

# Condizioni Generali di noleggio

## Contenuti

- 1) Il contratto
- 2) Requisiti minimi di noleggio
- 3) Controlli di sicurezza
- 4) Il prezzo
- 5) Clienti diversamente abili
- 6) Ritiro del veicolo
- 7) Verifica delle condizioni del veicolo al ritiro
- 8) Durante il noleggio
- 9) Estensione del periodo di noleggio
- 10) Danni, mancata riconsegna o furto
- 11) Sanzioni amministrative per mancato rispetto dei limiti di velocità, violazioni del codice stradale e mancato pagamento dei parcheggi
- 12) Riconsegna del veicolo
- 13) Verifica delle condizioni del veicolo alla riconsegna
- 14) Carburante
- 15) Opzioni extra – Prodotti
- 16) Opzioni extra – Servizi
- 17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture
- 18) Pagamento
- 19) Conclusione anticipata del contratto
- 20) Trattamento dei dati personali
- 21) Oggetti smarriti
- 22) Contestazioni e contatti

**Prima di noleggiare il Cliente è tenuto a leggere le Condizioni Generali di noleggio (“Condizioni Generali”) e le Condizioni specifiche del Paese di noleggio (“Condizioni del Paese di noleggio”): in caso di non coincidenza tra le Condizioni Generali e le Condizioni Specifiche del Paese di Noleggio, queste ultime prevarranno sulle prime.**

**I Clienti e gli eventuali conducenti aggiuntivi troveranno di seguito tutte le informazioni necessarie in merito al noleggio del veicolo, incluso ciò che è necessario presentare al momento del noleggio e le responsabilità delle parti coinvolte.**

**Per noi è importante che il Cliente viva un’ottima esperienza di noleggio e disponga di tutte le informazioni necessarie. Pertanto anche se richiederà un po’ di tempo invitiamo il Cliente a leggere attentamente il presente documento prima di firmare.**

## Principali Termini e Condizioni

1) **Contratto di noleggio.** Il contratto è un accordo tra noi, quale fornitore del veicolo come indicato nei Termini e le Condizioni specifiche per la località di noleggio e la persona indicata sul contratto di noleggio.

**Il Cliente è tenuto a leggere le Condizioni Generali di noleggio e le Condizioni specifiche del Paese di noleggio, entrambe parti integranti e sostanziali del contratto di noleggio.**

**Il Conducente prende atto dell'esigenza di cui agli artt.94 comma 4---bis. c.d.s. e 247---bis, comma 2, let. B) del d.P.R.n. 495/1992, che sia comunicato alla motorizzazione civile il nominativo di ciascun utilizzatore che abbia detenuto il veicolo noleggiato per più di 30 giorni; tale obbligo grava sul conducente ed egli è tenuto ad adempiervi personalmente, con oneri a proprio carico. Nerio Noleggio intende agevolare l'adempimento di tale obbligo, assumendo l'onere di provvedervi previa apposita delega nel corpo della Lettera di Noleggio, con oneri e costi a carico dell'utilizzatore nella misura indicata nei Tariffari.**

2) **Il veicolo. Nerio Noleggio fornirà** il veicolo idoneo alla circolazione, munito degli equipaggiamenti di sicurezza e in regola con la tassa di immatricolazione e di circolazione. In Europa, **siamo tenuti** a fornire veicoli muniti di copertura assicurativa obbligatoria verso terze parti. Nella fattispecie il **conducente non è** da intendersi terza parte e **non è** coperto da questa assicurazione.

**Il Cliente è tenuto** a riconsegnare il veicolo e le opzioni extra nelle stesse condizioni in cui sono stati consegnati, salvo la normale usura. Il Cliente è tenuto a verificare attentamente le condizioni del veicolo prima di mettersi alla guida.

Al momento della consegna il Cliente è tenuto a verificare che le condizioni del veicolo siano rispondenti a quanto riportato sul report e a segnalare eventuali danni non rilevati. Il Cliente è tenuto inoltre a segnalare se il livello del carburante non è indicato correttamente e a verificare che siano presenti nel veicolo copia del libretto di circolazione, il certificato di assicurazione, la "carta verde" (certificato internazionale di assicurazione), il modulo di segnalazione incidente e il kit obbligatorio di sicurezza.

3) **Periodo di noleggio. Il Cliente è responsabile** del veicolo e delle opzioni extra acquistate per tutta la durata del periodo di noleggio:

a) Il periodo di noleggio ha inizio dal ritiro del veicolo ("check-out") e termina nel momento in cui viene accertata la riconsegna del veicolo e delle chiavi ("check-in").

b) **Il Cliente è tenuto** a riconsegnare il veicolo durante l'orario di apertura dell'ufficio al personale preposto e nella località concordata. **Il Cliente resta responsabile del veicolo** in caso di riconsegna durante l'orario di chiusura dell'ufficio o in assenza del personale preposto a effettuare il check-in.

c) Se il Cliente utilizza il servizio "Consegna e Ripresa", **rimane responsabile** del veicolo dal momento della consegna sino al ritiro da parte del personale preposto.

4) **Costi. Il Cliente è tenuto a pagare** gli importi indicati nel contratto di noleggio per il veicolo, i servizi aggiuntivi e le opzioni extra acquistate, alle tariffe indicate nei Tariffari Nerio Noleggio. **Il Cliente è inoltre tenuto a pagare** qualsiasi estensione del periodo di noleggio, comprese le opzioni extra concordate. **Se dovuti**, in conformità ai Termini e condizioni del contratto, **il Cliente è infine tenuto a pagare l'eventuale quota per la responsabilità economica derivante da danni e furto del veicolo, le spese per la pulizia extra, il carroattrezzi, i pedaggi, i parcheggi, le sanzioni**

**amministrative per violazioni del codice della strada nonché le relative spese per la gestione amministrativa**, nonché una somma a titolo di penale per il mancato prelievo dal veicolo delle merci e/o dei beni che si trovano nello stesso al momento della restituzione. Il Cliente non sarà ritenuto responsabile per danni o perdite a lui non attribuibili.

5) **Utilizzo del veicolo e reclami: Il Cliente è tenuto a:** (i) avere ragionevole cura e diligenza nell'utilizzo del veicolo, (ii) utilizzare il veicolo in conformità alle **leggi del Paese in cui viene condotto**, (iii) utilizzare il veicolo **come consentito dalla legge** e per **scopi leciti**, (iv) rifornire il veicolo con idoneo **carburante**, (v) accertarsi che il veicolo sia **chiuso correttamente** verificando inoltre la chiusura dei finestrini, del tettuccio apribile e del cofano, (vi) **fermare** il veicolo qualora ravvisi un difetto di funzionamento che ne possa compromettere la sicurezza nonché ogni altro malfunzionamento e darne immediata comunicazione.

**Il Cliente non deve:** (i) utilizzare il veicolo per **scopi commerciali**; per **competizioni di qualsiasi genere, sportive e non**, o prove di percorsi; **per trainare altri veicoli o rimorchi**; **per trasportare carburanti, materiali infiammabili, esplosivi o corrosivi**; (ii) consentire l'uso del veicolo a persone diverse dal conducente autorizzato; (iii) utilizzare, anche per il tramite di terzi, il veicolo per il trasporto dietro corrispettivo di persone o di cose, fatta eccezione in quest'ultimo caso per i furgoni; (iv) sublocare o noleggiare e fare sublocare o noleggiare, anche con conducente, il veicolo; (v) trasportare animali, sostanze e qualsiasi altra cosa che, a causa della sua condizione od odore, possa danneggiare il veicolo e/o ritardare la possibilità di rinoleggiarlo; in caso di pulizia straordinaria del veicolo verrà addebitata al cliente la somma indicata nei Tariffari Nerio Noleggio o la maggior somma necessaria; (vi) eseguire alcun lavoro di riparazione sul veicolo noleggiato senza il consenso scritto del Locatore.

**Il Cliente prende atto che il veicolo noleggiato potrà circolare esclusivamente nei Paesi indicati nel contratto di noleggio.** Se il Cliente guida un veicolo immatricolato in uno stato membro UE fuori dalla UE o un veicolo immatricolato in uno stato non membro UE, **non deve usare** il veicolo nel Paese straniero per un periodo di tempo superiore a quanto stabilito dalla legge in vigore. Il Cliente è tenuto a consultare le Condizioni specifiche del Paese di noleggio, può inoltre rivolgersi al personale dell'ufficio di noleggio o alle autorità preposte qualora necessiti di ulteriori informazioni. Qualunque pretesa o reclamo che il Cliente ritenga di voler avanzare nei confronti del Locatore in relazione al noleggio effettuato dovrà pervenire al Locatore entro e non oltre il termine improrogabile di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di riconsegna del veicolo e/o di chiusura della relativa lettera di noleggio. Il Cliente pertanto rinuncia sin da ora a presentare al Locatore qualsivoglia richiesta di rimborso e/o risarcimento del danno oltre il termine sopra indicato.

6) **Sinistri, furti e danni. Il Cliente è tenuto a comunicare immediatamente** (i) alle autorità competenti e (ii) ad avvisarci **entro e non oltre il termine di 24 ore** se il veicolo è coinvolto in un incidente stradale o ha subito danni, anche se non sono coinvolte terze parti.

In caso di mancata riconsegna del veicolo, furto o danneggiamento dello stesso, il Cliente è tenuto, in conformità ai Tariffari Nerio Noleggio, a **pagare la quota relativa alla responsabilità economica ed eventuali spese per la gestione amministrativa della pratica di furto o danno** (salvo abbia acquistato l'ulteriore riduzione o eliminazione della responsabilità economica). **Il Cliente è responsabile dei danni al veicolo, fatta eccezione** per specifiche riduzioni o eliminazioni acquistate al momento del noleggio e indicate all'articolo 7 nella sezione dedicata.

Qualora il Cliente dimostri, nei termini previsti dalla legge della località di noleggio, che il furto o il danneggiamento del veicolo non siano riconducibili a una sua responsabilità, a un'azione dolosa o a grave negligenza, provvederemo a richiedere alla controparte l'importo addebitato per la responsabilità economica e le eventuali spese aggiuntive ad essa connesse e a restituirlo al Cliente.

Al fine di consentire la sollecita apertura del sinistro, il Cliente è **tenuto**, entro 24 ore dall'incidente, a fornire il modulo di segnalazione incidente debitamente compilato in tutte le parti e completo dei recapiti di tutte le parti coinvolte. Il Cliente è altresì responsabile del danno subito dal Locatore a seguito della omessa o ritardata comunicazione, e si obbliga sin d'ora a corrispondere a titolo di penale l'importo indicato nei Tariffari Nerio Noleggio. In ragione del procurato aumento dei costi assicurativi, nell'ipotesi di causazione di un sinistro passivo è dovuta una penale forfettaria dell'importo indicato nei Tariffari Nerio Noleggio. Nella misura consentita dalla legge, **addebiteremo le spese che sosterremo per contattare il Cliente e ottenere un modulo di segnalazione incidente debitamente compilato.**

**Il Cliente non sarà responsabile** dei costi derivanti da malfunzionamento o danni riconducibili alla non corretta manutenzione del veicolo o coperti dalla garanzia della casa costruttrice.

7) **Riduzione Responsabilità Economica** Le riduzioni limitano o eliminano la responsabilità economica del Cliente in caso di danno o furto. In Europa, le nostre tariffe includono un livello base di esonero e pertanto **al Cliente potrà essere addebitato un importo sino al massimale indicato nei Tariffari più tasse e spese di gestione amministrativa, laddove applicabili.** Il Cliente può ridurre ulteriormente la responsabilità economica acquistando le opzioni facoltative, in conformità a quanto previsto nei Tariffari Nerio Noleggio.

**La riduzione della responsabilità economica del Cliente non verrà applicata se la mancata restituzione del veicolo o il danno sono attribuibili (i) a dolo o colpa grave dello stesso (conformemente a quanto stabilito dalle norme vigenti nel Paese di noleggio) o (ii) a una violazione degli articoli 5 (Uso del veicolo) e 6 (Sinistri, furti e danni).**

**Se la riduzione della responsabilità economica non è applicabile, in quanto il danno è riconducibile a dolo o colpa grave del Cliente, saremo autorizzati a rivalerci nei confronti del Cliente fino all'ammontare totale del danno o della perdita economica subiti o che subiremo (in tal caso verrà addebitato l'importo superiore tra i due).**

8) **Sanzioni amministrative e spese. Il Cliente è tenuto a pagare gli importi dei parcheggi e/o le sanzioni amministrative** relativi al periodo di noleggio. **Il Cliente è tenuto a pagare le spese per la gestione amministrativa di ciascuna sanzione**, a meno che non possa provare che il danno o la perdita economica non sussistano o che siano di entità significativamente inferiori al costo di gestione amministrativa.

9) **Carburante. Il Cliente deve** restituire il veicolo con la stessa quantità di carburante con il quale gli è stato consegnato, a meno che non abbia acquistato l'opzione Pieno Prepagato. Se il Cliente sceglie di restituire il veicolo con una quantità di carburante inferiore a quella ricevuta, **gli verrà addebitato** il costo del carburante utilizzato al prezzo previsto dall'opzione "Pagamento alla riconsegna".

