

CONDIZIONI GENERALI DI FLEXIBLE AUTOS

Flexible Autos non è il fornitore finale del servizio, ma agisce come semplice agente intermediario tra l'agenzia di viaggi che - o con cui il cliente - effettua la prenotazione e il fornitore locale che fornisce il servizio. Flexible Autos commercializza i suoi prodotti solo attraverso le agenzie di viaggio, senza mai intrattenere un rapporto diretto con i clienti. Il campo d'azione di Flexible Autos è limitato a questa intermediazione, con le conseguenti limitazioni di responsabilità. Questo nonostante l'agenzia di viaggi utilizzi e consegni ai clienti i documenti forniti da Flexible Autos, come, ad esempio, il voucher di prenotazione o l'eventuale fattura, emessi direttamente al cliente. L'autista dovrà inoltre firmare un contratto con il fornitore locale che consegnerà l'auto a destinazione prima della consegna. Flexible Autos è il nome commerciale di Flexible Car Hire LTD con sede presso Suite 6, Ambition Broxbourne Business Centre, Pindar Road, Hoddesdon, Hertfordshire, EN11 0FJ. REGNO UNITO. IVA: 927 8312 07. Società registrata in Inghilterra e Galles n. 06262996. Pertanto, il rapporto contrattuale relativo al servizio di autonoleggio senza conducente sarà regolato dal contratto tra il cliente e l'agenzia di viaggio, che regolerà gli obblighi e le questioni inerenti alla prenotazione, nonché dal voucher di prenotazione, e da un altro contratto stipulato al momento della consegna tra il cliente e il fornitore locale. L'agenzia di viaggi si assicura che il cliente legga attentamente e accetti le condizioni generali e il voucher di prenotazione, che riprodurrà almeno il contenuto delle presenti condizioni, fatta salva la possibilità che l'agenzia di viaggi introduca altre condizioni applicabili al suo rapporto con il cliente.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Patente di guida: il conducente principale e i conducenti aggiuntivi devono presentare una patente di guida nazionale valida, attuale e fisica (non virtuale). I fornitori accetteranno solo patenti di guida originali, attuali e valide, in buone condizioni. Non saranno accettate ricevute, fotocopie, fax o patenti scadute. L'età minima della patente di guida è indicata sul voucher di prenotazione; di solito è di 1 anno, anche se a seconda della destinazione e del tipo di auto può essere superiore. In alcune destinazioni sarà richiesta anche una patente di guida internazionale, che dovrà essere sempre accompagnata dalla patente originale rilasciata nel Paese di residenza. È responsabilità del conducente assicurarsi di essere in possesso della patente di guida appropriata per il Paese in cui guiderà.

Applicabile solo a conducenti con patente di guida del Regno Unito: gli addetti alla prenotazione coinvolti nella contrattazione del servizio devono essere informati di eventuali sanzioni stradali annotate sulla patente di guida del conducente, poiché a seconda del tipo di sanzione il fornitore potrebbe non essere in grado di fornire l'auto. Questi clienti dovranno consegnare a destinazione il foglio di convalida delle sanzioni stradali rilasciato insieme alla patente di guida.

Carta di credito: nella maggior parte dei noleggi, il conducente principale deve presentare una carta di credito a suo nome per lasciare un deposito cauzionale che generalmente copre l'importo della franchigia per danni/furto dell'auto e del carburante. La carta di credito deve essere fisica (non virtuale), deve riportare il nome del conducente e il numero di 16 cifre e il conducente deve conoscere il PIN della carta di credito. Salvo rare eccezioni, i fornitori non accettano contanti o carte di debito come Electron o 4B.

Voucher di noleggio: Il conducente deve presentare il voucher di noleggio al momento del ritiro dell'auto. Si tratta di una prova di pagamento, quindi se non la si presenta si rischia di vedersi addebitare nuovamente il costo del noleggio o di non poter restituire l'auto. È molto importante che il conducente legga attentamente il voucher di noleggio prima della partenza, in quanto contiene i dettagli delle condizioni del fornitore locale.

Carta d'identità o passaporto: il conducente e i conducenti aggiuntivi devono presentare la carta d'identità nazionale o il passaporto, a seconda della destinazione. Non saranno accettate ricevute, fotocopie, fax o carte d'identità/passaporti scaduti.

In caso di mancata presentazione dei suddetti documenti, il fornitore non potrà consegnare l'auto al cliente. In questo caso Flexible Autos non è responsabile di eventuali costi sostenuti dal cliente.

CONTRATTO DA FIRMARE AL MOMENTO DELLA CONSEGNA CON IL FORNITORE LOCALE

Come già detto, Flexible Autos agisce come agente per i fornitori locali, quindi il conducente dovrà firmare un contratto, nel momento precedente la consegna, con il fornitore locale che consegnerà l'auto. Il conducente deve assicurarsi di aver compreso i loro termini e condizioni, poiché ne sarà vincolato e dovrà rispettare tali termini e condizioni e le leggi locali.

