

maui

contrato de alquiler

términos y condiciones

Casas rodantes de Nueva Zelanda | Vigente del 1.º de abril de 2019 al 31 de marzo de 2020

Gracias por elegir **maui**. Estamos muy orgullosos de nuestros productos y nuestro prestigio, y hemos construido nuestra empresa sobre la base de ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros clientes. Su seguridad y protección son nuestra principal preocupación. Por lo tanto, para que podamos ayudarlo a hacer de sus vacaciones una experiencia maravillosa, es importante que lea estos términos y condiciones con atención.

Si tiene alguna pregunta sobre estos términos y condiciones, comuníquese con nosotros llamando a nuestra línea gratuita 0800 651 080.

Estos términos y condiciones no excluyen, restringen ni modifican la aplicación de ninguna disposición, el ejercicio de ningún derecho ni la imposición de ninguna responsabilidad en virtud de alguna ley de protección al consumidor de Nueva Zelanda, en los casos en que esto pueda contravenir la legislación. No obstante, la Ley de Garantías para el Consumidor de 1993 no se aplicará a los alquileres de vehículos adquiridos por Clientes con fines comerciales.

1) TARIFAS Y CONDICIONES

Las tarifas y condiciones que se mencionan en nuestra documentación están sujetas a cambios sin previo aviso. No obstante, una vez que **maui** haya confirmado su reserva, no se modificarán las tarifas ni las condiciones aplicables a su alquiler (sujeto a modificaciones en la legislación o a errores). En caso de que se realice alguna modificación a su reserva, la tarifa reservada se recalculará a la tarifa vigente a la fecha de la modificación. Tenga en cuenta que todos los precios se expresan y serán pagaderos en dólares de Nueva Zelanda.

2) DEFINICIONES

“Contrato” refiere al Contrato de Alquiler y a estos Términos y Condiciones.

“Cliente” refiere a la persona o personas designadas como arrendatarios, y a cualquier persona cuya tarjeta de crédito o débito se use para pagar los cargos del Cliente o la autorización de la tarjeta de crédito. En las cláusulas 21, 23 y 30 se incluye información sobre los requisitos relacionados con la Responsabilidad Civil, y los pagos con tarjetas de crédito o débito.

“**maui**” refiere a Tourism Holdings Ltd.

“Daño” refiere a cualquiera de los daños que se describen en la cláusula 21.4.

“Opción de Reducción de la Responsabilidad” refiere a la Opción de Reducción de la Responsabilidad que se describe en la cláusula 21.

“Plazo de Alquiler” refiere al plazo de alquiler o cualquier variación acordada de este, y cualquier período adicional durante el cual el Vehículo se encuentre en posesión o bajo el control del Cliente.

“Set Completo de **maui**” refiere al producto que incluye la Opción de Reducción de la Responsabilidad y cubre el costo de los daños ocasionados por un vuelco con un solo Vehículo involucrado que se describe en la cláusula 15.1(a).

“Paquete” refiere al producto que, cuando se contrata junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad, cubre los daños ocasionados por un vuelco con un solo vehículo involucrado que se describe en la cláusula 15.1(a).

“Vehículo” refiere al Vehículo alquilado por el Cliente e incluye neumáticos, herramientas, accesorios, utensilios de camping y cualquier otro equipo, documento o artículo alquilado relacionado con el Vehículo, y cualquier Vehículo alternativo o sustitutivo que se pueda brindar.

3) DURACIÓN DEL ALQUILER

3.1 Los días de alquiler se cuentan en días calendario. Al calcular la cantidad de días que se alquila el Vehículo, el día en que se retira se cuenta como el primer día de alquiler, independientemente de la hora a la que se retire. El día en que se devuelve el Vehículo se cuenta como el último día del alquiler, independientemente de la hora de entrega.

3.2 Los plazos mínimos de alquiler están sujetos a cambios, y cualquier cambio de este tipo se le informará antes de la confirmación de la reserva.

3.3 Retirar el Vehículo después de lo estipulado o devolverlo antes de lo estipulado no le dará derecho al Cliente a un reintegro por la parte del alquiler que no haya utilizado.

4) ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO

4.1 El Cliente reconoce haber recibido el Vehículo limpio, con el tanque de combustible y los tanques de gas llenos (si corresponde).

4.2 El Cliente devolverá el Vehículo limpio, con el tanque de combustible y los tanques de gas llenos (si corresponde y sujeto a las opciones de prepago de combustible y/o de gas que se hayan contratado), en la fecha, la hora y el lugar de devolución establecidos en el Contrato de Alquiler. Si no se cumplen estos requisitos, se cobrarán cargos adicionales. En caso de que el Cliente haya optado por la opción de prepago de combustible y/o de gas, no recibirá un reintegro por el combustible o el gas que no se haya utilizado.

4.3 **maui** se reserva el derecho de cobrar al Cliente una tarifa de limpieza de NZD 250 si el Vehículo no se devuelve limpio. Esto incluye la limpieza en caso de que se haya fumado dentro del Vehículo, ya que esto no está permitido.

4.4 Antes de devolver el Vehículo se debe vaciar el tanque del inodoro y de aguas residuales (si corresponde). De lo contrario, se cobrará una tarifa adicional de limpieza de desperdicios de NZD 125.

5) HORARIO DE ATENCIÓN EN LAS SUCURSALES

5.1 Todos los Vehículos deben retirarse y devolverse en una sucursal de casas rodantes de **maui**. Las sucursales de **maui** están abiertas los 7 días de la semana, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Los Clientes deben concurrir con tiempo suficiente para realizar los trámites correspondientes al retirar o devolver su Vehículo. Las sucursales están cerradas el día de Navidad (25 de diciembre).

