, except in parking spaces which are designed in this manner.
- q. Try to recharge the vehicle by any means. It is strictly forbidden to plug the car to any charging station.

The beginning of the trip in specific areas of the service zone (such as airports) could lead to additional charges that will be specified in the Pricing Policy.

The driving style must be reasonable from an environmental perspective and efficient in its use of fuel. The user must monitor the battery level in order to comply with the minimum battery level at the end of the trip.

When the user wishes to end the vehicle hire, each and every one of the following requirements must be met:

- a. To inform the emov user support service, by telephone, of any accident, damage, or defects arising during the use of the vehicle.

In the event of an accident, users must:

- Notify this to the emov user support service.
- Take all necessary steps to preserve evidence and mitigate the losses in co-ordination with emov, and participate in the procedures for the vehicle to be handed over to a company providing tow-truck services, or for it to be deposited securely in co-ordination with emov, or for it to be taken away by the user.
- **Fill out the accident statement (included in the general vehicle documentation) and send it to emov by post or by e-mail to [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es), so that emov can commence the corresponding process with the insurance company. Users should not sign any acceptance of liability.**
- Where necessary, users may request the presence of the Police if the other party refuses to fulfil the accident statement.





- In the event the accident is not reported, or the accident statement is not filed, the user shall be required to pay the surcharge stipulated for this situation.
  - Regardless of whether an accident was caused by the user or by a third party and regardless of the contracting of the insurance waiver service, the user must provide emov by email with exhaustive information about the accident within a maximum period of 7 days. In case emov does not receive a report of the facts in writing within this period, the insurance will not be able to settle the claim. Therefore, in this case and in the event emov is forced to repair the corresponding damages related to the accident, emov will be pass on to the user the corresponding cost to repair the damages caused.
- b. To park the vehicle within the service zone specified by the app. The indicator of the car is for guidance only.
- c. To park the emov vehicle properly in accordance with the Parking regulation code on the public road.

In zones where parking is banned on certain days or at certain times, the vehicle hire can only be concluded if the restriction does not come into force for at least a further (48) hours as from when the vehicle is parked. The same shall apply to parking bans that have already been imposed, but which are not in force yet with regard to time (e.g. temporary bans due to an event or relocation).

- d. Not to park on private or commercial property (such as car parks, courtyards, etc.) or any other area fenced or provided with a barrier, even if it is always open. This ban shall also apply to the car parks of shopping centres, supermarkets, restaurants, universities, etc and to any non-paved area. It is explicitly vanned to park in any none-paved area.
- e. To return the keys by depositing them in the place designated for this purpose in the interior of the vehicle.
- f. To apply the handbrake, to close all doors and windows properly, to switch off all the lights; not to leave any litter in the vehicle, or excessive soiling.
- g. For vehicle model Citroën C-0 electric, to check that the vehicle charge is at least 1/16 of the “fuel indicator” (one of the sixteen segments into which the battery-charge indicator inside the car is divided) or 10% from the monitoring system.  
For any other vehicle model, the customer must at all times pay special attention to the energy indicator of the car, making sure that the vehicle has a minimum level of autonomy, without reaching the power reserve indicator of it as shown on the battery level screen inside the car.
- h. To park somewhere that allows a data connection via mobile phone. Where this is not possible in exceptional circumstances, users must move the vehicle to another location until such a connection is established. It is banned to park indoors or in any sheltered location.



- i. To conclude the vehicle-hire process using the access tool (app and [www.emov.eco](http://www.emov.eco)), pressing the button “END TRIP” or “TERMINAR VIAJE”. If the user leaves the emov vehicle without having concluded the vehicle-hire process, the hire shall continue at the user’s expense.

It is permanently prohibited to stay inside the vehicle once the trip has been terminated unless authorized by the customer service team. In case of incompliance, emov can charge the user for the time spent between the termination of the trip and the moment he/she got out of the vehicle.

If the vehicle-hire cannot be concluded, the user shall inform emov of this without delay and shall remain with the vehicle until the user support service has taken a decision as to what to do in this circumstance. Any additional vehicle-hire costs shall be refunded by emov once it has been verified that the user is in a situation of compliance (users will not be in a situation of compliance where the vehicle does not allow the hire to be concluded because the keys are not in the vehicle, or the doors are not locked, or the vehicle is not parked in a service zone).