È MOLTO IMPORTANTE che il conducente legga attentamente il contratto prima di firmarlo. Flexible Autos NON sarà in grado di rimborsare eventuali assicurazioni extra opzionali o servizi aggiuntivi che il cliente ha concordato al momento della firma del contratto di noleggio con il fornitore locale.

Il fornitore locale si riserva il diritto di non consegnare l'auto al cliente se quest'ultimo è ritenuto non idoneo alla guida o non soddisfa i requisiti necessari. In tal caso, Flexible Autos non può essere ritenuta responsabile per eventuali perdite, danni, ritardi o modifiche causati da circostanze al di fuori del suo controllo.

È importante che l'autista conservi tutta la documentazione di viaggio per almeno 3 mesi dalla fine del servizio.

DEPOSITO

Come regola generale delle compagnie di noleggio, l'autista deve lasciare un deposito a garanzia con la sua carta di credito. L'importo della cauzione è indicato sul voucher di noleggio. Normalmente questo importo corrisponde alla somma dell'importo della franchigia, dell'importo di un serbatoio di benzina e dell'importo degli extra richiesti. A seconda del fornitore, l'importo del deposito può essere

bloccato o prelevato. In ogni caso, il rilascio o il rimborso può richiedere fino a 30 giorni dopo la restituzione dell'auto, a seconda del contratto stipulato con il fornitore.

È responsabilità del cliente assicurarsi di avere il limite necessario sulla propria carta di credito per effettuare questo deposito al momento del ritiro del veicolo. Flexible Autos non è responsabile di eventuali costi sostenuti o della mancata consegna del veicolo che potrebbe verificarsi se il cliente non è in grado di effettuare questo deposito

RITIRO/RILASCIO FUORI DALL'ORARIO DI UFFICIO

Come regola generale delle società di noleggio, il ritiro e la riconsegna del veicolo dovrebbero avvenire durante gli orari di apertura dell'ufficio locale del fornitore e le chiavi dovrebbero essere riconsegnate al personale anziché depositarle nella cassetta chiavi, se presente, poiché farlo durante gli orari di apertura potrebbe comportare un costo aggiuntivo.

In alcuni uffici aeroportuali il fornitore può offrire la possibilità di ritiro e/o restituzione al di fuori degli orari di ufficio. Il servizio di ritiro/consegna fuori orario deve essere richiesto al momento della prenotazione. Questo servizio è soggetto a conferma da parte del fornitore. Questo servizio può avere un costo che deve essere confermato dal fornitore e che verrà pagato all'arrivo.

È molto importante notare che per le restituzioni al di fuori dell'orario di ufficio (lasciando le chiavi in una cassetta chiavi), il conducente rimane responsabile del veicolo fino a quando il fornitore non prende possesso dell'auto. Se l'auto viene danneggiata durante questo periodo, il fornitore applicherà la franchigia per i danni al veicolo.

DURATA DEL NOLEGGIO

La durata del noleggio è determinata dalla data e dall'ora di ritiro e restituzione indicate sul voucher di noleggio, il cui prezzo è confermato al momento della prenotazione ed è calcolato sulla base di periodi di 24 ore.

Se a destinazione il cliente desidera prolungare il periodo di noleggio, deve prima contattare il fornitore locale per ottenere l'autorizzazione. La tariffa giornaliera per il prolungamento del periodo di noleggio sarà stabilita dal fornitore locale e potrebbe essere più costosa di quella pagata in agenzia di viaggi. Flexible Autos non ha alcuna responsabilità in merito e non rimborserà alcuna differenza.

Se il cliente desidera ritirare il veicolo prima del previsto, deve comunque contattare il fornitore e pagare la tariffa stabilita dal fornitore fino all'inizio del periodo coperto dal voucher di prenotazione.

Come regola generale delle società di autonoleggio, IN NESSUN CASO verranno rimborsati i giorni di noleggio non utilizzati se il cliente ritira l'auto più tardi o la restituisce prima di quanto indicato sul voucher.

PUNTUALITÀ NEL RITIRO/RICONSEGNA DEL VEICOLO

Il cliente deve essere presente all'orario concordato indicato sul voucher di noleggio. Come regola generale, i fornitori offrono un margine di tempo, ma dopo questo tempo, alcuni fornitori possono cancellare la prenotazione considerando la prenotazione come un no-show e quindi disporre del veicolo per altri clienti. In questo caso Flexible Autos non è responsabile di eventuali costi che il cliente potrebbe sostenere a destinazione, né di eventuali spese di cancellazione/no-show che il fornitore potrebbe applicare. Se il cliente prevede di non essere in grado di arrivare all'orario concordato, deve notificare il ritardo al fornitore.

Per restituire il veicolo, il fornitore di solito concede anche un periodo di tolleranza, ma dopo questo periodo può addebitare un giorno di noleggio supplementare a una tariffa locale che di solito è più costosa di quella pagata presso l'agenzia di viaggio. Flexible Autos non ha alcuna responsabilità in merito e non rimborserà alcuna differenza.

