

INDICE
Mapache Rent a Car®
Costa Rica

Perfil y Bienvenida Mapache Rent a Car®	2
Acuerdo	3
Tarifas y Flota	4
Tarifas de Oferta 2014	4
Seguros, Restricciones y Costos	7
Forma de Pago y Cuentas Bancarias	8
Condiciones de Renta	10
Requisitos	10
Política de Cancelaciones, Modificaciones y penalidades.	11
Servicios adicionales	13
Entregas y Devoluciones fuera y dentro del Área Metropolitana	16

Perfil y Bienvenida Mapache Rent a Car®

Señores Agencias de viajes.

Reciban el más cordial y respetuoso saludo a nombre de todo el personal de Mapache Rent a Car®, en especial del Departamento de Mercadeo.

Nos sentimos muy complacidos en presentarle a su agencia nuestra flota y convenio, a la vez un agradecimiento por permitirnos servirles. Nos hemos caracterizado por contar con una flotilla de vehículos modernos y en excelentes condiciones, además de nuestro servicio personalizado.

Mapache Rent a Car® es una empresa 100% costarricense, pionera y líder a nivel nacional en la Industria del Turismo, comprometida con la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

Es el primer Rent a Car que cuenta con una Certificación de Servicios Ambientales. Por tal motivo, le aseguramos a nuestros clientes un Viaje Limpio, libre de emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo así a la conservación de la belleza escénica de nuestro país, a la protección de áreas y al uso sostenible de los recursos naturales.

La sostenibilidad no es una condición, es el camino que día a día recorremos, estableciendo las acciones necesarias para tener un mundo mejor.

Nuestra empresa ha sido certificada por el Instituto Costarricense de Turismo, ICT, con cuatro hojas, por Certificado de Sostenibilidad Turística.

Somos una de las primeras siete empresas y el primer rent a car, en alcanzar la marca Carbono Neutral, reconocida por el Gobierno de Costa Rica, habiendo cumplido con la norma oficial voluntaria INTE 12-01-06-2011, Norma Nacional para la gestión de Huella de Carbono.

Mapache Rent a Car® promueve el Código de Conducta para proteger la infancia de la Explotación Sexual Comercial, y colabora con diferentes programas sociales, tales como Huésped de Corazón de la UNICEF, en el cual con cada alquiler de automóvil, nuestra empresa está donando un porcentaje a la niñez y adolescencia de Costa Rica.

[Ir a indice](#)

CONVENIO 2014

Entre

Moncostarica Tours

y

Mapache Rent a Car®

Este convenio de servicios turísticos está realizado entre Mapache Rent a Car® con domicilio en San Sebastián, de la Iglesia Católica 100m al este, San José Costa Rica y representada por la señora Sayonara López Cordero, Directora del Departamento Mercadeo Ventas y **Moncostarica Tours**, cedula jurídica 3-101-636040 representada por su presidente señor Franck Poirot.

Acuerdo

- El presente convenio rige a partir del **15 de diciembre del 2013 al 14 diciembre del 2014.**

Este convenio deja sin efecto cualquier negociación anterior y convenio anterior.

- La aceptación de este convenio se realiza a través de la firma del representante o con la ausencia de ella ya que en el primer momento en que se utilicen las tarifas para una reservación queda por entendido que se aceptan todas las condiciones y políticas incluidas en este documento.
- Este convenio tendrá validez por el término indicado en el punto anterior solamente podrá ser modificado en acuerdo previamente entre ambas partes.
- En caso de que alguna de las partes dé por finalizado el acuerdo deberá de notificar vía escrita al menos con 30 días de anticipación.
- Este convenio está sujeto a las leyes y regulaciones de la República de Costa Rica.
- *Mapache Rent a Car se guarda el derecho de hacer cambios con previo aviso.

[Ir a indice](#)

Tarifas y Flota

- Mapache Rent a Car® le otorga a **Moncostarica Tours** las tarifas que aparecen en este convenio en el cuadro de tarifas, representan precios netos no comisionables para alquiler de vehículos en Costa Rica.
- Mínimo de renta para temporada alta tres (3) días con seguros y un día para Temporada Baja, hay que tomar en cuenta que de necesitar un drop off aplican las políticas de drop off expuesta en pagina 14.
- Las tarifas son en USD (Dólares Americanos) y rigen a partir de la fecha estipulada en los términos de este contrato.
- Las tarifas están calculadas en base diaria y semanal.

Las tarifas incluyen:

- Libre kilometraje
- Mapa de Costa Rica
- Libre costo por devoluciones o rentas entre sucursales de Mapache Rent a Car en todas aquellas rentas iguales o mayores a tres días.
- Servicio de asistencia telefónica de emergencia las 24 horas.

Las tarifas netas otorgadas no incluyen:

- Cobertura CDW
- Cobertura opcional \$ 0.00 deducible (Full Cover)
- Cobertura Daños a Terceros (Supplemental Loss Damage Waiver)
- Partes de Tránsito
- Gasolina
- En caso de que el convenio se venciera puede ser renovado tomando en cuenta que puede existir cambios en las políticas y en las tarifas.

Para el 2014:

- Temporada Alta: 15 Diciembre del 2013 al 30 de Abril 2014.
- *Temporada Baja: 1 de Mayo 2014 al 14 Diciembre 2014

Tarifas de Oferta 2014

Para el 2014 del 1 de Mayo al 30 de junio, luego del 1 de septiembre al 31 de octubre y finalmente del 1 al 14 de diciembre.