Se il Cliente ha acquistato l'opzione Pieno Prepagato, non è tenuto a rifornire il veicolo prima di riconsegnarlo. **Non sono previsti rimborsi per il carburante inutilizzato** qualora sia stata acquistata l'opzione Pieno Prepagato, a meno che il veicolo non venga riconsegnato con il serbatoio pieno: in tal caso verrà rimborsato l'addebito per il Pieno Prepagato.

10) **Conducenti aggiuntivi e passeggeri. Il Cliente è tenuto a** garantire che tutti i conducenti aggiuntivi che ha inserito nel contratto di noleggio o i passeggeri a bordo del veicolo osservino i presenti Termini e Condizioni. **Il Cliente è altresì responsabile dei costi e delle spese** che sosterremo in caso di violazione da parte dei conducenti aggiuntivi dei presenti Termini e Condizioni.

**Il Cliente non potrà avvalersi della riduzione della responsabilità economica (i) qualora la perdita economica o il danno siano imputabili a dolo o colpa grave del conducente aggiuntivo o dei passeggeri o a una loro omissione o grave negligenza (nella misura in cui tali termini sono usati ai sensi della legge in vigore) o (ii) in caso di violazione intenzionale delle sezioni 5 e 6.**

11) **Modifiche al noleggio.** Il Cliente è tenuto a pagare il costo aggiuntivo derivante dall'estensione del periodo di noleggio o i chilometri extra percorsi rispetto a quelli concordati e inclusi nella tariffa. **Il Cliente dovrà pagare** un supplemento per il viaggio a lasciare se riconsegna il veicolo in un ufficio di noleggio diverso da quello del ritiro, in conformità a quanto previsto nei Tariffari Nerio Noleggio. In caso di mancata riconsegna del veicolo nei luoghi indicati nella lettera di noleggio, in ragione dei rilevanti disagi in termini organizzativi dovuti alla indisponibilità del veicolo, il Cliente si impegna a corrispondere l'importo derivante dall'applicazione all'intero nolo della tariffa "Standard" di noleggio giornaliero (v. Tariffari Nerio Noleggio) fino alla consegna, fatto salvo in ogni caso il maggior danno, il costo del servizio di VAL, l'eventuale somma per la riconsegna in luogo non consentito secondo quanto indicato nei Tariffari Nerio Noleggio.

12) **Riconsegna del veicolo prima della data concordata.** Qualora il Cliente riconsegna il veicolo e le opzioni extra prima della data e dell'orario prestabiliti e non soddisfa più i requisiti previsti dalla tariffa concordata, la stessa non potrà essere garantita. Ciò può comportare un aumento del costo del noleggio. **Non è previsto alcun rimborso per i giorni non utilizzati.**

13) **Riconsegna del veicolo dopo la data concordata.** Se non diversamente concordato, **il Cliente è tenuto a riconsegnare** il veicolo e le opzioni extra alla data/ora e nella località indicate nel presente contratto di noleggio. Se il Cliente ha necessità di riconsegnare il veicolo oltre l'orario/data stabiliti, sarà tenuto a richiederci il prolungamento. Una giornata di noleggio è considerata di 24 ore a decorrere dall'orario di consegna; trascorso tale intervallo di tempo, in caso di ritardo, **il Cliente dovrà pagare l'importo relativo a un giorno di noleggio extra** per il veicolo e le opzioni extra **oltre a una penale per la riconsegna in ritardo del veicolo** per ciascun giorno/parte del giorno di ritardo, senza alcuna tolleranza oraria. In caso di mancata riconsegna del veicolo nei tempi indicati nella lettera di noleggio, in ragione dei rilevanti disagi in termini organizzativi dovuti all'indisponibilità del veicolo, il Cliente si impegna a corrispondere l'importo derivante dall'applicazione all'intero nolo della tariffa "Standard" di noleggio giornaliero (v. Tariffari Nerio Noleggio) fino alla consegna, fatto salvo in ogni caso il maggior danno e ad eccezione del rilascio di autorizzazione scritta da parte del Locatore al proseguimento del noleggio fino al termine indicato nella medesima autorizzazione.

14) **Pre-autorizzazione.** Bloccheremo un importo a garanzia sulla carta di credito del Cliente, vincolando così tale importo sulla carta per garantire la presenza di fondi sufficienti per effettuare il pagamento al termine del noleggio. Se il Cliente paga con un'altra carta, saranno necessari fino a un massimo di 14 giorni prima che la banca restituisca l'importo precedentemente "bloccato".

15) **Pagamenti.** Non è consentito al Cliente effettuare un pagamento in valuta diversa dall'euro.

**Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare sulla sua carta di credito tutti i costi sostenuti durante il periodo di noleggio.**

16) **Tracciabilità dei veicoli.** I veicoli potrebbero essere equipaggiati con **sistemi di geo-localizzazione e dispositivi di rilevamento** per localizzarli in caso di furto o mancata riconsegna presso l'ufficio di noleggio o qualora si verifici un incidente o un guasto meccanico.

17) **Trattamento dei dati personali. I dati personali del Cliente verranno trattati** al fine di: (a) fornire i servizi di noleggio e (b) valutare se fornire in futuro servizi di noleggio. **Forniremo i dati personali del Cliente**, secondo quanto stabilito dalla normativa in vigore e se necessario, con il suo esplicito consenso, a:

a) **Affiliati ad Avis Budget Italia SpA ed a società facenti parte del Gruppo Avis Budget anche con sedi extra.**

b) **autorità di controllo/autorità locali e società incaricate della gestione dei parcheggi** qualora tali informazioni siano necessarie per lo svolgimento del servizio e nei limiti previsti dalla normativa in vigore o al fine di verificare la validità della patente di guida del Cliente,

c) **parti terze** che agiscono per nostro conto nella **gestione delle contestazioni, del recupero del credito** e nell'**elaborazione di sondaggi tra i Clienti**, che utilizziamo per migliorare i nostri servizi.

Il Cliente ha il diritto di accedere alle sue informazioni personali in nostro possesso (anche a pagamento, se consentito dalla legge), e potrà chiederci di modificare, bloccare o rimuovere qualsiasi informazione personale. Il titolare del trattamento dei dati è il fornitore del servizio di noleggio, come riportato nel presente contratto.

18) **Oggetti smarriti.** Fatto salvo quanto previsto all'art.4, faremo del nostro meglio per contattare il Cliente se dovessimo trovare oggetti personali nel veicolo. Quanto rinvenuto nel veicolo che contenga informazioni personali e finanziarie verrà eliminato entro 28 giorni in conformità con la nostra "Privacy Policy" e con le Condizioni Generali di noleggio. Fatto salvo quanto sopra, il Cliente potrà richiedere la restituzione degli oggetti entro e non oltre il termine di 3 mesi.

19) **Clausola Risolutiva.** La violazione anche di una sola delle disposizioni degli articoli 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 13 legittimerà il Locatore alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile e al risarcimento dei danni.

20) **Legge applicabile e Foro Competente.** Il contratto di noleggio sottoscritto tra le parti sarà disciplinato dalla legge in vigore nel Paese di ritiro del veicolo noleggiato. Per ogni controversia derivante dai rapporti regolati dalla "Documentazione Contrattuale", fermo ed impregiudicato quanto previsto all'art. 33, comma 2, lettera u, del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) e cioè il Foro ove risiede o è elettivamente domiciliato il Consumatore, è competente in via esclusiva il Foro della sede legale o residenza del Locatore.

**21) Traduzione.** Nel contrasto tra la presente versione e la contestuale in lingua inglese prevarrà quella italiana, di cui la inglese costituisce mera traduzione.

22) **Interpretazione.** Qualora una delle disposizioni del presente Contratto sia ritenuta invalida o inefficace, in tutto o in parte, la stessa sarà considerata come non facente parte del presente Contratto che rimarrà per le restanti disposizioni valido ed applicabile.

23) **Domicilio e comunicazioni.** Il Cliente dichiara di eleggere il proprio domicilio all'indirizzo comunicato al Locatore, come risultante dalla lettera di noleggio. Salvo diversa indicazione, le comunicazioni contrattuali avverranno presso l'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente

## 1) Il contratto

Che cos'è il contratto?

Il contratto disciplina le responsabilità reciproche delle Parti in merito al noleggio del veicolo e le opzioni extra. È composto dai seguenti documenti:

- il contratto di noleggio, compresi i termini e condizioni
- le presenti Condizioni Generali
- il report sulle condizioni del veicolo (se fornito)
- le Condizioni del Paese di noleggio

Con chi è stipulato il contratto?

Il contratto è stipulato tra il fornitore del veicolo (noi) e la persona intestataria del contratto di noleggio (il Cliente). I dati del fornitore del veicolo che verrà noleggiato sono indicati sul contratto di noleggio.

A seconda di dove e come è avvenuta la prenotazione, il contratto di prenotazione potrebbe essere stato sottoscritto con un'altra parte. Al fine di fornire il servizio di noleggio richiesto abbiamo necessità di ricevere i dati del Cliente.

Prima di firmare

Invitiamo a leggere questi documenti con attenzione. Qualora il Cliente ritenga di non aver ricevuto tutti i documenti, o necessiti di maggiori chiarimenti o ancora in caso di disaccordo con quanto indicato, potrà rivolgersi al personale preposto.

.

Firmando il contratto di noleggio...

Il Cliente:

- accetta i termini del contratto di noleggio
- accetta le Condizioni Generali
- accetta il report sulle condizioni del veicolo (se fornito)
- riconosce di comprendere le Condizioni del Paese di noleggio (disponibili sul sito o ricevute con l'e-mail di conferma della prenotazione o che verranno fornite su richiesta).

Riassumendo, il Cliente accetta di...

- noleggiare il veicolo (compreso qualsiasi veicolo sostitutivo) e le opzioni extra per il periodo di noleggio
- pagare gli importi indicati nel contratto di noleggio per il veicolo e qualsiasi opzione extra per il periodo di noleggio

- pagare le spese di noleggio per un prolungamento del periodo di noleggio, come anche qualsiasi opzione extra convenuta verbalmente
- pagare le spese amministrative, tariffe, costi per danno e furto, pedaggi, parcheggio, sanzioni amministrative per la violazione del codice della strada, costi, ordinanze del tribunale e/o qualsiasi altra spesa in base ai termini del contratto.
- Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare sulla sua carta di credito tutti i costi sostenuti durante il periodo di noleggio.

Che cos'è il periodo di noleggio?

Per periodo di noleggio si intende il lasso di tempo che intercorre dal momento del "ritiro" (ovvero dalla data e ora d'inizio noleggio indicata nel contratto di noleggio) al momento in cui si verifica l'ultima delle situazioni indicate qui di seguito:

1. la data e l'ora di fine noleggio indicata nel contratto
2. se il Cliente riconsegna il veicolo durante il normale orario di apertura, quando restituisce le chiavi e le opzioni extra presso la località di riconsegna
3. se il Cliente usufruisce del Servizio di Ripresa quando restituisce le chiavi, qualsiasi opzione extra e a seguito di controllo del veicolo da parte del personale preposto con il Cliente presso la località concordata per il Servizio di Ripresa
4. se il Cliente riconsegna il veicolo al di fuori dei normali orari di apertura, nel momento in cui si verifica la prima, in ordine di tempo, delle situazioni di seguito descritte:
  - il veicolo viene controllato dal personale preposto
  - alle 12:00 (mezzogiorno) del giorno successivo in cui l'ufficio di noleggio è operativo, dopo aver accertato la presenza del veicolo, delle chiavi e di tutte le opzioni extra oggetto del contratto
  - Qualora il veicolo e le chiavi dello stesso non vengano recuperati entro cinque giorni, saranno considerati smarriti o rubati.
  - Ulteriori informazioni: Sezione 10) Danni, mancata riconsegna o furto

Conducenti aggiuntivi

Il conducente aggiuntivo deve firmare l'apposito modulo.

Firmare il modulo per i conducenti aggiuntivi

Con la sottoscrizione del modulo, i conducenti aggiuntivi accettano i termini indicati nel contratto.

È previsto un addebito extra per i conducenti aggiuntivi?

Sì, addebiteremo dei costi per ciascun conducente aggiuntivo.

Ulteriori informazioni: Sezione 16) Opzioni extra – Servizi e Condizioni del Paese di noleggio – Informazioni varie

Anche se il Cliente è titolare del nostro programma Nerio Noleggio, vogliamo essere certi che conosca i termini e condizioni del presente noleggio.



Perché il Cliente dovrebbe leggere il contratto?

Qualora il Cliente abbia già firmato il contratto di noleggio Master Agreement, potrebbe non essergli richiesto di firmare il presente contratto di noleggio. Tuttavia, consigliamo vivamente di controllare e leggere questo contratto e di tenere a mente tutti i termini e condizioni.

Quale legge si applica?

La legge del Paese dove si ritira il veicolo.

Parte del contratto può essere ritenuta inefficace soltanto...

Se un giudice o un'altra autorità competente determina l'invalidità o inapplicabilità di parte del contratto di noleggio sottoscritto. In tale evenienza, qualora parte del contratto venga annullata, le altre resteranno valide ed efficaci.

Clienti aziendali

Le condizioni di seguito descritte si applicano esclusivamente alla clientela aziendale (con ad es. conto riservato ad aziende o con codice di sconto MCD)

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente conferma che...

