



POLÍTICA DE RESERVACIONES

Entendemos la importancia de la transparencia y la comunicación clara, por eso exhortamos a todos nuestros clientes a familiarizarse con nuestras políticas. Al hacerlo, tendrás toda la información necesaria para tomar decisiones informadas y evitar sorpresas.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. El horario de oficina es de **6:30 a.m. a 5:00 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 6:30 a.m. a 4:30 p.m. 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. Nuestro vehículo oficial realiza múltiples paradas a lo largo del día, incluyendo el aeropuerto, el muelle y nuestras instalaciones. Como resultado, los horarios de recogido dependerán de los horarios de llegada del Ferry al muelle, y en ese caso nuestras Shuttles van en todos los horarios de llegada dentro del horario establecido y en el caso del aeropuerto debe coordinarse con el personal, ya que no se va al aeropuerto en cada vuelo. Para aquellos con limitaciones de tiempo, recomendamos encarecidamente optar por transporte privado (taxi), de igual manera debe estar al pendiente de localizar el transporte complementario en el momento que está en el muelle. Si desea traer a toda su familia a nuestras instalaciones, debe seleccionar transporte privado (taxi) debido a la capacidad limitada del shuttle. La naturaleza de la llegada a las islas es "peculiar" pues llegan todos los turistas al mismo tiempo, así que le pedimos paciencia en el proceso. Recuerde que el chofer a la hora de su retorno debe dejar antes a sus pasajeros en el muelle/aeropuerto con anticipación, para devolver su unidad y que el personal pueda llevarle a usted y a otros pasajeros.
5. La capacidad máxima de pasajeros en los carros de golf es de 4 personas. 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. El seguro para **carros de golf** cuesta \$15 por unidad, cada 24 horas. Aplican los siguientes deducibles:
 - a. \$25 – Daños valorados entre \$50 a \$100
 - b. \$50 – Daños valorados entre \$101 a \$249
 - c. \$200 – Daños valorados entre \$250 a \$999
 - d. \$500 – Daños valorados de \$1,000 en adelante, incluyendo casos de hurto.
 - e. Nota: Los cargos menores a \$50 no están cubiertos por el seguro (llaves, cables de seguridad, gasolina, entre otros).
11. **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 – \$100 por unidad
 - b. *Self-checkout* (devoluciones después de las 5:00 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.
12. 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.
13. 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.
14. **Seguro de responsabilidad pública:** En caso de accidente por negligencia, el cliente deberá pagar \$500 de deducible para cubrir daños a la propiedad ajena o lesiones corporales a terceros, dentro y fuera de las facilidades de UTV Rental. Este seguro no cubre gastos médicos del cliente y/o sus acompañantes, ni daños al vehículo rentado.
15. No aceptamos pólizas de seguro externas para cubrir daños y/o accidentes.
16. El seguro obligatorio no cubre multas, penalidades, ni cargos adicionales.
17. **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.
18. **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.
19. **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.

20. 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.
21. 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 la isla, podrán ser removidas por el personal de UTV Rental y aplicará una multa de \$100.
22. **Combustible:** La gasolina debe estar al mismo nivel en que se despachó, de lo contrario, se factura \$10 por cada $\frac{1}{4}$ de gasolina faltante.
23. En caso de llaves perdidas o robadas, aplica un cargo de \$20 por las llaves, y \$30 por cada cable de seguridad extraviado.
24. **Marbete perdido:** En caso de que se rompa el parabrisas, y el cliente no traiga la pieza de vuelta con el marbete pegado, el vehículo no podrá ser utilizado y se le facturará **\$500 adicionales** al deducible de la pieza rota. 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.
25. El vehículo debe ser devuelto a nuestras facilidades a la hora estipulada. Abandonar la unidad en el exterior u otra zona de la isla, implica un cargo adicional de \$100 por unidad. Recomendamos devolver el vehículo una (1) hora antes de su salida en avión o ferry. No nos hacemos responsables por viajes perdidos.
26. **Self-checkout:** Los alquileres con entrega de **5:00 p.m. a 8:00 p.m.** 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.
27. **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.
28. **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.
29. **Devolución tardía:** Se aplica una multa de \$40 por cada 15 minutos que transcurran luego de la hora de devolución programada.
30. **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
31. **No show:** En caso de que el cliente no se presente a recoger el vehículo ni se comunique con la oficina correspondiente antes de la hora prevista, se cancelará su reserva y se retendrá el importe total pagado.
32. **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.

33. **Fuerza mayor:** En caso de que ocurran eventos de la naturaleza o fuera de nuestro control, como la cancelación de viajes aéreos o marítimos hasta las islas, 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.
3. El uso del cinturón de seguridad es obligatorio para todos los pasajeros.
4. La estatura mínima para hacer uso de los carros de golf es 4' 9" (145 cm). Por seguridad, las personas deben mantener sus pies firmes en el piso mientras el vehículo esté en movimiento. Nos reservamos el derecho de rentar a grupos en donde no todos los ocupantes cumplan con la estatura mínima.
5. Los asientos protectores infantiles o *booster seats* no son permitidos en los carritos de golf.
6. 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.
7. 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 como la playa Zoni, playa Resaca, playa Punta Soldado, playa Dátiles, La Romana, Loma, El Muellecito y Villas Aleli. Podrían aplicar otras zonas que no sean apropiadas para transitar.

IV. PROTOCOLO DE EMERGENCIAS

A. Falla mecánica (7:00 a.m. – 5:00 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 **+1 787-525-5456** ó **+1 787-980-9986**, 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 (5:01 p.m. – 7:59 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 llamar a **Xavier Santiago** al **+1 787-909-9355** para coordinar su transporte hasta su hospedaje y/o lugar de salida. UTV Rental se encargará de cubrir los gastos correspondientes.

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)

En caso de accidente, siga los siguientes pasos:

- Comuníquese inmediatamente con las autoridades locales llamando al **+1 787-742-3501** o al **9-1-1**.
- Asegúrese de seguir las instrucciones de las autoridades y obtener un número de querrela.
- Notifique a UTV Rental por correo electrónico a **reclamaciones@utvrentalpr.com**. Debe incluir detalles del accidente, el número de querrela, y audiovisuales de la unidad.

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