

**MY  
HERTZ**







WEEKEND



Termini e Condizioni  
di Noleggio

**Hertz**<sup>®</sup>



	▶ <b>INFORMAZIONI PRINCIPALI SUL NOLEGGIO "ABBONAMENTO WEEKEND"</b>	4
	▶ <b>INFORMAZIONI DI BASE</b>	6
	Contratto Abbonamento Weekend	
	Responsabilità (tue e nostre)	
	Controversie	
	Privacy	
	▶ <b>RITIRO</b>	7
	Addebiti al momento del ritiro	
	Veicolo	
	Limitazioni sul Noleggio	
	▶ <b>DURANTE IL NOLEGGIO</b>	9
	Multe, pedaggi e altri addebiti	
	Guasti meccanici	
	Incidenti	
	Danni e furto	
	▶ <b>RESTITUZIONE</b>	11
	Procedura di restituzione	
	Modifiche	
	Addebiti al momento della restituzione	
	▶ <b>ALLEGATI</b>	12
	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	



# INFORMAZIONI PRINCIPALI SULL'ABBONAMENTO WEEKEND

In questa sezione ti aiuteremo a comprendere cosa è compreso e cosa è escluso dal Contratto di Noleggio Abbonamento (Subscription). 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 ogni noleggio effettuato durante il Contratto di Abbonamento.

### ► 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 le presenti clausole del Noleggio in Abbonamento 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 successivo delle 12,00 di Lunedì, o in una agenzia Hertz diversa dalla Agenzia Hertz ("Home" location) concordata nel Contratto di Abbonamento oppure 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 clausole del Noleggio in Abbonamento.

► 2 Dopo il noleggio puoi contattare il **Servizio Clienti Hertz** durante gli orari di ufficio (utilizzando i numeri riportati sul retro del presente opuscolo con le clausole del Noleggio in Abbonamento) 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)** presenti Clausole del Noleggio in Abbonamento.

Per tutte le informazioni complete, consulta le **Clausole del Noleggio in Abbonamento** riportate nel presente opuscolo.

COSA È INCLUSO	COSA NON È INCLUSO
<b>ASSICURAZIONE</b> 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.	Non è disponibile una copertura aggiuntiva che ti risarcisca in caso di lesioni al conducente e perdita o danni ai beni personali tuoi e dei tuoi passeggeri.
<b>LIMITAZIONI RISARCITORIE PER DANNI</b> Il Tuo Abbonamento comprende la <b>Collision Damage Waiver (CDW)</b> e la <b>Protezione Furto (TP)</b> , che in caso di perdita o danni al veicolo limitano la tua responsabilità nei nostri confronti alla franchigia indicata nel Contratto di Abbonamento.	Se hai acquistato un abbonamento inclusivo di <b>SuperCover (SC)</b> o acquistando la <b>SuperCover (SC)</b> non sarai tenuto a pagare la franchigia prevista dalla CDW e dalla TP.
<b>CARBURANTE</b> Il veicolo noleggiato viene fornito con il <b>serbatoio carburante pieno</b> . Al momento della restituzione è necessario riconsegnare il veicolo con il serbatoio pieno.	Se non riconsegna il veicolo con il serbatoio pieno ci occupiamo noi di fare il pieno alla tariffa indicata nel Contratto.
<b>ASSISTENZA PER GUASTI MECCANICI</b> Nel noleggio è compreso un servizio di assistenza di base per guasti meccanici che copre le richieste di intervento per guasti meccanici e incidenti.	
<b>EQUIPAGGIAMENTO</b> Il canone include tutto l'equipaggiamento obbligatorio.	
<b>CHILOMETRAGGIO</b> Non sono stabiliti dei limiti per quanto riguarda i chilometri percorribili durante il noleggio.	Non copriamo eventuali <b>multe per divieto di sosta</b> , spese per parcheggi privati, pedaggi e altre <b>multe per violazioni del Codice della Strada</b> 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.



## INFORMAZIONI DI BASE

### CONTRATTO DI ABBONAMENTO WEEKEND

► Il Contratto di Abbonamento è il documento che accetti al momento in cui sottoscrivi l'abbonamento online con Hertz e contiene i dati riepilogativi del noleggio (e.g. agenzia di locazione, tipologia di veicolo, servizi richiesti). Accettando questo documento confermi che i dettagli in esso contenuti sono corretti e accetti:

- le presenti **Condizioni** ed
- eventuali **Condizioni Specifiche del Paese** (ad es. modifiche e aggiunte specifiche alle presenti Condizioni di Abbonamento).
- potrai riconsegnare il veicolo in ogni momento entro le ore 12.00 del Lunedì del weekend di riferimento.