Dispone dell'autorizzazione dell'azienda a sottoscrivere un contratto. In caso di conflitto tra le condizioni del presente contratto e il contratto aziendale (se non espressamente stabilito nel contratto aziendale o nello specifico accordo sottoscritto) prevarranno i termini di questo contratto.

## **2) Requisiti minimi di noleggio**

Codice di prenotazione

Al momento del noleggio, il Cliente deve esibire il codice di prenotazione o l'e-mail di conferma della prenotazione.

È necessario in quanto...

Ci consentirà di ritrovare velocemente i dettagli della prenotazione e ridurre i tempi d'attesa.

Patente di guida

Tutti i conducenti devono portare con sé la patente di guida valida nel Paese di noleggio per l'intero periodo di noleggio.

I conducenti che non saranno in grado di soddisfare questi requisiti, non potranno guidare il veicolo.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Patente di guida e documenti di riconoscimento" o rivolgersi al personale Nerio Noleggio preposto.

Portare con sé la patente di guida

I conducenti devono portare con sé la patente di guida in corso di validità.

Che cosa succede se non ha la patente di guida con sé?

I conducenti che non saranno in grado di esibire la patente di guida valida non potranno guidare il veicolo.

Quando è richiesta una patente di guida internazionale o una traduzione ufficiale della patente di guida?

I conducenti devono portare sia la patente di guida sia la patente internazionale o una traduzione ufficiale autenticata da un notaio nella lingua del Paese di noleggio se:

- la patente di guida è stata rilasciata in Europa e il noleggio non viene effettuato in un Paese europeo
- la patente di guida è stata rilasciata in un Paese non europeo e il noleggio non ha luogo in quel Paese
- la patente di guida è stata rilasciata in un alfabeto non latino, ad esempio arabo, greco, russo, ebraico o giapponese

In ogni caso, all'atto del noleggio, il Cliente dovrà dichiarare di essere in possesso di tutti i documenti abilitativi alla guida del veicolo nel Paese di noleggio.

E se un conducente non è in grado di esibirla?

I conducenti che sono tenuti a esibire una patente di guida internazionale ma non sono in grado di farlo non potranno guidare il veicolo.

Quale deve essere la validità della patente di guida?

Tutti i conducenti devono avere la patente di guida valida per il periodo minimo richiesto. Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Patente di guida e documenti di riconoscimento".

Se la patente attuale non copre il periodo minimo previsto, i conducenti devono portare con sé le patenti di guida precedenti o una lettera dell'autorità competente che certifichi il possesso della patente di guida almeno per il periodo minimo stabilito.

Se il conducente ha condanne precedenti o pendenti

Le condanne riportate dal Cliente per illeciti connessi alla guida dei veicoli non costituiscono automaticamente un divieto di effettuare il noleggio.

Nel caso sopra riportato il Cliente deve consultare la sezione "Patente di guida e documenti di riconoscimento" nelle Condizioni del Paese di noleggio, o chiedere conferma al personale preposto perché potrebbe non essere autorizzato alla guida.

Carte di credito

All'atto della sottoscrizione della Lettera di Noleggio il cliente dovrà presentare una carta di credito valida, a lui intestata. Limitatamente ai soli veicoli commerciali e a discrezione del Locatore, potrebbe essere accettato un deposito in contanti.

Il Cliente deve presentare la carta di credito con cui ha effettuato la prenotazione?

È necessario presentare tale carta di pagamento al fine di verificarne la corrispondenza con quella utilizzata in fase di prenotazione.

Se il Cliente è sprovvisto della carta di pagamento utilizzata per la prenotazione, consentiremo comunque il noleggio se il veicolo è disponibile e se il Cliente soddisfa i requisiti minimi di noleggio, ma verrà applicata la tariffa "Pagamento al ritiro" in vigore quel giorno in quanto sarà considerato come un nuovo noleggio.

Il Cliente non è obbligato a presentare la carta di pagamento utilizzata per la prenotazione per effettuare pagamenti aggiuntivi o pre-autorizzazioni. La carta di pagamento deve comunque essere intestata a lui.

Quando bisogna presentare due carte di credito?

Il Cliente deve presentare due carte di credito a lui intestate per poter noleggiare determinati veicoli di categoria superiore.

Pre-autorizzazione e deposito cauzionale

Per finalizzare il noleggio, al Cliente verrà chiesta una pre-autorizzazione dello stesso importo del deposito cauzionale o un deposito cauzionale (vedi Tariffari).

Che cos'è una pre-autorizzazione?

Una pre-autorizzazione vincola un importo di denaro sul conto del Cliente. Una volta eseguita la pre-autorizzazione, il Cliente non potrà utilizzare quella somma fino a quando non avrà pagato il noleggio e l'emittente della carta non avrà svincolato l'importo bloccato per la pre-autorizzazione.

Che cos'è un deposito cauzionale?

Una pre-autorizzazione "vincola" un importo di denaro sul conto del Cliente. Il deposito cauzionale, invece, è un effettivo trasferimento della somma di denaro dal conto del Cliente.

### **3) Controlli di sicurezza**

In occasione del noleggio verranno svolti controlli di sicurezza e verifiche al fine di accertare l'identità del Cliente, la validità della patente di guida presentata e della carta di credito. In questa sezione, quando ci riferiamo al "Cliente" intendiamo: • La persona indicata nel contratto di noleggio Che cosa significa? Firmando il contratto di noleggio o guidando il veicolo, il Cliente accetta che vengano effettuati tali controlli. Ulteriori informazioni: Sezione 20) Trattamento dei dati personali Qualora il Cliente non venga ritenuto idoneo al noleggio a seguito dei controlli sopra descritti eseguiti prima o dopo il ritiro del veicolo: • Se il Cliente o i conducenti aggiuntivi non vengono ritenuti idonei al noleggio a seguito dei controlli sopra descritti, possiamo rifiutarci di consegnare il veicolo. • Qualora durante i controlli si evidenzia un debito del Cliente

nei nostri confronti o in quelli di qualsiasi società appartenente al gruppo Avis possiamo rifiutarci di consegnare il veicolo.

I conducenti aggiuntivi

Qualsiasi persona abbia effettuato il pagamento del noleggio Cosa succede se il Cliente viene ritenuto non idoneo a noleggiare il veicolo a seguito dei controlli eseguiti: Qualora il Cliente fornisca informazioni che si rivelino false o inesatte, il contratto potrà essere immediatamente risolto. In questo caso sarà tenuto al risarcimento dei costi o dei danni subiti.

#### **4) Il prezzo**

Il prezzo di noleggio del veicolo Il prezzo di noleggio del veicolo è calcolato sulla base di: • Data e ora di inizio e fine noleggio • Località di noleggio • Durata del noleggio • Categoria del veicolo indicato nel contratto di noleggio • Salvo che non venga specificato diversamente, il prezzo comprende anche tutte le spese da corrispondere – per esempio tasse di registrazione del veicolo, tasse locali ed eventuale supplemento aeroporto – città + supplemento ferrovia – città. Prezzi delle opzioni extra Il prezzo delle opzioni extra (come, ad esempio, seggiolini per bambini, conducente/i aggiuntivo/i, prodotti che riducono la responsabilità economica, spese di consegna e GPS) sono calcolati sulla base dell'ora e della data di inizio e fine noleggio e della località di noleggio presso cui verrà ritirato il veicolo. Se non diversamente stabilito, il prezzo comprende anche tutte le spese da corrispondere (ad esempio tasse locali ed eventuale supplemento aeroporto – città + supplemento ferrovia – città). Supplemento aeroporto-città Per noleggi in alcune località (principalmente aeroporti, stazioni ferroviarie e alcune località in centro città) è previsto l'addebito di un supplemento in quanto i costi di gestione operativa risultano per noi più onerosi. Quando si deve pagare il supplemento aeroporto – città + supplemento ferrovia – città? Il supplemento sarà incluso nel prezzo indicato nel preventivo, ma potrebbe essere evidenziato come voce separata sul contratto di noleggio o sulla fattura.

#### **5) Clienti diversamente abili**

Veicoli adatti a persone con mobilità ridotta Tali veicoli non sono disponibili presso i nostri uffici di noleggio. Per maggiori informazioni Ulteriori informazioni: Rivolgersi al personale preposto o contattare l'Ufficio Prenotazioni o Consultare le Condizioni del Paese di noleggio, alla sezione "Equipaggiamenti speciali", o rivolgersi al personale preposto.

#### **6) Ritiro del veicolo**

Disponibilità del veicolo

Generalmente abbiamo a disposizione un veicolo della categoria prenotata.

In caso di mancata disponibilità del veicolo prenotato...

Può accadere, anche se raramente, che l'ufficio di noleggio non abbia a disposizione il veicolo della categoria richiesta. In tal caso provvederemo a fornire al Cliente un veicolo della categoria superiore senza costi aggiuntivi.

Qualora fosse disponibile soltanto un veicolo appartenente a una categoria inferiore e il Cliente accettasse di noleggiarlo, sarà addebitata la tariffa prevista per il noleggio della categoria inferiore. Se è già stato effettuato il pagamento, il Cliente avrà diritto al rimborso della differenza.

Al fine di assecondare le esigenze del Cliente, potremmo fornirgli, in alternativa, più di un veicolo o suggerirgli di utilizzare un trasporto sostitutivo fino a quando non verrà trovato un veicolo della categoria richiesta.

È difficile che questo si verifichi, ma se non ci fossero veicoli disponibili, il Cliente avrà diritto al rimborso totale di quanto già pagato.

Per ottenere il rimborso, il Cliente dovrà contattare il nostro Servizio Clienti munito del codice di prenotazione.

E in caso di costi supplementari?

Qualora non fossimo in grado di fornire il veicolo prenotato al momento del ritiro e il Cliente dovesse utilizzare un trasporto sostitutivo fino a quando questo non sarà disponibile, rimborseremo al Cliente i costi aggiuntivi sostenuti in misura ragionevole.

Se non siamo in grado di fornire un veicolo e il Cliente deve rivolgersi a un'altra azienda di autonoleggio, pagheremo la differenza tra il costo di noleggio presso di noi e il costo di noleggio di un veicolo simile di un altro fornitore.

Se il Cliente sostiene costi aggiuntivi direttamente associati alla mancata fornitura di un veicolo, saremo responsabili di tali costi solo se al momento della firma del contratto entrambe le parti sapevano che avrebbero potuto verificarsi (questi costi sono noti come perdite economiche prevedibili).

Non saremo responsabili delle perdite economiche prevedibili se il Cliente ha ottenuto il rimborso da altri. Il Cliente non ha diritto a nessun rimborso inerente alla mancata fornitura del veicolo qualora le perdite economiche sostenute non erano prevedibili da entrambe le parti (ad esempio perdita di guadagno o di opportunità).

Il Cliente dovrà fare il possibile per ridurre (o mitigare) i costi aggiuntivi da pagare.

Se non siamo in grado di fornire un veicolo al Cliente a causa di un evento imprevedibile e inevitabile, come un atto terroristico o una calamità naturale, non saremo tenuti a contribuire alle perdite economiche sostenute; tuttavia, rimborseremo tutti i pagamenti effettuati in relazione al noleggio.

Disponibilità delle opzioni extra

Generalmente le opzioni extra che il Cliente ha prenotato sono disponibili.

Cosa accade se le opzioni non sono disponibili?

L'ufficio di noleggio si adopererà per garantire la disponibilità di tutte le opzioni extra prenotate. Qualora non vi sia disponibilità, provvederemo a procurarle presso un'altra località di noleggio.

## **7) Verifica delle condizioni del veicolo al ritiro**

Condizioni del veicolo Il veicolo è stato sottoposto alla manutenzione secondo gli standard consigliati dal produttore ed è idoneo alla circolazione al momento del ritiro. Cosa accade se il veicolo è danneggiato? Qualsiasi danno esistente, fatta eccezione per i danni minori, sarà specificato sul contratto. Cosa si intende per danno minore? Il Cliente non è tenuto a segnalarci eventuali danni minori riportati sui nostri veicoli, né gli verranno addebitati. Per danno minore si intende: • Graffi: inferiori a 25 mm o di qualsiasi lunghezza se non hanno compromesso la superficie della vernice • Ammacature: inferiori a 25 mm di diametro che non abbiano intaccato la vernice • Scheggiature: inferiori a 3 mm di diametro senza presenza di ammacature • Ruote o cerchi: graffi senza incrinature o ammacature • Rivestimenti sedile: danni inferiori a 3 mm di diametro • Tappetini: danni inferiori a 10 mm di diametro • Interni: macchie o segni che possono essere puliti o rimossi con la nostra procedura di pulizia standard • Tali danni minori non verranno addebitati al Cliente, che non è tenuto a segnalarli. Ispezione del veicolo Al momento del ritiro il Cliente deve ispezionare il veicolo. Se riscontra un danno, fatta eccezione per i danni minori, deve assicurarsi che sia registrato sul contratto. Cosa deve fare... Nel suo stesso interesse, il Cliente deve dedicare alcuni minuti al controllo del veicolo al momento del ritiro. Se riscontra dei danni che non sono indicati nel contratto (fatta eccezione per i danni minori), il Cliente deve segnalarlo al personale preposto della località di noleggio prima di mettersi alla guida. Se viene consegnato il veicolo al Cliente... È responsabilità del Cliente ispezionare il veicolo. Se riscontra danni, fatta eccezione per i danni minori, che non sono segnalati nel contratto, prima di mettersi alla guida il Cliente deve informare il personale che gli ha consegnato la vettura e far registrare il danno nel contratto.