[Ir a indice](#)

**TARIFA NETAS
Temporada Alta**

Categorías	Modelos de autos	NETAS Temporada Alta*	NETAS Temporada Alta*	Seguro Básico
		Diaria	Semanal	Diario
EDMR	Sentra / T/M	\$26,00	\$156,00	\$12,00
IDMR	Hyundai Accent Blue T/M	\$27,00	\$162,00	\$14,00
CDMR	Yaris Superior / T/M	\$28,60	\$171,60	\$12,00
CFMR	Bego / T/M	\$30,00	\$180,00	\$18,00
SFMR	Hyundai Tucson Manual 4x4	\$38,00	\$228,00	\$18,00
CFAR	Bego / T/A	\$39,00	\$234,00	\$18,00
IFMR	Vitara II / T/M	\$40,00	\$240,00	\$18,00
FDMR	Hyundai Elantra T/M	\$41,55	\$249,30	\$14,00
FDAR	Hyundai Elantra T/A	\$43,55	\$261,30	\$14,00
IFAR	Vitara II / T/A	\$45,50	\$273,00	\$18,00
FVMR	Micro Bus Urvan 15 pax T/M	\$55,25	\$331,50	\$20,00
FJAR	Montero Sport 5 pax / TA	\$58,50	\$351,00	\$20,00
LJAR	Toyota Fortuner o similar T/A	\$84,00	\$504,00	\$30,00

Temporada Baja

Categorías	Modelos de autos	NETAS Temporada Baja*		NETAS Temporada de Oferta*		Netas Tarifa 10 días	Netas Tarifa 14 días	Seguro Básico Diario
		Diaria	Semanal	Diaria	Semanal			
EDMR	Sentra / TM	\$22,10	\$132,60					\$12,00
IDMR	Hyundai Accent Blue T/M	\$23,00	\$138,00					\$14,00
CDMR	Yaris Superior / T/M	\$24,31	\$145,86					\$12,00
CFMR	Bego / T/M	\$27,50	\$165,00	\$27,50	\$130,00	\$212,50	\$260,00	\$18,00
CFAR	Bego / T/A	\$34,25	\$205,50					\$18,00
SFMR	Hyundai Tucson 4x4 T/M	\$34,25	\$205,50					\$18,00
FDMR	Hyundai Elantra T/M	\$37,10	\$222,60					\$14,00
FDAR	Hyundai Elantra T/A	\$39,10	\$234,60					\$14,00
IFMR	Vitara II / T/M	\$40,00	\$240,00	\$40,00	\$150,00	\$270,00	\$300,00	\$18,00
FVMR	Micro Bus Urvan 15 pax/ TM	\$42,25	\$253,50					\$20,00
IFAR	Vitara II / T/A	\$43,00	\$258,00	\$43,00	\$165,00	\$294,00	\$330,00	\$18,00
FJAR	Montero Sport 5 pax / TA	\$49,72	\$298,32	\$49,72	\$199,00	\$348,16	\$398,00	\$20,00
LJAR	Toyota Fortuner o similar T/A	\$75,00	\$450,00					\$30,00

➤ TM (Transmisión Manual

TA (Transmisión Automática)

[Ir a indice](#)

2.a Tarifas Promocionales para el 2014

Las tarifas netas promocionales son validas en las fechas que a continuación se detallan

Para el 2014 del 1 de Mayo al 30 de junio, luego del 1 de septiembre al 31 de octubre y finalmente del 1 al 14 de diciembre.

En el caso de que una reservación comience al final de la temporada baja o alta y termine dentro de la siguiente temporada, la tarifa a aplicar es la de la temporada en donde la mayor cantidad de días el vehículo será utilizado.

En el caso de existir la misma cantidad de días de una temporada baja, temporada alta o de oferta, la tarifa a confirmar será una sumatoria de ambas y así calcular una tarifa media.

Importante.

En caso de que se utilice la tarifa de promoción, las políticas de cancelación no aplican, debido a que esta tarifa no es reembolsable. En caso de que el cliente quiera declinar los seguros las tarifas de oferta no pueden ser aplicadas.

Ejemplo: del 25 Agosto al 4 de Septiembre, la tarifa que aplica es la neta normal, cuando sucedan casos que hay la misma cantidad de días la tarifa que aplicará es la mayor.

Tarifas netas sin seguro

Categorías	Semana	Diario
Bego / TM *	USD \$130,00	Tarifas regulares
Vitara II / TM *	USD \$150.00	Tarifas regulares
Vitara II / TA *	USD \$165.00	Tarifas regulares
Montero Sport 5 pax / TA*	USD \$199,00	Tarifas regulares

*** Tarifa Neta Semanal, no aplica para Tarifa fraccionada.**

Cuando desean aplicar las tarifas promocionales para rentas menores (5 y 6 días) se deberán de cancelar la semana completa de seguros básicos y adicionales.

Cuando sean rentas mayores a una semana aplicarán las tarifas promocionales dentro de la semana y los días adicionales con la tarifa normal de temporada baja.

[**Ir a indice**](#)

Seguros, Restricciones y Costos

Mapache Rent a Car® para facilidad y beneficio de su cliente ofrece una variedad de cobertura de seguros que a continuación son detallados:

3.a Cobertura Básica (C.D.W) (obligatoria)

El Seguro Básico Obligatorio, cubre los daños superiores al monto establecido como deducible, ocasionados al vehículo por una colisión, vuelco y daños a terceras personas y a la propiedad de ellas. En caso de existir daños a terceras personas, el Instituto Nacional de Seguros, indica que los deducibles por este concepto están estipulados en un 20% del total de los daños ocasionados a la propiedad de terceros.

