



Codice di condotta

Attività di Noleggio Veicoli
a Breve Termine



Versione Italiana

SOMMARIO

Premesse

Il Noleggio di veicoli a Breve Termine

Il ruolo di ANIASA

Articolo 1 - Generalità sul Codice

Articolo 2 – Obiettivi

Articolo 3 - Uso del logo

Articolo 4 - Diffusione e comunicazione del Codice

Articolo 5 - Vigilanza sull'attuazione del Codice

Articolo 6 - Definizioni

Articolo 7 – Ambito di applicazione

Articolo 8 – Norme di comportamento

Art. 8.1 – Prima di prenotare

Art. 8.2 – Prenotazione

Art. 8.3 – Il noleggio

Art. 8.3.1 – Il contratto di noleggio e il dovere della Società di informare.

Art. 8.3.2 – Il contratto di locazione.

Art. 8.3.3 – Stato del veicolo

Art. 8.3.4 – Controllo pre e post noleggio

Art. 8.3.5 – Veicoli restituiti fuori orario

Articolo 9 - Fatturazione

Articolo 10 – Protezione dei dati

Articolo 11 – Diritti legali

Articolo 12 – Suggerimenti per il cliente

Premessa

Il Noleggio a Breve Termine

Le attività di noleggio a breve termine si sono confermate negli ultimi anni uno strumento strategico per la mobilità connessa a turismo, industria e commercio. Gli operatori di questo settore hanno elaborato offerte di servizi sempre più diversificate e commisurate alle esigenze della clientela, aumentando gli standard di qualità e sicurezza e migliorando anche l'impatto, in termini di emissioni prodotte, della propria flotta sull'ambiente.

La vocazione "green" del comparto si esplica oggi attraverso l'inserimento in flotta di veicoli di ultima generazione e con alimentazioni alternative, e quindi meno inquinanti, e attraverso la promozione di stili di guida più eco-compatibili.

Il settore del noleggio a breve termine è da anni impegnato nella promozione di un processo culturale verso un modello di mobilità che superi il concetto di proprietà del veicolo per un approccio più moderno, basato sull'utilizzo "dell'auto che desidero, quando la desidero".

Nonostante la difficile congiuntura economica internazionale, il giro d'affari del settore ha raggiunto nel 2011 il picco storico di 1.126 milioni di euro, superando anche il record pre-crisi del 2008.

Il successo della formula rent-a-car è testimoniato dal continuo sviluppo che il settore ha vissuto in 10 anni, dal 2002 al 2011, pur a fronte di un contesto economico di riferimento non sempre positivo, soprattutto negli ultimi anni.

In particolare, in questo lasso temporale il noleggio a breve termine ha visto crescere la propria flotta, passata da 79 mila veicoli ai quasi 120 mila, e aumentare la propria diffusione sul territorio: da 1.100 a quasi 1.700 punti vendita in tutta la Penisola.

Ogni anno sono oltre 4 milioni e 800 mila, circa 13.300 al giorno, le persone che si rivolgono ai desk del rent-a-car per trovare una risposta alle proprie esigenze di mobilità (erano 2 milioni e 600 mila nel 2002). Anche sul fronte occupazionale il settore ha mostrato una vitalità anticongiunturale che ha portato a una crescita costante della forza lavoro da 3.400 agli attuali 4,600 addetti

Il ruolo di ANIASA

In Italia oltre il 95% del mercato del noleggio, sia a lungo che a breve termine, è gestito dalle imprese aderenti all'Associazione di categoria ANIASA, Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e dei Servizi Automobilistici, che aderisce a Confindustria.

ANIASA è componente del Sistema Confindustria, ne adotta il relativo Codice Etico e la Carta dei Valori, che costituiscono parte integrante del proprio Statuto, ispirando ad essi le proprie finalità etiche, le proprie modalità organizzative ed i propri comportamenti, ed impegnando le Associate all'osservanza.

In ambito europeo, ANIASA aderisce a LEASEEUROPE, che raggruppa le analoghe strutture associative di categoria, dando luogo ad uno scambio di dati, informazioni ed esperienze nel mercato europeo, costituendo anche punto di riferimento per tutte le iniziative legislative da intraprendere in sede UE.

