

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

El presente documento tiene por objeto definir los términos y condiciones en los que usted accede y utiliza los servicios, en aras de garantizar las exigencias del Estatuto del Consumidor y demás normas aplicables. Los términos y condiciones y los valores establecidos por Confort Rent a Car, forman parte integral del Contrato de Alquiler del Vehículo. Confort Rent a Car se reserva el derecho a publicar, modificar o eliminar los descuentos y promociones aplicados a las tarifas y estos incluirán sus condiciones y restricciones.

Usted declara haber recibido toda la información referente a los procesos y condiciones de renta y de las características técnicas de los vehículos con anterioridad a la reserva y a la prestación del servicio. Es indispensable que revise y acepte los Términos y Condiciones del servicio antes de utilizarlo.

¿Qué necesita llevar para retirar el vehículo?

Para recoger el vehículo, necesitará lo siguiente:

1. Documento de identificación: Una identificación de su país de residencia y pasaporte, cédula de ciudadanía (CC) o cédula de extranjería (CE).
2. Permiso de conducir: Original y vigente.
3. Tarjeta de crédito: Con cupo disponible para el depósito de garantía/fianza.
4. Método de pago para la renta: Efectivo, tarjeta débito o tarjeta de crédito.
5. Edad: Tener al menos 25 años. Si tiene entre 21 y 24 años, aplicará un cargo por conductor joven.

Requisitos para el alquiler del vehículo

• Documento de identificación

El titular de la tarjeta de crédito debe presentar un documento de identificación original, vigente y en buen estado de su país de origen. Se aceptan; pasaporte, cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.

• Permiso de conducción

Al retirar el vehículo, tanto el conductor principal como los conductores adicionales deben presentar su permiso de conducir original, vigente y en buen estado, con una expedición no menor a un año.

Aquellos conductores que posean un permiso de conducir con una parte fotográfica y una parte en papel, deben presentar ambas partes para poder retirar el vehículo.

El permiso de conducir debe estar escrito en alfabeto romano. No se aceptan permisos de conducir en alfabeto chino, árabe, cirílico, japones etc., incluso si están acompañados de una traducción notarial.

• Tarjeta de crédito

El conductor principal debe presentar una tarjeta de crédito a su nombre al retirar el vehículo. Esta tarjeta debe tener fondos suficientes para cubrir el valor del depósito/fianza y la información del titular, el número de la tarjeta y su fecha de vencimiento.

Para efectos del depósito/fianza únicamente se aceptan tarjetas de crédito emitidas por bancos oficiales. NO se aceptan tarjetas de crédito colombianas proporcionadas por cadenas minoristas, ni tarjetas de crédito Diners ni Falabella. Las tarjetas Falabella CMR presentan algunas restricciones, por favor confirme previamente con nuestro departamento de reservas. Para mayor información ver la sección de Depósito/Fianza.

Depósito/Fianza

Confort Rent a Car requerirá un depósito de garantía entre **COP\$ 1.800.000** hasta **COP\$ 4.300.000** según la gama del vehículo alquilado, el cual será cargado a su tarjeta de crédito en el momento de la entrega del vehículo (aparecerá compra). Este depósito de garantía será liberado en su totalidad en **quince (15) días hábiles** posteriores a la finalización del alquiler, siempre y cuando no se generen cargos imprevistos. Dichos cargos pueden incluir, entre otros: daños en el vehículo, multas de tráfico, devolución del vehículo con menos combustible del entregado, o necesidad de limpieza. Es importante aclarar que el valor del depósito de garantía no incluye el costo del alquiler del vehículo.

Para el depósito/fianza, no aceptamos tarjetas débito, adicional, si su tarjeta de crédito está próxima a vencer, debe tener una vigencia mínima de seis (6) meses una vez finalizado el alquiler; de lo contrario, no será válida para cubrir el depósito o fianza. Si necesita más detalles, por favor, comuníquese directamente con la oficina de alquiler.

Debido a las fluctuaciones en los tipos de cambio y otras posibles tasas administrativas bancarias, Confort Rent a Car no se hará responsable de ninguna diferencia existente entre el importe del depósito realizado por usted y el reembolsado.

Pago del alquiler de vehículo

Debe pagar la totalidad de su reservación al momento de recoger el vehículo de alquiler. Las formas de pago aceptadas son: dinero efectivo, divisas, tarjeta débito o tarjeta de crédito. Tarjetas de crédito aceptadas: American Express, MasterCard y Visa.

Restricciones de edad

La edad mínima para conducir nuestros vehículos es de 21 años y la edad máxima es de 70 años. Si el conductor tiene entre 21 y 24 años, se aplicará un recargo por conductor joven. Estas condiciones y cargos por edad son válidos para todos los conductores registrados. Para más detalles, consulte la **TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES**.

