CONDIÇÕES GERAIS E IMPORTANTES

Elegibilidade - As tarifas, os termos e as condições disponíveis são para uso exclusivo de condutores de origem latino-americana sendo a comprovação feita através da apresentação da carteira de habilitação e passaporte válidos no momento da retirada do veículo. A não apresentação desses impede a retirada do veículo.

Antecedência e disponibilidade – Reservas devem ser efetuadas com antecedência de até 72 horas dependendo do país e da categoria a ser reservada. Todas as solicitações de reservas estão sujeitas a disponibilidade podendo tardar em até 72 horas para que se receba a confirmação.

Cobranças para pagamento obrigatório no local de retirada – Dependendo do país, a tarifa reservada pode não incluir todas as cobranças obrigatórias. Os valores e os tipos são confirmados na hora da retirada do veículo. Como exemplo podemos citar taxas administrativas contratuais.

Seguros, Coberturas e Serviços Opcionais – Qualquer seguro, cobertura ou serviço não incluído na tarifa reservada, pode ser contratado na hora da retirada do veículo. As ofertas e suas inclusões variam por país sendo seus valores, limites e restrições disponíveis para consulta na hora da retirada do veículo. Como exemplo podemos citar: condutores adicionais, seguros pessoais, equipamentos de navegação, assentos para crianças e/ou bebês, taxas para retirada/devolução em hotéis e em horários fora do padrão e equipamentos para neve. Serviços opcionais aceitos em contrato não são reembolsáveis.

Mudanças de Categorias previamente reservadas – Serão aplicadas taxas para mudanças de categorias efetuadas no local de retirada. O locatário poderá escolher veículo maior no ato da retirada implicando em alteração de preços e condições previamente pactuados. Todas as reservas são feitas por categoria e não por modelo. Esses variam por localidade e época do ano.

Motoristas Adicionais – Será cobrado um valor específico mais taxas e será obrigatória a presença do condutor principal para a inclusão do motorista adicional. Valores do motorista adicional variam de acordo com o local de retirada. Em algumas localidades e países o motorista adicional só pode ser o cônjuge do motorista principal.

Política de reembolso de combustível – O veículo é recebido com o tanque cheio e deve ser devolvido da mesma forma para que não haja encargos adicionais. Em determinadas localidades é oferecida a possibilidade do cliente adquirir um tanque de combustível no momento da retirada do veículo, evitando desta maneira, a cobrança de reabastecimento no momento da devolução. Vale ressaltar, que nenhum reembolso será devido caso o cliente adquira este serviço e devolva o veículo constando algum combustível.

Uso do combustível – Além de gasolina, existem muitos veículos movidos a diesel e outros combustíveis, por isso, é preciso ter muito cuidado no momento de abastecer o carro. Carros abastecidos com o combustível incorreto podem sofrer sérios danos, incluindo a explosão do veículo. Caso ocorra alguma avaria ao carro, referente a utilização de combustível errado é responsabilidade total do cliente arcar com tais custos.

Depósito – No ato da retirada do veículo, será necessário que o motorista principal apresente um cartão de crédito internacional válido em seu nome. Poderão ser solicitados 2 (dois) cartões de créditos internacionais para reservas em determinadas categorias. O valor de depósito, que será bloqueado no cartão de crédito do condutor, varia de acordo com a localidade de retirada e categoria reservada. Após devolução do veículo, será feita análise do contrato com a finalidade de verificar os serviços utilizados, para assim estornar ou não valores bloqueados no cartão de crédito.

Taxas de retorno para aluguéis entre diferentes localidades – Existem regras específicas quanto à possibilidade de retirada em uma localidade e a devolução em outra. As localidades de retirada e devolução são restritas. Essas taxas poderão ser aplicadas para aluguéis entre localidades domésticas ou internacionais.

Restrições Geográficas – Poderão existir restrições para cruzar fronteiras entre países dependendo do país ou da localidade onde foi feito o aluguel e da categoria reservada. Essa informação deve ser fornecida ao atendente na hora da retirada do veículo. Cruzamentos não autorizados poderão resultar em multas, perda das coberturas dos seguros e até mesmo a não retirada do veículo.