The termination of the trip in specific areas of the service zone (such as airports) could lead to additional charges that will be specified in the Pricing Policy.

Breach of any of the conditions indicated above may give rise to a penalty, the value of which is specified in the Pricing Policy published at [www.emov.eco](http://www.emov.eco).

#### **4. PRICING POLICY**

All prices and tariffs are set forth in the Pricing Policy, published at [www.emov.eco](http://www.emov.eco), which is subject to alteration as are all other parts of these General Conditions.

The concepts the user has to pay in order to register and, after successfully completing the registration process, to start using the service are those stated in any moment in the Pricing Policy.

As a non-exhaustive list and taking into account that the applicable concepts may also vary depending on the city of use of the service or the vehicle model, a list of concepts or variables applicable to the price is indicated below:

- Price per minute
- Unlock fee
- Charge for booking expiration
- Booking price
- Price per Km
- Subscription fee
- Additional charge for breaching of Terms and Conditions
- Daily fee
- Deduction of deductible service
- Airport fee
- Price per - minute corporate
- Daily fee - corporate



Unless otherwise stated, the prices are the final prices and include all direct and indirect taxes applicable by law.

Free minutes may be awarded, as a form of trip credit balance in euros credited directly to the user's account in connection with promotional activities, and this may be consulted at any time via the app or on your personal account on the website.

Trip credit balance shall have a limited lifespan which shall be specified in each case, depending on the promotion. The credit balance expiring the earliest will be consumed first. Customers who do not have any funds in their account – or customers who exceed the funds they have available – will be charged using their standard method of payment. Customers can see the current status of their funds at any time via the app or in their emov account. Any funds which are not used during their term of validity shall be forfeited.

Use of emov vehicles is charged in accordance with the respective standard tariffs or prices (per minute and/or kilometre). The hire price must be paid at the end of each journey. In the case of the standard tariffs, the reservation, driving, and stoppage periods accumulated within one vehicle hire shall be added up and each total shall be multiplied by the corresponding unit price. The reservation period starts when the vehicle is reserved and ends at the moment the doors are opened using the app. The driving and stoppage times start when the doors are opened using the app and end when the journey is concluded using the same method, provided that all of the aforementioned circumstances are met. Any incomplete minutes shall be rounded up to the next minute once one (1) second have elapsed and shall be charged under the driving tariff.

Customers give their express consent (which may be revoked before the user support service) to the receipt via e-mail of an electronic invoice per journey.

Any costs and charges incurred by emov as a result of the money due to be collected from users being delayed, broken down into instalments, denied, etc. shall be passed on to the user.

### **Prepaid Packs**

**Emov offers the possibility of acquiring packs of trip credit to be paid in advance to the usage. The price of the pack, the amount of the credit and expiration date of each pack is specified in the Pricing Policy. These packs may imply a discount over the standard per minute fee.**

**The balance acquired shall only be consumed as Driving Minutes nor as deductible waiver nor any other additional charge or fee.**

**Once the credit balance of the pack is consumed, the extra minutes will be charged at the standard rate.**

**After the expiration date, the balance not consumed will no longer be available for the customer.**

## **5. LIABILITIES**



Users shall be liable for any damage incurred by an emov vehicle caused by the fault of the user. This shall include but shall not be limited to theft, damage to or loss of the vehicle, its keys or accessories. The User shall bear responsibility up to the amount of the exceed specified in the Pricing policy, in case the user had committed to these General Conditions and the damage had been notified without delay. Furthermore, users shall bear full responsibility where the damage to or loss of the corresponding emov vehicle or the losses incurred by third parties have been caused by a culpable breach of these General Conditions, or the mandatory legal provisions, or the general conditions of the insurance policies for motor vehicles, by the user or any third party for which the user is responsible, where this breach affects the insurance cover.

In the event that the user is liable and there is no insurance cover within the framework of the vehicle insurance, the user shall indemnify emov in respect of any third-party claims. No liability shall arise for the user to the extent that it is possible to establish that the user is not responsible for the losses, or that no losses have been incurred, or that the losses effectively incurred are significantly below the price established.

In the event of an accident responsibility for which is attributable to the user, and in the event the user has complied with all of the requirements laid down, the liability of the user may also be extended, up to the value of the agreed excess indicated below, to indirect losses, and to the value of experts' fees, or any additional administrative costs.

