

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RENT A CAR

1. IDENTIFICACIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

KLUG SpA, RUT 77.098.135-2, en adelante "KLUG", presta servicios de arriendo de vehículos a personas naturales y jurídicas. Estos Términos y Condiciones Generales regulan los aspectos comunes de dichos servicios, específicamente de la línea Rent a Car. Se excluye expresamente la línea Renting.

Las operaciones podrán contratarse por klugrenting.com, WhatsApp, correo electrónico, ejecutivos, sucursales u otros canales habilitados por KLUG.

2. COTIZACIONES, DISPONIBILIDAD Y FORMACIÓN DE LA RESERVA

2.1 Cotización y disponibilidad

Las cotizaciones informan una tarifa estimada para una categoría de vehículo, plazo, lugar, kilometraje, servicios adicionales y condiciones seleccionadas. Salvo indicación expresa en contrario, una cotización no reserva ni garantiza disponibilidad.

La reserva confirma una categoría de vehículo y no un modelo, marca, color o versión específicos. Los ejemplos son referenciales. Si la categoría reservada no estuviera disponible por razones operativas, KLUG podrá ofrecer una categoría equivalente o superior sin costo adicional; si ello no fuera posible, podrá proponer una alternativa con ajuste de precio o dejar sin efecto la reserva y devolver los montos que correspondan.

2.2 Confirmación de reserva

La reserva quedará confirmada una vez que KLUG reciba el pago o prepago exigido y envíe al cliente una confirmación escrita por correo electrónico u otro medio previamente informado. La confirmación indicará, a lo menos, número de reserva, categoría, lugar y horario de retiro y devolución, precio o forma de cálculo, servicios contratados, política de cancelación y requisitos para retirar el Vehículo.

3. PREPAGO, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y NO SHOW

3.1 Tarifa prepago y forma de pago

En una tarifa prepago se cargará de inmediato a la tarjeta registrada el total informado del arriendo, incluidos los extras y cargos seleccionados al reservar. El conductor principal y la tarjeta registrada no podrán cambiarse, salvo autorización previa y expresa de KLUG, sujeta a validación de los nuevos antecedentes y medios de pago.

Las tarifas publicadas en web se respetarán mientras la reserva se ejecute sin modificaciones. Cualquier cambio solicitado al retiro, incluyendo fechas, horarios, lugar, categoría, conductor, tarjeta o servicios, podrá quedar sujeto a disponibilidad y a las tarifas vigentes en el canal de atención correspondiente.

3.2 Modificaciones

Las modificaciones de una reserva o arriendo deberán solicitarse por escrito a través de klugrenting.com, del canal informado en la confirmación o de contacto@klugrenting.com, con al menos 48 horas de anticipación al inicio del arriendo. Toda modificación estará sujeta a disponibilidad, revisión de requisitos y ajuste de tarifa cuando corresponda.

3.3 Cancelaciones y devoluciones de tarifas prepago

Las cancelaciones deberán comunicarse por klugrenting.com, por el canal informado en la confirmación o a contacto@klugrenting.com. El reembolso que corresponda se realizará al mismo medio de pago utilizado en la reserva, dentro de aproximadamente 15 días hábiles desde la aceptación de la solicitud; el abono efectivo dependerá de los plazos del banco emisor o proveedor de pagos.

- Cancelación con 72 horas o más de anticipación: devolución equivalente al 90% del monto prepago, descontando además la comisión efectiva del medio de pago que haya sido incurrida y sea informada al cliente.
- Cancelación con menos de 72 horas y más de 48 horas de anticipación: devolución equivalente al 50% del monto prepago, descontando además la comisión efectiva del medio de pago que haya sido incurrida y sea informada al cliente.
- Cancelación con menos de 48 horas de anticipación: no habrá devolución de los días prepagados no utilizados.
- No show, desistimiento al retiro o incumplimiento de requisitos: no habrá devolución cuando el cliente no cumpla requisitos de edad, identificación, licencia, garantía, cupo suficiente en tarjeta u otras condiciones esenciales previamente informadas, ni cuando decida desistir al momento del retiro.
- Caso fortuito o fuerza mayor: el cliente deberá acreditarlo documentalmente. KLUG evaluará la solicitud de buena fe y, si procede una devolución excepcional, podrá descontarse la comisión efectiva del proveedor de pagos debidamente informada.

