

**ANEXO CONDICIONES GENERALES
DEL CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS
VERSIÓN OCTUBRE 2020**

1) ¿QUÉ DEFINICIONES DEBES TENER EN CUENTA?

- ➔ **ARRENDAMIENTO A CORTO PLAZO:** Se refiere al alquiler de automóviles, vehículos utilitarios, camionetas y camperos, a corto y mediano plazo (por hora, día, semana o mes, sin exceder 12 meses). RENTING COLOMBIA S.A.S. te entregará la tenencia del vehículo de la gama que escogiste, durante el tiempo pactado en el contrato.
- ➔ **EL ARRENDATARIO:** Eres tú, ya seas Persona natural o jurídica, debidamente identificada en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA.
- ➔ **USUARIO:** Es la persona natural autorizada por la persona jurídica (ARRENDATARIA) para recoger el vehículo en la agencia de la ARRENDADORA, diligenciar y suscribir los documentos asociados a la entrega del vehículo.
- ➔ **LA ARRENDADORA:** Es RENTING COLOMBIA S.A.S. identificada con Nit 811.011.779-8, domiciliada en la ciudad de Medellín, operadora de la franquicia de LOCALIZA. En adelante se denominará LA ARRENDADORA
 - 👉 En los casos de alquileres a persona jurídica o de vehículo sustituto de aseguradoras, EL ARRENDATARIO será la empresa y/o la compañía de seguros, y el USUARIO será la persona natural autorizada por EL ARRENDATARIO para retirar el vehículo de la agencia y firmar el contrato de arrendamiento, por lo tanto, tendrá las mismas obligaciones de EL ARRENDATARIO.
- ➔ **CONDUCTOR ADICIONAL:** Persona natural autorizada por el ARRENDATARIO para conducir el vehículo, siempre y cuando se inscriba su nombre en el contrato y se pague el cargo adicional por este concepto. Deberá cumplir con todas las obligaciones indicadas en este anexo.
- ➔ **OPERACIÓN NO ADECUADA / MAL USO O ABUSO (no incluidos en la tarifa):** Todos aquellos daños que sean ocasionados por una operación no adecuada o abuso del vehículo o por eventos fortuitos diferentes al desgaste normal de las piezas de este, tales como: (i) Daños en motores por manejar a revoluciones altas. (ii) Daños en cajas de transmisión por mal manejo de esta. (iii) No permitir el mantenimiento preventivo del vehículo. (iv) Daños causados por no atención de los testigos de tablero o alarmas sonoras. (v) Reparaciones que denoten daños intencionales, tales como rayones en los vehículos con llaves y otros elementos. (vi) Pérdida de elementos o cambios no autorizados: Llantas, rines, espejos, ceniceros, entre otros. (vii) Golpes en el chasis y carrocería. (viii) Daños en llantas por una mala operación o eventos fortuitos. (ix) Realizar una reparación sin informar previamente a LA ARRENDADORA.

2) ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL CONTRATO?

LA ARRENDADORA te entrega en arrendamiento a ti o al USUARIO, EL VEHÍCULO que se describe en el CONTRATO DE ALQUILER y en el ACTA DE ENTREGA, el cual debes usar exclusivamente en el territorio nacional.

- 👉 Deberás cuidar EL VEHÍCULO y usarlo únicamente en las condiciones y en los terrenos para los que fue fabricado, siguiendo las instrucciones de sus manuales y las condiciones de uso establecidas.

3) ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL CONTRATO?

La duración de tu contrato será el que se determine en el CONTRATO DE ALQUILER y en el ACTA DE ENTREGA. Este plazo podrá ser prorrogado mediante el acuerdo entre las partes, pero en ningún caso la duración de tu contrato podrá superar doce (12) meses. Recuerda que, si decides prorrogar seguirán operando las mismas cláusulas de este contrato, aunque el canon pueda variar según las tarifas que se encuentren vigentes.

- 👉 Te en cuenta que podrás devolver el vehículo en cualquier momento sin que se genere ningún cobro ni penalidad por esto.

Este contrato podrá tener dos modalidades y dependerá de la que tú elijas:

- ➔ Diarío: alquiler del vehículo de acuerdo con la tarifa diaria.
- ➔ Mensual: alquiler del vehículo de acuerdo con la tarifa mensual previamente fijada.

LA ARRENDADORA hará la entrega de EL VEHÍCULO el día que se establezca en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS y ACTA DE ENTREGA, en este documento deberás dejar constancia del estado en el que tu o el USUARIO reciben EL VEHÍCULO.

- 👉 ARRENDATARIO Y/O USUARIO: Deben devolver EL VEHÍCULO a LA ARRENDADORA en el mismo estado en el que se les entregó, salvo el desgaste natural. Solo se entiende efectuada la restitución, cuando LA ARRENDADORA lo tenga físicamente en el lugar convenido para el efecto.

4) ¿QUÉ PASA EN CASO DE INMOVILIZACIÓN POR PARTE AUTORIDAD COMPETENTE, INCENDIO O ACCIDENTES DEL VEHÍCULO?

En estos casos debes comunicarte y reportar el hecho para que te informen el procedimiento que se debe seguir:

- Inmovilizaciones: Comunicarse con la Central de Atención 018000520001, en Medellín 4442001 o por la línea de Whatsapp +570344442010
- Incendio o Accidentes con el Vehículo: Comunicarse con el #888 de Asistencia de la Aseguradora e informar lo sucedido. Posteriormente dirigirse a la agencia con los documentos para presentar el reporte de siniestro.
- Hurto: Debes interponer la respectiva denuncia, su ampliación y remitir estos documentos a la Agencia donde retiraste el vehículo.

Ten en cuenta que seguirás pagando el canon a la tarifa vigente para el tipo de vehículo por los días en que tardes en enviar y cumplir con el procedimiento descrito o el que te informe la autoridad competente que se deba realizar.

En caso de que el vehículo no sea restituido dentro del término estipulado en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHICULOS Y ACTA DE ENTREGA, seguirán aplicando las cláusulas del contrato de alquiler inicial y tu y/o EL USUARIO continuarán con las mismas obligaciones y derechos pactados dentro del mismo.

