

# Key Facts about your Firefly rental






This summary aims to help you understand what is included in your Firefly rental and the options available to enhance your journey. Please check our website or ask our counter staff if you need further clarification.



## INCLUDED IN YOUR RATE



## OPTIONAL EXTRAS

<p><b>THIRD PARTY INSURANCE</b> is included in your rate and protects you or any authorised driver against claims from any other person for death, injury or damage to property if you have an accident.</p>	 <p><b>INSURANCE</b></p>	<p>You can add an <b>ADDITIONAL DRIVER</b> with our agreement. We will need to see their driving licence. As with your own insurance policy, a charge will apply. You can also buy <b>PERSONAL INSURANCE (PI)</b> to provide additional cover for injury to the driver and loss of or damage to the possessions of you and your passengers. Please read the informative Insurance Leaflet for further details.</p>
<p>All Firefly rates include <b>COLLISION DAMAGE WAIVER (CDW)</b> and <b>THEFT PROTECTION (TP)</b>. These limit your liability to us for damage to or loss of the vehicle to the <b>excess</b> amount stated on your Rental Agreement (and in <b>Insurance &amp; Waivers Explained</b> on our website).</p>	 <p><b>DAMAGE WAIVERS</b></p>	<p>You can reduce your liability to us for the CDW or TP excess to zero by purchasing <b>SUPERCOVER (SC)</b>.</p> <p>As a cheaper alternative, in some countries you can take <b>GLASS &amp; TYRES (G&amp;T)</b> to eliminate your liability for the CDW or TP excess for damage incurred to the vehicle's windows and tyres.</p>
<p>Your vehicle is provided with a <b>full tank</b> of fuel. You can either return the vehicle full or pay for us to refill the tank for you at the rate shown on <b>your Rental Agreement plus a Refuelling Service Charge</b>.</p>	 <p><b>FUEL</b></p>	<p>You can choose our <b>FUEL PURCHASE OPTION (FPO) (not available in all countries)</b> and pay for a whole tank of fuel in advance. This way you don't need to fill the tank on return (although no refund will be given for any unused fuel). See <b>Fuel Policy</b> on our website for full details.</p>
<p>A basic 24 hour breakdown service is included in your rental to provide on the spot assistance for mechanical faults and accidents. See the <b>Roadside Assistance</b> section on our website for details.</p>	 <p><b>BREAKDOWN</b></p>	<p>Our breakdown service provides either limited or no assistance for towing or taxi/ transport costs unless we were at fault or you have taken <b>PREMIUM EMERGENCY ROAD SERVICE</b> or our other optional waivers, which reduce or eliminate your liability for these costs.</p>
<p>Your rate includes all compulsory equipment.</p>	 <p><b>EQUIPMENT</b></p>	<p>You can choose from our range of additional equipment and services including, amongst others, <b>FAST TRACK, GPS, CHILD SEATS, CROSS BORDER ACCESS</b> and <b>WI-FI</b>. For prices and availability, see <b>Optional Equipment &amp; Services</b> on our website or ask at the counter.</p>

## Helpful Tips

- 1. RESERVATION OF CREDIT:** We typically block an amount on your credit or debit card to cover (i) any charges that have not been prepaid, (ii) a full tank of fuel to cover us if you return the vehicle empty, and (iii) a sum to cover part of the applicable damage excess unless you have taken SuperCover which reduces the amount blocked). This will be released (or repaid) on return following payment of the rental charges. Please check with your card issuer on when your deposit will appear in your account. Please see the **Fees and Charges** section of our website for full information.
- 2. YOUR RESPONSIBILITY:** You are responsible to us if the vehicle is lost or damaged, as well as for traffic fines and other charges that arise during the rental. We may also apply an **administration charge** to cover our costs. See our **Rental Terms** for details.
- 3. DAMAGE:** You should check the vehicle for damage before you drive away and record any variations on the Vehicle Condition Report. This helps to avoid damage disputes on return. See also our **Damage Policy** on our website.
- 4. INSURANCE & WAIVERS:** Carefully read our **Rental Terms** to understand your obligations for use of the vehicle and be aware that your insurance and waivers may be void if you are in breach. See also **Insurance & Waivers Explained** on our website.
- 5. RETURN:** You may incur additional charges if you return the vehicle at a different time or place to that agreed or in a particularly dirty or smelly condition. See **Return** on our website.

## Contacts and Remedies

- When you pick up and drop off your vehicle, you may speak to our **rental location staff** if you have any queries. You may also send an email to the rental location (see your Rental Agreement) at any time during your rental.
  - Post rental, you may contact **Firefly Customer Services** using the **Customer Query Form** provided at the Customer Support section of our website.
  - If we are unable to resolve your issue to your satisfaction, and you were renting in another European country, you can contact the **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**, which is an independent conciliation service, at [www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu) or seek **online dispute resolution (ODR)** via <http://ec.europa.eu/odr>.
- See **Contact Us** on our website for further details.

# Información Importante sobre tu alquiler Firefly

Para ayudarte a disfrutar al máximo de tu alquiler con Firefly, a continuación te ofrecemos un resumen de las inclusiones en tu alquiler y servicios opcionales que te ofrecemos. Por favor no dudes en consultar en nuestra página web o preguntar en nuestra oficina para más información.



## INCLUIDO EN TU TARIFA

<p><b>SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL</b> está incluido en tu tarifa y te protege a ti y cualquier conductor autorizado ante cualquier reclamación por fallecimiento, lesión o daño a la propiedad de terceros en caso de accidente.</p>	 <b>COBERTURA</b>	<p>Puedes añadir <b>CONDUCTORES ADICIONALES</b> a tu alquiler. Necesitaremos ver su permiso de conducir y un cargo adicional será realizado.</p> <p>Puedes contratar <b>SEGURO PERSONAL (PI)</b> que te ofrece cobertura adicional en caso de lesiones al conductor y pérdida o daño de efectos personales de los ocupantes del vehículo. Más información en el folleto disponible en las oficinas.</p>
<p>Todas las tarifas de Firefly incluyen <b>COBERTURA PARCIAL POR COLISIÓN (CDW)</b> y <b>COBERTURA PARCIAL POR ROBO (TP)</b> que limitan tu responsabilidad en caso de daño o pérdida del vehículo hasta la cantidad de la franquicia mencionada en tu Contrato de Alquiler (y en la sección <b>Información sobre Seguros y Coberturas</b> de nuestra página web).</p>	 <b>RESPONSABILIDAD POR DAÑOS</b>	<p>Puedes contratar <b>SUPERCOVER (SC)</b> para eliminar tu responsabilidad financiera reduciendo a 0 la franquicia establecida con el CDW y TP.</p> <p>En algunos países también ofrecemos la opción más económica <b>RUEDAS</b> y <b>CRISTALES</b> para eliminar tu responsabilidad financiera por daños a los neumáticos y cristales del vehículo.</p>
<p>Te entregaremos el vehículo con el <b>depósito de combustible lleno</b>. Puedes entregar el vehículo lleno o lo llenaremos nosotros por el importe mencionado en el Contrato de Alquiler más un <b>cargo por servicio de repostaje</b>.</p>	 <b>COMBUSTIBLE</b>	<p>Puedes contratar <b>PAGO POR ANTICIPADO DEL DEPÓSITO (disponible en determinados países)</b> Y pagar por un depósito de combustible por adelantado. De esta manera no tendrás que rellenar el depósito a la devolución (aunque no se devolverá ninguna cantidad por el combustible no utilizado). Consulta <b>Opciones de Combustible</b> en nuestra página web para más información.</p>
<p>Servicio de Asistencia en Carretera 24 horas básico se encuentra incluido en tu alquiler y te ofrece servicio de asistencia inmediata en caso de fallo mecánico o accidente. Consulta <b>Asistencia en Carretera</b> en nuestra página web para más información.</p>	 <b>AVERIA</b>	<p>Nuestro servicio de asistencia en carretera no ofrece reembolso por traslados de grúa o taxi/transporte a menos que nosotros seamos los causantes del incidente o hayas contratado <b>SERVICIO PREMIUM DE ASISTENCIA EN CARRETERA</b> u otro servicio opcional que reduzca o elimine estos costes.</p>
<p>Tu tarifa incluye todo equipamiento obligatorio.</p>	 <b>EQUIPAMIENTO</b>	<p>Te ofrecemos una amplia gama de servicios y equipamiento adicional incluyendo FAST TRACK, GPS, ASIENTOS PARA NIÑOS, <b>CIRCULACIÓN EN EL EXTRANJERO</b> y <b>WI-FI</b>. Para información sobre tarifas y disponibilidad, consulta Equipamiento y Servicios Adicionales en nuestra página web o el mostrador.</p>



## SERVICIOS OPCIONALES

### Información adicional

**1. RESERVA DE CRÉDITO:** Normalmente realizamos un bloqueo en tu tarjeta de crédito o débito para cubrir –(i) cualquier cargo que no haya sido prepagado, (ii) un depósito entero de combustible, por si el vehículo fuera devuelto vacío, y (iii) un importe para cubrir parte de la franquicia, a menos que contrates el SuperCover que reducirá esta cantidad. El bloqueo será liberado (o reembolsado) tras la devolución del vehículo y el abono de los cargos del alquiler. Por favor consulta con la entidad emisora de tu tarjeta de crédito para más información sobre el tiempo que tardará el importe en verse en tu cuenta bancaria. Consulta **Cargos Adicionales** en nuestra página web para más información.

