



UTV RENTAL
P U E R T O R I C O

Palmas del Mar
Anchor's Village Marina
Humacao, Puerto Rico
+1 787-244-0041
www.utvrentalpr.com

POLÍTICA DE RESERVACIONES

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. El horario de oficina es de **9:00 a.m. a 5:30 p.m.** Nuestro personal no podrá asistirle de forma inmediata fuera de ese horario.
2. Nuestros horarios son en tiempo local (Puerto Rico). No nos hacemos responsables por confusiones o cambios de horario en otros medios de transporte.
3. Los precios se basan en la moneda local (USD) y pueden variar sin previo aviso. No incluyen impuestos, ni el seguro obligatorio de cada vehículo.
4. Ofrecemos transporte de cortesía de 9:30 a.m. a 5:00 p.m. desde cualquier parte de Palmas del Mar hasta nuestras facilidades. Para agilizar el proceso de despacho y asegurar que todos reciban su vehículo lo más rápido posible, **solo transportamos al conductor principal debido a la capacidad limitada de pasajeros.** El cliente debe contactar a la oficina para coordinar su recogida. Para aquellos con limitaciones de tiempo, recomendamos encarecidamente optar por transporte privado.
5. La capacidad máxima de pasajeros en los carros de golf es de 4 o 6 personas dependiendo de la unidad seleccionada. La sobrecarga de pasajeros en las unidades tendrá una multa de \$150 y la terminación de su contrato.
6. Las tarifas de alquiler establecidas son calculadas por lapsos de 24 horas, sin embargo, el cliente es responsable de especificar el horario de su reserva. No ofrecemos crédito por el tiempo no utilizado, ni nos responsabilizamos por la cantidad de horas seleccionadas por el cliente en el sistema de reservaciones.
7. Para completar la reserva, se requiere el pago en su totalidad. Además, el cliente debe presentarse con su licencia de conducir válida, y la tarjeta de crédito utilizada como método de pago para poder recoger el vehículo. No se despachan vehículos sin la presencia del arrendatario.
8. Solo se permiten alquileres a conductores mayores de 21 años. Las unidades no se despachan a conductores sin licencia de conducir vigente.
9. Debe haber una persona mayor de 21 años con una licencia de conducir válida en cada vehículo en todo momento.
10. **Depósitos de seguridad:** No se acepta dinero en efectivo, solo tarjetas de crédito con logotipos de Visa o Mastercard. El importe varía:
 - a. Carros de golf – \$250 por unidad
 - b. *Self-checkout* (devoluciones después de las 5:30 p.m.) – \$500 por unidad
 - c. Nota: Si opta por utilizar una tarjeta de débito para el depósito de seguridad, el monto será de \$500 por unidad, independientemente del modelo y la hora de devolución.
11. El depósito no es un cobro per sé, es una cantidad de dinero disponible en su tarjeta de crédito que se congela en caso de daños y/o accidentes. Luego de entregar su vehículo, ese monto se libera

automáticamente. Sin embargo, la transacción puede tardar varios días en completarse, dependiendo de su institución bancaria.

