

LE TUE CONDIZIONI DI NOLEGGIO



TUTTO QUELLO CHE
DEVI SAPERE SUL TUO
NOLEGGIO CON HERTZ

[HERTZ.COM](https://www.hertz.com)

Hertz[®]

Condizioni Specifiche del Paese



	▶ INFORMAZIONI PRINCIPALI SUL NOLEGGIO	4
	▶ INFORMAZIONI DI BASE	6
	Contratto di Noleggio	
	Responsabilità (tue e nostre)	
	Controversie	
	Privacy	
	Noleggi superiori a 28 giorni	
	▶ RITIRO	7
	Addebiti al momento del ritiro	
	Veicolo	
	Limitazioni sul Noleggio	
	▶ DURANTE IL NOLEGGIO	9
	Multe, pedaggi e altri addebiti	
	Guasti meccanici	
	Incidenti	
	Danni e furto	
	▶ RESTITUZIONE	12
	Procedura di restituzione	
	Modifiche riguardanti l'ora/il luogo di restituzione	
	Addebiti al momento della restituzione	
	▶ ALLEGATI	14
	1 Spiegazione degli addebiti	
	2 Politica sul carburante	
	3 Politica sui danni	
	4 Assicurazione e limitazioni risarcitorie	
	5 Politica di riservatezza dei dati personali	
	6 Contatti	
	7 Conversione della valuta	



INFORMAZIONI PRINCIPALI SUL NOLEGGIO

In questa sezione ti aiuteremo a comprendere cosa è compreso e cosa è escluso dal Contratto di Noleggio e quali sono le opzioni tra cui puoi scegliere per migliorare il tuo viaggio. Se hai bisogno di ulteriori spiegazioni puoi chiedere al personale al banco.

CONSIGLI UTILI

► 1 LA TUA RESPONSABILITÀ

Sei responsabile nei nostri confronti in caso di perdita o danni al veicolo, nonché per le sanzioni comminate per violazioni del Codice della Strada e per altri costi che si possono originare durante il periodo di noleggio.

► 2 DANNI

Prima di partire verifica che il veicolo non presenti danni e annota qualsiasi variazione sul Modulo di Accettazione delle Condizioni del Veicolo. In questo modo si eviteranno controversie sui danni al momento della restituzione.

► 3 ASSICURAZIONE E LIMITAZIONI RISARCITORIE

Leggi attentamente il Contratto di Noleggio per comprendere quali sono i tuoi obblighi relativamente all'uso del veicolo. Ti ricordiamo che in caso di violazione di tali obblighi l'assicurazione e le limitazioni risarcitorie potrebbero essere ritenute nulle.

► 4 RESTITUZIONE

Se il veicolo viene restituito in un orario o in un luogo diversi da quelli concordati o se è particolarmente sporco o maleodorante ti potrebbero essere addebitati dei costi aggiuntivi. Se hai fumato nel veicolo ti sarà addebitato un costo aggiuntivo.

► 5 RESTITUZIONE FUORI ORARIO

Nel caso abbiamo concordato che puoi restituire il veicolo fuori dal normale orario di lavoro, ti ricordiamo che sarai responsabile del veicolo fino a quando il nostro personale non lo avrà localizzato alla riapertura.

CONTATTI E SOLUZIONI

- 1 Se desideri contattare lo **staff dell'agenzia** alla fine o in qualsiasi momento durante il noleggio puoi utilizzare i numeri riportati sul retro del presente opuscolo delle Condizioni di Noleggio.
- 2 Dopo il noleggio puoi contattare il **Servizio Clienti Hertz** durante gli orari di ufficio (utilizzando i numeri riportati sul retro del presente opuscolo delle Condizioni di Noleggio) e il nostro team ti aiuterà a risolvere qualsiasi problema.
- 3 Se a tuo avviso non saremo in grado di risolvere il problema in modo soddisfacente e se il noleggio è stato effettuato in un altro paese europeo, puoi contattare lo **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**, un servizio di conciliazione indipendente, oppure fare ricorso alla **risoluzione online delle controversie (ODR)**.

Per maggiori dettagli fai riferimento all'**Allegato 6 (Contatti)** delle Condizioni di Noleggio.

Per tutte le informazioni complete, consulta le **Condizioni di Noleggio** riportate nel presente opuscolo. Infine, puoi anche fare riferimento al nostro sito Web **www.hertz.com** (e alle relative versioni nazionali) dove troverai la nostra **guida al noleggio di un'auto** e ulteriori informazioni su prezzi, prodotti e agenzie. **Grazie per aver scelto di noleggiare un veicolo con Hertz.**

COSA È INCLUSO	COSA NON È INCLUSO
<p>ASSICURAZIONE</p> <p>L'assicurazione per la responsabilità civile verso terzi è inclusa nel canone di noleggio e in caso di incidente protegge te e qualsiasi guidatore autorizzato da richieste di risarcimento da parte di terzi per morte, lesioni personali o danni alla proprietà altrui.</p>	<p>Puoi scegliere di includere un guidatore aggiuntivo nel contratto presentando la sua patente di guida e pagando un supplemento.</p> <p>Se desideri una copertura aggiuntiva che ti risarcisca in caso di lesioni al conducente e perdita o danni ai beni personali tuoi e dei tuoi passeggeri puoi acquistare la Personal Insurance (PI).</p>
<p>LIMITAZIONI RISARCITORIE PER DANNI</p> <p>La maggior parte dei canoni di noleggio comprende la Collision Damage Waiver (CDW) e la Protezione Furto (TP), che in caso di perdita o danni al veicolo limitano la tua responsabilità nei nostri confronti alla franchigia indicata nel Contratto di Noleggio.</p>	<p>Inoltre, acquistando la SuperCover (SC) non sarai tenuto a pagare la franchigia prevista dalla CDW e dalla TP.</p> <p>Se desideri un'alternativa meno costosa, puoi scegliere, dove disponibile, Pneumatici e Cristalli (G&T), grazie alla quale non dovrai pagare la franchigia prevista per la CDW o la TP in caso di danni ai cristalli e ai pneumatici del veicolo.</p>
<p>CARBURANTE</p> <p>Il veicolo noleggiato viene fornito con il serbatoio carburante pieno. Al momento della restituzione puoi riconsegnare il veicolo con il serbatoio pieno o pagare affinché ci occupiamo noi di fare il pieno alla tariffa indicata nel Contratto di Noleggio.</p>	<p>Puoi anche scegliere di pagare in anticipo un pieno di carburante, in modo tale da non dover fare il pieno prima della restituzione (l'eventuale carburante non utilizzato non sarà rimborsato). Questa opzione è chiamata Opzione Pieno Prepagato (FPO).</p>
<p>ASSISTENZA PER GUASTI MECCANICI</p> <p>Nel noleggio è compreso un servizio di assistenza di base per guasti meccanici che copre le richieste di intervento per guasti meccanici e incidenti.</p>	<p>Acquistando l'Assistenza Stradale di Emergenza Premium (PERS) avrai un'ulteriore copertura per le richieste di intervento per guasti meccanici causati da te, ad esempio se rimani con la batteria scarica, hai perso le chiavi, hai usato il carburante sbagliato o hai chiuso le chiavi dentro il veicolo.</p>
<p>EQUIPAGGIAMENTO</p> <p>Il canone include tutto l'equipaggiamento obbligatorio.</p>	<p>Inoltre puoi scegliere tra la nostra gamma di equipaggiamenti e servizi aggiuntivi, tra cui il navigatore Neverlost di Hertz, i seggolini per bambini e il Wi-Fi, a seconda della disponibilità in ciascuna sede.</p>
<p>CHILOMETRAGGIO</p> <p>Normalmente non sono stabiliti dei limiti per quanto riguarda i chilometri percorribili durante il noleggio, tuttavia nel Contratto di Noleggio potrebbero essere previste delle eccezioni.</p>	<p>Non copriamo eventuali multe per divieto di sosta, spese per parcheggi privati, pedaggi e altre multe per violazioni del Codice della Strada nelle quali puoi incorrere durante il noleggio del veicolo. In tali casi ci occuperemo di saldare i relativi importi e te li addebiteremo aggiungendo anche un compenso a copertura delle nostre spese amministrative.</p>



INFORMAZIONI DI BASE

CONTRATTO DI NOLEGGIO

- ▶ Il Contratto di Noleggio è il documento che firmi al momento del ritiro del veicolo (solitamente chiamato "Contratto di Noleggio" o "Documento di Noleggio") e che contiene i dati riepilogativi del noleggio (ad es. durata, servizi richiesti e un **preventivo** dei costi). Firmando questo documento confermi che i dettagli in esso contenuti sono corretti e accettati:
 - le presenti **Condizioni di Noleggio** ed
 - eventuali **Condizioni Specifiche del Paese** (ad es. modifiche e aggiunte specifiche alle presenti Condizioni di Noleggio).
- ▶ Il Contratto di Noleggio è stipulato con la Società Hertz o l'agenzia affiliata riportata nel contratto e qualsiasi riferimento a "Hertz", "noi" e "nostro" sono da considerarsi riferiti alla società.

