

La gestione dei sinistri di Europcar

La gestione dei sinistri di Europcar: equa e trasparente

In qualità di fornitore leader di servizi di mobilità, per noi la soddisfazione della clientela ha la massima priorità. Per questo, vi garantiamo una gestione dei sinistri equa e trasparente affinché il noleggio di veicoli si svolga senza complicazioni.

Comprendiamo bene che la gestione dei sinistri sia un argomento delicato e desideriamo che possiate noleggiare veicoli da noi in tutta tranquillità. Anche se il veicolo subisce un danno, non vi addebiteremo automaticamente i relativi costi: ogni caso viene valutato singolarmente.

La nostra gestione dei sinistri in sintesi

Verifica di tutti i veicoli secondo gli standard di qualità e sicurezza

Documentazione dettagliata dei danni pregressi sul contratto di noleggio

Controllo personale del veicolo alla consegna*

Confronto congiunto dei danni presenti al momento della restituzione del veicolo*

Risparmio dei costi di gestione e pagamento di eventuali nuovi danni di minore entità direttamente in loco, in base al listino prezzi per «danni lievi» presente in tutte le stazioni di noleggio Europcar.

*Nei normali orari di apertura e con restrizioni nelle ore di punta.

Per noleggi negli aeroporti e consegne vale quanto segue: se il veicolo non viene consegnato personalmente e presenta un danno pregresso non documentato, segnalatelo ai nostri collaboratori della sede prima della partenza e fotografatelo (indicando la data).

Come mi comporto in caso di incidente o danno?

Si rimanda alle nostre Condizioni generali, punto 9: [LINK](#)

Informate subito la polizia e Europcar. Ciò vale anche in caso di incidenti a voi imputabili senza il

coinvolgimento di terzi o in caso di danni a oggetti, ad es. muri, guardrail, recinzioni, siepi ecc.

Compilate il modulo europeo di constatazione amichevole di incidente E la denuncia di sinistro di Europcar. Entrambi sono disponibili tra i documenti del veicolo. [LINK Pdf Denuncia di sinistro Europcar](#)

Danni accertati al momento della restituzione del veicolo

Se al momento della restituzione del veicolo constatate, assieme al collaboratore incaricato Europcar, la presenza di un danno, firmando la fattura/il riepilogo dei costi ve ne assumerete la responsabilità.

I danni lievi che non compromettono la sicurezza di guida del veicolo possono essere addebitati direttamente con il pagamento del contratto di noleggio senza alcuna commissione.

I danni di maggiore entità vengono riparati sulla base di una perizia condotta da una persona competente o calcolati tramite un preventivo di un'officina di riparazioni indipendente.

Vi richiederemo di compilare una denuncia di sinistro Europcar e il nostro reparto Sinistri vi addebiterà i costi, commissioni incluse, utilizzando i mezzi di pagamento indicati nel contratto di noleggio.

Un'eventuale contestazione dei danni andrà indicata nella denuncia di sinistro Europcar. Il nostro reparto Sinistri verificherà il caso sotto il profilo della responsabilità e della copertura assicurativa stipulata. In caso di addebito, vi verrà inviata una fattura della riparazione o un calcolo dei costi.

Danni accertati dopo la restituzione del veicolo e la vostra partenza

(Ad es. se il veicolo viene restituito al di fuori degli orari di apertura)

Se il collaboratore incaricato di Europcar rileva dei danni durante l'ispezione del veicolo dopo la restituzione dello stesso e la vostra partenza, vi invieremo i seguenti documenti via e-mail (o per posta):

- Dichiarazione di restituzione del veicolo con una descrizione di tutti i danni constatati
- Immagini dei danni
- Denuncia di sinistro di Europcar

Se desiderate contestare i danni accertati, dovrete contattarci entro 14 giorni dall'invio della documentazione tramite e-mail o per posta. Allo scadere del termine di 14 giorni Europcar potrà addebitarvi i costi di

riparazione e le commissioni associate.

Vi preghiamo di notare che, ai sensi delle nostre condizioni generali, il vostro contratto di noleggio non termina automaticamente alla restituzione delle chiavi del veicolo. Il contratto di noleggio termina solo con la ricezione delle chiavi del veicolo da parte di un collaboratore di Europcar o di una persona autorizzata da Europcar, che esegue l'ispezione del veicolo e conclude il contratto di noleggio.

Reclamo

Qualora desideriate impugnare la fattura legata al sinistro, inviate il vostro reclamo al nostro reparto Sinistri: claims@europcar.ch.