## **8) Durante il noleggio**

Durante il noleggio il Cliente deve osservare quanto segue:

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Guidare il veicolo fuori dal Paese di noleggio" o rivolgersi al personale preposto.

Il Cliente è tenuto a...

- Utilizzare il veicolo rispettando il codice della strada in vigore nel Paese in cui viene guidato
- Rifornire il veicolo con il carburante adatto
- Accertarsi che il veicolo sia chiuso correttamente quando non è in uso o durante il rifornimento di carburante, utilizzando tutti i dispositivi di sicurezza installati o forniti al momento del ritiro
- Rispettare le leggi e i regolamenti sull'utilizzo del veicolo e delle opzioni extra

- Contattarci non appena si accorge di un difetto del veicolo, o se ritiene che esso non sia più idoneo alla guida

Il Cliente NON deve...

- Guidare il veicolo fuori dal Paese di noleggio o da qualsiasi altro Paese consentito senza nostro previo accordo
- Rifornire il veicolo con il carburante non adatto
- Guidare contromano in una strada a senso unico
- Guidare senza la dovuta attenzione o a velocità eccessiva
- Utilizzare un dispositivo mobile che distraiga dalla guida, incluso inviare SMS, e-mail, utilizzare un cellulare senza dispositivo vivavoce o dedicarsi ad altre attività simili
- Installare all'esterno del veicolo attrezzature che possono danneggiarlo, ad esempio insegne, adesivi, portabagagli, portapacchi o portabiciclette,
- Sovraccaricare il veicolo (secondo le indicazioni del produttore del veicolo)
- Vendere, noleggiare, rimuovere o disfarsi del veicolo o di qualsiasi suo componente o permettere ad altri di farlo
- Vendere, noleggiare, rimuovere o disfarsi delle opzioni extra o qualsiasi loro componente, o permettere ad altri di farlo
- Spingere o trainare rimorchi o altri veicoli
- Concedere ad altri qualsiasi diritto sul veicolo
- Intervenire sul veicolo o permettere ad altri di farlo senza nostro previo accordo
- Permettere di guidare il veicolo ad altre persone oltre ai conducenti autorizzati
- Portare o trasportare materiali pericolosi, tossici, infiammabili, corrosivi, radioattivi, nocivi, dannosi o illegali
- Utilizzare il veicolo per qualsiasi reato o attività o scopo illegali
- Utilizzare il veicolo per attività conto terzi
- Utilizzare il veicolo per scopi che richiedono una licenza
- Utilizzare il veicolo come fuoristrada, su circuiti da corsa, per gare, prove di velocità, prove di affidabilità o per dare lezioni di guida, o per rally, competizioni, dimostrazioni o test.
- Utilizzare il veicolo sotto l'effetto di alcol o droghe o altre sostanze stupefacenti, o farmaci i cui effetti proibiscono o sconsigliano di mettersi alla guida
- Utilizzare il veicolo in modo imprudente, negligente o illegale
- Utilizzare il veicolo quando si accende qualche spia o quando appare un messaggio di avviso sul display, a meno che non sia sicuro fermarsi o il Cliente non sia stato da noi autorizzato a continuare la guida. Contattarci immediatamente.

- Trasportare animali senza nostro previo accordo.
- Questi esempi non sono esaustivi; una condotta illegale e pericolosa durante la guida o qualsiasi altro utilizzo del veicolo porterà alla risoluzione del contratto e, nella misura in cui è consentito dalla legge, il Cliente non potrà usufruire della riduzione o eliminazione della responsabilità economica, della copertura personale e verso terzi.

#### Chilometraggio massimo

Se il contachilometri del veicolo evidenzia il superamento del limite massimo di chilometri consentiti o nel caso che il Cliente si accorga che lo supererà presto, deve contattarci immediatamente.

Si prega di controllare il contachilometri

Il Cliente non deve superare il chilometraggio massimo senza la nostra autorizzazione. Se il Cliente raggiunge il chilometraggio massimo durante il noleggio, può richiederne la sostituzione con uno di pari categoria. Il costo per la sostituzione del veicolo sarà a nostro carico.

#### Chilometri extra

In alcuni casi vengono applicate tariffe a chilometraggio limitato. Se il Cliente supera i chilometri inclusi nella tariffa, verranno applicati dei costi aggiuntivi per ogni chilometro extra percorso.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto.

Che cosa significa?

Se è previsto un chilometraggio limitato, il numero di chilometri sarà specificato nel contratto di noleggio. Se il Cliente supera questo limite, dovrà pagare la tariffa per i chilometri extra indicata sul contratto di noleggio.

Quando il Cliente sottoscrive il contratto di noleggio, ci autorizza ad addebitare tale importo sulla sua carta di credito.

Normative vigenti:

Le leggi del Paese in cui il veicolo viene guidato obbligano il Cliente a rispettare tutte le normative aventi come oggetto restrizioni locali, regionali o nazionali.

Cosa deve fare?

Il Cliente è tenuto al rispetto di tali normative al fine di non incorrere in sanzioni amministrative. In caso di dubbi sulla normativa in vigore può rivolgersi al personale preposto.

Di seguito alcuni esempi:

La normativa in vigore potrebbe prevedere:

- Utilizzare pneumatici invernali o avere catene da neve a bordo su alcuni tratti stradali in determinati mesi dell'anno. Qualora la località di noleggio si trovi in un'area in cui vige quest'obbligo, il veicolo noleggiato dovrà essere equipaggiato con pneumatici invernali o con catene a bordo durante il periodo prestabilito.



- Sia durante il ritiro che alla riconsegna il Cliente potrebbe essere tenuto a condurre il veicolo in breve tempo al di fuori dell'area dove si trova l'ufficio di noleggio, ad esempio se quest'ultimo si trova in una zona di interesse storico.
- Portare con sé apparecchiature specifiche che non vengono fornite insieme al veicolo, per esempio gli etilometri.
- Guidare in un'area ad accesso limitato solo dopo aver pagato il relativo pedaggio, per esempio in una zona a traffico limitato.

Dove si può guidare?

Ovunque sia consentito nel Paese di noleggio.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Guidare il veicolo fuori dal Paese di noleggio" o rivolgersi al personale preposto.

In quale altro luogo il Cliente può condurre il veicolo?

A seconda del Paese di noleggio, il Cliente può guidare il veicolo in altri Paesi ove consentito e in taluni casi esclusivamente se ha acquistato il relativo prodotto.

In caso di sinistro

Seguono alcuni suggerimenti su cosa fare in caso di sinistro:

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del

Come comportarsi in caso di sinistro...

Il Cliente è tenuto a...

- Non rilasciare a terzi dichiarazioni di responsabilità, di cui non sia assolutamente certo. In tal caso, potrebbe essere più difficile per noi recuperare i costi e rimborsare al Cliente quanto trattenuto per la responsabilità economica

Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto.

- Se possibile, prendere nota dei nomi e degli indirizzi delle persone coinvolte, compresi testimoni e passeggeri
- Il Cliente deve compilare il modulo di segnalazione incidente europeo e restituircelo entro sette giorni
- Se il veicolo non è più idoneo alla circolazione, il Cliente non deve lasciare il veicolo incustodito e senza adeguata salvaguardia e deve chiamarci per organizzare il recupero. Se necessario, provvederemo alla sostituzione del veicolo il più presto possibile
- Il Cliente è tenuto a informare del sinistro le autorità competenti e a ottenere il relativo verbale.

Cosa fare dopo il sinistro...

Il Cliente è tenuto a...

- Il Cliente deve compilare un modulo di segnalazione incidente e restituircelo entro 24 ore dall'evento, insieme al modulo di segnalazione europeo. Se non li trova nel veicolo, deve contattarci e noi provvederemo a inviarglieli. Non deve fornirci intenzionalmente informazioni errate. Nel caso di cui sopra il Cliente non potrà più beneficiare dell'eliminazione o riduzione della responsabilità economica, della copertura personale e verso terzi nei limiti consentiti dalla legge.
- Il Cliente non deve riparare il veicolo da sé o farlo fare ad altri, a meno che non abbia avuto la nostra autorizzazione. Se provvederà alle riparazioni senza la nostra autorizzazione, queste gli verranno addebitate nella misura in cui è consentito dalla legge e non potrà più beneficiare dell'eliminazione o riduzione della responsabilità economica, della copertura personale e verso terzi nei limiti consentiti dalla legge
- Il Cliente e il conducente devono supportarci nella richiesta di indennizzo assicurativo relativa al sinistro
- Se non riceveremo il modulo di segnalazione incidente o se scopriremo che il modulo contiene informazioni errate o incomplete, al Cliente saranno addebitate le spese di gestione amministrativa.
- Ulteriori informazioni: Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie"

#### Assistenza stradale

Se il Cliente ha bisogno di assistenza stradale, deve contattare noi o la nostra assistenza stradale. I numeri da chiamare sono disponibili all'interno del veicolo.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto.

Vedere anche la sezione 16) Opzioni extra – Servizi qui di seguito per maggiori informazioni su "Assistenza stradale estesa".

In caso di guasto meccanico:

I guasti meccanici ai nostri veicoli sono rari. Tuttavia, in caso di guasto meccanico al veicolo in uno dei Paesi dove è consentito guidare, il Cliente riceverà assistenza stradale gratuita. La nostra società di assistenza stradale cercherà di riparare il veicolo sul posto, ma se non fosse possibile e se consentito dalla legge applicabile nel Paese di Noleggio, accompagnerà il Cliente e le persone a bordo alla più vicina località di noleggio dove cercheremo di mettere a loro disposizione un altro veicolo per consentire la continuazione del viaggio.

Altri suggerimenti utili:

Se il Cliente ha acquistato l'Assistenza stradale estesa e sta guidando in un Paese dove è consentita la circolazione del veicolo, l'assistenza stradale coprirà anche guasti di natura non meccanica.

Il Cliente si farà carico esclusivamente dei costi accessori supplementari necessari a rimettere in marcia il veicolo, come carburante o pneumatici.

In tutti gli altri casi...

Anche se non ha acquistato l'Assistenza stradale estesa, il Cliente deve informarci se ha avuto un guasto o un sinistro.

Nei casi di cui sopra, a seguito di richiesta da parte del Cliente, attiveremo l'assistenza stradale addebitando il costo del servizio. Gli saranno addebitati i costi che sosterranno per rimettere in marcia il veicolo nel Paese di noleggio. Questo può includere le seguenti voci, ma non solo:

- Costi di intervento e recupero (sino ad un massimo di 200 euro , tranne che non sia necessario l'utilizzo di mezzi speciali per il soccorso ed il rimpatrio del mezzo o per inadempienze contrattuali per un addebito massimo di 400 euro)
- Costi di riparazione
- Fermo tecnico
- Spese per riportare il veicolo nel Paese di noleggio
- Una commissione amministrativa
- E i costi per trasportare il Cliente e i suoi passeggeri in un'altra località
- Quando il Cliente sottoscrive il contratto di noleggio, ci autorizza alla riscossione del relativo importo, che verrà addebitato sulla sua carta di credito.

Furto del veicolo, delle chiavi o di qualsiasi opzione extra

Può succedere che il Cliente subisca un furto, in questo caso abbiamo delle indicazioni e dei consigli su cosa fare.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto

Come comportarsi in caso di furto...

Il Cliente è tenuto a:

- Darne immediata comunicazione alle autorità competenti e ottenere il relativo verbale.
- Fornirci immediatamente il verbale rilasciato dalle predette autorità e le chiavi del veicolo (se possibile).

Cosa fare in seguito:

Il Cliente:

- Non deve fornirci intenzionalmente informazioni errate. Nel caso di cui sopra il Cliente non potrà più beneficiare dell'eliminazione o riduzione della responsabilità economica, della copertura personale e verso terzi nei limiti consentiti dalla legge.
- Il Cliente e i passeggeri devono supportarci nella richiesta di indennizzo assicurativo e collaborare nelle indagini delle autorità competenti in relazione al furto.

## **9) Estensione del periodo di noleggio**

Se il Cliente desidera prolungare il noleggio deve contattarci il più presto possibile. La richiesta di estensione del noleggio deve pervenirci al massimo entro la data e ora di fine noleggio concordate ed indicate sul contratto di noleggio.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Riconsegna" o rivolgersi al personale preposto.

Se è possibile prolungare il noleggio...

In caso di disponibilità del veicolo faremo di tutto per andare incontro alle esigenze del Cliente.

Potrebbe essere richiesto al Cliente di tornare presso la località di noleggio, firmare un nuovo contratto e, se necessario, sostituire il veicolo se:

- Il noleggio è superiore a 28 giorni, incluso il periodo precedente alla richiesta di estensione.
- Il Cliente ha effettuato più di tre estensioni.