3.4 Derecho de retracto

En la medida permitida por la legislación aplicable, KLUG excluye expresamente el derecho de retracto legal para las reservas electrónicas de vehículos con fecha, plazo y disponibilidad asignados. Esta exclusión no limita los derechos irrenunciables que la ley reconozca al consumidor ni la política de cancelación precedente.

4. ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN

Al efectuar una reserva, suscribir un contrato o aceptar una operación, el cliente, Arrendatario o Arrendataria declara haber tenido acceso, recibido, leído y aceptado estos Términos y Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y las condiciones económicas, anexos y documentos. KLUG enviará o pondrá a disposición una copia de los documentos aplicables por el canal de contacto informado.

La aceptación podrá constar mediante firma manuscrita, firma electrónica, aceptación digital verificable u otro mecanismo que permita acreditar la identidad del firmante, la integridad del documento y su manifestación de voluntad. KLUG entregará o enviará al cliente o Arrendatario una copia íntegra y legible de los documentos aplicables a su operación.

5. REQUISITOS DEL ARRIENDO RENT A CAR

Para retirar y conducir el Vehículo, el Arrendatario y cada Conductor Autorizado deberán: (a) tener al menos 22 años cumplidos al momento de la entrega; (b) presentar cédula de identidad o pasaporte válido y vigente por, al menos, 30 días posteriores a la fecha pactada de devolución; (c) presentar licencia de conducir válida, vigente y habilitante para el tipo de Vehículo, con vigencia mínima de 30 días posteriores a la devolución; y (d) cumplir los requisitos de pago y garantía indicados en las Condiciones Particulares.

Las personas naturales deberán pagar el arriendo y constituir la garantía mediante tarjeta de crédito bancaria vigente a su nombre. Las empresas podrán utilizar tarjeta de crédito bancaria u orden de compra sólo si cuentan con línea de crédito aprobada por KLUG. KLUG podrá rechazar la entrega cuando los requisitos no se acrediten, la información sea inconsistente, el medio de pago no sea válido o no exista cupo suficiente para la garantía.

6. PROPIEDAD, ENTREGA, CUSTODIA Y ESTADO DEL VEHÍCULO

La propiedad del Vehículo pertenece y permanecerá en KLUG o en quien KLUG indique legítimamente. El arriendo no transfiere dominio alguno.

La entrega se documentará mediante el Acta correspondiente, que podrá consignar estado del Vehículo, kilometraje, combustible o carga, llaves, documentos, accesorios, elementos de seguridad, TAG, cables, adaptadores, tarjetas de carga y observaciones. El Arrendatario deberá revisar el Vehículo al recibirlo y dejar constancia de las observaciones visibles. Los desperfectos que razonablemente no pudieran detectarse al recibirlo deberán informarse tan pronto sean advertidos.

Desde la entrega y hasta la restitución material, el Arrendatario deberá custodiar diligentemente el Vehículo y adoptar medidas razonables para prevenir daños, robos, pérdidas, usos no autorizados o agravamiento de desperfectos.

7. PLAZO, DÍA DE ARRIENDO, PRÓRROGA Y DEVOLUCIÓN TARDÍA

Un día de arriendo corresponde a 24 horas contadas desde la hora efectiva de entrega indicada en las Condiciones Particulares o en el Acta de Entrega. Una semana comercial equivale a siete días y un mes comercial a 30 días.

KLUG podrá otorgar hasta dos horas de gracia para la devolución cuando sea operacionalmente posible y no exista una reserva posterior que requiera la unidad. Superadas las dos horas de gracia, se cobrará un día adicional a la tarifa diaria neta aplicable más un recargo equivalente al 50% de dicha tarifa, todo ello más IVA. Si el atraso se prolonga por más de 24 horas, se aplicará la misma regla por cada período adicional de 24 horas o fracción.

Toda prórroga deberá ser solicitada y aprobada por escrito por KLUG antes del vencimiento. La permanencia en uso sin autorización, la no devolución o la devolución en un lugar distinto del convenido constituirán incumplimiento grave, sin perjuicio de los cargos y acciones de recuperación que correspondan.

8. PRECIO, TARIFAS, KILOMETRAJE, GARANTÍAS Y DEDUCIBLES

El precio final comprenderá la tarifa base, los días o períodos efectivamente utilizados, kilometraje adicional, IVA, servicios contratados y cargos procedentes. La tarifa, kilometraje incluido, garantía y deducibles aplicables serán los expresamente incorporados en las Condiciones Particulares o en la Confirmación de Reserva.

