

Responsabilidade pela Manutenção e Uso

O cliente é responsável pela manutenção de rotina durante a viagem (verificar a solução de resfriamento, óleo, pressão do pneu, etc.) assim como por relatar imediatamente as falhas técnicas. Os clientes podem ser responsabilizados por dano mecânico devido à negligência de operação e/ou realização da manutenção normal. As ferramentas para conserto do veículo e troca de pneu não são fornecidas uma vez que os clientes não estão autorizados a fazer consertos.

Reembolsos & Devoluções

A El Monte RV opera uma das frotas mais novas do setor. Ainda que os motorhome sejam aparelhos mecânicos, ocasionalmente desenvolvem problemas.

- **Devoluções por problemas mecânicos:** No caso de um problema mecânico que exija consertos abaixo de \$75, os clientes serão reembolsados mediante a apresentação dos recibos e quaisquer peças substituídas. Para os consertos necessários com valor acima de \$75, os clientes devem ligar para o departamento de Assistência em Estrada da El Monte RV para autorização prévia. É fornecido um número para ligação gratuita para assistência com problemas, dúvidas, etc: 1-800-367-4707.
- **Itens Esquecidos:** No caso improvável de se perderem itens da cozinha ou pessoais, ou por exemplo, o cliente precisar de mais um cobertor, ou o cliente precisar substituir um item para o motorhome como um chuveiro ou cano, etc., o cliente pode comprar esses itens sem a aprovação prévia e serão reembolsados na volta mediante a apresentação de recibos válidos, desde que não totalizem mais de \$75.
- **Panes:** No caso de uma pane mecânica que exija que o veículo fique em conserto por mais de 12 horas, a El Monte RV reembolsará apenas os encargos de aluguel por uso cessante. A responsabilidade máxima da El Monte RV será pelo reembolso dos encargos de aluguel noturnos ou frações disso. Não serão aceitas reclamações por aluguel de carro, hotel, telefone, etc..
- **Veículos acompanhantes:** Os veículos acompanhantes não são qualificados para indenização.
- **Assistência do Agente de Viagem:** Contatar a agência de viagem ou operadora de turismo não terá efeito sobre a disponibilidade e/ou velocidade de reboque, conserto e/ou substituição do veículo e não será dada indenização de qualquer tipo para os custos de comunicação incorridos. Os clientes devem ser orientados pela agência de viagem/operadora de turismo a coordenar os esforços de conserto com a Assistência em Estrada da El Monte RV e discutir a indenização com a equipe no balcão de aluguel na volta.
- **Acessórios:** Rádio, ar-condicionado, geladeira, gerador, micro-ondas, utensílios, degrau automático e piloto automático não são considerados panes mecânicas.
- **Reclamações do Cliente:** As solicitações de devolução ou reembolso do cliente devem ser recebidas por escrito com toda a documentação de apoio no máximo 45 dias após o retorno de aluguel a ser qualificado para considerar a indenização.
- **Exigência de Contato na Estrada:** A fim de ter direito a um reembolso por uso cessante, o cliente deve ter contactado o departamento de Assistência em Estrada da El Monte RV durante seu período de aluguel e deve ter seguido as orientações, dicas de auto-ajuda e/ou recomendações de conserto da Assistência.
- **Franquia:** Será cobrada uma franquia de \$1000... por acidente... por dano ao motorhome.
- **Perda do Aluguel:** Serão cobradas dos clientes tarifas de 'perda de uso' pelas receitas de aluguel perdido da empresa, até o valor da franquia, com base no tempo estimado do conserto do motorhome.

Suporte ao Veículo

- Assistência em Estrada: **1-800-367-4707**. Funciona todos os dias, em horário comercial, e na maioria dos feriados em horas prolongadas em período de pico.
- A fim de ter direito a um reembolso por uso cessante, o cliente deve ter contatado o departamento de Assistência em Estrada da El Monte RV durante seu período de aluguel e deve ter seguido as orientações, dicas de auto-ajuda e/ou recomendações de conserto da Assistência.
- A Assistência em Estrada é um serviço de cortesia fornecido pela El Monte RV para nossos clientes. Eles não estão autorizados a determinar o reembolso. Qualquer pagamento de reembolso somente pode ser feito pelo gerente no local de retorno.
- Em algumas circunstâncias, pode ser fornecido ao cliente um veículo substituto. A El Monte RV, a seu critério exclusivo, se reserva o direito de determinar se, onde e quando ocorrerá uma troca de veículo.
- No caso de um acidente envolvendo o veículo de aluguel da El Monte RV, não importa de quem é a falha, a El Monte RV se reserva o direito de determinar se, onde e quando ocorrerá uma troca de veículo.
- Na maioria dos casos, se por qualquer motivo o cliente for culpado por causar a incapacitação do motorhome, ele será obrigado a pagar os custos incorridos pela entrega de uma unidade substituta, assim como qualquer franquia de dano de até \$5.000.
- Caso os clientes violem os termos e condição ao dirigir intoxicado, sob o efeito de drogas, ou caso ele adormeça ao volante ou dirija de forma negligente, a franquia de \$5.000 é anulada e o cliente será responsável por todos os custos envolvidos na substituição, reboque e motorhome danificado. A responsabilidade financeira do cliente inclui, entre outros, o veículo de aluguel. Pode ser cobrado o 'uso cessante' dos clientes pelo tempo necessário para a recuperação e/ou conserto.