En el caso de contratos con término superiores a 30 días, cada mes se abrirá en el sistema de **LA ARRENDADORA** un nuevo contrato, pero el soporte contractual del mismo serán los documentos inicialmente suscritos.

Recuerda que, en caso de atraso en la restitución de EL VEHÍCULO, sin justa causa que lo justifique de acuerdo con el contenido del contrato, se entiende como apropiación indebida, esto puede dar inicio a acciones legales por parte de LA ARRENDADORA. Los gastos generados por el inicio de estos procesos estarán a tu cargo y/o de EL USUARIO, así como los gastos que se generen por las actividades que se adelanten para recuperar la tenencia del vehículo.

5) ¿QUÉ SON LOS CÁNONES?

Son los pagos que debes realizar durante el Plazo del contrato, esta suma será expresada en el CONTRATO DE ALQUILER y ACTA DE ENTREGA, incluido el IVA.

6) ¿CUÁNDO Y DÓNDE DEBO PAGAR?

Debes de tener en cuenta lo siguiente:

- ! El canon lo debes pagar en las instalaciones de LA ARRENDADORA o a través de los canales alternativos definidos por esta para realizarlo.
- ! La totalidad del canon se deberá de pagar de manera anticipada a la entrega del vehículo, salvo acuerdo formal entre las partes, en el cual se determine otra forma de pago.
- ! Al momento de la devolución de EL VEHÍCULO, se verificará si se deben valores adicionales (ver numeral 9) por otros conceptos contemplados en este contrato, los cuales deben ser pagados al momento de la entrega del vehículo. Salvo que exista acuerdo entre las partes que establezca otra forma.
- ! Si el canon es mensual, el pago se realizará según el acuerdo comercial que se establezca al momento de la negociación.

7) ¿CUÁNDO Y DÓNDE DEBO DEVOLVER EL VEHÍCULO?

- El vehículo lo debes devolver en la agencia de donde lo retiraste. En caso de devolver el vehículo en una agencia de otra ciudad, se cobrará una tasa de retorno.
- El vehículo se deberá entregar en la hora pactada en el CONTRATO DE ALQUILER y ACTA DE ENTREGA. Ten en cuenta que tendrás una tolerancia de una hora en la devolución, siempre y cuando esta hora de tolerancia sea dentro del horario de funcionamiento de la agencia.

8) ¿QUÉ COMPONE EL VALOR DEL CÁNON?

👉 El Valor que debes de pagar está compuesto así:

- Diaria: Valor del arrendamiento por 24 horas de tenencia del vehículo cuando se trate de uso alquiler diario, y 30 días cuando se trate de alquiler mensual.
- Protección obligatoria: Valor fijo que se trata de una cobertura básica que ampara al vehículo, la cual cubre los riesgos por responsabilidad civil.

! Tasa de servicio: Es un cargo adicional relacionado con los servicios operativos y/o administrativos prestados en cada una de las agencias y que varían según su ubicación.

9) ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS ADICIONALES?





Son aquellas sumas que deberás pagar por servicios adicionales, los cuales no se encuentran incluidos en el canon. Estos únicamente serán cobrados, en caso de que utilices estos servicios. Estas sumas son:

- Protección Total: Valor extra opcional, que cubre los daños o la pérdida del vehículo al 100% salvo en los casos de uso indebido o dolo. Es una cobertura adicional que puedes tomar de acuerdo con los riesgos que quieras asumir. Al adquirir esta protección cubres los riesgos sobre el vehículo y sus accesorios frente a pérdidas totales o parciales por daños o hurto.
Al adquirir esta protección, también te libras de pagar el valor de la Participación Obligatoria.
- Tasa de Retorno: Es un sobre costo que se aplica cuando EL VEHÍCULO que alquilaste es restituido en una agencia distinta a la agencia en la que te lo entregaron.
- Servicio de Tanqueo: EL ARRENDADOR se encarga de llenar el tanque de combustible del vehículo objeto del contrato. La tarifa de este servicio de tanqueo será la establecida en el **CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA**.
- Servicio de Lavada: LA ARRENDADORA se encarga de lavar el vehículo objeto del contrato. La tarifa de este servicio de lavada será la establecida en el **CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA**.

10) REEMBOLSOS O PAGOS COMPENSATORIOS ¿QUE SON Y CUANDO LOS DEBES PAGAR?

Son los siguientes gastos que como arrendatario debes reembolsar:

1. Combustible: Debido a que el VEHÍCULO se te entrega con el tanque lleno, lo tendrás que devolver en el mismo estado, de lo contrario te será cobrado el combustible faltante al momento de la restitución del VEHÍCULO. Para realizarte el cobro se tomará como base el valor del surtidor de los proveedores que abastecen de combustible los vehículos de la empresa, a la fecha de entrega y se realizará un cobro adicional del 35% por el servicio de abastecimiento, más el valor de la Tasa y del IVA sobre el valor resultante.
En caso de hurto o pérdida total del VEHÍCULO por accidente, se deberá de reembolsar el valor del tanque lleno de combustible, independiente de la situación del tanque al momento del siniestro.
👉 Este reembolso no se te cobrará cuando contrates anticipadamente el servicio de tanqueo con la compañía.
2. Lavada: El VEHÍCULO lo debes de entregar limpio. En caso de que lo restituyas sucio interna o externamente, se te cobrará la tarifa vigente en las agencias de LA ARRENDADORA por este servicio. Esta no se cobrará, si se adquiere el servicio por adelantado, el cual se informa en el numeral 9.


