CONDIZIONI DI PRENOTAZIONE

Si prega di leggere il presente documento prima di completare la prenotazione, in quanto fornisce **importanti informazioni sulla prenotazione** e sul noleggio, compreso ciò che è necessario portare al momento del ritiro del veicolo, e **le responsabilità del Cliente**.

Si prega di leggere attentamente anche le **Condizioni generali di noleggio ("Condizioni generali"), le Condizioni specifiche della località di noleggio ("Condizioni della località")** e il **Contratto di noleggio**. Il Contratto di noleggio si basa sui Termini e condizioni contenuti nelle Condizioni generali e nelle Condizioni della località e sarà consegnato al momento del ritiro del veicolo.

Si prega di leggere attentamente il Contratto di noleggio consegnato al momento del ritiro perché potrebbe contenere Termini e condizioni aggiuntivi specifici della località di noleggio o potrebbe differire dalle Condizioni generali fornite al momento della prenotazione. Si consiglia di prestare particolare attenzione alle sezioni "Sinistri, furti e danni" ed "Esoneri".

!	Si informano i gentili clienti che abbiamo provveduto ad aggiornare le Condizioni Generali e le Condizioni del Paese di noleggio includendo una sezione dedicata ai veicoli elettrici a batteria (BEV). Se stai prenotando un veicolo elettrico, ti suggeriamo vivamente di prendere visione delle ultime modifiche riguardo alla necessità di riconsegnare questa tipologia di veicoli con una carica non inferiore al 70% o uguale alla percentuale di carica fornita al momento del ritiro. Il mancato rispetto di questo requisito comporterà il pagamento di un costo extra. Per maggiori dettagli si vedano le Condizioni del Paese di noleggio. **Effettuando una prenotazione/Sottoscrivendo il contratto di noleggio, il cliente accetta esplicitamente che gli vengano addebitati gli eventuali costi aggiuntivi previsti dalle Condizioni del Paese di noleggio per la ricarica della batteria (e altri addebiti simili quali i costi di rifornimento).**

Invitiamo il Cliente a leggere attentamente il presente documento.

1. Effettuare una prenotazione

La prenotazione permette di prenotare un veicolo e le opzioni extra per il "ritiro" in una data, ora e località prestabilite e per il periodo di noleggio concordato. Il Cliente è tenuto a rispettare i nostri Requisiti minimi per il noleggio. **Il Cliente dovrà accettare** e firmare il **Contratto di noleggio**.

!	Il Contratto di noleggio è disciplinato dalla legge del Paese di ritiro del veicolo ed è stipulato tra il Cliente, che deve soddisfare tutti i requisiti minimi di noleggio, e il fornitore dell'autonoleggio al momento del ritiro. Il servizio di autonoleggio verrà fornito da società, agenti o rappresentanti facenti parte del gruppo La prenotazione NON costituisce un contratto di noleggio.

Con la prenotazione, il Cliente **accetta** che gli vengano fornite una copia delle presenti condizioni di prenotazione, le **Condizioni generali** e le **Condizioni della località** in forma elettronica all'indirizzo e-mail indicato.

2. Prenotazioni "Pagamento online" e "Pagamento al ritiro"

Con le prenotazioni **"Pagamento online"**, il Cliente paga quanto dovuto per il periodo di noleggio e per le opzioni extra scelti al momento della prenotazione. Non tutte le opzioni extra possono essere pagate in anticipo. Le opzioni extra che non possono essere prepagate al momento della prenotazione sono soggette alle condizioni del "Pagamento al ritiro". Tutte le opzioni extra prenotate che non possono essere prepagate, verranno debitamente evidenziate e saranno soggette alle condizioni del "Pagamento al ritiro".

In caso di cancellazione della prenotazione, verrà addebitata una penale di cancellazione. **Il Cliente dovrà pagare una penale di cancellazione** qualora
la prenotazione venga annullata per mancanza dei Requisiti minimi di noleggio da parte del Cliente. **Verrà addebitata una penale anche nel caso in cui il Cliente non annulli la prenotazione e non si presenti al banco di noleggio per il ritiro**. Questa penale è chiamata penale di mancata cancellazione.
La penale di mancata cancellazione potrebbe corrispondere all'intero importo della prenotazione. Per maggiori informazioni si prega di vedere la sezione "Cancellazioni".