5.2 Se cobrará un recargo de NZD 100 sobre el alquiler cuando el Vehículo se retire o devuelva en los siguientes feriados nacionales:

- Viernes Santo (19 de abril de 2019)
- Lunes de Pascua (22 de abril de 2019)
- Día de ANZAC (25 de abril de 2019)
- Cumpleaños de la Reina (3 de junio de 2019)
- Día del Trabajo (28 de octubre de 2019)
- Día después de Navidad (26 de diciembre de 2019)
- Día de Año Nuevo (1 de enero de 2020)
- Día después de Año Nuevo (2 de enero de 2020)
- Día de Waitangi (6 de febrero de 2020)

6) CAMBIO DEL LUGAR DE DEVOLUCIÓN

Si el Cliente desea cambiar el lugar de devolución del Vehículo, debe solicitar previamente la autorización de **maui** (llamando al 0800 651 080). Sujeto a la aprobación del cambio, es posible que se cobre un cargo adicional de hasta NZD 750, lo que se le informará en el momento de la aprobación, que debe pagarse inmediatamente con tarjeta de crédito o débito. Esta tarifa puede cobrarse en todos los casos, independientemente del motivo por el que se cambia de lugar.

7) DEVOLUCIÓN TARDÍA

7.1 Si el Cliente desea devolver el Vehículo fuera del horario de oficina, debe solicitar previamente la aprobación de **maui** (llamando al 0800 651 080). En caso de que no se reciba la autorización para devolver el Vehículo fuera del horario de oficina, se cobrará una tarifa diaria adicional de NZD 150, además de la tarifa diaria que ya se cobra.

7.2 Si se aprueba la devolución tardía, se cobrará una tarifa de NZD 150 y el Cliente deberá pagar el cargo de la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete o el Set Completo de **maui** por un día extra (si corresponde), dado que será responsable del Vehículo hasta el momento en que un miembro del equipo de **maui** lo reciba el día siguiente.

7.3 No se cobrarán tarifas por devolución tardía si esta se debe a una falla mecánica del Vehículo (siempre que se haya informado de la falla al servicio de asistencia técnica en carretera de **maui**).

8) PRÓRROGA DEL ALQUILER

8.1 Si el Cliente desea prorrogar el alquiler mientras transcurre el plazo de alquiler, debe solicitar previamente la autorización de **maui** (llamando al 0800 651 080). Esto está sujeto a disponibilidad. El costo adicional de la prórroga del alquiler debe pagarse con tarjeta de crédito o débito en el momento en que se confirme la prórroga.

8.2 En caso de que no se reciba la autorización para prorrogar el alquiler, se cobrará una tarifa diaria por entrega atrasada de NZD 150, además de la tarifa de alquiler diaria (más los cargos de la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete o el Set Completo de **maui**), por cada día que transcurra hasta que se devuelva el Vehículo. La tarifa de alquiler diaria que se cobrará estará basada en las tarifas de alquiler estándares de **maui** por Vehículo durante el período de alquiler.

9) QUEENSTOWN

Se cobrará una tarifa adicional por lugar de NZD 95 por todas las casas rodantes que se retiren o devuelvan en Queenstown (no obstante, si tanto el retiro como la devolución tienen lugar en Queenstown, esta tarifa se cobrará solamente una vez). Este cargo se añade a la tarifa por trayecto único, si corresponde.

10) ALQUILERES DE TRAYECTO ÚNICO

10.1 Se ofrecen alquileres de trayecto único entre todas las sucursales.

10.2 A continuación se detallan las tarifas aplicables a los alquileres de trayecto único:

- (a) Si el Vehículo se retira en Auckland y se devuelve en Christchurch o Queenstown, y se retira entre:
1. el 1.º de abril y el 30 de septiembre, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 100;
 2. el 1.º de octubre y el 31 de marzo, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 250.
- (b) Si el Vehículo se retira en Christchurch o Queenstown y se devuelve en Auckland, y se retira entre:
1. el 1.º de abril y el 30 de septiembre, no se cobra ninguna tarifa;
 2. el 1.º de octubre y el 31 de marzo, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 150.
- (c) Si el Vehículo se retira en Christchurch y se devuelve en Queenstown, y se retira entre:
1. el 1.º de abril y el 30 de septiembre, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 50;
 2. el 1.º de octubre y el 31 de marzo, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 75.
- (d) Si el Vehículo se retira en Queenstown y se devuelve en Christchurch, y se retira entre:
1. el 1.º de abril y el 30 de septiembre, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 50;

2. el 1.º de octubre y el 31 de marzo, se cobra una tarifa de trayecto único de NZD 75.

11) MÚLTIPLES ALQUILERES

En caso de que un Cliente tenga más de un alquiler, se pueden combinar las reservas para que pueda beneficiarse de los descuentos que se aplican a las tarifas diarias de los Vehículos en el caso de los alquileres prolongados. Si el viaje va a tener lugar dentro de un período de 3 meses, se pueden combinar los alquileres consecutivos de casas rodantes de Sudáfrica correspondientes a **maui** y a Britz, así como los de Australia y Nueva Zelanda correspondientes a **maui**, Britz y Mighty, para obtener los beneficios.

12) CARGO POR CONDUCTOR ADICIONAL

Se cobra un cargo por conductor adicional por cada licencia de conducir que se agregue al contrato de alquiler, excepto cuando se haya comprado el Paquete o el Set Completo de **maui**.

13) LICENCIA

Es obligatorio contar con una licencia de conducir vigente y sin restricciones (no provisoria) para vehículos motorizados. Esta debe presentarse en el momento de retirar el Vehículo. En caso de ser una licencia extranjera que esté en un idioma que no sea inglés, debe estar acompañada por una traducción certificada al inglés. La traducción debe ser realizada por un servicio de traducción autorizado por la Agencia de Transporte de Nueva Zelanda (NZ Transport Agency), por un representante diplomático de una alta comisión, embajada o consulado, o por la autoridad que expidió la licencia en el extranjero. Una licencia de conducir internacional puede ser aceptable como traducción en caso de estar en inglés.