El depósito de garantía con la cobertura básica es de USD \$750.00 (sólo con tarjeta de crédito NO DEBITO, NO ELECTRON)

3.b Cobertura Seguro Adicional Cero Deducible (opcional)

Quando se adquiere esta Cobertura se reduce a **USD \$ 0** el pago del deducible del auto rentado. Esta cobertura adicional aplica a rentas iguales o mayores a tres días, o en los casos donde la renta sea de uno o dos días igual podrá optar por esta cobertura siempre que esté de acuerdo en cancelar tres días de seguro cero deducible, y **aplica únicamente a las personas mayores de 25 años.**

El depósito de garantía con la cobertura de \$0.00 de deducible es de USD \$750.00 (sólo con tarjeta de crédito NO DEBITO, NO ELECTRON)

3.c Cobertura Seguro Daños a Terceros (opcional)

Quando se adquiere esta Cobertura se reduce a **US \$0.00** el pago del 20% de los daños ocasionados a la propiedad de terceros, al arrendatario o conductor adicional autorizado en el contrato de renta, que tenga una colisión donde ocasione daños a la propiedad de terceros. Esta cobertura adicional aplica a rentas iguales o mayores a tres días, o en los casos donde la renta sea de uno o dos días igual podrá optar por esta cobertura siempre que esté de acuerdo en cancelar tres días de seguro a terceras personas.

También incluye una cobertura adicional de gastos médicos al conductor del vehículo autorizado, que resultare lesionado al ocurrir un accidente de tránsito, por un monto de **¢6.000.000.00**, en las instalaciones médicas del Instituto Nacional de Seguros o en las instalaciones que éste designe. **Está disponible para todas las nacionalidades y se requiere de una edad mínima de 25 años.**

Restricciones de las coberturas

- Pérdida y quebradura de llaves, herramientas, carátula de los radios desmontables, Kit de seguridad
- Accidentes o daños ocasionados al vehículo por manejo negligente
- Infracciones de Tránsito
- Conducir el vehículo bajo el efecto del licor o drogas.
- Transitar por caminos inaccesibles (ríos, playas, pantanos, o sitios similares.

[Ir a indice](#)

- Que el vehículo sea conducido por personas no autorizadas en el Contrato de Arrendamiento
- Dejar el vehículo en condiciones de inseguridad, en sitios solitarios que faciliten el ROBO del vehículo.
- CERO DEDUCIBLE no cubre el 20% de daños ocasionados a la propiedad de terceros en todo accidente donde el cliente sea culpable.
- No reportar el accidente cualesquiera que sean las causas a una autoridad competente (Dirección de Tránsito, Instituto Nacional de Seguros)
- No reportar en el momento del accidente a cualquiera de nuestras sucursales, el accidente, sin importar la naturaleza del mismo.

Costo de coberturas

Tipo de Vehículo	Cobertura Básica	\$0.00 Deducible	Cobertura Daños a Terceros	Cobertura Total
Yaris Superior TM	\$12,00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Sentra TM	\$12,00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Hyundai Accent Blue TM	\$14.00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Hyundai Elantra TM TA	\$14.00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Hyundai Tucson 4x4 TM	\$18.00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Bego TM TA	\$18,00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Vitara II TM TA	\$18,00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Montero Sport TA	\$20,00	\$12,00	\$7,00	\$19,00
Urvan TM	\$20,00	\$15,00	\$7,00	\$22,00
Toyota Fortuner o similar-	\$30.00	\$18.00	\$7.00	\$25.00

- TM : Transmisión Manual TA: Transmisión Automática

Forma de Pago y Cuentas Bancarias

La agencia de viajes: Moncostarica Tours Realizara el prepago dos semanas antes en temporada alta y una en temporada baja de la renta.

En caso de que dicho prepago no se realice en el tiempo estipulado el servicio siempre se prestará con la condición de que se le notificará al cliente que se le efectuará el cobro respectivo a la tarjeta de crédito que presentará para el depósito obligatorio del vehículo. En caso de reservaciones de último minuto Mapache Rent a Car realizara la confirmación de las reservaciones bajo la condición de que el cliente pagará directamente el servicio y Mapache Rent a Car tramitará la comisión respectiva.

En caso de que nuestra recomendación no sea tomada en cuenta, la agencia de viajes **Moncostarica Tours** se compromete a realizar la cancelación de los trámites de las facturas en colonos con los montos establecidos en el respectivo trámite o cobro.

[Ir a indice](#)

- **POR DEPOSITO O TRANSFERENCIA BANCARIA EN COSTA RICA**

Los precios anteriormente aprobados para este convenio son en dólares americanos, por lo que se le recomienda realizar el pago o prepago en esta misma moneda, con el propósito de evitar diferencias de tipo cambiarias que afecten los intereses de ambas empresas y así mismo nuestro sistema contable al momento de conciliar los pagos realizados.

En caso de que nuestra recomendación no sea tomada en cuenta, la agencia de viajes **Moncostarica Tours** se compromete a realizar la cancelación en colones al tipo de cambio de venta establecido por el Banco CITI de Costa Rica, del día en que se realice la transacción.

Una copia del depósito o prepago, así como el detalle del mismo deberá de ser enviado mencionando el número de reservación, nombre del cliente y detalle de los pagos al correo electrónico cuentasporcobrar@mapache.co.cr y

customerservice@mapache.co.cr además debe adjuntar copia del recibo para poder verificar el pago y debe ser enviado al fax 506-2586-6358

En todos los casos en donde nuestro mensajero tenga que recoger un pago y el mismo sea rechazado por el banco y tengamos que ir nuevamente a tramitar el cobro esto se realizara con un recargo administrativo a la agencias de viajes.

Banco	Citi
Dirección del Banco	San José, Costa Rica
Razón Social	Autos Corcobado Internacional S.A.
Moneda	USD \$
Cuenta Corriente Depósitos	117 105 032 03006903
Cuenta Cliente Transferencia	

Banco	BAC San José
Dirección del Banco	San José, Costa Rica
Razón Social	Autos Corcobado Internacional S.A.
Moneda	USD \$
Cuenta Corriente Depósitos	904033826
Cuenta Cliente Transferencia	102 00009040338260

Banco	Banco Nacional de Costa Rica
Dirección del Banco	San José, Costa Rica
Razón Social	Autos Corcobado Internacional S.A.
Moneda	USD \$
Cuenta Corriente Depósitos	100-02-0160600098-8
Cuenta Cliente Transferencia	151 01610026000981

[Ir a indice](#)

POR TRANSFERENCIA EN EL EXTRANJERO

CITIBANK

New York, New York U.S.A.

