

**VERSIONE CONSOLIDATA DEL 21 MAGGIO 2018 DEL  
FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COM-  
MA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D.LGS. 145/2007 E  
DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO ADOTTATO CON DELIBERA AGCM n. 25411 DEL 1  
APRILE 2015**

**Presentato dall'avv. Sabrina Borocci, giusta procura in atti, in nome e per conto di**

**TRAVELJIGSAW LIMITED**

**nell'ambito del procedimento**

**PS/10804**



21 maggio 2018

**Allegato 1 - Regolamento adottato con Delibera Agcm n. 25411 del 1 aprile 2015**

**1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista**

In nome e per conto della nostra assistita TravelJigsaw Limited (anche la "**Società**" o il "**Professionista**"), operante come Rentalcars.com ("**Rentalcars**"), facendo seguito all'audizione tenutasi presso gli Uffici dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**") in data 16 aprile 2018, nonché all'ulteriore interlocuzione avvenuta in data 15 maggio 2018, ci preghiamo di sottoporre all'attenzione dell'AGCM la presente versione consolidata del formulario presentato in data 2 marzo 2018 (successivamente integrato il 16 marzo 2018 a seguito di preliminare confronto con gli Uffici dell'Autorità) - ovvero entro il termine di quarantacinque giorni decorrenze dal 16 gennaio 2018, data di ricezione del provvedimento di avvio istruttoria (il "**Provvedimento di Avvio**") adottato ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche (il "**Codice del Consumo**"), nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento<sup>1</sup> adottato dall'Autorità con delibera del 1 aprile 2015 - avente ad oggetto la proposta di impegni (la "**Proposta di Impegni**") formulata dalla Società nell'ambito del procedimento PS/10804 (il "**Procedimento**").

**2) Professionista che presenta gli impegni**

TravelJigsaw Limited, con sede nel Regno Unito, in New Bridge Street 100, Londra, EC4V 6JA.

**3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Nell'ambito del Provvedimento di Avvio l'Autorità contesta alla Società di aver diffuso, attraverso il proprio sito internet [www.rentalcars.com](http://www.rentalcars.com), informazioni non sufficientemente chiare e trasparenti, e perciò ingannevoli, in relazione ad elementi essenziali del prodotto/servizio offerto,

[Omissis]

---

<sup>1</sup> Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie (il "**Regolamento**").

21 maggio 2018

[Omissis]

**4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento<sup>2</sup>**

[Omissis]

---

<sup>2</sup> Si noti che a seguito dell'audizione tenutasi presso gli Uffici dell'Autorità, la Società si è impegnata a predisporre e presentare le simulazioni del *layout* degli impegni attraverso *screenshot* in lingua italiana, al fine di rendere maggiormente edotta l'Autorità di come la nuova versione del sito *web* apparirà sulla piattaforma italiana.

21 maggio 2018

[Omissis]

21 maggio 2018

[Omissis]

[Omissis]

**A. Impegno 1. A: modifiche al sito web Rentalcars.com al fine di chiarire quale sia la controparte contrattuale con cui il consumatore conclude il contratto di assicurazione**

Al fine di assicurare che i consumatori siano resi maggiormente edotti dell'identità della controparte contrattuale nell'acquisto del prodotto "*Protezione Completa*" e a chiarire quale sia il rapporto tra tale prodotto e quelli offerti dalle compagnie di noleggio al *desk* (momento del ritiro dell'autovettura), Rentalcars si impegna a modificare le modalità di presentazione delle informazioni già contenute all'interno del sito *web*, con lo scopo di assicurare che alcune delle informazioni più rilevanti, disponibili nel documento esplicativo "*Cos'è la Franchigia*", nel documento "*Polizza*" e nei

21 maggio 2018

"*Termini e Condizioni*", siano messe in maggior evidenza a beneficio del consumatore.

A questo proposito, la Società si impegna a modificare o inserire ulteriori informazioni rispetto a quelle già presenti nel riquadro informativo [Omissis]. In particolare, la Società si impegna a modificare il *layout* di tale riquadro in conformità alle modifiche che la stessa sta apportando anche nei siti *web* di altre giurisdizioni.

