



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

Estamos orgullosos de caracterizarnos por dar un excelente servicio a bajo costo siempre, dándote la mejor respuesta pensando en ti, para poder brindarte todos nuestros servicios de la mejor manera, clara y transparente, nos regimos por medio de Clausulas y Políticas. En caso de alguna duda o comentario te agradeceremos que te comuniques a nuestro centro de atención telefónica o WhatsApp al número +52 984 184 2309 o vía correo electrónico a reservaciones@rivieracarrental.com GENERALES Antes de rentar agradeceremos que te tomes el tiempo de leer las políticas y resuelvas todas tus dudas. Recuerda que una vez hecho el prepago de tu reservación o firma de contrato o renta directa en mostrador, No se aceptan cancelaciones ni devolución y te sometes a las políticas de la empresa. Ninguna conversación, llamada o correo sustituye la falta de conocimiento de las políticas. En todo momento podrás acceder a ellas desde tu cotización/reservación y por medio del sitio Web oficial de la empresa. Las tarifas de la página web son preferenciales y exclusivas para las reservaciones, no son las tarifas de mostrador. Nos encanta darte el mejor de los servicios, para ello mantenemos nuestros vehículos libres de humo, por ello no está permitido fumar/vapear/similar en ellos, en caso de hacerlo en nuestras unidades, se te realizará un cargo de \$2,500.00 pesos MNX por limpieza y deodorización. COTIZACIONES Agradecemos que estés interesado en rentar tu vehículo con nosotros, por favor ten en cuenta que: Al generar una cotización tienes 48 horas para poder hacer el pago de la cotización. Después de este tiempo tu cotización caducará. Todas las cotizaciones están sujetas a cambios de tarifas. Si se llega a generar un cambio de tarifa dentro de las 48 horas, ésta caducará. Todas las cotizaciones deben realizarse con un mínimo de 48 horas de anticipación para garantizar el vehículo. Todas las cotizaciones con menos de 48 horas de anticipación están sujetas a disponibilidad en el destino. Las promociones y descuentos pueden cerrarse sin previo aviso invalidando las cotizaciones. RESERVACIONES En Riviera Car Rental garantizamos la disponibilidad del vehículo; en caso de no tener el vehículo exacto que escogiste asignaremos uno de la misma categoría. En caso de no tener disponible ningún vehículo de la categoría asignaremos uno de categoría superior sin costo extra. Las reservaciones pagadas tienen una tolerancia de 1 hrs para que el cliente se presente en la locación, en caso de no presentarse en este periodo se le procurará un vehículo al cliente sin embargo, si el vehículo es de una mayor categoría el cliente tendrá que pagar la diferencia por incumplir con el horario, sin embargo tendrá un vehículo asignado. Al abrir contrato éste está sujeto a la reservación, en caso de regresar el vehículo con anticipación incumpliendo el contrato y la reserva, se aplicará la tarifa de mostrador. Si tu reservación está programada antes del cierre de la locación ten en cuenta que al abrir/cerrar contrato puedan generarse cargos por entrega/devolución fuera de horario. En caso de necesitar algún cambio en tu reservación después de haber realizado tu pre-pago es necesario tomar en cuenta que se aplicarán las políticas de reembolso y cancelaciones, y si dicho cambio altera el valor de la renta a uno mayor deberás pagar el importe adicional en mostrador. Si llegas a incumplir algún requisito indispensable o política incurrirás en una penalización del total del prepago. REQUISITOS PARA LA RENTA DE AUTOS EN RIVIERA CAR RENTAL La edad mínima requerida es de 21 años de edad. (Si cuentas con 18 a 20 años será posible realizar la renta cubriendo un costo adicional de 350 pesos por día). Identificación Oficial con fotografía. Solo serán aceptados el INE (ciudadanos mexicanos) o Pasaporte. Es necesario presentar las



