

Guida all'Autonoleggio per il consumatore

Prefazione

Il settore del noleggio a breve termine di auto e van offre ai consumatori prezzi accessibili e sostenibili, per la mobilità pay-as-you-go.

Questa guida per l'utente è stata redatta utilizzando documentazione disponibile al pubblico su siti nazionali/internazionali, di Associazioni imprenditoriali e dei consumatori e contiene un riepilogo di ciò che è utile conoscere su come noleggiare un veicolo, dalla prenotazione al rientro - sia in patria che all'estero. Illustra la pratica comune, che cosa ci si deve aspettare, ed elenca i diritti e le responsabilità.

Prenotazione di un veicolo

Al momento della prenotazione o dell'acquisto per telefono o online di un noleggio, assicuratevi di determinare puntualmente cosa che è incluso nella prenotazione e cosa non lo è.

Si può chiedere alla società di noleggio di inviare ulteriori informazioni via e-mail o indirizzarvi alla pagina del proprio sito che spiega le condizioni di noleggio.

Prestate attenzione a ciò che è incluso nel prezzo di noleggio e cosa non lo è. Ad esempio:

- Ci sono delle restrizioni applicate alla tariffa (per la tariffa week-end, ad esempio, potrebbe essere chiesto di restituire il veicolo prima di un determinato orario il Lunedì mattina)?
- C'è bisogno di una autorizzazione preventiva per portare il veicolo in un altro paese, ed è previsto un supplemento?
- C'è un supplemento per riconsegnare il veicolo in luoghi diversi nello stesso paese, e/o in paesi diversi?
- C'è un numero di miglia o chilometri predefinito incluso nel prezzo? In caso affermativo qual è il prezzo per i chilometri in eccesso?
- Quali altri servizi aggiuntivi o oneri sono inclusi nel prezzo?
- Quali tipi di copertura del veicolo vengono fornite?
- Possono esserci più drivers per il veicolo? Se è così, può essere a pagamento?
- Siete a conoscenza delle diverse politiche relative al rifornimento di carburante?

È importante scegliere la giusta categoria di veicolo per le vostre esigenze. Infatti, una società di noleggio non può garantire la fornitura di una particolare marca o modello di veicolo, bensì garantisce la categoria dei veicoli prenotabili in flotta (dando normalmente esempi di vetture in riferimento) e quindi è necessario selezionare quella categoria che meglio soddisfa le vostre esigenze, specialmente se si trasportano bagagli e passeggeri.

Se si desidera comprare prodotti aggiuntivi, come ad esempio seggiolini per auto, pneumatici invernali, catene da neve o la navigazione satellitare, chiedere se sono disponibili e a quali costi aggiuntivi. La società di noleggio vi fornirà sempre un veicolo che è pienamente conforme alla legislazione nazionale.

Di quali documenti ho bisogno?

Avrete bisogno di una patente di guida valida per il tipo di veicolo che si sta noleggiando, una carta d'identità europea e/o del passaporto ed eventualmente di altri documenti validi.

Se si dispone di patente di guida del tipo tessera, si deve portare sia la scheda foto che il documento cartaceo. Questi requisiti si applicano anche agli eventuali drivers aggiuntivi.

Verificate con la Vostra società di noleggio cos'altro potrebbe essere necessario al momento della prenotazione del veicolo. Ad esempio, avrete bisogno di una carta di credito per prenotare con la maggior parte delle compagnie (talvolta anche 2 sulle vetture alto di gamma). E 'anche opportuno controllare quali sono le carte di credito accettate dalla vostra società di noleggio.

Utilizzo del veicolo in un altro Stato

Se avete intenzione di portare il vostro veicolo a noleggio in un altro paese, occorre informarsi con la società di noleggio al momento della prenotazione dello stesso, se è necessario il consenso per iscritto. Se ciò è richiesto, assicurarsi che venga fornita la documentazione completa del veicolo, compresa assicurazione e copertura rischi.

Familiarizzate con i regolamenti automobilistici di ogni paese che si visita. Ad esempio, potrebbe essere necessario portare una giacca riflettente (anche in Italia) o il triangolo di sicurezza. I limiti di velocità e le regole di precedenza possono essere diverse da quelle cui siete abituati. La Vostra azienda di noleggio vi aiuterà ad informarvi circa gli adempimenti del paese in cui si viaggia.

È inoltre possibile trovare queste informazioni con le Associazioni nazionali dell'automobile e del turismo al seguente link: <http://www.fiabrussels.com/>

E 'anche opportuno controllare quali carte di credito sono accettate dalla Vostra società di noleggio.

Al banco di noleggio

La firma del contratto di locazione

Il contratto di locazione è il contratto formale tra voi e la società di noleggio, ed è firmato al banco di noleggio.