12. Antes de despachar un vehículo, se realiza una inspección entre el cliente y uno de nuestros representantes para corroborar su estado físico, limpieza, nivel de gasolina y funcionamiento general. No se considerarán reclamaciones realizadas luego de firmar el reporte y salir de las instalaciones.
13. Si se producen daños o un accidente, el cliente tiene la responsabilidad de afrontar todos los costos asociados.
14. No aceptamos pólizas de seguro externas para cubrir daños y/o accidentes.
15. **Multas:** El cliente será responsable de pagar boletos de estacionamiento, infracciones de tránsito u otras citaciones recibidas mientras esté en posesión del vehículo rentado. Cualquier boleto recibido después de su visita y que corresponda a su reserva, autoriza que sea facturado a la tarjeta de crédito registrada.
16. **Mascotas:** En todo momento se tiene que utilizar un cubre-asientos para proteger el vehículo de pelos, suciedad, orín, excremento u otros posibles daños causados por el animal. En caso de que el personal encuentre alguno de éstos en la unidad, aplicará una multa de \$100. Éstos pudieran provocar reacciones alérgicas, y nuestro objetivo principal es garantizar la comodidad y seguridad de toda la clientela.
17. **Limpieza:** En caso de que un vehículo sea devuelto excesivamente sucio o con los asientos mojados, se aplicará una tarifa de limpieza de \$50 por unidad. Aconsejamos encarecidamente a nuestros clientes y sus acompañantes a utilizar toallas al sentarse en los vehículos después de realizar actividades acuáticas.
18. No se permite fumar en los vehículos de alquiler. Si un representante detecta olor a humo, cenizas o colillas, quemaduras de cigarrillos, manchas o cualquier otro indicio de tabaquismo, se aplicará una multa de \$250.
19. El cliente debe utilizar el cable de seguridad provisto para carros de golf mientras su vehículo se encuentre fuera de uso. Las unidades que sean detectadas sin este cable en cualquier parte de Palmas del Mar, podrán ser removidas por el personal de UTV Rental y aplicará una multa de \$100.
20. **Combustible:** La gasolina debe estar al mismo nivel en que se despachó, de lo contrario, se factura \$10 por cada ¼ de gasolina faltante en los carros de golf, y \$15 por cada ¼ de gasolina faltante en los autos.
21. En caso de llaves perdidas o robadas, aplica un cargo de \$20 por las llaves, y \$30 por cada cable de seguridad extraviado.
22. **Marbete perdido:** En caso de pérdida, robo, remoción o mutilación el marbete, el vehículo no podrá ser utilizado y se le cobrará una multa de **\$500**. Ésta calcomanía se coloca en los vehículos para indicar que se ha pagado el impuesto de circulación correspondiente, y es requerida por ley para todos los vehículos de motor que transitan en la isla. Ésta multa no está cubierta por el seguro.
23. El vehículo debe ser devuelto a nuestras facilidades a la hora estipulada. Abandonar la unidad en otra zona de Palmas del Mar, implica un cargo adicional de \$100 por unidad.
24. UTV Rental cubrirá el servicio de remolque en caso de una falla mecánica. Sin embargo, si la falla sucede en una **área no apta** para vehículos, el cliente será responsable de pagar una multa de \$100, más la tarifa por remolque y/o extracción.
25. **Self-checkout:** Los alquileres con entrega de **5:30 p.m. en adelante** deben ser dejados en las zonas designadas, ya que no habrá personal disponible. El cliente debe asegurarse de colocar el cable de seguridad en el vehículo, grabar un vídeo 360° de la unidad con buena iluminación y luego dejar las llaves en el buzón de UTV.

26. **Alquileres extendidos:** El cliente debe solicitar una extensión de su reserva antes de la hora de devolución pautada, y la aprobación debe ser confirmada vía correo electrónico por nuestro personal. Las extensiones están sujetas a disponibilidad.
27. **Horas adicionales:** Las reservaciones pueden extenderse hasta un máximo de tres (3) horas después de la hora de entrega prevista, y la aprobación debe ser confirmada por escrito por nuestro personal. Aplica una tarifa de \$15 por hora adicional. Sujeto a disponibilidad del vehículo.
28. **Devolución tardía:** Se aplica una multa de \$40 por cada 15 minutos que transcurran luego de la hora de devolución programada.
29. **Cancelaciones:** Las reservas pueden cancelarse en cualquier momento, sin embargo, aplicarán los siguientes términos:
 - a. Cancelación con 7 días de anticipación – 100% de reembolso
 - b. Cancelación con 3 a 6 días de anticipación – 50% de reembolso
 - c. Cancelación con menos de 48 horas de anticipación – 25% de reembolso
 - d. Cancelación con menos de 24 horas de anticipación – No aplica reembolso
30. **No show:** En caso de que el cliente no se presente a recoger el vehículo ni se comunique con la oficina antes de la hora prevista, se cancelará su reserva y se retendrá el importe total pagado.
31. **Llegadas tardías:** No ofrecemos crédito por horas no utilizadas. Recomendamos encarecidamente que los clientes seleccionen un horario que se ajuste a su hora de llegada y salida.
32. **Fuerza mayor:** En caso de que ocurran eventos de la naturaleza o fuera de nuestro control, y que no nos permitan proveer los servicios de alquiler, el cliente podrá solicitar el reembolso del 75% de su reserva o recibir un crédito válido en todas las localidades de UTV Rental.

II. RELEVO DE RESPONSABILIDAD

1. Acepto que la operación del vehículo se llevará a cabo bajo mi propio riesgo, y UTV Rental no se hace responsable de daños físicos ocasionados por el uso de vehículos de alquiler.
2. El conductor debe cumplir con todas las leyes aplicables relacionadas al manejo de vehículos de motor, y el reglamento de la Asociación de Propietarios de Palmas del Mar (PHA, por sus siglas en inglés).
3. Los asientos protectores infantiles o *booster seats* no son permitidos en los carritos de golf.
4. El cliente se compromete a indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a UTV Rental Puerto Rico y sus afiliados, por cualquier pérdida, daño o acción legal, como resultado de la operación del vehículo por su parte y/o la de conductores adicionales.
5. No nos hacemos responsables por artículos dejados en el vehículo o en nuestras facilidades.