Costi di prolungamento:

- Ai giorni aggiuntivi sarà applicata la tariffa, come previsto dai Tariffari.
- Le pre-autorizzazioni saranno aggiornate per includere qualsiasi costo supplementare già pagato e il Cliente dovrà pagare con la stessa carta che ha utilizzato per la pre-autorizzazione originale
- Al Cliente potrebbe essere chiesto di recarsi presso la località di noleggio per sottoscrivere un nuovo contratto di noleggio e/o fornire una carta di credito supplementare per una nuova pre-autorizzazione

Mancato prolungamento del noleggio:

Se il Cliente non richiede l'estensione del noleggio e non riconsegna la vettura entro il termine pattuito, il noleggio sarà prolungato automaticamente e verrà addebitato l'importo relativo a un giorno di noleggio extra.

Se il Cliente non riconsegna il veicolo:

Se il veicolo non viene riconsegnato alla data e all'ora prestabilita, il contratto potrà essere risolto immediatamente e il Cliente non potrà beneficiare dell'eliminazione o riduzione della responsabilità economica per danni e delle coperture personali. Questo significa che il Cliente dovrà dimostrare che il danno, la perdita o il furto sono avvenuti prima della data di riconsegna concordata se desidera beneficiare dell'eliminazione o riduzione della responsabilità economica. Noi ci attiveremo per trovare il veicolo e recuperarlo. Dovremo informare le autorità competenti della perdita o del furto del veicolo, fornire i dati del Cliente a un'agenzia di recupero e/o cercare di recuperare il veicolo dal domicilio del Cliente.

Saranno inoltre a carico del Cliente:

- l'intero costo del recupero
- la perdita di guadagno subita
- i costi da pagare a terzi in relazione al veicolo

- i nostri costi ragionevoli, comprese le spese per la commissione amministrativa per la riconsegna in ritardo del veicolo
- Quando il Cliente sottoscrive il contratto di noleggio, ci autorizza ad addebitare i costi sopra descritti e la somma sarà addebitata sulla sua carta di credito.
- Se il Cliente ritiene che riconsegnerà il veicolo in ritardo, deve chiedere immediatamente l'estensione del noleggio.

## **10) Danni, mancata riconsegna o furto**

Danno al veicolo

Si riferisce al danneggiamento, alla perdita o al furto del veicolo, delle chiavi, di qualsiasi accessorio o di qualsiasi documento del veicolo durante il periodo di noleggio.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture, nelle Condizioni del Paese di noleggio – o rivolgersi al personale preposto.

Come vengono calcolati i costi di riparazione del veicolo

Viene utilizzata una tabella Danni, pubblicata sul sito e disponibile al banco di noleggio, dove sono riportati tutti i danni per calcolare la stima del costo di riparazione. La matrice di danno utilizza un costo di riparazione medio per la categoria di veicolo selezionata e prende in considerazione diverse marche e modelli di quella categoria. Per il calcolo utilizziamo:

- il costo della manodopera e le ore di lavoro standard del settore, secondo quanto stabilito dagli standard di settore,
- il prezzo dei componenti dell'apparecchiatura originale applicati dal produttore,
- fermo tecnico (cioè l'ammontare della perdita di valore del veicolo e i costi degli interessi, piuttosto che la potenziale perdita di valore del noleggio). Addebiteremo il fermo tecnico solo se il veicolo deve essere mandato in riparazione.

Senza copertura aggiuntiva

Il Cliente è tenuto a pagare:

- il costo della sostituzione o riparazione stimato (verrà considerato l'importo inferiore tra i due),
- il nostro fermo tecnico e
- le spese amministrative.
- Al Cliente non sarà addebitato alcun costo se a seguito della pulizia standard del veicolo non si evidenzia più alcun danno.

Con copertura aggiuntiva

Solitamente la riduzione della responsabilità economica per danni è previsto a seguito della sottoscrizione del contratto di noleggio. In tal caso sarà specificato nel contratto di noleggio del

Cliente. Se non è incluso nella tariffa, potrà essere acquistato localmente. Ci possono essere delle eccezioni.

Il Cliente può anche acquistare separatamente prodotti che riducono la responsabilità economica.

Sul contratto di noleggio potrebbe essere indicato l'ammontare massimo che può essere addebitato al Cliente in caso di danno al veicolo per:

- il costo di riparazione e sostituzione e
- il fermo tecnico e
- le spese di gestione amministrativa (se applicabili)

Mancata riconsegna o furto

Si riferisce alla mancata riconsegna o al furto del veicolo durante il periodo di noleggio.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture, nelle Condizioni del Paese di noleggio – Opzioni esoneri e protezioni o rivolgersi al personale preposto.

Senza copertura aggiuntiva

Il Cliente è tenuto a pagare:

- il costo della sostituzione
- il nostro fermo tecnico
- le spese di gestione amministrativa (se applicabili).

Con copertura aggiuntiva

Solitamente la riduzione della responsabilità per furto è prevista a seguito della sottoscrizione del contratto di noleggio. In tal caso sarà specificato nel contratto di noleggio del Cliente. Se non è incluso nella tariffa, potrà essere acquistato localmente. Ci possono essere delle eccezioni.

Il Cliente può anche acquistare separatamente prodotti che riducono la responsabilità economica.

Sul contratto di noleggio potrebbe essere indicato l'ammontare massimo che può essere addebitato al Cliente in caso di furto del veicolo per:

- il costo della sostituzione e
- il nostro fermo tecnico.

Opzioni extra (danni, mancata riconsegna)

Si riferisce al danneggiamento o alla mancata riconsegna di qualsiasi opzione extra.

Da parte nostra:

Addebiteremo al Cliente una penale per la sostituzione oltre ai costi per il noleggio, come previsto dai Tariffari.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio, alla sezione "Equipaggiamenti speciali", o rivolgersi al personale preposto.

Danno alla proprietà e infortuni personali

Si riferisce a infortuni personali o danni alla proprietà subiti a seguito di un sinistro.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture, nelle Condizioni del Paese di noleggio – o rivolgersi al personale preposto.

Senza copertura aggiuntiva

Il veicolo è assicurato verso terzi. Questo significa che il Cliente è coperto per qualsiasi danno causato alla proprietà di altri (per esempio il loro veicolo e/o per qualsiasi lesione subita da terze parti, inclusi i passeggeri che viaggiano nel veicolo noleggiato).

Il Cliente non è tenuto a pagare loro alcun costo, a meno che il danno o l'infortunio sia stato causato da:

- Negligenza a lui imputabile
- Mancato rispetto dei termini contrattuali (per esempio in caso di veicolo guidato da un conducente non autorizzato)
- Violazione della legge
- In questi casi, se la legge prevede una copertura assicurativa verso terzi obbligatoria, verrà applicata la copertura minima richiesta per legge, ma noi, o il nostro assicuratore, potremo cercare di recuperare i nostri costi dal Cliente.
- La copertura assicurativa verso terzi non copre gli infortuni al conducente o gli oggetti personali all'interno del veicolo.

Come si può ottenere una copertura aggiuntiva?

Il Cliente può acquistare da noi una copertura personale, anche se ci sono alcune eccezioni. La copertura personale è fornita da nostri partner accuratamente selezionati. Con la copertura personale, il Cliente sarà responsabile solo dell'importo previsto per la riduzione della responsabilità economica.

Danni, perdite o furto derivanti dal mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte del Cliente

In caso di mancato rispetto delle condizioni del contratto di noleggio da parte del Cliente o dei conducenti, ci riserviamo di addebitare al Cliente tutti i costi derivanti dal furto, danni, perdita del veicolo, delle chiavi, degli accessori, delle opzioni extra o di qualsiasi documento del veicolo.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture, nelle Condizioni del Paese di noleggio – o rivolgersi al personale preposto.

Quali sono le conseguenze per il Cliente

Se il Cliente viola i termini del contratto di noleggio, può perdere i benefici derivanti dall'acquisto dei prodotti aventi come oggetto l'eliminazione della responsabilità economica per danni, coperture personali e verso terzi.

Pertanto, il Cliente sarà tenuto a pagare:

- L'intero costo della sostituzione o i costi di riparazione stimati
- Il fermo tecnico
- I costi dovuti a terzi
- I nostri costi ragionevoli, comprese le spese di gestione amministrativa
- In questi casi, se la legge prevede una copertura assicurativa verso terzi obbligatoria, verrà applicata la copertura minima richiesta per legge, ma noi, o il nostro assicuratore, potremo cercare di recuperare i nostri costi dal Cliente.

Pagamento

In caso di danni, mancata riconsegna o furto, verranno eseguiti degli addebiti nei confronti del Cliente.

Cosa dovrà pagare il Cliente in caso di danni, mancata riconsegna o furto?

Il Cliente pagherà solo l'importo previsto dalla responsabilità economica per il veicolo.

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza all'addebito sulla sua carta di credito

Cosa dovrà pagare in seguito il Cliente?

Se il Cliente è tenuto a pagare una somma maggiore del massimale previsto dalla responsabilità economica, provvederemo a inviargli fattura con i costi aggiuntivi.

dell'importo del danno o del furto, fino al massimale previsto.

Questo avverrà al momento della riconsegna o al cambio del veicolo. In caso di furto del veicolo, l'addebito al Cliente sarà effettuato alla data prevista di riconsegna indicata sul contratto di noleggio.

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare quanto dovuto per i danni e la perdita economica subiti. Se possibile, verranno addebitati sulla sua carta di credito.

Prodotti di protezione acquistati da terzi

Se il Cliente decide di acquistare una copertura da un fornitore esterno, è tenuto comunque a rispondere in caso di perdita, furto o danno del veicolo.

Il Cliente dovrà...

Pagare tutti i costi sopra specificati.

Presentare richiesta di indennizzo al suo fornitore esterno per recuperare l'importo pagato. È onere del Cliente leggere attentamente e assicurarsi di aver compreso i termini e condizioni dei prodotti



acquistati da terzi al fine di verificare le modalità di richiesta dell'indennizzo. Non possiamo in alcun modo supportare il Cliente per tale richiesta di rimborso.

Cosa deve fare il Cliente se può dimostrare che il danno, la mancata riconsegna o il furto non sono in alcun modo dovuti a responsabilità o negligenza da parte sua, o se può dimostrare che il danno è inferiore a quanto da noi stabilito?

Nella misura in cui è consentito dalla legge, il Cliente è tenuto a pagare anche se è a conoscenza del soggetto che ha danneggiato o rubato l'auto.

Da parte nostra:

Se è consentito dalla legge, chiederemo al Cliente di pagare il danno o la perdita economica e i costi di noleggio, anche se il veicolo non è ancora stato trovato o riparato al momento dell'addebito sulla carta di credito.

Anche se non costituisce un obbligo da parte nostra, supporteremo il Cliente per il recupero presso terzi dei costi sostenuti. In caso di esito positivo, rimborseremo i costi al Cliente.

Al Cliente non sarà addebitato alcun costo qualora il furto o danno sia riconducibile a negligenza o violazione della clausole contrattuali da parte nostra.

Se il Cliente può dimostrare che il danno non è in alcun modo dovuto a responsabilità o negligenza da parte sua, gli rimborseremo i costi (se abbiamo già provveduto all'addebito, nei limiti consentiti dalla legge). Se il Cliente può dimostrare che il danno era inferiore a quanto da noi stabilito, gli sarà rimborsata la differenza.

## **11) Sanzioni amministrative per mancato rispetto dei limiti di velocità, violazioni del codice stradale e mancato pagamento dei parcheggi**

Sanzioni amministrative e altri addebiti

È responsabilità del Cliente assicurarsi che il veicolo che ha noleggiato sia utilizzato in conformità con le leggi del Paese in cui è condotto.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o contattare il nostro Servizio Clienti.

Il Cliente è responsabile...

Il Cliente è responsabile di tutte le sanzioni amministrative emesse a seguito dell'utilizzo del veicolo da parte sua o di altri conducenti.

Per sanzioni amministrative si intendono:

- Tutte le spese e le sanzioni amministrativa derivanti dal mancato rispetto delle normative previste per il parcheggio dei veicoli.
- Pedaggi
- Costi del carro attrezzi

- Costi di traino
- Sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada
- Sanzione amministrativa per eccesso di velocità
- Eventuali sanzioni amministrative

Quando ci vengono notificate sanzioni amministrative riconducibili al Cliente...

Nel caso in cui riceviamo una sanzione amministrativa comminata perché il Cliente non ha provveduto al pagamento o non ha rispettato i termini della normativa in vigore, provvederemo ad addebitare quanto segue:

- Le spese per il recupero dei costi derivanti dalla gestione amministrativa delle sanzioni.
- La sanzione amministrativa qualora il pagamento sia dovuto.
- Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare tali importi. Verranno addebitati sulla sua carta di credito.

Trasmissione dei dati del Cliente

Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente accetta che i suoi dati, insieme a una copia del contratto di noleggio, siano trasmessi all'autorità competente o alla società privata che ha inoltrato la sanzione amministrativa, qualora necessario e se la legge lo consente. Con la sottoscrizione del contratto di noleggio il Cliente ci autorizza a fornire i suoi dati ai soggetti di cui sopra che provvederanno a inoltrargli direttamente la sanzione amministrativa. Per l'espletamento di tali pratiche è previsto un costo di gestione amministrativa.

Se non possiamo trasmettere i dati del Cliente

Ci sono casi in cui non siamo autorizzati a trasmettere i dati del Cliente. In tali casi, anticiperemo per conto del Cliente i costi derivanti dalle sanzioni amministrative e provvederemo a inviargli relativa fattura compresa dei costi di gestione della pratica.