Qualora il Cliente scelga la prenotazione "Pagamento online", sottoscriverà un contratto con le relative condizioni di prenotazione e autorizzando pertanto tale società ad addebitare sulla sua carta di pagamento l'importo riportato nella prenotazione "Pagamento online" e a trattenere **l'eventuale ammontare della penale di cancellazione** o **mancata cancellazione**. Il Cliente sceglie l'opzione "Pagamento online" quando:

- seleziona "Pagamento online" durante il processo di prenotazione online o si avvale dell'app mobile, oppure
- utilizza altri canali di prenotazione (ad es. via telefono) e richiede o accetta l'opzione di pagamento online del servizio di noleggio; in tal caso è tenuto a fornire i suoi dati di pagamento.

Con le prenotazioni **"Pagamento al ritiro"** il Cliente sceglie di pagare al ritiro del veicolo presso l'ufficio di noleggio.
La tariffa "Pagamento al ritiro" potrebbe essere meno vantaggiosa della tariffa "Pagamento online". Verrà **addebitata una penale** anche nel caso in cui il Cliente non annulli la prenotazione e non si presenti. Questa penale è chiamata **penale di mancata cancellazione**. Per maggiori informazioni si prega di vedere la sezione "Cancellazioni".

Il Cliente **accetta** le condizioni di prenotazione e autorizza il fornitore del servizio di noleggio ad addebitare sulla sua carta di pagamento l'importo della penale di **mancata cancellazione** se (i) sceglie l'opzione "Pagamento al ritiro" quando prenota online o utilizza l'app mobile oppure (ii) fornisce i suoi dati di pagamento e richiede o accetta l'opzione "Pagamento al ritiro" quando utilizza altri canali di prenotazione (ad es. via telefono).

Questa prenotazione verrà disciplinata dalla legge in vigore nel Paese in cui ha sede il fornitore del servizio di noleggio.

3. Modificare la prenotazione – Tutti i tipi di prenotazione

Il Cliente può modificare la prenotazione (sia una prenotazione "Pagamento online" sia una prenotazione "Pagamento al ritiro") in qualsiasi momento prima del giorno stabilito per il ritiro del veicolo contattando il Centro Prenotazioni o effettuando la modifica della prenotazione online (se vi è disponibilità). È altresì possibile modificare la prenotazione il giorno stesso del ritiro, verificandone la disponibilità con il nostro Centro Prenotazioni.

A seguito della modifica della prenotazione il Cliente riceverà un'e-mail di conferma in cui verranno indicati i nuovi dettagli della prenotazione e il costo aggiornato.

Tutte le richieste di modifica saranno soggette a disponibilità e potranno comportare un **cambiamento di prezzo**, poiché la prenotazione modificata sarà soggetta ai prezzi in vigore alla data della modifica. Se l'importo del "Pagamento online" alla fine della prenotazione è:

- **Superiore** all'importo pagato, il Cliente **dovrà pagare** la differenza
- **Inferiore** all'importo pagato, **non verrà effettuato alcun rimborso**. Tuttavia, se il Cliente desidera acquistare opzioni extra quando ritira il veicolo, può utilizzare la differenza per coprire il relativo costo.

Non saranno addebitate spese per la modifica della prenotazione. Tuttavia, se la modifica ha lo stesso effetto di una **cancellazione della prenotazione,** potrà essere addebitata una **penale di cancellazione**. Il Cliente può avere diritto a un rimborso se ha effettuato una nuova prenotazione. Per maggiori informazioni è possibile contattare il Servizio Clienti.

Il Cliente è informato che qualora prenoti un veicolo e successivamente modifichi la località di ritiro con una che non offre tale servizio, potrebbe non riuscire a ottenere la marca e il modello scelti in precedenza.

4. Cancellazioni – Tutti i tipi di prenotazione

Il Cliente può annullare la prenotazione in qualsiasi momento prima del giorno stabilito per il ritiro del veicolo contattando il Centro Prenotazioni o inoltrando la richiesta online (se disponibile).

A seconda di quando venga effettuata la cancellazione, **potrebbe essere addebitata al Cliente una penale di cancellazione o una penale di mancata cancellazione**. La penale è calcolata prendendo in considerazione il tipo di prenotazione, il preavviso del Cliente e la località in cui avrebbe dovuto ritirare il veicolo.

	Prenotazione "Pagamento online"	Prenotazione "Pagamento al ritiro"
Fino a 48 ore **prima del giorno di inizio del noleggio**	Nessuna penale di cancellazione. Verrà effettuato il rimborso totale della prenotazione.	Nessuna penale
Meno di 48 ore **prima del giorno di inizio del noleggio**	PENALE: L'importo per 2 giorno di noleggio per ogni sette giorni prenotati. L'importo per 1 giorno di noleggio per ogni tre giorni prenotati (solo per prenotazioni non superiori a 72 ore)	PENALE: L'importo per 2 giorno di noleggio per ogni sette giorni prenotati. L'importo per 1 giorno di noleggio per ogni tre giorni prenotati (solo per prenotazioni non superiori a 72 ore)

Nel caso in cui il Cliente **non annulli** la prenotazione **e non si presenti**	Nessun rimborso. Tratterremo l'intero importo.	Nessun rimborso. Tratterremo l'intero importo.

