

Informazioni utili del servizio di noleggio

PRENOTAZIONE DEL VEICOLO

È possibile prenotare il ritiro del veicolo fuori dal normale orario d'ufficio?

Non ci sono problemi di orari, la consegna funziona 24 ore su 24, inoltre ti daremo tutte le istruzioni via WhatsApp con l'indirizzo e il percorso per portarti al luogo di consegna del veicolo. Naturalmente preferiamo che tu lo faccia negli orari di apertura dei nostri uffici e ci riserviamo il diritto di richiedere un costo aggiuntivo se necessario.

Come posso modificare o cancellare la mia prenotazione?

Per modificare la tua prenotazione puoi contattarci tramite WhatsApp al numero +39-3516928213. Vi invitiamo a contattarci al più presto, in modo da poterci organizzare in anticipo e soddisfare la vostra richiesta.

REQUISITI PER IL NOLEGGIO

Quali sono i limiti di età per noleggiare un veicolo?

Tutti i conducenti autorizzati devono avere più di 21 anni, salvo eccezioni preventivamente concordate (potrebbero essere richiesti costi aggiuntivi). Per maggiori dettagli puoi leggere le Condizioni Generali del Contratto di Noleggio

Quali documenti devo portare al momento del ritiro del mio veicolo?

Ti verrà chiesto un documento d'identità valido, la patente di guida e di esibire il contratto firmato.

Quali requisiti deve soddisfare il mio permesso per poter noleggiare un veicolo?

Per noleggiare un veicolo è necessario essere in possesso di una patente di guida valida in un Paese UE/AELS e qualificante per la tipologia del veicolo noleggiato, rilasciata con un'età minima di 12 mesi, che dovrà essere esibita al momento del ritiro del veicolo. Se risiedi in un Paese al di fuori dell'Unione Europea, dovrai presentare sia la patente di guida del tuo Paese di origine che un permesso valido per uso internazionale. In alternativa alla patente internazionale è possibile presentare una patente di guida scritta in caratteri latini tradotta da un'ambasciata o autorità equivalente.

Quante e quali persone possono guidare il veicolo noleggiato?

Tutte le persone che hai inserito al momento della prenotazione. Tutti i conducenti aggiuntivi dovranno essere presenti al momento del ritiro del veicolo per esibire i documenti e registrare la patente. Anche i conducenti aggiuntivi devono soddisfare gli stessi requisiti di età e patente del conducente principale.

COPERTURA ASSICURATIVA

Che copertura comprende l'auto a noleggio?

Tutti i nostri veicoli sono coperti da protezione RC (Responsabilità Civile) a norma di legge, che garantisce la copertura della responsabilità civile nei confronti dei terzi e anche dei trasportati. Tuttavia, la RC non copre gli infortuni subiti dal conducente, i danni al veicolo o il furto. Nella tariffa di noleggio è compreso anche il servizio di riduzione responsabilità danno convenzionale (CDW) e furto (TP). Puoi sempre aggiungere pacchetti opzionali per ridurre o annullare le franchigie. Per maggiori dettagli puoi consultare la sezione <https://trayectis.com/veicoli-servizi> e le Condizioni Generali del Contratto di Noleggio.

CARTA DI CREDITO, DEPOSITO CAUZIONALE E PAGAMENTO AFFITTO

È necessaria una carta di credito per noleggiare un veicolo?

Al momento del ritiro del veicolo, il titolare del contratto dovrà fornire a garanzia del noleggio una carta di credito o debito a suo nome, la stessa utilizzata al momento della prenotazione.

A quanto ammonta il deposito cauzionale?

Il deposito è una somma di denaro che viene provvisoriamente bloccata a garanzia e serve a verificare la validità della carta presentata. L'importo bloccato dipende dalla categoria del veicolo. Per conoscere l'importo esatto del deposito, consultare il nostro sito Web nella sezione <https://trayectis.com/deposito-cauzionale>

Come posso pagare il noleggio?

Il noleggio può essere pagato online dal nostro sito oppure cliccando sul link inviato via email o WhatsApp. I nostri sistemi di gestione dei pagamenti consentono il pagamento del canone con qualsiasi carta di pagamento abilitata agli acquisti online.

RITIRO DEL VEICOLO

Come devo procedere il ritiro del mio veicolo?

Per la tua comodità disponiamo di un servizio di trasporto che ti porterà direttamente al luogo in cui si trova il tuo veicolo.

Quando arriverai in aeroporto, non appena avrai ritirato i bagagli, ci avviserai e un minibus verrà a prenderti e ti porterà direttamente al parcheggio dove potrai ritirare il tuo veicolo.