Il nuovo *layout*, arricchito di tutte le informazioni necessarie (con particolare riferimento all'identità della controparte e alle caratteristiche del prodotto accessorio) permette al consumatore di poter assumere una scelta ancor più ragionata e consapevole rispetto alla decisione di sottoscrivere o meno la polizza assicurativa "*Protezione Completa*". Pare opportuno e doveroso precisare che l'opzione relativa alla scelta di acquistare la polizza assicurativa "*Protezione Completa*" richiede una scelta attiva / l'esplicito consenso da parte del consumatore, ossia un'apposizione volontaria del *tick* sul relativo pulsante che non sarà in alcun caso precompilato. Qualora il consumatore non ritenesse opportuno, invece, aggiungere l'assicurazione, sarà sufficiente che selezioni l'opzione "No grazie" - il cui riquadro sarà della medesima grafica dell'opzione di acquisto – e procedere con il pagamento. Il *layout* oggetto di impegni è stato appositamente studiato per essere più "neutrale" possibile – sprovvisto infatti di qualsivoglia *wording* aggiuntivo e/o esplicativo che possa indurre il consumatore ad una scelta in favore di un'opzione piuttosto che dell'altra e appare conforme alla prassi adottata nel settore di attività del professionista (*i.e.* viaggi e trasporti).

[Omissis]

Le immagini riportate a seguire mostrano la simulazione del nuovo *layout* che la Società si impegna a implementare in formato "chiuso" (**Immagine 3**) e "ampliato" (**Immagine 4** e **Immagine 5**).

### **Immagine 3**

Vuoi aggiungere l'assicurazione?

 **Sì, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**  
In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.  
[Maggiori informazioni](#) [Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con Rentalcars.com Insurance. [Maggiori informazioni](#)

 **No grazie**

**Vai al pagamento**

## Immagine 4 – Ampliamento prima sezione

Vuoi aggiungere l'assicurazione?

 **Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**  
In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.  
Chiudi [Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo l'importo dell'eventuale addebito.

Sei libero di rifiutare ulteriori prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.

**Cosa è coperto?**

- L'importo della franchigia per danni e furto**  
Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX e una Protezione Furti (TP) con una franchigia di XXX. Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo tali importi.
- Motore, cristalli, pneumatici e altro**  
La polizza Protezione Completa di Rentalcars.com copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi tettuccio, sottoscocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.
- Guasti automobilistici e costi amministrativi**  
Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con Rentalcars.com Insurance. [Maggiori informazioni](#)

 **No grazie**

**Vai al pagamento**

**Immagine 5 – Ampliamento seconda sezione**

Vuoi aggiungere l'assicurazione?

 **Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio**  
In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.  
Maggiori informazioni [Informazioni chiave](#) | [Termini della polizza](#)

L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con **Rentalcars.com Insurance**. [Chiudi](#)

La polizza "Protezione Completa" è un prodotto assicurativo offerto da TravelJigsaw Insurance Limited (operante come Rentalcars.com Insurance), un'impresa di assicurazioni con sede legale a Development House ST. Anne Street, Floriana, FRN9010, Malta e autorizzata a esercitare attività assicurative dalla Malta Financial Services Authority (N. Iscrizione C82173), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione 40776 all'Elenco IVASS delle Imprese assicurative EU). La polizza "Protezione Completa" è offerta su questo sito da Traveljigsaw Limited (operante con la denominazione commerciale di Rentalcars.com), un rappresentante autorizzato dell'intermediario Cover Genius Limited, società di diritto inglese autorizzata dalla Financial Authority a svolgere l'attività di intermediazione assicurativa nel Regno Unito (n. iscrizione al registro 777648), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione UE00010088 all'Elenco annesso al Registro Unico degli Intermediari assicurativi tenuto dall'IVASS).