► Il Contratto di Abbonamento 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 Abbonamento.

#### ! 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 Abbonamento 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 Abbonamento. Se una qualsiasi parte del presente Contratto di Abbonamento 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)**.

## RITIRO



### ADDEBITI

► Il costo dell'abbonamento verrà addebitato una volta al mese sulla tua carta di credito.

#### ! IMPORTANTE

Ogni volta che effettui un noleggio nel periodo dell'abbonamento, tratteniamo sulla tua carta di credito un importo (o chiediamo un deposito). Alla restituzione del veicolo, una volta verificato l'utilizzo del veicolo secondo le condizioni del contratto, procederemo a riaccreditare (o restituire) tale importo. Per maggiori dettagli **chiedi informazioni all'agenzia al momento del ritiro**.

Consulta l'**Allegato 1 (Spiegazione degli addebiti)** per informazioni dettagliate sui principali addebiti e i potenziali costi aggiuntivi che potrebbero derivare dal noleggio.

#### 🛒 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:** tutti i riferimenti al "veicolo" si riferiscono al veicolo che ti forniamo per i tuoi noleggi dei weekend all'interno del periodo di abbonamento, 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. Tu scegli una categoria di veicolo al momento della stipula del Contratto di Abbonamento e noi ci impegniamo a fornirti un veicolo del tipo che hai scelto, per ogni week end, per la durata del tuo Contratto di Abbonamento.

► **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.

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



## RITIRO

### LIMITAZIONI SUL NOLEGGIO

- **Agenzia di noleggio:** nel momento della sottoscrizione selezioni la tua agenzia di noleggio. ("Home Location") Questo significa che metteremo a tua disposizione per i weekend del periodo della tua sottoscrizione la tipologia di veicolo da te selezionato nella agenzia di noleggio da te selezionata.
- **Orari del ritiro:** la tipologia di veicolo da te selezionato sarà disponibile dalle ore 14.00 del Giovedì fino alle ore 18 della Domenica per i weekend del periodo della tua sottoscrizione. Non sarà necessaria da parte tua alcuna prenotazione aggiuntiva.
- **Orari della riconsegna:** potrai riconsegnare il veicolo in ogni momento entro le ore 12.00 del Lunedì del weekend di riferimento.
- **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.

## DURANTE IL NOLEGGIO



### 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 Abbonamento) 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.

### 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 Abbonamento. 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

#### ⚠ 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 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)**.



## RESTITUZIONE

### PROCEDURA DI RESTITUZIONE

► **Requisiti:** Il veicolo deve essere restituito all'agenzia in cui è prevista la riconsegna entro l'ora indicata sul Contratto 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.
- **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. 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:** Se restituisci il veicolo in ritardo dopo le 12.00 del Lunedì del weekend di riferimento 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.

### 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 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

Tariffa di sola andata (One Way)	Può essere applicabile qualora il veicolo venga restituito in un'agenzia diversa da quelle include nel tuo Abbonamento.
----------------------------------	---

### CARBURANTE

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.
------------------------	---

### CONDIZIONI DEL VEICOLO

Addebiti per danni e/o perdite	Si applica in caso di perdita o danni al veicolo: (i) se <b>non</b> hai acquistato i nostri prodotti per le limitazioni risarcitorie (ad es. CDW e TP) <b>per l'intero valore del veicolo</b> oppure (ii) se hai delle limitazioni risarcitorie per l'importo della franchigia. <b>Non si applica in caso di acquisto della SuperCover.</b>
Spese di amministrazione per danni*	Importo fisso addebitato a compensazione dei nostri costi per la gestione dei danni causati al veicolo. <b>Non si applica in caso di acquisto della SuperCover.</b>
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.

### 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 IN RITARDO

	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 " <b>periodo di tolleranza</b> " 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 <b>giorni di noleggio aggiuntivi</b> , 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

### 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.

#### 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

#### ADDEBITI PER IL CARBURANTE

ti verrà addebitato il costo di ogni litro di carburante necessario per riempire ti verrà addebitato il costo di ogni litro di carburante necessario per riempire il serbatoio, al prezzo per litro indicato nel documento rilasciato al momento del noleggio.

## 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.

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





## ALLEGATO 3 — POLITICA SUI DANNI

### ▶ 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

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.