Incluido en el precio del alquiler

Seguro básico

Nuestras tarifas incluyen el seguro básico (SOAT), un seguro obligatorio por ley en Colombia. Este cubre las lesiones corporales y muerte de todos los actores viales involucrados en accidentes de tránsito donde participe un vehículo asegurado. Los montos de las coberturas pueden variar según la clase, tipo y modelo del vehículo. Le recomendamos que conozca y adquiera las coberturas obligatorias y adicionales que le brindarán respaldo durante su alquiler.

Kilometraje

El kilometraje incluido varía según la duración del alquiler: para alquileres de uno a dos días, tiene 250 kilómetros por día, y los kilómetros adicionales tendrán un costo extra que varía según el tipo de vehículo. Los alquileres de tres (3) a veintinueve (29) días cuentan con kilometraje ilimitado, mientras que las rentas mensuales tienen un límite de 3.000 kilómetros. Para conocer el costo exacto de los kilómetros adicionales y otros detalles, consulte nuestra **TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES**.

Modificar la duración del alquiler o realizar cambio del vehículo alquilado podría repercutir en el número de kilómetros que puede recorrer gratuitamente y también, podría cambiar el precio de cada kilómetro adicional.

Otros incluidos en el precio

- Libre desplazamiento dentro del territorio nacional (solo vías pavimentadas y en buen estado)
- Impuestos locales

No incluido en el precio del alquiler

Cargo por la limpieza y cuidado del vehículo

Política Igual-Igual. El vehículo se le entrega limpio, tanto interna como externamente y usted debe devolverlo en las mismas condiciones para evitar cargos adicionales. De lo contrario, el costo de la limpieza variará según el grado de suciedad: en caso de que el vehículo retorne empolvado (en el interior y/o exterior) o con suciedad leve, se cobrará el **Lavado Básico**. En caso de que el vehículo retorne con barro (en el interior y/o exterior) o suciedad excesiva se cobrará el **Extra lavado**. Si la tapicería, cojinería, techo y/o tapetes se ven afectados por derramamiento de líquidos, vomito, barro, pelos u olores de mascota, u olores fuertes de cualquier tipo, deberá asumir los costos del **Extra lavado** más la **Desodorización**. Importante: NO está permitido fumar dentro del vehículo ni transportar mascotas sin la debida protección de la cojinería. El incumplimiento de esta norma implicará el costo del **Extra lavado** más la **Desodorización**. Para más detalles sobre los costos, consulte la **TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES**.

Cargo por diferencia en combustible

Política Igual-Igual. Al recoger el vehículo, este se entrega con el tanque lleno o parcialmente lleno, y debe devolverlo con la misma cantidad de combustible indicada en el documento de INVENTARIO DE ENTREGA Y DEVOLUCION DEL VEHICULO. Si lo regresa con menos combustible, se le cobrará la diferencia según las tarifas vigentes, más un recargo administrativo por repostaje, conforme a la **TABLA DE COMBUSTIBLE**. Tenga en cuenta que el precio del combustible cobrado por nosotros será superior al de las gasolineras locales. En caso de devolver el vehículo con más combustible del entregado, no se realizará ningún tipo de reembolso ni se canjeará por otros servicios.

Cargo por kilómetros adicionales

Para alquileres de uno a dos días, tiene 250 kilómetros por día. Si excede este límite, se le cobrará la diferencia. Ver **TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES**.

Cargo por servicios fuera del horario

El importe del alquiler de su vehículo, mostrado en la reserva, cubre exclusivamente el horario de recogida y devolución que usted especificó. Las recogidas o devoluciones que se realicen entre las 20:01 y las 05:59 horas conllevan un coste adicional. Puede consultar este recargo en la **TABLA DE DOMICILIOS Y HORARIOS**.

Cargo por cambio de locación y domicilios

El costo de un cambio de ubicación o domicilio varía según el lugar, horario, ciudad y tipo de trayecto con el vehículo alquilado. Para solicitar un cambio, avísenos con al menos 24 horas de antelación. Tenga cuenta que esto está sujeto a la disponibilidad de nuestro personal y a la autorización previa de la oficina de alquiler.

Es importante saber que todos los servicios a domicilio se realizan en zonas seguras dentro del perímetro urbano. Si necesita un servicio fuera de este perímetro o en los alrededores de la ciudad, por favor, comuníquese directamente con la oficina de alquiler para más información. Consulte nuestra **TABLA DE DOMICILIOS Y HORARIOS** para detalles adicionales.

