

## Pytania i Odpowiedzi

### 1. Jak zapłacić za rezerwację?

- Wybierając odpowiedni termin i zwrot samochodu, oraz model. Realizując proces rezerwacji w ostatnim kroku będzie płatność zadatku – zwykłą kartą płatniczą.
- Rezerwacja uznaje się za potwierdzoną w momencie zapłaty zadatku określonego w systemie.

### 2. Co z fotelikami dla dzieci?

- Pamiętaj, że lecąc z dzieckiem linie lotnicze pozwalają bezpłatnie zabrać na pokład fotelik i wózek. Dlatego jeśli zależy Ci na swoim sprzęcie, po prostu zabierz go ze sobą.
- W ofercie wynajmu samochodu – fotelik jest opcją płatną – \*\*15 euro/szt\*\* – przed zaznaczeniem tej opcji należy skontaktować się pod podany numer telefonu.

### 3. Jak mogę się kontaktować?

- Jesteśmy do Twojej dyspozycji całą dobę 7 dni w tygodniu. Wystarczy, że zadzwonisz na nasze numery alarmowe. To my również kontaktujemy się z firmą ubezpieczeniową w przypadku kolizji. Wszystko odbywa się w języku polskim.

### 4. Jak wygląda odbiór samochodu?

- W dniu wysłania umowy, otrzymasz z Bel Viaggio Cars film instruktażowy oraz lokalizację GPS, gdzie znajdziesz samochód. Auto wyposażone jest w system zdalnego zamykania i otwierania. Taki jak w popularnych systemach carsharing. Dlatego samochód możesz odebrać np. z lotniska lub innego miejsca o dowolnej porze. Będąc przy aucie, zadzwoń do nas, otworzymy go zdalnie.
- Kluczyki znajdują się w środku. Auto jest gotowe do jazdy. W systemie, którego używamy, mamy dostęp do parametrów mechanicznych i elektronicznych w aucie. Dlatego wiemy, czy silnik i jego podzespoły działają prawidłowo. W przypadku awarii możemy też natychmiast zareagować.

### 5. Gdzie znajdę samochód?

- Najczęstszym miejscem odbioru jest parking przy centrum handlowym lotniska Oriocenter. Dokładną lokalizację wskażemy ci kilka chwil przed odbiorem. Z reguły jest to około 15 min spacerem od terminala. Po rezerwacji otrzymujesz numer telefonu do pracownika Bel Viaggio Cars dostępnego 24h na dobę.

### 6. Jak wygląda sprawa paliwa i tankowania?

- Samochód otrzymujesz z pełnym bakiem paliwa i należy go zwrócić z takim samym stanem.

### 7. Jakie dokumenty są potrzebne, aby wynająć samochód?

- Wymagane jest prawo jazdy potwierdzające uprawnienia do kierowania samochodem.

### 8. Czy samochody są ubezpieczone?

- Samochody ubezpieczone są w PZU lub WARTA w zakresie OC, AC, NNW – PEŁNY PAKIET

### 9. Czy samochód może prowadzić inna osoba niż wynajmujący?

- Oczywiście tak – warunkiem jest dopisanie osoby do umowy – potrzebne będą skany prawa jazdy dodatkowego kierowcy.

### 10. Czy można przedłużyć wynajem samochodu?

- Tak. Należy o tym fakcie poinformować nas nie później niż dzień przed końcem wskazanego w umowie okresu najmu. Warunkiem przedłużenia jest dostępność danego auta oraz dokonanie opłaty za dodatkowy okres najmu.

### **11. Jaka jest wysokość kaucji?**

- Kwota 300 euro. Kaucja jest płatna przelewem wraz z kwotą dopłaty na kilka dni przed terminem wynajmu.

### **12. Kiedy nie ma zwrotu kaucji?**

- Kaucja jest naszym zabezpieczeniem szkód z Twojej winy do jej wysokości czyli **\*\*300 euro\*\***. A przede wszystkim, jakby zostało zwrócone auto nie zatankowane (zasada jest pełny do pełnego) albo w złym stanie czystości.  
- Dajemy sobie do 14 dni roboczych na potwierdzenie tych rzeczy. Jako, że odbierasz i zwracasz samochód zdalnie, nie mamy możliwości potwierdzić tego natychmiast. Robimy to przez film lub zdjęcia, który do nas wysyłasz.

### **13. Dokumenty do pobrania**

- Wszystkie aktualne dokumenty do pobrania znajdziesz na dole każdej strony w dziale "dokumenty do pobrania".

### **14. Opony zimowe**

- Samochód wyposażony jest w opony całoroczne lub zimowe. Dodatkowo w bagażniku znajdziesz łańcuchy śnieżne.

### **15. Zaufanie**

- Wypożyczając nasze samochody opieramy się na zaufaniu do naszych klientów. Dlatego odbierając samochód potwierdź materiałem wideo, zdjęciami jego stanu. Jeśli zauważysz niepokojące rzeczy tj. brudne wnętrza, okrycia na podłodze, wgniecenia, zarysowania – koniecznie zgłoś to pracownikowi Bel Viaggio Cars. Dopilnujemy wszelkich starań, żeby dbać o nasze samochody, ich jakość i stan. Tego też oczekuję od Ciebie. Wierzymy, że zwróciłeś samochód w takim stanie, w jakim go odbierałeś.

### **16. Kody rabatowe**

- KODY RABATOWE OBOWIĄZUJĄ DLA NASZYCH STAŁYCH KLIENTÓW  
- O innych promocjach będziemy informować na bieżąco.

### **17. Czy można wynająć samochód posiadając prawo jazdy innego kraju?**

- Ważność praw jazdy we Włoszech regulują przepisy unijne dla wszystkich krajów UE i przepisy Konwencji Wiedeńskiej dla pozostałych krajów. Posiadacze innego niż wymienione w wyżej opisanych dyrektywach, winni przedstawić międzynarodowe prawo jazdy.

### **18. Czy jest limit kilometrów?**

- Nie ma limitu kilometrów.

### **19. Co należy zrobić gdy doszło do kolizji?**

- Należy zabezpieczyć pojazd. Użytkownik auta jest zobowiązany do jak najszybszego skontaktowania się z wynajmującym oraz wezwania policji na miejsce zdarzenia.

### **20. Czy przysługuje auto zastępcze?**

- Polisa i ubezpieczenie samochodu ma w pakiecie Assistance. Tak przysługuje samochód zastępczy, natomiast z doświadczenia wiemy, że zdecydowana większość wypożyczalni we współpracy z PZU i WARTA, wymaga posiadania karty kredytowej. Jeśli jest dostępny samochód w wybranym terminie z oferty Bel Viaggio Cars – otrzymasz takie auto w ramach swojej umowy. Rekomendujemy jednak, aby posiadać kartę kredytową podczas podróży.