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

identificaciones originales. Licencia de conducir original vigente a lo largo de la renta. Itinerario de vuelos Reserva de hotel vigente El titular del contrato y los conductores adicionales deberán presentar la licencia de manejo original vigente con fotografía, además de su identificación oficial. Tarjeta de Crédito personalizada por el banco a nombre del titular de la renta. En Riviera Car Rental nos reservamos el derecho de aceptar algunas tarjetas de crédito maltratadas o ilegibles. Son bienvenidas: VISA, Master Card. La tarjeta deberá contar con los fondos suficientes para cubrir el depósito en garantía según el auto a elegir. No aceptamos tarjetas de bancos virtuales o tarjetas departamentales. No aceptamos extensiones de tarjetas de crédito. Todas las identificaciones y licencias deben estar vigentes por el transcurso de la vigencia del contrato. La tarjeta de crédito es un requisito indispensable para poder realizar tu renta debido al depósito en garantía, sin embargo el pago de la renta puede realizarse con tu tarjeta de débito. Nos reservamos el derecho de aceptar los documentos requeridos si incumplen con los estándares establecidos por Riviera Car Rental y por ello negar la renta del vehículo. Todos los documentos solicitados deberán presentarse sin alteraciones, tachaduras o enmendaduras. En caso de hacer una reservación para uso comercial (agencias de viajes, transportadoras, entre otros), se aplicarán otras políticas de arrendamiento; el seguro se declinará automáticamente al no cumplir con las cláusulas establecidas en el contrato, el titular se hará responsable del vehículo al 100% y no nos haremos responsables por retrasos, pérdidas de vuelo o cualquier otra afectación a terceros. En Riviera Car Rental nos reservamos el derecho de aceptar o declinar una reservación si alguno de nuestros requisitos de renta no se cumplen y no tendrá derecho a reembolso. Entregas en aeropuerto: Es importante que tomes en cuenta que el pick up en aeropuerto está sujeta a la movilidad del destino, el periodo de espera varía de 0 a 120 min. Ten en cuenta que recibimos muchos visitantes y el aeropuerto puede estar saturado. Es muy importante que te sitúes en los puntos de encuentro que se te hacen llegar por medio de nuestro agente de entregas(vía WhatsApp). COBERTURAS Estamos seguros que deseas tener el control de tu presupuesto al máximo. Es por eso que en Riviera Car Rental te ofrecemos esta cobertura única en el mercado. Ten en cuenta que debes cumplir con todos los requisitos, no violar la capacidad máxima de los vehículos, respetar las cláusulas del contrato, respetar reglas de tránsito o las coberturas se invalidarán. Ninguna cobertura ampara inundaciones, daños parciales o totales por desastres naturales y/o fenómenos meteorológicos, robo de pertenencias, vandalismo, llaves, llantas o robos parciales. COBERTURA BÁSICO: Daños a Terceros : Esta cobertura es para la responsabilidad pública hacia las personas o sus propiedades causada por el vehículo alquilado. COBERTURAS MEDIA: Cobertura por Colisión (CDW Colision Damage Waiver): Reduce la responsabilidad del conductor en caso de accidente. Cobertura del 90% del valor total del vehículo. En caso de daños mayores al deducible el cliente es responsable del 10% del valor total del vehículo (especificado en contrato). El CDW no cubre robo/daño de accesorios, llantas, rines o cristales. Esto quiere decir que todo daño menor al 10% del valor del vehículo el cliente será responsable de cubrirlo. Cobertura de Daños a Terceros (PLI Public Liability Insurance): El PLI ampara hasta \$500,000.00 MXN en responsabilidad civil, ampara gastos relacionados con accidentes y asistencia legal básica cuando se ha incurrido en responsabilidad civil por daños a otros vehículos o personas. Protección de Gastos Médicos Personales (PAI Personal Accident Insurance): El PAI cubre gastos médicos y servicio de ambulancia, doctores y gastos de hospitalización en caso de accidente. La