3. Pérdida de Documentos o Placas: Se te cobrará una suma equivalente a un canon diario más el reembolso de los gastos para la obtención de una nueva documentación o de una nueva placa del VEHÍCULO ante las autoridades de tránsito, más el 10% sobre los gastos directos incurridos por concepto de gastos administrativos y de gestión.
 4. Pérdida de Llaves: Se te cobrará el reembolso de los gastos para la obtención de las nuevas llaves del VEHÍCULO más el 10% sobre los gastos directos incurridos por concepto de gastos administrativos y de gestión.
 5. Tasa por Gestiones de Tránsito y Fiscalías: En cualquier caso, en que LA ARRENDADORA tenga que asumir costos por gestiones de tránsito, legales o de cualquier índole derivados del presente contrato y que sean responsabilidad tuya y/o del USUARIO, tendrás que reconocernos todos los gastos más un adicional del 10% por gestión administrativa, sin perjuicio de realizar los demás pagos a que haya lugar según las condiciones señaladas en el presente contrato.
 6. No Show: Significa que no compareces al lugar de retiro del VEHÍCULO en el lugar y fecha reservados, y no realizas la cancelación del servicio con por lo menos doce (12) horas de anterioridad, es por esto que será cobrado la suma equivalente a un canon diario con base en las tarifas establecidas para el tipo de VEHÍCULO reservado
 7. Infracciones de Tránsito: En caso de presentarse infracciones de tránsito durante la vigencia del presente contrato y estas sean pagadas por LA ARRENDADORA, deberás de reembolsarle el valor de la infracción pagada más el 10% por concepto de trámites administrativos y gestores de tránsito. Dentro de estas infracciones de tránsito se encuentran incluidas las foto-multas así no hayan sido notificadas/recibidas por LA ARRENDADORA luego de la vigencia del contrato y no hayan sido pagadas previamente.
-  Conoces y aceptas que en el caso de foto-multas, LA ARRENDADORA aportará a la Secretaría de Tránsito correspondiente el contrato que firmas, para demostrar que eres tú quien tenía la tenencia del vehículo y por lo tanto se debe realizar el cambio de contraventor. En caso tal que la Secretaría de Tránsito no permita el cambio de contraventor, tendrás que reconocer y pagar la contravención en la cual incurriste.
8. Grúa: Este costo se da en los casos en que LA ARRENDADORA tenga que utilizar grúa para realizar la restitución del VEHÍCULO a la agencia o a un taller, por causas imputables a ti, con un sobre cargo del 10% por gastos administrativos.
 9. Liberación del Vehículo: Esto se da si el VEHÍCULO fuera retenido por las autoridades competentes como consecuencia de un incidente en el cual se vea involucrado, y se requieran de los servicios de abogado para la liberación del mismo; aquí se incluyen tanto los servicios del profesional, como los gastos de liberación del vehículo, parqueaderos y todos los demás gastos necesarios para dicha gestión, adicionándoles un sobre cargo del 10% por gastos administrativos.
No obstante, a los pagos anteriores, serás el responsable por el canon de arrendamiento del vehículo durante todos los días hasta que éste sea retornado a la agencia.
 10. Horas extra: Se cobrará a partir de la hora 25 a razón de 1/5 del valor de la tarifa diaria para cada hora extra, siendo cobrada inclusive la hora de tolerancia.
-  No obstante lo anterior, la Protección Obligatoria, la Tasa de Servicio y los servicios adicionales que contrataste y se describieron en el **CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA**, se cobrarán al 100% del valor, una única vez por el total de las horas extras incurridas.
-  Si se trata de alquiler de vehículos bajo la modalidad mensual, cuando entregues EL VEHÍCULO antes del vencimiento del primer mes contratado, se cobrará el canon a la tarifa diaria de LA ARRENDADORA; y si se excede del primer mes contratado, los días adicionales se cobrarán a tarifa mensual proporcional al tiempo de alquiler.
11. Kilometraje adicional: Se cobrarán los kilómetros adicionales recorridos en aquellos casos en que se contraten tarifas con limitación de kilometraje. Esta tarifa se encuentra estipulada en el **CONTRATO DE ALQUILER Y ACTA DE ENTREGA**.
-  Autorizas a LA ARRENDADORA para realizar los cobros no presenciales en aquellos casos en los cuales te encuentras obligado a realizar reembolsos por los conceptos aquí mencionados, así como por el lucro cesante, las protecciones y cualquier otra obligación contraída en virtud de este contrato. Para esto LA ARRENDADORA te informará el monto de los valores que deban de ser pagados y en caso de no lograr el pago directo, se cargará el valor a tu tarjeta de crédito.

- a) **La Participación Obligatoria:** corresponde a un valor máximo que estás obligado a reconocerle a LA ARRENDADORA, la cual se destina a cubrir una parte de los perjuicios ocasionados en los casos de siniestros (totales o parciales) por daños o por hurto del vehículo y dentro de los cuales se pueden destacar los siguientes, sin limitarse únicamente a éstos: tiempo en el cual el vehículo se encuentre no disponible (lucro cesante), gastos administrativos, movilizaciones, combustible, valor del daño o cualquier otro que pueda demostrar LA ARRENDADORA. En estos casos estás obligado a pagar el valor de la **participación obligatoria** a que haya lugar o mínimo el valor del arreglo del vehículo si éste es menor, según la cotización del taller elegido por LA ARRENDADORA. En ningún caso La Participación Obligatoria corresponde o se puede entender como el pago de un deducible.
- Se considera lucro cesante el tiempo que transcurre entre el momento en que LA ARRENDADORA debió tener la restitución del vehículo para poder ser arrendado a otro arrendatario, y no se ha dado tal restitución. Este lucro cesante se suspenderá cuando el vehículo sea recuperado o recibido por LA ARRENDADORA en iguales condiciones a como fue entregado, hasta que reciba la indemnización de perjuicios o hasta que se expida la constancia de no recuperación por parte de la Fiscalía. En estos casos se cobrará por cada día, el canon diario más los servicios y protecciones que tuvieras contratados a las tarifas vigentes para el tipo de vehículo que está ocasionando el lucro cesante
- b) **Excesos en la protección contratada:** En caso de cualquier siniestro quedarás obligado a pagar los excesos que se generen frente a la protección contratada.
- c) Si hay pérdida de la(s) protección(es) por las causales contempladas en el presente contrato, estarás obligado a la reposición del vehículo o a reconocer el valor total de la reparación de este en el taller elegido por LA ARRENDADORA y al pago de los perjuicios causados.

12) ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES?