RESPONSABILITÀ

- ▶ **Noi siamo responsabili:** di fornirti il veicolo in buone condizioni generali e di funzionamento e di sostituirlo in caso di guasto meccanico. Siamo responsabili per morte o lesioni personali derivanti da nostri atti od omissioni. Non saremo in alcun modo responsabili per altre perdite connesse al tuo noleggio, a meno che non siano il risultato diretto e prevedibile di una nostra negligenza o del mancato rispetto delle presenti Condizioni di Noleggio da parte nostra. In tal caso, tuttavia, la nostra responsabilità nei tuoi confronti non coprirà perdite di guadagni o di opportunità.
- ▶ **Tu sei responsabile:** di prenderti cura del veicolo, di utilizzarlo e restituirlo in conformità al presente Contratto di Noleggio.



IMPORTANTE

Sei responsabile nei nostri confronti in caso di consegna in ritardo, perdita o danni al veicolo, nonché per le sanzioni comminate per violazioni del Codice della Strada e per altri costi che si possono originare durante il periodo di noleggio.

Leggi con attenzione il Contratto di Noleggio in ogni sua parte per comprendere tutti gli obblighi che sei tenuto a rispettare.

CONTROVERSIE

- ▶ È nostra intenzione cercare di risolvere ogni controversia attraverso un accordo amichevole. Per informazioni e contatti dei servizi indipendenti di risoluzione delle controversie disponibili puoi fare riferimento all'**Allegato 6 (Contatti)**.
- ▶ Se non saremo in grado di risolvere la controversia, verrà applicata la legge del Paese in cui hai sottoscritto il Contratto di Noleggio. Se una qualsiasi parte del presente Contratto di Noleggio verrà ritenuta illegale o inapplicabile ai sensi della legge vigente, tale parte sarà considerata annullata, ma tutte le altre parti continueranno a essere valide ed efficaci.

PRIVACY

- ▶ Quando noleggi una nostra vettura, acconsenti all'utilizzo dei tuoi dati personali secondo le modalità descritte nella nostra **politica di riservatezza dei dati personali**. Per maggiori informazioni fare riferimento all'**Allegato 5 (Politica di riservatezza dei dati personali)**.

PERIODI DI NOLEGGIO SUPERIORI

- ▶ Se hai richiesto un noleggio di 28 o più giorni, sei tenuto a restituire il veicolo a una delle nostre agenzie almeno ogni 28 giorni o in qualsiasi momento ti venga da noi richiesto. Ci riserviamo il diritto di risolvere il presente Contratto di Noleggio in qualsiasi momento previo preavviso orale o scritto di 30 giorni.



ADDEBITI

- Nel Contratto di Noleggio sono riportati tutti i costi concordati all'inizio del noleggio (non pagati in anticipo) e il tuo consenso a versare questi e altri importi che potrebbero essere dovuti al termine del noleggio.

IMPORTANTE

Normalmente tratteniamo sulla tua carta di credito un importo (o chiediamo un deposito) pari almeno al preventivo indicato nel Contratto di Noleggio. Alla restituzione del veicolo una volta ricevuto il pagamento delle spese di noleggio, procederemo a riaccreditare (o restituire) tale importo. Per maggiori dettagli **chiedi informazioni all'agenzia al momento del ritiro oppure online prima della partenza.**

Consulta l'**Allegato 1 (Spiegazione degli addebiti)** per informazioni dettagliate sui principali addebiti e i potenziali costi aggiuntivi che potrebbero derivare dal noleggio. Al momento della restituzione riceverai una fattura finale.



Conversione della valuta

Se sei in viaggio all'estero possiamo offrirti la possibilità di pagare nella tua valuta applicando un tasso di cambio competitivo. Consulta l'**Allegato 7 (Conversione della valuta)** per maggiori informazioni sui Paesi che offrono questo servizio.

VEICOLO

- **Definizione:** nelle presenti Condizioni di Noleggio, tutti i riferimenti al "veicolo" si riferiscono al veicolo che ti forniamo a noleggio, incluso ogni eventuale veicolo sostitutivo, tutte le parti e gli accessori appartenenti a tale veicolo e l'equipaggiamento supplementare a te fornito, come ad esempio seggiolini per bambini, navigatore satellitare NeverLost, lettori DVD, catene da neve ecc.

- **Condizione:** è importante che tu controlli le condizioni del veicolo all'inizio del noleggio e al momento della restituzione. Eventuali danni preesistenti saranno riportati nel **Modulo di Accettazione delle Condizioni del Veicolo**. Consulta l'**Allegato 3 (Politica sui danni)** per comprendere come verranno gestiti eventuali danni provocati al veicolo durante il noleggio.

- **Cura:** è tua responsabilità prenderti cura del veicolo e ridurre il rischio di guasti meccanici e danni rispettando le **Limitazioni sul Noleggio** (vedi sotto). Inoltre, utilizza il carburante corretto e controlla i pneumatici, l'olio e gli indicatori degli altri liquidi rabboccandoli se necessario.

IMPORTANTE

Sei tenuto a restituire il veicolo nelle stesse condizioni in cui ti è stato consegnato, salvo la normale usura. Nella misura consentita dalla legge applicabile, sarai ritenuto responsabile per eventuali danni aggiuntivi rilevati in fase di restituzione.

- **Carburante:** il veicolo ti sarà fornito con un pieno di carburante. Al momento della restituzione, il veicolo dovrà essere reso con il serbatoio pieno; in caso contrario sarà richiesto il pagamento del carburante aggiuntivo necessario per riempire il serbatoio, compreso l'**Addebito per il Servizio Rifornimento Carburante** per compensare i costi da noi sostenuti per aver effettuato il rifornimento per tuo conto.



Opzione Pieno Prepagato (FPO)

Se per te è più comodo, puoi acquistare questo servizio che ti consente di pagare il pieno all'inizio del noleggio ed evitare di perdere tempo per fare rifornimento al momento della restituzione.

Consulta l'**Allegato 2 (Politica sul carburante)** per una descrizione completa delle opzioni a tua disposizione.



RITIRO

LIMITAZIONI SUL NOLEGGIO

► **Utilizzo:** noi siamo i proprietari del veicolo, pertanto non potrai noleggiarlo a terzi, cederlo o venderlo. Non puoi usare il veicolo:

- per trasportare passeggeri a pagamento (ad es. come taxi, per attività di car sharing o simili);
- fuori strada o su strade inadatte al veicolo (circuiti compresi);
- quando è sovraccarico di passeggeri e/o bagagli;
- per trainare o spingere altri veicoli, rimorchi o altri oggetti (senza il nostro esplicito consenso);
- per trasportare qualsiasi oggetto o sostanza che possa danneggiare il veicolo (ivi compresi materiali esplosivi o combustibili) o ritardare la nostra possibilità di noleggiarlo nuovamente (a causa della sua condizione o per il cattivo odore);
- per trasportare merci a pagamento (fatta eccezione per i camion e i furgoni);
- per partecipare a gare, corse o ad altre competizioni;
- per la circolazione in aree vietate, quali strade di servizio di aeroporti e aree limitrofe;
- in violazione del Codice della Strada o di qualsiasi altro regolamento;
- per scopi contrari alla legge o illeciti.

► **Guidatori autorizzati:** sono autorizzati a guidare il veicolo soltanto il noleggiatore e le altre persone da noi autorizzate; tuttavia, costoro non potranno guidare se particolarmente stanchi o sotto l'effetto di qualsiasi sostanza che ne infici la lucidità o capacità di reagire, come alcolici, droghe o determinati medicinali.

► **Guidare all'estero:** puoi guidare il veicolo in qualsiasi Paese tra quelli indicati nelle **Condizioni Specifiche del Paese**. Per guidare il veicolo in Paesi diversi da quelli elencati devi ottenere il nostro previo consenso.