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

cobertura ampara hasta \$100,000 MXN por ocupante. Esta cobertura se invalida si se excede el número de ocupantes en el vehículo. Ninguna de las coberturas incluye multas, llantas, rines, cristales, daños ocasionados por negligencia del conductor o pasajeros, llaves, placas, grúas y/o corralón. Las coberturas se podrán invalidar si se excede el número de ocupantes en el vehículo o se incumplen las cláusulas del contrato y/o políticas de la empresa. COBERTURAS PREMIUM (exclusiva para reservaciones): Cobertura Suplementaria de Daños a Terceros (SLI Supplementary Liability Insurance): Esta cobertura es una extensión y complemento del seguro de responsabilidad civil con una cobertura de hasta \$ 3,000,000.00 MXN en daños a terceros, asistencia vial, así como ampara asistencia legal de ser requerido. 10% deducible: En caso de robo total o pérdida total del vehículo (El cliente debe contar con las llaves), en caso de cualquier acontecimiento es importante que notifiques de inmediato a Riviera Car Rental para que se tome constancia del suceso y se levante el reporte de accidente o robo. En caso de incumplimiento de las Cláusulas del contrato (Rental Agreement) y/o leyes o reglas de tránsito esta cobertura se anula. No cubre llantas, rines o cristales. Todas las coberturas son válidas salvo rechazo por negligencia, daños mecánicos en general, partes bajas por golpes, vandalismo, fenómenos meteorológicos, inundaciones, daños mecánicos y/o eléctricos, violaciones al contrato de arrendamiento o de las coberturas. Los conductores adicionales al igual que el titular de la renta se someten a las cláusulas establecidas en el contrato sobre la conducción del vehículo, su buen uso y salvaguardo. Los conductores adicionales se consideran responsables solidarios en lo que se refiere a la responsabilidad civil por daños a terceros y/o al vehículo. Riviera Car Rental se reserva el derecho de autorizar conductores adicionales si éstos no cumplen los estándares establecidos por la empresa y/o las autoridades. REEMBOLSOS, MODIFICACIONES Y CANCELACIONES En Riviera Car Rental entendemos que los planes cambian de un momento a otro, que los viajes nos pueden tomar por sorpresa y un error puede afectar todas nuestras vacaciones. Es por esto que te pedimos pongas mucha atención a los siguientes puntos: Todas las reservaciones prepagadas están sujetas a las políticas de renta, por lo que al incumplirlas además de no autorizar la realización del contrato, el monto pagado no será reembolsable. Toda modificación de reservaciones deberá ser hecha 10 días naturales (240 horas) antes del inicio de la renta para no incurrir en la penalización del pago de un día de renta. (Las modificaciones se tomarán dentro del horario de atención). Para solicitar la modificación de tu reserva por favor comunícate con nuestro servicio de atención a clientes vía correo electrónico reservaciones@rivieracarrental.com En caso de no llegar a tu reservación en el día programado, no se aplicará ningún reembolso, aplicándose la penalización por cancelación correspondiente al monto total del prepago. Si se desea redimir la reserva al día siguiente (natural), se podrá solicitar la reactivación siempre y cuando exista disponibilidad del vehículo, considerando que se aplicará un día de penalización. DEPÓSITOS EN GARANTÍA Ten en cuenta que haremos un depósito en garantía (autorización bancaria) en la tarjeta de crédito que se te solicita (Solo VISA o MASTERCARD). Este depósito se usa para respaldar el contrato. Todos los depósitos en garantía serán hechos en una sola tarjeta de crédito personalizada (no aceptamos tarjetas departamentales o de bancos virtuales). No se harán en tarjetas de débito ni se aceptarán garantías en efectivo. Esta garantía está sujeta a los términos y condiciones de la garantía que se deberán firmar en la locación. El monto para la garantía es de acuerdo al tipo de vehículo: Económico y compacto: \$7,000.00 mxn. Intermedio: \$9,000.00



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

mxn. Full size: \$10,000.00 mxn. SUV y mini van: \$12,000.00 mxn. Van: \$14,000.00 mxn. Considera que al regresar tu unidad, Riviera Car Rental liberará tu depósito. Nuestro banco tarda de 24 a 72 horas en días hábiles en terminar el proceso de liberación, después de eso el tiempo de espera para que tu depósito se vea reflejado en tu tarjeta de crédito dependerá de tu banco. ENTREGA / PICK UP Podemos entregarte el auto en hotel o aeropuerto solo es necesario avisar a la oficina para una pre autorización y costo de servicio En el caso de las reservaciones, agradeceremos que llegues a tiempo para hacer efectiva tu reserva, ya que solo se cuentan con 1 horas de tolerancia. Una vez pasado el tiempo de tolerancia, el vehículo quedará disponible y tu reserva sujeta a disponibilidad. En caso de no haber otro vehículo de la misma categoría deberás pagar la diferencia de la siguiente categoría. En caso de no recoger el vehículo el día programado se aplicará la política de cancelación por lo que la penalización será del total del prepago. DEVOLUCIÓN (DROP OFF) Agradecemos que decidieras rentar con nosotros, recuerda que siempre puedes hacer un cambio o modificación en el lugar y/u hora de devolución (puede incurrir en cargos adicionales) siempre y cuando ésta solicitud sea autorizada por Riviera Car Rental. Por favor toma en cuenta los siguientes puntos al momento de entregar el vehículo: Checa el nivel de gasolina para que lo entregues con la misma cantidad que te lo dieron en la locación. Recuerda que si entregas el vehículo con menos gasolina deberás pagar el faltante más un servicio adicional por carga de gasolina. Revisa el interior del vehículo antes de entregarlo, que ninguna pertenencia se te quede en el vehículo rentado. Es tu responsabilidad cuidar tus pertenencias. Ten en cuenta que podemos llegar a tener un alto volumen de operación por lo que te agradecemos llegar mínimo dos horas antes del cierre de tu contrato para evitar cargos adicionales. En caso de entregar en alguna locación asignada al aeropuerto (Cancún) por favor toma en cuenta que las aerolíneas te piden llegar con 2 – 3 horas de anticipación, por lo que te sugerimos llegar 2 horas antes de la hora que te pide la aerolínea ya que no nos hacemos responsables por retrasos en la oficina. No nos hacemos responsables por perdidas de vuelo, tours entre otros servicios. Es responsabilidad del cliente el manejo de su tiempo y tolerancias de los servicios que contrata. Tolerancia de 20 min para regresar el vehículo rentado que quedará estipulado en el contrato de arrendamiento, si el vehículo no es regresado se aplicará un cargo estipulado en tu contrato por un día adicional, favor de consultar la política de PERIODO DE GRACIA), si el vehículo no es regresado en 21 minutos se aplicara el cobro de un día de acuerdo a la tarifa diaria estipulada. En caso de incumplimiento de contrato por parte del titular o conductores adicionales, además de los cargos que se ocasionen, Riviera Car Rental queda facultado para dar por invalidado el contrato de renta de forma inmediata y podrá ejercer las acciones necesarias para recuperar la unidad rentada. GASOLINA En tu contrato de arrendamiento o por medio de una fotografía está especificado el nivel de gasolina en que se entrega tu vehículo, por lo que deberás entregarlo al mismo nivel. La gasolina no está incluida en la renta, si entregas el vehículo con menor cantidad de gasolina de cómo lo recibiste se realizará un cargo por el monto de la gasolina faltante además de un cargo de \$300 pesos por servicio de carga. Te recordamos que no existen reembolsos por gasolina excedente. Los faltantes de gasolina se cobrarán por octavo faltante de acuerdo al vehículo. El servicio de carga de gasolina es de \$200.00 pesos por octavo faltante en autos pequeños y de \$400.00 pesos en octavo faltante en vehículos medianos y \$500.00 en vehículos grandes PERIODO DE GRACIA, HORAS EXTRA La renta del vehículo es por 24 horas continuas, por lo que el cargo mínimo de renta será de un día