Como arrendatario, además de lo indicado en el resto de este contrato, debes:


- a) Tener la guarda material y jurídica del VEHÍCULO durante el tiempo del arrendamiento, por lo tanto, serás el único responsable por todo lo que le ocurra y lo que se cause con el VEHÍCULO.
Ten presente lo consagrado en la cláusula de protecciones.
 - b) Utilizar el VEHÍCULO únicamente dentro del territorio nacional.
 - c) No incurrir en las causales de pérdida de protecciones.
 - d) No transportar personas y/o bienes mediante el pago de una remuneración de cualquier especie.
 - e) No acarrear o remolcar con el VEHÍCULO. Esta actividad únicamente podrá llevarse a cabo cuando el VEHÍCULO cuente con los accesorios necesarios y exista autorización escrita por parte de LA ARRENDADORA.
En aquellos casos en los cuales sea necesario remolcar el VEHÍCULO objeto del presente contrato, deberás de hacerlo en vehículos idóneos para llevar a cabo este tipo de actividad (grúa o remolcadora).
 - f) No exceder la capacidad del VEHÍCULO o el número de pasajeros según lo contemplado en la Ley.
 - g) No participar en carreras o competencias.
 - h) No utilizar el VEHÍCULO para enseñanza.
 - i) Pagar el precio cumplidamente y de acuerdo con lo pactado en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA.
- 👉 Conoces y aceptas que LA ARRENDADORA está facultada para cobrar directamente a través de los bancos o debitando de la tarjeta de crédito, todos los gastos relativos al contrato de arrendamiento, incluso los que se generen después de terminado el contrato, pero con origen en el mismo.
- j) Cuidar el VEHÍCULO y destinarlo para el uso para el que ha sido diseñado.
 - k) Restituir el VEHÍCULO en el mismo estado que lo recibió, salvo el desgaste natural por el uso y goce, además limpio y con el tanque lleno de combustible, salvo en los casos en los que de manera previa hayas contratado los servicios de tanqueo y lavada.
 - l) No realizar directamente, ni por intermedio de terceros, modificaciones en el odómetro del VEHÍCULO.
 - m) No dar en tenencia el VEHÍCULO, ni entregarlo(s) para su explotación bajo ninguna modalidad contractual, cederlo o arrendarlo sin autorización previa y por escrito de LA ARRENDADORA. En caso de ser autorizado, tu deberás responder por lo que sucede o se haga con el vehículo.

- n) No cambiar, sin la autorización de LA ARRENDADORA, piezas, repuestos o partes del VEHÍCULO, ni efectuar reparación y/o transformación alguna al VEHÍCULO.
- o) No utilizar el VEHÍCULO para actos indebidos o ilícitos, para el transporte de mercancías peligrosas, inflamables, de contrabando o de origen ilegal, ni para el transporte público ilegal de carga y/o pasajeros
- p) Restituir el VEHÍCULO en la fecha, hora y lugar previamente acordados. De la restitución también suscribirás un acta en la que consten las condiciones con la descripción completa del VEHÍCULO.
- q) Presentar, para poder efectuar el arrendamiento, documento de identificación, así como el de las personas que conducirán el VEHÍCULO.
 -  Es necesario que quienes vayan a conducir el vehículo sean mayores de edad. Igualmente es necesario exhibir las licencias de conducción, que deben de estar vigentes y ser apropiadas en su categoría según el tipo de VEHÍCULO.
- r) Cumplir con las obligaciones establecidas por las normas vigentes de tránsito y toda la normativa que se relacione con el uso de vehículos. En caso de incumplimiento, deberás responder ante LA ARRENDADORA y las respectivas autoridades por las infracciones de tránsito que se produzcan durante la vigencia del arrendamiento y que sean causadas directamente por ti o los conductores que designes. Teniendo en cuenta que estas infracciones son ajenas a LA ARRENDADORA, por no tener la guarda material y jurídica del VEHÍCULO, no será responsable por los descuentos otorgados por las autoridades de tránsito por pronto pago.
- s) Reembolsar el costo de las multas pagadas por LA ARRENDADORA, de acuerdo con lo aquí establecido. Cualquier discusión sobre la procedencia o improcedencia justa o injusta de las multas de tránsito deberá ser realizada ante el organismo de tránsito, sin que esto sea causa para no realizar el reembolso de dichas multas a LA ARRENDADORA.
- t)

Pagar o reembolsar los cobros realizados por concepto de parqueadero público, cuando durante la vigencia del contrato y por culpa de EL ARRENDATARIO este sea dirigido a uno de estos sitios.
- u) Pagar el lucro cesante y demás gastos de acuerdo con lo pactado en el presente contrato.
- v) Cubrir las costas procesales y todos los gastos de honorarios de los abogados designados por LA ARRENDADORA en caso de procesos judiciales por hechos ocurridos con el VEHÍCULO durante el arrendamiento del mismo.
- w) Aceptas que en caso tal de no realizar los pagos oportunamente, se te cobraran intereses moratorios a la tasa máxima legal vigente.
- x) Permitir y disponer oportunamente el vehículo objeto de este contrato cuando la ARRENDADORA lo ha solicitado para realizar mantenimiento de este. En el caso de arrendamientos mensuales, EL ARRENDATARIO conoce y acepta que tiene la obligación de disponer el vehículo a los mantenimientos, según las instrucciones impartidas por EL ARRENDADOR. En cualquiera de los casos, de no permitirlo, EL ARRENDATARIO asume los riesgos derivados de dicha decisión y los valores de los daños posteriores que haya sufrido el vehículo por dicha situación.

OBLIGACIONES DE LA ARRENDADORA:

- a) Entregarte el VEHÍCULO de acuerdo con la gama que solicitaste, limpio, con el tanque de gasolina lleno, en perfectas condiciones de funcionamiento y seguridad, con todos los documentos y equipos exigidos por la Ley para su movilidad dentro del territorio nacional. Las condiciones de entrega se establecerán en el acta de entrega.