Categoría	Ejemplos referenciales	Km incluidos Día / Semana / Mes	\$ Km adicionales	Deducible daño parcial	Deducible robo/pérdida total	Garantía
Económico	Citycar / hatchback compacto / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$200	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
Compacto MT	Peugeot 208 / Baleno / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$200	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
Compacto AT	Peugeot 208 / Baleno / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$200	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
Sedán	Solto / Corolla / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$200	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
SUV compacto	Tiggo 2 / Creta / Seltos / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$220	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
SUV mediano / 4x4	Tiggo 7 / Korando / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$250	30 UF + IVA	60 UF + IVA	\$900.000
Camioneta 4x2	Hilux / D-Max / Musso 4x2 / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$250	30 UF + IVA	60 UF + IVA	\$900.000
Camioneta 4x4	Hilux / Ranger / D-Max 4x4 / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$250	30 UF + IVA	60 UF + IVA	\$900.000
Furgón carga liviano	Partner / Berlingo / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$250	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$600.000
Furgón carga grande	Deliver 9 / Boxer / similar	200 / 1.100 / 3.600	\$200	20 UF + IVA	40 UF + IVA	\$900.000
Van pasajeros	H1 / Staria / GS8 / similar	200 / 1.100 / 4.500	\$220	30 UF + IVA	60 UF + IVA	\$1.200.000
Eléctrico	EV urbano / SUV eléctrico / similar	200 / 1.100 / 4.000	\$250	30 UF + IVA	60 UF + IVA	\$900.000

Todos los montos monetarios de la matriz están expresados en pesos chilenos netos, antes de IVA, salvo indicación expresa en contrario. Los deducibles se aplican por evento y el valor de la UF será el vigente a la fecha del siniestro.

8.1 Kilometraje adicional y condiciones regionales

El kilometraje adicional se cobrará por los kilómetros que excedan el límite contratado. El valor neto de referencia se encuentra en tabla el punto anterior, salvo que las Condiciones Particulares establezcan un valor distinto. En las Regiones de Tarapacá, Aysén y Magallanes y de la Antártica Chilena, tanto la garantía como los deducibles de la categoría aumentarán en un 50%, salvo autorización escrita distinta incorporada en las Condiciones Particulares.

8.2 Cargos operacionales de referencia

Concepto	Cargo de referencia
Combustible faltante	\$3.000 netos por litro, más IVA
Electricidad faltante	\$500 netos por kWh, más IVA
Delivery o retiro dentro de Santiago	\$25.000 más IVA por servicio, salvo precio distinto informado
TAG, peajes, pórtricos, estacionamientos, multas, grúas, corrales y gastos de circulación	Costo efectivo informado por la entidad competente, más 15% de cargo administrativo, más IVA cuando corresponda
Pérdida o extravío de documentos del Vehículo	\$25.000 más IVA, sin perjuicio ³ de costos adicionales acreditados
Pérdida de placa patente	\$100.000 más IVA por trámites administrativos, sin perjuicio de costos adicionales acreditados

Los servicios adicionales, entrega o retiro a domicilio, one way, drop off u otros conceptos sólo se cobrarán si han sido previamente informados y aceptados, o si derivan objetivamente de un incumplimiento contractual atribuible al Arrendatario.

9. GARANTÍA, RETENCIÓN, LIQUIDACIÓN Y CARGOS POSTERIORES

El prepago no reemplaza la garantía exigida para retirar el Vehículo. El Arrendatario constituirá la garantía indicada en las Condiciones Particulares mediante preautorización, voucher, depósito u otro mecanismo aceptado por KLUG. La garantía respalda obligaciones líquidas, exigibles, informadas y debidamente respaldadas, incluyendo deducibles, daños no cubiertos, combustible, carga eléctrica, kilometraje adicional, TAG, peajes, multas, estacionamientos, accesorios faltantes, asistencia, rescate, recuperación y otros cargos procedentes.

KLUG gestionará la liberación de la garantía dentro de un plazo máximo de 30 días corridos desde la devolución, una vez revisados los cargos pendientes. Si existe un siniestro, daño, cargo o antecedente pendiente de determinación, KLUG podrá retener sólo la parte razonablemente necesaria para cubrirlo, informando su fundamento y liberando el excedente no necesario. La liberación efectiva de una preautorización puede depender de los plazos del banco u operador de pagos.

Si la garantía resulta insuficiente, el Arrendatario deberá pagar el saldo informado en la liquidación final dentro de cinco días hábiles desde su recepción, salvo plazo distinto en las Condiciones Particulares. Los cargos posteriores podrán efectuarse conforme a la autorización respectiva, siempre que su concepto y monto sean procedentes, informados y respaldados.