Come Associazione di categoria del Sistema Confindustria, ANIASA si prefigge di promuovere, nella società e presso gli imprenditori, la coscienza dei valori sociali e civili ed i comportamenti propri della imprenditorialità nel contesto di una libera società in sviluppo.

ANIASA si prefigge, pertanto, di rappresentare e tutelare, nell'ambito della normativa statutaria di Confindustria, il settore della locazione veicoli con organizzazione industriale nella sua evoluzione culturale, economica e produttiva, per i rapporti con le istituzioni ed amministrazioni, con le organizzazioni economiche, politiche, sindacali e sociali nazionali, comunitarie ed internazionali.

ANIASA si impegna, inoltre, ad attuare con trasparenza e rispettare modelli di comportamento ispirati all'autonomia, integrità, eticità, ed a sviluppare azioni coerenti per perseguire in comune più vaste finalità di progresso e sviluppo, compiendo tutte le attività utili a tal fine e non intervenendo in alcun modo nelle politiche commerciali delle aziende Associate, nel pieno rispetto delle regole di diritto della concorrenza.

ANIASA e le Associate, nel perseguimento degli scopi e nello svolgimento delle attività associative, nonché nei loro comportamenti aziendali e personali, ribadiscono in particolare la valenza dei principi etici e morali del Codice Etico e della Carta dei Valori di Confindustria.

L'impegno al raggiungimento di questi obiettivi è da sempre un criterio fondante della partecipazione all'attività associativa.

Articolo 1 - Generalità sul Codice

Tra i compiti di ANIASA vi è l'elaborazione di Codici per promuovere l'adozione da parte delle Associate di comportamenti etici ed improntati al rispetto dei più elevati standard nella fornitura del servizio di locazione veicoli, sia nell'interesse dello sviluppo del mercato nel suo complesso, sia nell'interesse particolare dei clienti.

In tale presupposto, e considerata la maturità ormai raggiunta dal settore, ANIASA ritiene opportuno il perfezionamento del Codice di Comportamento del 1999, indicando una serie di principi che le Associate sono tenute ad osservare nello svolgimento dell'attività di locazione veicoli a breve termine, affinché il Cliente possa rivolgersi ad essi nella certezza di poter usufruire di servizi di elevato livello dal punto di vista della qualità, della sicurezza, della correttezza e della trasparenza.

Il presente Codice di Condotta è stato elaborato da ANIASA e riguarda la dinamica dei rapporti contrattuali intercorrenti tra le Associate e i propri clienti.

Le regole del presente Codice sono state elaborate sulla base della lunga esperienza maturata da ANIASA e della sua conoscenza del settore, nel pieno rispetto del diritto della concorrenza. Le regole si applicano a tutte le imprese associate ad ANIASA e la sottoscrizione del presente Codice è condizione per la partecipazione all'Associazione.

Articolo 2 - Obiettivi

Il presente Codice si prefigge i seguenti obiettivi:

- a) Fornire alle Associate ANIASA indicazioni finalizzate a far sì che lo svolgimento delle loro attività avvenga nel rispetto di adeguati livelli standard di qualità e sicurezza e nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con il Cliente, senza limitare in alcun modo la sua libertà di determinare autonomamente la propria politica commerciale e le condizioni contrattuali, che saranno applicate al proprio Cliente nel rispetto delle regole del diritto della concorrenza.
- b) Fornire un contributo alla Cliente per far sì che la scelta dell'impresa di locazione veicoli avvenga nelle condizioni di massima trasparenza, sulla base dell'effettiva competenza del fornitore e, pertanto, sia di piena soddisfazione per il Cliente. Oltre alle raccomandazioni alle Associate di consentire ai Clienti di comprendere e comparare le proposte contrattuali, ANIASA ritiene opportuno indicare una serie di parametri e cautele che il Cliente tenga in considerazione nell'assumere le proprie decisioni, senza in alcun modo limitare la sua libertà nella scelta dell'impresa di locazione, consentendo ad esso di compiere scelte autonome e pienamente consapevoli. ANIASA, in tal modo, intende contribuire ad aumentare la competitività del mercato e a migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi.