L'accordo include i dettagli del veicolo, il periodo di noleggio e quello che avete accettato di pagare per il noleggio e gli eventuali elementi aggiuntivi. Prendetevi il tempo necessario per la consegna del veicolo e per leggere il contratto di noleggio. Si consiglia di leggere anche i termini e le condizioni sul sito web della società di noleggio prima di arrivare al banco di noleggio. Molti uffici di noleggio forniscono una sintesi dei contenuti principali del contratto di noleggio. Assicuratevi di aver compreso i termini del contratto prima di firmarlo.

Se la prenotazione è stata effettuata tramite un intermediario, come può essere un broker o un agente di viaggio, sarete comunque tenuti a firmare un accordo che copra gli aspetti operativi del noleggio. Si segnala che i termini e le condizioni dell'intermediario possono differire da quelli forniti dalla società di noleggio.

Chilometraggio

Se si è tenuti a pagare per il chilometraggio in eccesso, si prega di accertarsi di aver compreso l'indennità giornaliera e la base sulla quale il chilometraggio in eccesso verrà calcolato e addebitato.

Quando si ritira o si riconsegna il veicolo, verificate che il chilometraggio sia registrato correttamente sul contratto di noleggio. Conservate una copia del contratto di locazione firmato da voi e dalla società di noleggio al fine di confermare che il pagamento con la Vostra carta di credito è stato effettuato con l'importo corretto.

Assicurazione

1 Incidenti e danni (RC)

Tutti i veicoli di noleggio sono assicurati per la responsabilità civile conto terzi inclusa nel prezzo di noleggio

L'utente è responsabile per il costo totale se il veicolo viene perso o danneggiato durante il noleggio. Se il veicolo viene restituito al di fuori dell'orario di ufficio sarà responsabile fino a quando non è stato completamente controllato dalla società di noleggio.

Per limitare l'entità delle Vostre responsabilità, la società di noleggio può offrire una riduzione dei rischi per incidenti e danni, i cui dettagli verranno visualizzati sul contratto di locazione. Accettando tale riduzione è possibile limitare la Vostra responsabilità in caso di veicolo rubato o danneggiato.

2 Furto

Una riduzione della responsabilità per furto fornisce una copertura nel caso il veicolo noleggiato venga rubato o subisca danni durante il tentativo di furto. Tale riduzione limita la Vostra responsabilità economica per l'importo eccedente a quello indicato nel contratto di noleggio.

3 Esclusioni rispetto alla copertura per furto o danneggiamento

Controllate se qualcosa è escluso dalle riduzioni dei rischi come parabrezza, pneumatici o tetto. Dovete sempre essere chiari su ciò che intendete che sia compreso nella riduzione e su cosa non lo è.

Se non capite alcuni aspetti delle deroghe, o non siete sicuri di ciò che è coperto, chiedete alla società di noleggio una spiegazione prima di firmare il contratto.

4 Assicurazione contro gli infortuni personali

L'assicurazione per gli infortuni personali (PAI), è un'opzione che fornisce al conducente autorizzato e ai passeggeri del veicolo noleggiato una copertura finanziaria, se subiscono una lesione e/o dei danni agli effetti personali nell'uso del veicolo noleggiato.

Carburante

La maggior parte delle società di noleggio vi offrirà una vasta gamma di opzioni per il rifornimento del vostro veicolo. Le scelte più comuni sono:

- Prendere il veicolo con un serbatoio pieno e restituirlo con il serbatoio pieno.
- Pagare alla società di noleggio il combustibile utilizzato (si paga anche il costo del servizio di rifornimento).
- Acquistare un pieno di carburante dalla società di noleggio e restituire il veicolo vuoto.

Queste opzioni sono elencate con maggior dettaglio nei termini e nelle condizioni del contratto di noleggio.

Prima di noleggiare un veicolo, verificate qual è la politica sul consumo di carburante adottata dalla società prescelta.

Controllate i livelli di carburante del veicolo, sia all'atto del ritiro che della riconsegna. Quando prendete il veicolo, controllate il tipo di carburante da utilizzare. Vi verranno fornite queste informazioni anche al momento della prenotazione del veicolo.

Una gran parte di furgoni e un numero crescente di automobili utilizzano gasolio. Mettere benzina in un motore diesel o gasolio in un motore a benzina provoca gravi

danni, di cui sarete responsabili.

Controllo del veicolo

La Vostra società di noleggio Vi dovrebbe fornire un veicolo pulito, moderno e sicuro che è stato controllato accuratamente prima di ogni noleggio.

