



moving *Lily*'s way



Termini e Condizioni di Prenotazione  
Valide da Maggio 2018

**Europcar**  
moving *your* way

# Termini e Condizioni di Prenotazione

I servizi di noleggio di veicoli Europcar in Italia sono erogati da Europcar Italia S.p.A. (di seguito Europcar), società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Europcar Mobility Group S.A., con sede in Bolzano, Corso Italia n. 32.

Eventuali reclami, potranno essere indirizzati a:

Customer Service di Europcar Italia S.p.A.

Piazzale dell'Industria, 40/46 - 00144 Roma, Italia

Tel: 199 307177; Fax: 02/36005539; email: [customerserviceitaly@europcar.com](mailto:customerserviceitaly@europcar.com).

Eventuali controversie relative all'interpretazione o esecuzione dei presenti **Termini e Condizioni di Prenotazione Europcar** sono rimesse in via esclusiva alla competenza del Foro di Roma.

Resta salva, per le controversie con i consumatori (o soggetti ad essi equiparati), la competenza del Foro del luogo in cui il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo.

Con riferimento ai consumatori ed ai soggetti ad essi equiparati, ai sensi e per gli effetti dell'art. 66 quater del Codice, si informa che gli stessi possono altresì ricorrere alle procedure di mediazione, di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. E' altresì fatta salva la possibilità di utilizzare le procedure di negoziazione volontaria e paritetica previste dall'articolo 2, comma 2, dello stesso decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, ove applicabili.

Per utilizzare i servizi offerti sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it) (di seguito il Sito), e in particolare per trasmettere richieste di ordini e richieste di prenotazioni, è necessario registrarsi.

Chiunque intenda registrarsi si obbliga a garantire che i dati personali che fornirà siano veritieri, corretti ed aggiornati.

Con riferimento all'adempimento degli obblighi informativi previsti dagli articoli 52 e 53 del decreto legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 recante il Codice del Consumo (di seguito il Codice), si comunica che ai sensi e per gli effetti dell'art. 59, lettera "n", del Codice il diritto di recesso non trova applicazione ai servizi di noleggio di autoveicoli.

Le informazioni contenute nelle pagine descrittive dei servizi offerti dalla Europcar sono di carattere puramente informativo e non costituiscono una proposta contrattuale né una offerta al pubblico dei servizi descritti. Nessuna informazione contenuta in questo Sito potrà essere considerata come un'offerta contrattuale o un invito a contrarre, fatta eccezione per le pagine che descrivono specifici servizi per i quali viene espressamente e inequivocabilmente formulata un'offerta contrattuale.

## ***1. Informazioni relative alle prenotazioni a distanza di servizi di noleggio in Italia di veicoli Europcar non prepagati***

Gli strumenti di prenotazione a distanza presenti sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it), ovvero tramite il Call Center al n. 199 30 70 30 se utilizzati in modalità non prepagata, sono forniti alla clientela al solo scopo di verifica preliminare della disponibilità di veicoli per il noleggio e relativa stima dei costi.

Ove a seguito della verifica preliminare e delle stime effettuate sul sito il Cliente invii ad Europcar, tramite il sito, o tramite operatore una richiesta di prenotazione, la stessa si intende quale richiesta ad Europcar di verifica puntuale della disponibilità del veicolo e della stima del costo del noleggio.

Europcar provvederà a riscontrare tale richiesta comunicando all'indirizzo email fornito dal Cliente in fase di prenotazione, l'indisponibilità del veicolo, ovvero, la disponibilità dello stesso e a confermarne la stima del costo del noleggio.

In caso di conferma della disponibilità del veicolo, Europcar assumerà, unilateralmente e senza alcun impegno da parte del Cliente, l'impegno a tenere riservato il veicolo per il periodo oggetto della richiesta del Cliente, fino ad un'ora dopo l'orario indicato per ritiro nella richiesta di prenotazione (c.d. Prenotazione Garantita).

Una volta scaduta l'ora di garanzia e fino all'orario di chiusura della stazione di ritiro del veicolo, Europcar si adopererà comunque per fornire il noleggio, secondo disponibilità, di un veicolo della categoria richiesta.

Ove ciò non fosse possibile ma siano comunque disponibili veicoli di altre categorie, verrà proposto il noleggio di un veicolo di altra categoria in alternativa (a condizione che il Cliente abbia i requisiti specifici per il noleggio di veicoli della categoria eventualmente disponibile) e, qualora accettato, sarà conseguentemente praticata la tariffa relativa alla categoria di veicolo effettivamente noleggiata (con possibilità quindi di applicazione di un costo del noleggio diverso da quello indicato in fase di prenotazione).