- c) Prevenire ove possibile l'insorgere di controversie tra Cliente e imprese fornitrici dei servizi di locazione veicoli, e comunque, ove dovessero sorgere, limitarne il numero e prevedere meccanismi rapidi ed efficaci per la loro soluzione.

Articolo 3 - Uso del logo

L'utilizzo del logo ANIASA consente al Cliente di identificare le imprese che garantiscono il livello di qualità e sicurezza dei servizi e di trasparenza indicato nel presente Codice. Con apposito documento tecnico sono disciplinate le specifiche modalità di utilizzo del logo.

Articolo 4 - Diffusione e comunicazione del Codice

Le Associate si impegnano a distribuire e diffondere il presente Codice al proprio personale, assicurandosi che il personale abbia compreso e fatte proprie le relative disposizioni, e si impegnano ad esporre il Codice nei locali a cui hanno accesso i propri Clienti fornendone copia su richiesta.

Le Associate si impegnano a trasmettere ad ANIASA, su sua richiesta e ove necessario, i dati e le informazioni, compresi i contratti stipulati con i Clienti, necessarie ai fini della verifica del rispetto degli obblighi di cui al presente Codice.

ANIASA garantisce la massima riservatezza di dati e informazioni, impegnandosi a non rivelarli ad altre associate o a terzi.

ANIASA curerà la pubblicazione del Codice sul proprio sito istituzionale.

Articolo 5 - Vigilanza sull'attuazione del Codice

Gli organi competenti di ANIASA vigilano sull'osservanza del Codice da parte delle Associate e, nel caso di provato inadempimento delle sue disposizioni, comminano le sanzioni disciplinari previste dallo Statuto Associativo per i casi di violazione delle norme statutarie, del regolamento e della deontologia professionale, dandone adeguata diffusione tra le Associate.

In base alla gravità, ampiezza e reiterazione degli inadempimenti, le sanzioni disciplinari possono ricadere in una delle seguenti tipologie:

- censura, comunicata per iscritto e motivata;
- sospensione dal diritto di partecipare all'Assemblea e di elettorato attivo e/o passivo;
- sospensione da ogni servizio e attività sociale, per un periodo fino a sei mesi;
- decadenza dei rappresentanti dell'impresa che ricoprono cariche associative;
- espulsione dall'Associazione.

Articolo 6 – Definizioni

Si rinvia al Glossario dei Termini (Allegato 1 al presente Codice).

Articolo 7 – Ambito di applicazione

Questo Codice stabilisce gli standards che l'industria del noleggio a breve termine assicura al mercato.

Esso è teso a garantire che il cliente ottenga il più alto livello di servizi di noleggio auto, da parte di quelle società (di seguito “La Società”) che sottoscrivono il Codice.

Articolo 8 - Norme di comportamento

8.1 – Prima di prenotare

La Società garantirà che tutta la sua pubblicità e i documenti contrattuali non contengano affermazioni fuorvianti o inesatte, che le sue tariffe siano promosse in modo trasparente e che i suoi termini e condizioni contrattuali siano facilmente accessibili in maniera chiara e univoca.

Qualsiasi sito web della Società deve fornire al visitatore tutte le informazioni pertinenti al contratto di noleggio e alle tariffe in modo chiaro, inequivocabile, strutturato, comprensibile e accurato. In particolare, deve fornire informazioni dettagliate sulle varie opzioni tariffarie disponibili in materia di rifornimento di carburante, danni all'autovettura e chilometraggio consentito.

8.2 – Prenotazione

Al momento della prenotazione, la Società avvertirà in maniera chiara il cliente di ciò che è incluso nel prezzo indicato, per evitare eventuali oneri aggiuntivi che potrebbero, successivamente, essere percepiti dal cliente come non dovuti, nascosti o scorretti.

La Società fornirà le informazioni relative alle tariffe applicabili e ai diversi livelli di copertura e di rischio connessi all'uso del veicolo.

La Società spiegherà al cliente cosa è incluso nella tariffa di noleggio applicata e le circostanze in cui la tariffa può variare, prima che il noleggio abbia inizio.