Ispezionare, quindi, con cura il veicolo camminando intorno allo stesso alla ricerca di eventuali danni. Cercate graffi, ammaccature e rigature, non importa quanto piccole, e assicuratevi che siano annotate nel contratto di noleggio.

Non dimenticate di controllare l'interno del veicolo e, in particolare se c'è una ruota di scorta e attrezzi necessari. Inoltre, assicuratevi di capire come utilizzare le funzioni di base del veicolo (es. luci, luci di segnalazione, controllo livello olio). Assicuratevi che i danni vengano annotati in maniera completa sul contratto di locazione e che siete pienamente soddisfatti delle condizioni del veicolo prima di firmare per la sua consegna.

Se nessun dipendente dell'azienda è presente quando si prende possesso della vettura, accertatevi che tale circostanza sia segnata nel contratto di noleggio e scattate fotografie del veicolo, in particolare di eventuali danni presenti.

Se non si riesce ad ispezionare il veicolo a causa delle condizioni climatiche avverse o della poca luce, segnalatelo nel contratto di noleggio. Anche in questo caso si consiglia di scattare foto dello stato del veicolo.

Tuttavia, è necessario ispezionare il veicolo entro un periodo di tempo ragionevole dopo averlo accettato e informare la società di noleggio immediatamente se si riscontrano danni. In caso contrario si potrebbe essere ritenuti responsabili per qualsiasi danno che non è stato riportato sul contratto di locazione all'inizio del noleggio.

Durante il noleggio

Cosa succede in caso di guasto?

La maggior parte dei veicoli a noleggio sono coperti da assistenza stradale nel paese di origine.

Controllate quali società di assistenza stradale sono utilizzate dalla vostra società di noleggio e assicuratevi che vi vengano forniti i numeri telefonici.

Se l'assistenza non è inclusa, chiedete ulteriori informazioni alla società di noleggio.

Informate tempestivamente la società di noleggio ogni qualvolta rilevate problemi nell'uso del veicolo.

Cosa succede se si verifica un incidente?

Se avete un incidente chiamate subito le forze dell'ordine o le altre autorità competenti affinché eseguano i rilievi del caso. Sarà necessario, inoltre, compilare immediatamente un "rapporto di incidente", che contenga le indicazioni di tutte le parti coinvolte (nomi, indirizzi dei soggetti coinvolti, inclusi anche eventuali testimoni). Sarà inoltre necessario informare, prima possibile, l'agenzia dalla quale è stato noleggiato il veicolo (ricordatevi che il servizio di gestione del sinistro prevede un addebito da parte della compagnia).

Al momento del ritiro del veicolo a noleggio, chiedete alla compagnia in quali casi si dovrebbe chiedere l'ausilio della polizia in caso di incidente (ad esempio, potrebbe non essere necessario contattare la polizia se nessun terzo è stato coinvolto).

In ogni caso nel contratto di noleggio è compreso un vademecum dettagliato per cosa fare in caso di incidenti

Circolazione stradale - Infrazioni

Se commettete un'infrazione stradale mentre siete alla guida di un veicolo preso a noleggio, siate consapevoli del fatto che è sempre il conducente il responsabile per ogni infrazione al codice della strada e che le eventuali sanzioni amministrative che dovessero arrivare alla società di noleggio verranno inoltrate al conducente che si è reso responsabile.

Qualora il conducente volesse contestare la multa notificatagli, dovrà seguire la procedura indicata nella notifica della sanzione (per detti servizi è previsto un addebito da parte della compagnia).

Restituzione del veicolo

Vi verrà richiesto di restituire il veicolo in buone condizioni, sia all'interno che all'esterno. L'utente è responsabile per eventuali costi di riparazione o di ripristino in caso di danni o atti vandalici. Non è necessario restituire il veicolo lavato.

In caso di siti aeroportuali l'utente dovrà riconsegnare l'auto nelle aree dedicate agli autonoleggi indicate da apposita segnaletica.

Assicurarsi che il veicolo venga ispezionato da un dipendente della società di noleggio e che non ci siano elementi discordanti al momento della firma di tutte le copie del contratto di noleggio.

Ricordate che il dipendente di società di noleggio è obbligato a fare un adeguato controllo e, qualora questo non avvenisse, insistete affinché venga effettuato. Se avete avuto un incidente ricordatevi che è necessario compilare e firmare i moduli di denuncia di sinistro.

Il controllo del veicolo da parte di un dipendente della società di noleggio al momento della restituzione e la firma congiunta del contratto di noleggio, ridurrà al minimo il rischio di ricevere, successivamente, eventuali ulteriori costi aggiuntivi.

Se avete causato un danno di lieve entità al veicolo, che non pregiudica l'ulteriore utilizzo del mezzo da parte della compagnia di noleggio, la società Vi potrà fornire un preventivo per il costo della riparazione dei danni che la società sarà tenuta successivamente ad eseguire.