10. CONDUCTORES, USO AUTORIZADO Y PROHIBICIONES

El Vehículo sólo podrá ser conducido por personas legalmente habilitadas y autorizadas conforme a la operación respectiva. El Arrendatario responde por los actos, omisiones, multas, daños e incumplimientos

de los conductores autorizados y de toda persona a quien permita, facilite o entregue el uso o tenencia del Vehículo.

El Vehículo deberá utilizarse para fines lícitos, compatibles con su categoría, capacidad, manual del fabricante y condiciones de seguridad.

Se prohíbe:

- subarrendar, ceder, prestar o permitir el uso o tenencia a personas no autorizadas; salvo autorización escrita de KLUG;
- conducir bajo los efectos de alcohol, drogas o sustancias que alteren la conducción;
- participar en carreras, pruebas de velocidad, conducción temeraria o instrucción de conductores;
- sobrecargar el Vehículo, transportar carga peligrosa o mal estibada o destinarlo a un uso distinto del informado;
- salir del territorio de Chile o cruzar fronteras sin autorización escrita de KLUG y, cuando corresponda, sin cobertura de seguro aplicable;
- modificar, adaptar, reparar o intervenir el Vehículo o sus sistemas, salvo autorización escrita de KLUG;
- desconectar, manipular o interferir GPS, telemetría, odómetro, TAG, sistemas de seguridad, sellos u otros dispositivos instalados; y
- abandonar el Vehículo o utilizar combustibles, AdBlue, cargadores, conectores o sistemas incompatibles.

En Rent a Car, la circulación por caminos de ripio, rurales o no pavimentados, faenas, zonas de montaña, nieve o hielo, playas, dunas, minería, cursos de agua, zonas de acceso restringido y otros terrenos especiales está prohibida, salvo autorización expresa de KLUG incorporada en las Condiciones Particulares o emitida por escrito. En vehículos de tracción simple, la circulación por caminos no pavimentados estará siempre prohibida salvo autorización expresa. El remolque sólo estará permitido con autorización escrita de KLUG y mediante equipos compatibles y legalmente habilitados.

11. COMBUSTIBLE Y CARGA ELÉCTRICA

Salvo estipulación distinta, el Vehículo se entrega con estanque lleno y deberá devolverse con estanque lleno. Cuando se entregue con un nivel distinto, deberá devolverse con el mismo nivel o uno superior, según el Acta de Entrega. Si se devuelve con nivel inferior, se aplicarán los cargos de reposición de la cláusula 8.2. No procederá devolución o compensación por combustible, o carga eléctrica entregados en cantidad superior a la registrada al inicio, salvo error atribuible a KLUG.

El Arrendatario deberá utilizar exclusivamente el tipo de combustible, cargadores, conectores y sistemas compatibles con el Vehículo. En caso de carga equivocada o uso incompatible, deberá abstenerse de encender o utilizar el Vehículo, informar inmediatamente a KLUG y seguir sus instrucciones. Los daños, traslados, drenajes, reparaciones e inmovilización derivados de un uso imputable al Arrendatario serán de su cargo.

12. VEHÍCULO DE REEMPLAZO RENT A CAR

Si el Vehículo queda inoperativo por una falla mecánica, eléctrica, electrónica o de seguridad no imputable al Arrendatario o Conductor Autorizado, KLUG realizará esfuerzos razonables para repararlo o proporcionar una unidad equivalente o superior, sujeto a disponibilidad, ubicación y condiciones operativas. Si ello no fuera posible dentro de un plazo razonable, el Arrendatario podrá terminar anticipadamente y tendrá derecho a devolución proporcional de los días pagados y no utilizados, descontando cargos efectivamente devengados.

No habrá vehículo de reemplazo automático si la inoperatividad deriva de accidente, robo, hurto, pérdida total, conducción negligente, incumplimiento contractual, conducción no autorizada, uso no permitido o hecho atribuible al Arrendatario. En tales casos, KLUG podrá evaluar un nuevo arriendo sujeto a disponibilidad, requisitos, garantía y tarifa aplicable.

13. TAG, PEAJES, MULTAS Y GASTOS DE CIRCULACIÓN RENT A CAR

El Arrendatario será responsable por TAG, peajes, pórtricos, estacionamientos, multas, infracciones, grúas, corrales y gastos de circulación ocasionados durante el período de uso. KLUG podrá cobrar el valor efectivo informado por la entidad competente, más el cargo administrativo de 15% previsto en la cláusula 8.2 y el IVA cuando corresponda.