14) RESTRICCIONES POR EDAD

Los conductores deben tener al menos 21 años de edad.

15) USO DEL VEHÍCULO

15.1 El Cliente conviene que, durante el Plazo de Alquiler, el Cliente no permitirá que el Vehículo:

- sea conducido de forma que no sea prudente y cautelosa. Un vuelco con un solo Vehículo involucrado se considera un incumplimiento de esta condición. Un vuelco con un solo Vehículo involucrado puede incluir, entre otros, un Vehículo que ha rodado, volcado o caído y, en consecuencia, ha sufrido daños en la parte lateral y/o en el techo, en circunstancias que estaban bajo el control del Cliente. En el caso de los Clientes que hayan comprado el Paquete (en combinación con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui**, el costo de los daños ocasionados por un vuelco accidental con un solo Vehículo involucrado estará cubierto, siempre y cuando el Cliente no haya incumplido de algún otro modo el presente contrato en relación con el vuelco;
- sea conducido por una persona que esté bajo los efectos del alcohol o las drogas, o tenga un nivel de alcohol en la sangre que supere el límite permitido por ley;
- quede con la llave de encendido en el Vehículo mientras este se encuentre desocupado;
- se sumerja en agua, entre en contacto con agua salada, se use en el cruce de un arroyo o río, se conduzca en una playa o por zonas inundadas;
- se use con algún fin ilegal o en una carrera, *rally* o competencia;
- se use para remolcar un vehículo o un remolque;
- se use para transportar pasajeros o bienes a cambio de un alquiler o una recompensa;
- se use para transportar a más personas de lo que permitan las autoridades pertinentes, o de lo que se indique en el manual del Vehículo, en el Vehículo o en el presente Contrato;
- se use para transportar líquidos volátiles, gases, explosivos u otros materiales corrosivos o inflamables, y
- se use para transportar y acarrear bienes más allá de lo que cabe esperar, dentro de lo razonable, del alquiler de un vehículo de recreo.

15.2

Uso de los productos y servicios de **maui**
El Cliente es responsable de la actividad y el uso de todos los productos y servicios comprados a **maui**.

El Cliente y cualquier usuario al que el Cliente le permita usar un producto o servicio de **maui** es exclusivamente responsable de respetar las prácticas seguras de conducción, manejo y de otro tipo a fin de evitar accidentes o daños a personas o bienes. El Cliente es responsable de usar todos los productos y servicios de **maui** (lo que incluye usar y confiar en los datos obtenidos por medio de un dispositivo asociado ("Datos")) de forma cuidadosa, razonable, responsable y con preocupación por la seguridad. No debe usar, ni permitir a sabiendas que otros usen, los productos o servicios para ningún fin fraudulento, malicioso, inadecuado o ilícito, ni de forma que pueda constituir una amenaza o provocar un daño

a alguna otra persona o a **maui**, o que trastorne de otro modo el correcto funcionamiento del producto, el servicio o la red.

Los Datos o las prestaciones que se brinden por medio de un producto o servicio de **maui** se ofrecen como herramienta de referencia solamente y su uso es por cuenta y riesgo del Cliente. El uso y la interpretación de los Datos es su responsabilidad y usted reconoce y acepta que es posible que los Datos no sean adecuados o no estén verificados por nadie, y pueden incluir información incorrecta o incompleta como consecuencia del paso del tiempo, el cambio de las circunstancias, las fuentes utilizadas y la forma de obtener datos geográficos; cualquiera de estos factores podría producir resultados incorrectos o poco fiables.

15.3 Conducir casas rodantes en determinados caminos de Nueva Zelanda puede ser difícil y peligroso. En consecuencia, para proteger la seguridad de los clientes, **maui** limita los caminos por los que sus clientes pueden circular. A continuación se detallan las restricciones que se aplican a la circulación:

- Los Vehículos de **maui** solamente pueden usarse en carreteras asfaltadas o pavimentadas o que estén bien mantenidas.
- No está permitido que los Vehículos circulen en Skippers Road (Queenstown), Crown Range Road (Queenstown), Ball Hut Road (Mt. Cook), en la playa Ninety Mile Beach (Northland), al norte del municipio de Colville (península de Coromandel) ni en ninguna de las vías de acceso a las estaciones de esquí (entre el 1.º de junio y el 31 de octubre).

El Cliente es responsable de todos los daños que ocurran al transitar por estos caminos.

15.4 En **maui** valoramos su bienestar y, por motivos de seguridad, nos reservamos el derecho de limitar, actuando de forma razonable, el tránsito de los Vehículos en ciertas zonas debido a:

- condiciones adversas de los caminos o el clima;
- la distancia a los destinos elegidos en relación con la duración del plazo de alquiler, e
- inquietudes que **maui**, sus empleados o sus representantes puedan tener sobre la experiencia o aptitud del conductor.

maui le informará en el momento en que retire el Vehículo sobre las restricciones a la circulación que se conozcan en ese momento. Recomendamos encarecidamente que visite el sitio web de la Agencia de Transporte de Nueva Zelanda, www.nzta.govt.nz, para saber si hay restricciones y cierres de caminos durante el plazo de su alquiler.

15.5 El Cliente no podrá hacer ninguna modificación ni adición al Vehículo sin la previa autorización de **maui** por escrito.

15.6 El Cliente no permitirá que se transporte ningún animal en el Vehículo, excepto perros guía registrados. **maui** se reserva el derecho de cobrar al Cliente una tarifa de limpieza de NZD 250 siempre que se deba hacer una limpieza en relación con animales.