 **No grazie**

**Vai al pagamento**

In particolare, la Società si impegna a:

- i. fornire al consumatore con maggiore enfasi le informazioni riguardanti il ruolo di Rentalcars quale soggetto offerente il prodotto assicurativo (la specifica formulazione dell'impegno proposto è fornita a seguire nella **Tabella N.1**):

**Tabella N.1**

Stato attuale	Impegno proposto												
<p><b>Protezione Completa</b> ...per una maggiore serenità mentale</p> <p>Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimboreremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco? <a href="#">Clicca la Franchigia</a></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cos'è coperto:</th> <th>Nessuna Protezione</th> <th>Protezione Completa A soli €14,99 al giorno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>► La franchigia dell'auto</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Vai al pagamento</b> Senza Protezione Completa</p> <p><b>Vai al pagamento</b> Con Protezione Completa</p> <p>Ho letto ed accetto le condizioni della <a href="#">Polizza</a>. Rentalcars.com (Numero di iscrizione alla FCA: 777648) è stata nominata Rappresentante di Cover Genius Limited, società autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority, numero di iscrizione al registro delle imprese 750711.</p> <p>Travelogrow Insurance Limited è una società costituita a Malta ed è autorizzata dalla Malta Financial Services Authority per gestire le pratiche assicurative in conformità con l'Insurance Business Act del 1993. Numero di iscrizione al registro delle imprese: C82173 Sede Legale: Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.</p> <p><a href="#">Termini e Condizioni</a></p>	Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,99 al giorno	► La franchigia dell'auto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p><b>Prima sezione ampliata (Maggiori informazioni)</b></p> <p>Vuoi aggiungere l'assicurazione?</p> <p><input type="radio"/> <b>Sì, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</b></p> <p>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserebbe qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX€ e furto XXX€ e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</p> <p>▼ Chiudi <a href="#">Informazioni chiave</a>   <a href="#">Termini della polizza</a></p> <p>Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. <b>Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimboreremo l'importo dell'eventuale addebito.</b></p> <p>Sei sberro di ritutare ulteriori prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.</p> <p><b>Cosa è coperto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>L'importo della franchigia per danni e furto</b> Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX€ e una Protezione Furti (TP) con una franchigia di XXX€. <b>Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimboreremo tali importi.</b></li> <li>✓ <b>Motore, cristalli, pneumatici e altro</b> La polizza <b>Protezione Completa di Rentalcars.com</b> copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi tettuccio, sottoscocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.</li> <li>✓ <b>Guasti automobilistici e costi amministrativi</b> Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. La polizza <b>Protezione Completa offerta da Rentalcars.com</b> rimborsa queste spese.</li> </ul> <p>L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b>. <a href="#">Maggiori informazioni</a></p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <b>No grazie</b></p> <p><b>Vai al pagamento</b></p>
Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,99 al giorno											
► La franchigia dell'auto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
	<p><b>Seconda sezione ampliata (Maggiori informazioni)</b></p> <p>Vuoi aggiungere l'assicurazione?</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <b>Sì, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</b></p> <p>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserebbe qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX€ e furto XXX€ e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</p> <p>▼ <b>Maggiori informazioni</b> <a href="#">Informazioni chiave</a>   <a href="#">Termini della polizza</a></p> <p>L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b>. <a href="#">Chiudi</a></p> <p>La polizza "Protezione Completa" è un prodotto assicurativo offerto da Travelogrow Insurance Limited (operante come Rentalcars.com Insurance), un'impresa di assicurazioni con sede legale a Development House ST. Anne Street, Floriana, FRN9010, Malta e autorizzata a esercitare attività assicurativa dalla Malta Financial Services Authority (n. iscrizione C82173), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione 40776 all'Elenco IVASS delle imprese assicurative EU). La polizza "Protezione Completa" è offerta su questo sito da Travelogrow Limited (operante con la denominazione commerciale di Rentalcars.com), un rappresentante autorizzato dell'intermediario Cover Genius Limited, società di diritto inglese autorizzata dalla Financial Authority a svolgere l'attività di intermediazione assicurativa nel Regno Unito (n. iscrizione al registro 777648), operante in Italia in regime di libera prestazione dei servizi (n. iscrizione UE00110988 all'Elenco annesso al Registro Unico degli Intermediari assicurativi tenuto dall'IVASS).</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <b>No grazie</b></p> <p><b>Vai al pagamento</b></p>												