Il prezzo indicato deve comprendere tutte le assicurazioni obbligatorie e tutti gli altri oneri obbligatori e le tasse applicabili.

La Società si assicurerà che il cliente sia perfettamente al corrente, al momento della prenotazione, di quali sono gli oneri che potrebbero essere applicati in caso di cancellazione o mancato ritiro del veicolo.

Alla fine del processo di prenotazione, la Società ricapitolerà tutti i dettagli della prenotazione, specificando le tariffe applicate e lo stato di conferma.

La Società farà in modo che ogni prenotazione abbia un unico riferimento identificativo che renda facilmente rintracciabile la prenotazione confermata, e i suoi relativi dettagli, in qualsiasi momento.

8.3 – Il noleggio

8.3.1 – Il contratto di noleggio e il dovere della Società di informare.

La Società dovrà garantire che le tariffe e le condizioni indicate nel contratto di noleggio siano quelle confermate al cliente al momento della prenotazione.

La Società indicherà al cliente quali sono le coperture assicurative comprese nella tariffa e quali sono i livelli di esenzione di rischio opzionali acquistabili separatamente, con indicazione del relativo costo.

La Società dovrà, inoltre, spiegare quali sono le responsabilità economiche del cliente in caso di incidenti al veicolo o di denuncia da parte di terzi per incidente provocato.

Analogamente la Società dovrà illustrare l'estensione della responsabilità economica del cliente in caso di danni procurati al veicolo o se il veicolo viene rubato.

La Società, inoltre, dovrà illustrare al cliente gli altri oneri che possono essere applicabili (compresa la base su cui gli stessi vengono calcolati), in particolare quelli relativi a:

- equipaggiamenti speciali (ad esempio seggiolino dei bambini, catene da neve, ecc.) o servizi (navigatori satellitari, telefonini, ecc.)
- Rifornimento carburante
- Chilometraggio in eccesso
- Riconsegna vettura in luogo diverso da quello in cui il noleggio è iniziato
- Guidatore/i aggiuntivo/i
- Limiti di età del conducente
- Oneri aeroportuali
- Restituzione del veicolo in luogo diverso dagli uffici di noleggio
- Restituzione del veicolo fuori tempo
- Parcheggi
- Multe
- Oneri per danni
- Pedaggi

In aggiunta devono essere fornite informazioni relativamente a:

- dove e quando restituire il veicolo
- cosa fare in caso di incidente, guasto o furto del veicolo
- possibilità di riconsegnare il veicolo in luogo diverso da quello di partenza.
- i limiti d'età applicabili o i limiti di licenza di guida
- i limiti di chilometraggio in vigore
- il tipo di carburante, i termini contrattuali legati al carburante all'atto della restituzione del veicolo e le opzioni a disposizione del cliente

- qualsiasi altra condizione o restrizione che può essere applicata per l'uso del veicolo

La Società dovrà spiegare al cliente, prima dell'inizio del noleggio, il ruolo del deposito cauzionale (in contanti o pre-autorizzato) e il pagamento anticipato (se presente), nonché i metodi di pagamento che sono disponibili al momento della restituzione del veicolo.

La Società dovrà rendere edotto il cliente sul fatto che, se il pagamento del noleggio viene effettuato con carta di credito, il cliente, con la sottoscrizione del contratto di noleggio, autorizza la Società ad addebitare tutti gli importi derivanti dal contratto sul conto della carta.

Le informazioni e le spiegazioni fornite devono essere chiare, accurate, comprensibili e adeguatamente documentate.

8.3.2 – Il contratto di locazione

Il cliente riceverà una copia cartacea del contratto e dei termini e delle condizioni applicabili al proprio noleggio. La società adotterà procedure necessarie per garantire che il cliente possa leggere e comprendere tutti i termini del contratto, sia sulla parte anteriore che posteriore, e aiuterà a chiarire qualsiasi eventuale dubbio sollevato, prima della firma del contratto.

In caso di noleggi Paperless o con contratto in formato Iata, non sempre viene fornita una copia cartacea delle condizioni generali di contratto.