Estos cargos podrán liquidarse al cierre o posteriormente, incluso una vez liberada la garantía, tan pronto KLUG reciba los antecedentes de la entidad correspondiente. KLUG enviará el detalle y respaldos disponibles antes de efectuar un cargo posterior. La pérdida, daño o inutilización del TAG será de cargo del Arrendatario.

14. DEVOLUCIÓN, INSPECCIÓN, LIQUIDACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO RENT A CAR

Terminado el arriendo por cualquier causa, el Arrendatario deberá cesar el uso y restituir el Vehículo en la fecha, hora y lugar aplicables, junto con las llaves, documentos, accesorios, TAG, dispositivos y elementos entregados, en estado concordante con el uso autorizado y el desgaste natural razonable. Los cargos específicos por atraso, daños, faltantes o traslado se regirán por la línea de negocio correspondiente.

KLUG no responde por objetos personales, dinero, documentos o mercaderías dejados en el Vehículo.

KLUG realizará una inspección objetiva mediante Acta, fotografías, videos, telemetría, informe técnico, presupuestos, facturas u otros antecedentes disponibles. Cuando existan daños, siniestros o cargos relevantes en revisión, enviará una liquidación preliminar dentro de cinco días hábiles desde la devolución o recuperación, siempre que existan antecedentes suficientes.

La liquidación final detallará, según corresponda, deducible, reparación, repuestos, mano de obra, grúa, rescate, traslado, custodia, recuperación, daños no cubiertos, accesorios, pagos a terceros, montos cubiertos, garantía imputada y saldo a pagar o devolver. El Arrendatario podrá formular observaciones fundadas dentro de cinco días hábiles desde su recepción.

KLUG podrá poner término anticipado al arriendo y requerir la devolución inmediata cuando exista falta de pago, información falsa, incumplimiento de requisitos, conducción no autorizada, uso prohibido, manipulación de sistemas, riesgo relevante para el Vehículo, no devolución o incumplimiento grave, pudiendo adoptar medidas legales y operativas razonables para recuperar la unidad.

15. DESPERFECTOS, REVISIONES BÁSICAS Y REPARACIONES

El Arrendatario deberá informar de inmediato cualquier testigo, falla, daño, ruido anormal, alerta de tablero, pérdida, sustracción, anomalía o inmovilización. Cuando la naturaleza y duración del arriendo lo hagan razonable, deberá revisar niveles, batería, neumáticos y otros elementos básicos de operación y atender oportunamente los avisos del Vehículo.

No podrá reparar, modificar, desarmar, remolcar, trasladar ni ingresar el Vehículo a un taller por iniciativa propia, salvo que sea indispensable para proteger la vida o integridad de las personas, cumplir una orden de autoridad o evitar un daño mayor. Toda intervención deberá coordinarse con KLUG tan pronto sea posible.

16. COBERTURAS, SINIESTROS Y RESPONSABILIDAD

Durante la vigencia del Contrato, KLUG mantendrá contratado, a su costo, el seguro aplicable al Vehículo, sujeto a los términos, condiciones, límites, deducibles, exclusiones y procedimientos establecidos en la póliza vigente.

16.1. Coberturas aseguradas. Salvo que las Condiciones Particulares establezcan condiciones distintas, el seguro contempla:

- responsabilidad civil frente a terceros, hasta un límite máximo de 1.000 UF por evento, en los términos y respecto de los daños cubiertos por la póliza; y

- robo y pérdida total del Vehículo, en los términos, condiciones y circunstancias establecidos en la póliza vigente.
- asistencia en ruta

Las coberturas señaladas precedentemente corresponden exclusivamente al seguro contratado por KLUG y no constituyen una garantía de indemnización en todos los casos. Su procedencia efectiva dependerá del cumplimiento de las condiciones de la póliza y de las obligaciones que debe cumplir el Arrendatario.

La calificación de un daño como pérdida total, así como la procedencia y monto de cualquier indemnización asociada a robo o pérdida total, serán determinados por la compañía aseguradora o el liquidador, según corresponda, de conformidad con la póliza vigente.

Salvo estipulación expresa distinta, no se cubre daños en llantas, neumáticos, bajos, parabrisas, vidrios, techo, interior, accesorios, documentos, llaves, TAG, cables, adaptadores o tarjetas de carga.

