

Términos y Condiciones de Reserva y Alquiler de Vehículos

Al realizar una reserva a través de nuestra página web, canales digitales, WhatsApp, central telefónica o cualquier otro medio autorizado, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones del servicio de alquiler de vehículos brindado por **Estación de Servicios San José S.A.C.**, en adelante **SAN JOSÉ**.

1. Requisitos mínimos para alquilar

Para retirar el vehículo, el cliente deberá presentar obligatoriamente:

Requisito	Condición
DNI, Carné de Extranjería o Pasaporte	Vigente y en buen estado
Licencia de conducir	Vigente, válida para la categoría del vehículo alquilado
Tarjeta de crédito	A nombre del titular de la reserva o conductor autorizado
Edad mínima	Según política vigente de SAN JOSÉ
Firma de contrato	Obligatoria antes de la entrega del vehículo

SAN JOSÉ se reserva el derecho de **rechazar la entrega del vehículo** si el cliente no cumple con los requisitos mínimos, presenta documentación vencida, inválida, adulterada o si no es posible realizar el bloqueo correspondiente en la tarjeta de crédito.

2. Reserva del vehículo

La reserva permite al cliente separar una categoría o tipo de vehículo para una fecha, hora y sede determinada.

La reserva estará sujeta a:

- Disponibilidad real de flota.
- Confirmación por parte de SAN JOSÉ.
- Validación de datos del cliente.
- Cumplimiento de requisitos documentarios y financieros.
- Pago anticipado, adelanto o garantía, de corresponder.

La reserva no implica la asignación obligatoria de una placa específica, sino de una **categoría o vehículo similar**.

3. Cambio de vehículo por disponibilidad

SAN JOSÉ podrá entregar un vehículo distinto al reservado, siempre que sea de categoría similar o superior, cuando existan razones operativas, mantenimiento, siniestro, retraso en devolución de otro cliente, fuerza mayor o disponibilidad de flota.

En estos casos, SAN JOSÉ procurará asignar un vehículo que cumpla con características equivalentes en capacidad, uso y estándar de servicio.

En caso se entregue una categoría superior por decisión de SAN JOSÉ, no se cobrará diferencia adicional al cliente, salvo que el cliente solicite voluntariamente un upgrade distinto al originalmente reservado.

4. Tarjeta de crédito, bloqueo y garantía

Para retirar el vehículo, el cliente deberá presentar una **tarjeta de crédito válida**, sobre la cual SAN JOSÉ realizará un bloqueo o preautorización por los siguientes conceptos:

- Monto total o parcial del alquiler.
- Garantía por posibles daños.
- Franquicia o deducible del seguro.
- Penalidades, multas, combustible faltante, limpiezas especiales u otros cargos aplicables.

El bloqueo de garantía no constituye un cobro inmediato, salvo que exista alguna deuda, daño, incumplimiento, penalidad o cargo pendiente al momento de la devolución del vehículo.

La liberación del bloqueo dependerá de los plazos y políticas del banco emisor de la tarjeta, los cuales son ajenos a SAN JOSÉ.

5. Pago del alquiler

El cliente deberá pagar el monto del alquiler conforme a la tarifa, plazo, sede, categoría y condiciones aceptadas al momento de la reserva.

Los cargos podrán incluir, según corresponda:

- Tarifa diaria, semanal o mensual.
- Horas adicionales.

- Kilometraje adicional, si aplica.
- Servicios adicionales contratados.
- Recargos por devolución en sede distinta.
- Penalidades por devolución tardía.
- Combustible faltante.
- Limpieza especial.
- Daños, pérdidas o faltantes.
- Multas e infracciones de tránsito.
- Deducible o franquicia del seguro.

6. Entrega del vehículo

El vehículo será entregado previa validación de documentos, firma del contrato, bloqueo de garantía y revisión conjunta del estado de la unidad.

Antes de retirar el vehículo, el cliente deberá verificar:

- Estado exterior e interior.
- Kilometraje.
- Nivel de combustible.
- Accesorios.
- Llantas.
- Herramientas.
- Documentos del vehículo.
- Evidencia fotográfica o checklist de entrega.

La firma del contrato, checklist o aceptación digital implica conformidad con el estado de entrega del vehículo.

7. Uso permitido del vehículo

El vehículo deberá ser utilizado únicamente para fines particulares, corporativos o comerciales autorizados expresamente por SAN JOSÉ, según el tipo de contrato.

Está prohibido:

- Subarrendar o ceder el vehículo a terceros.
- Conducir sin licencia vigente.