**2. TU RESPONSABILIDAD:** Serás responsable frente a nosotros en caso de pérdida del vehículo o daños producidos en el mismo, así como de las multas de tráfico y otros gastos que se originen durante su alquiler. Además podríamos realizar un **cargo administrativo** para cubrir los gastos de los trámites. Consulta los términos y condiciones para más información.

**3. DAÑO:** Te recomendamos revisar el vehículo, confirmar su estado y registrar cualquier variación en el Informe del estado del vehículo antes de salir de nuestras instalaciones. De esta manera se evitan posibles conflictos a la devolución. Consulta **Información sobre Daños** en nuestra página para más información.

**4. SEGUROS & COBERTURAS:** Lee con detenimiento nuestros Términos y Condiciones de Alquiler para entender cuáles son tus obligaciones al hacer uso del vehículo ya que su incumplimiento puede significar la nulidad de todo seguro o cobertura incluido o contratado. Consulta **Información sobre Seguros y Coberturas** en nuestra página para más información.

**5. DEVOLUCIÓN:** En caso de entregar el vehículo a una hora o lugar diferente al acordado, sucio o maloliente podrán realizarse cargos adicionales. Consulta **Devolución** en nuestra página para más información.

### Contactos y Soluciones

1. Al recoger y devolver el vehículo, podrás consultar con nuestro personal en la oficina cualquier consulta. Además podrás contactar por correo electrónico con la oficina (consulta el **Contrato de Alquiler**) en cualquier momento del alquiler.

2. Una vez finalizado el alquiler, podrás contactar con el Departamento de Atención al Cliente de Firefly a través del formulario disponible en la sección **Atención al Cliente** de la página web.

3. Si no hemos sido capaces de resolver tu reclamación, y has alquilado en un país diferente de la Unión Europea, puedes contactar con el **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**, servicio independiente de intermediación, en [www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu) o a través de **resolución de disputas en línea (ODR)** vía <http://ec.europa.eu/odr>.

Más información revisa **Atención al Cliente** en nuestra página web.

# Die wichtigsten Fakten über Ihre Firefly Anmietung

Diese Zusammenfassung soll Ihnen helfen zu verstehen, was in Ihrer Anmietung mit Firefly enthalten ist und welche Optionen Sie zur Verbesserung Ihrer Reise haben. Bitte besuchen Sie unsere Website oder fragen Sie unsere Mitarbeiter am Schalter, wenn Sie weitere Informationen benötigen.