CONTATTI: Le richieste di rimborso dovranno essere presentate per iscritto al Servizio Clienti. Possono essere necessari fino a 14 giorni perché l'emittente della carta elabori il rimborso. Non siamo responsabili per il tempo impiegato dall'emittente della carta per elaborare il rimborso.

5. Il prezzo

Il **prezzo di noleggio del veicolo** è calcolato in base all'ora e alla data di ritiro e riconsegna del veicolo, alla/alle località e durata del noleggio e al tipo di veicolo richiesti.

Il **prezzo delle opzioni extra** – come ad esempio seggiolini per bambini, conducente/i aggiuntivo/i, coperture aggiuntive, spese di consegna e GPS – sono calcolati sulla base dell'ora e della data di inizio e fine noleggio e dell'ufficio presso cui verrà ritirato il veicolo.

!	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. 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 risultano per noi più onerosi. Ad ogni modo, tale supplemento sarà incluso nel prezzo indicato nel preventivo, ma potrebbe essere evidenziato come voce separata sul contratto di noleggio o sulla ricevuta.

6. Requisiti di noleggio

Codice di prenotazione

Il Cliente deve esibire al momento del noleggio il numero di prenotazione o l'e-mail di conferma della prenotazione. Questo ci consentirà di ritrovare velocemente i dettagli della sua prenotazione e ridurre i tempi d'attesa.

Patente di guida

!	Possiamo **rifiutarci** di consegnare il veicolo al conducente che (i) **non** esibisca una patente di guida valida nel Paese di noleggio per l'intero periodo di noleggio, (ii) **non abbia** presentato una patente di guida internazionale o la traduzione ufficiale (se applicabile), (iii) **non** disponga di una patente valida per il periodo minimo richiesto dalla località di noleggio, (iv) abbia **condanne relative alla guida**, o (v) **non** soddisfi **i nostri controlli in termini di sicurezza e credito**. Per ulteriori informazioni si prega di consultare **la sezione Patente di guida e documenti d'identità in Condizioni della località** o di chiamare il nostro **Centro Prenotazioni**.

I conducenti devono esibire una patente di guida internazionale **o** una traduzione giurata nella lingua del Paese di noleggio **se**:

- La loro patente di guida è stata rilasciata in Europa e stanno effettuando il noleggio fuori Europa.

- La loro patente di guida è stata rilasciata in un Paese non europeo e stanno effettuando il noleggio al di fuori di quel Paese.
- La loro patente di guida è stata rilasciata in un alfabeto non latino, ad esempio arabo, cinese, greco, russo, ebraico o giapponese (e altre lingue con alfabeto non latino).

I conducenti sono tenuti a informarsi sulla normativa in vigore nel Paese in cui intendono guidare.

I conducenti devono portare le precedenti patenti di guida o una lettera dell'autorità competente che certifichi il possesso della patente di guida per il periodo minimo stabilito se la loro patente attuale non indica il periodo completo.

Non si accettano patenti di guida digitali.

Documento di riconoscimento

Si ricorda che non tutte le località di noleggio accettano la patente di guida come documento valido di identità e di residenza. Pertanto, **la persona che noleggia il veicolo deve** presentare un documento di riconoscimento, ad es. un passaporto o una carta/documento di identità in corso di validità. La persona che noleggia **deve essere** riconoscibile nella foto del documento. La **persona che noleggia il veicolo deve** presentare anche un documento da cui si evinca la residenza, come ad esempio una bolletta delle utenze recente o un estratto conto bancario che riporti l'indirizzo.

I conducenti devono assicurare che sul contratto di noleggio sia indicato il loro indirizzo postale personale.

Metodi di pagamento

Generalmente accettiamo carte American Express (esclusi i Travellers Cheque), Diners, Visa e MasterCard (in entrambi i casi sono escluse le carte prepagate). Per maggiori informazioni si prega di leggere le **Condizioni della località – sezione Pagamento** o di contattare il nostro Centro Prenotazioni.

!

Il Cliente è tenuto a presentare la carta di pagamento utilizzata al momento della prenotazione per controllarne l'identità e per essere certi di consegnare il veicolo alla persona che ha effettuato la prenotazione. Il conducente, intestatario della prenotazione, **deve presentare due carte di pagamento** a lui intestate per poter noleggiare determinati veicoli di categoria superiore. Si prega di ricontrollare l'e-mail di conferma della prenotazione o di contattare il nostro Centro Prenotazioni.