Il noleggio del veicolo prenotato è subordinato alla stipula presso gli uffici di noleggio Europcar di un contratto di noleggio ai requisiti ed alle condizioni indicati nei Termini e Condizioni di Prenotazione Europcar e nei Termini e Condizioni di Noleggio Europcar pro tempore vigenti.

## **2. Informazioni relative alle prenotazioni a distanza di servizi di noleggio in Italia di veicoli Europcar con utilizzo di mezzi di pagamento.**

### **a) Prenotazione Garantita Estesa (effettuabile solo online tramite il Sito)**

Ove a seguito della verifica preliminare e delle stime effettuate sul sito il Cliente invii ad Europcar, tramite il Sito, una richiesta di Prenotazione Garantita Estesa, attraverso la compilazione dell'apposito form presente sul Sito, la stessa si intende quale proposta contrattuale del Cliente per la stipula di un contratto online di prenotazione di servizi di noleggio, secondo i termini di seguito indicati.

Europcar provvederà a riscontrare tale richiesta comunicando all'indirizzo email fornito dal cliente in fase di prenotazione, l'indisponibilità del veicolo e, conseguentemente la mancata accettazione della proposta, ovvero, la disponibilità del veicolo e l'accettazione della proposta.

Il servizio di Prenotazione Garantita Estesa comporta che il Cliente in fase di prenotazione fornisca i dettagli della propria carta di credito/di debito/carta Europcar con credito ed il Driver ID (codice identificativo utente registrato).

In caso di sottoscrizione del servizio di Prenotazione Garantita Estesa, Europcar, a seguito della conferma della prenotazione, si impegna a tenere a disposizione del cliente per il noleggio un veicolo della categoria richiesta a partire dall'orario indicato nella prenotazione, fino all'orario giornaliero di chiusura della stazione di noleggio indicata nella prenotazione.

Nelle stazioni ferroviarie ed aeroportuali ove di interesse del Cliente, potrà essere indicato il numero del treno o del volo. In tal caso, il servizio di Prenotazione Garantita Estesa garantirà al Cliente la disponibilità di un veicolo della categoria richiesta fino ad un'ora dopo l'effettivo arrivo del volo/treno ove esso arrivi oltre il termine di disponibilità fissato nella Prenotazione Garantita Estesa (ovverosia fi no alla chiusura della stazione di noleggio). In alcuni aeroporti/stazioni ferroviarie, le stazioni di noleggio possono rimanere aperte fino ad un massimo di due ore oltre il normale orario di chiusura.

In questi casi, potrebbe essere addebitato un importo per il fuori orario.

Con la sottoscrizione del servizio di Prenotazione Garantita Estesa, il Cliente si impegna a ritirare il veicolo entro gli orari suindicati o, comunque, a cancellare la prenotazione nei termini di seguito indicati, accettando, in difetto, l'applicazione di una penale (c.d. no-show fee), mediante addebito sulla carta di credito rilasciata in fase di prenotazione.

Il noleggio del veicolo prenotato è subordinato alla stipula presso gli uffici di noleggio Europcar di un contratto di noleggio ai requisiti ed alle condizioni indicati nei Termini e Condizioni di Prenotazione Europcar e nei Termini e Condizioni di Noleggio Europcar pro tempore vigenti.

### **b) Prenotazione Prepagata**

Ove a seguito della verifica preliminare e delle stime effettuate sul sito, il Cliente invii ad Europcar, tramite il Sito o l'operatore, una richiesta di Prenotazione Prepagata, la stessa si intende quale proposta contrattuale del Cliente per la stipula di un contratto a distanza di prenotazione di servizi di noleggio prepagati, secondo i termini di seguito indicati.

Il servizio di Prenotazione Prepagata comporta che il Cliente in fase di prenotazione fornisca i dettagli della propria carta di credito/di debito/"carta Europcar con credito" ed il Driver ID (codice identificativo utente registrato).

Europcar provvederà a riscontrare tale richiesta comunicando:

In caso di richiesta di prenotazione effettuata online tramite il Sito: all'indirizzo email fornito dal Cliente in fase di prenotazione, l'indisponibilità del veicolo e, conseguentemente la mancata accettazione della proposta, ovvero, la disponibilità del veicolo e l'accettazione della proposta, provvedendo contestualmente ad incassare un importo pari al prezzo stimato del noleggio sulla carta di credito fornita dal Cliente in fase di richiesta della prenotazione. La comunicazione di conferma di prenotazione costituirà anche voucher da presentare per il pagamento del prezzo del noleggio prepagato.