► **Noleggi multipli:** non puoi noleggiare più di 2 veicoli contemporaneamente tranne nei casi in cui tu abbia una convenzione aziendale con noi e abbia ottenuto il nostro previo consenso.

IMPORTANTE

Se non rispetti le presenti Limitazioni sul Noleggio:

- sarai ritenuto responsabile per eventuali danni, perdite e costi da noi subiti a seguito della mancata osservanza delle limitazioni;
- potresti perdere i benefici di eventuali assicurazioni o limitazioni risarcitorie acquistate;
- ci riserviamo il diritto di rescindere dal presente Contratto di Noleggio e di riprendere il possesso del veicolo in qualsiasi momento a tue spese.



MULTE, PEDAGGI E ALTRI ADDEBITI

- ▶ Sei tenuto al pagamento di tutte le multe, i pedaggi, gli oneri dovuti per l'accesso a zone a traffico limitato e altri costi simili (comprese multe per divieto di sosta e costi di parcheggio) derivanti dall'utilizzo del veicolo durante il noleggio. Una parte di queste spese saranno inviate a noi per il pagamento, quindi provvederemo a saldare i relativi importi per tuo conto e ti richiederemo il rimborso. In caso contrario, l'autorità competente potrebbe richiederci di fornirle i tuoi dati per contattarti direttamente.

IMPORTANTE

Oltre agli importi di multe e contravvenzioni potremo chiederti anche delle **spese di amministrazione** che serviranno a coprire il tempo e i costi da noi sostenuti per gestire queste pratiche.

GUASTI MECCANICI

- ▶ **Assistenza:** in caso di problemi dovuti a guasti meccanici o incidenti, dovrai contattarci al numero dell'**Assistenza Stradale di Emergenza** (consulta le Condizioni Specifiche del Paese sul Contratto di Noleggio) e provvederemo noi a fornirti la dovuta assistenza. Nonostante questo servizio sia incluso nel noleggio, se sarai stato tu a provocare il guasto, sarai tenuto a rimborsarci i costi che dovremo sostenere per l'intervento. Ricorda che non dovrai permettere a nessuno di ispezionare o riparare il veicolo senza la nostra autorizzazione.

Assistenza Stradale di Emergenza Premium (PERS)

In alcuni Paesi puoi acquistare questo prodotto aggiuntivo che coprirà i costi di intervento nel caso il cui il guasto sia stato provocato da te. Per maggiori dettagli consulta l'**Allegato 4 (Assicurazione e Limitazioni Risarcitorie)**.

INCIDENTI

In caso di incidente, ti impegni a cooperare con noi e con i nostri assicuratori per eventuali indagini o procedimenti legali conseguenti. Inoltre deve seguire i seguenti passaggi:

- ▶ **Notifica:** l'**agenzia** deve essere informata in qualsiasi caso e, nell'eventualità di danni al veicolo, devi metterti in contatto anche con l'**Assistenza Stradale di Emergenza** utilizzando i numeri riportati nelle Condizioni Specifiche del Paese sul Contratto di Noleggio. Denuncia l'incidente anche alla **polizia** il prima possibile se qualcuno ha riportato lesioni o si sono verificati danni alle cose. Consulta le **Condizioni Specifiche del Paese** (che ti sono state consegnate al banco) per qualsiasi altra **richiesta ulteriore o variazione**.
- ▶ **Modulo Segnalazione Incidenti (ARF):** compila l'ARF (lo troverai nel veicolo o potrai richiederlo a noi al momento della restituzione) e consegnalo a un addetto Hertz. L'ARF deve essere compilato, firmato e, se possibile, concordato con le parti terze anche se non vi sono danni al veicolo.
- ▶ **Non ammettere alcuna responsabilità:** prendi nota dei nomi e degli indirizzi di tutte le persone coinvolte, compresi i testimoni, e raccogli le informazioni richieste nel modulo ARF.

IMPORTANTE

Se, in seguito a un incidente, non rispetterai le presenti istruzioni, le tue limitazioni risarcitorie potrebbero essere considerate nulle. Per maggiori informazioni su tutti gli obblighi da ottemperare consulta le Condizioni **Specifiche del Paese**.



DURANTE IL NOLEGGIO

DANNI E FURTO

► **Responsabilità:** in caso di perdita o danni al veicolo durante il noleggio sei responsabile nei nostri confronti per tutti i tipi di perdite da noi subite per l'intero valore del veicolo e per i costi da noi sostenuti, a meno che la perdita o il danno non siano direttamente imputabili a nostra colpa o abbiamo ricevuto un rimborso da un parte terza o dai loro assicuratori.

⚠ IMPORTANTE

La tua responsabilità nei nostri confronti può comprendere (tra gli altri):

- costi di riparazione, mancato ricavo dal noleggio;
- costi di recupero e deposito;
- perdita di valore del veicolo;
- **spese di amministrazione** quale rimborso dei costi da noi sostenuti per la gestione del problema e di qualsiasi richiesta di risarcimento derivante.

► **Sicurezza:** sei responsabile della sicurezza del veicolo e devi cercare di ridurre il rischio di furto o vandalismo parcheggiandolo in un luogo sicuro. Rimuovi sempre gli oggetti di valore dalla vista (tra cui l'autoradio estraibile, il lettore DVD o il navigatore satellitare NeverLost) e verifica che il veicolo sia chiuso a chiave. Inoltre sei tenuto a rispettare le nostre istruzioni per la riconsegna (vedi **Restituzione** sotto).

► **Furto:** in caso di furto del veicolo devi informare la polizia, chiamare l'Assistenza Stradale di Emergenza quanto prima e compilare un ARF (consulta la procedura in caso di **incidente** riportata sopra). Devi poter dimostrare di esserti preso adeguatamente cura del veicolo restituendoci le chiavi; in caso contrario le limitazioni risarcitorie potrebbero non essere considerate valide.

🛒 Assicurazione e limitazioni risarcitorie opzionali

Il canone di noleggio include automaticamente l'**Assicurazione per la Responsabilità Civile verso Terzi** che protegge te e qualsiasi guidatore autorizzato da richieste di risarcimento da parte di terzi per morte, lesioni personali o danni alla proprietà altrui causati dal veicolo durante il noleggio. In aggiunta (se non incluso già nel canone) puoi scegliere:

- **Limitazioni risarcitorie opzionali** (come SuperCover, CDW e TP): per ridurre o eliminare la tua responsabilità nei nostri confronti in caso di danni o perdita del veicolo e
- **Personal Insurance (PI):** che copre te e i tuoi passeggeri in caso di (i) morte, lesioni e spese mediche e (ii) perdita o danni ai beni personali durante l'utilizzo del veicolo.
- **Accettando i nostri prodotti opzionali, esprimi il tuo consenso ai termini stabiliti all'Allegato 4 (Assicurazione e limitazioni risarcitorie).**

► **Assicurazione per responsabilità civile:** Se hai acquistato da terze parti un'assicurazione sulla franchigia o prodotti simili a copertura della franchigia prevista per i nostri prodotti per le limitazioni risarcitorie, sarai comunque ritenuto responsabile nei nostri confronti per qualsiasi importo dovuto fino a tale franchigia e dovrai essere tu a chiedere il relativo rimborso al tuo assicuratore.

⚠ IMPORTANTE

Nella misura consentita dalla legge applicabile, la nostra assicurazione e i prodotti per le limitazioni risarcitorie saranno considerati nulli in caso di mancato rispetto delle presenti Condizioni di Noleggio o nel caso in cui il danno o la perdita siano stati intenzionali. Le limitazioni risarcitorie potrebbero non essere considerate valide anche se il danno o la perdita sono causati da negligenza grave da parte tua o di un guidatore autorizzato. Per maggiori dettagli sulle esclusioni consulta l'**Allegato 4 (Assicurazione e Limitazioni Risarcitorie).**



PROCEDURA DI RESTITUZIONE

- ▶ **Requisiti:** Il veicolo deve essere restituito all'agenzia in cui è prevista la riconsegna entro l'ora indicata sul Contratto di Noleggio o in base agli accordi presi; in caso contrario potrebbero essere addebitati costi aggiuntivi (consulta la sezione **Modifiche** sotto).
- ▶ **Fuori dal normale orario di lavoro:** Previa autorizzazione da parte nostra, puoi restituire il veicolo al di fuori del normale orario di lavoro dell'agenzia. In questo caso devi:
 - **Parcheggio:** parcheggia il veicolo nel nostro parcheggio o, se non disponibile, in un luogo sicuro vicino e chiudilo a chiave.
 - **Informazione:** compila i **Dettagli di restituzione** sul retro del presente opuscolo sulle Condizioni di noleggio e lascia il modulo all'interno del veicolo insieme a qualsiasi altro documento (ad es. il **Modulo Segnalazione Incidenti**).
 - **Chiavi:** dopo aver parcheggiato il veicolo, non consegnare le chiavi a nessuno, anche se pensi che sia un addetto Hertz, ma inseriscile nella cassetta delle chiavi dell'agenzia insieme a istruzioni precise su dove si trova il veicolo.



