



FAQ

Risposte alle domande più frequenti



Domande sul noleggio

1. Come posso prenotare un noleggio?

È possibile prenotare un noleggio attraverso il numero 02.66.165.175 o inviando una richiesta di prenotazione all'indirizzo noleggio@aciglobalservizi.it, raggiungibile anche attraverso l'area dedicata del sito web.

2. Posso controllare le tariffe senza fare una prenotazione?

Per conoscere le tariffe di noleggio senza effettuare una prenotazione occorre chiamare il numero 02.66.165.175 o inviare una richiesta di prenotazione all'indirizzo noleggio@aciglobalservizi.it, raggiungibile anche attraverso l'area dedicata del sito web.

3. C'è un limite di chilometraggio al noleggio?

No, tutte le vetture ACI Global Servizi prevedono un chilometraggio illimitato.

4. È possibile avere una convenzione aziendale?

Sì, per ogni tipo di informazione in merito consigliamo di contattarci all'indirizzo mail noleggio@aciglobalservizi.it.

5. Cosa è incluso nel prezzo?

Le tariffe proposte da ACI Global Servizi prevedono: chilometraggio illimitato, una riduzione di penalità risarcitoria non eliminabile per danni, una riduzione penalità risarcitoria non eliminabile per furto, un secondo conducente e catene da neve (o pneumatici invernali) dal 15 novembre al 15 aprile.

6. La mia patente è stata rubata, posso noleggiare con il permesso provvisorio di circolazione?

Sì. ACI Global Servizi, in linea con le direttive delle forze dell'ordine, permette di noleggiare i veicoli anche ai clienti in possesso del permesso provvisorio di circolazione.

7. Quali sono i documenti richiesti al banco per noleggiare una vettura?

Per procedere al noleggio del veicolo occorre fornire il proprio documento di identità in corso di validità; inoltre, sia il Cliente che il conducente autorizzato, dovranno essere in possesso di una valida patente di guida di un Paese UE, che abiliti alla guida del veicolo da almeno 12 mesi.

Il Cliente dovrà inoltre disporre di una carta di credito (dotata di idonea copertura) a lui intestata. Ricordiamo infatti che il solo mezzo di pagamento accettato è la carta di credito.

8. Cosa devo fare in caso di smarrimento delle chiavi?

In caso di smarrimento delle chiavi del veicolo, raccomandiamo di chiamare tempestivamente il numero verde: 02.66.165.175 indicato sulla lettera di noleggio.

In caso di mancata riconsegna delle chiavi del veicolo, il Cliente dovrà corrispondere una penale indicata nella Lettera di noleggio.

9. Cosa devo fare in caso di furto del veicolo?

Contatta subito il numero 02.66.165.175 per segnalare il furto del veicolo ed, eventualmente, per richiedere un veicolo sostitutivo.

È, inoltre, necessario sporgere denuncia presso le Autorità competenti e comunicare l'avvenuto furto all'indirizzo e-mail noleggio@aciglobalservizi.it allegando copia del documento di denuncia entro e non oltre 48 ore dal verificarsi dell'evento.

Il documento di denuncia in originale dovrà essere spedito a mezzo raccomandata a:

ACI Global Servizi SpA
c.a. Business Unit Noleggio/Ufficio Sinistri
Via Stanislao Cannizzaro, 83/a
00156 Roma

10. Cosa succede se prendo una multa?

In caso di multa, questa verrà notificata al Cliente da ACI Global Servizi con conseguente addebito pari al costo di gestione sostenuto.

11. Posso guidare in un altro Paese?

Sì, è possibile guidare in un altro Paese, ma limitatamente ai Paesi elencati nella Carta Verde presente a bordo del veicolo.

12. A cosa devo porre attenzione in fase di ritiro e riconsegna del veicolo?

È bene porre attenzione ai chilometri segnati, al livello del carburante, ai possibili danni alla carrozzeria del veicolo, alla pulizia ed alle condizioni generali del veicolo, oltre alla corretta indicazione di data/ora del check out e del check in sulla lettera di noleggio, avendo cura di annotare sulla stessa ogni anomalia riscontrata.

13. Cosa succede se ho un danno alla macchina o un incidente durante il noleggio?

Ti raccomandiamo di comunicarci tempestivamente ogni singolo danno/sinistro occorso al veicolo, trasmettendo regolare denuncia entro e non oltre 48 ore dal verificarsi dell'evento all'indirizzo e-mail noleggio@aciglobalservizi.it avendo cura di allegare il modulo CAI in caso di sinistro con controparte.

Dovrai inoltre spedire documento di denuncia in originale a mezzo raccomandata a:

ACI Global Servizi SpA
c.a. Business Unit Noleggio/Ufficio Sinistri
Via Stanislao Cannizzaro, 83/a
00156 Roma

14. Come posso contattarvi?

È possibile contattarci tramite il numero 02.66.165.175 o inviando una richiesta di prenotazione all'indirizzo noleggio@aciglobalservizi.it, raggiungibile anche attraverso l'area dedicata del sito web.



Il mio noleggio

1. Posso modificare/cancellare la mia prenotazione dopo che è stata confermata?

ACI Global Servizi va incontro alle richieste dei propri clienti rendendo possibile modificare o cancellare la prenotazione di noleggio del veicolo fino a 2 ore antecedenti al ritiro del veicolo.

2. Devo restituire l'auto con il pieno di carburante?

È necessario restituire l'auto con il pieno di carburante, in caso contrario è previsto un addebito del costo del servizio di rifornimento unito al costo del carburante mancante.