CODA ALLO SPORTELLLO

Soprattutto in alta stagione potrebbe esserci una coda allo sportello del fornitore per ritirare/restituire il veicolo. Dopo l'orario di chiusura dell'ufficio, il ritiro del veicolo è soggetto a un sovrapprezzo, indipendentemente dal motivo per cui il cliente ha firmato il contratto dopo l'orario di chiusura. Per riconsegnare il veicolo l'ultimo giorno, consigliamo al cliente di arrivare in tempo utile, soprattutto se deve prendere un volo dopo.

Flexible Autos non sarà responsabile di eventuali spese o disagi che il tempo di attesa può causare, né della perdita di altri servizi contrattati.

INFORMAZIONI SULL'ARRIVO DEL VOLO/SUI RITARDI DI VOLI/NAVI/TRENI

Se il veicolo viene ritirato in aeroporto, al momento della prenotazione è necessario indicare il numero del volo e l'orario di arrivo previsto.

Se il volo è in ritardo, il cliente deve informare immediatamente il fornitore locale per cercare di mantenere la prenotazione dell'auto, anche se il fornitore non è obbligato a farlo. A seconda del fornitore, potrebbe essere applicata una tariffa fuori orario se il volo arriva dopo l'orario di chiusura dell'ufficio.

Se il volo viene dirottato su un altro aeroporto, il cliente deve informare immediatamente il fornitore locale e cercare di prenotare un'auto nell'altro aeroporto, a condizione che il fornitore abbia un ufficio in loco. Questo servizio può essere soggetto a un costo locale. La prenotazione originale potrebbe non essere rimborsabile.

In caso di cancellazione del volo, il cliente deve informare immediatamente il fornitore locale e il suo agente di viaggio. In questo caso il fornitore può applicare delle spese di no-show che la compagnia aerea deve sostenere.

Lo stesso vale se il ritiro avviene in un porto o in una stazione ferroviaria. È importante indicare il nome/numero della nave o del treno.

In ogni caso, Flexible Autos farà il possibile per collaborare con l'agente di viaggio o direttamente con il cliente, ma non può accettare responsabilità o offrire alcun risarcimento per i noleggi non effettuati a causa di voli in ritardo, devianti o cancellati.

Se a causa di un ritardo del volo (o di un volo dirottato su un altro aeroporto), il cliente non è in grado di ritirare il veicolo (o lo ritira in un secondo momento) e ciò comporta costi aggiuntivi o la perdita di altri servizi quali escursioni, hotel, ecc.

Né Flexible Autos né il fornitore locale possono essere ritenuti responsabili delle conseguenze di un volo in ritardo o di un volo deviato su un altro aeroporto.

SPESE DI CANCELLAZIONE E DI MANCATA PRESENTAZIONE:

Ogni fornitore ha le proprie condizioni di cancellazione. È quindi essenziale che il cliente legga attentamente il voucher di prenotazione, che riproduce le presenti condizioni. Per quanto riguarda le cancellazioni prima della data di inizio del noleggio, la maggior parte dei fornitori non applica le spese di cancellazione fino a 48 ore prima del ritiro del veicolo. Se la cancellazione avviene meno di 48 ore prima del ritiro del veicolo, la penale sarà di 25€ più la penale applicata dal fornitore locale, che può arrivare fino al 100% dell'importo del noleggio. Si prega di controllare le condizioni specifiche sul voucher di noleggio.

Cancellazioni dopo la data/ora di inizio del noleggio (no-show): dopo l'orario di ritiro (No Show), la penale di cancellazione sarà di 25€ più l'importo addebitato a Flexible Autos dal fornitore, che può arrivare fino al 100% dell'importo del noleggio. Si prega di controllare le condizioni specifiche sul voucher di noleggio.

Saranno considerati no-show quei noleggi in cui, nonostante il conducente si sia presentato, il fornitore non ha consegnato il veicolo per un motivo imputabile al conducente (ad esempio, non presentando una carta di credito a suo nome, non presentando la carta d'identità o il passaporto, non presentando il voucher di noleggio Flexible Autos, non presentando la patente di guida o l'età minima richiesta, non avendo l'età minima/massima richiesta, ecc.) In tutti questi casi, la cancellazione sarà considerata come una cancellazione dopo l'orario di inizio del noleggio e si applicheranno i costi sopra indicati. Flexible Autos non ha alcuna responsabilità in relazione a tali casi. In ogni caso, se il fornitore non è in grado di consegnare il veicolo prenotato al momento dell'arrivo del cliente, è essenziale che quest'ultimo richieda una spiegazione scritta del motivo, qualunque esso sia, in modo da evitare malintesi e accelerare la richiesta di risarcimento. È consigliabile che - per quanto possibile - il cliente cerchi di adattarsi all'alternativa offerta (ad esempio, tornare più tardi, accettare un'altra categoria di veicoli, ecc.) Se ciò non è possibile, il cliente deve contattare immediatamente l'agenzia di viaggio.

In conformità alle disposizioni del Regio Decreto Legislativo 1/2007, del 16 novembre, che approva il testo rivisto della Legge Generale per la Difesa dei Consumatori e dei Clienti e di altre leggi complementari, il cliente può esercitare il proprio diritto di recesso entro un periodo massimo di 14 giorni di calendario dal momento della prenotazione, comunicandolo con qualsiasi mezzo all'agenzia di viaggi.