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

(puede variar de acuerdo a las temporadas). Cuentas con un periodo de gracia en los primeros 20 minutos a partir de la hora de entrega. Al minuto 21 se cargará un día adicional anulando el periodo de gracia. después del minuto 21 se cobrará el día completo. Te recomendamos estar 1 hora antes del tiempo de entrega en la locación, en el caso de las locaciones en Aeropuerto 60 minutos antes de lo que te solicita tu aerolínea. **DEVOLUCIÓN EN OTRAS CIUDADES (DROP OFF)** En Riviera Car Rental entendemos que buscas las mejores facilidades para tu viaje, es por eso que tienes la alternativa de regresar el vehículo que rentaste en cualquiera de nuestras otras oficinas en Tulum, Playa del Carmen o Cancún (favor de consultar costo con tu asesor en oficina para devolución en punto diferente) **EXTENSIÓN DE CONTRATO** Al momento de rentar un vehículo con Riviera Car Rental te comprometes a entregar el vehículo en la hora, fecha y lugar establecidos en el contrato de arrendamiento (Rental Agreement) que has firmado. Entendemos que a veces los planes cambian, es por eso que agradeceremos tomes en cuenta los siguientes puntos: Si deseas cambiar la hora de entrega es importante que nos notifiques con 12 horas de anticipación (dentro de las horas hábiles) para hacer los cambios en tu contrato. Si no cumples con este requisito ineludible, no nos haremos responsables por cargos o gastos adicionales. Para hacer una extensión en el contrato de arrendamiento es un requisito ineludible notificarlo con 24 horas de anticipación y presentarse en la locación para firmar la extensión de contrato, así como a realizar el pago de la extensión solicitada. Si después de 6 horas del vencimiento de tu contrato no te has presentado en la locación, se realizará un reporte por incumplimiento del contrato de arrendamiento y por la no devolución del vehículo (robo) a las autoridades correspondientes. Por lo que Riviera Car Rental queda exento de cualquier responsabilidad por consecuencia de esta falta. Todas las extensiones de renta están sujetas a las tarifas vigentes el día solicitado de acuerdo a lo publicado en nuestra página de internet. **DAÑOS Y ACCIDENTES** En Riviera Car Rental entendemos que los accidentes o daños pueden pasar en cualquier momento, en caso de algún percance es importante que tomes en consideración los siguientes puntos: El conductor es quien debe notificar de manera inmediata a Riviera Car Rental del incidente para que se haga el reporte a la compañía de seguros, ten en cuenta que te pedirán dirección (es necesario dar coordenadas exactas WhatsApp) y nombre completo. Solo si estas autorizado por medio del contrato de arrendamiento se harán válidas las coberturas. Es tu obligación permanecer en el lugar del accidente o daño hasta que, tanto la compañía de seguros como uno de nuestros representantes llegue al lugar del accidente. Al momento de llegar las partes y la autoridad, deberás presentar tu licencia, misma que mostraste en la apertura del contrato de arrendamiento. Recuerda que eres responsable del 10% del valor del vehículo, por lo que todo daño menor al valor del deducible deberá ser cubierto por ti. Todo daño es cotizado por la empresa y personal especializado, si no estás de acuerdo con la cotización, podrás solicitar una segunda cotización la cual se realizará en la agencia de la marca. Algunas cotizaciones son expedidas bajo un cargo, el cual deberás cubrir. **PAGO Y CARGOS ADICIONALES** En Riviera Car Rental siempre pensamos en ti y tu seguridad es por eso que todos los pagos de renta deben ser hechos por medio de tarjeta de crédito / débito. En las locaciones no se acepta efectivo. Toda transacción se realizará en PESOS MEXICANOS. Ten en cuenta que en las locaciones solo se acepta VISA o MASTERCARD. Todas las reservaciones estarán sujetas a la entrega física del recibo. Si no es presentado, el prepago no será válido. Toda transacción se realizará en PESOS MEXICANOS. Es necesario presentar la tarjeta con la que fue hecho