Limites e Taxas para Certas Idades – Cada país exige uma idade mínima do condutor para que a locação seja permitida. A idade mínima poderá variar de acordo com as categorias de veículos. Alguns países limitam também a idade máxima. Podem ser cobradas taxas diárias para permitir o aluguel para certas idades.

Documentos Obrigatórios e Habilitação – Todos os condutores devem apresentar cartão de crédito próprio válido com impressão em alto relevo e com limite necessário, passaporte válido, carteira de motorista válida no país de residência, não podendo ser a carteira provisória nem digital, assim como o bilhete de chegada e saída do país onde está sendo feito o aluguel. A não apresentação de algum desses documentos, pode acarretar a não retirada do veículo. Todos os documentos devem ser físicos e em nome do condutor titular da reserva e dos motoristas adicionais. Alguns países exigem tempo mínimo de carteira para alugar certos veículos assim como outros a apresentação da carteira internacional de direção (PID).

Cancelamentos, Penalidade por não comparecimento (No-Show) e Reembolsos – Reservas feitas através do AENPro ou de maneira off-line pela nossa central precisam ser pagas e emitidas até no máximo 72h do pick-up previsto. Pagamentos via cartão de crédito poderão ser cancelados, com pedido de reembolso integral, desde que não em período de no-show, até no máximo 48h do pagamento. Após este momento aplica-se taxa administrativa do cartão de 3,5% sobre o valor. Reservas não pagas e, por consequência, não emitidas no prazo de até 72h do pick-up serão automaticamente derrubadas pelo sistema em virtude do período de no-show. Reservas já emitidas e canceladas com menos de 1h do pick-up ou não utilizadas, configuram cobrança automática de taxa de no-show, correspondente a 100% do valor da reserva. Tarifas pré-pagas no Brasil não são plausíveis de reembolso de eventuais diárias não utilizadas pelo cliente após abertura contratual.

Local de contrato – O contrato de aluguel é feito na língua do país da retirada do veículo e regido pelas leis deste mesmo país. No Brasil pactua-se apenas a reserva, a tarifa, suas inclusões e os parâmetros (locais, hora, categoria do veículo etc.) da mesma.

Máximo de diárias para locação – O número máximo de diárias para reservas dentro deste site é de até 60 dias consecutivos. Dependendo da loja de retirada poderá ser solicitada uma atualização da caução ou uma nova abertura de contrato após os primeiros 30 dias, sendo necessário retorno à loja para validação destas informações (recomendamos sempre verficar no balcão na hora da retirada).

Frotas especiais – Alamo, Enterprise e National possuem uma frota especial com modelos luxuosos. Para alugá-los, o cliente precisa ter idade superior a 28 anos (em alguns casos, mais de 30). Além disso, precisa ser o titular de 2 (dois) cartões de crédito internacionais solicitados durante a reserva. Sua habilitação deve ser internacional, e ele precisa apresentar também a CNH com o mínimo de 36 meses de uso. No ato da reserva e da retirada do veículo, é necessário que o condutor apresente todos os dados do voo e informações pessoais e profissionais.

Equipamentos especiais em reservas com retorno internacional – A inclusão de equipamentos especiais (GPS, assentos para crianças etc.) em reservas com localidade de retorno em país diferente do qual o veículo foi retirado NÃO é permitida. A inclusão desses equipamentos no momento da reserva constitui um erro de procedimento.

Toll Pass – Este serviço é oferecido em determinados países a um custo diário e deve ser solicitado e pago localmente. Os valores dos pedágios não estão inclusos no valor do serviço e a locadora não tem acesso prévio a estes valores.

Duplicidade de reservas – Um locatário não pode ser titular de múltiplas locações que tenham pelo menos um dia de superposição. Se isso acontecer, uma das reservas não será honrada e o no-show cobrado naquela não cancelada dentro do prazo estabelecido pelas regras da locadora.

Exceções às coberturas de roubo contratadas – Em algumas regiões de certos países as coberturas de roubo contratadas sofrem redução devido ao aumento da probabilidade do fato.

Consulte sempre a nossa equipe de atendimento para informação precisa e atual sobre qualquer exceção acima apresentada.

4020 9749 aenpro@smilatam.net