POLITICA CARBURANTE

Il voucher di noleggio indica la politica da seguire in ogni caso. Tuttavia, è importante che il conducente lo confermi con il fornitore locale all'inizio del noleggio.

Esistono diverse opzioni, ma le più comuni sono:

- **Full-full:** il cliente riceve l'auto con il pieno di benzina e deve restituirla piena. In caso contrario, vi verrà addebitato il costo del carburante mancante ed eventualmente un supplemento per il rifornimento, che di solito è piuttosto elevato.
- **Vuoto totale:** il cliente riceve l'auto con il pieno di benzina e ne paga il costo. L'ultimo giorno, il cliente deve restituire l'auto con il serbatoio il più vuoto possibile. Di solito non rimborsano la quantità di carburante non consumata.
- **Vuoto totale (con rimborso):** Il cliente riceve l'auto con il pieno di carburante. Il fornitore addebiterà l'intero importo del carburante più un supplemento. Al momento della restituzione, il cliente non deve rifornire il veicolo e il fornitore rimborserà l'importo del carburante non utilizzato. Il supplemento non sarà mai rimborsato anche se l'auto viene restituita con il pieno di carburante.
- **Uguale-Uguale:** il cliente deve restituire il veicolo con la stessa quantità di benzina con cui lo ha ricevuto. In caso contrario, gli verrà addebitato il costo del carburante mancante ed eventualmente un supplemento per il rifornimento. Il carburante supplementare non sarà rimborsato.

Per evitare malintesi, l'agente di viaggio dovrebbe suggerire al cliente di conservare il biglietto della stazione di servizio quando fa l'ultimo rifornimento prima di restituire l'auto.

Nel contratto e di solito sul tappo del serbatoio è indicato il tipo di carburante adatto all'auto. Tuttavia, se il cliente ha dei dubbi in merito, deve chiedere al fornitore prima di effettuare il rifornimento. Se il cliente non effettua il rifornimento con il carburante corretto e danneggia il motore, il fornitore addebiterà sulla carta del cliente l'importo della riparazione, in quanto ciò è considerato negligenza.

NOLEGGIO ONE WAY

Nella maggior parte delle destinazioni è possibile riconsegnare l'auto in un ufficio diverso da quello di ritiro, ma questo deve essere prenotato e confermato in anticipo. Di solito è previsto un supplemento per questo servizio, pagabile a destinazione, in valuta locale e soggetto a tasse locali.

ATTRAVERSARE I CONFINI

Se il cliente prevede di guidare al di fuori del Paese in cui verrà consegnata l'auto, è importante verificare in anticipo con l'agenzia di viaggio o il fornitore locale se ciò è consentito o meno e se è previsto un costo locale. Per alcune destinazioni può essere richiesta l'autorizzazione preventiva del fornitore.

Di norma, le auto a noleggio non possono essere imbarcate sui traghetti. Se il cliente intende farlo, è necessario consultarlo preventivamente.

ETÀ DEL CONDUCENTE

L'età minima dell'autista è solitamente di 21 anni e se l'autista ha meno di 25 anni potrebbe essere richiesto un supplemento da pagare al momento del pick up. In alcune destinazioni, potrebbero esserci delle restrizioni per i conducenti di età superiore ai 65 anni. Per informazioni specifiche su ciascun caso, consultare il voucher Flexible Autos.

SEGGIOLINI PER BAMBINI

Nella maggior parte dei Paesi l'uso dei seggiolini per bambini è obbligatorio. Questo deve essere richiesto al momento della prenotazione. Il fornitore locale fornirà al cliente le istruzioni su come montare il seggiolino, ma spetta al cliente stesso farlo.

Come per qualsiasi altro extra, il supplemento è da pagare all'arrivo ed è soggetto a tasse e oneri locali.

CONSEGNA DEL VEICOLO ALL'HOTEL

Alcuni fornitori offrono il servizio di consegna del veicolo all'hotel. Questo servizio deve essere richiesto al momento della prenotazione e non sarà confermato al momento. Potrebbe essere richiesto un supplemento da pagare all'inizio del noleggio.

In alcuni casi, il fornitore può venire a prendervi in albergo e portarvi in ufficio dove firmerete il contratto e vi verrà consegnato il veicolo.

È consigliabile chiamare prima il fornitore locale per riconfermare il servizio.

È importante che il cliente arrivi puntuale al punto d'incontro concordato e che abbia pronta la documentazione.

EXTRA/SUPPLEMENTI/TASSE

Eventuali extra/supplementi/tasse saranno pagati all'arrivo nella valuta locale del paese e saranno soggetti a tasse locali.

Attenzione: le tasse e i dazi negli Stati Uniti sono molto elevati e possono superare il 30% dell'importo totale da pagare.

Gli extra possono essere richiesti al momento della prenotazione, ma la disponibilità non è garantita.