ABA NO.021000089 Swift CITIUS33

TO CREDIT ACCOUNT NO. 36017429 OF BANCO CITIBANK DE COSTA RICA Swift BACUCRSJ

FOR FURTHER CREDIT TO ACCOUNT: 117 105 032 03006903

OF: Autos Corcobado Internacional S.A (LAST BENEFICIARY)

• POR AUTORIZACION DE CARGO A TARJETA DE CREDITO EMPRESARIAL

En este caso **Moncostarica Tours** autoriza a Mapache Rent a Car por medio de una forma de autorización a realizar el cargo a la tarjeta de crédito empresarial o corporativo por los servicios prestados en el alquiler de vehículos. Dicha autorización debe de acompañarse de una copia de la tarjeta por ambos lados y ser enviada al correo customerservice@mapache.co.cr o por vía fax al 506-2586-6358, para proceder con el cobro.

Pago de comisiones

El cliente puede pagar directamente el servicio de alquiler de autos a Mapache Rent a Car y la comisión correspondiente le será emitida 15 días después del cierre del contrato.

Condiciones de Renta

Requisitos

- El conductor debe de ser mayor de 21 años y debe de portar original del pasaporte (si es extranjero)
- El conductor debe portar la licencia de conducir al día (original) no se aceptan copias.
- El titular que firme el contrato de arrendamiento de vehículo debe de portar tarjetas de crédito internacional **con relieve** para el depósito de garantía, de \$750.00 (es obligatoria) y son aceptadas AMEX, VISA Y MASTERCARD. **NO DEBITO, NO ELECTRON, NO EFECTIVO**
- La tarjeta de crédito en caso de necesitar pagar algún servicio adicional deberá de ser pagado con la misma tarjeta de crédito que esta en garantía por el depósito del auto, no se acepta otro método de pago, sin excepción.

Reservaciones

Las reservaciones deben de contar con la siguiente información:

- Nombre del cliente
- Categoría del vehículo
- Fecha de renta (número de vuelo, hora, lugar)
- Fecha de devolución (número de vuelo, hora, lugar)
- Cantidad de días de alquiler
- Seguros que se deben de incluir.
- Servicios que incluye (GPS, sillas de bebé, boosters, racks, canastas, cobertores de equipaje, hieleras, teléfono móvil, servicio en carretera). En caso de que el cliente solicite alguno de estos servicios en el último momento, el mismo podrá pasar a retirarlo en algunas de nuestras oficinas. Sujeto a disponibilidad.

[Ir a indice](#)

- En caso de que el cliente pague directo y las entregas sean fuera del Área Metropolitana debe de estar acompañada de copia de una tarjeta de crédito, del pasaporte y la formula de tarjeta de crédito debidamente firmada por el cliente.
- Las reservaciones deberán ser enviadas al fax 506-2586-6358 o a la dirección de correo mapache@racsaco.cr o , customerservice@mapache.co.cr a la dirección del Ejecutivo de Ventas asignado de Mapache Rent a Car.
- Mapache Rent a Car confirmará en un período menor a las 24 horas

Política de Cancelaciones, Modificaciones y penalidades.

Todas las cancelaciones y modificaciones deberán ser enviadas vía fax al (506)2586-6358 o al correo mapache@racsaco.cr, customerservice@mapache.co.cr. **Dicha cancelación o modificación debe de ser confirmada por Mapache Rent a Car de lo contrario puede ser posible que la reservación continúe activa o la modificación no realizada y puedan incurrir en un No Show o en problemas a la hora de cubrir el servicio.**

- Cuatro días antes de la Renta :
No hay cobro alguno.
- De tres a un día antes de la Renta:
Un día de renta más seguros.
- Menos de 24 horas ó No Show:
Un día de renta más seguros.
- En los casos de que exista un No show, cancelación o modificación de último momento de por medio con una entrega o devolución fuera o dentro del área metropolitana y a un lugar en donde el drop off sea gratuito y el servicio ya haya comenzado a darse operativamente por parte de Mapache Rent a Car, se deberá cobrar el cargo establecido en la tabla de drop off como (cargo asistencia) del destino respectivo o el acordado en la reservación.
- Cuando por algún error de la agencia (Información de Vuelos, escogencia de auto, lugar de entrega o devolución y horas de entrega) o del cliente en la selección del auto, en la no presentación de los documentos exigidos como requisitos (Licencia, Pasaporte y Tarjeta de Crédito, No se aceptan Tarjetas de Débito, No Efectivo) y lo cual no permita la realización efectiva de la renta se cobrará un día de renta total de la tarifa neta y el drop off en caso de que la entrega o devolución sea fuera del Área Metropolitana.
- Cuando se realiza la renta y por cualquier circunstancia el cliente tiene que devolver el auto antes del tiempo establecido se aplicará la siguiente política:
 - Cuando la renta tenga consumida el 50% o más no se aplicará ninguna devolución de fondos ni crédito alguno.
 - Cuando la renta NO tenga consumida el 50% se aplicará un crédito de 50% del período restante de la tarifa neta.