16.2. Daños directos al Vehículo. Los daños materiales directos sufridos por el Vehículo que no constituyan pérdida total no se encuentran cubiertos por la póliza de seguro alguna. Sin perjuicio de ello, KLUG asume el costo de reparación de dichos daños, sujeto al pago por la Arrendataria del deducible establecido en las Condiciones Particulares para cada evento y al cumplimiento de las condiciones, obligaciones y exclusiones previstas en los presentes términos y condiciones y en el contrato respectivo. Este régimen constituye una limitación contractual de la responsabilidad de la Arrendataria frente a KLUG y no corresponde ni podrá interpretarse como un seguro contratado por la Arrendataria ni como una cobertura otorgada por una compañía aseguradora. Cuando el costo efectivo de reparación del daño sea inferior al deducible aplicable, la Arrendataria sólo deberá pagar el costo efectivo de reparación, debidamente respaldado.

16.3. Deducibles. Por cada evento la Arrendataria pagará el deducible que corresponda conforme a las Condiciones Particulares.

Tratándose de daños directos al Vehículo asumidos por KLUG conforme al numeral precedente, se aplicará el deducible de daños establecido para la categoría respectiva.

En caso de robo o pérdida total cubiertos por el seguro, será de cargo de la Arrendataria el deducible establecido en las Condiciones Particulares para dicho evento.

Los deducibles se aplicarán por evento y no podrán acumularse ni cobrarse conjuntamente respecto de un mismo daño cuando ello implique duplicidad de cobros.

16.4. Liquidación y reparación. En los eventos cubiertos por el seguro, la denuncia, liquidación, indemnización y demás actuaciones se sujetarán a la póliza vigente y a las instrucciones de KLUG, la compañía aseguradora o el liquidador, según corresponda.

Cuando corresponda la reparación del Vehículo, esta se realizará en el taller determinado por KLUG o, cuando resulte aplicable, por el asegurador. Si el Arrendatario deriva, repara o interviene el Vehículo en un lugar distinto sin autorización, será responsable de los mayores costos, pérdida de garantía, rechazo o reducción de cobertura y demás perjuicios directamente ocasionados por dicha actuación.

La reparación, indemnización, derivación a taller, utilización de repuestos y forma de liquidación del siniestro se sujetarán a la póliza vigente y a las instrucciones de KLUG o del asegurador, según corresponda, y no quedarán entregadas a decisión unilateral de la Arrendataria.

La asistencia en ruta, grúa, remolque y demás servicios deberán coordinarse con KLUG o a través de los canales habilitados. Los costos no cubiertos serán de cargo del Arrendatario cuando deriven de un hecho o incumplimiento que le sea imputable.

16.5.Procedencia de la Cobertura. Para acceder a las coberturas aplicables, el Vehículo deberá encontrarse comprendido en la cobertura o seguro correspondiente; el evento deberá ocurrir dentro del ámbito territorial cubierto; el conductor deberá encontrarse debidamente autorizado y contar con licencia competente y vigente; deberán cumplirse las obligaciones de uso, custodia, mantención, aviso, denuncia,

cooperación y entrega de antecedentes; y no deberá existir falsedad, fraude, ocultamiento, intervención no autorizada o uso prohibido del Vehículo.

La cobertura podrá ser rechazada, reducida o quedar total o parcialmente sin efecto, en la medida en que exista una relación relevante entre el hecho o incumplimiento y la ocurrencia o agravación del siniestro, la extensión de sus consecuencias, la investigación del evento, la recuperación del Vehículo, la defensa frente a terceros o el acceso a la cobertura, entre otros, en los siguientes casos:

- dolo, culpa grave o negligencia relevante;
- conducción por persona no autorizada o sin licencia competente y vigente;
- conducción bajo la influencia del alcohol, drogas o sustancias prohibidas;
- infracción grave de la normativa de tránsito o abandono injustificado del lugar del accidente;
- utilización del Vehículo para fines ilícitos, prohibidos o distintos de los autorizados;
- incumplimiento relevante del protocolo aplicable a accidentes y siniestros, incluida la falta de aviso, denuncia, cooperación o entrega de antecedentes;
- entrega de información falsa, contradictoria o sustancialmente incompleta, ocultamiento de antecedentes o impedimento injustificado de inspecciones;
- circulación, remolque, traslado, reparación o intervención del Vehículo sin autorización de KLUG o, cuando corresponda, del asegurador, salvo situaciones de urgencia razonablemente justificadas;
- sobrecarga, mala estiba o utilización contraria a las especificaciones técnicas del Vehículo;
- desconexión, alteración o manipulación de GPS, telemetría, odómetro, dispositivos o sistemas de seguridad;
- incumplimiento de mantenciones, instrucciones técnicas o condiciones de garantía cuando ello sea imputable al Arrendatario;
- utilización de combustible, AdBlue, carga eléctrica, cables, conectores, adaptadores o equipos incompatibles o inadecuados;
- abandono injustificado del Vehículo, sus llaves, documentos o accesorios; o
- reconocimiento de responsabilidad, pago, transacción o acuerdo con terceros sin autorización previa de KLUG, salvo actuaciones legalmente exigibles o estrictamente necesarias para proteger a las personas.