Una copia del contratto firmato sarà consegnata al cliente prima dell'inizio del noleggio.

8.3.3 – Stato del veicolo

La Società dovrà garantire che il veicolo fornito al cliente sia sicuro, pulito e conforme alla normativa sul Codice della Strada. E' onere della Società mantenere il veicolo conforme alle specifiche tecniche richieste dal costruttore dello stesso e, inoltre, organizzare le manutenzioni periodiche del veicolo per controllare lo stato d'uso di quelle parti che sono essenziali per un suo funzionamento sicuro.

Tutti i documenti e gli accessori richiesti dalla legge devono essere a bordo del veicolo all'inizio del noleggio e rispettarne la relativa normativa locale.

8.3.4 - Controllo pre e post noleggio

La Società fornirà al cliente un documento di ispezione pre-noleggio che incorpori un diagramma degli esterni e degli interni del veicolo su cui dovranno essere rilevati e segnalati tutti gli eventuali danni pre-esistenti al noleggio (graffi, ammaccature, ecc.).

Dopo aver firmato il contratto e prima di iniziare il noleggio, il cliente deve avere la possibilità di controllare e accettare sia lo stato d'uso degli interni che le condizioni esterne del veicolo.

La Società offrirà al cliente, su richiesta dello stesso, l'aiuto necessario a familiarizzare con i comandi di base e con il funzionamento e l'uso del veicolo.

Una volta che il veicolo viene restituito, la Società lo esaminerà in presenza del cliente e effettuerà un rapporto scritto di ispezione post noleggio.

L'azienda e il cliente devono registrare su detto modulo i danni ritrovati a bordo del veicolo non presenti nel rapporto di ispezione di pre-noleggio. Il rapporto di ispezione di fine noleggio deve essere controfirmato da ambo le parti.

Se l'ispezione post-noleggio non può essere effettuata in presenza del cliente (consegna fuori orario, consegna in luogo diverso da ufficio di noleggio, ecc.) la Società, in presenza di danni o accessori mancanti che comportino un onere aggiuntivo per il cliente, manderà, allo stesso, un dettagliato rapporto di ispezione post-noleggio.

8.3.5 - Veicoli restituiti fuori orario

Nei casi in cui la Società ha convenuto che il cliente possa restituire un veicolo fuori dell'orario di apertura, l'azienda deve fornire al cliente procedure chiare e agevoli per la restituzione del veicolo, anche con riferimento alle responsabilità eventualmente derivabili per danni al veicolo, multe o pedaggi autostradali.

Infatti in questo caso saranno a carico del cliente i danni riscontrati sul veicolo al momento del successivo controllo ed a richiesta verranno inviati, oltre alla fattura di addebito dei danni, anche le foto ed il preventivo al fine di documentare lo stato del veicolo. Ciò in quanto il cliente è sempre responsabile del veicolo fino alla formale riconsegna del medesimo al personale dell'azienda preposto.

Articolo 9 - Fatturazione

Le tariffe indicate nella fattura devono corrispondere a quelle indicate nel contratto di noleggio sottoscritto o comunicate al cliente al momento del noleggio, salvo che le condizioni inizialmente concordate siano state modificate durante il noleggio di comune accordo tra le parti.

La fattura è normalmente frazionata per ogni voce di costo ed indica la causale delle stesse.

Se possibile, la fattura sarà consegnata al cliente all'atto della restituzione del veicolo.

In caso contrario la Società invierà o consegnerà al cliente una relazione dettagliata con gli importi addebitati al fine di consentire al cliente la possibilità di eventualmente contestare gli importi addebitati.

Articolo 10 - Protezione dei dati

Tutti i dati personali del cliente saranno detenuti, trattati e rispettati in conformità con le leggi vigenti sulla protezione dei dati.

Articolo 11 - Diritti legali

Nessuna disposizione del presente Codice intende restringere o limitare il diritto del cliente ad adire le vie legali per la tutela dei propri diritti.

Articolo 12 – Suggerimenti per il Cliente

Si rinvia alla Guida per il Consumatore (Allegato 2 al presente Codice).