## WAS IST INBEGRIFFEN

<p>Die Haftpflichtversicherung ist automatisch in der Mietgebühr enthalten und schützt Sie und andere berechnigte Fahrer gegen Ansprüche Dritter aufgrund von Tod, Personenschaden oder Beschädigung des Eigentums anderer Personen, wenn Sie einen Unfall haben.</p>	 <p><b>VERSICHERUNG</b></p>	<p>Sie können, nachdem Sie unsere Zustimmung eingeholt haben, einen ZUSATZFAHRER hinzufügen. Der Zusatzfahrer muss seinen Führerschein vorlegen. Wie bei Ihrer eigenen Versicherung wird eine Gebühr erhoben. Sie können ebenso eine INSASSENUNFALLVERSICHERUNG (PI) abschließen, um Personenschaden des Fahrers oder den Verlust oder Beschädigung oder Verlust von persönlichem Eigentum aller Fahrzeuginsassen zusätzlich abzudecken. Ausführliche Informationen finden Sie in der Firefly Versicherungsbrochure.</p>
<p>Alle Firefly Raten beinhalten <b>HAFTUNGSBEGRENZUNG FÜR SCHÄDEN AM MIETWAGEN (CDW)</b> und <b>DIEBSTAHLSCHUTZ (TP)</b>. Diese reduzieren Ihre Haftung für Schäden am Mietwagen oder den Verlust des Mietwagens uns gegenüber auf die Höhe der jeweiligen Selbstbeteiligung. Ausführliche Informationen finden Sie in Ihrem Mietvertrag und unter <b>Versicherung &amp; Haftungsbeschränkungen</b> auf der Firefly Webseite.</p>	 <p><b>HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN</b></p>	<p>Durch den Kauf von <b>SUPERCOVER (SC)</b> können Sie Ihre potenzielle Haftung uns gegenüber für die Selbstbeteiligung aus CDW oder TP auf null reduzieren. Als günstigere Alternative können Sie in einigen Ländern <b>GLASS &amp; REIFEN (G &amp; T)</b> abschließen. Falls verfügbar, reduziert sie Ihre potenzielle Haftung uns gegenüber für die Selbstbeteiligung aus CDW oder TP für Schäden nur an den Fahrzeugfenstern (einschließlich Schiebedach) und Reifen auf null.</p>
<p>Ihr Fahrzeug wird Ihnen vollgetankt zur Verfügung gestellt. Sie können das Fahrzeug entweder vollgetankt zurückgeben oder wir übernehmen die Betankung für Sie und wir berechnen wir Ihnen einen Preis pro Liter, um den Tank aufzufüllen, zuzüglich einer Betankungsgebühr. Diese Preise finden Sie in Ihrem Mietvertrag.</p>	 <p><b>TANKOPTIONEN</b></p>	<p>Sie können unsere <b>FUEL PURCHASE OPTION (FPO)</b> wählen (<b>nicht in allen Ländern verfügbar</b>) und bei der Anmietung eine Tankfüllung Kraftstoff kaufen. So brauchen Sie vor der Rückgabe des Fahrzeugs nicht aufzutanken (nicht verbrauchter Kraftstoff wird jedoch nicht erstattet). Ausführliche Informationen finden Sie unter <b>Betankung</b> auf der Firefly Webseite.</p>
<p>Ein kostenloser Pannendienst rund um die Uhr (24 Stunden, 7 Tage die Woche) mit Basisleistung ist Bestandteil des Mietvertrags und deckt Vor-Ort-Hilfe bei technischen Defekten und Unfällen ab. Ausführliche Informationen finden Sie unter Pannendienst auf der Firefly Webseite.</p>	 <p><b>PANNENDIENST</b></p>	<p>Unser Pannendienst bietet entweder begrenzte oder keine Absicherung für Abschlepp- oder Taxi- / Transportkosten, es sei denn, wir haben ein Verschulden begangen oder Sie haben den <b>PREMIUM EMERGENCY ROAD SERVICE</b> oder unsere anderen optionalen Verzichtserklärungen in Anspruch genommen, wodurch Ihre Haftung für diese Kosten verringert oder abgedeckt wird. Die Kosten für das Abschleppen des Fahrzeuges oder Taxikosten des Kunden sind nicht oder nur begrenzt in unserem kostenlosen Pannendienst enthalten, es sei denn, wir haben den Fehler verursacht oder Sie haben den <b>PREMIUM EMERGENCY ROAD SERVICE</b> oder eine unserer anderen optionalen Absicherungen in Anspruch genommen, die Ihre Haftung für diese Kosten verringert oder abgedeckt.</p>
<p>Der Mietpreis schließt die obligatorische Ausstattung ein.</p>	 <p><b>AUSSTATTUNG</b></p>	<p>Sie können, je nach Verfügbarkeit an den jeweiligen Stationen, aus unserer Palette von Zusatzausstattungen und Dienstleistungen wählen. Dazu gehören FAST TRACK, SATELLITENNAVIGATION, KINDERSITZE, GRENZÜBERTRITT und WLAN. Ausführliche Informationen zu Preisen und der Verfügbarkeit finden Sie auf der Firefly Webseite unter Zusatzausstattung &amp; Serviceleistungen, oder fragen Sie am Schalter nach.</p>