Conductores adicionales

Si desea añadir conductores adicionales, se generará un cargo diario por cada uno. Es indispensable que, al momento de recoger el vehículo, presenten su documento de identificación y licencia de conducir. Todas las restricciones y cargos del alquiler se extenderán también a estos conductores. Consulte la *TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES* para más detalles.

Cargo por conductor joven

Se aplica un recargo por conductor joven a los conductores con edades comprendidas entre los 21 y 24 años. Todas las restricciones y cargos relativos a la edad son aplicables a todos los conductores adicionales. Ver *TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES*.

Alquiler de trayecto único "One Way"

Si desea devolver el vehículo en una ciudad diferente a la de recogida, la oficina de alquiler aplicará una tasa de trayecto único. Este cargo cubre los gastos asociados al traslado del vehículo de regreso a su oficina original. Ver *TABLA DE TARIFAS DE RETORNO ENTRE CIUDADES*.

Cargos por restricción vehicular

Le recordamos que debe cumplir con las normativas de tránsito gubernamentales, incluyendo la medida "Pico y Placa" que rige en las principales ciudades de Colombia. Si va a conducir en Bogotá, la administración distrital ofrece la opción de pagar una excepción para circular, pero este costo no está incluido en el precio de su alquiler. Para detalles sobre costos, revise la *TABLA DE TARIFAS DE SERVICIOS Y CARGOS ADICIONALES*.

Cargos por parqueadero en aeropuertos

Para la entrega y devolución de su vehículo, le indicaremos los parqueaderos con los que tenemos convenio. Es fundamental que siga estas indicaciones, ya que, si utiliza un parqueadero distinto al especificado, los costos asociados correrán por su cuenta. Asimismo, si llega tarde a la recogida del vehículo o demasiado temprano a la devolución en el aeropuerto, usted deberá cubrir el costo completo del parqueadero por el tiempo de permanencia del vehículo.

Cargos locales no incluidos

- Otros cargos locales que no están incluidos en el precio del alquiler son: asientos de niño, costos de parqueadero, peajes y cualquier cargo o sanción derivado de infracciones de tránsito. Usted será el único responsable por la totalidad de estos cargos.
- De igual forma, el alquiler no cubre ninguna reparación, ya sea mecánica o física o de cualquier índole, que resulte por daños al vehículo por uso indebido o por las condiciones estipuladas en el parágrafo de "Pérdida de Cobertura".

Franquicia, deducible y coberturas

Información sobre la cobertura

En el momento de la recogida de su vehículo, usted podrá contratar productos y servicios adicionales como las siguientes coberturas: la Cobertura parcial por colisión o robo (LDW), la Responsabilidad Civil frente a terceros (TPL) y la Cobertura de asistencia en carretera (RNS). Las coberturas que debe contratar e incluir de manera obligatoria será la Cobertura parcial por colisión o robo (LDW) y la Responsabilidad Civil frente a terceros (TPL), si estas no se incluyen, usted no podrá tomar en alquiler el vehículo. Para detalles sobre los costos, revise la *TABLA DE TARIFAS DE COBERTURAS*.

Estas coberturas podrá contratarlas localmente en la oficina de alquiler, cuando las tarifas con que se haya contratado el servicio sean **Exclusivas** (Coberturas no incluidas)

En caso de que usted presente alguna novedad que no permita la movilización del vehículo alquilado (por choque, hurto, avería, etc.) y desea continuar con la renta con otro vehículo, requerirá realizar un nuevo depósito/fianza por la categoría y clase de vehículo de reemplazo.

Para hacer efectiva cualquier cobertura es OBLIGATORIO informar inmediatamente a la línea de asistencia de Confort Rent a Car, aportando el Registro fotográfico y una descripción del incidente en caso de daños o robo. En caso de haber víctimas deberá gestionar la denuncia y ampliaciones de las denuncias a que hubiere lugar, teniendo un plazo de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas para presentar estos documentos, de lo contrario perderá las protecciones contratadas. Igualmente deberá presentar el denuncia en la fiscalía seccional automotores en caso de hurto del vehículo y entregar las constancias de la Fiscalía que sean necesarias. En estos casos, usted será quien debe diligenciar el reporte del siniestro para la aseguradora.

No existe cobertura para: cuando ocurriera un hurto derivado de la no devolución o pérdida de las llaves. Apropiación indebida. Lucro cesante. Pérdida de Accesorios o llantas. Gastos de remolque. Gasto de tarifas y tasas de liberación del vehículo ante cualquier organismo de tránsito. Daños morales. Servicios profesionales de abogados y/o gestores. Ninguna cobertura tiene cubrimiento si el conductor no está autorizado en el Contrato, si se violan las normas de tránsito colombianas o se evidencia un mal manejo o conducción indebida del vehículo.