Il nome riportato sulla/e carta/e di pagamento deve essere lo stesso indicato sulla patente del conducente principale.

Se il Cliente è sprovvisto della carta di pagamento utilizzata per effettuare la prenotazione, **ci riserviamo il diritto di annullare la stessa e di addebitare sulla sua carta di pagamento riportata in prenotazione i danni economici subiti (nella misura consentita dalla legge).** Qualora il veicolo sia a disposizione e il Cliente soddisfi i requisiti minimi di noleggio e sicurezza, l'ufficio può, a sua totale discrezione, consentire comunque il noleggio. La tariffa applicata sarà quella dell'opzione "Pagamento al ritiro" in quanto sarà considerato come un nuovo noleggio.

Non si accettano carte di pagamento digitali.

Pre-autorizzazione e deposito di sicurezza:

Per finalizzare il noleggio, verrà richiesta una **pre-autorizzazione** sulla carta di pagamento presentata o **un deposito di sicurezza**. **Il Cliente dovrà** utilizzare una valida carta di pagamento a lui intestata, che disponga di fondi sufficienti.

!

Che cos'è una pre-autorizzazione o un deposito di sicurezza?

Una pre-autorizzazione vincola un importo di denaro sul conto del Cliente. Dopo che è avvenuta 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. Fino a quando non verrà effettuato il pagamento finale, la somma di denaro bloccata per la pre-autorizzazione verrà **trattenuta** e non sarà disponibile.

In caso venga disposto il deposito di sicurezza, ci sarà un effettivo trasferimento della somma di denaro dal conto del Cliente. L'importo del deposito cauzionale sarà lo stesso di quello evidenziato nella pre-autorizzazione.

L'importo varia in base al Paese di noleggio. Per i dettagli completi, consultare i Termini e condizioni specifici del Paese di noleggio o rivolgersi al nostro team Prenotazioni.

Alla riconsegna del veicolo, verrà calcolato il totale dovuto e l'importo verrà addebitato sulla carta di pagamento fornita. Se il totale dovuto sarà maggiore rispetto a quanto versato con il **deposito di sicurezza**, il Cliente sarà tenuto a pagare la differenza presso l'ufficio di noleggio di riconsegna del veicolo. Se, al contrario, il totale dovuto sarà inferiore a quanto **depositato a titolo di sicurezza**, o qualora il Cliente preferisca utilizzare un altro metodo di pagamento, dovrà contattare il Servizio Clienti per ottenere un **rimborso**.

Se il Cliente opterà per un altro metodo di pagamento, la **pre-autorizzazione** sulla carta originale rimarrà attiva fino a quando non sarà svincolata dall'emittente della carta.

Il soggetto tenuto a **svincolare l'importo trattenuto sulla carta di pagamento per la pre-autorizzazione e consentire di nuovo la disponibilità dell'importo bloccato è soltanto l'emittente della carta e non l'ufficio di noleggio**. Per tali operazioni saranno necessari fino a massimo di **20 giorni.**

Limiti di età per il conducente

I limiti di età variano a seconda del veicolo e del Paese di noleggio. Si prega di leggere le **Condizioni della località, nella sezione Informazioni sull'età** o di contattare il nostro Centro Prenotazioni.

!	Se un conducente non ha l'età minima per guidare la categoria di veicolo prenotato, l'ufficio di noleggio proporrà al Cliente, qualora disponibile, un veicolo che richieda un limite di età inferiore. I conducenti che hanno superato l'età massima prevista per il noleggio **devono** fornire determinati documenti aggiuntivi che accertino i requisiti necessari a garantire l'idoneità alla guida. **Sarà necessario** pagare un supplemento nel caso in cui il conducente abbia superato o non raggiunga i limiti di età richiesti. Non sarà comunque consentita la guida di **alcuna categoria** di veicolo qualora il Cliente non raggiunga il minimo di età consentita o ne superi il limite massimo.

Comportamenti non consentiti

L'ufficio di noleggio può rifiutare di consegnare il veicolo al Cliente, qualora quest'ultimo, o persone che saranno a bordo con lui, non siano in condizioni psico-fisiche idonee alla guida, ad es. se si ritiene che un conducente sia **sotto l'effetto di alcol o droghe** o se il Cliente, o persone che saranno a bordo con lui, abbiano un atteggiamento **offensivo o minaccioso** nei confronti del personale o degli altri Clienti presenti in ufficio.

