

Términos y Condiciones – Pago en línea

En Localiza Rent a Car queremos que tu experiencia sea simple y transparente. Aquí te contamos lo esencial sobre el pago en línea

1. Disponibilidad del vehículo:

- Tu vehículo estará disponible hasta **1 hora después** de la hora programada para el retiro.
- Si no llegas dentro de ese tiempo, la reserva se cancelará automáticamente.
- La hora de tolerancia aplica **solo dentro del horario de atención** de la agencia.

1. Cambios y cancelaciones:

- ✓ Puedes cancelar tu reserva con **mínimo 24 horas de anticipación** a la fecha de retiro del vehículo y recibir el **100% de tu dinero**.
- ✓ Si cancelas tu reserva entre las 24 horas y la hora de la reserva se hará la **devolución del 80%** sobre el valor pagado.
- **No es posible modificar la reserva.** Si necesitas cambiar fecha, hora, agencia, tipo de vehículo o ciudad, deberás cancelarla y hacer una nueva.
- Para cancelar tu reserva, puedes hacerlo desde **el correo de confirmación de la reserva** o ingresando nuestra página [Consultar Reservas | Localiza](#) selecciona tu tipo de documento, ingresa tu número de identificación y el código de la reserva que encontraras en el correo de confirmación. También puedes comunicarte con nosotros a través de nuestros canales de atención:
 - línea nacional gratuita **018000520001**
 - Medellín **604 4442001**
 - WhatsApp: **3246035901**
 - O visitando la agencia **Localiza Rent a Car** más cercana.

2. Si no te presentas:

- Si no retiras el vehículo en la hora programada o dentro de los 60 minutos siguientes, te devolveremos el **80% del valor pagado**.
- El reembolso se hará a la **misma tarjeta de crédito** usada en la reserva.
- El pago anticipado **no garantiza la entrega** si no cumples con los requisitos obligatorios.

3. Reembolsos:

- Si aplicas para la devolución, el dinero se reintegra a la misma tarjeta de crédito con la que realizaste el pago.
- El proceso de devolución inicia una vez se confirma la cancelación y puede tardar entre **8 y 15 días hábiles**, dependiendo de la franquicia emisora de tu tarjeta. En cumplimiento con el artículo 47 Ley 1480 de 2011

Líneas de atención



01 8000 520 001 / (604) 444 2001

4. Pagos con tarjeta internacional:

- La devolución se hará en la **misma moneda de la compra**.
- No nos hacemos responsables por variaciones en la **tasa de cambio** ni costos adicionales del banco.

Recuerda: El tiempo de reembolso dependerá de los procesos internos de tu entidad bancaria.

5. Medios de pago:

- Puedes pagar tu reserva prepagada en línea con **Visa o MasterCard**.
- **Por el momento**, no está habilitado el pago con tarjetas **American Express**.
Si solo cuentas con una tarjeta de esta franquicia, **puedes elegir la opción “Paga en agencia”** y realizar el pago de forma presencial. Ten en cuenta que para esta opción no aplica el descuento exclusivo de la tarifa del pago en línea, por lo que el valor puede variar.

6. Requisitos para retirar el vehículo:

Debes presentar en la agencia:

- Documento de identidad original (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte).
- Licencia de conducción vigente para Colombia.
- Tarjeta de crédito válida a nombre del titular de la reserva (opcional): no es obligatoria para retirar el vehículo, pero si la llevas, podrás adquirir servicios adicionales o extender tu reserva directamente en la agencia si así lo deseas.
- El vehículo será entregado únicamente al titular de la reserva.

Importante: Si no cumples con estos requisitos, no podremos entregarte el vehículo. En ese caso, se te devolverá el 100% del valor pagado.

7. Tratamiento de datos personales:

La información que nos proporcionas es utilizada únicamente para gestionar tu reserva. Tus datos personales serán tratados de acuerdo con la **política de tratamiento de datos personales** de Renting Colombia SAS propietario de la franquicia de Localiza Rent A Car en Colombia. Si necesitas más información puedes consultarla aquí: [Política de tratamiento de datos](#).

Al realizar el pago, aceptas estos términos, incluyendo las políticas de cancelación, no presentación y devolución.

8. Consentimiento digital y trazabilidad

El cliente acepta expresamente los términos al momento de realizar el pago en línea, y dicha aceptación queda registrada en el sistema como evidencia jurídica conforme a la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Líneas de atención



01 8000 520 001 / (604) 444 2001

9. Jurisdicción y ley aplicable:

Cualquier controversia será resuelta conforme a las leyes de la República de Colombia, y que las partes se someten a la jurisdicción de los jueces, es decir la jurisdicción ordinaria. 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 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.

¡Gracias por elegir Localiza Rent a Car!

Líneas de atención



01 8000 520 001 / (604) 444 2001

Correo electronico: serviciolocaliza@rentingcolombia.com
www.localiza.com