In caso di sottoscrizione del servizio di Prenotazione Prepagata, Europcar, a seguito della conferma della prenotazione, si impegna a tenere a disposizione del cliente per il noleggio un veicolo della categoria richiesta a partire dall'orario indicato nella prenotazione, fino all'orario giornaliero di chiusura della stazione di noleggio indicata nella prenotazione.

Nelle stazioni ferroviarie ed aeroportuali, ove di interesse del Cliente, potrà essere indicato il numero del treno o del volo. In tal caso, il servizio di Prenotazione Prepagata garantirà la disponibilità di un veicolo della categoria richiesta fino ad un'ora dopo l'effettivo arrivo del volo/treno ove esso arrivi oltre il termine di disponibilità fissato per la prenotazione Prepagata (ovverosia fino alla chiusura della stazione di noleggio). In alcuni aeroporti/stazioni ferroviarie le stazioni possono rimanere aperte fino ad un massimo di due ore oltre il normale orario di chiusura. In questi casi, potrebbe essere addebitato un importo per il fuori orario.

Con la Prenotazione Prepagata, il Cliente si impegna, a ritirare il veicolo entro gli orari suindicati, o comunque a cancellare la prenotazione nei termini di seguito indicati accettando, in difetto, che l'importo prepagato venga trattenuto a titolo di penale.

Il noleggio del veicolo prenotato è subordinato alla stipula, presso gli uffici di noleggio Europcar, di un contratto di noleggio ai requisiti ed alle condizioni indicati nei Termini e Condizioni di Prenotazione Europcar e nelle Termini e Condizioni di Noleggio Europcar pro tempore vigenti.

### **3. Informazioni relative alle prenotazioni online di servizi di noleggio di veicoli all'estero**

Europcar Italia S.p.A. offre servizio di noleggio di veicoli esclusivamente sul territorio Italiano. Gli strumenti di prenotazione online presenti sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it), con riferimento ad eventuali destinazioni estere, sono riferibili alle società estere del gruppo Europcar/Affiliate Europcar operanti nelle singole destinazioni (il cui elenco è disponibile qui) con riferimento alle quali Europcar Italia S.p.A. si limita a fornire, a beneficio del cliente, un servizio esclusivamente di traduzione dei contenuti, nonché a processare, in nome e per conto di tali società estere, gli eventuali pagamenti prepagati, nonché a fornire al Cliente eventuale assistenza in lingua Italiana.

Il noleggio del veicolo prenotato è subordinato alla stipula, presso gli uffici esteri della società estera del Gruppo Europcar/Affiliata Europcar, di un contratto di noleggio ai requisiti ed alle condizioni praticate dal soggetto che eroga il noleggio (disponibili per estratto qui).

### **4. Modifica e cancellazione delle prenotazioni**

#### **a) Prenotazione Garantita (non prepagata)**

È possibile visualizzare, modificare e cancellare gratuitamente la propria prenotazione online non prepagata, dopo l'avvenuta conferma della stessa, entro l'orario previsto per il ritiro del veicolo attraverso la pagina "My Europcar" presente sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it).

Per poter modificare o cancellare una prenotazione, è necessario accedere con lo stesso Driver ID col quale è stata fatta la prenotazione stessa. Non è possibile modificare online una prenotazione fatta attraverso l'Ufficio Prenotazioni Europcar, agenzie di viaggio, o prenotazioni effettuate con un altro Driver ID. Per cambi sulle prenotazioni modificate e/o effettuate tramite Ufficio Prenotazioni o agenzia di viaggi, contattare l'ufficio competente al n. 199 30 70 30.

#### **b) prenotazione tramite Call Center (non prepagata)**

È possibile modificare e cancellare gratuitamente la propria prenotazione online non prepagata, dopo l'avvenuta conferma della stessa, entro l'orario previsto per il ritiro del veicolo chiamando il Call Center al n. 199 30 70 30.

#### **c) Prenotazione Garantita Estesa**

È possibile visualizzare, modificare e cancellare gratuitamente la propria prenotazione online non prepagata, dopo l'avvenuta conferma della stessa, entro l'orario previsto per il ritiro del veicolo attraverso la pagina "My Europcar" presente sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it).