Nel caso invece abbiate causato gravi danni al veicolo, la società di noleggio si avvarrà di una dettagliata valutazione/perizia dei danni da parte di un'officina autorizzata prima di riaddebitarvi i costi. Qualora abbiate prove a vostro favore, l'entità del danno può essere da parte vostra oggetto di contestazione.

Se restituite il veicolo con danni tali da renderlo non più noleggiabile, vi potranno anche essere addebitate le perdite derivanti. Normalmente tali oneri sono predefiniti nelle condizioni contrattuali.

Cosa succede se restituite il veicolo fuori degli orari di apertura degli uffici?

Si consiglia vivamente di restituire sempre un veicolo entro i normali orari di apertura.

Alcune società di noleggio permettono di restituire il veicolo quando l'ufficio è chiuso. Tuttavia, in tal caso, siate consapevoli degli eventuali rischi. In ogni caso, la disponibilità di questa opzione dovrebbe essere esposta ben visibile in tutte le informazioni precontrattuali.

Se la società di noleggio permette di restituire il veicolo al di fuori dell'orario di apertura degli uffici, il costo di eventuali danni causati al veicolo mentre rimane incustodito è di vostra responsabilità.

Al fine di evitare tale rischio, si consiglia di scattare fotografie all'interno e all'esterno del veicolo, una volta che si è parcheggiato presso il drop-off point. In ogni caso verificate con la società di noleggio se sono disponibili altre opzioni contrattuali per ridurre ulteriormente questo rischio.

Come presentare un reclamo

Ogni società di noleggio ha un servizio clienti dedicato, con il compito di gestire i reclami relativi a qualsiasi fase del processo di noleggio, tramite e-mail, telefono o lettera raccomandata.

Si consiglia in ogni caso di effettuare il reclamo in forma scritta facendo riferimento al sito web della società per ulteriori informazioni.

Se non si riesce a risolvere il reclamo e si tratta di un noleggio all'interno del vostro Paese si prega di consultare l'associazione nazionale di autonoleggio del vostro Paese, o l'Associazione a tutela dei consumatori.

Se il vostro reclamo riguarda un noleggio transfrontaliero, potete contattare la rete europea di centri dei consumatori (ECC-Net) per avere maggiori informazioni sui vostri diritti. Le informazioni relative sono disponibili sul sito web:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm

ECC-Net può anche aiutare a contattare una società all'estero, per cercare di raggiungere una soluzione amichevole per il vostro reclamo.

In alternativa, se il reclamo non viene risolto potete rivolgervi al Servizio Europeo di Conciliazione dell'Autonoleggio (ECRCS). Il servizio di conciliazione può essere utilizzato solo se la procedura di denuncia riguarda una società di noleggio partecipante al servizio e si è già ricevuta una risposta negativa per la soluzione del medesimo.

Potete trovare un elenco delle risoluzioni già effettuate sul sito:

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm .

ECC-Net vi potrà fornire un idoneo schema di ricorso.

A proposito di Leaseurope

Leaseurope riunisce 47 associazioni imprenditoriali che rappresentano il comparto del noleggio a lungo e a breve termine nei 34 Paesi europei in cui sono presenti. La sua missione è di assicurare una adeguata interlocuzione del settore a livello politico, europeo ed internazionale.

Allo stesso tempo, costituisce un momento di riflessione per sviluppare maggiormente l'esperienza del comparto.

L'industria del noleggio auto in Europa è impegnata a fornire servizi di alta qualità ai propri clienti.

Leaseurope ha prodotto una Carta dei Servizi che stabilisce norme di comportamento per il settore dell'autonoleggio. La potete trovare sul sito: www.leaseurope.org

Informazioni sulla rete dei Centri europei dei consumatori (ECC-Net)

Presente in tutti gli Stati membri dell'UE, nonché in Islanda e in Norvegia, la rete europea di centri dei consumatori è un'associazione multinazionale dedicata a informare i consumatori dei paesi partecipanti sui loro diritti in caso di acquisto di prodotti o servizi da fornitori con sede negli stati ECC-Net. Il suo obiettivo particolare è quello di aiutare le persone che incontrano problemi con queste transazioni all'estero.

Le principali attività di ECC-Net riguardano:

- l'informazione ai consumatori comunitari e nazionali sulle norme a tutela dei consumatori;
- consigli e suggerimenti su problematiche relative ai consumatori all'estero;
- supporto ai consumatori che dispongono di una denuncia non risolta in via amichevole per la definizione in via stragiudiziale delle controversie (ADR).

Maggiori informazioni su ECC-Net sono disponibili presso:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm