

I. Requisitos y documentos necesarios para el arriendo en Chile

1. Cédula de identidad / pasaporte vigente.
2. Licencia de conducir vigente.
3. Conductor mayor de 22 años.
4. **Tarjeta de crédito en garantía.** Se solicitará un cupo inicial mínimo de \$450.000 o superior dependiendo del valor total del arriendo y de la categoría del vehículo en arriendo. Los montos de garantía pudieran ser más altos dependiendo de la duración del arriendo y/o si la reserva incluye permiso para cruzar hacia Argentina (Ver punto XII).
5. Sólo se aceptan tarjetas de créditos bancarias y de aquellas emitidas por las empresas CMR Falabella, Cencosud Scotiabank, Banco Ripley y Líder BCI como medios para garantizar arriendos. No se aceptan tarjetas de crédito prepagadas, débito y/o cheques para garantizar arriendos de vehículos.
6. Las liberaciones de las garantías corresponden a los plazos establecidos por cada entidad bancaria pudiendo ir desde 24 horas hasta 30 días en el caso de algunas tarjetas de crédito pertenecientes a entidades del retail.

II. Incluido en la Tarifa

1. Kilometraje libre. Para arriendos mensuales la tarifa incluye un máximo de 4.000 kilómetros libres (cada kilómetro extra se cobrará **\$100+IVA**).
2. Segundo conductor sin costo.
3. Cobertura CDW (cobertura parcial de colisión y robo) y DAT (daños a terceros). Ver punto III.
4. **2 horas de gracia.** Los arriendos de vehículos son de 24 horas contabilizadas desde el inicio del contrato de arriendo. No obstante lo anterior, el último día los clientes disponen de 2 horas adicionales exactas para realizar la devolución de la unidad. Luego de ese plazo, sin excepción, se cobra 1 día adicional de arriendo pagado.

III. Coberturas, deducibles y exclusiones

1. Deducible de UF 10 + IVA para autos y furgones y UF 15 + IVA para camionetas, jeeps y SUV.

2. El daño consecuencial no está incluido en la cobertura CDW y es cobrado íntegramente al cliente.
3. Quedan excluidos de la cobertura CDW los daños a neumáticos y llantas a no ser que provengan de un daño indemnizable al resto del vehículo producto de un siniestro mayor. En caso de desgaste anticipado de neumáticos por debajo de los 30.000 kilómetros para arriendos mensuales, se deberá pagar el costo proporcional del valor de los reemplazos.
4. La cobertura CDW no cubre robos de partes o piezas del vehículo, así como tampoco artículos personales dejados dentro del vehículo.
5. Se aplica un deducible de UF50.- más IVA en caso de robo, hurto, apropiación indebida o pérdida total de la unidad arrendada. Aplica en todo el país y a toda categoría de vehículo. El cliente tiene la obligación de informar de esta situación lo antes posible a una sucursal MITTA, comunicarse con el número de emergencia GPS *2001 el cual atiende 24/07, para luego continuar con lo indicado en el procedimiento de siniestros.
6. Los vehículos 4x4 tienen un deducible de UF20.- más IVA en caso de volcamiento.
7. La cobertura por daños materiales tiene un tope de UF500.- y de UF10.000.- para responsabilidad civil.
8. Las coberturas contratadas no tendrán efecto en caso de conducción bajo los efectos de alcohol y/o drogas; conducir sin la correspondiente licencia o si ésta se encontrase vencida al momento del siniestro y si el conductor no estuviera incorporado y/o no especificado en el respectivo contrato de arriendo.
9. Se aplicará un cobro adicional por CDW Zona Norte de \$3.000.- más IVA por día para camionetas 4x2 y 4x4 que se aplicará únicamente a los arriendos en las sucursales de Calama y Antofagasta incluyendo sus respectivos aeropuertos. Este cobro tendrá un tope máximo de 15 días equivalente a \$45.000.- más IVA.
- 10.-Todos los vehículos son entregados con un óptimo nivel de limpieza interna y externa. En caso que la unidad arrendada sea devuelta con un nivel de suciedad interna y/o manchas de tapiz que sobrepasen el producido por el uso normal del vehículo, el costo de limpieza interna y/o lavado de tapiz lo deberá asumir el cliente.