Caso Fortuito y/o Fuerza Mayor

“Caso Fortuito y/o Fuerza Mayor” significa el acontecimiento de cualquier acto de la naturaleza o humano, de carácter imprevisible e irresistible y no atribuible a la parte que lo alega, que imposibilita de forma total, absoluta y permanente el cumplimiento de sus obligaciones. Como ARRENDATARIO será responsable aún en los casos de caso fortuito o fuerza mayor.

Seguros, coberturas y exenciones

Las coberturas sólo serán válidas en caso de cumplirse los términos del Contrato de Alquiler y los presentes Términos y Condiciones. Estas coberturas protegen a todos los conductores autorizados inscritos en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS. Asegúrese de conocer y adquirir las coberturas obligatorias y adicionales que lo respaldarán durante su renta. La descripción de las protecciones tomadas por usted, quedarán en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULO y deberán ser pagadas previamente a la tarifa asignada para cada una. Las protecciones y sus respectivas coberturas son:

Cobertura Básica

El SOAT, o Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, es un seguro exigido por ley en Colombia para todos los vehículos automotores que circulan por el territorio nacional. Su propósito principal es amparar los daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito, ya sean ocupantes del vehículo alquilado, peatones u otros terceros involucrados.

Cobertura parcial por colisión o robo (LDW)

Esta cobertura es obligatoria y exime al arrendatario de la responsabilidad financiera por daños o robo del vehículo alquilado, siempre y cuando se cumplan los términos del contrato de alquiler. La LDW no cubre los daños a otras personas o propiedades en caso de accidente. La LDW no suele cubrir gastos como la asistencia en carretera, el robo de pertenencias personales dentro del vehículo, ni los gastos médicos en caso de accidente.

Si el costo total de los daños o del robo supera el valor de la cobertura contratada, el cliente será responsable por el “Deducible” establecido más el 10% del valor total de la reparación o reposición.

En caso de que la carrocería resultase dañada durante el alquiler por colisión o robo parcial, la cantidad máxima que podría tener que abonar sería el llamado "Deducible" que corresponde a 2 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV). Para pérdidas parciales si los daños superan los 10 (SMMLV) salarios mínimos usted será responsable por el 20% del valor comercial del vehículo. Si, por el contrario, los daños no superan los 10 (SMMLV) salarios mínimos, usted será responsable por el Deducible más el 10% del valor total de la reparación o reposición.

La cobertura sólo será válida en caso de cumplirse los presentes términos y condiciones y los términos del Contrato de Alquiler.

Seguro de responsabilidad civil (TPL)

Esta cobertura es obligatoria y cubre la responsabilidad del conductor en los daños y perjuicios que pueda ocasionar a las propiedades de otros, pero no al vehículo de alquiler. Protege al arrendatario contra reclamos realizados por un tercero por lesiones corporales y/o daños a la propiedad sufridos como resultado de un accidente mientras el arrendatario está operando un vehículo en alquiler. Ésta cubre la responsabilidad del conductor por lesiones o daños a la propiedad de terceros contemplados en la póliza (100%). No cubre, sin embargo, posibles lesiones del conductor o daños al vehículo de alquiler. La cobertura sólo será válida en caso de cumplirse los términos del Contrato de Alquiler.

Cobertura de asistencia en carretera (RNS)

Esta cobertura es opcional y cubre la asistencia en carretera, pero no cubre el problema de avería. El carro taller prestará la asistencia tecno mecánica para que pueda seguir con su renta, este servicio se prestara únicamente en ciudades principales y perímetro urbano, en caso de no dar solución, se prestará el servicio de grúa para trasladar el vehículo a la ciudad más cercana para su reparación. La cobertura sólo será válida en caso de cumplirse los términos del Contrato de Alquiler.

Exclusiones en coberturas

Las coberturas no incluyen: parabrisas, cristales, llantas y rines, espejos retrovisores, bajos, interior del vehículo (como tapicería, millares, mandos, etc.), objetos personales, pérdida de llaves, pérdida de mandos, cerraduras, pérdida de documentos, accesorios, emblemas, antena radio, manijas, no cubre tasas (como por remolque, cargos por inmovilización o por tiempo sin uso), ni objetos dentro del mismo (como sillas de niño, dispositivos GPS o elementos personales). Tenga en cuenta que su cobertura NO cubre los daños causados al vehículo en circunstancias tales como negligencia, errores de repostaje, uso de vías no pavimentadas, mal uso del vehículo o incumplimiento de los términos del Contrato de Alquiler. Ver apartado de *PERDIDA DE COBERTURA*.