If chosen by the user, the option to reduce the deductible, which has to be confirmed at each trip before starting it, allows to waive the deductible by the amount established in the Pricing Policy, in the event of an accident. The user can not voluntarily cease the deductible waiver contract once the service has started. The deductible waiver will only apply for the damages caused to the vehicle, and by no means will apply to any other charge/s or fee/s detailed in the Pricing Policy which could be applied in case of accident.

Users shall be liable for the consequences of any traffic offences or criminal offences (and any consequent civil liability) committed with the emov vehicle. Users must pay all fees and costs, and shall hold emov harmless in respect of any claims by third parties. Users shall pay the administrative charges laid down in the emov Pricing Policy in respect of the processing of any traffic offences (fees, fines, etc.). In the event that users cause an accident outside of the emov operating zone, they shall be liable for the cost of returning the vehicle to the operating zone once it has been repaired.

As for 'corporate accounts', the company must bear liability jointly with the user for the consequences of its associated users use of the service.

Whether it is necessary for emov to relocate the vehicle because of a breach of any of the conditions governing the conclusion of the vehicle hire, or for a third party to procure a tow-truck service, the cost of the said service shall be borne by the user along with the additional fees, in accordance with the Pricing Policy in force.

Users will have to pay the sum quoted in the current Pricing Policy if they allow any person other than an authorized driver use the emov vehicle.



All vehicles in the emov fleet are covered by insurance which, in the event of an accident, covers mandatory civil liability, complementary civil liability, the personal injuries of the user driver and other occupants of the vehicle, and damage to the vehicle. Notwithstanding the said insurance, the excesses and the reduction of the user's liability included under these Conditions shall be taken into account. Only an authorized user can benefit from the insurance cover.

The insurance does not cover the following:

- a. Tyre blowouts or punctures under any circumstances.
- b. Any losses that may be incurred by users as a result of the theft of personal items left or forgotten in the vehicle.
- c. Any losses that may be incurred by users or third parties arising as a result of the user driving the vehicle in a manner that contravenes traffic regulations, motor-vehicles regulations, or road-traffic safety, as well as in the event the vehicle is being driven by a third party other than the user. In any of these circumstances, users shall be exclusively and personally liable for any damage to the vehicle and any losses incurred by its occupants or any third parties.
- d. Towing Services.

In case the user fails to immediately report the accident during the use of the vehicle could entail additional charges as specified in the Pricing Policy.

In the event the user needs towing services, the transfer of the user and of his/her passengers, if any, from the place of the accident to any other place will be subject to the towing provider's discretion.

## **6. TERMINATION**

Emov may terminate the relationship between the Parties, without the user being entitled to any compensation or indemnity whatsoever, in the event that the user breaches these Conditions, and in particular where the user:

- a. Repeatedly fails to pay the cost of using the service, or in general terms, stops making the payments users are required to make.
- b. Supplies untrue, false, or incomplete details when registering for the service or subsequently, does not update the details.
- c. Drives without a driving licence or under the influence of alcohol or drugs;
- d. Passes on the login details (user ID, password) for the app to someone else.
- e. Engages in unreasonable use of the reservation facility.



The user can voluntarily discontinue the contract between the parties at any time, without affecting the obligation to pay the pending charges, by sending an email to [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es) formally requesting the termination, pointing out name, surname/s, ID number and the reason for the termination.

## 7. CUSTOMER SERVICE AND COMPLAINTS

All users can present any complaint and claim or request information on product or services offered or hired at the following postal address, phone or email: Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, (+34) 9155110126 or [atencion@emov.es](mailto:atencion@emov.es) .

Pursuant the existing laws on consumers and users, here it follows the link to the European Union online dispute resolution platform covered by the EU Directive 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21<sup>st</sup> May 2013: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 8. MISCELLANEOUS

The Privacy Policy applicable to registration and use of the emov Service can be found on the [www.emov.eco](http://www.emov.eco) website. As indicated in it, the user accepts that emov will collect and process certain data concerning the location of the vehicle while it is in use, for the sole purpose of being able to administer the Service correctly, prevent conduct that is contrary to these Conditions, and invoice the cost of the Service.

These General Conditions shall be governed by the applicable Spanish regulations in force at any given time. The titles given to each section shall not condition, presuppose, limit, or alter their content.

The Parties acknowledge that there are no complementary agreements hereto, whether verbal or of any other kind. Any amendments to these Conditions shall be governed by the aforementioned rules.