IMPORTANTE

Se il veicolo viene restituito al di fuori del normale orario di lavoro, fino a quando i nostri addetti non lo avranno individuato sarai ritenuto completamente responsabile del veicolo, anche per eventuali danni.

MODIFICHE

- ▶ **Modifica del luogo o dell'ora della restituzione:** se desideri modificare il luogo o l'ora della restituzione o se preferisci che veniamo noi a ritirare il veicolo, chiama l'agenzia al numero indicato nel Contratto di Noleggio. Qualsiasi modifica agli accordi sulla restituzione sono a nostra discrezione e possono comportare l'addebito di costi aggiuntivi.



IMPORTANTE

La modifica dell'**ora di restituzione** può far aumentare le spese di noleggio, in quanto potrebbe essere applicata una tariffa diversa (da quella prevista). Se scegli di modificare il **luogo di restituzione** ti potrebbe essere addebitata una Tariffa di sola andata (One Way) per coprire i costi che dovremo sostenere per riportare il veicolo all'agenzia dove è stato preso in consegna.

- ▶ **Riconsegna in ritardo:** Le spese di noleggio sono calcolate su periodi di 24 ore in base all'ora riportata sul Contratto di Noleggio. Se restituisci il veicolo in ritardo inizierà un nuovo periodo di 24 ore, che ti sarà addebitato alla tariffa standard in vigore insieme a tutti i successivi periodi di 24 ore che inizieranno prima della restituzione del veicolo.



Per venirti incontro, solitamente concediamo un breve "**periodo di tolleranza**" entro il quale potrai restituire il veicolo senza l'addebito di un giorno extra. Consulta l'**Allegato 1** (Spiegazione degli addebiti) o chiedi al banco per maggiori dettagli.

In alcuni casi ci riserviamo il diritto di applicare un addebito minimo per **restituzione anticipata** o **restituzione in ritardo** per coprire i costi da noi sostenuti nel caso il veicolo venga restituito a un'ora diversa da quella concordata. Per maggiori dettagli consulta l'**Allegato 1** (**Spiegazione degli addebiti**).

ADDEBITI

- ▶ **Notifica:** alla riconsegna controlleremo il veicolo e aggiungeremo in fattura eventuali importi dovuti a seguito dell'uso del veicolo, ad esempio per il carburante, per le condizioni o i danni al veicolo e per la riconsegna in anticipo/ritardo. Consulta l'**Allegato 1** (**Spiegazione degli addebiti**) per un elenco dettagliato dei possibili addebiti.



IMPORTANTE

Alcuni addebiti non possono essere stabiliti con esattezza al momento della restituzione, ad esempio quelli relativi a danni importanti o eventuali multe comminate al veicolo da te noleggiato. Non appena avremo a disposizione gli importi esatti di tali addebiti, te li comunicheremo e ci accorderemo sul pagamento.

- ▶ **Fattura e pagamento:** la fattura verrà emessa al momento della restituzione o ti sarà consegnata tramite posta elettronica o posta ordinaria. Se non effettuerai il pagamento entro i termini stabiliti nella fattura, ci riserviamo il diritto di addebitare interessi di mora al tasso d'interesse legale applicabile sugli addebiti non pagati.



ALLEGATO 1 — SPIEGAZIONE DEGLI ADDEBITI

(A) PREVENTIVO (CONSULTA IL TUO CONTRATTO DI NOLEGGIO)

Nel Contratto di Noleggio è indicato un preventivo degli importi dovuti per il noleggio. Tra questi importi solitamente sono inclusi i seguenti addebiti:

ADDEBITI OBBLIGATORI	
Canone di noleggio	Il canone di noleggio stabilito è calcolato sulla base di una tariffa giornaliera o settimanale, comprende l'assicurazione per responsabilità civile e può includere la Collision Damage Waiver (CDW) e la Protezione Furto (TP).
Chilometraggio	Nel canone di noleggio può essere compreso anche un chilometraggio stimato. Nel caso superi il numero di chilometri stimati, potrebbe essere applicato un supplemento.
Oneri di agenzia	Addebitati in alcune agenzie (ad es. aeroporti e stazioni ferroviarie) per sopperire ai maggiori costi sostenuti per fornire il servizio in tali luoghi.
Carta di circolazione	Trasferimento di una quota delle tasse che dobbiamo versare per far circolare il veicolo.
Supplemento per guidatori giovani (Young Driver)	Può essere applicato se il guidatore (tu o un guidatore aggiuntivo) ha meno di 25 anni.
PRODOTTI E SERVIZI OPZIONALI	
Supplemento per un guidatore aggiuntivo	Per ogni guidatore aggiuntivo che viene inserito nel noleggio verrà applicato un supplemento standard a copertura dei maggiori costi assicurativi a nostro carico.
Tariffa di sola andata (One Way)	Può essere applicabile qualora il veicolo venga restituito in un'agenzia diversa da quella in cui è stata noleggiata. Al momento della prenotazione ti sarà comunicato se questa opzione è disponibile per il tuo viaggio.
Addebiti per consegna e ritiro	Vengono applicati se hai richiesto che il veicolo noleggiato venga consegnato o ritirato da un luogo diverso dalla nostra agenzia di noleggio.
Assicurazione e limitazioni risarcitorie opzionali	Nel Contratto di Noleggio è indicato se hai accettato o rifutato le nostre assicurazioni e limitazioni risarcitorie opzionali o se sono include in altro modo nel canone. Inoltre, sono riportati la franchigia applicabile alla Collision Damage Waiver (CDW) e alla Protezione Furto (TP) e l'importo totale per il periodo di noleggio concordato, tasse incluse.
Equipaggiamento opzionale	Nel Contratto di Noleggio sono elencati tutti gli equipaggiamenti opzionali da te scelti, come seggiolini per bambini/neonati, pneumatici invernali, navigatore satellitare NeverLost e Hertz Entertainment (Wi-Fi), e gli importi totali per il periodo di noleggio concordato, tasse incluse.

TOTALE	
Costo del noleggio stimato	Il costo totale stimato all'inizio del noleggio include le tasse. Il costo è "stimato" perché non include eventuali altri costi potenziali (ad es. per il carburante) che potrebbero derivare dall'utilizzo del veicolo durante il periodo di noleggio.
Costo totale del noleggio stimato	Il costo del noleggio stimato più il supplemento massimo per il carburante che ti potrebbe essere addebitato se restituisci il veicolo senza fare rifornimento (ovvero il costo di un pieno di carburante più l'addebito per il Servizio Rifornimento Carburante alle tariffe attuali).

(B) POTENZIALI COSTI AGGIUNTIVI

A seguito dell'utilizzo del veicolo o di incidenti verificatisi durante il periodo di noleggio potrebbero esserti addebitati dei costi aggiuntivi. Tra questi vi sono:

CARBURANTE	
Opzione Pieno Prepagato (FPO)	Paghi un pieno di carburante in anticipo (l'eventuale carburante non utilizzato non sarà rimborsato).
Prezzo di rifornimento	Se non hai fatto rifornimento prima di restituire il veicolo e non hai scelto l'opzione FPO, ti verrà addebitato il costo di ogni litro di carburante necessario per riempire il serbatoio.
Addebito per il Servizio Rifornimento Carburante	Si applica in aggiunta all'importo addebitato per il pieno del carburante se non hai fatto il pieno prima della restituzione e non hai scelto l'opzione FPO.