Perdida de cobertura

Si se presenta alguna de las siguientes causas, sus coberturas dejarán de ser válidas y usted será el único responsable de todos los costos y gastos:

- Todo lo que sea ocasionado por el mal uso como son: daño en motor por revoluciones altas, daños en caja de transmisión, daños en el embrague, omisión por alertas de testigos o alarmas sonoras.
- Por daño intencional, negligencia o conducción temeraria.
- Actúes con dolo en los accidentes que se generen con el vehículo o en los eventos de hurto.
- Conducir bajo la influencia de narcóticos, alcohol o drogas.
- Transportar sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas.

- Carreras de coches o prueba de conductores.
- Repostar el combustible equivocado.
- Uso para remolque de otro vehículo.
- Uso en vías sin pavimentar, vías inundadas o trochas.
- Uso de transporte de pasajeros como vehículo de servicio público.
- Perdida o daño por un conductor no autorizado.
- No diligencias el reporte de siniestro para la aseguradora dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.
- No presentes denuncia, la ampliación de la misma y las constancias en caso de hurto.
- Por no informar de manera inmediata cualquier novedad presentada.
- Por no hacer uso de parqueaderos o no brindar las condiciones de seguridad al vehículo.
- Reparar el vehículo por su cuenta sin autorización de la empresa.
- Proporcionar información engañosa o fraudulenta.

En caso de que pierdas la protección, deberás responder ante Confort Rent a Car y/o ante terceros por los perjuicios que puedan causarse.

IMPORTANTE: Confort Rent a Car se reserva el derecho al cobro de Cargos Administrativos relacionados a accidentes, como las aplicadas al trámite o gestión de la documentación o por Perdida de Uso del vehículo afectado (Lucro Cesante).

Antes de iniciar la Renta

Servicios de entrega en el Aeropuerto

Para garantizar su recogida en el aeropuerto y facilitar el seguimiento de su llegada, es indispensable que nos proporcione su número de vuelo correcto y su número de WhatsApp. No asumimos responsabilidad por alquileres no concretados debido a información incorrecta o no suministrada a tiempo. En tal caso, deberá comunicarse con nosotros al celular **+57 3219002410** o al correo reservas@confortrentacar.com para reprogramar su reserva.

Nuestro servicio meet and greet asegura que un representante lo estará esperando con un cartel con su nombre y el logo de la empresa o convenio. Para Bogotá: Ubíquelo en el primer piso, justo en la puerta de salida #5 de Llegadas internacionales. Para Medellín: Lo encontrará en el segundo piso, justo en la puerta #3.

Abono al alquiler del vehículo

Su reserva se confirmará al pagar el 30% del valor total, utilizando cualquiera de nuestros medios de pago. La renta final se calculará según la tarifa plena establecida por Confort Rent a Car, y tanto esta como los servicios adicionales deberán ser pagados en su totalidad al recoger el vehículo, ya sea en la oficina o en el domicilio pactado.

Entrega del Vehículo

Entregaremos el vehículo seleccionado en el lugar, fecha y hora especificados en su reserva. Le recomendamos verificar estos datos cuidadosamente, ya que, si existe algún error, no podremos asumir la responsabilidad y los costos de cualquier modificación recaerán sobre usted. Tenga presente que cualquier modificación en el lugar, fecha y hora podrá tener cargos adicionales.

Para que reciba su vehículo de parte de nuestros operarios, el proceso es el siguiente:

- Solicitud Depósito/Fianza: Se requerirá un depósito de garantía o fianza de su tarjeta de crédito, cuyo valor dependerá de la categoría del vehículo alquilado.
- Diligenciamiento de Documentos: Deberá completar y firmar el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHICULO con toda la información de la renta y del titular, así como cualquier otro documento necesario según su país de origen.
- Diligenciamiento de Inventario: Se completará el INVENTARIO DE ENTREGA Y DEVOLUCION DE VEHICULO detallado la información del vehículo, registrando su estado físico actual, incluyendo el nivel de combustible y el estado de limpieza.
- Registro Fotográfico 360: Se tomará un registro fotográfico del estado actual del vehículo, incluyendo la parte inferior y los bómperes (delantero y trasero), el cual le será compartido por WhatsApp.

Tenga en cuenta, si recoge el vehículo de alquiler antes de la hora indicada en la reserva, también tendrá que devolverlo antes de lo requerido o contratado inicialmente.

Respetaremos su reserva durante 1 hora. Si llega más tarde de este plazo, se considerará que no se presentó y deberá asumir los costos y gastos correspondientes. Es necesario que se comunique directamente con nuestra oficina de alquiler para informar cualquier retraso.

El vehículo se entregará en óptimas condiciones mecánicas, garantizando la seguridad de los pasajeros. En ningún caso se le proporcionará un inventario del motor, de piezas mecánicas o con información de niveles internos del vehículo.