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

el pago para ser validado. El pago de la renta puede estar compuesto por varios conceptos, entre los más importantes: Impuesto (IVA): Todo cargo está sujeto al Impuesto del Valor Agregado. 16% Cuota aplicable a todo cargo hecho en el contrato. Entrega y/o devolución fuera de horario: Este cargo se aplica cuando deseas entregar y/o devolver el vehículo antes o después del horario de oficina, el cual dependerá del horario de cada locación. Cargos por gasolina: Si entregas el vehículo con menor cantidad de gasolina de cómo lo recibiste, se te hará un cargo por el monto de la gasolina faltante además de un cargo por servicio de llenado (carga). Te recordamos que no existen reembolsos por gasolina excedente. Cargos por pérdidas de uso: Si el vehículo que rentaste es detenido por un accidente, alcoholímetro o estacionarse incorrectamente, se aplicará el cargo por gastos administrativos de \$3,000.00 pesos MN. Adicional de los gastos que devengan en consecuencia del evento (multas, grúas, corralón etc), este cargo también será aplicable por daños

Restricción de mascotas en autos

Restricción para cruzar a islas (Cozumel, Islas Mujeres, Holbox o Sian Kaan)

We are proud to characterize ourselves for always providing an excellent service at a low cost, giving you the best answer thinking of you, in order to provide you with all our services in the best, clear and transparent way, we are governed by Clauses and Policies. If you have any questions or comments, we would appreciate it if you contact our call center or WhatsApp at +52 984 184 2309 or via email at reservaciones@rivieracarrental.com GENERAL Before renting, we would appreciate if you take the time to read the policies and solve all your doubts. Remember that once you have prepaid your reservation or signed the contract or rent directly at the counter, cancellations or refunds are not accepted and you submit to the company's policies. No conversation, call, or email is a substitute for a lack of knowledge of the policies. You can access them at any time from your quote/reservation and through the company's official website. The rates on the website are preferential and exclusive for reservations, they are not the counter rates. We love to give you the best of services, for this we keep our vehicles smoke-free, therefore smoking/vaping/similar is not allowed in them, in case you do it in our units, you will be charged \$2,500.00 MXN pesos for cleaning and deodorization. QUOTES We appreciate that you are interested in renting your vehicle with us, please keep in mind that: When generating a quote you have 48 hours to make the payment of the quote. After this time your quote will expire. All quotes are subject to rate changes. If a rate change is generated within 48 hours, it will expire. All quotes must be made with a minimum of 48 hours in advance to guarantee the vehicle. All quotes with less than 48 hours in advance are subject to availability at the destination. The promotions and discounts can be closed without prior notice, invalidating the quotes. RESERVATIONS At Riviera Car Rental we guarantee the availability of the vehicle; If we do not have the exact vehicle you chose, we will assign one of the same category. In case of not having any vehicle of the category available, we will assign a higher category one at no extra cost. Paid reservations have a tolerance of 1 hour for the client to show up at the location, in case of not showing up in this period, a vehicle will be procured for the client, however, if the vehicle is of a higher category, the client will have to pay the difference for not complying with the schedule,



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

however you will have an assigned vehicle. When opening a contract, it is subject to the reservation, in case of returning the vehicle in advance in breach of the contract and the reservation, the counter rate will be applied. If your reservation is scheduled before the location closes, keep in mind that when opening/closing the contract, charges may be generated for delivery/return after hours. In case you need any change in your reservation after having made your pre-payment, it is necessary to take into account that the refund and cancellation policies will be applied, and if said change alters the rental value to a higher one, you must pay the additional amount on counter. If you fail to comply with any essential requirement or policy, you will incur a penalty of the total prepayment.