CONDIZIONI DEL VEICOLO	
Addebiti per danni e/o perdite	Si applica in caso di perdita o danni al veicolo: (i) se non hai acquistato i nostri prodotti per le limitazioni risarcitorie (ad es. CDW e TP) per l'intero valore del veicolo oppure (ii) se hai delle limitazioni risarcitorie per l'importo della franchigia. Non si applica in caso di acquisto della SuperCover.
Spese di amministrazione per danni*	Importo fisso addebitato a compensazione dei nostri costi per la gestione dei danni causati al veicolo. Non si applica in caso di acquisto della SuperCover.
Addebito per pulizia extra*	Si applica se al momento della restituzione il veicolo ha bisogno di una pulizia più approfondita rispetto alla pulizia standard per metterlo a disposizione per il noleggio successivo.
Supplemento fumatori*	È vietato fumare in tutti i veicoli. Questo supplemento copre i costi che dobbiamo sostenere per preparare il veicolo per il prossimo noleggio.

*Per i noleggi in **Germania** questo addebito non è applicabile nel caso tu sia in grado di dimostrare che non spetta a te pagare la multa, che non dobbiamo sostenere costi aggiuntivi o che i nostri costi sono inferiori rispetto all'addebito indicato.



ALLEGATO 1 — SPIEGAZIONE DEGLI ADDEBITI

USO DEL VEICOLO	
Pedaggi autostradali e per strade locali	Sei tenuto al pagamento di tutti i pedaggi dovuti (su strade locali e autostrade) durante il noleggio.
Sanzioni per violazioni del Codice della Strada e multe	Sei tenuto al pagamento di tutte le multe per divieto di sosta, le spese di parcheggio, le sanzioni per violazioni del Codice della Strada e qualsiasi altra contravvenzione dovuta durante il noleggio.
Spese di amministrazione contravvenzioni*	Importo standard addebitato per recuperare le spese da noi sostenute per il pagamento di pedaggi, multe per divieto di sosta, spese di parcheggio, sanzioni per violazioni del Codice della Strada o altre contravvenzioni comminate durante il tuo noleggio.

RESTITUZIONE ANTICIPATA/IN RITARDO	
Addebito per restituzione anticipata*	Si applica se il costo del noleggio non è stato pagato in anticipo , si è stabilito un giorno per la restituzione e invece il veicolo è stato riconsegnato prima. Pagherai soltanto per i giorni di effettivo utilizzo, ma ci riserviamo il diritto di applicare questo supplemento per compensare in parte il fatto di non poter noleggiare il veicolo per i restanti giorni per i quali era stato prenotato per te.
Giorni di noleggio aggiuntivi	Nel caso il veicolo non venga riconsegnato all'ora stabilita per la restituzione, ti sarà addebitato un giorno in più di noleggio per ogni periodo di 24 ore iniziato applicando il canone di noleggio attuale. Tuttavia è previsto un " periodo di tolleranza " di 29 minuti dopo l'orario concordato entro il quale potrai restituire il veicolo senza costi aggiuntivi.
Addebito per restituzione in ritardo*	Oltre ad addebitarti i giorni di noleggio aggiuntivi , in caso di restituzione in ritardo ci riserviamo il diritto di applicare anche questo supplemento per compensare in parte i costi da noi sostenuti per trovare un veicolo alternativo per soddisfare la richiesta di chi aveva prenotato il veicolo dopo di te e i costi amministrativi sostenuti per contattarti e chiederti la restituzione del veicolo.

Tutti i costi sono calcolati in base alle nostre tariffe attuali e il calcolo finale viene effettuato al termine del noleggio. **Per maggiori dettagli chiedi al banco o consulta la sezione relativa alle tariffe del nostro sito Web.**

Per i noleggi in **Germania questo addebito non è applicabile nel caso tu sia in grado di dimostrare che non spetta a te pagare la multa, che non dobbiamo sostenere costi aggiuntivi o che i nostri costi sono inferiori rispetto all'addebito indicato.*

ALLEGATO 2 — POLITICA SUL CARBURANTE



Nel canone di noleggio non è incluso il carburante. Il veicolo ti sarà fornito con un pieno di benzina e sarai tu a scegliere come pagare il carburante che userai durante il noleggio. Hai le seguenti possibilità:

ACQUISTARE UN PIENO ALL'INIZIO...

- ▶ Si tratta della nostra **Opzione Pieno Prepagato (FPO)** che viene spesso chiamata anche politica **"full to empty"** (da pieno a vuoto).
- ▶ Se acquisti da noi un pieno di carburante all'inizio del noleggio, non dovrai fare rifornimento prima di restituire il veicolo e non dovrai pagare nessun supplemento per il carburante.
- ▶ Si tratta di una buona soluzione nel caso tu debba affrontare un **viaggio di molti chilometri** e probabilmente userai un serbatoio intero di benzina.

OPZIONE PIENO PREPAGATO (FPO)

All'inizio del noleggio ti addebitiamo il prezzo di un pieno di carburante completo a una tariffa competitiva rispetto ai prezzi applicati dai distributori locali. In questo modo non ti sarà addebitato nessun importo ulteriore per il carburante. **Ti ricordiamo che l'eventuale carburante non utilizzato non ti sarà rimborsato.**

RESTITUIRE IL VEICOLO CON IL PIENO...

- ▶ Spesso viene chiamata politica **"full to full"** (da pieno a pieno).
- ▶ Puoi restituire il veicolo con un pieno di carburante acquistato presso un distributore locale.
- ▶ Si tratta di una buona soluzione nel caso di **viaggi di pochi chilometri**.

IMPORTANTE

L'indicatore del carburante può segnalare che il serbatoio è "pieno" anche dopo aver percorso molti chilometri dall'ultimo rifornimento. Per evitare questo problema, ti chiediamo di fare il pieno presso un distributore che si trovi a meno di **15 km/10 miglia** dall'agenzia di restituzione e di **presentare lo scontrino del distributore** al momento della riconsegna del veicolo. **Nel caso queste regole non vengano seguite, ci riserviamo il diritto di applicare un piccolo supplemento. Chiedi al banco per maggiori informazioni.**

... O SENZA AVER FATTO IL PIENO

- ▶ Una buona soluzione se sei di fretta, non hai acquistato l'opzione FPO o non hai tempo di fare rifornimento prima della restituzione.

ADDEBITI PER IL CARBURANTE

ti verrà addebitato il costo di ogni litro di carburante necessario per riempire il serbatoio, incluso o maggiorato dell'**addebito per il Servizio Rifornimento Carburante** per il servizio che ti viene prestato. **I prezzi sono indicati nel Contratto di Noleggio.**

- ▶ Per tua comodità, nel Contratto di Noleggio vengono solitamente inseriti due preventivi per dare un'idea di quali sono i costi potenziali nel caso in cui il veicolo venga restituito senza il pieno:
 - **senza carburante** (presumendo che il veicolo venga restituito con il pieno); e
 - **con il pieno di carburante incluso** (presumendo che il veicolo venga restituito senza carburante, per indicare l'importo massimo possibile);

In caso di ulteriori dubbi, **chiedi al banco** al momento del ritiro del veicolo.



ALLEGATO 3 — POLITICA SUI DANNI

Nella sezione **Danni e furto** delle Condizioni di Noleggio sono indicate le tue responsabilità per quanto riguarda eventuali danni al veicolo. La presente illustra in che modo vengono valutati e addebitati i danni e in che modo vengono gestite eventuali controversie relative ai danni rilevati.

CONTROLLO DEL VEICOLO

All'inizio del noleggio tutti i danni già presenti saranno elencati nel **Modulo di Accettazione delle Condizioni del Veicolo (VCR)**. Ti invitiamo a controllarlo per verificare che non vi siano errori. Al momento della restituzione effettueremo un nuovo controllo e ti consegneremo un VCR in cui sarà indicato qualsiasi nuovo danno non provocato da normale usura.

► Normale usura

Si usa questa espressione per indicare il normale logoramento dovuto a un uso ragionevole. Si intendono dunque graffi e scheggiature minime, piccole ammaccature e la normale usura dei cerchioni delle ruote e delle spazzole dei tergicristalli. I criteri specifici applicati possono variare da paese a paese; **consulta il retro del tuo VCR per maggiori dettagli.**

Nei periodi di punta il nostro staff **avrà bisogno di un tempo dai 20 ai 30 minuti** per effettuare il controllo e concordare insieme a te eventuali danni rilevati. Se sei di fretta e non puoi aspettare, qualsiasi nuovo danno verrà valutato in tua assenza.

► **Danno nascosto:** durante il controllo alla restituzione, alcuni danni potrebbero non essere evidenti, come ad esempio quelli causati a componenti inaccessibili del veicolo (motore, serbatoio o frizione) o nascosti a causa della scarsa illuminazione o delle condizioni atmosferiche. Nel caso in cui rilevassimo danni di questo tipo successivamente ti informeremo, fornendoti le dovute prove, prima di addebitarti i relativi costi.