I diritti di appellarsi del Cliente

Se il Cliente desidera impugnare o contestare il pagamento di una sanzione amministrativa, gli comunicheremo i dati:

- Della sanzione amministrativa stessa
- Del soggetto che ha emesso la sanzione amministrativa
- Il Cliente contatterà direttamente l'ente emittente per ottenere il rimborso e/o la compensazione. Purtroppo non possiamo supportare il Cliente nella sua contestazione.

In caso di sequestro del veicolo

In caso di sequestro del veicolo noleggiato da parte della polizia dell'autorità doganale o da qualsivoglia autorità, salvo l'ipotesi che tale sequestro sia dovuto a nostra negligenza o a violazione delle condizioni contrattuali, il Cliente è tenuto a pagare:

- I costi sostenuti a seguito del sequestro
- La perdita di guadagno per il periodo in cui il veicolo non è disponibile per il noleggio ad altri Clienti
- Le spese di gestione amministrativa

## **12) Riconsegna del veicolo Riconsegna del veicolo**

Se non diversamente concordato, il Cliente deve riconsegnare il veicolo e le opzioni extra acquistate presso la località di noleggio indicata nel contratto per la riconsegna del veicolo entro la data e l'ora previste. Riconsegna del veicolo prima della data concordata Se il Cliente consegna il veicolo e le opzioni extra prima della data concordata, dovrà comunque pagare l'intero periodo di noleggio. Particolari offerte speciali e promozioni si riferiscono a determinati giorni della settimana o a specifiche fasce orarie, pertanto il Cliente riconsegnando il veicolo in un orario o giorno diverso rispetto a quello concordato potrebbe incorrere in un addebito maggiore rispetto a quello specificato nel contratto. Riconsegna durante l'orario di apertura Consigliamo al Cliente di essere presente durante l'ispezione del veicolo. Offriamo al Cliente questa opportunità, ma nei momenti di punta questo potrebbe richiedere maggiori tempi di attesa. Riconsegna durante l'orario di chiusura dell'ufficio di noleggio A meno che non sia stato precedentemente concordato, il Cliente non può riconsegnare il veicolo e le opzioni extra scelte oltre i normali orari di apertura. Se accettiamo che il Cliente riconsegna un veicolo e le opzioni extra oltre gli orari di apertura, ci sono alcune informazioni che deve conoscere. Ulteriori informazioni: Sezione 10) Danni, mancata riconsegna o furto Se il Cliente consegna un veicolo oltre gli orari di apertura Se restituisce il veicolo e le opzioni extra oltre i normali orari di apertura, il Cliente è tenuto a:

- Lasciare le opzioni extra nel bagagliaio
- Mettere in sicurezza il veicolo vicino alla località di noleggio
- Lasciare le chiavi nelle cassette preposte per la riconsegna delle chiavi all'esterno dell'ufficio di noleggio e comunicarci dove si trova il veicolo
- Responsabilità del Cliente Il Cliente è responsabile del veicolo e delle opzioni extra fino a quando si verifica una delle situazioni di seguito descritte:

- Il veicolo viene ispezionato dal personale preposto
- Alle 12:00 (mezzogiorno) del giorno successivo in cui la località di riconsegna è operativa, dopo che abbiamo trovato il veicolo, le chiavi e le opzioni extra
- Se non troviamo il veicolo e le chiavi entro cinque giorni, verrà depositata la denuncia per appropriazione indebita.

• Il Cliente sarà anche responsabile per:

- Danno o perdita del veicolo o delle opzioni extra
- Mancato pagamento dei parcheggi, sanzioni amministrative e violazioni del codice stradale o altri costi sostenuti durante questo periodo,
- a meno che, naturalmente, non siano dovuti a nostra negligenza o violazione delle condizioni contrattuali o della normativa in vigore.

## **13) Verifica delle condizioni del veicolo alla riconsegna**

Condizioni del veicolo

Il Cliente è tenuto a riconsegnare il veicolo e le opzioni extra nelle stesse condizioni in cui li ha ricevuti.

Normale usura:

Terremo conto della normale usura, considerando i chilometri percorsi e la durata del noleggio.

Nella normale usura sono compresi (ma non solo) ruote, livelli, documenti, kit di compressione per pneumatici runflat, chiavi e qualsiasi dispositivo di navigazione (GPS), seggiolini per bambini o altre apparecchiature e le relative istruzioni d'uso, cavi e custodie (se presenti).

Ispezione alla riconsegna

Ispezioniamo sempre il veicolo alla riconsegna.

Ulteriori informazioni: Sezione 10) Danni, mancata riconsegna o

Presenza del Cliente durante l'ispezione

È consigliabile che il Cliente sia presente all'ispezione in modo da accertarsi del danno, confermare l'importo da pagare e autorizzare il pagamento. In caso di assenza del Cliente durante l'ispezione, procederemo alla verifica del veicolo, addebitando gli eventuali danni riscontrati.

Se scopriamo un danno

Aggiungeremo il costo del danno riscontrato all'importo che il Cliente deve pagare per il periodo di noleggio. Addebiteremo questo importo sulla carta di credito del Cliente. Il Cliente non sarà responsabile di questo importo se potrà dimostrare che il danno non è in alcun modo riconducibile a sua responsabilità, negligenza o violazione delle clausole contrattuali.

A meno che il Cliente non chieda di avere una ricevuta a mezzo posta o via e-mail, la fattura sarà disponibile sul sito web.

Sottoscrivendo il contratto di noleggio il Cliente ci autorizza ad addebitare il danno, qualora si renda necessario. I danni di cui sopra verranno addebitati automaticamente sulla sua carta di credito.

Utilizzo del nostro servizio di ripresa

Quando effettuiamo il ritiro

Il nostro conducente cercherà di:

Se accettiamo di ritirare il veicolo presso il Cliente, cercheremo di farlo all'ora e alla data di fine noleggio indicata nel contratto.

In alternativa, effettueremo il ritiro a un'ora diversa se così è stato concordato.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 16) Opzioni extra – Servizi, la sezione 14) Carburante, nelle Condizioni del Paese di noleggio nella sezione "Addebiti per il carburante" o rivolgersi al personale autorizzato.

Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 9) Estensione del periodo di noleggio, la sezione 12) Riconsegna del veicolo, nelle Condizioni del Paese di noleggio "Consegna e ripresa" o rivolgersi al personale autorizzato.

- Ispezionare il veicolo con il Cliente o con qualcuno che lo rappresenti
- Confermare l'importo totale dovuto per il noleggio
- Eventualmente riscuotere il pagamento
- Se nessuno è presente al momento del ritiro, il veicolo sarà portato alla località di noleggio più vicina e sarà ispezionato in assenza del Cliente.
- Il Cliente è tenuto a pagare il carburante che utilizziamo per trasportare il veicolo alla località di noleggio più vicina. A meno che il Cliente non abbia acquistato il servizio Pieno Prepagato, il carburante sarà addebitato secondo l'opzione "Pagamento alla riconsegna".
- Raccomandiamo vivamente al Cliente di essere presente durante l'ispezione del veicolo.

Se scopriamo un danno

Aggiungeremo il costo del danno riscontrato all'importo che il Cliente deve pagare per il periodo di noleggio. Addebiteremo questo importo sulla carta di credito del Cliente. Se il Cliente può dimostrare che il danno non è in alcun modo dovuto a responsabilità o negligenza da parte sua, questo costo gli sarà rimborsato.

A meno che il Cliente non chieda di avere una ricevuta a mezzo posta o via e-mail, la fattura sarà disponibile sul sito web.

Con la sottoscrizione del contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza a effettuare l'addebito dell'importo, se necessario. I danni di cui sopra verranno addebitati automaticamente sulla sua carta di credito.

Non possiamo effettuare il ritiro

Se il nostro conducente non può ritirare il veicolo perché:

- Non si trova nella località concordata
- Non trova le chiavi
- O per qualsiasi altra ragione che esuli dal nostro controllo
- Contatteremo il Cliente per organizzare di nuovo il ritiro o la riconsegna presso di noi.

Quanto costa

Se il nostro conducente, per le ragioni di cui sopra, è impossibilitato a ritirare il veicolo:

- Al Cliente sarà addebitato il mancato ritiro
- In tal caso verrà applicata la procedura prevista per la mancata richiesta di prolungamento del noleggio
- A meno che, naturalmente, non siano dovuti a nostra negligenza o violazione delle condizioni contrattuali o delle normative vigenti.

## **14) Carburante**

All'inizio del noleggio

Il veicolo normalmente viene fornito con il pieno di carburante.

Il Cliente deve riconsegnare il veicolo con il pieno di carburante?

Il Cliente deve riconsegnare il veicolo con lo stesso quantitativo di carburante presente ad inizio del noleggio, sulla base dell'indicatore del livello di carburante installato dalla casa automobilistica.

Consigliamo al Cliente di fare il pieno il più vicino possibile all'ufficio di noleggio al momento della riconsegna e di conservare la ricevuta come prova. Se il Cliente non ci riconsegna il veicolo con il pieno di carburante, o se non è in grado di mostrarci la ricevuta, gli verrà addebitato l'importo corrispondente.

Opzioni di rifornimento

Se il Cliente non restituisce il veicolo con la stessa quantità di carburante con il quale gli è stato consegnato, di solito con il pieno di carburante, si verificheranno le opzioni descritte a lato.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio nella sezione "Addebiti per il carburante" o rivolgersi al personale preposto.

Pieno Prepagato

Se il Cliente ha in programma di percorrere più di 75 miglia o 120 chilometri, a seconda del Paese di noleggio, il Cliente può acquistare l'opzione Pieno Prepagato. Il Cliente deve semplicemente riconsegnare il veicolo con il carburante rimasto nel serbatoio.

Questa opzione è disponibile solo se il Cliente l'ha richiesta prima di ritirare il veicolo.

Se il Cliente ha richiesto questa opzione, il costo sarà indicato sul contratto di noleggio. Se il Cliente riconsegna il veicolo con il pieno di carburante, non gli verrà addebitato nulla.

In cosa consiste l'opzione Pieno Prepagato

Il Cliente paga un pieno di carburante, sulla base della capacità del serbatoio indicata dal produttore, più i nostri costi di rifornimento del veicolo.

A seconda di dove avviene il noleggio, questo costo potrebbe essere inferiore al prezzo medio del carburante calcolato all'inizio del periodo di noleggio del Cliente. Tuttavia, non sono previsti rimborsi per il carburante non utilizzato, a meno che il veicolo non venga riconsegnato con il serbatoio pieno: in tal caso al Cliente non verrà fatturata l'opzione Pieno Prepagato.

## **15) Opzioni extra - Prodotti**

Prodotti Quali prodotti sono disponibili? Offriamo una varietà di prodotti a disposizione del Cliente per il suo viaggio. Il Cliente può noleggiare alcuni accessori come i sistemi GPS, i seggiolini per auto

e le catene da neve, come indicato nei Tariffari. Per saperne di più: Ulteriori informazioni: Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Equipaggiamenti speciali"

## **16) Opzioni extra – Servizi**

Quali servizi sono disponibili? Offriamo una varietà di servizi per aiutare il Cliente nel suo viaggio, quali servizi di consegna e Per saperne di più: Ulteriori informazioni: Condizioni del Paese di noleggio

Assistenza Stradale estesa, come di seguito descritto. Conducenti aggiuntivi Il Cliente può prevedere conducenti aggiuntivi nel suo noleggio. Tutti i conducenti aggiuntivi devono leggere attentamente i termini indicati nel contratto prima di mettersi alla guida del veicolo. Se sono previsti conducenti aggiuntivi, i costi e i supplementi saranno indicati nel contratto di noleggio. In cosa consiste l'opzione conducenti aggiuntivi? Per ogni conducente aggiuntivo autorizzato alla guida del veicolo addebiteremo un costo. Se qualcuno dei conducenti aggiuntivi non rispetta i limiti minimi o massimi di età consentiti, al Cliente verrà addebitato un supplemento. Solo i conducenti da noi autorizzati possono guidare il veicolo. La guida del veicolo non è consentita a conducenti non autorizzati. Il Cliente è responsabile dei costi imputabili a lui o ai conducenti aggiuntivi. Servizio di consegna Alcuni uffici di noleggio offrono un servizio di consegna in cui il veicolo e le opzioni extra scelte vengono lasciati all'indirizzo fornitoci dal Cliente all'ora e alla data di inizio noleggio Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 2) Requisiti minimi per il noleggio, la sezione 7) Verifica delle condizioni del veicolo al ritiro, nelle Condizioni del Paese di noleggio, alla sezione "Consegna e ripresa", o rivolgersi al personale preposto. Come funziona il servizio di consegna Viene addebitato un costo per la consegna del veicolo. Se il Cliente sceglie la consegna del veicolo, deve: • Ritirare personalmente il veicolo nella località e nell'orario concordati • Avere con sé tutto quello che serve per noleggiare il veicolo • Se il Cliente non soddisfa i requisiti indicati nel presente contratto, possiamo rifiutarci di consegnargli il veicolo. • Il Cliente deve informarci con almeno un giorno di anticipo per organizzare la consegna. Previa verifica da parte del Cliente con L'Ufficio Prenotazioni, potranno essere effettuate consegne con un preavviso più breve. Servizio di ripresa Alcuni uffici di noleggio offrono un servizio di ripresa del veicolo e delle opzioni extra nolleggiate presso un indirizzo fornito dal Cliente alla data di fine del noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 13) Verifica delle condizioni del veicolo alla riconsegna, nelle Condizioni del Paese di noleggio, alla sezione "Consegna e ripresa", o rivolgersi al personale autorizzato. Come funziona il servizio di ripresa? È previsto un costo per il ritiro del veicolo. Il Cliente deve essere disponibile per la consegna del veicolo nel periodo stabilito. È importante che il Cliente sia presente quando eseguiamo l'ispezione del veicolo al fine di verificare insieme al nostro personale eventuali danni presenti sul veicolo, che verrebbero riaddebitati. Il Cliente è responsabile del veicolo e delle opzioni extra fino alla consegna delle chiavi, delle opzioni extra e fino a quando il veicolo non viene ispezionato alla località di noleggio. Se il veicolo o le opzioni extra non sono disponibili al momento prestabilito per il ritiro, verrà addebitato al Cliente il mancato ritiro. Il Cliente dovrà in seguito concordare nuovamente il servizio di ripresa e pagare nuovamente il servizio, o riconsegnare lui stesso il veicolo. Il Cliente deve dare un preavviso di un giorno se desidera il ritiro del veicolo. Previa verifica da parte del Cliente con l'Ufficio Prenotazioni, potrà essere effettuato il ritiro del veicolo con un preavviso più breve. Servizio di accoglienza Alcuni uffici di noleggio offrono un servizio di accoglienza al Cliente, grazie al quale verranno consegnati, al momento dell'arrivo del Cliente, il