REQUIREMENTS FOR CAR RENTAL AT RIVIERA CAR RENTAL The minimum age required is 21 years old. (If you are between 18 and 20 years old, it will be possible to rent at an additional cost of 350 pesos per day). Government-issued photo ID. Only the INE (Mexican citizens) or Passport will be accepted. It is necessary to present the original identifications. Original driver's license valid throughout the rental. Flight itinerary Valid hotel reservation The holder of the contract and the additional drivers must present the original valid driver's license with photograph, in addition to their official identification. Credit card personalized by the bank in the name of the owner of the rent. At Riviera Car Rental we reserve the right to accept some damaged or illegible credit cards. They are welcome: VISA, Master Card. The card must have sufficient funds to cover the guarantee deposit according to the car to choose. We do not accept virtual bank cards or departmental cards. We do not accept credit card extensions. All identification and licenses must be current for the duration of the contract. The credit card is an essential requirement to be able to make your rent due to the guarantee deposit, however the payment of the rent can be made with your debit card. We reserve the right to accept the required documents if they do not comply with the standards established by Riviera Car Rental and therefore deny the rental of the vehicle. All requested documents must be presented without alterations, erasures or amendments. In case of making a reservation for commercial use (travel agencies, transporters, among others), other rental policies will apply; the insurance will be automatically declined for not complying with the clauses established in the contract, the owner will be 100% responsible for the vehicle and we will not be responsible for delays, missed flights or any other affectation to third parties. At Riviera Car Rental we reserve the right to accept or decline a reservation if any of our rental requirements are not met and you will not be entitled to a refund. Airport deliveries: It is important that you take into account that the pick up at the airport is subject to the mobility of the destination, the waiting period varies from 0 to 120 min. Keep in mind that we receive many visitors and the airport can be saturated. It is very important that you situate yourself at the meeting points that are sent to you through our delivery agent (via WhatsApp).

COVERAGE We are sure that you want to have maximum control of your budget. That is why at Riviera Car Rental we offer you this unique coverage in the market. Keep in mind that you must meet all the requirements, not violate the maximum capacity of the vehicles, respect the clauses of the contract, respect traffic rules or the coverages will be invalidated. No coverage covers floods, partial or total damage due to natural disasters and/or meteorological phenomena, theft of belongings, vandalism, keys, tires or partial theft. **BASIC COVERAGE:** Damages to Third Parties: This coverage is for public liability towards people or their property caused by the rented vehicle. **MEDIUM COVERAGE:** Collision Coverage (CDW Collision Damage Waiver): Reduces



