

PROCEDIMENTOS DE ALUGUEL

Condições do Cliente/ Condutor

O locatário (que assina o contrato) deve ter no mínimo 21 anos de idade e estar de posse de um documento de identificação válido (carteira de habilitação passaporte, etc.).

Os condutores adicionais devem estar presentes na retirada do veículo de aluguel e assinar o contrato de aluguel.

Não há cobrança por condutores adicionais.

Os condutores autorizados devem ter no mínimo 21 anos de idade e possuir uma carteira de habilitação e identificação válidas, e estarem registrados no contrato de aluguel.

É recomendada uma Carteira de Habilitação Internacional, embora não seja obrigatória.

É necessário um cartão de crédito titular com saldo disponível para o Depósito de Caução e todos os encargos pagos no balcão. O cartão de crédito deve ser emitido para o signatário ou co-signatário do contrato.

Acomodação da Primeira Noite

Recomendamos com veemência que os clientes passem sua primeira noite nos EUA em um hotel.

Os transfers são restritos a hotéis determinados avisados no momento da reserva.

Não há reembolso para auto-transferência.

Não são fornecidas transferências para chegadas de vôo no mesmo dia.

Políticas de Retirada e Devolução de Motorhome

Horário de retirada: Após às 13 horas. Sujeito a disponibilidade do veículo: (Mesmo se os clientes possam ser levados ou chegarem antes sozinhos ao depósito). (exceto PAD - Priority AM Departure).

O ultimo horário para a retirada do motorhome é 1 hora antes do horário oficial de fechamento da estação.

Dia da partida: Sem reembolso caso o cliente faça a retirada após o dia programado para a partida.

Horário de devolução: Entre 08 e 11 da manhã.

Uma multa de \$50 por hora será cobrada para devoluções após as 11 horas da manhã sem autorização prévia da estação de aluguel. Clientes com vôo cedo devem fazer acordos prévios com a estação de aluguel para possível transfer mais cedo para o aeroporto. Os clientes podem ter de retornar até às 11 horas da manhã um dia antes para obter o transporte de cortesia, ou providenciar outro meio de transporte. Sem reembolsos por devolução antecipada.

Retornos antecipados: Sem devoluções, por qualquer motivo se o aluguel for cancelado pelos clientes antes da data de retorno programada.

Depósito de Caução

Os clientes são obrigados a deixar um depósito de caução de \$700 no momento de retirada do veículo. Solicitamos que o depósito seja garantido por um cartão de crédito com saldo suficiente para cobrir esse valor (apenas cartões de créditos titulares). O depósito de caução é válido apenas pela duração do contrato de aluguel e não aparecerá na fatura do cartão de crédito do cliente; por isso, ele não precisará de 'reembolso'. O cancelamento do depósito de caução é lançado automaticamente quando da conclusão do contrato de devolução, considerando que o veículo alugado seja devolvido limpo por dentro, não danificado e dentro do prazo.

Orientação ao Cliente

Os clientes receberão todas as orientações do seu motorhome, incluindo a responsabilidade de manutenção e uso pelo cliente. A orientação é composta de um vídeo em inglês, alemão, espanhol ou japonês apresentando os conceitos gerais de uso do motorhome e dicas de segurança, assim como um passeio pessoal pelo motorhome com o cliente por um instrutor qualificado. Os manuais de operação são fornecidos para os clientes levarem com eles, em inglês e alemão. Além disso, os clientes recebem da estação de aluguel um Guia KOA, um Cartão de Desconto KOA, manual de acampamento regional e mapa de localização com orientações para o supermercado e postos de gasolina mais próximos.

Armazenagem de Bagagem

A armazenagem de bagagem está disponível em uma base limitada apenas em locais de passagem. No entanto, para facilitar os procedimentos de retirada e entrega, recomendamos que os clientes armazenem sua bagagem em seu veículo. As malas com laterais macias ou dobráveis são melhores para armazenagem.

A viagem é permitida a risco próprio do cliente.

A capacidade de bagagem em transporte de cortesia é limitada e pode exigir que os clientes com excesso de bagagem ou itens muito grandes os armazenem e retirem depois em seu hotel.

Animais

Os animais são permitidos. O cliente é responsável por todos os danos e pode ser cobrado um acréscimo para limpeza especial.

É obrigatória uma taxa única de **\$100** para animais, não reembolsável e paga de uma vez.

Favor especificar durante a reserva se o cliente gostaria de trazer um animal.