IV. Reservas y medios de pagos

Reservas recibidas a través de sitio web

- El cliente es responsable de los datos de contacto que ingrese a través de la plataforma web al momento de la reserva o solicitud de reserva. FIRST Rent a Car usará esta información para notificar eventuales anulaciones o cancelaciones de servicios sin que exista responsabilidad para FIRST en caso que estos datos contengan errores o no sean fidedignos.
- Toda solicitud recibida vía web quedará sujeta a la disponibilidad de stock, eximiendo de responsabilidad a FIRST Rent a Car en caso que el vehículo solicitado no esté disponible en ese momento.

La reserva y arriendo de vehículos solo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express (ver I, punto 5 respecto de las tarjetas de créditos permitidas para la garantía de los arriendos)
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Red compra y aquellas emitidas por las entidades comerciales de retail autorizadas (I – punto 5).

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a FIRST, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de FIRST.

V. Cancelaciones de reservas y devoluciones

1. En caso de no requerir el servicio, se deberá anular la reserva con la debida anticipación. El cliente lo puede hacer llamando al teléfono de Reservas al 22 225 6328, enviando un e-mail a reservasnacionales@first.cl
2. Se esperará hasta 2 horas después del horario indicado en la reserva, y si el cliente no se presenta, la reserva será considerada “No Show”. De esta forma, se liberará el vehículo reservado, pudiendo ser arrendado a terceros. FIRST estará facultada para cobrar hasta un día de arriendo (tarifa base, CDW e IVA) según el valor cotizado en la confirmación de la reserva.
3. Los clientes podrán hacer la devolución de los vehículos arrendados en cualquier momento, incluso antes de la fecha de término de la reserva, debiendo cancelar solo los días efectivamente utilizados.

VI. Siniestros

En caso de ocurrir un siniestro, el usuario deberá informarlo en un plazo no mayor a las 12 horas, ingresando al link www.mitta.cl/siniestros y completando los datos del formulario. En dicha página deberá además realizar una declaración jurada, si los daños son parciales o menores.

1.- En caso de robo (total o parcial del vehículo) y choque o colisión con lesionados involucrados, el cliente deberá dejar la correspondiente constancia o denuncia en Carabineros de Chile de forma inmediata una vez ocurrido el siniestro, y posteriormente deberá notificarlo al arrendador de acuerdo al procedimiento ya descrito. **El cliente tiene la obligación de informar de esta situación** (robo, hurto o apropiación indebida) lo antes posible a una sucursal FIRST, comunicarse con el **número de emergencia GPS *2001 el cual atiende 24/07**, para luego continuar con lo indicado en el procedimiento de siniestros.

2.- Fallas o Siniestros de cargo del Cliente

Serán siempre de cargo del cliente los costos por reposiciones, reparaciones y asistencias que no se deban a desperfectos del vehículo o la acción de terceros, tales como:

- Motores fundidos
- Transmisiones o diferenciales quemados o fundidos por uso inadecuado de la tracción.
- Daños producidos por conducción bajo la influencia del alcohol o bajo el uso de sustancias sicotrópicas.
- Daños producidos a los vehículos en incumplimiento del programa de mantenimiento (cada 10.000 kms).
- Asistencia para abrir el vehículo cerrado con las llaves en el interior, o para el caso de haberse quebrado vidrios para abrir el móvil.
- Asistencia por falla de batería causada por dejar luces prendidas.
- Asistencia por pérdida de llaves de contacto y/o duplicados de llaves.
- Reposición de accesorios, equipamientos especiales y herramientas (neumáticos de repuesto, llaves de rueda, triángulos, botiquín, etc.)

- Quemaduras de tapiz (ej. por cigarrillos u otros elementos).
- Desperfectos eléctricos causados por accesorios o herramientas no autorizados por VEREN y/o que excedan las capacidades normales de resistencia de los vehículos arrendados.
- Desperfectos por sobre carga de los móviles sobre lo especificado en sus características técnicas.
- Destrucción de neumáticos o pinchaduras, por rodar pinchado o con menor presión que la indicada por el fabricante.
- Cualquier otra falla imputable a un uso descuidado, abusivo o temerario del usuario

VII. Pérdida, extravío u omisión de documentos

Si los documentos del vehículo arrendado no son devueltos al término del arriendo, se aplicará un cargo adicional de \$40.000 +IVA. El mismo monto (\$40.000.- más IVA) aplica para la pérdida o extravío de la placa patente.