ACCERTAMENTO E ADDEBITO DEI DANNI

Gli scenari più comuni sono tre:

► i. Danno semplice, concordato alla restituzione

Per i danni semplici concordati con te alla restituzione, ti verrà addebitato un importo pari a quello indicato nella **matrice danni** (vedi sotto) che sarà inserito nella fattura finale.

► ii. Danno semplice, non concordato perché non eri presente

Se al momento della restituzione tu non sei presente ma il danno è semplice, il nostro staff allo sportello valuterà l'importo da addebitare utilizzando la **matrice danni**, ti informerà tramite posta elettronica o posta tradizionale e addebiterà tale importo nella fattura finale. Solitamente tale procedura viene completata entro 24 ore dal termine del noleggio. Presto modificheremo questa procedura per fare in modo che tu sia informato del danno almeno sette giorni prima dell'addebito sulla tua carta di credito.

► Matrice danni

Cerchiamo sempre di gestire i danni nel modo più veloce e pratico possibile utilizzando la nostra matrice per la riparazione dei danni. In questa matrice sono riportati i costi medi di riparazione dei danni minori più comuni basati sugli importi richiesti dai carrozzieri per componenti e lavoro.

► **iii. Danno importante**

Se il danno è **importante** e non è uno di quelli riportati nella matrice danni, richiederemo al nostro **perito** di effettuare una valutazione. **Sette giorni** prima dell'addebito sulla carta di credito ti sarà inviata una comunicazione scritta con l'indicazione del danno rilevato e il relativo costo. È nostra intenzione completare questo processo entro 30-90 giorni.

Notifica e prove

Per ogni addebito per danni effettuato forniremo le dovute prove, ovvero (i) numero del Contratto di Noleggio, data e agenzia di restituzione, (ii) una stima dei danni effettuata da una carrozzeria e/o la fattura delle riparazioni e (iii) un VCR firmato, l'eventuale Modulo Segnalazione Incidenti, fotografie del danno sul posto e del contachilometri.

CONTROVERSIE

- **1** Se decidi di contestare l'importo addebitato per i danni, invieremo tutte le informazioni, comprese eventuali argomentazioni e le prove a supporto da te fornite al nostro **reparto addetto alle riscossioni**, che valuterà nuovamente il caso. Se il reparto accetta le tue contestazioni, non ti verrà addebitato alcun importo o riceverai un rimborso totale o parziale. Se la contestazione non viene accettata, procederanno alla riscossione della somma fatturata.
- **2** Se ritieni che la nostra valutazione non sia corretta, puoi contattare il **reparto relazioni con i clienti**, il quale analizzerà il caso e, se ritieni che gli addebiti effettuati non siano corretti, ti rimborserà le somme a te spettanti. Il reparto cerca di rispondere a tutti i contatti dei clienti entro 14 giorni.
- **3** Nel caso in cui anche il reparto relazioni con i clienti non sia in grado di risolvere il problema in modo per te soddisfacente ti inviteremo, quando possibile, a contattare un **giudice indipendente**, la cui decisione sarà per noi vincolante.

Per maggiori informazioni e i dati di contatto, consulta l'Allegato 6 (Contatti).



ALLEGATO 4 — ASSICURAZIONE E LIMITAZIONI RISARCITORIE

Le nostre assicurazioni e limitazioni risarcitorie coprono i principali rischi in cui si può incorrere quando si è alla guida di un veicolo. Questi prodotti possono essere inclusi nel tuo canone o disponibili come prodotti opzionali extra. Di seguito sono riassunti i vantaggi, le limitazioni e le esclusioni principali riguardanti questi prodotti.

DESCRIZIONE E VANTAGGI	LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI PRINCIPALI
ASSICURAZIONE PER RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI (TPLI) LA TUA RESPONSABILITÀ VERSO TERZE PARTI (OVVERO SOGGETTI DIVERSI DA HERTZ)	
<p>La TPLI è inclusa automaticamente nel canone di noleggio. Questa:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ soddisfa tutti gli obblighi legali per quanto riguarda la responsabilità civile verso terzi;▶ protegge te e qualsiasi guidatore autorizzato da richieste di risarcimento da parte di terzi (compresi i tuoi passeggeri) per morte, lesioni personali o danni alla proprietà altrui causati dall'utilizzo del veicolo durante il noleggio.	<p>Entro i limiti consentiti dalla legge applicabile, le tue assicurazioni e prodotti per le limitazioni risarcitorie saranno considerati nulli e non ti forniranno alcuna protezione se:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ hai violato gli obblighi stabiliti dal Contratto di Noleggio (per i dettagli consulta la sezione Limitazioni sul Noleggio delle Condizioni di Noleggio);▶ la perdita o il danno sono causati intenzionalmente;▶ il guidatore non era stato autorizzato da Hertz come guidatore principale o aggiuntivo.
PRODOTTI PER LE LIMITAZIONI RISARCITORIE (CDW, TP, SUPERCOVER, PNEUMATICI E CRISTALLI) LA TUA RESPONSABILITÀ VERSO HERTZ (PER PERDITA O DANNI AL VEICOLO)	
<p>La tua responsabilità nei nostri confronti per perdita o danni al veicolo può estendersi all'intero valore del veicolo. Per ridurre o eliminare questa responsabilità, puoi scegliere di acquistare i prodotti per le limitazioni risarcitorie elencati sotto.</p> <p>NB: alcune delle nostre limitazioni risarcitorie (ad es. CDW e TP) possono essere già incluse nel tuo canone di noleggio (verifica il tuo Contratto di Noleggio) e sono soggette a franchigia. Le altre (ad es. SuperCover e Pneumatici e Cristalli) sono opzionali e integrano la copertura della CDW e della TP eliminando completamente o in parte la franchigia in determinate circostanze.</p>	<p>Oltre ai limiti elencati nella sezione sopra dedicata alla TPLI, i prodotti per le limitazioni risarcitorie saranno considerati nulli, quindi la tua responsabilità nei nostri confronti per danni o perdita non sarà ridotta o eliminata, in caso di negligenza grave (ad es. nel caso in cui si agisca in un modo che si sa o si dovrebbe sapere che è probabile che provochi danni) da parte tua o del guidatore autorizzato, inclusi in particolare i casi seguenti:</p> <p>Mancata valutazione dell'altezza del veicolo, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ in caso di scontro con la parte superiore del veicolo o contro degli oggetti sporgenti;▶ in caso di scontro contro una barriera troppo bassa sotto alla quale il veicolo non passa;▶ in caso di scontro contro una barriera di un parcheggio prima che si sia completamente aperta.

DESCRIZIONE E VANTAGGI

COLLISION DAMAGE WAIVER (CDW)

La CDW spesso è inclusa nel canone e riduce la tua responsabilità nei nostri confronti all'importo della franchigia applicabile (indicata nel Contratto di Noleggio). Questa limitazione si applica a ogni danno non derivante da furto, tentato furto o atto vandalico.

Alcuni **esempi** di danni coperti dalla CDW sono:

- ▶ scontro con un oggetto fisso o in movimento (ad es. danno causato da un incidente);
- ▶ perdita di controllo del veicolo;
- ▶ eventi naturali, come neve, grandine, alluvione o caduta di massi;
- ▶ incendio provocato da difetti del veicolo, tra cui guasto elettrico, o da incendi o esplosioni nelle vicinanze, atti criminali o terroristici;
- ▶ danni a pneumatici e finestrini provocati da oggetti presenti o sollevati dalla strada.

PROTEZIONE FURTO (TP)

La TP spesso è inclusa nel canone e riduce la tua responsabilità nei nostri confronti all'importo della franchigia applicabile (indicata nel Contratto di Noleggio). Questa limitazione si applica a ogni perdita o danno al veicolo derivante da furto, tentato furto o atto vandalico.

Alcuni **esempi** di incidenti coperti dalla TP sono:

- ▶ danni provocati da intrusione nel veicolo;
- ▶ tentato furto del veicolo o dei suoi accessori (ad es. autoradio);
- ▶ atti vandalici (ad es. antenna piegata, specchietto rotto);
- ▶ furto del veicolo.

SUPERCOVER (SC)

La SC è un prodotto opzionale che ti permette di viaggiare senza pensieri in quanto:

- ▶ in caso di danni o perdita del veicolo durante il noleggio **elimina** la tua potenziale responsabilità nei nostri confronti per l'importo della franchigia;
- ▶ ti solleva da eventuali **spese di amministrazione per danni** che altrimenti avresti dovuto pagare.

LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI PRINCIPALI

Guida su strade in condizioni non adeguate, ad esempio:

- ▶ guida su strade in cattive condizioni senza la dovuta attenzione con conseguenti danni al telaio;
- ▶ guida sulla spiaggia con conseguenti danni causati dall'acqua salata e/o dalla sabbia;
- ▶ guida su strade allagate con conseguenti danni al motore.

Utilizzo improprio del veicolo, ad esempio:

- ▶ utilizzo del carburante sbagliato nel serbatoio o contaminazione di altro tipo del carburante;
- ▶ danni provocati dalla mancata attenzione a una spia di segnalazione;
- ▶ frizione bruciata (danno che si verifica solo dopo un cattivo uso prolungato) o cattivo uso del freno a mano;
- ▶ danni ai cerchioni provocati dalla guida con pneumatici sgonfi;
- ▶ inserimento di oggetti non autorizzati all'interno o all'esterno del veicolo;
- ▶ trasporto di materiale particolarmente sporco o maleodorante, tale da comportare costi di pulizia aggiuntivi, o che abbia danneggiato o bruciato gli interni.

Azioni che contribuiscono al danno o al furto del veicolo, ad esempio:

- ▶ danno causato dalla chiusura delle chiavi nel veicolo o dalla loro perdita;
- ▶ danno causato dai finestrini lasciati aperti;
- ▶ perdita del veicolo causata dal mancato utilizzo del sistema antifurto (se fornito);
- ▶ perdita del veicolo quando non si è in grado di restituire le chiavi.

Ulteriori limitazioni:

- ▶ **Accessori.** Le nostre limitazioni risarcitorie non coprono eventuali accessori (ad es. unità NeverLost®, Wi-Fi e seggiolini per bambini) presi a noleggio. Nel caso in cui questi accessori vengano persi o subiscano dei danni, per qualsiasi motivo, ti sarà addebitato il costo da noi sostenuto per sostituirli.
- ▶ **Spese di amministrazione per danni.** CDW, TP e Pneumatici e Cristalli non coprono le spese di amministrazione per danni che possono essere applicate a ogni danno che si verifica durante il noleggio.



ALLEGATO 4 — ASSICURAZIONE E LIMITAZIONI RISARCITORIE

DESCRIZIONE E VANTAGGI

PNEUMATICI E CRISTALLI

La G&T è un prodotto **opzionale** e un'**alternativa più economica a SC** che, dove disponibile, **elimina** la tua potenziale responsabilità nei nostri confronti per l'importo della franchigia della CDW e del TP in caso di danni solo ai finestrini del veicolo (compreso il tettuccio) e i pneumatici.

LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI PRINCIPALI

► **Furto dei beni personali.** Le nostre limitazioni risarcitorie non coprono i danni o il furto a effetti e beni personali o attrezzature di lavoro trasportati all'interno del veicolo. Se si desidera una copertura per i propri effetti personali è possibile acquistare la **Personal Insurance (PI)**.

PERSONAL INSURANCE (PI)

PROTEZIONE CONTRO LESIONI PERSONALI E PERDITA O DANNI AI PROPRI OGGETTI PERSONALI

La PI è un'**assicurazione opzionale** studiata per rispondere alle richieste e alle esigenze di coloro che desiderano una copertura per i rischi non contemplati dalle assicurazioni e dalle limitazioni risarcitorie elencate in precedenza. Questa assicurazione copre i danni a tutti gli occupanti del veicolo per:

- **morte, lesioni e spese mediche** derivanti da un incidente;
- danno o perdita dei propri oggetti personali conservati nel veicolo;

Per maggiori dettagli sulla PI, chiedi la relativa brochure al banco o visita il sito Web.

La copertura è fornita attraverso **pagamenti fissi in soluzione unica** soggetti a piccole **franchigie** applicabili e può essere ritenuta **nulla** in caso di violazione degli obblighi stabiliti dal Contratto di Noleggio, tranne nel caso in cui tu sia in grado di dimostrare che l'incidente non era in alcun modo riconducibile a tale violazione. Le **esclusioni** comprendono:

- perdita o danno a determinati oggetti, tra cui gioielli, denaro contante, animali, oggetti di lavoro e merci;
- oggetti rubati dal veicolo non chiuso a chiave o lasciati in vista o per tutta la notte nel veicolo;
- malattie o condizioni mediche preesistenti.

ASSISTENZA STRADALE DI EMERGENZA PREMIUM (PERS)

LA TUA RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DI HERTZ PER I COSTI DERIVANTI DA GUASTI MECCANICI (A TE IMPUTABILI)

La PERS è un prodotto **opzionale** che integra l'**Assistenza Stradale di Emergenza** inclusa nel canone. Questa copre i **costi di intervento e recupero del veicolo** per i quali altrimenti saresti responsabile tu nel caso in cui l'intervento o il guasto meccanico sia da ricondurre a una tua colpa.

Alcuni **esempi** di costi di intervento coperti sono:

- chiavi perse o chiuse all'interno del veicolo;
- veicolo rimasto senza carburante o utilizzo del carburante sbagliato;
- batteria scarica.

Sarai comunque ritenuto responsabile per:

- il costo di eventuali batterie o chiavi di sostituzione;
- danni arrecati al veicolo in seguito all'intervento, compresa la sostituzione dei vetri;
- carburante di sostituzione nel caso sia stato usato un carburante sbagliato;
- costi di viaggio nel caso sia necessario un veicolo sostitutivo.

In ogni caso gli incidenti derivanti da interventi necessari per tua colpa.

ALLEGATO 5 — POLITICA DI RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI



Per fornire i servizi da te richiesti dobbiamo raccogliere e conservare i tuoi dati personali. Di seguito le informazioni principali da ricordare.

UTILIZZI OPERATIVI

Quando noleggi una nostra vettura, acconsenti all'utilizzo dei tuoi dati personali secondo le modalità descritte nella nostra **politica di riservatezza dei dati personali**.

In particolare, acconsenti all'utilizzo da parte nostra dei tuoi dati personali per i nostri **interessi legittimi**, tra cui analisi statistiche, controllo del credito e protezione dei nostri beni. Questo può quindi comprendere la divulgazione dei tuoi dati personali ad assicuratori o altre organizzazioni che ci forniscono assistenza nelle procedure di recupero e di gestione delle rivendicazioni fraudolente.

Se utilizzi un **numero CDP** (codice sconto) collegato a un'azienda, ci fornisci il permesso di condividere con questa azienda le tue informazioni personali concernenti il noleggio.

Ti informiamo che per ragioni di sicurezza alcuni veicoli sono **geolocalizzati tramite GPS** e queste informazioni potrebbero essere salvate a tale scopo.

UTILIZZI DI MARKETING

Utilizzeremo i tuoi dati personali per scopi di marketing soltanto con il tuo **consenso** (e in tale occasione potrai anche negare il tuo consenso).

ACCESSO AI TUOI DATI PERSONALI

È tuo diritto richiedere l'accesso, la correzione e/o la cancellazione delle tue informazioni personali in nostro possesso. Per maggiori informazioni consulta la nostra politica di riservatezza dei dati personali.

La nostra politica di riservatezza dei dati personali

Per maggiori informazioni su come vengono elaborati i dati personali consulta la nostra **politica di riservatezza dei dati personali** generale, disponibile online su www.hertz.com o in tutti i nostri siti Web locali. In alternativa, puoi anche chiedere al banco del noleggio.