veicolo e le opzioni extra richieste. Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto. Come funziona il servizio di accoglienza Per questo servizio è previsto un costo supplementare. Al fine di organizzare il servizio di accoglienza, il Cliente deve informarci con almeno un giorno di anticipo. Verificando con il nostro Ufficio Prenotazioni, potremmo fornire questo servizio anche con meno di un giorno di anticipo. Servizio di consegna fuori orario Alcuni uffici di noleggio situati negli aeroporti o presso le stazioni ferroviarie offrono un servizio di consegna fuori orario in cui il Cliente può ritirare il veicolo e le opzioni extra richieste al di fuori del normale orario di apertura dell'ufficio. Se concordato, il ritiro fuori orario sarà indicato sul contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Informazioni varie" o rivolgersi al personale preposto. Come funziona il servizio di consegna fuori dall'orario di apertura dell'ufficio di noleggio Viene addebitato un supplemento per il servizio di consegna fuori dall'orario di apertura dell'ufficio di noleggio. Il Cliente deve informarci con almeno un giorno di anticipo per permetterci di organizzare la consegna fuori dell'orario di apertura dell'ufficio di noleggio. Verificando con il nostro Ufficio Prenotazioni, potremmo fornire questo servizio anche con meno di un giorno di anticipo. Viaggi a lasciare Alcuni uffici di noleggio offrono la possibilità di ritirare il veicolo e le opzioni extra da una località di noleggio e di riconsegnarli a un altro ufficio di noleggio. Se concordato, il servizio viaggio a lasciare deve essere indicato sul contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Viaggi a lasciare" o rivolgersi al personale preposto. Come funziona il servizio viaggio a lasciare È previsto un supplemento per il servizio viaggio a lasciare. Se il Cliente ha richiesto il servizio viaggio a lasciare al momento della prenotazione, questa tariffa viene inclusa nel prezzo di noleggio preventivato. Questo servizio può essere richiesto in fase di prenotazione o al momento del ritiro del veicolo presso la località di noleggio. Se il servizio viaggio a lasciare non è espressamente previsto nel contratto sottoscritto dal Cliente e quest'ultimo riconsegna il veicolo in una diversa località di noleggio, gli verrà addebitato il supplemento viaggio a lasciare al costo previsto dai Tariffari in vigore il giorno della restituzione, e potrebbe incorrere in eventuali costi aggiuntivi.

Assistenza stradale estesa Offriamo un'assistenza stradale supplementare se il Cliente desidera tutelarsi contro guasti derivanti da determinati problemi non meccanici. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 8) Durante il noleggio, Assistenza stradale, nelle Condizioni del Paese di noleggio, alla sezione "Informazioni varie", o rivolgersi al personale autorizzato. Cosa copre l'Assistenza stradale estesa. Se acquistata, l'Assistenza stradale estesa sarà indicata sul contratto di noleggio. Sono incluse le spese di chiamata e di tutti gli interventi effettuati, purché il Cliente utilizzi la nostra società di assistenza stradale. Questo servizio non copre: • I costi sostenuti per il riavvio del veicolo, come ad esempio carburante o pneumatici. • I costi sostenuti dal Cliente e dai passeggeri per il trasferimento in altra località. Dispositivo per il pagamento automatico dei pedaggi In alcune località i nostri veicoli sono dotati di un dispositivo fissato sul parabrezza. Esso contiene un dispositivo che permette al Cliente di pagare i pedaggi senza fermarsi o fare la coda ai caselli. Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Equipaggiamenti speciali" o rivolgersi al personale autorizzato. Come funziona il dispositivo di pagamento automatico dei pedaggi... Per tale servizio viene addebitato un supplemento giornaliero. Se il Cliente non desidera utilizzare questo servizio, deve assicurarsi che la custodia sia perfettamente chiusa prima di lasciare la località di noleggio e di mantenerla chiusa durante il noleggio. Se il Cliente desidera utilizzare il dispositivo per il pagamento automatico dei pedaggi deve aprire completamente la



custodia fissata sul parabrezza. Questo attiverà il dispositivo e lo metterà in comunicazione con i relativi caselli. Se il Cliente utilizza il dispositivo di cui sopra, verrà emessa una fattura dopo la riconsegna del veicolo. La fattura comprenderà tutti i pedaggi, i relativi costi e il supplemento per il servizio. Il Cliente dovrebbe ricevere la fattura circa 30 giorni dopo aver riconsegnato il veicolo. Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci autorizza ad addebitare l'importo previsto per il servizio sulla sua carta di credito.

## **17) Opzioni extra – Eliminazione della Responsabilità Economica e altre coperture**

Al fine di avere maggiori informazioni sulle condizioni offerte per la riduzione della responsabilità, invitiamo il Cliente a consultare la relativa sezione "Danni, mancata riconsegna o furto". Di seguito i prodotti per la riduzione della responsabilità. A tal riguardo offriamo diversi servizi di cui può usufruire il Cliente durante il suo viaggio. Per saperne di più: Ulteriori informazioni: Condizioni del Paese di noleggio Riduzione della responsabilità economica per danni al veicolo (Collision Damage Waiver, CDW): L'acquisto di tale opzione consentirà al Cliente di ridurre la sua responsabilità in caso di danneggiamento del veicolo, degli accessori e in caso di perdita o furto degli accessori, dei documenti, delle chiavi o del veicolo durante il periodo di noleggio. Nella maggior parte dei casi, la riduzione della responsabilità economica è inclusa nel noleggio. Se inclusa, sarà indicata nel contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 10) Danni, mancata riconsegna o furto, nelle Condizioni del Paese di noleggio, nella sezione "Opzioni di esonero e protezione", o al personale autorizzato. Responsabilità economica danni Il Cliente dovrà pagare l'importo più basso tra a) il costo della riparazione o della sostituzione, più qualsiasi fermo tecnico, più le spese di gestione amministrativa o b) la responsabilità economica indicata sui Tariffari. Nei limiti previsti dalla legge, l'importo che il Cliente dovrà pagare non sarà ridotto se il danno è stato causato da o è la conseguenza di: • allagamento o incendio, riconducibile a sua responsabilità • guida del veicolo senza l'ordinaria diligenza • guida o utilizzo del veicolo in violazione di quanto previsto nella sezione 8 "Durante il noleggio, Utilizzo del veicolo". Riduzione della responsabilità per furto (Theft Protection, TP) La riduzione della responsabilità per furto riduce l'importo che il Cliente dovrà pagare in caso di furto del veicolo durante il periodo di noleggio. Nella maggior parte dei casi, la riduzione della responsabilità economica per furto è inclusa nel noleggio del veicolo. Se previsto, sarà indicato nel contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 10) Danno, mancata riconsegna e furto, Condizioni del Paese di noleggio – Opzioni di esonero e protezione, o rivolgersi al personale preposto. La riduzione della responsabilità per furto copre... Il Cliente dovrà pagare l'importo più basso tra a) il costo della sostituzione, più il fermo tecnico più una commissione amministrativa; o b) la responsabilità economica indicata sui Tariffari. Nei limiti previsti dalla legge, l'importo che il Cliente dovrà pagare non sarà ridotto se il furto è stato causato da o è la conseguenza di: • chiavi dimenticate nel veicolo • perdita o furto delle chiavi riconducibili a negligenza del Cliente • utilizzo del veicolo in violazione della sezione 8 "Durante il noleggio, Utilizzo del veicolo" Prodotti che riducono la responsabilità economica Questi prodotti riducono la responsabilità economica e la commissione amministrativa. Se il Cliente ha acquistato un prodotto che riduce la responsabilità economica, sarà indicato nel contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 10) Danno, mancata riconsegna e furto, Condizioni del Paese di noleggio – Opzioni di esonero e protezione, o rivolgersi a un membro del nostro team. Quale responsabilità economica riducono? Si applicano insieme a: • Riduzione della responsabilità per

danni • Riduzione della responsabilità per furto • Sui Tariffari è indicato il massimale che può essere addebitato al Cliente in caso di furto o danno del veicolo. Protezione cristalli Alcuni uffici di noleggio offrono la protezione cristalli che riduce l'importo per il quale il Cliente è responsabile in caso di danni ai cristalli durante il noleggio del veicolo. La protezione cristalli copre... Tale protezione non sarà applicabile se il danno è stato causato da o è la conseguenza di: • Guida del veicolo senza l'ordinaria diligenza

Se acquistata, la protezione cristalli sarà indicata sul contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 10) Danno, mancata riconsegna e furto, Condizioni del Paese di noleggio – Opzioni di esonero e protezione, o rivolgersi al personale preposto. • Guida o utilizzo del veicolo non rispettando le condizioni previste dal contratto di noleggio. Si consiglia di prestare particolare attenzione alla sezione 8) Durante il noleggio, Utilizzo del veicolo. Copertura personale La copertura personale è offerta da Avis Budget Italia SpA ma viene fornita da una società esterna. Se il Cliente decide di acquistarla dovrà leggere e accettare i Termini e Condizioni forniti, su richiesta, con un documento separato, le Condizioni del Paese di noleggio. Se acquistata, il costo sarà indicato nel contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 10) Danno, mancata riconsegna e furto, Condizioni del Paese di noleggio – Opzioni di esonero e protezione, o rivolgersi al personale preposto. La copertura personale copre... • Qualsiasi lesione personale subita dal conducente del veicolo in conseguenza di un sinistro, come previsto da Termini e Condizioni Generali. • In alcune località di noleggio, la copertura personale comprende anche la perdita o il danno di oggetti personali che appartengono al Cliente o alle persone che si trovano a bordo del veicolo al momento del sinistro. • È opportuno che prima dell'acquisto della copertura personale, il Cliente controlli la sua assicurazione di viaggio o sulla casa e qualsiasi altra copertura fornita dall'emittente della sua carta, in quanto tale copertura potrebbe essere già prevista dalla sua assicurazione. Pacchetto di Protezioni complete. Presso alcuni uffici di noleggio è possibile acquistare un pacchetto che include diverse coperture, tra cui l'eliminazione della responsabilità economica per danni e furto, che risulta più conveniente per il Cliente rispetto all'acquisto separato dei singoli prodotti. Il pacchetto o i prodotti acquistati singolarmente saranno indicati sul contratto di noleggio. Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio nella sezione "Opzioni di esonero e protezione" o rivolgersi al personale preposto. Cosa prevedono i nostri pacchetti di protezione Anche se il Cliente ha acquistato il pacchetto di protezione, potrebbe essere comunque responsabile del pagamento dell'importo più basso tra a) costo di riparazione o sostituzione, più il fermo tecnico del veicolo, oltre alle spese di gestione amministrativa; o b) una responsabilità economica. L'importo massimo relativo alla responsabilità economica e alle spese di gestione amministrativa sarà indicato sui Tariffari.

## **18) Pagamento**

Metodi di pagamento

Accettiamo diversi metodi di pagamento a seconda del Paese di noleggio.

Potranno essere accettate modalità di pagamento diverse e verranno applicate condizioni specifiche.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Opzioni di pagamento" o contattare il nostro Ufficio Prenotazioni.

Oppure rivolgersi al personale preposto.

Carte di pagamento accettate

Accettiamo le seguenti carte di pagamento:

- American Express,
- Diners,
- Visa,
- MasterCard

Carte di pagamento non accettate

Non possiamo accettare Visa Electron, Travellers Cheque American Express e carte prepagate, anche se dotate del logo American Express, Visa o MasterCard, se non diversamente indicato nelle Condizioni Specifiche del Paese di Noleggio.