### 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 ritiene 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
<b>ASSICURAZIONE PER RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI (TPLI) LA TUA RESPONSABILITÀ VERSO TERZE PARTI (OVVERO SOGGETTI DIVERSI DA HERTZ)</b>	
<p>La TPLI è inclusa automaticamente nel canone di noleggio. Questa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ soddisfa tutti gli obblighi legali per quanto riguarda la responsabilità civile verso terzi;</li> <li>▶ 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.</li> </ul>	<p>Entro i limiti consentiti dalla legge applicabile, le tue assicurazioni e prodotti per le limitazioni risarcitorie saranno considerati nulli e non ti <b>forniranno alcuna protezione</b> se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ hai <b>violato</b> gli obblighi stabiliti dal Contratto di Noleggio (per i dettagli consulta la sezione <b>Limitazioni sul Noleggio</b> delle Condizioni di Noleggio);</li> <li>▶ la perdita o il danno sono causati <b>intenzionalmente</b>;</li> <li>▶ il <b>guidatore non era stato autorizzato</b> da Hertz come guidatore principale o aggiuntivo.</li> </ul>
<b>PRODOTTI PER LE LIMITAZIONI RISARCITORIE (CDW, TP, SUPERCOVER, PNEUMATICI E CRISTALLI) LA TUA RESPONSABILITÀ VERSO HERTZ (PER PERDITA O DANNI AL VEICOLO)</b>	
<p>CDW e TP sono già incluse nel tuo canone di abbonamento base e sono soggette a franchigia. Le altre (ad es. SuperCover) sono <b>opzionali</b> e integrano la copertura della CDW e della TP eliminando completamente o in parte la franchigia in determinate circostanze.</p>	<p><b>Oltre ai limiti elencati nella sezione sopra dedicata alla TPLI</b>, i prodotti per le limitazioni risarcitorie saranno considerati <b>nulli</b>, quindi la tua responsabilità nei nostri confronti per danni o perdita non sarà ridotta o eliminata, in caso di <b>negligenza grave</b> (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><b>Mancata valutazione dell'altezza del veicolo, ad esempio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ in caso di scontro con la parte superiore del veicolo o contro degli oggetti sporgenti;</li> <li>▶ in caso di scontro contro una barriera troppo bassa sotto alla quale il veicolo non passa;</li> <li>▶ in caso di scontro contro una barriera di un parcheggio prima che si sia completamente aperta.</li> </ul>



## ALLEGATO 4 — ASSICURAZIONE E LIMITAZIONI RISARCITORIE

### DESCRIZIONE E VANTAGGI

#### COLLISION DAMAGE WAIVER (CDW)

La CDW è inclusa nel canone e riduce la tua responsabilità nei nostri confronti all'importo della **franchigia** applicabile (indicata nel Contratto di Abbonamento). 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 Abbonamento). 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 cerchi 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.

### 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 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)

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.

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](http://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><b>DURANTE IL NOLEGGIO</b></p> <p>Contatta l'<b>agenzia di noleggio</b>...</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 <b>Contratto di Abbonamento</b>.</p> <p>Puoi fare presente qualsiasi altro problema legato al noleggio al <b>personale dell'agenzia</b> al momento della restituzione.</p>	<p><b>ECRCS</b></p> <p>Se a tuo avviso non saremo in grado di risolvere il problema in modo soddisfacente, puoi contattare lo <b>European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)</b>, 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 <b>codice di condotta</b> 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. <b>Da parte nostra noi ci impegniamo a rispettare la decisione dell'ECRCS.</b></p> <p>Puoi contattare l'ECRCS scrivendo all'indirizzo di posta elettronica <a href="mailto:complaint@ecrcs.eu">complaint@ecrcs.eu</a> o visitare il relativo sito Web <a href="http://www.ecrcs.eu">www.ecrcs.eu</a>.</p>
<p><b>DOPO IL NOLEGGIO</b></p> <p>Rivolgiti al nostro <b>Servizio Clienti</b>...</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"> <li>► chiama l'<b>Help Desk Clienti</b> oppure</li> <li>► invia un'e-mail al <b>Supporto clienti</b></li> </ul> <p>usando i dettagli di contatto specificati nelle <b>Condizioni Specifiche del Paese</b> o nel Contratto di Abbonamento 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><b>ALTRE OPZIONI</b></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 <a href="http://ec.europa.eu/odr">http://ec.europa.eu/odr</a> oppure contattare il <b>Centro Europeo Consumatori</b> (<a href="http://www.ecc-netitalia.it">www.ecc-netitalia.it</a>) 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>