[Ir a indice](#)

- No se podrán realizar cambios de tarifas establecidas en contratos abiertos y en uso por parte de los clientes.
- Los cobros de productos adquiridos adicionalmente por los clientes (Gasolina, teléfonos etc) serán cancelados directamente por el cliente.
- Por cualquier motivo en los cuales se deba de hacer algún reembolso, es importante informar que el mismo será realizado a través de una **Nota de Crédito** la cual podrá ser utilizada para futuras reservaciones o para el pago de deudas existentes. **Dicha nota crédito será emitida en la moneda en la que el pago fue realizado. (colones o dólares)**

Retornos anticipados.

- Existe un cobro de **\$50.00** por devoluciones anticipadas al período de renta pactado en la reserva, el cual será reflejado en el contrato de alquiler. Esto aplica únicamente para todas aquellas reservaciones en donde el pago lo realice el cliente directamente a Mapache Rent a Car.
- La penalización no es comisionable.

Daños ocasionados al vehículo por consecuencia del fumado:

- Por políticas ambientales y protección a la salud, somos cero tolerantes con el fumado dentro de los vehículos, por lo que en caso de encontrar daños ocasionados por el consumo de tabaco, bien sea mediante Cigarros,(Puros), Cigarrillos, Pipas u otros, existirá un cargo por el monto de los daños y de \$30.00 para desodorización el cual será cargado en la casilla de otros cargos en el contrato de arrendamiento al momento de la entrega del vehículo.

Horas adicionales

- Nuestros períodos de renta son de 24 horas.
- Ofrecemos una (1) horas de tolerancia después de cumplir las 24 horas de alquiler.
- Después de este período se cobrará USD \$20.00 por una hora adicional y pasadas este periodo se cargará el día completo.

Cargos en Aeropuertos

- No hay cargos del 12% por entregas en los aeropuertos.
- No hay cargos por derechos de circulación.

Combustible

- El vehículo gasolina deberá de ser devuelto con la misma cantidad de combustible indicada y anotada en el momento de la apertura del contrato de lo contrario un cobro adicional será cobrado.
- Biodiesel. En el caso de que el auto se entregue con Biodiesel se entregara con tanque full pero se deberá de retornar medio tanque con el fin de poder llenarlo nuevamente de Biodiesel. (Esto es una política ambiental)

[Ir a indice](#)

Cambio de móvil, unidad o vehículo

- **Cambio de Móvil:** Cuando un cliente tenga una eventualidad, desperfecto mecánico o accidente, con el auto alquilado y por cualquier circunstancia el auto no se pueda reemplazar por la misma categoría debido a disponibilidad, Mapache Rent a Car®, estará ofreciendo sin costo alguno una categoría superior y en el caso de que la categoría sea inferior un ajuste de tarifa aplicara **por los días faltantes para completar el alquiler en el entendido de que** el cliente no haya influido en el evento causante del mal funcionamiento del auto.
- **Hay que mencionar que en todos los** casos, sin importar los motivos que causen un **accidente o desperfecto mecánico se aplicara un cargo por el servicio de cambio de auto**, de acuerdo a la tabla de Drop off, que se muestra en la pagina 13 de este convenio. (Cobros adicionales aplicaran en los casos en los que la negligencia o mal uso por parte del cliente sea el causante del desperfecto mecánico). **Para evitar estos costos se recomienda el hacer uso de la asistencia en carretera por un pago unico de \$10.00. En caso de negligencia todos los costos aplican.**

Pérdida de llaves o quebradura de las mismas.

- En el caso de pérdida de llaves se realizará el cambio de manera inmediata del vehículo y se hará un cargo fijo de **\$100.00** por el servicio.
- En el caso de los autos, Hyundai, Fortuner o Similar(Land Cruiser) adicionalmente se deberá cancelar el costo de la llave a precio de la agencia de autos ya que es especial.
- Si la distancia del lugar a la cual hay que enviar la nueva llave o el vehículo, excede de los 40km desde nuestra oficina de Liberia o la de San Sebastián en San Jose, se deberá añadir el cobro de entrega respectivo, según la tabla de drop off, más abajo descrita.
- En todos aquellos casos en donde mala manipulación de las llaves provoque la quebradura de la misma y conlleve una asistencia para cambiar la llave, existen costos de drop off estipulados en la página 14 de este convenio.

Conductores Adicionales

- Mapache Rent a Car® otorga libres de pago dos conductores (el principal y uno adicional), se cobrará a partir del tercero a USD \$5.00 diarios.
- **En caso de que el conductor principal (dueño de la tarjeta de crédito, no conduce) este no podrá ser sustituido por otro conductor.**

Servicios adicionales

Servicio de Hieleras

Tienen un costo adicional de USD \$10.00 por renta y la misma deberá ser solicitada en la reservación (sujeto a disponibilidad)

[Ir a indice](#)

Servicio de localización satelital (GPS)

- Mapache Rent a Car ofrece el servicio de GPS, a todos los clientes para que puedan viajar de una forma más segura y confiable, con la opción de configurarse en tres idiomas: Inglés, Español y Francés.
- Este servicio debe de solicitarse al momento de realizar la solicitud de reservación.
- Está sujeto a disponibilidad.
- Tiene un costo de **USD \$10.00** diarios y USD \$70.00 la semana
- Se requiere un depósito de \$250.00 con tarjeta de crédito
- Precio sujeto a cambios sin previo aviso debido a que es un servicio externo.

Canastas para equipaje, Racks y cubre equipaje.

Tienen un costo adicional de USD \$5.00 cada uno por renta y la misma deberá ser solicitada en la reservación (sujeto a disponibilidad)

Sillas de bebé y Booster

- Tienen un costo adicional de **\$3.00 diarios** cada uno y la misma deberá de ser solicitada en la solicitud de reservación (sujeto a disponibilidad) Tomar en cuenta que la edad difiere del tamaño del bebé.

Servicio de Auto con Chofer

Este servicio va dirigido a aquellas personas que desean tener un chofer bilingüe.