Para garantizar esto, LOCALIZA te dará un ACTA DE ENTREGA en las que consten las condiciones en que se realiza y la descripción del VEHÍCULO que se te entrega.
 - b) Garantizarte la reserva y uso del VEHÍCULO con una hora de tolerancia, a la hora establecida en la reserva (esa hora de tolerancia solo aplica en los horarios de funcionamiento de la agencia). Después de este término, LA ARRENDADORA no garantiza la prestación del servicio.
 - c) Sustituírte el VEHÍCULO, sin costo alguno, en caso de fallas por defectos que no sean ocasionada por ti. Esta sustitución se hará en una agencia de LOCALIZA si el vehículo se puede desplazar, si no se puede desplazar, LA ARRENDADORA realizará todas las gestiones necesarias para el remolque del VEHÍCULO sin que implique un costo adicional. Si al hacer la sustitución se detecta que el VEHÍCULO falló por mal uso, uso inadecuado o por falta de combustible, deberás pagarle a LA ARRENDADORA el valor del remolque más el valor de un día de canon a las tarifas vigentes de acuerdo con el tipo de VEHÍCULO. Igualmente quedarás obligado a pagar el valor de la reparación del VEHÍCULO.
-  No será obligación de LA ARRENDADORA hacer sustitución del vehículo en los casos de hurto, incendio, colisión, apropiación indebida, retención por las autoridades competentes, infracciones de tránsito, pico y placa, pérdida de llaves, pérdida de documentos, siniestros por daños o fallas provocadas por mal uso o uso inadecuado. En estos

casos, si las partes están interesadas, se hará un nuevo contrato de arrendamiento en las condiciones pactadas de mutuo acuerdo.

13) ¡LLAMAMIENTO EN GARANTÍA! ¿CUANDO SE PRESENTA?

En los procesos de responsabilidad civil, LA ARRENDADORA, una vez notificada del auto admisorio de una demanda iniciada por algún tercero con el propósito de realizar cobro de daños y perjuicios, podrá vincularse al proceso mediante el llamamiento en garantía, según el artículo 64 del Código General del Proceso.

14) ¡INHIBIDO DEL ENCENDIDO DEL VEHÍCULO

- ! Si incumples cualquiera de tus obligaciones, LA ARRENDADORA podrá bloquear el encendido de El Vehículo de manera remota impidiendo su uso por un término de hasta un (1) día calendario, contados a partir de la fecha de notificación del incumplimiento enviada a tu correo electrónico. La suspensión del uso finalizará una vez des cumplimiento a tus obligaciones y avises a LA ARRENDADORA. Si pasado el término establecido, persistes en el incumplimiento, LA ARRENDADORA podrá dar por terminado el contrato anticipadamente y con justa causa; no obstante, tus obligaciones seguirán siendo exigibles hasta tanto devuelvas El Vehículo y pagues las obligaciones a tu cargo.
- ! Ten en cuenta que el inhibido del encendido de El Vehículo conlleva la suspensión del uso y goce del mismo y de los servicios incluidos en el arrendamiento. Además, LA ARRENDADORA podrá retener El Vehículo o recogerlo en el lugar en donde se encuentre. Levantada la suspensión del servicio, podrás recoger el Vehículo en el lugar en que indique LA ARRENDADORA.

15) ¿LOCALIZA PODRÍA TOMAR LA DECISIÓN DE TERMINARTE EL CONTRATO POR JUSTA CAUSA?

Sin tener que recurrir a un juez, este contrato podrá terminarse cuando:



- a) Cuando ocurra un siniestro con el VEHÍCULO.
- b) Por uso inadecuado o mal uso del VEHÍCULO.
- c) Por detención del VEHÍCULO por una autoridad competente.
- d) Por decisión unilateral, en dicho caso solo debe mediar una comunicación remitida por correo certificado o por correo electrónico donde se informe la decisión. Las consecuencias de dicha terminación comenzaran a regir al día siguiente de recibido el comunicado.
- e) En estos casos los costos del servicio a tu cargo cesan al momento en que se genere la devolución del VEHÍCULO en las mismas condiciones en que fue entregado, salvo su desgaste natural.
- f) Por incumplimiento de tus obligaciones, o del conductor, consagradas en el presente contrato.
- g) Cuando teniendo varias obligaciones de arrendamiento con RENTING COLOMBIA, estés incumpliendo al menos una de ellas.
- h) En caso que suministres información falsa o incompleta a LA ARRENDADORA, o te niegues a actualizar o documentar la información que exista cuando LA ARRENDADORA o la ley lo requieran.
- i) Por terminación del plazo de suspensión del servicio de arrendamiento, sin que cumplas efectivamente con las obligaciones por las cuales se suspendió.
- j) Por remolcar o movilizar El Vehículo en los periodos de suspensión o terminación anticipada del contrato.

No obstante, se dé por terminado el contrato de arrendamiento por las causales relacionadas en esta cláusula, deberás de responder por la tarifa contratada y por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este anexo hasta el momento de la devolución del VEHÍCULO.

16) ¿QUÉ SON LAS PROTECCIONES?

Son coberturas adicionales que puedes tomar de acuerdo con el riesgo que quieras cubrir. La descripción de las protecciones tomadas por ti, quedarán en el CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA y deberán ser pagadas previamente a la tarifa asignada para cada una.

Las protecciones y sus respectivas coberturas son:










-  **Cobertura de Riesgo Total (Protección total):** Protección total del vehículo alquilado, inclusive accesorios, en caso de hurto, robo, incendio o colisión.
No están incluidas las llantas, cuando fueran hurtadas o robadas.
-  **Cobertura para conductores adicionales:** Otros conductores podrán ser incluidos en EL CONTRATO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y ACTA DE ENTREGA, siempre que sean calificados y aprobados por LA ARRENDADORA, y mediante pago de la tasa adicional diaria para extensión de las protecciones para cobertura de riesgos contratados.

En caso de cualquier siniestro con el VEHÍCULO, deberás de comunicar el hecho inmediatamente a LOCALIZA y gestionar la denuncia en caso de haber víctimas y ampliaciones de las denuncias a que hubiere lugar, teniendo un plazo de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas para presentar estos documentos, so pena de perder las protecciones contratadas.