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

the driver's liability in the event of an accident. Coverage of 90% of the total value of the vehicle. In case of damage greater than the deductible, the client is responsible for 10% of the total value of the vehicle (specified in the contract). CDW does not cover theft/damage of accessories, tires, wheels or glass. This means that any damage less than 10% of the value of the vehicle, the client will be responsible for covering it. Third Party Damage Coverage (PLI Public Liability Insurance): The PLI covers up to \$500,000.00 MXN in civil liability, covers expenses related to accidents and basic legal assistance when civil liability has been incurred for damages to other vehicles or people. Protection of Personal Medical Expenses (PAI Personal Accident Insurance): The PAI covers medical expenses and ambulance service, doctors and hospitalization expenses in case of an accident. The Coverage covers up to \$100,000 MXN per occupant. This coverage is invalidated if the number of occupants in the vehicle is exceeded. None of the coverage includes fines, tires, rims, glass, damage caused by negligence of the driver or passengers, keys, plates, cranes and/or corral. The coverages may be invalidated if the number of occupants in the vehicle is exceeded or the clauses of the contract and/or company policies are breached. PREMIUM COVERAGES (exclusively for reservations): Supplementary Coverage for Damages to Third Parties (SLI Supplementary Liability Insurance): This coverage is an extension and complement to civil liability insurance with coverage of up to \$3,000,000.00 MXN in damages to third parties, road assistance, as well as legal assistance if required. 10% deductible: In case of total theft or total loss of the vehicle (the client must have the keys), in case of any event it is important that you notify Riviera Car Rental immediately so that the event is recorded and the accident or theft report. In case of non-compliance with the Clauses of the contract (Rental Agreement) and/or laws or traffic rules, this coverage is annulled. It does not cover tires, rims or glass. All coverages are valid except rejection due to negligence, mechanical damage in general, low parts due to blows, vandalism, meteorological phenomena, floods, mechanical and/or electrical damage, violations of the lease or coverage. Additional drivers, as well as the owner of the rental, are subject to the clauses established in the contract on driving the vehicle, its good use and safeguarding. Additional drivers are considered jointly and severally liable as regards civil liability for damage to third parties and/or to the vehicle. Riviera Car Rental reserves the right to authorize additional drivers if they do not meet the standards established by the company and/or the authorities. REFUNDS, MODIFICATIONS AND CANCELLATIONS At Riviera Car Rental we understand that plans change from one moment to the next, that trips can take us by surprise and that a mistake can affect our entire vacation. This is why we ask you to pay close attention to the following points: All prepaid reservations are subject to the rental policies, so if you fail to comply with them, in addition to not authorizing the completion of the contract, the amount paid will not be refundable. All Modification of reservations must be made 10 calendar days (240 hours) before the start of the rental to avoid incurring the penalty of paying one day of rental. (Modifications will be made during office hours). To request the modification of your reservation, please contact our customer service via email reservaciones@rivieracarrental.com In case you do not arrive at your reservation on the scheduled day, no refund will be applied, applying the corresponding cancellation penalty to the total amount of the prepayment. If you want to redeem the reservation the next (natural) day, you can request reactivation as long as there is availability of the vehicle, considering that a penalty day will be applied. GUARANTEE DEPOSITS Keep in mind that we will make a guarantee deposit (bank



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

authorization) on the credit card requested (VISA or MASTERCARD only). This deposit is used to support the contract. All guarantee deposits will be made on a single personalized credit card (we do not accept departmental or virtual bank cards). They will not be made on debit cards nor will cash guarantees be accepted. This guarantee is subject to the terms and conditions of the guarantee that must be signed at the location. The amount for the guarantee is according to the type of vehicle: Economic and compact: \$7,000.00 mxn. Intermediate: \$9,000.00 mxn. Full size: \$10,000.00 mxn. SUV and mini van: \$12,000.00 mxn. Van: \$14,000.00 mxn. Consider that when you return your unit, Riviera Car Rental will release your deposit. Our bank takes from 24 to 72 hours on business days to finish the release process, after that the waiting time for Whether your deposit is reflected on your credit card will depend on your bank. **DELIVERY / PICK UP** We can deliver the car to you at the hotel or airport, it is only necessary to notify the office for a pre-authorization and cost of service In the case of reservations, we would appreciate it if you arrive on time to make your reservation effective, since they are only counted with 1 hour tolerance. Once the tolerance period has passed, the vehicle will be available and your reservation will be subject to availability. If there is no other vehicle in the same category, you must pay the difference for the next category. In case of not picking up the vehicle on the scheduled day, the cancellation policy will be applied, so the penalty will be the total prepayment. **RETURN (DROP OFF)** We appreciate that you decided to rent with us, remember that you can always make a change or modification in the place and/or time of return (it may incur additional charges) as long as this request is authorized by Riviera Car Rental. Please take into account the following points when delivering the vehicle: Check the level of gasoline so that you deliver it with the same amount that was given to you at the location. Remember that if you deliver the vehicle with less gasoline, you will have to pay the shortfall plus an additional service for refueling. Check the interior of the vehicle before delivering it, so that no belongings remain in the rented vehicle. It is your responsibility to take care of your belongings. Keep in mind that we can have a high volume of operations, so we appreciate that you arrive at least two hours before the closing of your contract to avoid additional charges. In case of delivering to a location assigned to the airport (Cancun) please take into account that the airlines ask you to arrive 2-3 hours in advance, so we suggest you arrive 2 hours before the time requested by the airline. We are not responsible for delays in the office. We are not responsible for missed flights, tours, among other services. It is the client's responsibility to manage their time and tolerances for the services they contract. Tolerance of 20 min to return the rented vehicle that will be stipulated in the rental contract, if the vehicle is not returned a charge stipulated in your contract will be applied for an additional day, please consult the GRACE PERIOD policy), if the vehicle It is not returned in 21 minutes, the charge for one day will be applied according to the stipulated daily rate. In case of breach of contract by the owner or additional drivers, in addition to the charges that may be incurred, Riviera Car Rental is empowered to immediately invalidate the rental contract and may exercise the necessary actions to recover the rented unit. **GASOLINE** In your lease or through a photograph, the level of gasoline in which your vehicle is delivered is specified, so you must deliver it at the same level. Gasoline is not included in the rent, if you deliver the vehicle with less gasoline than how you received it, a charge will be made for the amount of missing gasoline in addition to a charge of \$300 pesos for refueling service. We remind you that there are no refunds for excess gasoline. Missing gasoline will be