- El cliente no necesita dejar depósito.
- El combustible no está incluido en el precio
- EL servicio incluye todos los gastos del chofer (alojamiento, comidas, cobertura total para el vehículo)
- El chofer solo podrá conducir por un período de ocho horas diarias.

Servicio de celular o teléfono móvil

- Mapache Rent a Car ofrece por medio del Instituto de Electricidad ICE, el servicio de Telefonía Prepago totalmente gratuito con un total de 120 minutos incluidos, este servicio gratuito se presta únicamente a aquellas personas extranjeras (No agencias, no guías) que **traigan su propio aparato celular desbloqueado** ya que el servicio que se presta es a través de la entrega de un CHIP Telefónico el cual pertenece a partir de ese momento al cliente, por lo que no tiene la obligación de retornar el chip.
- Este servicio deberá ser solicitado en la reservación inicial, quedando sujeto a disponibilidad, además el cliente debe de traer un aparato celular desbloqueado para que pueda hacer uso del chip, de lo contrario Mapache Rent a Car ofrecerá un aparato celular a un costo por reservación de \$10.00
- En aquellos casos en donde el cliente no traiga un aparato celular Mapache Rent a el cliente deberá firmar un contrato por el alquiler del mismo y deberá cumplir con un depósito obligatorio de \$150.00 con tarjeta de crédito y a su vez tendrá un deducible de \$150.00 en caso de robo o daño.
- Este chip celular tiene acceso a Internet, llamadas locales e internacionales. Las tarifas de las llamadas internacionales y de Internet variará de acuerdo a las tarifas estipulada por el la compañía de teléfono ICE.

[Ir a indice](#)

- EL cliente puede tener acceso al Internet directamente entrando a su browser por una tarifa de minuto de uso o puede enviar un MSM con la palabra dia(sin tilde), semana, quince o mes al número 6060 para una tarifa especial.
- En los casos en donde los teléfonos de los clientes necesiten de un microchip el mismo deberá apersonarse a una lugar de venta de móviles o a una oficina del ICE para que le hagan el corte necesario a la tarjeta o puede hacerlo el cliente bajo su riesgo directamente.
- En caso de que el cliente consuma la totalidad de los 120 minutos, él podrá comprar crédito adicional en cualquier punto kolbi del país.
- Al momento en que nuestro representante le entrega el carro al cliente, nuestro agente entregará el CHIP Telefónico o el aparato celular y dará una explicación acerca de su uso,

NOTA:

Mapache Rent a Car no se hace responsable por el mal funcionamiento de este servicio por falta de señal celular, ya que la misma es proveía por la compañía de teléfonos del Costa Rica.

Servicio de Asistencia en Carretera. SAC

Tarifa: \$10.00 por renta

Incluye:

- Plataforma o Grúa para el auto de alquiler, en caso de accidente o desperfecto mecánico.
- Servicio 24 horas del día.
- Atención personalizada a través del **Contact Center**.
- **Drop off en caso de asistencia.**

Excluye:

- Cambio de llantas.
- Llaves perdidas y quebradas.
- Descarga de batería.
- Asistencia por Negligencia

En caso de NEGLIGENCIA la asistencia se brindará pero no tendrá los beneficios del servicio, por lo que se cobrara el costo respectivo.

Servicio de Emergencia

Mapache Rent a Car® cuenta con un número de emergencias las 24 horas del día y los 365 días al año: **(506) 2286-0085**, a través de este número los clientes podrán mantener contacto con un representante de nuestra empresa en caso de accidente o de problemas con el vehículo, asegurando que el inconveniente será resuelto de manera pronta.

Programa Adulto Mayor

Mapache Rent a Car ofrece un portal a los usuarios para obtener formas integradas a el acceso, recursos y servicios enfocados a resolver necesidades específicas al proceso de envejecimiento para mejorar la calidad de vida. Trabajaremos con ayudas para la movilidad personal dentro de las cuales están los siguientes artículos.

[Ir a indice](#)

- **Bastones y Muletas:** este servicio es de cortesía, se deberá solicitar con un previo mínimo de tres días de anticipación y están sujetos a disponibilidad.
- **Andaderas:** este servicio cuesta \$3.00 diarios se deberá solicitar con un previo mínimo de tres días de anticipación y están sujetos a disponibilidad.
- **Sillas de ruedas:** este servicio cuesta \$3.00 diarios se deberá solicitar con un previo mínimo de tres días de anticipación y están sujetos a disponibilidad.
- No se dejara deposito y en caso de perdida o daño el cliente será el responsable de cubrir la totalidad del costo del artículo alquilado

Servicio de Transfer Carbono Neutral

- Es del agrado de la gerencia de **Mapache Rent a Car®**, el informarles de la apertura del primer servicio de Transfer Carbono Neutral continuamos innovando, generando y manteniendo nuestro producto diferenciado.
- Solicite toda la información del costo del Transfer Carbono Neutral de acuerdo al destino preferido al departamento de reservaciones.

Entregas y Devoluciones fuera y dentro del Área Metropolitana

Drop off cuando el cliente paga directamente

En caso de que Mapache Rent a Car, por acuerdo con la agencia de viajes tenga que realizar el cobro total al cliente y existiera un drop off que cubrir, se exigirá la firma por parte del cliente de la formula de tarjeta de crédito así como una copia de la tarjeta y el pasaporte o cedula para asegurarnos que en caso de no show se pueda cobrar el servicio de drop off y un día de alquiler. Se realizará todo el depósito y la totalidad de la renta de previo, pues de lo contrario no se enviará el auto fuera del área metropolitana.

1. **Entregas y Devoluciones fuera del GAM:** Adjunto se detalla el cuadro de destinos y sus respectivos costos para entrega o devolución de vehículos, para destinos no incluidos el precio deberá ser consultado. Además se incluye el costo de asistencia en los destinos que son gratuitos cuando por alguna eventualidad algún cliente tenga un incidente a causa de negligencia y como resultado se tenga que dar asistencia.

