

## Condizioni di Prenotazione:

Gentile Cliente,

desideriamo innanzitutto che la sua esperienza di noleggio con noi sia rilassante e positiva e si possa ripetere nel tempo, La invitiamo pertanto a prendere attenta visione sia dei Termini e Condizioni di Noleggio che le Condizioni Particolari di Noleggio senza tralasciare le Condizioni di Prenotazione nonché le informazioni qui di seguito contenute per la necessaria documentazione da esibire al momento del ritiro/noleggio del veicolo. **Le presenti condizioni vengono applicate alle prenotazioni effettuate tramite il sito Internet di Felirent Srl: [www.felirent.it](http://www.felirent.it)**

### 1. Effettuazione di una Prenotazione

La prenotazione permette di riservare un veicolo, includendo o meno le eventuali opzioni extra elencate, per una determinata data, ora e località prestabilite e per un periodo di noleggio ivi concordato e definito. Altresì all'atto della prenotazione verrà definito l'ammontare del noleggio comprensivo delle eventuali opzioni extra prenotabili così come espressamente quantificato e specificato nella conferma di prenotazione che riceverà al termine del processo di prenotazione. Tale importo esclude eventuali ulteriori costi dovuti ad altri servizi accessori richiesti al momento del noleggio o altri importi addebitabili al Cliente secondo quanto previsto nei Termini e Condizioni di Noleggio e/o nelle Condizioni Particolari di Noleggio. la prenotazione non esime il cliente dal rispetto dei nostri requisiti minimi per il noleggio ed inoltre non sostituisce in alcun modo il contratto di Noleggio che dovrà essere accettato e firmato all'atto del ritiro/noleggio del veicolo prenotato. Il cliente, inoltre, con la conclusione della procedura di prenotazione dichiara di aver letto compreso ed accettato i Termini e Condizioni di noleggio nonché le Condizioni Particolari di Noleggio.

### 2. Prenotazioni effettuate con pagamento online o pagamento al ritiro

Il Cliente potrà scegliere, all'atto della prenotazione, tra due opzioni di pagamento:

**2.1 pagamento online:** il cliente che sceglie tale opzione pagherà al termine del processo di prenotazione quanto dovuto per il periodo di noleggio, compreso di eventuali opzioni extra aggiunte al momento della prenotazione; ricordiamo che alcune opzioni extra potrebbero non essere state aggiunte al momento della prenotazione e risultare obbligatorie secondo quanto previsto dai termini e condizioni di noleggio e/o Condizioni particolari di Noleggio pertanto verranno debitamente evidenziate e assoggettate a pagamento in fase di ritiro del veicolo. Il cliente scegliendo tale metodo di pagamento provvederà al saldo dell'importo dovuto come evidenziato nella prenotazione tramite carta di credito o debito. Per la tipologia di carte accettate invitiamo il cliente a consultare con la massima attenzione la sezione **Metodi di pagamento accettati**.

**2.2 Pagamento al ritiro:** Il cliente che sceglie tale opzione pagherà l'importo previsto al ritiro del veicolo prenotato. L'importo totale del noleggio potrebbe essere adeguato a seconda delle opzioni extra aggiunte in fase di ritiro del veicolo secondo le richieste del cliente o dovute dal cliente sulla base di quanto previsto nei termini e condizioni di Noleggio e/o delle condizioni particolari di noleggio. Le tariffe riservate alle prenotazioni con pagamento al ritiro potrebbero essere meno vantaggiose rispetto a quelle previste per le prenotazioni con pagamento online.