15.7 El Cliente tomará todas las medidas razonables para darle al Vehículo el mantenimiento adecuado, y se comunicará con **maui** inmediatamente si alguna de las luces de advertencia del Vehículo indica que hay o puede haber un problema de funcionamiento.

16) MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

16.1 **maui** reembolsará a los Clientes hasta NZD 100 por los gastos en los que haya incurrido, dentro de lo razonable, para solucionar una falla mecánica o de los equipos del Vehículo. En el caso de reparaciones cuyo costo supere los NZD 100, se deberá informar a **maui** previamente para que confirme la reparación. Las reparaciones se aprobarán y los gastos se reembolsarán (cuando corresponda), siempre que el Cliente no haya sido responsable por el daño. En todos los casos se debe presentar el recibo de las reparaciones realizadas; de lo contrario, no se pagará la reclamación.

16.2 A menos que el Cliente haya elegido la Opción de Reducción de la Responsabilidad o el Set Completo de **maui**, el Cliente deberá pagar el costo de reparar o sustituir los neumáticos que se hayan dañado durante el Plazo de Alquiler, salvo cuando el neumático fuera defectuoso y un centro de servicio autorizado por **maui** lo haya confirmado luego de una inspección.

17) ASISTENCIA EN CARRETERA

17.1 **maui** ofrece asistencia técnica en carretera las 24 horas del día. Comuníquese con **maui** llamando a la línea gratuita: **0800 788 558**.

17.2 Cualquier problema relacionado con el Vehículo, incluidas las fallas de los equipos, debe informarse a **maui** dentro de las 24 horas posteriores a que el Cliente se entere del problema (o tan pronto como el Cliente tenga acceso a cobertura celular, telefónica o de Internet para informar del problema a **maui**) con el fin de que **maui** tenga la oportunidad de resolver el problema durante el alquiler. No hacerlo puede afectar las reclamaciones de compensación. Nada de lo dispuesto en esta cláusula tiene por objeto afectar los derechos del Cliente, ni limitar

ni excluir la responsabilidad de **maui**, en virtud de la Ley de Garantías para el Consumidor de 1993 o la Ley de Comercio Justo de 1986.

17.3 La asistencia en carretera cubrirá, sin costo, cualquier falla técnica del Vehículo que sea resultado de un defecto de fabricación o de los materiales que directamente haga que la pieza afectada no sea apta para funcionar durante el Plazo de Alquiler y en relación con la cual la reclamación no queda excluida en virtud de la cláusula 17.4 que figura a continuación.

17.4 En los casos en que la falla haya sido ocasionada por las acciones u omisiones del Cliente, o que el defecto no esté cubierto por la garantía del fabricante del Vehículo, la reclamación quedará excluida y al Cliente se le cobrará la asistencia en carretera recibida. Esto incluirá la asistencia en carretera que se brinde en las siguientes situaciones:

- Si el Vehículo se queda sin combustible.
- Si las llaves se pierden o quedan dentro del Vehículo cerrado.
- Si las baterías se agotan debido al uso incorrecto de estas y/o al uso incorrecto de alguno de los equipos que necesitan de las baterías para funcionar.
- Si ocurre una avería provocada por negligencia temeraria.

Los cargos comprenderán, entre otros, una tarifa por desplazamiento y el costo de la reparación (incluidas las piezas de repuesto, si procede) y deberán ser pagados directamente por el Cliente al proveedor de servicios correspondiente.

18) DISPONIBILIDAD DE VEHÍCULOS

18.1 No es posible solicitar una marca o modelo de Vehículo, sino una categoría de Vehículo.

18.2 **maui** hará lo posible por proporcionar un Vehículo de la categoría seleccionada. Sin embargo, en caso de que el Vehículo reservado no esté disponible debido a circunstancias imprevistas, **maui** se reserva el derecho a sustituirlo por un Vehículo alternativo sin previa notificación. El Vehículo alternativo será un reemplazo lo más parecido posible al Vehículo reservado.

18.3 En caso de que el Cliente opte voluntariamente por un vehículo de una categoría inferior a la del Vehículo reservado, no tendrá derecho a recibir reembolso alguno.

19) PROPIEDAD DEL VEHÍCULO

El Cliente reconoce que **maui** conserva la propiedad del Vehículo en todo momento. El Cliente no aceptará, intentará, ofrecerá ni pretenderá vender, ceder, subalquilar, prestar, prender, hipotecar, alquilar ni de otro modo dejar de tener, ni intentar dejar de tener, la posesión personal del Vehículo, ni negociar de ningún otro modo con el Vehículo.

20) PARA SU PROTECCIÓN

El plan legal de indemnización por accidentes sin culpa de Nueva Zelanda cubre a todas las personas que se lesionen en un accidente en el país. En consecuencia, **maui** no asume ninguna responsabilidad por lesiones corporales que ocurran durante el alquiler. Salvo cuando dicha pérdida o daño sea causado por la propia negligencia de **maui** (o de sus empleados o representantes) o por su incumplimiento del presente Contrato, **maui** no asume ninguna responsabilidad por ninguna pérdida ni daño provocado a ningún efecto personal o bien del Cliente (ni de ninguna persona ni entidad relacionada con el Cliente). **maui** recomienda encarecidamente que el Cliente contrate un seguro de viaje personal que cubra lesiones o pérdidas.

21) DAÑO AL VEHÍCULO: RESPONSABILIDAD Y OPCIÓN DE REDUCCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

21.1 El cliente entiende que, a menos que haya comprado la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete (junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui**, en los casos en que sea culpable, deberá pagar los primeros NZD 7,500 correspondientes al valor del Daño por cada reclamación (o el costo total del Daño, en caso de que se aplique la cláusula 21.3).