I prezzi degli extra e dei supplementi indicati sul voucher di prenotazione sono approssimativi e possono essere modificati dal fornitore senza preavviso. Flexible Autos non può essere ritenuta responsabile se i prezzi indicati variano al momento del ritiro del veicolo o se l'extra richiesto non è disponibile.

NUMERO DI PASSEGGERI

Le auto a noleggio sono assicurate per un numero massimo di passeggeri. Se l'auto è occupata da un numero di passeggeri maggiore di quello consentito, l'assicurazione non è più valida. È importante che venga prenotato il tipo di auto giusto per il numero di passeggeri e di bagagli del cliente.

TRASPORTO DI ANIMALI DOMESTICI E MERCI

Il trasporto di animali domestici è soggetto alla politica di ogni fornitore, anche se come regola generale non è consentito, ci sono alcune compagnie che lo permettono. È consigliabile che il cliente lo consulti al momento della prenotazione. In caso di trasporto di un animale domestico senza autorizzazione, il fornitore può addebitare una penale per la pulizia supplementare.

A meno che non sia stato prenotato un veicolo cargo, non è consentito trasportare merci nei veicoli a noleggio.

TIPO DI AUTO

I fornitori non garantiscono in alcun caso la marca, il modello o il colore del veicolo (il tipo di carburante può essere garantito in alcuni casi). I modelli riportati sul sito o sul voucher sono solo indicativi, anche se avranno sempre caratteristiche simili a quello che il fornitore dovrà consegnare. Ciò che viene riservato è una categoria di veicoli, non un modello.

Se per qualsiasi motivo la categoria di auto non è disponibile al momento dell'arrivo del cliente, il fornitore locale fornirà un'altra categoria di veicoli che ha a disposizione. Se consegnano una categoria superiore, non devono chiedere un supplemento ("upgrade"). È importante che il cliente controlli il contratto prima di firmarlo e si assicuri che non gli venga addebitato l'upgrade. Se vi viene assegnata una categoria inferiore, dovrete presentare un reclamo all'agenzia di viaggio per ottenere il rimborso della differenza di categoria.

In entrambi i casi, è consigliabile richiedere al fornitore un documento scritto che confermi che la categoria prenotata non era disponibile.

PROBLEMI MECCANICI / ASSISTENZA STRADALE

Nel contratto stipulato con il fornitore, troverete il numero di telefono di contatto dell'assicurazione o dell'assistenza stradale. In alcuni casi il numero di telefono si trova anche nel vano portaoggetti dell'auto e/o sul portachiavi.

Flexible Autos non ha l'autorità di segnalare un incidente per conto di un conducente o di fornire dati sensibili. Pertanto, in caso di guasto, sono il conducente o gli occupanti a dover contattare direttamente il numero di emergenza fornito.

La società di assistenza raccoglierà tutte le informazioni relative al veicolo e all'incidente, la posizione e i dati di contatto, valuterà il caso e indicherà al conducente le misure da adottare, se può procedere verso un luogo consigliato, se verrà inviato un meccanico o un carro attrezzi o, infine, se il cliente deve prendere un taxi per proseguire il suo viaggio.

Si noti che l'assistenza stradale è fornita da società locali che si rivolgono al conducente nella loro lingua.

A seconda del tipo di guasto e della copertura del servizio, il cliente verrà informato dei possibili costi da sostenere.

Il fornitore si riserva il diritto di consegnare o meno un veicolo sostitutivo, a seconda del tipo di problema meccanico o di danno causato. In caso di consegna di un veicolo sostitutivo, il fornitore può richiedere al cliente un ulteriore deposito a titolo di garanzia. Se il veicolo sostitutivo è di categoria superiore, può essere previsto un addebito.

IN CASO DI INCIDENTE/DANNO AL VEICOLO

In caso di incidente, il cliente deve informare il fornitore locale il prima possibile.

Il cliente deve SEMPRE avvisare la polizia locale e richiedere un verbale di polizia firmato. In caso contrario, l'assicurazione potrebbe essere invalidata.

In caso di coinvolgimento di terzi, è necessario ottenere anche tutti i dati dei terzi coinvolti o dei testimoni dell'incidente. In ogni caso, il cliente deve conservare tutta la documentazione relativa al noleggio e all'incidente. Per la riparazione o la sostituzione del veicolo incidentato, il cliente deve ottenere l'autorizzazione preventiva del fornitore.

Prima della fine del noleggio è sempre necessario compilare un rapporto sull'incidente e consegnarlo al fornitore locale. La mancata osservanza di queste istruzioni può comportare l'invalidità dell'assicurazione.

È molto importante che, quando il cliente restituisce l'auto al fornitore locale, quest'ultimo gli consegni il modulo di restituzione firmato (chiamato "modulo di check-in").

IN CASO DI FURTO DELL'AUTO

In caso di furto totale o parziale del veicolo, il cliente deve chiamare immediatamente la polizia locale e sporgere denuncia. Il cliente deve inoltre recarsi al più presto presso l'ufficio locale del fornitore per presentare la denuncia, restituire le chiavi, concludere il contratto e richiedere una copia dei documenti. La mancata osservanza di queste istruzioni può comportare l'invalidità dell'assicurazione.