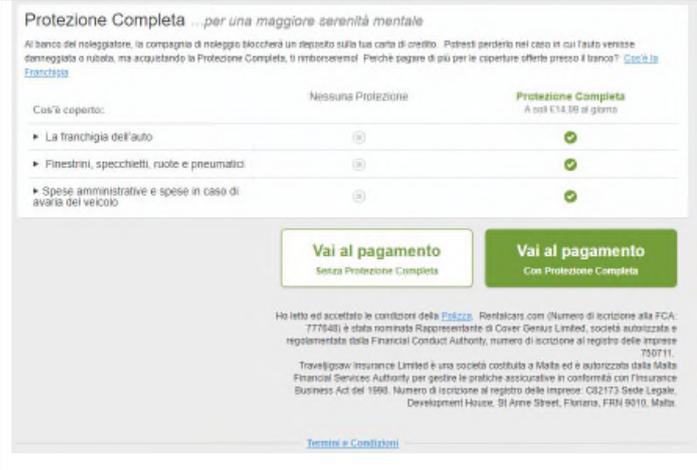
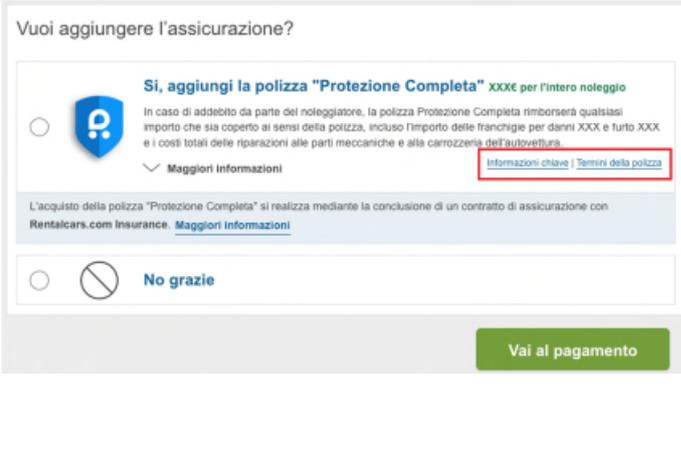
<p>Versione originaria:</p> <p><b>Protezione Completa...per una maggiore serenità mentale</b></p> <p><i>Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! [...]</i></p>	<p>Nuova formulazione proposta:</p> <p>Layout "chiuso":</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Vuoi aggiungere l'assicurazione</i></li></ul> <p><i>Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</i></p> <p><i>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</i></p> <p>Prima sezione ampliata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo [...].</i></li></ul> <p>Il medesimo testo è aggiunto tutte le volte in cui si fa menzione al prodotto "Protezione Completa".</p> <p>Seconda sezione ampliata:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>[...] La polizza "Protezione Completa" è offerta su questo sito da TravelJigsaw Limited (operante con la denominazione commerciale di Rentalcars.com) [...]</i></li></ul>
--	---

- ii. rendere ancor più evidente al consumatore l'identità della controparte con cui conclude il contratto, ossia l'assicuratore, TravelJigsaw Insurance Limited (informazione oggi presente nel documento esplicativo disponibile attraverso i link "Cos'è la Franchigia" e "Polizza"; la specifica formulazione dell'impegno proposto è fornita a seguire nella **Tabella N.2**):

**Tabella N.2**

Stato attuale	Impegno proposto												
<p><b>Protezione Completa</b> ...per una maggiore serenità mentale</p> <p>Al banco del noleggiatore, in compagnia di noleggio bloccata un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborsiamo. Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco? <a href="#">Clicca la Franchigia</a></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cos'è coperto:</th> <th>Nessuna Protezione</th> <th>Protezione Completa A soli €14,99 al giorno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>► La franchigia dell'auto</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Vai al pagamento</b> Senza Protezione Completa</p> <p><b>Vai al pagamento</b> Con Protezione Completa</p> <p>Ho letto ed accetto le condizioni della <a href="#">Polizza</a>. Rentalcars.com (Numero di iscrizione alla FCA: 777648) è stata nominata Rappresentante di Cover Genius Limited, società autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority, numero di iscrizione al registro delle imprese 750711.</p> <p>Traveljigsaw Insurance Limited è una società costituita a Malta ed è autorizzata dalla Malta Financial Services Authority per gestire le pratiche assicurative in conformità con l'Insurance Business Act del 1998. Numero di iscrizione al registro delle imprese: C82173 Sede Legale: Development House, St Anne Street, Fintona, FRN 9010, Malta.</p> <p><a href="#">Termini e Condizioni</a></p>	Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,99 al giorno	► La franchigia dell'auto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Vuoi aggiungere l'assicurazione?</p> <p><b>Sì, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</b></p> <p>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Maggiori informazioni</b> <a href="#">Informazioni chiave</a>   <a href="#">Termini della polizza</a></p> <p>L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b>. <a href="#">Maggiori informazioni</a></p> <p><input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <b>No grazie</b></p> <p><b>Vai al pagamento</b></p>
Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,99 al giorno											
► La franchigia dell'auto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
► Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
► Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>											
<p>Versione originaria (inclusa nei documenti disponibili ai link "<a href="#">Che cos'è la Franchigia</a>" e "<a href="#">Polizza</a>"): </p> <p><i>La presente Polizza è sottoscritta da TravelJigsaw Insurance Limited (che opera sotto la denominazione commerciale di Rentalcars.com Insurance).</i></p>	<p>Nuova formulazione proposta:</p> <p>Layout "chiuso":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>L'acquisto del prodotto "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b> [grassetto].</i></li> </ul> <p>Seconda sezione ampliata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La polizza "Protezione Completa" è un prodotto assicurativo offerto da TravelJigsaw Insurance Limited (operante come Rentalcars.com Insurance) [...]</i></li> </ul>												

