

## PROGRAMA DE SATISFACCION GARANTIZADA

Con el firme deseo de controlar la calidad de nuestros productos y servicios a fin de garantizar la completa satisfacción de nuestros distinguidos clientes y amigos, nos permitimos sugerirles las siguientes

### RECOMENDACIONES:

- Favor verificar que su licencia de conducción esté VIGENTE, (debe ser la nueva Licencia que comenzó a regir en Colombia) ya que fuera de Colombia no reciben licencia sin fecha de vencimiento o con fecha vencida.
- Para rentas en Europa y en Estados Unidos en los Estados de Georgia, Carolina del Norte y Carolina del Sur, se debe presentar también licencia internacional.
- Tarjeta de crédito activa para compras internacionales, con cupo disponible estimado de USD 300.00 a USD 500.00 para USA y CANADA, para LATINAMERICA Y EUROPA USD 1000.00 A USD 2000.00.
- Recuerde que el depósito no es un cobro generado, solo es una congelación del cupo el cual será liberado si tiene algún balance al cierre del contrato.
- Si al cierre de contrato, el balance es cero la liberación del depósito lo determina la entidad bancaria del cliente.
- ***El arrendador principal del vehículo y el conductor adicional deben tener mínimo 25 años de edad, si es menor (21-24) tendrá un cargo diario estimado de USD 25.00 + impuestos.***
- Los conductores adicionales que incluyen la mayoría de los planes, se registran en el momento de hacer el check in, si el conductor principal tiene algún problema de documentos o cualquier otro, queda a opción del funcionario de la rentadora aceptar poner el contrato a nombre del conductor adicional, de lo contrario toca hacer una reserva nueva a nombre del conductor adicional.
- Recomendamos tomar su alquiler de auto por lo menos con el seguro LDW o CDW, que es el seguro que cubre robo y daños causados al vehículo. Si usted lleva un voucher de una rentadora con seguros prepagos desde Colombia, no está obligado a tomar en Estados Unidos ningún otro tipo de seguro. Ellos tratan de venderles más seguros e inclusive dicen que los seguros que tiene no le sirven, por favor diga NO. Cualquier seguro que le ofrezcan será escogido de forma opcional por usted.
- ***Si la arrendadora le dice que no tiene disponible en ese momento la categoría de auto que usted reservo, conteste: ustedes me deben solucionar, no debe permitir que le entreguen un auto de menor categoría, deben entregarle uno de mas categoría sin costo alguno, por favor lea bien lo que le pongan a firmar, para que no firme autorización de cambio de categoría.***
- Recibido el carro en el destino, si usted por algún motivo decide entregar el carro antes, tenga pendiente que las arrendadoras de carro no realizan reembolso por los días no utilizados.

**PEAJES: Todas las compañías ofrecen el pago de peajes automáticos con un costo de manejo diario solo por los días que utiliza el peaje más el costo de estos.**

Si decides prepagar los peajes, el cobro será diario durante todo el contrato, y no será reembolsable. Los cobros de los peajes automático le pueden llegar hasta 2 meses después de finalizado el servicio.

***\*\*\*Los cobros de los peajes automáticos le pueden llegar a la tarjeta que dejo en garantía hasta 2 meses después de finalizado el servicio\*\*\****

Por favor una vez finalizado el servicio conservar contrato de renta, recibos de combustible y todos los soportes que podamos presentar en caso de una reclamación.

- Si llega a tener un choque o coalición o encuentra el auto golpeado, llame enseguida a su rentadora de auto sin mover el carro, y ellos le van a orientar los pasos que debe seguir, para que puedan realizar el reporte del choque y queden los daños cubiertos por el seguro que pago, si mueve el carro y lo entrega sin reportar el incidente, el seguro que tomo no le cubre los daños del carro y la rentadora se los cobra directamente a usted en su tarjeta de crédito, si la rentadora no consigue el pago, le bloquean su licencia, y con esto no podría volver a rentar carro en su próximo viaje.
- En caso que su auto se llegue a varar, debe pedir un servicio de grúa por su cuenta y llevarlo a la rentadora, para que ellos le cambien el auto. (los seguros no cubren el servicio de grúa.)
- En Miami, los pasajeros con rentas confirmadas pueden utilizar los kioscos de self check in ubicados al lado de los mostradores de las rentadoras.
- Si por cualquier motivo el producto o el servicio no le hubiese satisfecho plenamente, le rogamos tenga la amabilidad de informar su inconformidad al supervisor a cargo, al gerente de la estación o a su regreso con su agencia de viajes.