POSSIBILI SUPPLEMENTI AGGIUNTIVI

Eventuali supplementi da pagare all'arrivo, senza limitare l'elenco a questi:

Autista junior/senior. Tariffa per il rifornimento di benzina. Consegna/restituzione del veicolo all'hotel del cliente. Conducente aggiuntivo. Upgrade dell'auto. Auto diesel/automatica. Consegna al di fuori degli orari di ufficio. Ritorno in un ufficio diverso da quello di ritiro (solo andata). Guida al di fuori del Paese di ritiro. Seggiolini per bambini. GPS. Pneumatici da neve e catene. Assicurazione facoltativa/prodotti offerti dal fornitore locale.

Tutti questi supplementi saranno addebitati sulla carta di credito del cliente e saranno soggetti a tasse e locali.

ASSICURAZIONE E FRANCHIGIE

L'assicurazione per responsabilità civile è sempre inclusa nel noleggio di Flexible Autos (a seconda delle norme in vigore nel paese di ritiro, l'importo massimo coperto può variare). È inclusa anche l'assicurazione contro la collisione e il furto del veicolo, ma potrebbe esserci una franchigia a carico del cliente.

Cos'è la franchigia: è l'importo massimo di responsabilità da parte del cliente in caso di danni o furto del veicolo. Se il cliente danneggia l'auto a noleggio o gli viene rubata, deve pagare al fornitore locale una parte della riparazione/sostituzione, ma tale importo ha un massimo. La franchigia è l'importo massimo che il cliente dovrà pagare se restituisce l'auto danneggiata o rubata.

Quali danni non sono coperti dall'assicurazione: di solito non sono coperti i danni al sottoscocca, al tetto, ai finestrini, ai vetri, alle ruote, alla frizione, la perdita delle chiavi, i costi di traino o i danni causati intenzionalmente o per negligenza. Non copre nemmeno il contenuto dell'auto in caso di furto. Il cliente è responsabile del pagamento integrale di questi danni, qualunque sia l'importo della riparazione.

NEGLIGENZA DEL CONDUCENTE - NON COPERTA DALL'ASSICURAZIONE

La negligenza del conducente e i danni/perdite intenzionali non sono coperti dall'assicurazione del fornitore e comporteranno costi aggiuntivi e oneri amministrativi, se si determina che il cliente ha agito in modo contrario ai termini e alle condizioni del contratto di noleggio. Di seguito sono elencate alcune negligenze non coperte dall'assicurazione, senza escluderne altre:

- Lasciare il veicolo noleggiato in un ufficio diverso da quello concordato nel contratto di noleggio.
- Abbandono del veicolo.
- Uso di carburante non corretto: il conducente sarà responsabile di tutti i costi derivanti dall'uso di carburante non corretto e/o dell'assistenza in caso di esaurimento del carburante.
- Riparazione del veicolo senza previa autorizzazione scritta del fornitore.
- Il fornitore non è responsabile per gli oggetti rubati, dimenticati o smarriti all'interno del veicolo. Si raccomanda di assicurare questi oggetti con un'assicurazione di viaggio.
- Perdita/danneggiamento di documenti e/o chiavi del veicolo.
- Non è consentito rimuovere i sedili del veicolo, anche se rimovibili.
- Se il conducente è sotto l'effetto di alcool o droghe e/o sta usando il telefono cellulare al momento dell'incidente.
- Guidare il veicolo quando si è stanchi e non ci si sente bene.
- L'uso non autorizzato del veicolo comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la trazione o il traino di un altro veicolo.
- Guidare in aree non adatte al trasporto pubblico, come spiagge, autodromi, strade forestali, strade secondarie, strade sterrate e strade poco asfaltate, che potrebbero causare danni alla parte inferiore del veicolo.
- Guidare il veicolo in aree riservate, in particolare su strade aeroportuali e altre strade ad uso aeronautico e/o militare.
- È considerato un comportamento negligente quando gli indicatori del veicolo segnalano che le condizioni del cliente non sono adatte alla guida.
- Il trasporto di merci o animali e in particolare di sostanze pericolose, infiammabili e/o velenose da parte del conducente del veicolo e dei suoi occupanti.
- Trasporto di persone o merci per le quali i clienti ricevono un pagamento diretto o indiretto.
- Utilizzo del veicolo per attività illegali, guida spericolata, subaffitto del veicolo, lezioni di guida o insegnamento di tecniche di guida speciali.
- Trasporto di un numero di passeggeri e di bagagli non autorizzato per il veicolo in questione.
- Manomissione del tachimetro. I clienti devono segnalare immediatamente al fornitore qualsiasi malfunzionamento del tachimetro.
- Il trasporto di bagagli o altri oggetti sul tetto del veicolo, anche se si utilizza un portapacchi adatto allo scopo.
- Danni al veicolo causati dall'aver lasciato oggetti di valore in bella vista all'interno del veicolo.
- Bagnare l'interno del veicolo oltre quanto ci si aspetterebbe da un uso ragionevole e attento.
- Guida contraria al codice della strada.
- Quando il veicolo viene guidato da una persona non autorizzata dal contratto, sia come cliente che come conducente aggiuntivo.
- Uso continuato del veicolo dopo la fine del periodo di noleggio.