A El Monte RV deve ser contatada com antecedência mínima de 7 dias antes da retirada com a solicitação de transfer com animal. Podem ser aplicadas restrições devido ao tamanho da gaiola e/ou capacidade de bagagem do carro de transfer.

Itens Perdidos

A El Monte RV não se responsabiliza por itens deixados no motorhome após a devolução pelo cliente e se reserva o direito de doar ou dispor deles conforme considerar apropriado. Os itens deixados não podem ser enviados ao cliente.

Multas e Citações

- O cliente é responsável por todas as multas e citações incorridas durante o período de aluguel.
- O cliente pode tanto pagar ele mesmo a multa, ou optar por entregá-la quando do retorno ao escritório de aluguel para processamento e pagamento. Além do valor da multa, será cobrada do cliente uma taxa de processamento administrativo de \$100.
- No caso de não pagamento pelo cliente ou de não entregar qualquer multa para a El Monte RV, os clientes são responsáveis pelo valor da multa mais juros por atraso. Além disso, pode ser cobrada uma taxa de até \$250 por maior processamento administrativo.

Consumo de Combustível

- Os custos com combustível são de responsabilidade do cliente. Em geral, os tanques de gasolina estão cheios na retirada e devem ser devolvidos cheios, ou a diferença será estimada e os clientes cobrados; ou, caso o tanque não esteja cheio, deve ser devolvido no mesmo nível ou a diferença será estimada e os clientes cobrados.
- Não serão aceitas reclamações quanto ao consumo de combustível.
- Não serão aceitas reclamações quanto ao consumo de combustível se o cliente fizer a mudança para uma unidade maior.
- O consumo de combustível variará de acordo com onde e como um veículo é conduzido.

Substituições de Veículo

- Fazemos todos os esforços para fornecer aos clientes o modelo reservado. No entanto, a El Monte RV se reserva o direito de substituir modelos que sejam semelhantes, com classificação mais alta; ou maiores, conforme necessário; isto é, um veículo Classe A pode ser substituído por um modelo Classe C *cab-over*; um C28 pode ser substituído por um C22.
- Nenhum reembolso por qualquer motivo (tais como maior consumo de combustível, custos de balsa, taxas de acampamento, etc.) será dado devido ao maior comprimento ou tamanho do motorhome substituído.
- Caso seja oferecido e aceito um veículo com classificação inferior, a responsabilidade será limitada a uma devolução da diferença do preço entre o modelo reservado e pago pelo

modelo recebido no momento em que a reserva foi feita. Não será dado reembolso caso um veículo menor ou com classificação inferior seja solicitado pelo cliente.

- Não serão consideradas reclamações quanto ao ano do veículo, a menos que o cliente tenha pago por e recebido a garantia 'Premier'. Caso não haja um modelo 'Premier' disponível, a El Monte RV será responsável apenas pela devolução do pagamento a mais pelo 'Premier'.
- Os clientes devem levar em consideração que uma unidade maior pode ser substituída ao fazer a pré-reserva em acampamentos.
- Os clientes devem reservar automaticamente a extensão de motorhome seguinte, maior, ao fazer reservas em balsa.

Taxas de alterações e/ou cancelamentos:

- Até 45 dias de antecedência da partida.....\$0 (não há taxa)
- 44 a 16 dias de antecedência da partida.....\$350
- 15 a 1 dia de antecedência da partida.....\$700
- Data da retirada e No Show.....valor integral da locação
- Reservas One-way.....\$200 (adicionando a taxa a ser aplicada)

Taxas de alterações e/ou cancelamentos de grupo: por reserva

Para reservas de grupo, são necessários 5 ou mais motorhomes.

- Até 90 dias de antecedência da partida.....\$100
- 31 a 89 dias de antecedência da partida.....\$200
- 30 dias ou menos de antecedência da partida.....\$500

Alterações na Reserva

- A primeira alteração é free.
- Para mudanças subsequentes será cobrado taxa de \$50 por alteração.
- Mudanças de nome, na data de retirada e devolução, localidade ou modelo do veículo, estarão sujeitas a serem recalculadas do valor da tarifa .

Informações de Contato para o Cliente

- Informações para o cliente:www.MyElmonterV.com
- Transfer Padrão:1-800-367-6507*
- Transfer PAD:1-800-337-2199*
- Assistência em Estrada: 1-800-367-4707

***Números de Telefone para Ligação Gratuita para o Transfer são direcionados pelo código de área.**

Os clientes devem usar um telefone fixo (hotel, aluguel de carro, telefone público, etc.) a fim de ser orientado para o local de retirada correto. Os usuários de telefone celular devem usar seus números de telefone direto para cada local.