Both Parties agree, in express waiver of the protection of any other jurisdiction they may be entitled to, that any dispute deriving from this contract shall be resolved by the Courts of Madrid, in waiver – likewise express – of the protection of their own jurisdiction should they have one.

These General Conditions are available in both English and Spanish. In the event of any discrepancy between the two versions, the Spanish version shall prevail.

Version published on 05<sup>th</sup> March 2020



## PRIVACY POLICY

MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U., holder of Tax Identification Number (C.I.F.) A-87657086 (hereinafter identified as 'emov'), as owner of the [www.emov.eco](http://www.emov.eco) Website and the 'emov' app, and whom could be reached at Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid or at [administracion@emo.es](mailto:administracion@emo.es) hereby informs you as follows:

- The data collected in the emov Service registration process and subsequently during performance or in relation thereto based on the legal agreement established in relation with the Carsharing service, shall be processed for the following purposes:
  - To register on the car-sharing Service and to verify compliance with the requirements necessary in order to be a user of the self-drive car hire service. For this second purpose, it will in particular be necessary to verify the details and documents that allow us to ensure that you meet the age conditions and that you have the capacity to drive.
  - To administer the Service, and in particular to ensure the Service is optimized in terms of vehicle availability, route efficiency, energy-consumption efficiency, etc.. For this purpose, geo-location data may be processed, solely to the extent that these are necessary or useful to administer and improve the Service.
  - To administer the collection of monies, and where necessary, to claim any non-payments that may arise from use of the Service, in accordance with the applicable prices and tariffs at any given time. Accordingly, such data as may be necessary shall be processed in order to verify the availability and ownership of the method(s) of payment established by the user.
  - To prevent and monitor fraudulent activities, as well as (where appropriate) to administer any collisions (whether culpable or not) in which the user may be involved when using the car-sharing Service, and to administer any fines or any other administrative penalties attributable to the user during the use of the Service.
  - To administer any communications, complaints, claims, etc. that may reach emov through its customer care service or any other admissible method. This purpose shall include phone call recording should the customer contact through the customer care hotline.

The data processed for the indicated purposes shall be kept while there is a usage and furthermore until legal terms are applicable.

- Such personal data as may be strictly necessary, from amongst those supplied during registration or subsequently, shall furthermore be used under customers consent to perform advertising and commercial-information activities, via a variety of media, with regard to the company, its activities, products, services, offers, special promotions, and



users may be subject to automated assessments, the creation of profiles, and segmentation in accordance with the information held about them and which has been obtained through the Website, through use of the Service, or in any other suitable manner (including by way of geo-location), for the purpose of personalizing how they are treated in accordance with their characteristics and/or needs.

Likewise, and based on customers consent, such data as are strictly necessary for this purpose shall be communicated to emov's reference partners, PSA Peugeot Citroen, for advertising and commercial activities, offers, special promotions, and other similar activities with regard to their products and services, through different media, including electronic media.

Users may refuse to allow their data to be processed in the way described in this section using the methods made available for this purpose. The data processed for the indicated purposes shall be kept while there is a usage and furthermore until legal terms are applicable.

Where personal data are collected by way of filling out a form, users must supply all information that is shown as being mandatory, given that if this information is not supplied, emov will be unable to accept and process the creation of the relationship established or the request that has been made.

Users warrant that the data they supply are true, accurate, complete, and up-to-date, and they shall be liable for any losses, whether direct or indirect, that may be incurred as a result of the breach of this duty.

The rights to view, correct, challenge, delete, oppose, limitation of processing and portability of personal data may be exercised by way of a written request, attaching a copy of your ID (D.N.I.) Card, addressed to MOBILITY SERVICES FREE2MOVE MADRID, S.A.U., Calle del Doctor Esquerdo 62, 28007 Madrid, or to [administracion@emov.es](mailto:administracion@emov.es). The limitation for processing shall be exercised easily via "My Account" on the emov's web or App. Nevertheless, the user may address a formal claim to the "Agencia Española de Protección de Datos" ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

Lastly, users warrant, under their own responsibility, that they have read this policy in full, which they are deemed to be aware of and accept, expressly and in full, as from the time they tick the corresponding checkbox and submit their details. Any users who are not in conformity with the content of this policy must consequently refrain from submitting their details.

Published on 18<sup>th</sup> of June 2019