III. ALCANCE DE USO

1. El vehículo alquilado podrá ser para uso personal. No podrá subarrendar a ningún individuo o comercio, sin excepciones.
2. Todas las unidades deben conducirse exclusivamente por carreteras pavimentadas o caminos debidamente mantenidos. Bajo ninguna circunstancia podrá transitar por la orilla de la playa, áreas empinadas y rocosas, o caminos no aptos para vehículos. Ésto conlleva una multa de \$100 sin distinción de persona, y se aplicarán cargos de remolque y extracción.
3. **Áreas no aptas para vehículos:** Considerando que los vehículos no son 4x4, no podrán manejarse en zonas no transitables o prohibidas por la administración de Palmas del Mar.

IV. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS

A. Falla mecánica (9:00 a.m. – 5:30 p.m.)

Si durante el uso de un carrito de golf o vehículo de alquiler, escucha algún ruido inusual, siente un movimiento anormal, o la unidad deja de funcionar, siga los siguientes pasos:

- Comuníquese inmediatamente por vía telefónica al **+1 787-244-0041** y proporcione detalles específicos sobre la falla mecánica con su ubicación actual.
- Envíe un correo electrónico a **reclamaciones@utvrentalpr.com** e incluya una descripción detallada de la falla, y el lugar en donde ocurrió. Debe incluir fotos y/o videos de la unidad en el mismo lugar.
- UTV Rental coordinará su transportación hasta nuestras instalaciones, donde se le proporcionará otro vehículo.

B. Falla mecánica (5:31 p.m. – 8:59 a.m.)

Si la falla mecánica ocurre fuera del horario laborable, nuestro personal no estará disponible para asistirle de inmediato, por lo que debe de seguir los siguientes pasos:

- Envíe un correo electrónico a **reclamaciones@utvrentalpr.com** e incluya una descripción detallada de la falla, y el lugar en donde ocurrió. Debe incluir fotos y/o videos de la unidad en el mismo lugar.
- Deberá poner el cable de seguridad al vehículo y dejarlo en el mismo lugar en donde ocurrió la falla. UTV Rental se encargará de cubrir los gastos correspondientes al remolque.
- Comuníquese con el equipo de seguridad de Palmas del Mar al **+1 787-852-7775** para que le provean transporte hasta su lugar de estadía.

UTV Rental cubrirá el servicio de remolque en caso de una falla mecánica. Sin embargo, si la falla sucede en una **área no apta** para vehículos, el cliente será responsable de pagar una multa de \$100, más la tarifa por remolque y/o extracción.

C. Accidentes (24 horas)

Si ocurre un accidente mientras se encuentra en un carrito de golf, siga los siguientes pasos:

- Comuníquese inmediatamente con las autoridades locales llamando al **+1 787-852-1224** o al **9-1-1**.
- Asegúrese de seguir las instrucciones de las autoridades y obtener un número de querella.
- Notifique a UTV Rental por correo electrónico a **reclamaciones@utvrentalpr.com**. Debe incluir detalles del accidente, el número de querella, y audiovisuales de la unidad.

V. PALMAS DEL MAR HOMEOWNERS ASSOCIATION (PHA)

PHA multará al arrendatario por las cantidades indicadas a continuación, cuando la violación ocurra por **primera vez**; y **\$100** (o la cantidad más alta) por cualquier infracción posterior. Si un conductor y/o un carro de golf se ven involucrados en una violación, el Departamento de Seguridad de Palmas del Mar tiene la autoridad para detener al conductor, y retener el carro de golf, de ser necesario. En tal caso, el arrendatario debe recuperar la unidad del área de seguridad designada, y pagar los cargos aplicables. **Todas las multas deben pagarse en su totalidad en PHA o en UTV Rental.**

- Persona menor de 16 años manejando un vehículo – \$150
- Luces frontales o traseras dañadas – \$60

- Transportar un número de pasajeros mayor al permitido – \$60
- Conducir de forma negligente, arriesgar la vida de otros (incluyendo animales), y pasar por áreas verdes – \$60
- No detenerse antes de cruzar una calle o intersección – \$60
- Manejar un carro de golf en vías públicas, calles, zonas marítimas, o el campo de golf – \$150
- Conducir mientras sostiene a un bebé o niño en su regazo – \$60
- Conducir con un silenciador defectuoso, o sin uno – \$60
- Remolcar otros carros de golf, bicicletas, o cualquier otro objeto – \$60
- Estacionarse en áreas no designadas – \$60
- Conducir bajo la influencia de bebidas alcohólicas o sustancias controladas está estrictamente prohibido. Los infractores serán detenidos, y remitidos a las autoridades locales para las acciones correspondientes, de acuerdo con las leyes de Puerto Rico.

Entiendo y acepto la Política de Reservaciones de UTV Rental Puerto Rico, y el reglamento de PHA, como condición principal para recibir sus servicios.