- Usar el vehículo para transporte público no autorizado.
- Participar en carreras, competencias o pruebas de resistencia.
- Circular por rutas no autorizadas, trochas extremas, ríos, playas, zonas inundadas o vías que puedan dañar la unidad.
- Transportar mercancía peligrosa, ilegal o que exceda la capacidad del vehículo.
- Conducir bajo efectos de alcohol, drogas o medicamentos que afecten la conducción.
- Sacar el vehículo del país sin autorización escrita de SAN JOSÉ.
- Alterar, modificar o instalar accesorios en el vehículo sin autorización.

El incumplimiento de estas condiciones podrá generar el cobro de daños, penalidades, pérdida de cobertura del seguro y resolución inmediata del contrato.

8. Conductores autorizados

Solo podrán conducir el vehículo las personas registradas y autorizadas por SAN JOSÉ en el contrato o reserva.

Todo conductor adicional deberá presentar DNI o documento de identidad, licencia vigente y cumplir con las condiciones exigidas por SAN JOSÉ.

Cualquier daño, accidente, multa o perjuicio generado por un conductor no autorizado será responsabilidad exclusiva del cliente titular de la reserva.

9. Combustible

El vehículo deberá ser devuelto con el mismo nivel de combustible con el que fue entregado, salvo que se haya pactado una condición distinta.

En caso de devolución con menor nivel de combustible, SAN JOSÉ podrá cobrar:

- El combustible faltante.
- El costo operativo de reposición.
- Los cargos administrativos correspondientes.

Este importe podrá ser cargado a la tarjeta de crédito registrada por el cliente.

10. Kilometraje

El alquiler podrá estar sujeto a kilometraje libre o limitado, según la tarifa contratada.

Cuando exista kilometraje limitado, todo exceso será cobrado conforme al tarifario vigente de SAN JOSÉ.

En caso de manipulación, desconexión, daño o alteración del odómetro, SAN JOSÉ podrá calcular el kilometraje recorrido de acuerdo con sus políticas internas, registros de GPS, evidencia operativa o promedio diario establecido en el contrato.

11. Devolución del vehículo

El cliente deberá devolver el vehículo en la fecha, hora y sede pactada.

La unidad deberá ser devuelta:

- En buen estado de conservación.
- Con el mismo nivel de combustible.
- Con todos sus accesorios, documentos y herramientas.
- Sin daños nuevos.
- Sin alteraciones.
- Limpia en condiciones razonables de uso.

La devolución fuera del horario pactado podrá generar cobros adicionales por horas extras, día adicional o penalidades, según la política vigente.

12. Devolución en sede distinta

Cuando el cliente solicite devolver el vehículo en una sede distinta a la pactada, deberá contar con autorización previa de SAN JOSÉ.

SAN JOSÉ podrá aplicar un cargo adicional por retorno, traslado, logística, disponibilidad o reposicionamiento de la unidad.

Si el cliente devuelve el vehículo en una sede distinta sin autorización, asumirá todos los costos operativos generados.

13. Daños al vehículo

El cliente es responsable por los daños, pérdidas, faltantes o deterioros que se generen durante el periodo de alquiler, salvo aquellos derivados del desgaste normal por uso ordinario.

Se consideran daños cobrables, entre otros:

- Golpes, abolladuras o raspaduras.
- Rotura de lunas, faros, espejos o accesorios.
- Daños en llantas, aros, suspensión o parte baja.

- Daños interiores, quemaduras, manchas o roturas.
- Pérdida de llaves, documentos, herramientas o accesorios.
- Daños por mal uso, negligencia o conducción en rutas no autorizadas.
- Contaminación, olores fuertes o limpieza especial.

14. Procedimiento en caso de daños

Al momento de la devolución, SAN JOSÉ realizará una inspección del vehículo y comparará el estado de entrega contra el estado de devolución.

Si se detectan daños, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Se registrará evidencia fotográfica o digital del daño.
2. Se informará al cliente sobre la observación detectada.
3. SAN JOSÉ realizará una valoración preliminar o solicitará evaluación técnica.
4. El importe podrá ser descontado de la garantía, cargado a la tarjeta de crédito o facturado al cliente.
5. Si el daño supera el monto de garantía, el cliente deberá asumir la diferencia.
6. Cuando corresponda, se activará el seguro según las condiciones de la póliza vigente.
7. El cliente asumirá el deducible, franquicia, penalidades o gastos no cubiertos por la aseguradora.

La falta de firma del acta de devolución o la negativa del cliente a reconocer el daño no limita el derecho de SAN JOSÉ a cobrar los conceptos correspondientes, siempre que exista evidencia del estado de entrega y devolución.

15. Seguro, franquicia y deducible

Los vehículos cuentan con póliza de seguro según las condiciones contratadas por SAN JOSÉ.

En caso de accidente, siniestro, robo parcial, robo total o pérdida total, el cliente deberá asumir:

- El deducible o franquicia aplicable.
- Los gastos no cubiertos por la aseguradora.
- Penalidades derivadas del incumplimiento del procedimiento.