Tipo del vehículo alquilado

La marca y el modelo exacto del automóvil solo se garantizan si están claramente definidos en su reserva. De lo contrario, la referencia del vehículo estará acompañada de la palabra "similar". El vehículo que aparece en la reserva es únicamente una referencia, y nos reservamos el derecho de sustituirlo por uno alternativo, similar o de mayor categoría (upgrade).

Si el vehículo de su reserva no está disponible al momento de la recogida debido a una avería o accidente, le proporcionaremos uno similar o de mayor categoría (UPgrade).

Restricción vehicular en principales ciudades

En diversas ciudades principales de Colombia, como Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, entre otras, rige la medida de "Pico y Placa". Esta restringe la circulación vehicular en ciertos horarios y días, basándose en el último dígito de la placa, con el fin de reducir la congestión vehicular.

En Bogotá, existe el "**Pico y Placa Solidario**", un permiso de circulación que permite transitar sin restricción. Se obtiene mediante un trámite virtual y un pago, cuyo valor varía según el tipo de vehículo.

Confort Rent a Car garantiza que el día de la entrega de su vehículo no tendrá restricción de Pico y Placa. Sin embargo, es su responsabilidad informarse y gestionar el pago de cualquier permiso de circulación necesario si transita en una ciudad principal, de lo contrario, deberá asumir las multas o comparendos que puedan generarse.

No presentación "No Show"

Se considerará automáticamente como **No Show** (No Presentación) cuando ocurra cualquiera de los siguientes escenarios:

- El cliente no se presenta a retirar el vehículo dentro del periodo de gracia de una (1) hora.
- El cliente no se comunica por nuestros canales oficiales antes de vencer el periodo de gracia para notificar un retraso justificado.
- El cliente se presenta, pero no cumple con los requisitos obligatorios para el alquiler (licencia de conducción vigente, documento de identidad válido o tarjeta de crédito con cupo disponible para la garantía).

Una vez declarado el **No Show**, Confort Rent a Car aplicará las siguientes condiciones:

- **Liberación del vehículo:** La reserva quedará cancelada automáticamente y el vehículo se liberará para ser alquilado a otros clientes.
- **Reservas prepagadas:** No habrá lugar a devolución del dinero por concepto de abonos. Se cobrará una penalidad equivalente al **50% del valor de un día de renta** por concepto de lucro cesante y gastos administrativos.
- **Reservas sin prepago:** El cliente perderá la prioridad de asignación y quedará sujeto a la disponibilidad de la flota y a las tarifas vigentes en el momento en que se presente. (Tarifas Vigentes de Confort Rent a Car)

Si el retraso se debe a la cancelación o demora de un vuelo comercial, el cliente deberá notificarlo a Confort Rent a Car antes del vencimiento del periodo de gracia, adjuntando el número de vuelo para evaluar la reprogramación de la entrega sin penalidad, sujeto a disponibilidad de la flota.

Modificaciones a la reserva

Puede realizar cambios en su reserva relacionados con el vehículo, la hora, la fecha o el lugar. Considere que estas modificaciones estarán sujetas a la disponibilidad de nuestro personal y de la flota. Recuerde que cualquier modificación podría generar recargos extra. Puede hacer cambios sin costo si los solicita con al menos 24 horas de anticipación. Las modificaciones realizadas con menos de 24 horas de antelación o después de la hora de inicio de su reserva, tendrán un cargo administrativo del **10%** del valor de la renta diaria como penalización.

Garantías de reserva

Confort Rent a Car garantiza su reserva hasta una hora después de la hora programada para la entrega. En caso de comunicarse o presentarse posteriormente para acceder al servicio, se considerará la reprogramación, que estará sujeta a la disponibilidad del vehículo reservado y al horario comercial en el lugar elegido.

Cancelaciones

Puede cancelar su reserva con hasta 24 horas de antelación sin ninguna penalización. Si la cancelación ocurre con menos de 24 horas antes de la hora de entrega del vehículo, se le cobrará una penalización equivalente al cincuenta por ciento (**50%**) del valor de un día de renta contratado.

Si no se presenta (no show) después de la hora de inicio de su alquiler, no habrá devolución de dinero por ningún concepto de los pagos o abonos realizados. La oficina de alquiler se reserva el derecho de cancelar la reserva por los siguientes motivos:

- No realizar el abono de confirmación de la reserva o hacerlo fuera del plazo estipulado (mínimo 24 horas antes de la renta).
- Ausencia del conductor principal a la hora y fecha establecidas en la reserva.
- No contar con la documentación requerida, o presentar inconsistencias o deterioro en la misma.
- El titular de la tarjeta de crédito que respalda el cupo de garantía no se presenta.
- No cumplir con los requisitos exigidos por Confort Rent a Car.
- Tener planeado circular por carreteras o zonas de alto riesgo, zonas restringidas por seguridad o ciudades cercanas a la frontera.
- Retracto Voluntario.