7. Controlli di sicurezza

Effettuando una prenotazione, **il Cliente acconsente** che vengano svolti controlli di identità, patente di guida e credito nei suoi confronti e nei confronti di qualsiasi **conducente aggiuntivo o persona che effettui il pagamento per il noleggio**. Si prega di consultare la sezione 9 Utilizzo dei dati personali per maggiori informazioni.

!	**L'ufficio di noleggio può rifiutarsi** di consegnare il veicolo se il Cliente, o la persona che effettua il pagamento, non supera i controlli richiesti e se, di conseguenza, si ritenga che il Cliente, la persona che effettua il pagamento per il veicolo, il conducente o eventuali conducenti aggiuntivi non diano affidamento di solvibilità**. Se non supera le verifiche sull'affidamento al credito, l'ufficio di noleggio può rifiutarsi** di consegnare il veicolo al Cliente. Il **noleggio potrà essere rifiutato**, nella misura consentita dalla legge, qualora il Cliente o il soggetto che effettua il pagamento risulti nostro debitore . Qualora il Cliente fornisca informazioni false o inesatte **il contratto potrà essere immediatamente risolto. Il Cliente sarà tenuto al risarcimento dei danni subiti.**

8. Disponibiltà

Veicoli

Se non sarà disponibile il veicolo appartenente alla categoria prenotata, l'**Ufficio di noleggio** si attiverà per fornire al Cliente un veicolo di categoria superiore, se disponibile, **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 il Cliente ha prenotato un veicolo di categoria superiore e questo non è disponibile, al fine di assecondare le sue esigenze di noleggio, potremmo fornirgli, in alternativa, più di un veicolo o proporgli di utilizzare un trasporto sostitutivo fino a quando non verrà trovato un veicolo della categoria richiesta.

In tal caso siamo tenuti a garantire quanto sopra e al **rimborso totale** di quanto già pagato.

Opzioni extra

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. Se quanto sopra non fosse possibile, la **località di noleggio potrà, a sua discrezione**: acquistare l'extra richiesto, chiedere al Cliente di acquistarlo a un prezzo ragionevole, provvedendo successivamente al rimborso, oppure restituire l'importo pagato per l'opzione extra prenotata non disponibile.

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

9. Utilizzo dei dati personali

Finalizzando la prenotazione, **il Cliente ci autorizza espressamente** all'utilizzo e al trasferimento dei dati personali che verranno trattati secondo quanto previsto dalla normativa in vigore e come di seguito esplicitato.

Utilizzeremo (o elaboreremo) i dati personali del Cliente per:

- Richiedere la **prenotazione dei servizi di noleggio** richiesti dal Cliente,
- 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. **I dati personali non** verranno condivisi per scopi di marketing con società terze. Il Cliente può **rinunciare** a ricevere tali informazioni in qualsiasi momento contattando il Servizio Clienti o facendo clic sul tasto di cancellazione riportato nell'e-mail ricevuta.

Condivideremo le informazioni personali con:

- **Le autorità di controllo**, come **polizia** o **autorità locali e municipali** per gli usi consentiti e necessari all'applicabilità della normativa in vigore o per verificare la validità della patente di guida del Cliente.
- 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 prevenzione di eventuali reati.
- Terzi che agiscono per nostro conto nella **gestione delle contestazioni e del recupero del credito**.
- Terzi che agiscono per nostro conto nell'elaborazione di **sondaggi tra i clienti** che utilizziamo per migliorare i nostri servizi.

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 maggiori informazioni, si prega di consultare la Politica sulla privacy disponibile sul nostro sito web.

CONTATTI: Per accedere a questi dati e richiedere maggiori informazioni, contattare il Servizio clienti. 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.

10. Responsabilità

Noi/il fornitore dell'autonoleggio (a seconda dei casi) **non saremo responsabili delle perdite economiche** che il Cliente potrebbe subire se noi o il fornitore dell'autonoleggio violassimo le presenti condizioni di prenotazione qualora tali perdite **non fossero** contemplate né da noi/dal fornitore dell'autonoleggio né dal Cliente al momento in cui è stata effettuata la prenotazione. Noi/il fornitore dell'autonoleggio **non siamo responsabili** di eventuali **perdite indirette** (quali **perdita di profitti, perdita di divertimento o perdita di opportunità**). Queste limitazioni non si applicheranno nella misura in cui non siano ammesse dalla legge. Viene in ogni caso riconosciuto al Cliente il diritto di presentare la richiesta di rimborso (se applicabile).

Grazie per aver scelto di noleggiare con

NOLEO

NOLEGGIO FACILE