### 3. Modifica Prenotazione:

il Cliente può modificare prima del giorno del ritiro del veicolo (sia una prenotazione con pagamento on line che al ritiro) contattando l'Ufficio Prenotazioni oppure contattando l'ufficio di noleggio durante il relativo orario di apertura segnalato sul nostro sito [www.felirent.it](http://www.felirent.it). La modifica non ha alcun costo supplementare. Tutte le richieste di modifica saranno soggette a disponibilità e potrebbero comportare una differenza di prezzo rispetto alla prenotazione originale dovuta alle tariffe in vigore al momento della richiesta di cambiamento. Teniamo a precisare che laddove tale modifica riguardi i dati salienti della prenotazione come data/ora, ritiro/riconsegna, gruppo vettura prenotato, il sistema potrebbe non confermare la disponibilità al noleggio e/o della tariffa precedentemente prenotata (anche se prepagata). Successivamente alla modifica effettuata il Cliente riceverà una email di conferma con i dati ed il costo aggiornati. In caso di prenotazione con pagamento on line o al ritiro laddove il costo aggiornato a seguito della modifica effettuata fosse superiore all'importo originariamente previsto il cliente dovrà provvedere ad effettuare un saldo a differenza all'atto del ritiro della vettura in caso di prenotazione con pagamento on line oppure al saldo del nuovo costo aggiornato in caso di prenotazione con pagamento al ritiro. In caso di prenotazioni con pagamento on line laddove il costo aggiornato sia inferiore all'importo pagato **non verrà effettuato alcun rimborso**.

### 4. Cancellazione Prenotazione

E' possibile effettuare la cancellazione della prenotazione in qualsiasi momento prima della data/ora stabilita di ritiro del veicolo. Il cliente potrà procedere alla cancellazione tramite il sito [www.felirent.it](http://www.felirent.it) oppure contattando l'ufficio prenotazioni tramite telefono o email ([reservations@felirent.it](mailto:reservations@felirent.it)) e/o contattando l'ufficio di noleggio interessato per il ritiro della vettura. La cancellazione della prenotazione sino a 24 ore precedenti alla data/ora stabilita di ritiro della vettura dà diritto al rimborso senza alcun onere per il cliente in caso di prenotazione con pagamento on line. In caso di cancellazione con meno di 24 ore di preavviso e sino a 3 ore precedenti alla data/ora stabilita per il ritiro verrà applicata una penale di euro 35,00 (trentacinque euro). In caso di mancata cancellazione della prenotazione e il cliente non si presenta a ritirare il veicolo gli verrà addebitata una penale

pari all'intero importo del noleggio prenotato ed eventualmente prepagato online al momento della prenotazione.

L'eventuale rimborso degli importi pagati online avverrà tramite stesso mezzo utilizzato dal cliente per il pagamento online; possono essere necessari sino a 15 giorni prima che l'emittente della carta elabori l'operazione di rimborso, Felirent Srl non potrà essere considerata responsabile per i tempi necessari all'emittente della carta per finalizzare l'operazione di rimborso.

## 5. Ritardi e Fuori Orario

In caso di prenotazione con ritiro in ufficio di città il veicolo prenotato verrà tenuto a disposizione per il ritiro da parte del cliente per un massimo di 60 minuti oltre la data/orario di previsto ritiro e comunque non oltre l'orario di chiusura dell'ufficio, oltre tali limiti la prenotazione verrà considerata come "No Show".

In caso di prenotazione con ritiro in ufficio aeroportuale il Cliente dovrà segnalare il numero del volo di arrivo, in presenza di tale informazione il veicolo verrà tenuto a disposizione per il ritiro da parte del cliente per un massimo di 60 minuti dopo l'atterraggio del volo e comunque non oltre l'orario di chiusura dell'ufficio. In caso di ritardo del volo oltre l'orario di chiusura dell'ufficio la prenotazione sarà tenuta valida per il ritiro sino a 60 minuti oltre l'orario di apertura del giorno immediatamente successivo a quello di previsto ritiro. In mancanza di indicazione del numero di volo di arrivo il veicolo sarà tenuto a disposizione per un massimo di 60 minuti e comunque non oltre l'orario di chiusura dell'ufficio. In tutti i casi, superati tali limiti, la prenotazione sarà considerata come "No Show".

In caso di prenotazioni con ritiro fuori orario di ufficio (prenotazione confermata da Felirent), sia per uffici di città che aeroportuali, il limite massimo di ritardo per cui la vettura resterà a disposizione per il ritiro è di 30 minuti, oltre tale limite la prenotazione sarà considerata come "No Show".