IMPORTANTE: Confort Rent a Car se reserva el derecho de cancelar la reserva del vehículo a cualquier persona que no cumpla con los requisitos o los términos y condiciones exigidos.

Durante la Renta

Es su responsabilidad cumplir con toda la normatividad legal vigente y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) establecido por la empresa de alquiler. Las siguientes son obligaciones que debe cumplir:

- Conocer el correcto funcionamiento del vehículo en tipos de cajas de cambio, transmisiones y demás partes, para no incurrir en las pérdidas de cobertura.
- Prever la restricción vehicular en las principales ciudades (Pico y Placa).
- Mantener una actitud proactiva hacia la seguridad.
- Utilizar siempre el cinturón de seguridad.
- No alquilar el vehículo si usted no está en condiciones idóneas para manejar.
- Utilizar solo vías aptas para los vehículos automotores o vías pavimentadas.
- Informar de manera inmediata si el vehículo presenta alguna novedad con su funcionamiento mecánico.
- Respetar los límites de velocidad.
- Conducir de manera concentrada y con precaución, evitando distracciones como celulares, cigarrillo, etc.
- Los adultos deben asegurar que los niños viajen de forma segura. Nunca los sienten en la parte delantera del vehículo ni en el regazo de un adulto. Los niños siempre deben ir en el asiento trasero, utilizando el cinturón de seguridad y con los seguros de seguridad para niños activados. Si lo necesita, podemos ofrecerle el alquiler de una silla para niño.
- El pasajero debe evitar movimientos bruscos o repentinos que puedan distraer al conductor, a quien además debe advertir si visualiza algún peligro.
- Al descender del vehículo, debe estar seguro que este se haya detenido totalmente y observar que no venga otro vehículo o peatón con el que pueda causar un daño al abrir la puerta.

IMPORTANTE

Si el vehículo bajo su tenencia presenta alguna alarma o el encendido de un testigo (luz de emergencia) en el tablero relacionado con la refrigeración y/o lubricación, deberá detener su marcha y apagar el motor de inmediato. Luego, llame a la oficina de alquiler al número de asistencia 24 horas +57 3164470347 para recibir indicaciones.

Uso de vías

Durante la renta el vehículo solo puede ser transitado en vías pavimentadas, de lo contrario usted deberá asumir el valor de la penalización por los costos y gastos en que se incurriere en la revisión mecánica (mano de obra, repuestos, cargos administrativos, etc.) también perderá todas las coberturas contratadas previamente. Tenga en cuenta que no se prestará asistencia mecánica o cualquier otro servicio en vías no pavimentadas y/o apartadas de los centros urbanos.

Límites de Velocidad

Recuerde respetar los límites de velocidad. En las vías urbanas y de carácter nacional, se encuentran cámaras que registran su velocidad y usted será el único responsable en caso de infracciones de tránsito (foto multas).

Mantenimiento del Vehículo

El Vehículo se entregará en perfectas condiciones debiendo usted conservarlo en buen estado, no permitiéndose realizar ninguna modificación ni exterior ni interior, si hubiese algún tipo de modificación, su restitución al estado original más los posibles daños y perjuicios serán cobrados. Las reparaciones en taller o cambio de repuestos sólo podrán efectuarse previa autorización por parte de la oficina de alquiler. Ningún gasto de reparación será reembolsado salvo consentimiento previo y aceptación por parte de la oficina de alquiler, autorizando los precios y el taller que realice la reparación. En caso de que no exista tal consentimiento expreso y por escrito será responsabilidad exclusiva de usted el pago de dichos gastos, tanto de taller como de repuestos.

Ampliación de alquiler

Las extensiones de alquiler solo pueden realizarse antes de que finalice el periodo original de su reserva. Debe informarnos con al menos 24 horas de antelación sobre su solicitud de extensión y pagar inmediatamente el valor total del tiempo adicional de alquiler. Antes de solicitar una extensión, infórmese sobre las condiciones aplicables, las cuales estarán sujetas a restricciones de tiempo y a la disponibilidad del vehículo. Considere que las extensiones no siempre serán posibles.

Cruce de fronteras

No está permitido el cruce de fronteras. El vehículo solo puede transitar en el territorio nacional (Colombia) en vías pavimentadas y zonas seguras, alejado de ciudades fronterizas.

Después de la Renta

Devolución del vehículo

La devolución del vehículo se debe realizar en el lugar, fecha y hora acordado según reserva y CONTRATO DE ALQUILER DE VEHICULO firmado por usted. El servicio de entrega y recogida a domicilio solo está disponible previa solicitud y es posible que se apliquen cargos y tasas administrativas. No nos hacemos responsables por ningún bien personal que se deje en el vehículo después de finalizado el alquiler, ni tampoco en caso de robo.