Igualmente deberás entregar las constancias de la Fiscalía que sean necesarias en caso de hurto.







En estos casos, tu serás quien debe diligenciar el reporte de siniestro para la aseguradora.

 No existe cobertura:

-  Cuando ocurriera un hurto, derivado de la no devolución de las llaves y los documentos del vehículo.
-  Apropiación indebida.
-  Lucro cesante.
-  Pérdida de llaves, documentos y/o placas del VEHÍCULO alquilado.
-  Pérdida de Accesorios o llantas: En caso de hurto parcial o daño parcial del vehículo, será cobrado el valor integral de cualquier accesorio y/o de las llantas del vehículo objeto del presente contrato, siempre cuando el evento no esté asociado a un siniestro debidamente certificado.
-  Gastos de remolque o acarreo producto de incidentes de tránsito que impliquen inmovilización del vehículo.
-  Gasto de tarifas y tasas de liberación del VEHÍCULO ante cualquier organismo de tránsito o similares en caso de que el VEHÍCULO fuera retenido por cualquier autoridad competente por causas no imputables a la LOCALIZA.
-  Daños morales.
-  Servicios profesionales de abogados y/o gestores.

17) ¡PÉRDIDA DE LAS PROTECCIONES!

Ocurrirá pérdida de las protecciones contratadas cuando:

-  No diligencias el reporte de siniestro para la aseguradora dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.
-  No presentes denuncia, la ampliación de la misma y las constancias en caso de hurto.
-  Prestes o transfieras el VEHÍCULO a terceros sin previa autorización escrita de LA ARRENDADORA.
-  Transites con el VEHÍCULO fuera del territorio nacional sin previa autorización escrita de LOCALIZA.
-  Seas negligente en la guarda material y jurídica del VEHÍCULO, especialmente si lo dejas abandonado, o estacionado con las puertas sin seguro o con los vidrios abajo, con la llave de encendido puesta o cualquier otra situación de descuido con el vehículo alquilado.
-  Actúes con dolo en los accidentes que se generen con el VEHÍCULO o en los eventos de hurto.

- 👉 Hagas un uso inadecuado del VEHÍCULO. Se considera uso inadecuado a las siguientes situaciones:
- Circular con el vehículo en vías inundadas o sin condiciones de tránsito normal que pongan en riesgo al vehículo.
 - Conducir el vehículo en estado de embriaguez.
 - Destinar el vehículo para fines diferentes al destino específico que consta en la licencia de tránsito y/o en las especificaciones del fabricante, tales como transportar personas y/o bienes mediante el cobro de remuneración de cualquier especie; transportar personas y/o bienes por encima de la capacidad informada por el fabricante del vehículo (lugares, peso o extensión); acarrear o remolcar cualquier vehículo, participar en competencias con el VEHÍCULO, tests, carreras, destinarlo a la enseñanza de conducción, transporte de explosivos, combustibles y/o materiales químicos y/o inflamables, además de paseos en dunas y playas o realizar con el vehículo cualquier actividad ilegal.
 - Circular con el vehículo perdiendo aceite por el cárter o con el radiador roto, ambos problemas alertados por la luz roja en el panel del vehículo, no importando el motivo o el lugar donde ocurrió el siniestro. Cuando persistas en circular en estas circunstancias, ocurriendo daños al motor que puedan ser demostrados por peritaje técnico, a elección de LA ARRENDADORA con tu comparecencia (si manifiestas interés).
 - Dañar la carrocería, pintura o partes mecánicas por descuidos en el uso del VEHÍCULO.

En caso de que pierdas la protección, deberás responder ante LA ARRENDADORA y/o ante terceros por los perjuicios que puedan causarse.

18) DISPOSICIONES GENERALES

- a) Con la firma de este contrato estás otorgando poder amplio y suficiente a LA ARRENDADORA para interponer denuncias, ampliar denuncias o conseguir las constancias de la fiscalía y para realizar todos los trámites que sean necesarios en aquellos casos en que se involucre el VEHÍCULO tomado en arrendamiento y que no sea posible que realices directamente las gestiones.
- b) Aceptas que conoces el contenido del contrato y que con la firma aceptas estos términos y condiciones, los cuales hacen parte integrante del contrato.
- c) Los descuentos eventuales negociados no son acumulativos con las tarifas promocionales u otras promociones que se ofrezcan.
- d) Aceptas y autorizas a LA ARRENDADORA para congelar cupo en tu tarjeta de crédito (pre- autorización), como mínimo igual a los gastos estimados previstos para el arrendamiento. Dicha garantía o pre-autorización será realizada al inicio del arrendamiento o cuando solicites una prórroga.
- e) LA ARRENDADORA deja constancia que no se responsabiliza por los objetos olvidados dentro del VEHÍCULO o en sus dependencias.
- f) Todos los valores, gastos y cargos del arrendamiento constituyen deudas líquidas y ciertas, claras y exigibles para el pago de las mismas, así como para su exigencia judicial de ser el caso.
- g) LA ARRENDADORA, debido al riesgo de su operación y con la finalidad de proteger su patrimonio y su solvencia moral, se reserva el derecho de seleccionar a con quien contratar, y por lo tanto podrá tomarse el tiempo que estime necesario para hacer el análisis y el estudio de estos e inclusive podrá negarse a prestar el servicio cuando encuentre razones justificadas para hacerlo.
- i) Aceptas responder por los actos de los conductores del vehículo objeto del presente contrato y por las prestaciones de tipo económico que se llegaran a generar por dichos conductores.
- j) Reconoces que LA ARRENDADORA actúa en ejercicio de la explotación de una franquicia, pero con autonomía técnica, financiera, legal y administrativa. Por lo tanto, te comprometes de que en caso de conflictos judiciales o extrajudiciales a dirimirlos únicamente con LA ARRENDADORA.
- k) Las partes intervinientes en el presente contrato aceptan totalmente y sin reservas ni limitaciones de ninguna índole, los términos y cláusulas del presente contrato y se atienen a sus términos y en lo no previsto en ellos a las normas que rigen el arrendamiento en Colombia.
- l) Hacen parte integrante del contrato: estas condiciones generales, los tarifarios vigentes y publicados en las oficinas de LOCALIZA para conocimiento tuyo y de cualquier conductor o interesado.

19) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizas en forma permanente a RENTING COLOMBIA S.A.S como operador de la franquicia de LOCALIZA, y a las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su Grupo Empresarial de acuerdo con la ley, sus filiales y/o subsidiarias, o en las entidades en las cuales estas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a mí como titular de la información, en adelante LAS ENTIDADES, el funcionamiento de la operación, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios, entre otros para que realicen los tratamientos que se indican a continuación, por considerarse necesarios e inherentes para el cumplimiento de la ley:

I. Autorizaciones necesarias para el desarrollo de la actividad de LAS ENTIDADES. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:

i Soliciten, almacenen, consulten, compartan, informen, reporten, rectifiquen, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante operadores de información y riesgo, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos en Colombia y en el exterior, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura) o de mi representada, incluyendo mis datos biométricos o de mi representada, y aquella relacionada con los derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación que haya llegado o llegare a celebrar o realizar yo o la persona que represento, con cualquiera de LAS ENTIDADES.

ii Accedan, recolecten, procesen, actualicen, conserven, compartan y destruyan mi información y documentación o la de la persona que represento, incluso aun cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma

iii Suministren, consulten, verifiquen y compartan la información financiera, comercial, crediticia mía o de mi representada y/o mis datos biométricos, con contratistas o cualquier otra entidad nacional o extranjera que preste servicios de verificación o análisis de administración de riesgo; y actualice mi información o la de mi representada, de acuerdo con el análisis realizado.

iv Compilen y remitan a las autoridades competentes, incluyendo las fiscales y los reguladores financieros, nacionales o extranjeros, la información relacionada con la titularidad de los productos y servicios contratados o que llegare a contratar yo y/o mi representada; datos de contacto, movimientos, saldos, y toda aquella información mía y/o de mi representada que reposare en la entidad que sea solicitada por las normas nacionales o extranjeras.

v Consulten multas y sanciones a mi cargo o a cargo de mi representada ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales.

vi Consulten, soliciten o verifiquen la información sobre mis activos, bienes o derechos míos o de mi representada en entidades públicas o privadas, o que conozcan personas naturales o jurídicas, o que se encuentren en buscadores públicos, redes sociales o publicaciones físicas o electrónicas, bien fuere en Colombia o en el exterior.

vii Compartan, transmitan, transfieran y divulguen información y documentación mía o de mi representada aquí suministrada y cualquier información necesaria y relacionada con el presente trámite de financiación con las siguientes personas: la constructora del inmueble a financiar, la inmobiliaria, la fiduciaria que actúe como vocera y administradora del fideicomiso enajenante del inmueble, los abogados externos a cargo del estudio de títulos del inmueble, la entidad titularizadora en caso de titularización de mi crédito o leasing o el de mi representada, y las entidades proveedores de los bienes y servicios a financiar.

viii Consulten, soliciten o verifiquen mi información de ubicación o contacto o de mi representada en entidades públicas o privadas.

ix soliciten, recolecten, consulten, almacenen, compartan, actualicen, procesen, conserven y custodien mis datos biométricos tales como reconocimiento facial, dactilar, voice i.d entre otros. Entendiendo que dicha información, bajo la ley de protección de datos, es considerada como un Dato Personal Sensible y que no estoy en la obligación de autorizar su tratamiento.

II. Autorizaciones por la naturaleza del producto y/o servicio. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:

A nivel nacional e internacional compartan, transmitan, transfieran y divulguen mi información y documentación y/o la de mi representada, siempre que por la naturaleza del producto o servicio adquirido se requiera este tratamiento, con las siguientes personas:

(a) Quienes ofrezcan, presten o suministren bienes y servicios a LAS ENTIDADES para la adecuada prestación de sus productos o servicios; o a quienes en alianza ofrezcan productos o servicios que conlleven beneficios para mí y/o para mi representada en virtud de productos que tengo con LAS ENTIDADES; o a las remesadoras con las cuales LAS ENTIDADES han celebrado convenios para la gestión y entrega de recursos enviados del exterior.

(b) Entidades con las cuales tengan celebrados o celebren a futuro contratos de uso de red.

(c) La(s) aseguradora(s) con la(s) cual(es) LAS ENTIDADES tengan contratadas pólizas o con las cuales yo y/o mi representada haya decidido tomarlas, los intermediarios de seguros o reaseguros.

(d) El comercializador o proveedor de los bienes o servicios financiados por LAS ENTIDADES.

(e) Los terceros contratados por LAS ENTIDADES para la cobranza y/o que realizan investigación de bienes y derechos tanto míos como de mi representada;

(f) Las entidades que realizan pagos de subsidios o beneficios a mi favor y/o de mi representada.

(g) los terceros contratados por LAS ENTIDADES o personas que, en virtud de cualquier relación contractual con dichos terceros, llevan a cabo avalúos.

(h) Las entidades operadoras de sistemas de pago de alto y bajo valor, las franquicias de tarjetas y demás entidades nacionales o internacionales que participan en dichos sistemas.

(i) Las entidades de corresponsalía en el exterior y/o bancos corresponsales en virtud de las operaciones realizadas a través de, o con estas entidades.

(j) Las personas que estén interesadas en la adquisición de cartera de LAS ENTIDADES o que la adquieran a cualquier título.

(k) Las bolsas de valores, administradores de sistemas de negociación y registro, a los proveedores de precios, a los organismos de autorregulación, los depósitos de valores, representantes legales de tenedores de bonos y emisores de valores de los cuales sea yo titular o mi representada, entidades que custodian valores y demás proveedores de infraestructura del mercado de valores, para que recopilen, administren, intercambien información entre ellos y la pongan en circulación en el mercado de valores.

(l) Las entidades de redescuento en virtud de las operaciones realizadas con las mismas.

(m) A quienes sean contratados para la realización de actividades de educación financiera.