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

charged for eighth missing according to the vehicle. The gasoline refueling service is \$200.00 pesos per missing eighth in small cars and \$400.00 pesos in missing eighth in medium-sized vehicles and \$500.00 in large vehicles GRACE PERIOD, EXTRA HOURS The rental of the vehicle is for 24 continuous hours, so the minimum rental charge will be one day (it may vary according to the seasons). You have a grace period in the first 20 minutes from the delivery time. At minute 21, an additional day will be charged, canceling the grace period. after the 21st minute the full day will be charged. We recommend you to be 1 hour before the delivery time at the location, in the case of airport locations 60 minutes before what your airline requests. RETURN IN OTHER CITIES (DROP OFF) At Riviera Car Rental we understand that you are looking for the best facilities for your trip, that is why you have the alternative to return the vehicle you rented at any of our other offices in Tulum, Playa del Carmen or Cancun (please check the cost with your office adviser for return at a different point) CONTRACT EXTENSION When renting a vehicle with Riviera Car Rental You agree to deliver the vehicle at the time, date and place established in the rental agreement that you have signed. We understand that sometimes plans change, that is why we would appreciate taking the following points into account: If you wish to change the delivery time, it is important that you notify us 12 hours in advance (within business hours) to make the changes to your contract. If you do not comply with this unavoidable requirement, we will not be responsible for additional charges or expenses. To make an extension in the lease, it is an unavoidable requirement to notify it 24 hours in advance and to appear at the location to sign the contract extension, as well as to make the payment of the requested extension. If after 6 hours of the expiration of your contract you have not shown up at the location, a report will be made for breach of the lease contract and for non-return of the vehicle (theft) to the corresponding authorities. Therefore, Riviera Car Rental is exempt from any responsibility as a consequence of this fault. All rental extensions are subject to the rates in force on the day requested according to what is published on our website. DAMAGES AND ACCIDENTS At Riviera Car Rental we understand that accidents or damages can happen at any time, in the event of any mishap it is important that you take the following points into consideration: The driver is the one who must immediately notify Riviera Car Rental of the incident to For the report to be made to the insurance company, keep in mind that they will ask you for an address (it is necessary to give exact WhatsApp coordinates) and full name. Only if you are authorized by means of the lease will the coverages be valid. It is your obligation to remain at the scene of the accident or damage until both the insurance company and one of our representatives arrive at the scene of the accident. When the parties and the authority arrive, you must present your license, which you showed at the opening of the lease. Remember that you are responsible for 10% of the value of the vehicle, so any damage less than the value of the deductible must be covered by you. All damage is quoted by the company and specialized personnel, if you do not agree with the quote, you can request a second quote which will be made at the brand agency. Some quotes are issued under a charge, which you must cover. PAYMENT AND ADDITIONAL CHARGES At Riviera Car Rental we always think of you and your safety, that is why all rental payments must be made by credit / debit card. Cash is not accepted at the locations. All transactions will be made in MEXICAN PESOS. Keep in mind that only VISA or MASTERCARD is accepted at the locations. All reservations will be subject to the physical delivery of the receipt. If it is not presented, the prepayment will not be valid. All transactions will be made in



RIVIERA CAR RENTAL

BEST CAR RENT

MEXICAN PESOS. It is necessary to present the card with which the payment was made to be validated. The rent payment can be made up of several concepts, among the most important: Tax (VAT): All charges are subject to Value Added Tax. 16% Fee applicable to all charges made in the contract. Delivery and/or return after hours: This charge is applied when you want to deliver and/or return the vehicle before or after office hours, which will depend on the hours of each location. Gas Charges: If you turn in the vehicle with less gas than you received it, you will be charged for the amount of gas missing in addition to a fill-up (loading) service charge. We remind you that there are no refunds for excess gasoline. Charges for loss of use: If the vehicle you rented is stopped due to an accident, breathalyzer or improper parking, the expense charge will be applied administrative costs of \$3,000.00 MN pesos. In addition to the expenses that accrue as a result of the event (fines, tow trucks, corral, etc.), this charge will also be applicable for damages

Restriction of pets in cars

Restriction to cross to islands (Cozumel, Islas Mujeres, Holbox or Sian Kaan)