El mero incumplimiento formal de una obligación que no haya causado, agravado o afectado de manera relevante el siniestro, la recuperación del Vehículo, la defensa frente a terceros o la posibilidad de obtener cobertura no producirá, por sí solo, la pérdida de esta.

16.6. Responsabilidad por sumas no cubierta. Serán de cargo de la Arrendataria los deducibles, daños, diferencias de reparación, depreciaciones, exclusiones, grúa, custodia, traslado, estadía, multas, TAG, peajes, honorarios, costas, gastos razonables de cobranza y demás sumas no cubiertas por el seguro cuando deriven de un hecho o incumplimiento imputable a ella, sus representantes, dependientes, conductores autorizados o terceros a quienes haya permitido el uso o tenencia del Vehículo.

Asimismo, la Arrendataria deberá mantener indemne a KLUG respecto de los daños, multas, reclamos, sanciones, gastos, acciones judiciales o administrativas y demás perjuicios originados en hechos u omisiones imputables a ella, sus representantes, dependientes, conductores autorizados o terceros a quienes haya permitido el uso o tenencia del Vehículo.

En tales casos, la Arrendataria deberá reembolsar a KLUG, dentro de cinco días corridos desde el requerimiento escrito, las sumas que KLUG hubiere debido pagar o provisionar razonablemente en su calidad de propietaria o arrendadora, incluyendo indemnizaciones, deducibles, multas, costas, honorarios de abogados y peritos y demás desembolsos directamente relacionados, más un 10% de recargo por administración.

La obligación anterior no será aplicable en la medida en que el daño derive de culpa exclusiva de KLUG o de incumplimientos de mantención directamente imputables a esta y que no hayan sido provocados, agravados u ocultados por la Arrendataria.

16.7. Reclamos de terceros. Frente a cualquier reclamo de terceros por daños materiales, lesiones u otra responsabilidad civil, el Arrendatario deberá informar a KLUG conforme al protocolo de siniestros y abstenerse de reconocer responsabilidad, pagar, convenir, transigir o celebrar acuerdos sin autorización previa de KLUG, salvo actuaciones legalmente exigibles o estrictamente necesarias para proteger a las personas. En ningún caso la Arrendataria tendrá derecho a percibir directamente una indemnización correspondiente al Vehículo ni podrá determinar unilateralmente la forma de reparación, liquidación o reposición de este.

17. PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTE, SINIESTRO O EVENTO QUE AFECTE AL VEHÍCULO

Ante cualquier accidente, colisión, choque, volcamiento, robo, hurto, uso no autorizado, incendio, inundación, vandalismo, daño causado por terceros, panne relevante, inmovilización u otro evento que afecte o pueda afectar al Vehículo o a terceros, el Arrendatario y el conductor deberán:

- proteger a las personas, detenerse en un lugar seguro cuando sea posible y solicitar los servicios de emergencia que correspondan;
- dar aviso a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones u otra autoridad competente cuando existan lesionados, robo, hurto, daños relevantes a terceros o a infraestructura, fuga de participantes, intervención de terceros o cuando ello sea legalmente exigible;
- informar a KLUG inmediatamente después de atendida la emergencia y, en todo caso, dentro de las doce horas siguientes al evento. Si existieren lesionados, robo, hurto, volcamiento, incendio, inmovilización, riesgo para la recuperación del Vehículo o intervención de terceros, el aviso deberá efectuarse de inmediato;
- recopilar, sin exponerse a riesgos, fotografías, videos, ubicación, fecha, hora, datos de terceros y testigos, y demás antecedentes disponibles relacionados con el evento;
- abstenerse de reconocer responsabilidad, transigir, efectuar pagos, ofrecer compensaciones o asumir compromisos con terceros, salvo que ello sea exigido por una autoridad competente o resulte indispensable para adoptar una medida urgente destinada a proteger a las personas; y
- abstenerse de abandonar, ocultar, reparar, intervenir, remolcar o trasladar el Vehículo sin previa coordinación con KLUG, salvo que exista una situación de urgencia debidamente acreditable.