- iii. rendere ancor più evidenti al consumatore i link "Cos'è la Franchigia" e "Polizza", evidenziandoli in grassetto e riformulando le diciture "Cos'è la Franchigia" in "Informazioni chiave"<sup>3</sup> e "Polizza" in "Termini della polizza" (la specifica formulazione dell'impegno proposto è fornita di seguito nella **Tabella N.3**):

<b>Tabella N.3</b>	
<b>Stato attuale</b>	<b>Impegno proposto</b>
 <p>Versione originaria:</p> <p><b>Cos'è la Franchigia</b> [in alto a destra]</p> <p><b>Polizza</b> [in calce a destra]</p> <p>Il link "Polizza" verrà spostato e reso ancora più evidente</p>	 <p>Nuova formulazione proposta:</p> <p>Layout "chiuso":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Informazioni chiave</b> [grassetto in alto a destra]</li> <li>- <b>Termini della polizza</b> [grassetto in alto a destra]</li> </ul>

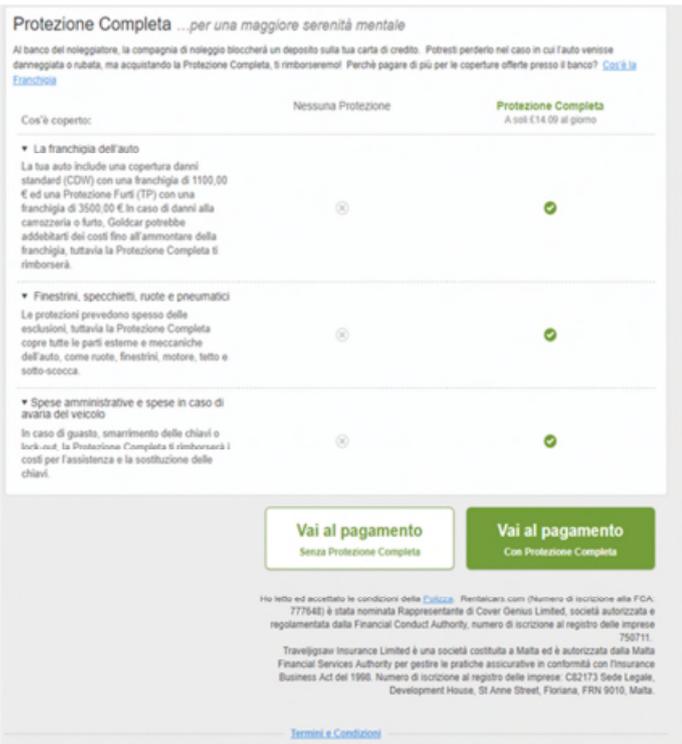
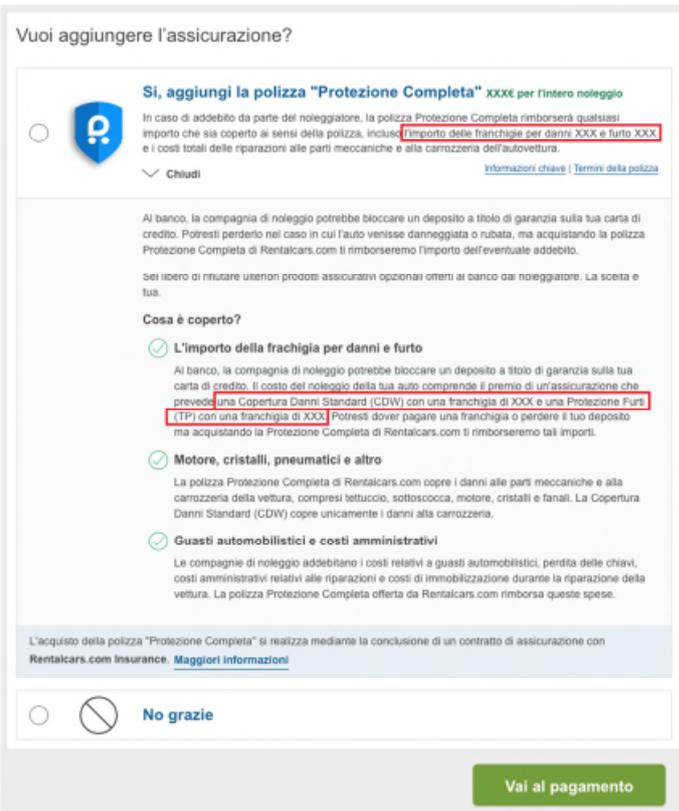
**B. Impegno 1. B: modifiche al sito web Rentalcars.com al fine di chiarire la natura e il contenuto del prodotto "Protezione Completa" e le modalità attraverso le quali tale copertura opera rispetto agli eventi coperti**