## Nützliche Tipps

- 1. VORAUUTORISIERUNG DER KREDITKARTE:** Bei Abholung des Fahrzeuges erheben wir eine Vorautorisierung der Kredit- oder Debitkarte d.h. wir blockieren auf Ihrer Kreditkarte einen Betrag, der Ihnen nicht zur Verfügung steht und mit dem wir Folgendes abdecken: (i) alle Kosten, die Sie nicht im Voraus bezahlt haben, (ii) eine Tankfüllung (falls Sie sich dafür entscheiden, das Fahrzeug leer zurückzubringen), und (iii) einen Teil der Selbstbeteiligung, es sei denn, Sie haben SuperCover gewählt, durch die der vorautorisierte Betrag verringert wird. Dieser Betrag wird sofort nach Zahlung der Anmietkosten bei Mietende freigegeben (oder zurückgezahlt). Bitte wenden Sie sich an Ihren Kartenaussteller, wenn Sie wissen möchten, wann die Vorautorisierung endgültig freigegeben wird und auf Ihr Konto gebucht wird. Ausführliche Informationen finden Sie unter **Gebühren** auf der Firefly Webseite.
- 2. IHRE VERANTWORTUNG:** Sie sind uns gegenüber verantwortlich, wenn das Fahrzeug abhandenkommt oder beschädigt wird, sowie für Bußgelder für Verkehrsverstöße und andere Gebühren, die während der Anmietung entstehen. In einigen Fällen erheben wir eine Verwaltungsgebühr zur Deckung unserer Kosten. Ausführliche Informationen finden Sie in den Anmietbedingungen.
- 3. SCHÄDEN:** Bevor Sie losfahren, sollten Sie das Fahrzeug auf Schäden überprüfen und diese im Fahrzeugzustandsbericht festhalten. Dadurch können Streitfälle über Schäden bei der Rückgabe vermieden werden. Ausführliche Informationen finden Sie unter **Schadensrichtlinie** auf der Firefly Webseite.
- 4. VERSICHERUNG & HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN:** Lesen Sie den **Mietvertrag** sorgfältig durch, damit Sie Ihre Pflichten bei der Nutzung des Fahrzeugs verstehen und damit Sie wissen, dass Ihre Versicherung und Haftungsbeschränkungen unwirksam sein können, wenn Sie gegen den Vertrag verstoßen. Ausführliche Informationen finden Sie unter **Versicherungen & Haftungsbeschränkungen** auf der Firefly Webseite.

- 4. RÜCKGABE:** Wenn Sie das Fahrzeug verspätet oder an einem anderen Ort als mit uns vereinbart zurückgeben oder wenn es in einem besonders schmutzigen oder übel riechenden Zustand ist, können Ihnen zusätzliche Gebühren berechnet werden. Ausführliche Informationen finden Sie unter **Rückgabe** auf der Firefly Webseite.

## Kontakt und abhilfe

- Bei der Abholung oder Rückgabe des Mietwagens können Sie sich mit Fragen an unsere Mitarbeiter wenden. Während der Anmietung können Sie eine E-Mail an die Mietstation senden. Die entsprechende Telefonnummer finden Sie auf der Rückseite dieser Mietbedingungen-Broschüre.
- Nach Ende der Anmietung können Sie den **Firefly-Kundendienst** über das **Kundenanfrageformular** kontaktieren, das Sie im Abschnitt 'Kundendienst / Kontaktieren Sie uns' auf der Firefly Webseite finden.
- Sollte es uns nicht möglich sein, Ihre Angelegenheit zu Ihrer Zufriedenheit zu klären, und Sie haben die Anmietung in einem anderen europäischen Land durchgeführt, dann können Sie den **European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)** über <http://ec.europa.eu/odr> einleiten oder das **European Consumer Centres Network (www.ECC-Net)** kontaktieren. Das ist eine unabhängige Schlichtungsstelle. Oder Sie können eine **OnlineStreitbeilegungsstelle (ODR)** über <http://ec.europa.eu/odr> kontaktieren.

Weitere Informationen finden Sie unter 'Kontaktieren Sie uns' auf unserer Webseite.



Ausführliche Informationen finden Sie unter Mietbedingungen auf unserer Website [www.global.fireflycarrental.com](http://www.global.fireflycarrental.com). Vielen Dank, dass Sie sich für einen Mietwagen von Firefly entschieden haben.

# Éléments clés à propos de votre location Firefly

Ce sommaire vous permet de mieux comprendre ce qui est inclus dans votre location Firefly et les options disponibles vous permettant d'améliorer votre séjour. Veuillez consulter notre site internet ou demander au comptoir pour obtenir plus d'informations.