Per poter modificare o cancellare una prenotazione, è necessario accedere con lo stesso Driver ID col quale è stata fatta la prenotazione stessa. Non è possibile modificare online una prenotazione fatta attraverso l'Ufficio Prenotazioni Europcar, agenzie di viaggio, o prenotazioni effettuate con un altro Driver ID. Per cambi sulle prenotazioni modificate e/o effettuate tramite Ufficio Prenotazioni o agenzia di viaggi, contattare l'ufficio competente al n. 199 30 70 30.

Qualora il Cliente abbia richiesto il servizio "Prenotazione Garantita Estesa", e la prenotazione non venga cancellata entro l'orario previsto per il ritiro del veicolo indicato in fase di prenotazione (vedi "modifica / cancellazione della prenotazione"), e non si ritiri il veicolo prima della chiusura della stazione, Europcar si riserva il diritto di applicare una penale cd. "no show fee" di importo pari a quanto indicato sul Listino Europcar.

#### **d) Prenotazione Prepagata**

È possibile visualizzare, modificare e cancellare la propria prenotazione online prepagata, dopo l'avvenuta conferma della stessa, attraverso la pagina "My Europcar" presente sul sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it) nonché modificare e cancellare la propria prenotazione effettuata tramite Call Center oppure tramite chiamata alla Stazione di noleggio Europcar, dopo l'avvenuta conferma della stessa, chiamando rispettivamente il n. 199 30 70 30 e, nel secondo caso, la relativa Stazione di noleggio, nei termini di seguito indicati.

Il Cliente potrà effettuare la cancellazione della prenotazione senza alcun addebito fino a 48 ore prima dell'orario indicato in fase

di prenotazione per il ritiro del veicolo. In caso di cancellazione oltre il suddetto termine, l'ammontare del prepagamento verrà rimborsato eccetto che per una penale di cancellazione, pari all'importo indicato sul Listino Europcar.

In caso di mancata cancellazione e di mancato ritiro del Veicolo prenotato, l'ammontare del prepagamento verrà rimborsato eccetto che per una penale di cd. "no show", pari all'importo indicato sul Listino Europcar.

Ove l'importo prepagato risulti inferiore all'ammontare della penale di cancellazione o, se appropriato, alla "no show fee", il relativo importo si intenderà ridotto fino all'ammontare prepagato che, pertanto, non verrà rimborsato.

Le modifiche delle prenotazioni (diverse dalla cancellazione) potranno essere effettuate dal Cliente gratuitamente.

La modifica della prenotazione può ripercuotersi (in aumento o in diminuzione) sulle tariffe di noleggio in considerazione delle variate caratteristiche del noleggio, può quindi essere necessario che Europcar emetta una nuova conferma di prepagamento.

In caso di modifiche della prenotazione non apportate in conformità del presente articolo, non sarà concesso alcun rimborso, anche in caso di riconsegna in anticipo o per il ritardo nel ritiro del veicolo noleggiato.

## **5. Forza Maggiore**

Nessuna delle parti potrà essere considerata responsabile per la mancata esecuzione dei propri obblighi derivanti da qualsiasi tipo di prenotazione in casi di forza maggiore.

Si considera "Forza maggiore" - ai sensi delle normative vigenti - un evento irresistibile e imprevedibile, straordinario ed indipendente dalla volontà delle parti e che impedisce alle parti stesse l'adempimento delle proprie obbligazioni. Pertanto, nei casi di forza maggiore:

- Prenotazione prepagata: la transazione verrà cancellata e Europcar rimborserà l'importo del noleggio prepagato. Europcar non avrà ulteriori obblighi in riferimento alla transazione;
- Prenotazione Garantita/Prenotazione Garantita Estesa: la prenotazione scadrà, non verrà applicato nessun addebito per no-show e Europcar non avrà ulteriori obblighi in riferimento alla transazione.

## **6. Varie**

Le tariffe indicate in fase di prenotazione escludono qualsiasi supplemento non espressamente indicato come incluso nella conferma di prenotazione inviata da Europcar ed escludono qualsiasi servizio aggiuntivo richiesto successivamente dal Cliente o qualsiasi ulteriore addebito previsto dai Termini e Condizioni di Noleggio pro tempore vigenti che per il quale il cliente potrebbe essere responsabile (ad esempio sanzioni amministrative, danni, ecc.).

Con la prenotazione il richiedente garantirà che i dati forniti siano corretti, che la carta di credito indicata sia nella sua disponibilità e abbia fondi sufficienti per coprire il suo ordine, assumendo ogni responsabilità in ordine alla correttezza ed attuabilità della prenotazione. Nel caso vi siano delle variazioni nei dati forniti dal richiedente, sarà responsabilità di quest'ultimo informare Europcar il prima possibile.