ALLEGATO 6 — CONTATTI

Se hai bisogno di discutere con noi un aspetto del noleggio o non sei soddisfatto della tua esperienza di noleggio, hai le seguenti possibilità:

CHIEDI A NOI...	CONSULENZA INDIPENDENTE
<p>DURANTE IL NOLEGGIO</p> <p>Contatta l'agenzia di noleggio...</p> <p>Se hai domande o problemi durante il noleggio (ad es. per modificare l'ora e il luogo della restituzione) puoi contattare l'agenzia in qualsiasi momento chiamando il numero indicato nel Contratto di Noleggio.</p> <p>Puoi fare presente qualsiasi altro problema legato al noleggio al personale dell'agenzia al momento della restituzione.</p>	<p>ECRCS</p> <p>Se a tuo avviso non saremo in grado di risolvere il problema in modo soddisfacente, puoi contattare lo European Car Rental Conciliation Service (ECRCS), purché tu sia residente nell'UE e il noleggio sia stato effettuato in un diverso paese dell'UE.</p> <p>L'ECRCS è un servizio di conciliazione indipendente in cui operano persone che conoscono il settore del noleggio delle auto. In caso di richieste, l'ECRCS confronta eventuali reclami con il codice di condotta delle aziende di noleggio auto, redatto da Leaseurope per conto del settore e che noi abbiamo sottoscritto.</p> <p>Se l'azienda ha violato le disposizioni del codice, l'ECRCS delibera automaticamente una condanna. In caso contrario decideranno in merito al caso. Da parte nostra noi ci impegniamo a rispettare la decisione dell'ECRCS.</p> <p>Puoi contattare l'ECRCS scrivendo all'indirizzo di posta elettronica complaint@ecrcs.eu o visitare il relativo sito Web www.ecrcs.eu.</p>
<p>DOPO IL NOLEGGIO</p> <p>Rivolgiti al nostro Servizio Clienti...</p> <p>Se non concordi con qualsiasi addebito che è stato effettuato alla restituzione o intendi fare un reclamo per quanto riguarda la tua esperienza di noleggio:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ chiama l'Help Desk Clienti oppure▶ invia un'e-mail al Supporto clienti <p>usando i dettagli di contatto specificati nelle Condizioni Specifiche del Paese o nel Contratto di Noleggio e il nostro team ti aiuterà a risolvere qualsiasi problema.</p> <p>Cerchiamo di rispondere a tutti i contatti dei clienti entro 14 giorni.</p>	<p>ALTRE OPZIONI</p> <p>In alternativa, se il tuo problema non possiede i requisiti per essere sottoposto al giudizio dell'ECRCS, ma riguarda comunque un paese europeo, puoi fare ricorso alla risoluzione online delle controversie (ODR) all'indirizzo http://ec.europa.eu/odr oppure contattare il Centro Europeo Consumatori (www.ecc-netitalia.it) per ottenere maggiori informazioni sui tuoi diritti.</p> <p>Ovviamente, se non sei ancora soddisfatto, puoi fare ricorso per altre vie, come ad esempio i tribunali.</p>

ALLEGATO 7 — CONVERSIONE DELLA VALUTA



Scegli la tua valuta (*Choose Your Currency*) è un servizio opzionale che permette di pagare i costi di noleggio sostenuti all'estero nella tua valuta.

DI COSA SI TRATTA?

Quando utilizzi la carta di credito per effettuare delle transazioni all'estero, solitamente il pagamento avviene nella valuta locale (ovvero nella valuta straniera). La società della carta di credito successivamente converte l'importo pagato nella tua valuta, se differente, e lo indica nell'estratto conto della carta di credito.

Il servizio Scegli la tua valuta sostituisce il servizio di conversione della valuta solitamente effettuato dalla società della carta di credito con un servizio offerto dalla nostra banca affiliante, la quale converte gli importi pagati a un tasso di cambio competitivo il giorno in cui ricevi la fattura del noleggio. Gli importi dovuti per il noleggio saranno quindi riportati in fattura nella tua valuta e non nella valuta locale dell'agenzia di noleggio.

PUOI SCEGLIERE...

Presso le agenzie europee partecipanti ti sarà richiesto se desideri che il canone di noleggio sia addebitato nella **tua valuta**, con il servizio Scegli la tua valuta, o nella **valuta locale**, lasciando quindi che la conversione sia effettuata dopo dalla società della tua carta di credito. La tua scelta sarà riportata nel Contratto di Noleggio.

VALUTA DEL CLIENTE	VALUTA LOCALE
Se richiedi che il canone di noleggio ti sia addebitato nella tua valuta, sarà applicato il servizio Scegli la tua valuta e la conversione sarà effettuata dall'agenzia di noleggio. In fattura saranno riportati gli importi relativi al canone di noleggio nella tua valuta, il tasso di cambio applicato (inclusa una commissione di conversione) e gli importi originali nella valuta locale (ovvero la valuta straniera). Gli importi nella tua valuta saranno quindi inviati alla società della carta di credito e saranno riportati nel relativo estratto conto.	Se richiedi che il canone di noleggio ti sia addebitato nella valuta locale (ovvero la valuta straniera), in fattura sarà indicato il canone di noleggio nella valuta dell'agenzia di noleggio. Tale importo sarà inviato alla società della carta di credito, la quale effettuerà la conversione nella tua valuta e lo inserirà nell'estratto conto indicando il tasso di cambio utilizzato. Molte società addebitano una commissione per questo servizio.

LIMITAZIONI DI VIAGGIO



In caso di mancata osservanza di queste restrizioni di viaggio, il contratto di noleggio verrà annullato e perderai i vantaggi di tutte le coperture assicurative e limitazioni risarcitorie che hai sottoscritto. Sarai inoltre responsabile per ogni tipo di eventuale costo aggiuntivo.

INFORMAZIONI SUI CONTATTI

Numero assistenza clienti

+39 02 69430019

Lun-Ven: 09.00-17.30

Assistenza stradale d'emergenza 24h

IT: 800 250 761

Calling with a foreign mobile phone

+39 02 66165011



Accesso a zone a traffico limitato - multe

Si ricorda che la maggior parte dei centri storici italiani presentano delle **zone ad accesso limitato** (dette ad es. "zona a traffico limitato" o "varco attivo") controllate da sistemi elettronici e telecamere. Ai veicoli che accedono a queste zone durante gli orari coperti da divieto vengono comminate **sanzioni per violazioni del Codice della Strada**. La multa potrebbe essere notificata anche con un **notevole ritardo** (ad es. sei mesi). Nel caso ricevessimo delle multe comminate durante il tuo noleggio, procederemo ad addebitarti i relativi costi.

Furto di veicoli in Italia

- ▶ Si ricorda che **i furti d'auto in Italia sono molto frequenti**. Assicurati di:
 - non allontanarti mai dal veicolo senza averlo chiuso a chiave e non lasciare le chiavi incustodite;
 - non consegnare mai le chiavi a personale non autorizzato;
 - non parcheggiare in strada durante la notte e di utilizzare solo parcheggi custoditi nelle principali aree turistiche del Sud Italia (ad es. Pompei, Napoli, Catania, Tropea, Bari e Salento).
- ▶ Si ricorda che la mancata adozione di adeguate misure di sicurezza può **annullare la validità della Protezione Furto (TP)** e in tal caso sarai ritenuto responsabile per **l'intero valore di mercato** del veicolo.
- ▶ Vi sottolineiamo che la **SuperCover**, in caso di furto avvenuto nelle regioni Campania e Puglia, ridurrà unicamente il risarcimento fino a 500 euro.

Fatturazione elettronica

Con la presente accetti che ti venga inviata la fattura elettronicamente all'indirizzo e-mail che ci hai fornito. Riceverai una comunicazione con il link, l'id utente e la password con le quali potrai visualizzare e scaricare la fattura in formato PDF. La fattura resterà disponibile per sei mesi.

DETTAGLI RITIRO

PICK UP DETAILS

NOME NAME

DATA DATE

 / /

ORA TIME

 : AM/PM

AUTO N. TARGA CAR REGISTRATION

MODELLO MODEL

PARCHEGGIO PARKING BAY NUMBER

DETTAGLI RICONSEGNA

RETURN DETAILS

DATA DATE

 / /

ORA TIME

 : AM/PM

LETTURA CHILOMETRI MILEAGE READING

LIVELLO CARBURANTE FUEL LEVEL

	1/8	2/8	3/8	4/8	5/8	6/8	7/8	
E	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	F

Se applicabile presentare lo scontrino come prova del recente rifornimento.

DANNI DAMAGES

Se nel corso del noleggio il veicolo ha subito dei danni, compilare il "Modulo europeo di constatazione amichevole" presente nel vano portaoggetti.

ASSISTENZA STRADALE DI EMERGENZA EUROPEO

EUROPEAN EMERGENCY ROADSIDE ASSISTANCE

GERMANIA (GE)

0800 8014 801 of 0049 30 514 89 200

REGNO UNITO (UK)

0044 800 289 494

PAESI BASSI (NL)

0031 900 2354 3789

FRANCIA (FR)

0033 800 824 824

BELGIO (BE)

0032 800 13465

LUSSEMBURGO (LU)

00352 800 23272

ITALIA (IT)

800 250 761 o +39 02 66165011