2. Políticas de Drop Off.

Los beneficios que a continuación se detallan son aplicables, únicamente cuando este estipulado de previo en la reservación, de lo contrario en el caso de que existieran cambios con la reservación con el vehículo ya en uso por el cliente, los costos en la tabla de drop off aplican en su totalidad.

[Ir a indice](#)

**CUADRO DE DROP OFF
POR UNA VIA.**

DESTINO	COSTO	ASISTENCIA CARGO	DESTINO	COSTO	ASISTENCIA CARGO
Atenas	\$30.00	\$30.00	Playa Brasilito	\$35.00	\$35.00
Bahía Ballena	\$150.00	\$150.00	Playa Esterillos	\$75.00	\$75.00
Bahía Drake	\$150.00	\$150.00	Playa Hermosa (Jaco)	\$20.00	\$20.00
Buenos Aires de Puntarenas	\$80.00	\$80.00	Playa Junquillal	\$45.00	\$45.00
Cahuita	\$90.00	\$90.00	Playa Naranjo	\$90.00	\$90.00
Caldera	\$60.00	\$60.00	Playa Nosara	\$80.00	\$80.00
Cañas	\$40.00	\$40.00	Playa Pan De Azúcar	\$35.00	\$35.00
Carrillo/Samara	\$90.00	\$90.00	Playa Esterillos	\$75.00	\$75.00
Ciudad Quesada	\$30.00	\$30.00	Playa Potrero	\$35.00	\$35.00
Dominical	\$90.00	\$90.00	Playa Tambor	\$100.00	\$100.00
El Cairo Siquirres	\$45.00	\$45.00	Playa Zancudo	\$150.00	\$150.00
Four Seasons	\$40.00	\$40.00	Poás	\$40.00	\$40.00
Golfito	\$150.00	\$150.00	Puerto Jiménez	\$150.00	\$150.00
Grecia	\$30.00	\$30.00	Puerto Moín	\$70.00	\$70.00
Herradura	\$20.00	\$20.00	Puerto Viejo /Cocles	\$90.00	\$90.00
La Cruz	\$70.00	\$70.00	Puerto Viejo, Sarapiquí	\$60.00	\$60.00
La Paz Waterfall	\$40.00	\$40.00	Punta Islita	\$120.00	\$120.00
Limón	\$70.00	\$70.00	Punta Leona	\$20.00	\$20.00
Los Chiles	\$70.00	\$70.00	Punta Uva	\$120.00	\$120.00
Mal País	\$150.00	\$150.00	Punta Uvita	\$120.00	\$120.00
Monteverde	\$90.00	\$90.00	Puntarenas	\$50.00	\$50.00
Montezuma	\$150.00	\$150.00	Rincón de la Vieja	\$75.00	\$75.00
Naranjo	\$30.00	\$30.00	Riu Hotel	\$50.00	\$50.00
Nicoya	\$90.00	\$90.00	Sierpe	\$125.00	\$125.00
Orosí	\$30.00	\$30.00	Sixaola	\$200.00	\$200.00
Parrita	\$70.00	\$70.00	Turrialba	\$45.00	\$45.00
Peñas Blancas	\$50.00	\$50.00	Villa Caletas	\$20.00	\$20.00
Pérez Zeledón	\$80.00	\$80.00	Samara	\$90.00	\$90.00

Destinos con Drop Off Gratuitos

DESTINO	COSTO	ASISTENCIA CARGO	DESTINO	COSTO	ASISTENCIA CARGO
Guápiles	Free Roundtrip*	\$45.00	Tamarindo Flamingo	Free Roundtrip*	\$50.00
Jaco	Free Roundtrip*	\$45.00	Occidental (Papagayo)	Free Roundtrip*	\$20.00
La Fortuna	Free Roundtrip*	\$45.00	Playa Conchal	Free Roundtrip*	\$45.00
Liberia	Free Roundtrip*	\$20.00	Playa del Coco	Free Roundtrip*	\$20.00
Quepos	Free Roundtrip*	\$70.00	Playa Ocotal	Free Roundtrip*	\$20.00
Manuel Antonio	Free Roundtrip*	\$70.00	Playa Panamá	Free Roundtrip*	\$20.00
Siquirres/ Caribbean Dish	Free Roundtrip*	\$45.00			

- Precios sujetos a cambios sin previo aviso

[Ir a indice](#)

Entrega a domicilio o en hoteles dentro o fuera del GAM

- Mapache Rent a Car ofrece el servicio de entrega y devolución de vehículos dentro y fuera del área metropolitana las cuales tienen beneficios y restricciones de acuerdo a la característica de la reservación.
- A continuación se detallan las políticas de DROP OFF:

Drop off dentro del GAM

- Este servicio es gratuito dentro del GAM, no tiene restricción de días de alquiler.

Drop off, fuera del Área Metropolitana en reservaciones de 3 a 5 días.

El One Way Free o una vía gratis fuera del GAM.

- Aplicará en el caso de que las rentas sean de 3 a 5 días, todos aquellos lugares que se encuentren como gratis dentro del cuadro de drop off.

Round Trip en reservaciones de 3 a 5 días.

- En el caso que exista un round trip en alquileres de 3 a 5 días y el mismo se deba de realizar en un destino en donde Mapache Rent a Car no tenga oficina y la tabla de drop off los ofrezca como gratis, como el caso de Quepo, Guápiles, Jacó entre otros, se podrá dar una vía gratis y se deberá cobrar la otra vía.
- En el caso de que la entrega y la devolución se deba realizar en lugares diferentes a destinos que sean gratuitos según la tabla de drop off, se podrá dar gratis el destino de menor costo, teniendo así que cancelar el costo del destino de mayor valor, establecido en la columna de "Asistencia Cargo"

Ejemplo

Puede ser cuando exista la solicitud por parte de la empresa en una reservación donde el servicio de entrega y devolución del vehículo en un destino donde no esté una de nuestras sucursales, Ejemplo: El cliente solicita un servicio de 3 a 5 días recogiendo el automóvil en Guápiles y retornándolo en Quepos.

En este ejemplo ambos destinos se encuentran gratis en el cuadro de drop off, en ninguno de estos destinos existe oficina de Mapache Rent a Car® por lo que se le estaría cobrando la vía de mayor costo y la otra GRATIS.

El costo del drop off en Guápiles es de \$45.00 y el de Quepos es de \$70.00. Por lo antes descrito y de acuerdo al ejemplo se debe de cobrar \$70.00. Para todos los casos en donde el costo de drop off sea gratuito, el costo de drop off será el que se encuentra en la columna de Cargo por Asistencia en la tabla de drop off.

Entrega y devolución fuera del GAM en reservaciones de 6 días en adelante.

Aplicará gratis la entrega y devolución para rentas iguales o superiores a 6 días y el mismo debe ser realizado en cualquier lugar en donde exista una sucursal de Mapache Rent a Car®, (Alajuela, San José, Liberia, Tamarindo y Fortuna) o en los lugares que la tabla de drop off lo establezca como gratuitos.

[Ir a indice](#)

Restricciones de Drop Off.

Estas tarifas de drop off no incluyen hospedaje ni alimentación del representante en el caso que se necesite.

En aquellos casos en donde los horarios de transporte público y el itinerario del cliente no permitan tener contacto directo con nuestro representante, se coordinará previamente con el cliente para que deje el vehículo en un lugar seguro, donde nuestro representante pueda recoger el vehículo.

Si al momento de recoger el vehículo se detectan daños al mismo o un faltante de gasolina, se harán los cobros respectivos.

Ciente Paga Directamente

En caso de que Mapache Rent a Car, por acuerdo con la agencia de viajes tenga que realizar el cobro total al cliente y existiera un drop off que cubrir, se exigirá la firma por parte del cliente de la formula de tarjeta de crédito así como una copia de la tarjeta y el pasaporte o cedula para asegurarnos que en caso de no show se pueda cobrar el servicio de drop off y un día de alquiler. Se realizará todo el depósito y la totalidad de la renta de previo, pues de lo contrario no se enviará el auto fuera del área metropolitana.

Nombre Comercial de la Empresa: Moncostarica Inversiones Turísticas S.A

Moncostarica Tours: Realizara el pago a lo mas tardar 5 días antes en temporada alta y 72 horas en temporada baja antes de la renta-

Nombre comercial: **Moncostarica Tours**

El número de teléfono de **Moncostarica Tours** es 2224-0053 **Fax:** 2224-0053.

Contacto Karina et Franck Poirot, correo hola@moncostarica.com,

Teléfono de emergencia es: 506 8725-3212 (Karina) & +506 8725-3215 (Franck)

Nombre Jurídico: **Moncostarica Inversiones Turísticas S.A**

Web: www.moncostarica.com

Dirección: San Jose, Curridabat, Granadilla Norte, Condominio Bosques de Altamonte #108. Costa Rica

[Ir a indice](#)

Queda entendido lo anterior en convenio por ambas partes y firmamos el 11 de Abril 2013 en San José, Costa Rica

Sayonara López C.
Directora Mercadeo
Mapache Rent a Car®

Franck Poirot
Representante
Moncostarica Tours

[Ir a indice](#)

Teléfonos y Horarios de Mapache Rent a Car®

- Reservas, cancelaciones, modificaciones a los teléfonos:
mapache@racsa.co.cr, customerservice@mapache.co.cr
(506)2586-6363 / (506) 2586-6365
Fax: (506) 2586-6358
- **Operaciones:**
(506) 2586-6310 ó (506) 2586-6313.
- **Oficina Central:**
Tel: (506) 2586-6300.
Horario de Atención al Público
De Lunes a Viernes de 6:30 a.m a 9:00 p.m. Las operaciones hasta las 8:30 p.m.
Sábado y Domingo de 6:30 a.m a 7:00 p.m. Las operaciones hasta las 6:30 p.m.
- **Oficina Paseo Colón:**
Tel: 2586-6300 Ext 4 , el Fax: 2586-6378 .
Horario de Atención al Público y Operativo:
De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 6:00 p.m.
Sábado y Domingo de 7:30 a.m a 4:00 p.m.
- **Oficina Alajuela:**
Tel: 2586-6300 ext 5, el Fax: 2586-6382.
Horario de Atención al Público y Operativo:
De Lunes a Viernes de 6:00 a.m a 9:00 p.m. Las operaciones hasta las 8:30 p.m.
Sábado y Domingo de 6:00 a.m a 7:00 p.m. Las operaciones hasta las 6:30 p.m.
- **Oficina Liberia:**
Tel: 2586-6300 ext 6, el Fax: 2586-6390
Horario de Atención al Público y Operativo:
De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 6:00 p.m.
Sábado y Domingo de 7:30 a.m a 4:00 p.m.
- **Oficina Tamarindo:**
Tel: 2586-6300 ext 7, el Fax: 2586-6394.
Horario de Atención al Público y Operativo:
De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 6:00 p.m.
Sábado y Domingo de 7:30 a.m a 4:00 p.m.
- **Oficina La Fortuna:**
Tel: 2586-6300 ext 8, el Fax: 2586-6399
Horario de Atención al Público y Operativo:
De Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 6:00 p.m.
Sábado y Domingo de 7:30 a.m a 4:00 p.m.

[Ir a indice](#)