PRODOTTO DI RIMBORSO DELLA FRANCHIGIA DI FLEXIBLE AUTOS

Se il cliente ha aggiunto il "Prodotto di Rimborso della Franchigia" alla sua prenotazione e l'auto viene restituita danneggiata o rubata, il fornitore addebiterà comunque al cliente la franchigia. Tuttavia, Flexible Autos - tramite l'agente di viaggio - vi rimborserà al ritorno, l'importo addebitato dal fornitore per la franchigia.

Questo prodotto è altamente consigliato perché copre:

- ✓ Il rimborso della franchigia pagata per i danni al veicolo in seguito a collisione.
- ✓ Rimborso della franchigia pagata per il furto (totale o parziale) del veicolo.
- ✓ Copre anche l'addebito dei danni a: cristalli, parabrezza, specchietti retrovisori, interni, ruote, pneumatici, sottoscocca e tetto.
- ✓ Addebito per la perdita delle chiavi.

Questo tipo di prodotto deve essere incluso nella prenotazione PRIMA dell'inizio del noleggio. Una volta che il noleggio è iniziato non sarà possibile rimuoverlo dalla prenotazione o rimborsarlo.

Anche se il cliente ha stipulato il Prodotto di Rimborso della Franchigia, dovrà comunque lasciare un deposito con la carta di credito all'inizio del noleggio.

Esclusioni

Il Prodotto di Rimborso della Franchigia perde la sua validità nei seguenti casi:

- I danni causati da qualsiasi tipo di negligenza da parte del conducente o di uno qualsiasi degli occupanti del veicolo, incluso, ma non solo, quanto segue (vedere la sezione Negligenza del conducente):
 - Quando si guida su strade non convenzionali, su strade non asfaltate.
 - Quando si guida senza prestare la dovuta attenzione, in modo spericolato o negligente.
 - Quando il danno è dovuto al rifornimento di carburante sbagliato.
- Quando il conducente è sotto l'effetto di sostanze come alcol, droghe di qualsiasi tipo, ecc.
- Quando il conducente non è la persona indicata nel contratto di noleggio o non è stato incluso come conducente aggiuntivo.
- Quando il danno è causato dal traino del veicolo da parte di una persona non autorizzata dalla società di noleggio.
- Quando il danno è causato da atti vandalici e/o agenti atmosferici.
- Danni alle auto di alta gamma (Ferrari, Porsche, ecc.).
- Quando il cliente ha deciso di riparare il veicolo da solo, senza la preventiva autorizzazione scritta del fornitore.
- Danni alla frizione nei Paesi con guida a sinistra.
- Il Prodotto di Rimborso della Franchigia NON copre i costi di traino o le spese per il periodo di immobilizzazione del veicolo.

In questi casi la responsabilità del cliente non è limitata all'importo della franchigia, ma deve pagare l'intero importo delle spese, che può anche superare l'importo della franchigia.

Come richiedere il rimborso della franchigia:

Se la società di noleggio locale ha addebitato al cliente la franchigia e si ha precedentemente stipulato il Prodotto di Rimborso della Franchigia, l'agenzia di viaggi può inviarci la documentazione riportata di seguito e provvederemo al rimborso nel più breve tempo possibile.

La documentazione richiesta per elaborare il rimborso è:

- Copia leggibile del contratto di noleggio che il cliente ha firmato a destinazione con il fornitore locale.
- Copia leggibile della fattura di noleggio che il cliente ha ricevuto a destinazione.
- Copia dell'estratto conto della carta di credito che mostra l'addebito della franchigia.
- Copia leggibile del rapporto sull'incidente e/o del rapporto sui danni all'auto (il "modulo di check-in" vi verrà consegnato dalla società di noleggio locale).
- Copia leggibile dell'eventuale rapporto di polizia.
- Copia leggibile del verbale della polizia in caso di furto dell'auto.
- Il numero di conto bancario del conducente su cui deve essere versato il rimborso.
- Prova della titolarità del conto bancario del conducente.
- Qualsiasi altra documentazione correlata.

L'agenzia deve inviare la documentazione via e-mail a: reclami@flexibleautos.com

Se viene fornita tutta la documentazione richiesta, il rimborso verrà effettuato entro pochi giorni. Se invece Flexible Autos deve contattare il fornitore locale per ottenerlo, questo può ritardare notevolmente il rimborso.

ASSICURAZIONI FACOLTATIVE CHE IL FORNITORE PUÒ OFFRIRE A DESTINAZIONE

Quando il cliente ritira il veicolo, il fornitore può offrire un'assicurazione o una copertura aggiuntiva.

Queste assicurazioni sono del tutto facoltative e il cliente non ha alcun obbligo di acquistarle, purché accetti di lasciare il deposito cauzionale richiesto dal fornitore e soddisfi tutti i requisiti di età e patente di guida richiesti dal fornitore.