- Daños generados por uso indebido, negligencia o conducción no autorizada.
- Lucro cesante o días de paralización, cuando corresponda.

La cobertura del seguro podrá quedar sin efecto si el cliente incumple las condiciones del contrato, conduce bajo efectos de alcohol o drogas, no realiza la denuncia correspondiente, abandona el lugar del accidente, utiliza el vehículo indebidamente o permite la conducción por terceros no autorizados.

16. Daños, garantía y seguro

El cliente es responsable por los daños ocasionados al vehículo durante el alquiler.

Los **daños menores** como golpes, abolladuras, rayones, rotura de llantas, daño en aros, piquetes en parabrisas, lunas, accesorios o interiores serán valorizados y cobrados directamente al cliente con cargo a la garantía de **US\$ 600.00**, tarjeta de crédito registrada o medio de pago autorizado.

Si el vehículo **presenta “varios daños menores”** o si el costo total supera la garantía inicial, SAN JOSÉ podrá realizar una ampliación o nuevo bloqueo de garantía en la tarjeta de crédito del cliente, hasta cubrir el monto total de reparación, reposición, mano de obra y gastos relacionados.

La póliza de seguro se aplicará únicamente en casos de accidentes, daños mayores, afectación a terceros, robo, pérdida total u otros eventos cubiertos por la aseguradora. En dichos casos, el cliente deberá asumir el deducible o franquicia correspondiente, además de cualquier monto no cubierto por la póliza.

El incumplimiento del procedimiento de accidente o siniestro podrá generar la pérdida de cobertura del seguro y la obligación del cliente de asumir todos los daños y perjuicios ocasionados.

17. Multas e infracciones de tránsito

El cliente es responsable por todas las multas, papeletas, infracciones, peajes, penalidades, gastos administrativos o sanciones generadas durante el periodo de alquiler.

SAN JOSÉ podrá cargar dichos importes a la tarjeta registrada, descontarlos de la garantía o facturarlos posteriormente al cliente, incluso si la infracción es notificada después de devuelto el vehículo.

La responsabilidad del cliente por infracciones cometidas durante el alquiler se mantiene vigente aun después de finalizado el contrato.

18. Cancelaciones, modificaciones y no presentación

Las reservas podrán estar sujetas a políticas de cancelación, modificación o penalidad según la tarifa contratada, canal de reserva, temporada, sede y disponibilidad.

SAN JOSÉ podrá aplicar cargos por:

- Cancelación fuera del plazo permitido.
- Modificación de fecha, hora o sede.
- No presentación del cliente.
- Reducción del plazo contratado.
- Devolución anticipada sin previo acuerdo.

Las condiciones específicas serán informadas al momento de la reserva o confirmación del servicio.

19. Limpieza especial

El vehículo deberá devolverse en condiciones razonables de limpieza.

SAN JOSÉ podrá cobrar limpieza especial en casos de:

- Manchas en tapicería.
- Olores fuertes.
- Arena, barro, grasa o residuos excesivos.
- Pelos de mascota.
- Restos de comida o bebidas.
- Evidencia de haber fumado dentro del vehículo.

20. Objetos personales

SAN JOSÉ no se responsabiliza por objetos, dinero, documentos, equipos electrónicos, mercadería u otros bienes dejados dentro del vehículo antes, durante o después de la devolución.

El cliente deberá revisar la unidad antes de entregarla.

21. Cancelación o rechazo del servicio por parte de SAN JOSÉ

SAN JOSÉ podrá cancelar, rechazar o suspender el servicio cuando:

- El cliente no cumpla los requisitos mínimos.

- No sea posible validar la documentación.
- La tarjeta de crédito sea rechazada.
- Exista historial de incumplimiento, deuda, daños o uso indebido.
- Se detecte información falsa o inconsistente.
- Existan razones operativas, de seguridad o fuerza mayor.

En estos casos, SAN JOSÉ podrá retener los importes que correspondan por gastos administrativos, penalidades o servicios ya ejecutados.

22. Protección de datos personales

El cliente autoriza a SAN JOSÉ a recopilar, registrar y utilizar sus datos personales para fines vinculados a la reserva, contratación, facturación, cobranza, prevención de fraude, atención al cliente, gestión de multas, seguros, reclamos y comunicaciones comerciales relacionadas al servicio.

El tratamiento de datos se realizará conforme a la normativa peruana aplicable en materia de protección de datos personales.

23. Aceptación de términos

Al confirmar una reserva, realizar un pago, entregar sus documentos, firmar el contrato o retirar el vehículo, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

Estos términos forman parte complementaria del contrato de arrendamiento de vehículo suscrito entre el cliente y SAN JOSÉ.