(n) La entidad administradora del programa de lealtad de LAS ENTIDADES, para que me contacten o contacten a mi representada para ofrecer, vincular, promocionar, gestionar dicho programa, y los puntos y beneficios asociados a éste.

(o) Localiza Brasil como titular de la marca a nivel local e internacional cuenta con la autorización para enviar información relacionada con el producto que tiene. Asimismo, autorizo a Localiza Rent a Car para tratar los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012.

(p) Conserven mi información, fotografía, documentación y una copia del voucher incluso aún, cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada. Igualmente, para recolectarla, actualizarla, modificarla, procesarla y eliminarla

(q) Me contacten a través del envío de mensajes a mi terminal móvil de telecomunicaciones y/o a través de correo electrónico y/o redes sociales a las cuales esté inscrito.

III. Autorizaciones para fines comerciales, el ofrecimiento y administración de productos y/o servicios. LAS ENTIDADES están autorizadas para que:

i Me contacten a mí o a mi representada vía telefónica, mensajería instantánea directamente o a través de sus proveedores, me envíen mensajes por cualquier medio, así como correos electrónicos y a través de redes sociales.

ii Compartan mi información o la de mi representada con proveedores o aliados.

iii Consulten, soliciten o verifiquen mi información de ubicación o contacto o la de mi representada en entidades públicas o privadas, en Colombia o en el exterior. Los anteriores tratamientos, además de considerar las finalidades antes señaladas, también consideran las siguientes: para que LAS ENTIDADES: (a) Conozcan mi comportamiento financiero, comercial y crediticio, y todo lo relacionado con la liquidación o pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales, y el cumplimiento de mis obligaciones legales o de mi representada; (b) Realicen todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información mía o de mi representada; (c) Validen y verifiquen mi identidad o la de mi representada para el ofrecimiento y administración de productos y servicios, así mismo para que se compartan la información; (d) Establezcan, mantengan, terminen una relación contractual y actualicen mi información o la de mi representada; (e) Ofrezcan y presten sus productos o servicios a través de cualquier medio o canal para mi beneficio y el de mi representada y de acuerdo con el perfil de cada uno; (f) Realicen una adecuada prestación y administración de los servicios financieros, incluyendo la gestión de cobranza; (g) Suministren información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole; (h) Conozcan mi ubicación y datos de contacto o los de mi representada para efectos de notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales; (i) Efectúen investigaciones comerciales, analítica de datos, estadísticas, análisis de riesgos, de mercado, interbancario y financiero, y la construcción de información agregada que podrá compartir con clientes y terceros. La presente finalidad incluye la posibilidad de incluyendo contactarme o contactar a mi representada para estos fines.

REVOCATORIAS. Sin perjuicio de las autorizaciones que he otorgado a LAS ENTIDADES para el tratamiento de datos personales, declaro que conozco el derecho que me asiste para revocar en los términos que prevé la ley, cualquiera de las siguientes autorizaciones: (i) envío de mensajes de texto para ofertas comerciales; (ii) envío de correos electrónicos para ofertas comerciales; (iii) oferta comercial por televentas de productos que no poseo en LAS ENTIDADES; y (iv) compartir información con terceros aliados para que estos ofrezcan sus productos, a través de los canales de LAS ENTIDADES; (v) el uso de mis datos biométricos, tales como reconocimiento facial, dactilar, voice i.d, entre otros, entendiendo que con esta revocación se podrá ver limitado el acceso y/o uso de ciertos productos, servicios, canales y/o aplicativos.

20) SISTEMA DE AUTO CONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y ANTICORRUPCIÓN.

Cualquiera de las partes podrá dar por terminado de manera unilateral la relación comercial existente, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna cuando cualquiera de los suscriptores, sus representantes legales sus administradores, sus asociados directos e indirectos con una participación mayor al 5% en el capital social, sus directivos o terceros actuando en representación o sus subordinadas, durante la vigencia de la relación contractual sean: i) condenado(s) por parte de las autoridades competentes por la presunta comisión de delitos relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente incluidos aquellos relacionados con corrupción, o la financiación del terrorismo; ii) sancionado(s) administrativamente por violaciones a cualquier norma anticorrupción; iii) incluido(s) en listas administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera para el control de lavado de activos y/o financiación del terrorismo y/o corrupción en cualquiera de sus modalidades; iv) vinculado(s) a cualquier tipo de investigación, proceso judicial, administrativo, disciplinario o fiscal, adelantado por las autoridades competentes del orden nacional o extranjero, por la presunta comisión de delitos o conductas sancionables relacionados con el lavado de activos, sus delitos fuente y/o financiación del terrorismo o la violación de cualquier norma anticorrupción.

21) CASO FORTUITO/ FUERZA MAYOR

“Caso Fortuito y/o Fuerza Mayor” significa el acontecimiento de cualquier acto de la naturaleza o humano, de carácter imprevisible e irresistible y no atribuible a la parte que lo alega, que imposibilita de forma total, absoluta y permanente el cumplimiento de sus obligaciones. Como ARRENDATARIO serás responsable aún en los casos de fuerza mayor o caso fortuito.

Parágrafo: Las Partes acuerdan que no será considerado caso fortuito o fuerza mayor: la declaratoria de Pandemia del Covid 19 realizada por la OMS, la declaratoria de emergencia sanitaria, la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el aislamiento preventivo obligatorio, ni las medidas derivadas de las mismas, o aquellas tomadas para la contención y control del virus.

22) ESTE CONTRATO Y SUS ANEXOS PRESTAN MÉRITO EJECUTIVO

Esto significa que LA ARRENDADORA podrá soportarse en este documento y sus anexos para la exigencia judicial del cumplimiento de todas o alguna de las obligaciones a tu cargo.

Los anexos de este contrato son:

- a) Las actas de entrega y devolución del VEHÍCULO.
- b) Las comunicaciones que te cruces con LOCALIZA.
- c) Cotizaciones comerciales.

23) ¿Y PARA MÁS INFORMACIÓN?

Para más información sobre nuestros productos y servicios y en caso de presentarse cualquier inquietud queja o reclamo, lo invitamos a acceder a la página web www.localiza.com/colombia.