21.2 Cuando el cliente haya comprado la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete (junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui**, su responsabilidad por los daños será cero, a menos que se aplique la cláusula 21.3.

21.3 El Cliente será responsable del costo total de todos los Daños, y la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete y el Set Completo de **maui** (si los hubiera contratados) serán nulos, si:

- el Cliente incumple alguno de los términos del presente Contrato y dicho incumplimiento ocasiona o contribuye al Daño pertinente; o
- el Daño está abarcado por alguna de las exclusiones que se establecen en la cláusula 22.

21.4 Daño incluye todos los daños a bienes de terceros, y todos los daños al Vehículo alquilado, incluidos los parabrisas, los neumáticos, los costos de remolque y recuperación, el robo, el incendio, el acceso forzado o el vandalismo. El costo de los daños incluirá el costo de repararlos y, en los casos en que los daños hubieran ocurrido por culpa del cliente, el costo de la tarifa de alquiler diaria durante el período en que se esté reparando el Vehículo. Se aplicará una comisión de tramitación de NZD 60 y las comisiones de evaluación de los daños correspondientes por cada reclamación.

21.5 Los importes pagaderos en virtud de la presente cláusula 21 se deberán pagar de la siguiente manera:

- en el momento en que el Vehículo sea devuelto a la sucursal de **maui**; o
- en la fecha establecida en una factura emitida por **maui**.

21.6 Si el Cliente tiene una queja sobre cualquier importe que **maui** le haya cobrado en virtud de la cláusula 21, lo invitamos a comunicarse con **maui** llamando al 0800 651 080 o enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico customercare@thlonline.com. **maui** toma las quejas de los clientes en serio y se compromete a atender todas las quejas de forma justa, objetiva, imparcial y oportuna.

MAUI RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE QUE SUS CLIENTES CONTRATEN EL PAQUETE (JUNTO CON LA OPCIÓN DE REDUCCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD) O EL SET COMPLETO DE MAUI.

22) EXCLUSIONES

El Cliente reconoce que no se aplicará la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete (junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) ni el Set Completo de **maui**, y que será responsable de todos los costos resultantes o incurridos en relación con:

- cualquier Daño provocado por una conducta dolosa (por ej., sentarse o pararse sobre el capó o el techo del Vehículo), conducir bajo los efectos del alcohol o las drogas, o negligencia;
- cualquier Daño en los casos en que las autoridades locales acusen al Cliente de actuar de manera imprudente, demostrando negligencia grave o intención de incumplir las normas de circulación vial locales;
- la recuperación de un Vehículo, lo que puede incluir, entre otros, un Vehículo empujando, sumergido, atascado, atrapado, estancado o limitado de alguna forma y/o que ha sido abandonado, en cada caso en circunstancias que estaban bajo el control del Cliente;
- la sustitución de llaves extraviadas, dañadas o que hayan sido robadas, o la recuperación de llaves que han quedado dentro del Vehículo cerrado;
- cualquier daño a la parte superior o inferior del Vehículo, como sea que haya sido causado, excepto cuando se haya contratado la Opción de Reducción de la Responsabilidad o el Set Completo de **maui**;
- cualquier vuelco con un solo Vehículo involucrado, excepto cuando se haya contratado el Paquete (en combinación con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui**;
- Daños ocasionados al Vehículo porque la carga total (en kg) ha superado la carga recomendada que se indica en el manual del Vehículo;
- Daños ocasionados por conductores que no estén identificados en el contrato de alquiler y/o conductores cuya licencia haya sido cancelada o suspendida, y/o conductores que tengan una licencia de aprendiz o provisoria;
- cualquier Daño ocasionado al Vehículo debido al uso de cadenas para la nieve, y
- cualquier Daño relacionado con el uso incorrecto del combustible (combustible que es diésel o gasolina), lo que incluye biodiésel, que no se debe usar, o agua u otro tipo de contaminación del combustible.

23) AUTORIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

23.1 **maui** tendrá derecho a retener los datos de la tarjeta de crédito o débito que el Cliente haya usado para realizar una reserva ("Tarjeta de Crédito"), de conformidad con la Política de Confidencialidad de **maui**, y a tomar cualquier medida para resarcirse, por medio de la Tarjeta de Crédito, por los montos que el Cliente adeude en virtud del presente Contrato.

23.2 El Cliente autoriza de forma explícita e irrevocable a **maui** a cargar a la Tarjeta de Crédito todos los montos adeudados en virtud del presente Contrato. A modo de resumen, estos cargos incluyen, entre otros, cualquier costo o multa que surja en virtud de la cláusula 4 (Entrega y devolución del Vehículo), cláusula 7 (Devolución tardía), cláusula 8 (Prórroga del alquiler), cláusula 15 (Uso del Vehículo), cláusula 17 (Asistencia en carretera), cláusula 26 (Acampada libre e infracciones de tránsito y peaje) y cláusula 32 (Rescisión del Contrato y acto de retomar la posesión del Vehículo). **maui** entregará al Cliente una factura detallada por los montos que vaya a debitar de la Tarjeta de Crédito antes de realizar los débitos.

23.3 Se invita al Cliente a comunicarse directamente con **maui** si cree que se ha cobrado un cargo a su Tarjeta de Crédito por error. **maui** se esforzará por resolver el problema con el Cliente lo antes posible.

23.4 Si el Cliente tiene una queja en relación con algún monto que **maui** haya debitado de la Tarjeta de Crédito en virtud de la cláusula 23, lo invitamos a comunicarse con **maui** llamando al 0800 651 080 o enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico customercare@thlonline.com. **maui** toma las quejas de los clientes en serio y se compromete a atender todas las quejas de forma justa, objetiva, imparcial y oportuna.