Tutto quello che dovrai fare è scendere dal tuo volo, una volta ritirati i bagagli, e rispondere semplicemente al messaggio WhatsApp che ti invieremo o alla mail di conferma della prenotazione, e in pochi minuti un autista ti aspetterà, pronto a riceverti e portarti direttamente alla tua auto. Il personale del parcheggio verrà informato del vostro arrivo e preparerà anticipatamente il vostro veicolo, riducendo al minimo i tempi di attesa.

Allo stesso modo al momento della riconsegna del veicolo, dovrai recarti con il veicolo al parcheggio per lasciare le chiavi, e se hai prenotato il trasferimento al terminal dell'aeroporto, ci sarà ad aspettarti un minibus di trasporto che ti porterà direttamente all'ingresso dell'aeroporto, senza farti perdere tempo.

Cosa succede se sono in ritardo per ritirare il veicolo?

In caso di ritardo del tuo volo/treno, il tuo veicolo resterà a disposizione gratuitamente per un massimo di 12 ore dall'orario concordato al momento della prenotazione. Oltre tale termine potrebbe essere applicato un costo aggiuntivo, ma in ogni caso, per la tua tranquillità e quella della nostra organizzazione, in caso di ritardo, ti invitiamo a contattarci al più presto tramite WhatsApp al nostro numero +39-3516928213.

Cosa succede se l'auto presenta danni preesistenti?

I nostri veicoli sono generalmente nuovi e in condizioni eccellenti. In ogni caso, qualora il veicolo presenti preesistenti lievi danni, questi verranno segnalati sul modulo di Check-In, che costituisce parte integrante del contratto di noleggio. Il modulo di Check-In ti verrà mostrato al momento del ritiro del veicolo, dove potrai inserire eventuali danni non presenti nel verbale di consegna, dopodiché ti verrà chiesto di firmarlo per accettazione. In questo modo puoi essere sicuro che questi danni non ti verranno addebitati al momento della restituzione del veicolo.

DURANTE IL NOLEGGIO

Cosa devo fare in caso di guasto o fermo del veicolo sulla strada?

In caso di guasto, o dopo un incidente che renda inutilizzabile il veicolo, è necessario chiamare il nostro Servizio di Assistenza Stradale EuropAssistance, attivo 24 ore su 24, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e seguire le istruzioni dell'operatore al numero 800.069.157 dall'Italia o al numero +39 -0258245411 per chiamate da numero telefonico estero; Altrimenti cliccando sul link:

<https://integramobilitawego.quickassistance.it/> partirà la chiamata. Chiama velocemente dal tuo smartphone. Ti consigliamo inoltre di contattarci al più presto al numero WhatsApp +39-3516928213.

Cosa devo fare in caso di sinistro/sinistro con controparte?

In caso di incidente, suggeriamo di contattare prima le forze dell'ordine al numero 112, per analizzare la situazione e verificare le dovute responsabilità. Successivamente, è necessario compilare il modulo CAI (Costatazione Amichevole di Incidente) presente a bordo del veicolo (che può comunque essere scaricato dal nostro sito in <https://trayectis.com/documenti-scaricabili>). Dovrai pertanto inviarci al più presto tramite il numero WhatsApp una copia digitale del modulo CAI e consegnare la copia cartacea al momento della riconsegna del veicolo.

Se il veicolo non è funzionante, contatta il nostro Servizio di Assistenza Stradale EuropAssistance, attivo 24 ore su 24, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e segui le indicazioni dell'operatore al numero 800.069.157 dall'Italia o al numero +39-0258245411 per chiamate da numero telefonico estero, altrimenti cliccando sul link: <https://integramobilitawego.quickassistance.it/> la chiamata verrà avviata velocemente dal tuo smartphone.

Cosa devo fare se il mio veicolo viene rubato?

In caso di furto del veicolo, devi contattarci immediatamente tramite il numero WhatsApp e ti invieremo copia della carta di circolazione, necessaria per sporgere denuncia.

Dovrai, quindi, rivolgerti immediatamente ad una Pubblica Autorità e sporgere formale denuncia, assicurandoti che venga indicato il corretto proprietario del veicolo, indicato nella parte in alto a sinistra del libretto di circolazione.

Entro 48 ore dovrai recarti presso il nostro punto di ritiro del veicolo e consegnare al nostro personale il verbale originale e le chiavi del veicolo. Il nostro personale provvederà a chiudere il contratto di locazione alla data di consegna della denuncia e delle chiavi. Se necessario, ti potrà essere fornita una copia del reclamo.