## 6. Requisiti e qualificazione del cliente

All'atto del noleggio, Il Cliente deve essere munito di:

- Documento di identità in originale completo dei dati di residenza in caratteri latini e/o passaporto completo di foto in cui possa essere riconoscibile. Laddove non sia evidenziato nel documento l'indirizzo di residenza potrebbe essere richiesto un documento da cui si evinca tale indirizzo (ad es.: Bolletta utenza, etc.)
- Patente di guida in originale, rilasciata da almeno un anno, in corso di validità per l'intero periodo di noleggio. Per i clienti non residenti in Italia potrebbe essere necessaria una patente di guida internazionale oltre alla propria patente o una traduzione in lingua italiana, della stessa, effettuata da una Ambasciata o autorità equivalente.

- Carta di credito/debito/prepagata Bancomat a Lui inequivocabilmente intestata (deve riportare il nome e cognome dell'intestatario) e che disponga dei fondi necessari.
- Copia della conferma di prenotazione a suo nome
- Aver compiuto 19 anni al momento della stipula del contratto di noleggio (21 per i veicoli del gruppo L – FVMR) o non avere più di 79 anni compiuti o da compiere durante il periodo di noleggio.

**Importante:** Felirent può rifiutare di consegnare il veicolo al cliente che non esibisca una patente di guida valida in Italia per l'intero periodo di noleggio, non esibisca una patente di guida internazionale o la traduzione ufficiale (se applicabile) valida per l'intero periodo di noleggio, non esibisca un documento di identità oltre alla patente o non soddisfi i nostri requisiti/controlli in termini di sicurezza e credito.

Nel caso in cui il Cliente non possenga uno o più dei requisiti sopra descritti non sarà riconosciuto alcun rimborso in caso di prenotazione prepagata e l'intero importo pagato alla conferma della prenotazione sarà trattenuto a titolo di penale.

## Booking conditions:

Dear customer,

first of all, we wish that your experience with our rental service will be positive and satisfying and that it will be repeated overtime. Please, read carefully both the Terms and Conditions of Rental and the Specific Rental Conditions, without neglecting the Booking conditions that contain all the necessary documentation to be produced at the time of withdrawal /rental of the vehicle. These conditions apply to bookings made through the website of Felirent Srl: [www.felirent.it](http://www.felirent.it).

### 1. Making a booking

A booking allows the customer to reserve a vehicle and optional extras for a specific date, time and location for an agreed rental period. Furthermore, at the time of booking, the amount of the rental will be defined including any extra options that can be booked as expressly quantified and specified in the booking confirmation that the customer will receive at the end of the booking process. This amount excludes any additional costs due to other ancillary services required at the time of rental or other amounts charged to the customer as provided in the Terms and Conditions of Rental and/or the Special Rental Conditions. The reservation does not exempt the customer from the respect of our minimum requirements for the rental and also does not replace in any way the rental contract which must be accepted and signed at the time of withdrawal /rental of the vehicle booked. Moreover, the customer, by concluding the booking procedure, declares to have read, understood and accepted the Terms and Conditions of Rental as well as the Special Conditions of Rental.

### 2. Reservations made with online payment or with payment at pick-up

At the time of the booking, the customer will be able to choose between two payment options:

**2.1 Online payment:** the customer who selects this option will pay at the end of the booking process the amount due for the rental period, including any extra options added at the time of booking; please note that some extra options may not have been previously added at the time of booking but might be mandatory according to the Terms and Conditions of Rental and/or Special Rental Conditions, so they will be duly highlighted and submitted to payment when collecting the vehicle. By choosing this method of payment, the customer will cover the balance of the amount, as specified in the reservation, by credit card or debit card. For the type of cards accepted we invite the customer to consult, with the utmost attention, the section "accepted payment methods".

**2.2 Payment at pick-up:** The customer who chooses this option will pay the expected amount when collecting the booked vehicle. The total amount of the rental may be readjusted depending on the extra options added at the time of the pick-up of the vehicle according to the customer's requests or due by the customer on the basis of what is provided in the Terms and Conditions of Rental and/or the Rental Special Conditions. Tariffs reserved for bookings with payment at pick-up may be less advantageous than those provided for bookings with online payment.