## INCLUS DANS VOTRE TARIF

L'Assurance Responsabilité Civile est incluse dans votre tarif et protège tous les conducteurs et vous-même en cas de litige avec un tiers en cas de décès, de blessures ou de dommages causés à tout bien.	 <b>ASSURANCE</b>	Vous pouvez rajouter un <b>CONDUCTEUR ADDITIONNEL</b> sur votre contrat. La présentation du permis de conduire est requise. Comme avec toute police d'assurance, des frais supplémentaires s'appliqueront. Vous pouvez également souscrire à l' <b>Assurance Complémentaire (PI)</b> qui couvre le conducteur en cas de blessures et la perte et les dommages de vos effets personnels ainsi que ceux des passagers. Veuillez consulter le fascicule d'assurance pour plus d'informations.
Tous les tarifs Firefly incluent les <b>Suppressions Partielles de Franchise Dommages (CDW) et Vol/Vandalisme (TP)</b> . Celles-ci limitent votre responsabilité financière en cas de dégâts causés au véhicule Firefly, ses pièces et accessoires et en cas de vol, de tentative de vol ou de vandalisme au montant de franchise, comme indiquée sur votre contrat de location (et dans la rubrique Assurances et Garanties sur le site internet).	 <b>REDUCTION DE FRANCHISE EN CAS DE DOMMAGES</b>	Vous pouvez éliminer la franchise liée aux garanties CDW et TP en souscrivant à la <b>SUPERCOVER (SC)</b> . A moindre frais, vous pouvez souscrire dans certains pays à la <b>Protection Vitres &amp; Pneus</b> afin d'éliminer votre responsabilité liée à la franchise de la CDW ou de la TP en cas de dommages causés aux vitres et aux pneus du véhicule.
Votre véhicule est fourni avec le <b>plein d'essence</b> . Vous avez la possibilité de retourner le véhicule avec le plein ou nous laisser faire le plein pour vous, au tarif indiqué sur le Contrat de Location plus des <b>Frais de Service</b> .	 <b>CARBURANT</b>	Vous pouvez choisir notre <b>OPTION DE RACHAT DE CARBURANT (FPO)</b> (dans certains pays uniquement) et payer pour un plein de carburant à l'avance. De cette façon, vous n'avez plus à vous soucier de faire le plein (bien qu'aucun remboursement ne sera effectué dans le cas où du carburant n'est pas utilisé). Veuillez consulter la rubrique <b>Carburant</b> sur notre site internet pour plus de détails.
Un service d'assistance en cas de panne, opérationnel 24h/24 est inclus dans votre tarif afin de vous fournir une assistance sur place en cas de problème mécaniques et d'accident. Veuillez consulter la rubrique <b>Assistance Routière</b> sur notre site internet pour plus de détails.	 <b>PANNE</b>	Notre service d'assistance fournit un service limité pour le remorquage ou la prise en charge des frais de taxi/transport à moins que nous soyons en faute ou si vous avez souscrit au <b>SERVICE D'ASSISTANCE PREMIUM</b> ou à nos autres options de rachats de franchise, qui réduisent ou éliminent votre responsabilité.
Votre tarif inclut tous les équipements obligatoires.	 <b>EQUIPEMENTS</b>	Vous pouvez choisir parmi toute une gamme d'équipements ou services additionnels tels que le <b>FAST TRACK</b> , le <b>GPS</b> , les <b>FAUTEUILS ENFANTS</b> , les <b>FRAIS DE PASSAGE DE FRONTIERE</b> et le <b>WI-FI</b> . Pour connaître les prix et les disponibilités, veuillez consulter la rubrique <b>Equipements &amp; Services Optionnels</b> sur notre site internet ou veuillez demander au comptoir.



## OPTIONS EN EXTRA

### Conseils Utiles

**1. RESERVATION DE CREDIT:** nous bloquons généralement un montant sur votre carte de débit ou de crédit afin de couvrir (i) tous les frais qui n'ont pas été prépayés, (ii) un plein d'essence afin de nous couvrir dans le cas où vous retournez le véhicule sans avoir fait le plein préalablement, et (iii) un montant afin de couvrir en partie la franchise Dommages, à moins que vous ayez souscrit à la Super Cover, ce qui réduit le montant bloqué. Ce montant sera débloqué au retour une fois le paiement des frais de location effectué. Veuillez-vous informer auprès de votre fournisseur de carte pour savoir quand la caution apparaîtra sur votre compte.

**2. VOTRE RESPONSABILITE:** Vous êtes responsable envers nous si le véhicule est perdu ou endommagé, en cas d'amendes et tout autre frais résultant de votre location. Nous pouvons également vous facturer des frais administratifs afin de couvrir nos coûts. Veuillez consulter les Termes et Conditions de Location pour plus de détails.

**3. DOMMAGES:** Vous devez vérifier si il y a des dommages sur le véhicule avant de partir avec et noter toute variation sur le Rapport de Condition du Véhicule. Cela sera utile afin d'éviter des litiges au retour. Veuillez également consulter la rubrique Politique des Dommages sur notre site internet.