3. Come posso individuare il Centro noleggio ACI Global Servizi più vicino a me?

È possibile individuare il Centro noleggio ACI Global Servizi più vicino contattandoci tramite il numero 02.66.165.175 o l'indirizzo mail noleggio@aciglobalservizi.it

4. Cosa si intende per limitazione di responsabilità in caso di furto o danno?

Ogni veicolo ACI Global Servizi è coperto dalla copertura assicurativa Kasco a garanzia dei danni materiali e diretti arrecati al veicolo durante la circolazione, e da garanzia Incendio e Furto.

In caso di danno, incendio o furto, la responsabilità del Cliente è limitata alle sole franchigie specificate nelle condizioni di noleggio; in particolare le franchigie previste sono: fino a € 250,00 in caso di danno e del 10% (min € 1.000,00) in caso di furto/incendio.

5. Posso prolungare il noleggio?

È possibile prolungare il noleggio, salvo indisponibilità del veicolo o del centro, contattandoci tramite numero dedicato 02.66.165.175 o all'indirizzo mail noleggio@aciglobalservizi.it.

6. Cosa succede se consegno la mia auto in anticipo?

Nel caso in cui il Cliente consegna il veicolo in anticipo rispetto alla data di check in, sarà addebitato il costo corrispondente ai soli giorni di effettivo utilizzo del veicolo.

7. Posso consegnare l'auto al di fuori degli orari di apertura/chiusura del centro di noleggio?

È possibile consegnare l'auto al di fuori degli orari di apertura/chiusura del centro di noleggio, previo accordo con lo stesso.

8. Cosa fate per proteggere i miei dati personali?

ACI Global Servizi si impegna a garantire il rispetto del trattamento dei dati personali dei propri Clienti. In particolare, i dati personali di cui viene in possesso nell'ambito dello svolgimento delle attività di noleggio verranno raccolti e trattati in piena ed assoluta conformità alle disposizioni del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

Il Cliente è informato circa le finalità e le modalità del trattamento dei dati, la natura dei dati conferiti e obblighi o facoltà di conferimento dei dati e le conseguenze ad un eventuale rifiuto, l'ambito di comunicazione dei dati, i diritti dell'interessato, le modalità di esercizio degli stessi ed i contatti del Titolare del trattamento.

ACI Global Servizi ha conseguito inoltre la certificazione ISO27001 per il rispetto della normativa applicabile per l'assicurazione dei più elevati standard di sicurezza delle informazioni.



Pagamenti e fatture

1. È necessario lasciare un deposito per il noleggio della macchina?

ACI Global Servizi prevede il rilascio di un deposito a garanzia dei pagamenti dovuti al termine del noleggio. Alla consegna del veicolo viene effettuata una pre-autorizzazione sulla carta di credito del Cliente per un importo pari a 500 euro.

2. Come posso pagare il mio noleggio?

I noleggi ACI Global Servizi possono essere pagati solo tramite carta di credito.

3. Posso usare una carta di debito?

Non è possibile utilizzare la carta di debito per pagare un noleggio ACI Global Servizi, si può utilizzare unicamente la carta di credito.

4. Come posso fare ad avere una copia della fattura?

Alla chiusura di ogni noleggio, la fattura ACI Global Servizi viene inviata ai clienti nel proprio cassetto fiscale, in ogni caso è possibile richiederne una copia all'indirizzo mail noleggio@aciglobalservizi.it.



Covid-19

1. Ho cancellato la mia prenotazione per via del Covid-19. Posso ottenere un rimborso?

È possibile cancellare la prenotazione senza alcun dispendio di denaro, in quanto ACI Global Servizi non effettua alcun addebito prima del ritiro del veicolo.

2. Che misure aggiuntive sta prendendo ACI Global Servizi per evitare la diffusione del Coronavirus?

In considerazione dell'emergenza legata alla pandemia Covid-19, ACI Global Servizi ha deciso di potenziare le abituali procedure di pulizia dei veicoli nel rispetto delle raccomandazioni delle Autorità Sanitarie e dei provvedimenti emanati dal Governo.

Il processo di pulizia effettuato al termine di ciascun noleggio e per qualunque tipo di veicolo prevede:

- a. Lavaggio e preparazione del veicolo, nel rispetto degli standard ACI Global Servizi normalmente previsti, nelle aree di approntamento.
- b. Trasferimento del veicolo approntato al parcheggio presso l'ufficio di noleggio.
- c. Trattamento delle superfici di contatto del veicolo mediante prodotti igienizzanti autorizzati dal Ministero della Salute a base di sali quaternari di ammonio o alcool, o comunque con dispositivi medico chirurgici. Il processo di igienizzazione prevede che tutte le superfici interne siano trattate con il prodotto disinfettante facendo particolare attenzione a leva del cambio, vano portaoggetti, chiavi, cintura di sicurezza, maniglie (interne ed esterne), cruscotto, volante e specchietto retrovisore.
- d. L'asciugatura delle superfici trattate con panni monouso.
- e. La chiusura dell'auto fino all'arrivo del Cliente successivo.

Tutte le operazioni sopra descritte sono gestite da operatori dotati di guanti e mascherine. Abbiamo inoltre adottato misure aggiuntive anche per la pulizia degli uffici di noleggio, come la disinfezione del desk e delle principali zone di contatto, oltre ad una politica di massima limitazione dei contatti tra Cliente ed impiegato.

Infatti, nel rispetto delle ordinanze e dei provvedimenti emanati, nei nostri uffici di noleggio è sempre garantito il distanziamento tra le persone anche grazie all'utilizzo di separatori e/o di schermi in plexiglass.

ACI Global Servizi S.p.A.

Sede Legale: Via Stanislao Cannizzaro 83/a - 00156 Roma – [Italy](#)
Tel. +39 06.43226.1

Sede di Milano: Via [Montalbino](#), 3/5 - 20159 Milano – [Italy](#)
Tel. +39 02.66127.1

www.aciglobalservizi.it