Come regola generale, tutti i fornitori richiedono che il conducente principale abbia una carta di credito a suo nome con un saldo sufficiente a coprire il deposito cauzionale. In caso di assenza di carta di credito o di credito insufficiente, il fornitore può occasionalmente accettare una carta di debito, anche se in genere il fornitore esigerà l'acquisto delle sue assicurazioni per eliminare la franchigia per accettare l'uso di carte di debito.

RACCOMANDAZIONI AL CONDUCENTE

Leggere il contratto prima di firmare: Flexible Autos raccomanda vivamente al cliente di leggere attentamente il contratto di noleggio con il fornitore locale PRIMA DI FIRMARE. Se c'è un costo aggiuntivo per un articolo di cui non si è soddisfatti, si deve chiedere che venga rimosso. Se anche dopo la firma si nutrono dubbi, è necessario tornare immediatamente in ufficio e parlare con il responsabile. Flexible Autos non è responsabile di eventuali spese che il cliente ha accettato firmando il contratto.

Nel caso in cui il cliente sia costretto a firmare il contratto di noleggio con dei prodotti non desiderati, si raccomanda di indicare sul contratto il mancato consenso esplicito del cliente a tali prodotti e di compilare un modulo di reclamo in cui si dichiara che il cliente è stato costretto a firmare il contratto. Questi documenti potrebbero essere utili per le successive richieste di risarcimento per spese non accettate.

Controllare l'auto prima e dopo: quando l'auto viene consegnata, si raccomanda al cliente di controllarla insieme al dipendente e di assicurarsi che quest'ultimo annoti nel contratto ("rapporto di check-out") tutti gli eventuali danni, anche se minimi, e la quantità di benzina contenuta. Si raccomanda di fotografare il veicolo prima di spostarlo dal luogo di consegna. E fare lo stesso il giorno della riconsegna dell'auto: controllarla insieme all'addetto e richiedere il documento firmato dall'addetto (rapporto di check-in) che attesti che il cliente riconsegna l'auto senza nuovi danni e con la quantità di benzina concordata. Conservate il biglietto della stazione di servizio in cui avete fatto l'ultimo rifornimento prima di restituire l'auto.

In caso di overbooking: l'overbooking nel noleggio auto non è comune, ma se dovesse accadere, consigliamo al cliente di chiedere al fornitore locale un documento scritto che confermi che non consegnerà l'auto al cliente a causa dell'overbooking e che si assumerà tutti i costi aggiuntivi che ciò potrebbe comportare.

Se il fornitore locale offre un'alternativa (auto più piccola, ritorno il giorno successivo, ecc.), consigliamo al cliente di accettarla per quanto possibile e di conservare le fatture/biglietti delle spese sostenute (taxi, treni, ecc.).

In questi casi è consigliabile che il cliente compili un modulo di reclamo che descriva dettagliatamente le circostanze specifiche della situazione, in modo da poterlo utilizzare nella successiva richiesta di risarcimento al fornitore.

Flexible Autos elaborerà il reclamo con il fornitore locale al suo ritorno, ma non potrà assumersi alcun costo dovuto all'overbooking del fornitore. In questi casi sarà opportuno che il cliente compili un modulo di reclamo che descriva dettagliatamente le circostanze specifiche della situazione, da utilizzare nella successiva richiesta di risarcimento al fornitore.

RECLAMI

Se il cliente non è soddisfatto del noleggio, deve contattare il proprio agente di viaggio e l'agente di viaggio deve contattare Flexible Autos via e-mail: reclami@flexibleautos.com il prima possibile.

Il nostro obiettivo è quello di risolvere qualsiasi reclamo nel più breve tempo possibile, tuttavia, a seconda della natura del reclamo e della documentazione fornita, la nostra risposta può essere ritardata, soprattutto se sono coinvolte compagnie assicurative. È importante che il cliente conservi tutta la documentazione del viaggio e che ci invii una lettera con un resoconto chiaro e conciso di ciò che è accaduto, di ciò che reclama e che ci fornisca la seguente documentazione: ricevuta bancaria per spese sconosciute/indebite. Contratto di inizio e di fine locazione. Maggiore è la documentazione fornita, prima potrà essere data una risposta.

I clienti devono essere informati della possibilità di utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR) fornita dal portale TU EUROPA, attraverso il seguente link: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_es.htm

PREZZO DI NOLEGGIO

I prezzi di noleggio indicati sul sito web di Flexible Autos sono soggetti a modifiche in qualsiasi momento. Le modifiche non influiranno sulle prenotazioni già finalizzate. Se, una volta confermata la prenotazione, fosse necessario apportare delle modifiche, verrà applicato il prezzo in vigore al momento della modifica.

FORZA MAGGIORE

Flexible Autos non si assume alcuna responsabilità per eventuali perdite, danni, ritardi o modifiche causati da circostanze di forza maggiore o comunque al di fuori del suo controllo o del suo ambito di operatività e prestazioni.