24) PROCEDIMIENTOS EN CASO DE ACCIDENTE

Si el Cliente participa en un accidente de tránsito durante el alquiler, se deben seguir los siguientes procedimientos:

(a) En el lugar del accidente, el Cliente debe:

- Obtener el nombre y la dirección de los terceros y los testigos que hubiere.
- Denunciar el accidente a la policía, independientemente del costo estimado de los daños.
- No admitir la responsabilidad ni insistir en que la otra parte tuvo la culpa.
- De ser posible, tomar fotografías de los daños de todos los vehículos y sus matrículas.
- Llamar a **maui** (al 0800 651 080) y transmitirle los datos del accidente dentro de las siguientes 24 horas.

(b) En la sucursal:

- El Cliente debe mostrar su licencia de conducir y entregar el parte policial (si corresponde) y las fotografías justificativas que hubiere.
- El Cliente debe pagar el costo de los Daños causados al Vehículo (si corresponde, de conformidad con la cláusula 21) y cualquier otro importe que adeude respecto de los daños que resulten de un accidente, pérdida o daño:
 - en el momento en que el Vehículo sea devuelto a la sucursal de **maui**; o
 - en la fecha establecida en una factura emitida por **maui**.
- Si el Cliente tuvo la culpa, pagará a **maui** la tarifa de alquiler diaria durante el período en que el Vehículo permanezca fuera de la flota por reparaciones debidas al accidente.
- El Encargado Local de **maui** se asegurará de que el Parte del Accidente de Tránsito sea claro y preciso, y que esté firmado por el Cliente.

(c) Vehículo sustituto

- No se garantiza la disponibilidad de un vehículo sustituto. La entrega de un vehículo sustituto está sujeta a disponibilidad, la ubicación del Cliente, la responsabilidad por el accidente y el tiempo que reste de alquiler (y se dispone que **maui** deberá actuar de forma razonable cuando decida discrecionalmente si ha de proporcionar un vehículo sustituto en tal circunstancia). Es posible que se incurra en cargos adicionales (ver detalle a continuación).
- En caso de necesitar un Vehículo sustituto debido a un accidente, el Cliente es responsable de trasladarse hasta la sucursal de **maui** o el lugar de retiro más cercano, por su propia cuenta.
- maui** podrá ofrecer al Cliente la opción de pagar un "Cargo de Traslado del Vehículo Sustituto" por enviar un conductor a entregar el Vehículo sustituto donde se encuentre el Cliente.
- El Cliente pagará los costos relativos a la entrega de un Vehículo sustituto como consecuencia de un accidente con un solo Vehículo involucrado. Este cobro se aplica independientemente de que se haya contratado la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete (junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui**.
- Si se proporciona un Vehículo sustituto, la Opción de Reducción de la Responsabilidad, el Paquete (junto con la Opción de Reducción de la Responsabilidad) o el Set Completo de **maui** que se haya contratado al comienzo del Plazo de Alquiler podrá, a criterio de **maui** (incluidos los casos en que considere que el Vehículo sustituto está en riesgo de sufrir daños), rescindirse con vigencia a partir de la fecha de suministro del Vehículo sustituto (y a partir de dicha fecha no se cobrará al Cliente el cargo adicional por día de la Opción de Reducción de la Responsabilidad).
- Si **maui** ejerce su derecho a rescindir la Opción de Reducción de la Responsabilidad, o si el Cliente no contrató la Opción de Reducción de la Responsabilidad al comienzo del Plazo de Alquiler en relación con el primer Vehículo, el Cliente será responsable de los primeros NZD 7.500 correspondientes a los Daños del Vehículo sustituto.

(d) Plazo para la liquidación de reclamaciones por responsabilidad civil del Cliente

- maui** hará lo posible por asegurarse de que cualquier dinero que se deba devolver al Cliente se remita lo más rápido posible. No obstante, la resolución de las reclamaciones de terceros puede demorar meses o incluso años. **maui** no puede forzar el destino de estas reclamaciones y el Cliente reconoce que la tramitación de dichas reclamaciones le corresponde al Asegurador de **maui** y al tercero, esté asegurado o no.
- Para consultar sobre reclamaciones pendientes, envíe un mensaje de correo electrónico al Departamento de Reclamaciones a claims@thlonline.com.
- El Cliente se compromete a ayudar, dentro de lo razonable, a **maui** en la tramitación de las reclamaciones, lo que incluirá brindar toda la información pertinente y asistir a un juzgado a prestar declaración.

Aviso importante:

El Cliente no debe, bajo ninguna circunstancia, sin la autorización de **maui**, intentar encender ni conducir un Vehículo que haya participado en un accidente o que haya sido dañado por un vuelco, por inmersión en agua o de cualquier otro modo.

25) DERECHOS DEL CLIENTE EN VIRTUD DE LAS LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

25.1 Los Clientes que sean "consumidores" a los efectos de la Ley de Garantías para el Consumidor de 1993 y la Ley de Comercio Justo de 1986 (la Ley de Protección del Consumidor) gozan del beneficio de diversos derechos y recursos que no pueden excluirse por ley. Estos incluyen (entre otros) garantías de que el Vehículo y los servicios que brindamos serán:

- de calidad aceptable; y
- aptos para su propósito.

Ninguna disposición del presente Contrato tiene por objeto afectar los derechos del Cliente en virtud de las Leyes de Protección del Consumidor. Animamos a los clientes a visitar www.consumerprotection.govt.nz para familiarizarse con sus derechos en más detalle.

25.2 Sujeto a la cláusula 25.3, cada parte será responsable ante la otra y la indemnizará por las pérdidas o daños debidos a su negligencia, tergiversación, fraude y omisión o acto intencional (en el caso de **maui**, esto incluye a sus empleados y representantes).