Al fine di assicurare che i consumatori siano messi a conoscenza della natura del prodotto "Protezione Completa" e dei vantaggi che l'acquisto di tale prodotto comporta in maniera ancora più chiara, Rentalcars si impegna a:

- i. chiarire la natura della copertura assicurativa già inclusa nel prezzo del noleggio assicurando che le informazioni concernenti l'importo della franchigia per la "Copertura Danni Standard (CDW)" e per la "Protezione Furti (TP)" siano messe in maggior evidenza per il consumatore. La Società si impegna infatti a conferire enfasi alle informazioni interessate dall'impegno

<sup>3</sup> Al riguardo pare opportuno e doveroso specificare che a seguito dell'implementazione della Direttiva (UE) 2016/97 sulla Distribuzione Assicurativa (rifusione) la dicitura "Informazioni chiave" sopra richiamata potrà essere sostituita con "Documento informativo relativo al prodotto assicurativo" ("Insurance Product Information Document").

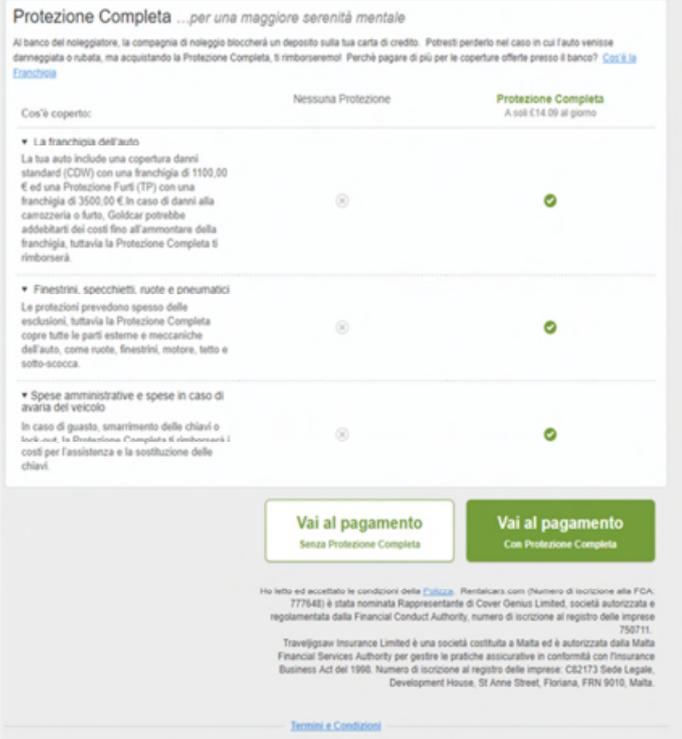
(che sono già attualmente specificate nella pagina di cui alla **Tabella N.4** – Stato attuale e compaiono cliccando sulla rispettiva freccia):