RICONSEGNA DEL VEICOLO

Come devo procedere per la restituzione del veicolo?

Dovrai recarti con il tuo veicolo al parcheggio per lasciare le chiavi e, se hai scelto il servizio di navetta, ci sarà ad aspettarti un minivan che ti porterà direttamente all'ingresso dell'aeroporto senza farti perdere tempo!

È possibile restituire il veicolo prima del previsto?

Sì, è possibile avvisandoci almeno un giorno prima al nostro numero WhatsApp. La modalità di restituzione sarà la stessa come se avessi completato il noleggio. I giorni non utilizzati non verranno rimborsati.

Come devo procedere con il rifornimento?

Ti consegneremo il veicolo con il pieno di carburante e chiediamo ai nostri clienti di restituirlo con il pieno. Se per qualsiasi motivo non riesci a fare rifornimento al veicolo prima di riconsegnarlo, ci penseremo noi con il servizio di Rifornimento a pagamento indicato nel Contratto di Noleggio. Verrà inoltre addebitato il valore del carburante mancante.

Posso restituire il veicolo in un luogo di noleggio diverso da quello in cui l'ho ritirato?

È sempre possibile prenotare la riconsegna del veicolo presso un ufficio diverso da quello di ritiro tra quelli disponibili al momento della prenotazione, e ciò sarà specificato nel Contratto di Noleggio. Tuttavia, se hai necessità di riconsegnare il veicolo presso una stazione diversa da quella prevista dal Contratto di Noleggio, ti chiediamo di avvisarci al più presto tramite WhatsApp, e ti confermeremo la fattibilità della richiesta. In tal caso, i costi aggiuntivi calcolati in base alla stazione prescelta potranno essere addebitati tramite pagamento online, dopo aver ricevuto il link al sito abilitato al pagamento, via email o WhatsApp, oppure potranno essere pagati al momento della riconsegna del veicolo.

Come funziona l'individuazione, la quantificazione e la riscossione dei possibili danni?

Nel caso in cui al momento della riconsegna si riscontrassero nuovi danni sul veicolo, questi dovranno essere inseriti nel modulo Check-Out Veicolo, ed una volta ricevuto, il nostro personale vi fornirà tutti i dettagli circa l'entità ed il valore del danno rilevato. I danni più comuni vengono valutati nella nostra "Tabella Danni", aggiornata periodicamente da professionisti del settore e basata su listini e calendari ANIA. In questi casi avrai quindi la possibilità di pagare eventuali costi aggiuntivi per danni al momento della restituzione del veicolo. Per i danni particolarmente importanti la valutazione verrà effettuata redigendo un Preventivo Tecnico Certificato ed il nostro Servizio Clienti vi informerà tempestivamente sulle modalità di recupero. Per maggiori dettagli sulle procedure di gestione dei danni, consultare la nostra pagina web dedicata <https://trayectis.com/responsibilita-economiche>.

AL TERMINE DEL NOLEGGIO

Quando verrà rilasciato il deposito cauzionale?

I nostri sistemi rilasciano il deposito cauzionale nelle ore immediatamente successive alla chiusura del contratto di noleggio.

Può però succedere che l'importo sbloccato non sia immediatamente disponibile sul tuo estratto conto. Purtroppo possiamo sbloccare i fondi, ma non abbiamo alcun controllo sui tempi effettivi di pagamento, che sono coordinati dalle società che gestiscono le carte e dai circuiti interbancari, ma solitamente vanno da alcune ore a qualche giorno.

Se hai dubbi o domande e il tuo noleggio è già terminato, ti consigliamo di contattarci per richiedere informazioni o assistenza.

Ho ricevuto una multa durante il noleggio, cosa devo fare?

L'Autorità che ha emesso la multa invierà la multa alla nostra azienda, che però non potrà pagarla per conto del Cliente, quindi comunicheremo gli estremi del proprietario del Contratto di Noleggio all'Autorità che ha emesso la multa, la quale a sua volta ti avviserà direttamente al tuo domicilio inviandoti la denuncia di violazione. In ogni caso, ti comunicheremo gli estremi della violazione tramite email o posta tradizionale. Il servizio di ri-notificazione del verbale è a pagamento e prevede un importo indicato nel Contratto di Noleggio e nel Listino Prezzi.

Come posso ottenere la fattura e la documentazione per il mio noleggio?

I principali documenti di noleggio (contratto, fattura, eventuale stima del danno tecnico, eventuale ricevuta di annullamento/addebito, ecc.) ti verranno consegnati subito dopo la loro emissione e ti saranno inviati tramite email.