### 3. Changing your booking

The Customer can change either a reservation (whether a paid online or at time of pick-up booking) before the day of collection of the vehicle by contacting the Reservation Office or by contacting the rental office during the opening hours indicated on our website [www.felirent.it](http://www.felirent.it). There is no extra charge for the change. All requests for changes will be subject to availability and may result in a price difference compared to the original booking due to the rates in force at the time of the request for change. We would like to point out that where such a change relates to the salient data of the reservation such as date/ time, pick-up / delivery, booked car group, the system may not confirm the availability of the rental and/or the rate previously booked might change (even if prepaid). After the change made, the customer will receive a confirmation email with the updated data and cost. In case of booking with payment online or at pick-up, where the cost updated as a result of the change made was higher than the amount originally expected, the customer must make a balance in difference at the time of withdrawal of the car in case of booking with payment online or the balance of the new cost updated in case of booking with payment at pick-up. In the case of reservations with online payment where the updated cost is less than the amount paid any refund will be given.

### 4. Booking Cancellations

It is possible to cancel the reservation at any time before the established date/time of vehicle pick-up. The customer can proceed with the cancellation through the website [www.felirent.it](http://www.felirent.it) or by contacting the booking office by phone or email ([reservations@felirent.it](mailto:reservations@felirent.it)) and/or by contacting the rental office responsible for the pick-up of the car. The cancellation of the reservation up to 24 hours prior to the date/time established for the pick-up of the car entitles the customer to a refund without any charge in case of booking with online payment. In case of cancellation with less than 24 hours notice and up to 3 hours before the date/time established for the withdrawal a penalty of € 25.00 (twenty-five euros) will be charged. In case of no cancellation of the reservation, if the customer does not show up to pick-up the vehicle, a penalty equal to the full amount of the rental booked (possibly prepaid online at the time of booking) will be charged.

### 5. Out of hours and delays

In case of booking with pick-up at the airport office, the vehicle booked will be kept available for pick-up by the customer for a maximum of 60 minutes after the date/time of the scheduled pick-up and, in any case, not later than the closing time of the office, beyond these limits the booking will be considered as "No Show".

In case of booking with pick-up at the airport office, the client must indicate the number of the arrival flight. In the presence of this information, the vehicle will be kept available for pick-up by the client for a maximum of 60 minutes after the flight has landed and in any case no later than the closing time of the office. If the flight is delayed beyond the office closing time, the reservation will be kept valid for collection up to 60 minutes beyond the opening time of the day immediately following that of the scheduled collection. In the absence of an indication of the arrival flight number, the vehicle will be kept available for a maximum of 60 minutes and in any case no later than the office closing time. In all cases, once these limits have been exceeded, the reservation will be considered a "No Show".

Reservations with pick up time scheduled out of hour (**confirmed by Felirent**) car will be kept available for a max of 30 minutes from the scheduled pick up time, once these limits have been exceeded, the reservation will be considered a "No Show".

## 6. Client requirements and qualification

At the time of the rental, the customer must be provided with:

- Identity card in original complete with the data of residence in Roman alphabet and/or passport complete with photo in which the subject is recognisable. The person hiring the vehicle must bring proof of the address. If not highlighted in the document, it could include a recent utility bill or a bank statement that shows the address.
- Driving license in original, issued at least one year earlier, valid for the entire rental period. For customers not resident in Italy an international driving license in addition to their own license may be required. It is possible also to provide a translation of the driving licence in Italian made by an Embassy or by an equivalent authority.
- Credit/debit/prepaid Bancomat card registered in the name of the customer and should have the necessary funds to cover the rental amount.
- Copy of the booking confirmation in his name

At the time of the signing of the rental contract, it is mandatory that the customer is at least 19 years old (21 years old for car group L-FVMR) and no more than 79 years old during the rental period.

**Important:** Felirent may refuse to deliver the vehicle to any customer who fails to produce a valid Italian driver's license for the entire rental period, fails to produce an international driver's license or an official translation (if applicable) valid for the entire rental period, fails to produce an identification document in addition to the driver's license, or fails to meet our security and credit requirements/checks.

If the Client does not meet one or more of the above mentioned requirements, no refund will be given in case of a prepaid reservation and the full amount paid upon confirmation of the reservation will be retained as a penalty.