Europcar si riserva il diritto di rifiutare una richiesta d'ordine o una prenotazione nel caso in cui il richiedente non dovesse fornire tutti i dati richiesti e necessari per accedere ai servizi offerti, o in caso di malfunzionamento dei sistemi elettronici, del software operativo o di inesattezze o incompletezze delle informazioni riportate nel Sito e non dipendenti dalla propria volontà.

In caso di non accettazione della richiesta, Europcar si impegna a non effettuare alcun addebito a carico del richiedente e a contattare (via e-mail o fax o telefono) al più presto il richiedente all'indirizzo da questi fornito per avvisarlo del mancato acquisto.

Europcar si riserva di effettuare le opportune verifiche sulla validità della carta di credito utilizzata dal Cliente al momento della richiesta di prenotazione. Europcar declina ogni responsabilità per l'eventuale abusiva o indebita utilizzazione della carta di credito del Cliente e per ogni conseguenza dannosa che possa derivare al Cliente per le operazioni effettuate tramite carta di credito, che siano estranee alla propria sfera di controllo. La mancata effettuazione dei pagamenti eventualmente dovuti dal Cliente nei termini stabiliti determina la risoluzione del contratto di prenotazione ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il risarcimento dei danni subiti da Europcar.

L'eventuale variazione del prezzo dei prodotti o servizi stranieri presenti sul sito Europcar dovuta a fluttuazioni nel tasso di cambio sarà esclusivamente a carico del cliente.

Nei ipotesi di prenotazione a nome di più soggetti, colui che sottoscrive assume la responsabilità diretta e personale del paga-

mento dell'intero corrispettivo di tutti i servizi prenotati e si impegna a portare a conoscenza degli altri contraenti le condizioni tutte che regolano il contratto.

La Europcar non garantisce che tutti i servizi di prenotazione possano essere disponibili in Paesi diversi dall'Italia, ed invita i Clienti a consultare i siti ufficiali delle società del gruppo Europcar/Affiliate Europcar.

La Europcar Italia S.p.A. non avrà alcuna responsabilità per il servizio di prenotazione o di simulazione di prenotazione disponibili su Siti diversi dal sito [www.europcar.it](http://www.europcar.it) sia che siano riconducibili a terzi che a società appartenenti o affiliate al gruppo Europcar.

I Termini e Condizioni di Prenotazione e di Noleggio di autovetture della Europcar possono essere oggetto di modifica in qualsiasi momento.

Le informazioni relative ai prezzi forniti dal servizio di prenotazione on-line sono informazioni basate sui dati forniti dal Cliente. In nessun caso si può ritenere che una prenotazione on-line di un autoveicolo della Europcar costituisca un contratto di noleggio.

Ogni Sito ufficiale del gruppo Europcar contiene un promemoria delle condizioni di prenotazione e noleggio di autovetture della Europcar, redatto nella lingua del Cliente cui è indirizzato ed in ottemperanza alle leggi ed ai regolamenti in vigore nel Paese in cui i servizi saranno forniti. Tali condizioni potranno essere notificate al Cliente su richiesta. Se tale avvertenza non appare sul sito ufficiale, si riterrà che il Cliente abbia ricevuto sufficienti informazioni da questa avvertenza. In ogni caso il contratto di noleggio di autoveicolo dovrà essere redatto soltanto al momento in cui il Cliente ritira il veicolo e sottoscrive il contratto di noleggio, accettando le condizioni generali e particolari di noleggio ivi contenute.

Per qualsiasi osservazione in merito al funzionamento del sito, ed in particolar modo in merito al funzionamento del modulo di prenotazione on-line, il Cliente potrà contattare l'amministratore del sito all'indirizzo della Europcar sopra indicato o al seguente indirizzo e-mail: [webmaster@mail.europcar.com](mailto:webmaster@mail.europcar.com).

# Europcar

moving *your* way

## **Europcar Italia S.p.A.**

Sede legale:  
Corso Italia, 32  
39100 Bolzano - Italia

Capitale sociale €4.160.000 (i.v.)  
C.F./Isr. R.I. Bolzano n. 00836310151  
Part. Iva n. 05035331007

Sede amministrativa:  
P.le dell'Industria, 40/46  
00144 Roma - Italia

Società a Socio Unico soggetta alla  
direzione e coordinamento della  
Europcar Mobility Group S.A.