**Recomendaciones para el pasajero**

Al momento de llegar al mostrador de la compañía de alquiler, el agente de rentas, como parte de su trabajo, deberá ofrecerle todos los servicios adicionales disponibles. Estos servicios no son obligatorios, son solo opcionales; si los acepta, tendrán un costo adicional diario.

Al momento de llegar al counter, el agente podrá ofrecer servicios adicionales. Estos no son obligatorios y su contratación es opcional. En caso de aceptarlos, los costos serán asumidos directamente por el pasajero.

### 1. REQUISITOS INDISPENSABLES PARA EL ALQUILER

Para realizar el alquiler del vehículo, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar licencia física de conducción vigente (Mayor a 6 meses), con fecha de vencimiento visible en el documento.
- Para rentas en Europa, el estado de Georgia y Carolina del Norte y del Sur, se debe presentar adicionalmente licencia de conducción internacional.
- Tener mínimo 25 años de edad. En caso de tener entre 21 y 24 años, aplicará un cargo adicional aproximado de USD 25 más impuestos por día.

El incumplimiento de estos requisitos impedirá la entrega del vehículo.

### 2. . TARJETA DE CRÉDITO Y DEPÓSITO

Debe presentar una tarjeta de crédito física a su nombre, con franquicia Visa, Mastercard o American Express.

#### Cupos requeridos aproximados:

- Estados Unidos y Canadá: entre USD 300 y USD 500
- Latinoamérica y Europa: entre USD 1.000 y USD 2.000

#### Condiciones importantes:

- El depósito no corresponde a un cobro, sino a una retención temporal del cupo disponible.
- La liberación del monto retenido dependerá de su entidad bancaria al cierre del contrato.
- La tarjeta debe estar habilitada para compras internacionales.

#### NO SE ACEPTAN:

- Pagos en efectivo
- Tarjetas débito
- Tarjetas digitales o recargables
- Tarjetas con códigos de seguridad dinámicos
- Tarjetas emitidas por almacenes de cadena o supermercados

### 3. DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES

Al finalizar la renta, el pasajero debe conservar:

- Contrato de alquiler
- Recibos de combustible



- Todos los documentos y soportes relacionados \*Estos documentos son necesarios en caso de reclamaciones.

#### PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTE:

1. Ante cualquier accidente, el cliente debe:

- Detener el vehículo en un lugar seguro.
- Encender luces de emergencia.
- Verificar si hay personas lesionadas y llamar a los servicios de emergencia locales si aplica.

2. Contactar a las autoridades y a la rentadora No debe abandonar el lugar del accidente sin autorización.

3. Documentar el incidente

Recomendamos recopilar:

- Fotografías del vehículo, daños y entorno.
- Datos del tercero involucrado (nombre, teléfono, seguro).
- Número o copia del reporte policial, cuando esté disponible.

Esta información es clave para el proceso administrativo posterior.

4. Respetar las coberturas contratadas

- El cliente debe revisar las coberturas incluidas en su contrato (CDW, LDW, responsabilidad civil, etc.).
- No autorizar reparaciones ni pagos directos sin aprobación de la rentadora.

Cualquier acción fuera del protocolo puede invalidar coberturas.

5. Entregar la información completa

Para cerrar correctamente el proceso:

- Presentar el reporte del accidente a la rentadora.
- Seguir las instrucciones indicadas para la devolución o reemplazo del vehículo.

Esto reduce reclamos, cargos adicionales y tiempos de gestión.

## Feliz viaje



@munditur.col



www.mundituras.com



ventas@mundituras.com



(+57) 310 362 7013