VIII. Combustible

1. Los vehículos se entregan con estanque lleno de combustible y se deberán devolver en las mismas condiciones. De otra manera, FIRST aplicará el cobro por litro según el valor indicado en el contrato de arriendo más IVA.
2. Para aquellos casos en los cuales se cargue un combustible distinto del requerido por el vehículo (diésel en lugar de gasolina o viceversa), los costos adicionales de limpieza de estanque, motor u otros daños implicados serán de cargo del cliente.

IX. Cargo aeropuerto

Existe un cargo aeropuerto por día de arriendo en los aeropuertos donde las reservas FIRST sean operadas por MITTA. Dicho cargo se aplica a todos los contratos abiertos en estas instalaciones, independiente de donde se efectúe la devolución del vehículo (aplica por un máximo de 15 días).

X. Cargo por Televía

Arriendos en Santiago y Concepción están sujetos a un recargo obligatorio adicional por concepto de uso de vías concesionadas en Santiago (Televía). Se cobrará además el uso efectivo de TAG interurbano para todas aquellas concesiones que hayan implementado este sistema de cobro electrónico. Por mencionar algunas: Ruta del Pacífico, Autopista Los Libertadores, Ruta del Maipo y Ruta Costa Arauco, entre otros.

XI. Cargo Drop Off

Se aplicará un cargo adicional por concepto de Drop Off, en aquellos arriendos en que el cliente haga la devolución del vehículo en una ciudad distinta a la de retiro del vehículo o a la indicada en la reserva. El valor de este servicio está asociado al kilometraje existente entre ambas sucursales (de recogida y de devolución).

XII. Permiso de salida a Argentina

1. El permiso a Argentina permite a los clientes circular con un vehículo FIRST en Argentina con protección en caso de accidente, a través de la documentación entregada por FIRST (permiso notarial, seguro obligatorio y formulario Aduanas para múltiples salidas).
2. Las personas de nacionalidad Argentina no podrán tramitar este permiso salvo aquellos que acrediten residencia permanente por más de un año en Chile a través de un certificado emitido por el Consulado respectivo.
3. Una vez emitido el permiso no hay derecho a devolución.
4. Este permiso debe ser solicitado con al menos 72 horas hábiles de anticipación. La información requerida debe ser entregada por el cliente a nuestro departamento de Reservas Nacionales según el plazo antes indicado y en el formulario enviado al cliente por tales fines.
5. Cada permiso comprende un plazo de 1 a 15 días, de 16 a 30 días y de 30 y 45 días. Los valores son diferentes en cada caso. La permanencia del vehículo en Argentina no deberá exceder el plazo contratado en el permiso correspondiente.
6. Sólo se puede solicitar este permiso para reservas de **1 o más días de duración** y únicamente para la categoría C en adelante.
7. Se solicitará una garantía adicional, independiente a la garantía del arriendo, **en pesos chilenos equivalente a USD 2.000**. Esta garantía se hará efectiva (se cobrará en su totalidad) en caso que se produzca el cierre de fronteras o por cualquier otro motivo (sea de fuerza mayor o no) donde el vehículo quedará en territorio argentino más allá de la fecha de devolución indicada por el cliente al momento de firmar su contrato de arriendo.
8. El arriendo en Argentina no incluye el servicio de asistencia en ruta por lo cual este deberá ser gestionado y pagado por el propio cliente en caso de ser requerido.

XIII. Servicio de Chofer

1. El servicio de chofer contempla 9 horas de trabajo por día (incluyendo la hora de almuerzo); luego se debe considerar el costo de hora extra, con un máximo de 12 horas diarias en total. El servicio del día siguiente debe empezar por lo menos 8 horas después del último servicio. El máximo de horas anteriormente señalado, se sujeta a la normativa laboral vigente, y, ante

cualquier modificación de esta, primará lo establecido en el Código del Trabajo y demás normas aplicables.

2. Existen otros gastos asociados como, por ejemplo, reposición de combustible, peajes, alimentación, etc., los cuáles serán de cargo del cliente según rendición de gastos del chofer.
3. El cobro de este servicio es por un mínimo de 1 día (9 horas de servicio).
4. El servicio de choferes se presta a través de empresas externas a FIRST.

