Procedura di Gestione dei Danni

Cosa accade nel caso in cui Lei dovesse causare un danno al veicolo durante il noleggio?

La nostra esperienza ci insegna che i nostri clienti sono guidatori accorti e, dunque, il numero di sinistri che si verificano è limitato. Pertanto, i casi di danneggiamento dei veicoli rappresentano di gran lunga l'eccezione, piuttosto che la regola. Ad ogni modo, è importante per noi spiegarLe come gestiremo eventuali danni qualora dovessero verificarsi.

Europcar ha adottato una chiara proceduradi gestione dei danni volta a chiarire il procedimento che sarà adottato per la rilevazione, la stima e l'addebito dei danni eventualmente da Lei causati al veicolo nel corso del noleggio. Per la versione integrale di tale procedura, la preghiamo di consultare le nostre Condizioni Generali di Noleggio.

La tua responsabilità in caso di danni potrebbe non essere integrale

La invitiamo a tenere a mente che, a seconda del tipo di opzione "Protection" acquistata per il noleggio, Lei potrebbe non essere tenuto al risarcimento del danno, ovvero, potrebbe essere tenuto esclusivamente a risarcire una parte dei danni. La preghiamo di consultare l'Appendice 2 (Assicurazioni, Opzioni e "Protection Packages" Europcar) delle nostre Condizioni Generali di Noleggio .
In aggiunta, la normale usura, così come definita nelle Condizioni Generali di Noleggio, non sarà considerata un danno.

I-Danni constatati assieme a Lei al momento della restituzione del veicolo

Qualora, al momento della restituzione del veicolo, l'incaricato e/o il rappresentante Europcar presente presso l'ufficio di noleggio, dovesse, riscontrare dei danni, Lei potrà riconoscere la sua responsabilità detti danni ed accettare la loro valutazione economica, sottoscrivendo l'apposito modulo e sezione della lettera di noleggio. In tal caso, Europcar provvederà ad emettere e ad addebitare sulla sua Carta di Credito una fattura per tali danni (costi di riparazione ed eventuale fermo tecnico), maggiorata del corrispettivo per la gestione della pratica di sinistro.

I costi di riparazione possono variare a seconda della tipologia di danno.
Quando è possibile, i danni anche connessi al fermo tecnico (se applicabile) sono valutati sulla base della griglia di valutazione dei danni Europcar, disponibile in ogni stazione di noleggio Europcar, qui (Griglia valutazione danni) e/o allegata alla e-mail di conferma se ha prenotato sul sito www.europcar.it.
In caso di danni non elencati nella griglia di valutazione dei danni Europcar, nel caso di incidenti stradali che coinvolgono terzi, o qualora Lei decida di non firmare il rapporto sui danni rilevati al termine del noleggio, Europcar applicherà la procedura di seguito descritta (cfr. paragrafo 2).

II-Danni identificati dopo la chiusura del noleggio e la riconsegna del veicolo

(Ad esempio nel caso in cui abbia riconsegnato il veicolo al di fuori degli orari di apertura)

Qualora l'incaricatoe/o rappresentante Europcar identifichi danni al momento dell'ispezione del veicolo in sua assenza (ad es. in caso di veicolo restituito dopo l'orario di chiusura degli uffici), ovvero negli ulteriori casi sopra menzionati, Europcar provvederà ad invierLe i seguenti documenti:

- Un rapporto sui danni rilevati a fine noleggio recante descrizione di tutti i danni riscontrati
- Foto dei danni riscontrati
- Preventivo dei costi di riparazione e del fermo tecnico (se applicabile), nonché dell'ammontare del corrispettivo per la pratica di sinistro.

Qualora Lei desideri contestare il danno riscontrato o il costo della riparazione, potrà contattarci via e-mail o mediante lettera entro 14 gg. dall'invio della documentazione. Trascorso tale termine senza ricevere Sue contestazioni, fattureremo ed addebiteremo sulla sua carta di credito gli importi comunicati.

III-Contestazioni

Se desidera contestare la sua fattura relativa ai danni, può inviare un reclamo al nostro Dipartimento di Relazioni con i Clienti (customerserviceitaly@europcar.com).
Potrà altresì compilare un reclamo presso il Servizio europeo di conciliazione nell'ambito del noleggio di veicoli (ECRCS) (http://www.ecrcs.eu/).