Asimismo, dentro de las veinticuatro horas siguientes al evento, o tan pronto como sea razonablemente posible en caso de fuerza mayor, el Arrendatario deberá remitir a KLUG los siguientes antecedentes, en la medida que resulten aplicables y se encuentren disponibles:

- formulario de declaración de siniestro proporcionado por KLUG;
- copia o número de la denuncia, constancia, parte, citación u otro antecedente emitido por Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público u otra autoridad competente;
- fotografías y videos disponibles del lugar, los daños, documentos y terceros involucrados;
- datos de los conductores, terceros y testigos, junto con la patente, marca, modelo y, si fuere posible, información relativa a la aseguradora de los terceros involucrados;
- copia de toda citación, multa, requerimiento, carta, reclamo o comunicación recibida en relación con el evento; y
- tratándose de robo, hurto o apropiación indebida, copia de la denuncia respectiva y entrega a KLUG de todas las llaves, controles, documentos y accesorios del Vehículo que permanezcan en poder del Arrendatario.

18. INSPECCIÓN Y DATOS

El Arrendatario reconoce que el Vehículo puede contar con GPS, telemetría, inmovilización remota u otros sistemas de seguridad y monitoreo. KLUG podrá utilizar la información obtenida para asistencia, seguridad, localización y recuperación, gestión de flota, verificación de kilometraje y uso, control de restitución, investigación de siniestros, prevención de fraude y acreditación de incumplimientos contractuales.

KLUG tratará los datos personales y comerciales estrictamente necesarios para la evaluación, ejecución y administración de la relación contractual, cobranza, prevención de fraude, cumplimiento regulatorio y

demás finalidades vinculadas al servicio, pudiendo comunicarlos a proveedores de asistencia, aseguradoras, liquidadores, talleres, empresas de monitoreo, asesores, autoridades u otros terceros vinculados a dichas finalidades, conforme a la normativa aplicable.

19. COMUNICACIONES Y LEY APLICABLE

Las comunicaciones podrán realizarse a los correos electrónicos, teléfonos, WhatsApp y domicilios informados en la reserva, Condiciones Particulares, contrato individual o actualizaciones posteriores. El contrato se registrará por las leyes de la República de Chile. Ninguna estipulación se entenderá como renuncia anticipada a derechos irrenunciables que resulten aplicables.

20. INTEGRACIÓN CONTRACTUAL Y ORDEN DE PRELACIÓN

Cada operación se integra por estos Términos y Condiciones Generales y, según corresponda, por las Condiciones Particulares o carátula comercial, el contrato individual, la cotización o confirmación de reserva aceptada, el Acta de Entrega y Devolución, las autorizaciones de garantía y cargos posteriores, los anexos de seguro o siniestros, mandatos de pago, garantías personales y demás instrumentos suscritos o aceptados por las partes.

En caso de contradicción, prevalecerán: (a) las Condiciones Particulares o el contrato individual respecto de los elementos económicos y operativos específicamente pactados; (b) el anexo especial respecto de la materia concreta que regule; (c) el Acta de Entrega o Devolución respecto del estado físico, hora, kilometraje, combustible o carga, accesorios y observaciones del Vehículo; (d) la cotización o confirmación aceptada respecto de los elementos propios de una reserva Rent a Car; y (e) estos Términos y Condiciones Generales.

Toda modificación de precios, garantías, deducibles o cargos de referencia deberá reflejarse en una nueva versión de estas condiciones o instrumento económico vigente. La modificación no afectará reservas o contratos ya confirmados, salvo acuerdo expreso o cargos legales, multas, peajes o costos de terceros devengados durante el arriendo.

21. CANALES DE CONTACTO, ASISTENCIA Y RECLAMOS

Para consultas, cambios, cancelaciones o asistencia, el cliente o Arrendatario podrá utilizar los canales informados por KLUG. Los canales informados son: teléfono y WhatsApp [+56937060177](tel:+56937060177), klugrenting.com, contacto@klugrenting.com o el ejecutivo a cargo; También podrá utilizarse klugrenting.com/opciones. El contrato o anexo de seguro podrá informar canales adicionales o distintos, los que prevalecerán para la operación respectiva.

El cliente o Arrendatario podrá formular reclamos por los canales informados por KLUG y ejercer los derechos que le reconozca la legislación aplicable.