XIV. Equipamiento Adicional

1. FIRST no se hace responsable por los servicios o equipamientos adicionales que no hayan sido confirmados en la reserva.
2. Los servicios o equipos adicionales están sujetos a disponibilidad y tienen un cargo adicional asociado.
- 3.- Los equipos adicionales solicitados por el cliente no están cubiertos por la cobertura CDW y en caso de daños y pérdida, se realizará el cargo adicional correspondiente al cliente por la reposición y/o reparación según corresponda.

XV. Servicio de Asistencia en Ruta (grúas)

El servicio de asistencia en ruta (grúas) es de costo del cliente (carga de baterías, colisión, volcamientos, apertura de puertas, cambio de neumáticos, etc.) y sólo en caso de una falla mecánica atribuible al vehículo y/o su mantención, el servicio es gratuito para el cliente. El arriendo en Argentina no incluye el servicio de asistencia en ruta por lo cual este deberá ser gestionado y pagado por el propio cliente en caso de ser requerido.

XVI. Empresas con Convenio

1. En caso de no requerir el servicio, solicitamos anular su reserva con la debida anticipación. Si esto no ocurre y el vehículo fue enviado al domicilio, tendrá un recargo de \$10.000 más IVA.
2. No show: FIRST esperará hasta dos horas después del horario indicado en la reserva y si ésta no se hace efectiva, liberará el vehículo, pudiendo cobrar hasta un día de arriendo (tarifa base, CDW e IVA) según el valor cotizado en la confirmación de la reserva.
3. Los retiros serán realizados a partir de la hora en que fue solicitado el servicio, siempre considerando la disponibilidad de nuestros choferes.
4. Las cotizaciones por arriendos mensuales tienen una vigencia de 10 días hábiles.
5. Para efectos de cálculos de la tarifa mensual, se considera un mínimo de X unidad(es) por el plazo cotizado (X días). En caso que su arriendo sea **menor a 30 días**, se aplicará tarifa diaria convenio multiplicado por los días efectivos del contrato arriendo. Si la devolución ocurre

desde día 24 en adelante, se podrá respetar la tarifa mensual completa de esta cotización.

6. Tarifas diarias de convenio están sujetas a cambio, cuando la reserva se realice con menos de 96 horas de anticipación (se excluyen empresas turísticas).

7. Mantenimiento preventivo completa por cuenta y cargo de FIRST. Todos los vehículos deben ser atendidos en nuestros talleres distribuidos a lo largo del país.

8. Es responsabilidad exclusiva del cliente coordinar y programar las mantenimientos preventivos con nuestros talleres con la debida antelación antes del cumplimiento del siguiente periodo de mantenimiento, ya sea de 5.000 o 10.000 kilómetros según sea el caso.

9. El incumplimiento de la debida mantenimiento preventivo según kilometraje puede causar daños a los sistemas, partes y/o piezas del vehículo los cuales están fuera de la cobertura CDW y por tanto, deberán ser asumidos por el cliente.

XVIII. Verificación de Identidad

Al momento de contratar los servicios de arriendo de vehículos, FIRST verificará la identidad del arrendatario, con los mecanismos que disponga, en cumplimiento con la Política de Privacidad y Confidencialidad de la Información, y con la normativa legal aplicable, esto es, la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 19.628 sobre La Protección de la Vida Privada, y la Ley N° 20.575 que establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales.

IXX. Servicio al Cliente

En caso de consultas o reclamos a propósito del uso de este sitio, términos o condiciones de contratación o de las reservas efectuadas, puede contactarnos al teléfono de Servicio al Cliente 800370111, enviarnos un correo electrónico a servicioalcliente@mitta.cl

IXX. Garantías

En caso que el vehículo no cumpla con las características informadas en la reserva, considerando que FIRST solo confirma categoría de vehículos y no modelos, color y/o marcas específicas, o si presenta fallas, podrá ser cambiado por otro vehículo de la misma categoría.

XX. Representante Legal

El representante legal de Autoventas del Pacifico SPA (MITTA y FIRST) es el señor Ignacio Correa Fernández.

Los términos señalados son de carácter general, reservándose la arrendadora la facultad de establecer condiciones particulares y/o especiales en el contrato de arriendo.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de



los contratos que celebre con FIRST por medio de este sitio web.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.