Inspección del vehículo

Tenga en cuenta que en el momento de la devolución se pueden presentar las siguientes situaciones:

- Que el vehículo retorne sucio o se reciba bajo condiciones de lluvia o con poca luz (de noche o sótanos). En tal caso, se realizará un video y el Registro Fotográfico 360 como evidencia y al siguiente día en condiciones de visibilidad se llevará a cabo una inspección completa.
- Que el vehículo sea regresado a la compañía de alquiler con algún tipo de daño, en tal caso, se realizará un video y el Registro Fotográfico 360 como evidencia, de esta forma, el representante de Confort Rent a Car le hará presente la novedad a usted en el mismo lugar, fecha y hora.
- Que, al revisar el vehículo después de su devolución, se detecten daños ocultos en su funcionamiento mecánico o en la carrocería.

En cualquiera de los casos antes mencionados será notificado en un máximo de tres (5) días hábiles mediante correo electrónico proporcionando toda la información (descripción de daños, registro fotográfico, valores y plazos).

Infracciones de tránsito

Si se generan cargos adicionales aplicables (como multas por exceso de velocidad), un representante de Confort Rent a Car intentará contactarlo para informarle sobre los montos. Este proceso podría ocurrir meses después de su alquiler e implicará el pago de la tasa administrativa impuesta por la compañía, además del valor original de la sanción.

Devoluciones antes del tiempo estipulado

Si desea devolver el vehículo antes de la fecha acordada, debe notificar a la oficina de alquiler con al menos 24 horas de antelación. Tenga en cuenta que no se emitirán reembolsos por el tiempo no utilizado.

Devoluciones después del tiempo estipulado

Es posible que se aplique una penalización por devolver el vehículo después de la hora estipulada en el Documento de Alquiler. Si transcurren 60 minutos desde la hora acordada para la devolución, deberá pagar la tarifa correspondiente a un día de renta. La tarifa a pagar podría ser superior a la acordada inicialmente en tu reserva.

Servicios adicionales

Servicios adicionales a pagar localmente

Todo servicio adicional o equipamiento debe ser solicitado al momento de realizar la reserva y debe abonarse directamente en la oficina de alquiler. Todos los precios están sujetos a cambios y Confort Rent a Car se reserva el derecho de modificarlos sin previo aviso. Ver *TABLA DE SERVICIOS ADICIONALES Y OTROS CARGOS*.

Términos y condiciones de los servicios adicionales

Todo equipamiento o servicio adicional está sujeto a los impuestos locales y a los impuestos de venta. En caso de que el equipamiento adicional se pierda o resulte dañado o robado, se aplicará una penalización. Ver *TABLA DE SERVICIOS ADICIONALES Y OTROS CARGOS*.

Cargos administrativos

Confort Rent a Car se reserva el derecho a cobrar los cargos administrativos por diferentes conceptos como son los daños ocasionados al vehículo o robo, trámites, combustible, lavados. Además del cargo administrativo por daño o robo, se cobrará adicional el importe del Depósito/Fianza. En caso de accidente, deberá pagar un cargo de inmovilización obligatorio (perdida de uso), además del importe del Depósito/Fianza. Este cargo se calcula teniendo en cuenta la categoría del vehículo contratado y el número de días que este no podrá ser rentado mientras está siendo reparado.

Tarifas/Tasas e impuestos

Las tarifas se muestran en pesos colombianos. Si usted está alquilando un vehículo con recogida en Colombia, la tarifa real que usted pagará se calcula convirtiendo el monto de la divisa (dólares (UEA)) a la moneda local con una tasa de cambio establecida por Confort Rent a Car. Dado que las tasas de conversión pueden diferir, es posible que el valor final total en dólares

estadounidenses de su tarjeta de crédito sea mayor que la tarifa en dólares estadounidenses estimada en este sitio web. Las tarifas estarán sujetas a cambio por Confort Rent a Car y se reserva el derecho de modificarlas sin previo aviso. Todos los servicios adicionales están sujetos a los impuestos locales e impuestos sobre ventas.

Servicios Al cliente

Si no está satisfecho con algún aspecto de su alquiler, infórmenos sus inquietudes directamente en la oficina de alquiler. Si su insatisfacción persiste y desea presentar una queja formal, envíela por escrito a nuestro equipo de atención al cliente al correo electrónico info@confortrentacar.com. Realizaremos una investigación y recibirá un acuse de recibo en su correo dentro de los 15 días posteriores a la recepción. Nos esforzaremos por responder a todas las consultas e inquietudes de manera oportuna.