**4. ASSURANCES & GARANTIES:** Veuillez lire attentivement nos Termes et Conditions de Location afin de vous assurer que vous avez bien compris vos obligations quant à l'utilisation du véhicule et que vous êtes informé que les assurances et garanties peuvent être considérées comme nuls si vous êtes en violation du contrat de location. Veuillez également consulter la rubrique Assurances et Garanties Expliquées sur notre site internet.

**5. RETOUR:** Des frais vous seront facturés si vous retournez le véhicule à une heure ou une agence différente que celle indiquée ou si le véhicule est sale ou malodorant. Veuillez consulter la rubrique Retour sur notre site internet.

### Contacts et Solutions

1. Quand vous prenez en charge ou restituez un véhicule, vous pouvez vous entretenir avec un membre du personnel à l'agence pour toute demande. Vous pouvez également envoyer un email à l'agence de location (voir le Contrat de Location) à tout moment durant votre location.

2. Une fois la location terminée, vous pouvez contacter le Service Clientèle Firefly en remplissant le Formulaire de Demande Clientèle que vous trouverez dans la section Support Client sur notre site internet.

3. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution à votre satisfaction, et que vous avez loué dans un autre pays de l'Union Européenne, vous pouvez contacter le **Service Européen de Conciliation des Locations de Véhicules (ECRCs)**, sur [www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu) ou au travers de la Résolution des Litiges en ligne (ODR) via <http://ec.europa.eu/odr>.

Voir la section **Nous Contacter** sur notre site internet pour plus de détails.



# Info importanti sul tuo noleggio Firefly

Le informazioni riportate di seguito spiegano cosa include il tuo noleggio Firefly e illustrano le opzioni disponibili per migliorare la tua esperienza di viaggio. Per ulteriori chiarimenti, visita il nostro sito o rivolgiti al personale Firefly al banco



## LA TUA TARIFFA INCLUDE

<p><b>LA POLIZZA DI RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI</b> è inclusa nella tariffa di noleggio e copre il noleggiante ed eventuali guidatori autorizzati in caso di richieste di risarcimento avanzate da terzi per decesso, lesioni personali o danni alle proprietà a seguito di incidente.</p>	 <b>COPERTURE ASSICURATIVE</b>	<p>È possibile aggiungere un <b>GUIDATORE AGGIUNTIVO</b> al contratto di noleggio. Il servizio è soggetto a verifica della patente di guida e a un supplemento.</p> <p>È inoltre possibile acquistare L'<b>ASSICURAZIONE PERSONALE (PI)</b> che fornisce una copertura aggiuntiva al conducente del veicolo in caso di lesioni personali e perdita o danno a effetti personali del conducente e dei passeggeri. Per maggiori dettagli, si prega di consultare l'opuscolo informativo.</p>
<p>Tutte le tariffe Firefly includono la <b>RIDUZIONE PENALITÀ RISARCITORIA DANNI (CDW)</b> e la <b>RIDUZIONE PENALITÀ RISARCITORIA FURTO (TP)</b> che riducono la responsabilità del cliente in caso di danno o perdita del veicolo alla <b>penalità risarcitoria non rimborsabile</b> indicata nel Contratto di Noleggio (e alla voce "<b>Assicurazioni e Integrazioni</b>" della sezione Condizioni di Noleggio sul nostro sito).</p>	 <b>RIDUZIONI PENALITÀ RISARCITORIA DANNI</b>	<p>È possibile eliminare ogni responsabilità per danno e furto acquistando l'opzione <b>SUPERCOVER (SC)</b>.</p> <p>In alternativa, in alcuni Paesi è disponibile l'opzione <b>GLASS &amp; TYRES (G&amp;T)</b> che elimina la responsabilità del cliente in caso di danni ai finestrini e ai pneumatici del veicolo.</p>
<p>Il veicolo viene fornito con un <b>pieno</b> di carburante. Il cliente può riconsegnare l'auto col serbatoio pieno o scegliere di pagare il costo del carburante (che verrà addebitato alla tariffa indicata sul Contratto di Noleggio) più <b>un supplemento per il servizio di rifornimento</b>.</p>	 <b>CARBURANTE</b>	<p>In alcuni Paesi, è possibile prepagare un pieno di carburante al momento del noleggio acquistando l'<b>OPZIONE PIENO (FPO)</b>. In questo modo, il cliente non è tenuto a riconsegnare il veicolo col serbatoio pieno, anche se è bene tenere a mente che il carburante rimasto inutilizzato non sarà rimborsato. Per maggiori dettagli si prega di consultare la sezione "<b>Opzioni Carburante</b>" sul nostro sito.</p>
<p>In caso di guasto o incidente al veicolo, Firefly fornisce un servizio base di assistenza stradale disponibile 24 ore su 24. Per maggiori dettagli si prega di consultare la sezione "<b>Assistenza Stradale</b>" sul nostro sito.</p>	 <b>ASSISTENZA STRADALE</b>	<p>Il nostro servizio di assistenza stradale non copre (o copre solo parzialmente) i costi del <b>taxi</b> (o altro mezzo di trasporto) o rimorchio in caso di guasto non imputabile a Firefly. Per estendere questa copertura è possibile acquistare l'<b>ASSISTENZA STRADALE DI EMERGENZA PREMIUM</b> o altri prodotti che riducono o eliminano la responsabilità del cliente.</p>
<p>La tariffa di noleggio include tutto l'equipaggiamento obbligatorio.</p>	 <b>EQUIPAGGIAMENTO E EXTRA</b>	<p>Firefly mette a disposizione dei suoi clienti una vasta gamma di prodotti e servizi extra tra cui, <b>FAST TRACK, GPS, SEGGIOLINI PER BAMBINI, opzione TRANSITO ESTERO e WI-FI</b>. Per info su prezzi e disponibilità, si prega di consultare la sezione "<b>Servizi e Prodotti extra</b>" sul nostro sito o rivolgersi al personale al banco.</p>