25.3 Ninguna de las partes tendrá responsabilidad alguna ante la otra en virtud del presente Contrato por ninguna pérdida indirecta, en particular por lucro cesante o pérdida de negocios, ingresos o ahorros (excepto por los recursos que el Cliente pueda tener en virtud de las Leyes de Protección del Consumidor (que se mencionan en la cláusula 25.1)).

25.4 Si el Cliente alquila el Vehículo, o se presenta como que alquila el Vehículo, con fines comerciales, las partes convienen que es justo y razonable que no se aplique la Ley de Garantías para el Consumidor de 1993.

25.5 El Cliente reconoce que hay Datos u otras prestaciones que pueden ser proporcionados por terceros, y que ni **maui** ni ningún proveedor externo ofrece ninguna garantía con respecto a los Datos o las otras prestaciones, y explícitamente renuncia a cualquier garantía implícita de comerciabilidad, integridad, precisión e idoneidad para un fin determinado. Ni **maui** ni ningún proveedor externo tendrán ninguna responsabilidad frente a usted, sea contractual, extracontractual (incluida la negligencia) o de otro tipo, en relación con los Datos y el uso de los Datos (incluidos los daños, las pérdidas o los infortunios que sean producto de los actos u omisiones de cualquier persona que haya confiado en los Datos).

El Cliente reconoce que es una condición fundamental de las presentes cláusulas aceptar y usar los productos, servicios y Datos sujeto a todas las limitaciones de responsabilidad que se incluyen en estas cláusulas.

El Cliente reconoce que **maui** no investiga ni respalda ningún operador ni sitio web de terceros a los que se pueda acceder por medio del uso de sus dispositivos, u otros productos o servicios. No ofrecemos ninguna declaración ni garantía de que la información que usted reciba por medio del sitio web de un tercero sea verdadera, precisa, confiable o auténtica. No somos responsables ante usted por el uso de ninguno de dichos sitios web de terceros, el acceso a ellos ni la confianza que se deposite en ellos.

26) ACAMPADA LIBRE E INFRACCIONES DE TRÁNSITO Y PEAJE

26.1 El Cliente es responsable de las infracciones que se cometan durante el Plazo de Alquiler en la que esté involucrado el uso del Vehículo, cuando la infracción haya sido:

- una infracción de exceso de velocidad, una infracción relativa a la desobediencia de las señales de tránsito o una infracción de peaje, cuando dichas infracciones hayan sido detectadas por equipos de vigilancia vehicular aprobados;

- (b) una infracción por estacionar en una parte de un camino en contravención del reglamento de una autoridad de control vial o del Título 6 de la Norma de Transporte Terrestre (del Uso de las Carreteras) de 2004; o
- (c) una infracción contemplada en el artículo 20(1) de la Ley de Acampada Libre de 2001 en la que esté involucrado el uso del Vehículo.

26.2 El Cliente acepta pagar los cargos y costos debidos a infracciones que puedan ser pagaderos en caso de que **maui** reciba un aviso de infracción por alguna de las infracciones que se establecen en la cláusula 26.1(a)-(c), lo que incluye una comisión de administración de hasta NZD 60 por los gastos de administración asociados. Esa comisión de administración se cobrará por infracción.

26.3 Sujeto a que **maui** cumpla con la cláusula 26.4, el Cliente autoriza a **maui** a debitar de la Tarjeta de Crédito los cargos y costos correspondientes a las infracciones, incluidas las comisiones de administración en virtud de la cláusula 26.2.

26.4 Todas las notificaciones se enviarán a la dirección que haya proporcionado el Cliente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del aviso o el recordatorio de infracción (lo que corresponda).

26.5 El Cliente tiene derecho a:

- (a) impugnar, quejarse, cuestionar u objetar la presunta infracción a la que hace referencia el aviso o recordatorio de infracción, ante la autoridad que lo haya emitido.
- (b) procurar una audiencia judicial dentro de los 56 días siguientes a la fecha de emisión del aviso de infracción o los 28 días siguientes a la fecha de emisión del recordatorio.

27) COSTO DEL ALQUILER

El costo total que se establece en el Contrato de Alquiler no es definitivo. El Cliente pagará los costos faltantes a **maui** y recibirá un reembolso por los costos que **maui** haya cobrado de más. Siempre que sea posible, la modificación de los costos se informará al cliente al término del alquiler, y el cliente acepta pagar esos costos en ese momento.

28) MONTO DE RESARCIMIENTO DEL CARGO POR USO DE LAS CARRETERAS

El Gobierno de Nueva Zelanda impone un cargo por uso de las carreteras a los usuarios de vehículos diésel. Por lo tanto, el Cliente debe pagar un monto de resarcimiento del cargo por uso de las carreteras al devolver el Vehículo a **maui**. El monto de resarcimiento del cargo por uso de las carreteras que el Cliente debe pagar se calculará en el momento en que se devuelva el Vehículo sobre la base de los kilómetros recorridos durante el alquiler y la categoría del Vehículo reservado por el Cliente. El monto de resarcimiento del cargo por uso de las carreteras vigente en el momento se puede preguntar al Encargado Local al recoger el Vehículo y se puede consultar en el sitio web de **maui**.

maui se reserva el derecho a modificar el monto de resarcimiento del cargo por uso de las carreteras en caso de que el Gobierno modifique los Cargos por Uso de las Carreteras.

29) PAGO DE LOS CARGOS: RESPONSABILIDAD SOLIDARIA

Todos los cargos y gastos que deba pagar el Cliente en virtud del presente Contrato son exigibles cuando **maui** lo solicite, incluido cualquier costo de cobranza y honorarios legales razonables en los que haya incurrido **maui**. Cuando el Cliente está constituido por más de una persona, cada persona es responsable solidariamente por todas las obligaciones del Cliente en virtud del presente Contrato.

30) PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

30.1 Cuando se use una tarjeta de crédito o débito como forma de pago, el titular de la tarjeta de crédito o débito será responsable solidario como Cliente.

30.2 Se aceptarán las siguientes tarjetas de crédito o débito: tarjeta de crédito o de débito Visa, tarjeta de crédito o de débito MasterCard, y tarjeta de crédito American Express. Se aplicará una comisión de administración no reembolsable del 2,4 % a todas las transacciones realizadas con Visa y MasterCard. Se aplicará una comisión de administración no reembolsable del 4,6 % a las transacciones realizadas con American Express. Las comisiones de administración de las tarjetas de crédito están sujetas a cambios.

30.3 Es posible que **maui** procese los cargos a las tarjetas de crédito o débito relativos al alquiler después del Plazo de Alquiler.

30.4 El Cliente reconoce que todas las transacciones en virtud del presente Contrato se realizan en dólares de Nueva Zelanda. Si se debe pagar un reembolso, **maui** acreditará el monto adeudado en su totalidad a la tarjeta de crédito o débito del Cliente. **maui** no acepta responsabilidad alguna por las comisiones de las tarjetas de crédito o débito o las comisiones que los bancos impongan a la conversión de divisas o a las transacciones en el extranjero, que pueden aparecer como una diferencia entre el total adeudado y el total reembolsado.

31) CHEQUES PERSONALES, CHEQUES DE EMPRESAS Y TRANSFERENCIAS BANCARIAS

No se aceptarán cheques personales, cheques de empresas ni transferencias bancarias para el pago del costo del alquiler en el momento de retirar el Vehículo. **maui** debe recibirlos 28 días antes del comienzo del Alquiler.

32) RESCISIÓN DEL CONTRATO Y ACTO DE RETOMAR LA POSESIÓN DEL VEHÍCULO

32.1 El Cliente reconoce que **maui** puede rechazar un alquiler, rescindir este Contrato y/o retomar la posesión del Vehículo (y, para tal fin, ingresar a cualquier inmueble y retirar el Vehículo) en cualquier momento, sin previo aviso al Cliente, y que el Cliente pagará los costos razonables de retomar la posesión del Vehículo, incluidos los cargos de remolque, si:

- (a) el Cliente incumple alguna condición sustancial del presente Contrato, especialmente las cláusulas 15, 21.5 y 35;
- (b) el Cliente obtuvo el Vehículo mediante fraude o declaración falsa;
- (c) el Vehículo parece estar abandonado;
- (d) el Vehículo no se devuelve en la fecha de devolución acordada o **maui** cree, dentro de lo razonable, que no se devolverá el Vehículo en la fecha de devolución acordada; o
- (e) **maui** tiene motivos razonables para considerar que la seguridad de los pasajeros o el estado del Vehículo están en peligro.

32.2 Sujeto a la cláusula 32.3, el Cliente entiende que, en caso de que tenga lugar dicha rescisión o acto de retomar la posesión, el Cliente no tiene derecho a recibir un reembolso por ninguna parte del costo del alquiler.

32.3 Si el Cliente tiene una queja sobre la rescisión de este Contrato y/o el acto de retomar la posesión del Vehículo por parte de **maui** en virtud de la cláusula 32, lo invitamos a comunicarse con **maui** llamando al 800 651 080 o enviando un mensaje a la dirección de correo electrónico customercare@thlonline.com. **maui** toma las quejas de los clientes en serio y se compromete a atender todas las quejas de forma justa, objetiva, imparcial y oportuna.

33) CANCELACIONES

Si el Cliente modifica las fechas de viaje de su reserva y luego cancela:

33.1 Si pospone las fechas de viaje de la reserva, se usarán las fechas de viaje originales para calcular los cargos de cancelación; y

33.2 Si adelanta las fechas de viaje de la reserva, se usarán las nuevas fechas de viaje para calcular los cargos de cancelación.

A continuación se detallan los cargos de cancelación:

- Si se cancela hasta 91 días antes de la fecha de retiro: **Sin cargo**
- Si se cancela de 90 a 22 días antes de la fecha de retiro: **10 % del alquiler bruto**
- Si se cancela de 21 a 7 días antes de la fecha de retiro: **20 % del alquiler bruto**
- Si se cancela de 6 días a 1 día antes de la fecha de retiro: **50 % del alquiler bruto**
- Si se cancela el día del retiro o no se presenta: **100 % del alquiler bruto**
- Si el Vehículo se devuelve anticipadamente: **No se ofrecerá un reembolso.**

34) DERECHO APLICABLE

El presente Contrato se regirá por las leyes de Nueva Zelanda.

35) GARANTÍAS DEL CLIENTE

El Cliente asegura que toda la información que proporcione a **maui** en relación con este Contrato es verdadera y precisa, y el Cliente notificará inmediatamente a **maui** si la información se modificara.

36) CLIENTES COMERCIALES

maui no tendrá ninguna responsabilidad frente al Cliente en virtud de los artículos 9, 12A, 13 o 14 (1) de la Ley de Comercio Justo de 1986 si el Cliente alquila el Vehículo con fines comerciales.

37) CONFIDENCIALIDAD

maui recopilará información personal como parte del proceso de alquiler. Cualquier información recopilada por **maui** se manejará de conformidad con la Política de Confidencialidad de **maui**, que puede consultar en www.thlonline.com/privacy.

Datos de contacto:

LÍNEA GRATUITA
0800 651 080

Sucursales en:

Auckland 36 Richard Pearse Drive, Mangere, Auckland
Christchurch 159 Orchard Road, Aeropuerto de Christchurch, Christchurch
Queenstown 50 Lucas Place, Frankton, Queenstown

maui