

# CONDIÇÕES GERAIS E IMPORTANTES

**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, sendo que equipamentos físicos estão sujeitos à disponibilidade. 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 horários fora do padrão e equipamentos para neve. As coberturas podem ter franquias assim como pode ser oferecido um isentor/redutor de franquia dependendo do país da locação. 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. Upgrades de categoria aceitos em contrato não são reembolsáveis.

**Política de reembolso de combustível** – O veículo é recebido com o tanque cheio e deve ser devolvido da mesma forma para que não hajam 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 do mesmo. 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 alugueis 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 pares de localidades domésticos 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 de 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.

**Documentos Obrigatórios e Habilitação** – Todos os condutores devem apresentar passaporte, carteira de motorista válida no país de residência, não podendo ser a carteira provisória, assim como a carteira de motorista internacional (PID).

A não apresentação de algum desses documentos, pode acarretar a não retirada do veículo. Todos os documentos devem ser em nome do condutor titular da reserva e dos motoristas adicionais. Alguns países exigem tempo mínimo de carteira para alugar certos veículos.

**Cancelamentos, Penalidade por não comparecimento (No-Show) e Reembolsos** – Poderão ser cobradas taxas por não comparecimento na retirada e/ou o não cancelamento prévio da reserva. Cancelamentos devem ser efetuados com antecedência, para que o reembolso integral seja garantido ao passageiro. Aluguéis pré-pagos e interrompidos depois que iniciados, não serão reembolsados.

**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 dos preços e condições oferecidos no Brasil é de 60 dias para todas as localidades.

**Política de tolerância em caso de atraso** - Não há tolerância para atraso por parte do locatário. A reserva é válida exclusivamente para o horário informado no momento da confirmação.

Caso o cliente não compareça no horário previsto, a reserva poderá ser considerada no-show, e a liberação do veículo ficará sujeita à disponibilidade da frota, sem garantia de manutenção do grupo reservado ou de concessão de upgrade gratuito.

Eventuais exceções dependerão exclusivamente da avaliação e aprovação da localidade no momento do atendimento. Para evitar impactos na retirada do veículo, é fundamental que o locatário respeite rigorosamente o horário informado na reserva e, sempre que possível, mantenha os dados do voo atualizados e entre em contato com a localidade pelos canais indicados ao identificar qualquer imprevisto.

**Frotas especiais** – A Europcar possui uma frota especial com modelos luxuosos. Para alugá-los, o cliente precisa ter idade superior.

**Frotas especiais** – A Europcar possui 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, esta 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 também 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 nossa equipe para essas exceções.

4020 9728

[europcar@mtdna.com.br](mailto:europcar@mtdna.com.br)