Altri metodi di pagamento

Presso alcuni uffici di noleggio possiamo accettare le seguenti carte di pagamento:

- Carte Discover,
- Carte di debito Visa,
- Carte di debito MasterCard,
- Carte Maestro,
- Voucher delle agenzie di viaggio

Se l'importo che il Cliente ha già pagato, come indicato nella sua conferma di prenotazione, è inferiore al costo del noleggio, il Cliente dovrà pagare la differenza presso l'ufficio di noleggio.

Se il Cliente ha già pagato un importo maggiore rispetto al costo del noleggio, non otterrà un rimborso, ma potrà utilizzare la differenza per acquistare opzioni extra al momento del noleggio.

Se l'e-mail, il codice di prenotazione o il voucher si riferiscono a un diverso periodo di noleggio, non potremo accettarli come pagamento del costo del noleggio.

Pagamento oltre i termini previsti

Se il Cliente è in ritardo con il pagamento, gli verranno addebitati, senza alcun preavviso, gli interessi sull'importo scaduto, nei limiti previsti dalla legge.

Addebito interessi e costi

L'interesse è calcolato a un tasso percentuale annuo sulla base del tasso di interesse di una banca nazionale del Paese di noleggio e in conformità con la legge.

Al Cliente saranno anche addebitati i costi che sosterranno nella riscossione del pagamento, comprese le spese legali.

Ulteriori informazioni: Consultare le Condizioni del Paese di noleggio alla sezione "Opzioni di pagamento" o contattare il personale preposto.

## **19) Conclusione anticipata del contratto**

Quando possiamo risolvere anticipatamente il contratto

È prevista la risoluzione immediata del contratto nei casi di seguito previsti.

In questa sezione, quando ci riferiamo al "Cliente" intendiamo:

- La persona indicata nel contratto di noleggio
- Qualsiasi conducente
- Qualsiasi persona abbia effettuato il pagamento del noleggio
- Ulteriori informazioni: Consultare la sezione 9) Estensione del periodo di noleggio, oppure rivolgersi al nostro Servizio Clienti.

Clienti privati:

Se il Cliente effettua il noleggio come privato, possiamo risolvere immediatamente il contratto qualora:

- a causa di una situazione debitoria gli è stata sottratta la disponibilità di alcuni beni personali; o
- ha ricevuto un'ordinanza restrittiva; o
- ha dichiarato fallimento; o
- il Cliente risolve il contratto e questo ci causa danni economici significativi e non recuperabili in alcun modo.

Questo significa che:

Se il Cliente risolve il contratto per non aver rispettato quanto pattuito, è tenuto a pagare:

- qualsiasi importo dovuto a fronte del contratto e
- per le conseguenti perdite economiche da noi subite, purché note e prevedibili per entrambe le parti già al momento della sottoscrizione del contratto di noleggio (note come "perdite economiche prevedibili").
- Le perdite economiche prevedibili possono comprendere:
  - perdita di guadagno derivante dal noleggio,
  - il costo di riparazione o sostituzione di oggetti danneggiati, o

- qualsiasi importo dovuto a terzi per ritardo nella riconsegna del veicolo.
- Qualora il Cliente causi le perdite economiche sopra descritte, potrebbero decadere l'eliminazione della responsabilità economica per danni o furto, nonché l'eventuale copertura personale e verso terzi.
- Il Cliente non sarà responsabile per le perdite economiche non direttamente imputabili alla risoluzione del contratto o a quelle non prevedibili.
- Procederemo al rimborso nei confronti del Cliente se potrà dimostrare che la risoluzione del contratto o i costi da essa derivati non sono imputabili a lui o ai conducenti aggiuntivi.
- Se il Cliente non riconsegna il veicolo e/o le opzioni extra richieste entro 1 giorno dalla data prevista per la riconsegna, verrà considerata come mancata riconsegna del veicolo.
- 

Società o partnership:

Se il Cliente noleggia il veicolo a nome di una società o tramite partnership, possiamo risolvere il contratto immediatamente se:

- tali soggetti sono sottoposti ad amministrazione controllata o liquidazione; o
- la società o la partnership indicano un'assemblea dei creditori; o
- veniamo a conoscenza che i beni della società o della partnership sono stati sequestrati fino al pagamento dei debiti; o
- il Cliente o la società oppure la partnership agiscono contrariamente a quanto stabilito nel contratto di noleggio e in tal modo causano danni economici significativi e non recuperabili.

Le nostre responsabilità:

In caso di mancato rispetto dei termini del contratto, il Cliente può richiedere la risoluzione immediata dello stesso.

Cosa deve fare il Cliente:

Se, a fronte di una violazione dei termini contrattuali a noi imputabile, il Cliente decide di risolvere anticipatamente il contratto, deve comunicarcelo immediatamente. Deve riconsegnarci il veicolo e le opzioni extra il più presto possibile.

È comunque tenuto a pagare tutti gli importi dovuti a fronte del contratto compresi i costi di noleggio fino alla data di riconsegna e all'ispezione del veicolo.

Deve fare il possibile per ridurre (o mitigare) qualsiasi perdita economica subita.

Siamo tenuti al rispetto di quanto segue:

Il contratto non può prevedere qualsivoglia limitazione dei diritti del Cliente. Tuttavia, in caso di mancato rispetto delle clausole contrattuali da parte nostra, siamo tenuti a rimborsare le perdite economiche sostenute dal cliente che entrambe le parti sapevano che avrebbero potuto verificarsi in caso di risoluzione del contratto (note come "perdite economiche prevedibili").

Le perdite economiche prevedibili potrebbero comprendere i costi ragionevoli sostenuti dal Cliente per l'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi durante il periodo di noleggio.

Non saremo responsabili delle perdite economiche prevedibili se il Cliente ha ottenuto il rimborso da altri. Non verranno rimborsate le perdite economiche che non sono direttamente connesse alla mancata fornitura del veicolo o non erano prevedibili da entrambe le parti (ad esempio perdita di guadagno o perdita di opportunità).

Se non rispettiamo i termini contrattuali a causa di un evento imprevedibile e inevitabile, come un atto terroristico o una calamità naturale, non saremo tenuti a rispettare gli obblighi previsti dal contratto per tutta la durata dell'evento.

Il contratto non prevede nulla che limiti o escluda la nostra responsabilità per (i) frode; (ii) morte o lesioni personali causate da nostra negligenza; o (iii) qualsiasi altra responsabilità nella misura in cui la legge stabilisce che non possa essere esclusa o limitata.

## **20) Trattamento dei dati personali I dati personali del Cliente Elaboriamo i dati personali per diverse ragioni.**

In questa sezione, quando ci riferiamo al "Cliente" intendiamo: (i) la persona indicata nel contratto di noleggio, (ii) qualsiasi conducente e (iii) qualsiasi persona che effettui pagamenti per il noleggio

Finalità del trattamento: Utilizzeremo (o elaboreremo) i dati personali del Cliente e di qualsiasi altro conducente aggiuntivo per:

- fornire i servizi di noleggio,
- effettuare i relativi controlli di identità, sicurezza, patente di guida e credito,
- monitorare e migliorare la qualità e la gestione dei nostri servizi,
- inviare informazioni su prodotti e servizi a noi attinenti e che riteniamo di interesse per il Cliente, nei limiti previsti dalla normativa in vigore. Il Cliente può rinunciare a ricevere tali informazioni in qualsiasi momento, seguendo le modalità indicate sui siti.
- Al fine di rilevare e prevenire i reati, possiamo utilizzare dispositivi elettronici nel veicolo per monitorare la condizione, la prestazione e il funzionamento del veicolo stesso e per tracciarne i movimenti. Queste informazioni possono essere utilizzate durante il periodo di noleggio e in qualsiasi momento successivo (se rilevante e nei limiti previsti dalla normativa in vigore). Non effettueremo registrazioni audio o video.
- Per maggiori informazioni, si prega di consultare la Politica sulla privacy disponibile sul nostro sito web.
- Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci dà il suo esplicito consenso all'utilizzo dei suoi dati personali nei limiti previsti dalla normativa in vigore. Con chi li condividiamo

Condivideremo le informazioni personali del Cliente con:

- Affiliati ad Avis Budget Italia SpA ed con società facenti parte del Gruppo Avis Budget anche con sedi extra UE.
- Terze parti come la polizia e i gestori di parcheggio privati se riteniamo che abbiano diritto ad avere accesso a tali dati e nei limiti previsti dalla legge. Per esempio, in caso di infrazione per eccesso di velocità o mancato pagamento di una sanzione amministrativa per violazione del codice stradale.
- Terzi, generalmente con sede nel Paese di noleggio, al fine di effettuare controlli di identità, sicurezza, patente di guida e credito e per l'accertamento e la prevenzione di eventuali reati in relazione al noleggio.
- Terzi, generalmente con sede nel Paese di noleggio, al fine di eseguire verifiche su sinistri o furti e per riscuotere gli importi relativi ai danni causati al veicolo, alle opzioni extra o alle persone.
- Per maggiori informazioni, si prega di consultare la Politica sulla privacy disponibile sui nostri siti web.
- Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il Cliente ci dà il suo esplicito

consenso all'utilizzo e al trasferimento dei suoi dati personali nei limiti previsti dalla normativa in vigore. Il Cliente ha il diritto di negare il proprio consenso al trasferimento dei suoi dati personali a terzi o al loro utilizzo per scopi pubblicitari. Accesso ai dati personali: Il Cliente ha diritto ad accedere ai suoi dati personali in nostro possesso e a richiederne la correzione, la modifica, il blocco o la cancellazione. Il Cliente ha diritto di conoscere le modalità di acquisizione dei dati personali e di verificare che tali dati siano conformi alla normativa sulla privacy in vigore, fatti salvi gli obblighi previsti dalla legge. Qualora il Cliente non presti il proprio consenso al trattamento dei dati non potremo effettuare il servizio di noleggio. Per accedere a questi dati, seguire le modalità indicate sui siti. I nostri dati sono indicati sul contratto di noleggio. Nei limiti consentiti dalla normativa in vigore, potremmo chiedere al Cliente di pagare una commissione a copertura delle spese sostenute per l'elaborazione di un documento contenente le informazioni riguardanti i dati personali.

## **21) Oggetti smarriti**

Avvisi:

Faremo del nostro meglio per contattare il Cliente se dovessimo trovare oggetti personali nel veicolo.

Beni che contengono informazioni personali e finanziarie:

Le informazioni personali e finanziarie verranno eliminate dopo 28 giorni come segue:

- I passaporti e le patenti di guida saranno consegnati alla stazione di polizia locale o all'agenzia preposta;
- Le carte di credito saranno tagliate;
- Tutti i dispositivi elettronici, telefoni, tablet, computer, laptop, videocamere e schede per la navigazione satellitare, compresi tutti gli oggetti che potenzialmente contengono dati personali, saranno inviati al Redeem (<http://www.redeem.co.uk/>) dove saranno opportunamente cancellati e riciclati; e
- Il denaro contante sarà conservato.

Altri beni:

Tutti gli altri beni che non contengono informazioni personali o finanziarie saranno eliminati dopo tre mesi come segue:

- Abiti/occhiali/occhiali da sole saranno donati a un ente benefico locale;
- I documenti cartacei saranno stracciati;
- Tutti gli altri oggetti (compresi seggiolini per bambini, supporto per il navigatore satellitare, caricatori per cellulare, caricatori USB) saranno eliminati nei rifiuti ordinari; e
- I medicinali saranno smaltiti in un contenitore apposito.

Come richiedere gli oggetti smarriti:

Per richiedere gli oggetti smarriti, il Cliente deve presentare un documento di riconoscimento valido (ad esempio la patente di guida, il passaporto o un documento di residenza). Gli verrà chiesto di compilare e firmare una dichiarazione. Se il Cliente incarica qualcuno di ritirare gli oggetti a suo nome, dovrà presentare una lettera o un fax di autorizzazione da lui sottoscritti.

Se il Cliente non può ritirare gli oggetti che ha smarrito, provvederemo a spedirglieli a mezzo corriere. Il Cliente dovrà pagare in anticipo le relative spese di spedizione.

Ulteriori informazioni: Per ulteriori informazioni contattare il Servizio Clienti.

## **22) Contestazioni e contatti Servizio Clienti:**

La soddisfazione del Cliente è la nostra priorità e a tal fine ci adopereremo per la risoluzione di tutte le eventuali problematiche inaspettate che si potrebbero verificare durante il noleggio. Contatti: Il nostro Servizio Clienti si impegna a fornire la migliore assistenza al Cliente ed a trattare le contestazioni in modo equo e accurato. In caso di reclamo, il Cliente può trovare i nostri riferimenti nel contratto di noleggio e nel documento "Condizioni del Paese di noleggio". Tempi di risposta: Ci attiviamo per risolvere le contestazioni di carattere generale entro 10 giorni lavorativi e quelle relative ai danni entro 15 giorni lavorativi. Facciamo parte dello European Car Rental Conciliation Service (ECRCS) e di numerosi servizi di conciliazione a livello locale. Queste organizzazioni esaminano in modo indipendente le contestazioni senza addebitare alcun costo al Cliente. Se il Cliente ha presentato una contestazione ed è insoddisfatto della nostra risposta finale, può inoltrare le sue richieste al servizio di conciliazione. Sarà nostra cura comunicare qual è il servizio competente. Ulteriori informazioni: Per ulteriori informazioni contattare il Servizio Clienti.