## EXTRA OPZIONALI

### Consigli utili

- 1. RISERVA DI CREDITO:** Firefly si riserva il diritto di bloccare un importo sulla carta di credito o debito del cliente a copertura di (i) eventuali costi di noleggio non prepagati, (ii) un pieno di carburante (qualora il veicolo fosse riconsegnato con il serbatoio vuoto) e (iii) solo in caso di mancata sottoscrizione della SuperCover, un importo a copertura parziale della penalità risarcitoria non rimborsabile a carico del cliente. L'autorizzazione richiesta sulla carta sarà sbloccata (o riaccreditata) una volta saldati i costi di noleggio. Si prega di contattare la società di emissione della propria carta di credito per verificare quando l'importo sarà nuovamente disponibile sul proprio conto. Per maggiori informazioni, si prega di consultare la sezione "**Pagamenti e Addebiti**" del nostro sito.
- 2. RESPONSABILITÀ:** Il cliente è responsabile nei confronti di Firefly per danno o furto del veicolo noleggiato e per eventuali multe, violazione del traffico o costi extra sostenuti durante il noleggio. Firefly si riserva il diritto di applicare un **onere amministrativo** per la gestione di questi costi. Per maggiori dettagli, si prega di consultare la sezione "**Termini di Noleggio**".
- 3. DANNI:** Per evitare controversie al momento della riconsegna, il cliente è tenuto a controllare il veicolo a inizio noleggio, per verificare, e registrare sulla scheda Condizioni veicolo, la presenza di eventuali danni. Per maggiori informazioni, si prega di consultare la sezione "**Info Danni**" del nostro sito.
- 4. ASSICURAZIONI E INTEGRAZIONI:** Per maggiori informazioni sui propri obblighi contrattuali ed eventuali violazioni che potrebbero annullare le assicurazioni e le integrazioni sottoscritte, si prega di consultare la sezione "**Termini di Noleggio**". (Cfr. la sezione "**Assicurazioni e Integrazioni**" del nostro sito).

- 5. RICONSEGNA:** Firefly potrebbe addebitare dei costi extra in caso di riconsegna in un'agenzia e/o ad un orario diverso da quello indicato nel contratto di noleggio o qualora le condizioni del veicolo richiedessero una pulizia straordinaria. Si prega di consultare la sezione "**Riconsegna**" sul nostro sito.

### Contatti e Assistenza

- Per assistenza al momento del ritiro o della riconsegna del veicolo, rivolgersi al **personale Firefly in agenzia**. In qualsiasi momento durante il noleggio, è possibile inviare una email all'indirizzo dell'agenzia indicato sul Contratto di Noleggio.
- A fine noleggio è possibile contattare il **Servizio Clienti Firefly** compilando il modulo "Assistenza Clienti" disponibile nella sezione Assistenza Clienti del nostro sito.
- In alternativa, i cittadini europei che hanno noleggiato in un Paese UE diverso da quella di residenza, possono contattare l'**European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)**, un servizio di conciliazione indipendente in cui operano esperti nel settore dell'autonoleggio ([www.ecrcs.eu](http://www.ecrcs.eu)) o utilizzare la piattaforma <http://ec.europa.eu/odr> per la **risoluzione delle dispute online (ODR)**.

Per maggiori dettagli visita il nostro sito alla voce **Contatti**.