<b>Tabella N.4</b>													
<b>Stato attuale</b>	<b>Impegno proposto</b>												
<p>Con l'ampliamento dei campi</p>  <p><b>Protezione Completa ...per una maggiore serenità mentale</b></p> <p>Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco? <a href="#">Clicca qui</a> <b>franchigia</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cos'è coperto:</th> <th>Nessuna Protezione</th> <th>Protezione Completa A soli €14.09 al giorno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>▼ <b>La franchigia dell'auto</b></p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furti (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> <tr> <td> <p>▼ <b>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</b></p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> <tr> <td> <p>▼ <b>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</b></p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Vai al pagamento Senza Protezione Completa"/> <input type="button" value="Vai al pagamento Con Protezione Completa"/> </p> <p><small>Ho letto ed accetto le condizioni della <a href="#">Polizza</a>. Rentalcars.com (Numero di iscrizione alla FCA: 777548) è stata nominata Rappresentante di Cover Genius Limited, società autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority, numero di iscrizione al registro delle imprese 750711. Travelogix Insurance Limited è una società costituita a Malta ed è autorizzata dalla Malta Financial Services Authority per gestire le pratiche assicurative in conformità con l'Insurance Business Act del 1996. Numero di iscrizione al registro delle imprese: C82173 Sede Legale, Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.</small></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Termini e Condizioni</a></p>	Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14.09 al giorno	<p>▼ <b>La franchigia dell'auto</b></p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furti (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p>	⊗	⊕	<p>▼ <b>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</b></p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p>	⊗	⊕	<p>▼ <b>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</b></p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p>	⊗	⊕	<p>Prima sezione ampliata (Maggiori informazioni)</p>  <p>Vuoi aggiungere l'assicurazione?</p> <p><input checked="" type="radio"/> <b>Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</b></p> <p>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso: <b>l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX</b> e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Chiudi <a href="#">Informazioni chiave</a>   <a href="#">Termini della polizza</a></p> <p>Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo l'importo dell'eventuale addebito.</p> <p>Sei libero di rinviare utereni prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.</p> <p><b>Cosa è coperto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>L'importo della franchigia per danni e furto</b> Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX e una Protezione Furti (TP) con una franchigia di XXX. Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo tali importi.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Motore, cristalli, pneumatici e altro</b> La polizza Protezione Completa di Rentalcars.com copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi l'etereo, sottosocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Guasti automobilistici e costi amministrativi</b> Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.</li> </ul> <p>L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b>. <a href="#">Maggiori informazioni</a></p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <b>No grazie</b></p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Vai al pagamento"/></p>
Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14.09 al giorno											
<p>▼ <b>La franchigia dell'auto</b></p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furti (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p>	⊗	⊕											
<p>▼ <b>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</b></p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p>	⊗	⊕											
<p>▼ <b>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</b></p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p>	⊗	⊕											
<p>Versione originaria (inclusa nel campo ampliato):*</p> <p><b>La franchigia dell'auto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di €[X] ed una Protezione Furti (TP) con una franchigia €[X]. In caso di danni alla carrozzeria o furto, [compagnia di noleggio] potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</i></li> </ul> <p><b>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca</i></li> </ul> <p><b>Spese amministrative e spese in caso di avaria del</b></p>	<p>Nuova formulazione proposta:</p> <p><b>Layout "chiuso":</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza, incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</i></li> </ul> <p>Prima sezione ampliata:</p> <p><b>L'importo della franchigia per danni e furto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX e una Protezione Furti (TP) con una franchigia di XXX. [...]</i></li> </ul>												

<p><i>veicolo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</i></li> </ul> <p><small>*si prega di notare che le informazioni essenziali contenute nei rispettivi campi ampliati verranno spostate e rese più evidenti nella nuova formulazione.</small></p>	<p><i>Motore, cristalli, pneumatici e altro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La polizza Protezione Completa di Rentalcars.com copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi tettuccio, sottoscocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.</i></li> </ul> <p><i>Guasti automobilistici e costi amministrativi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.</i></li> </ul>
---	--

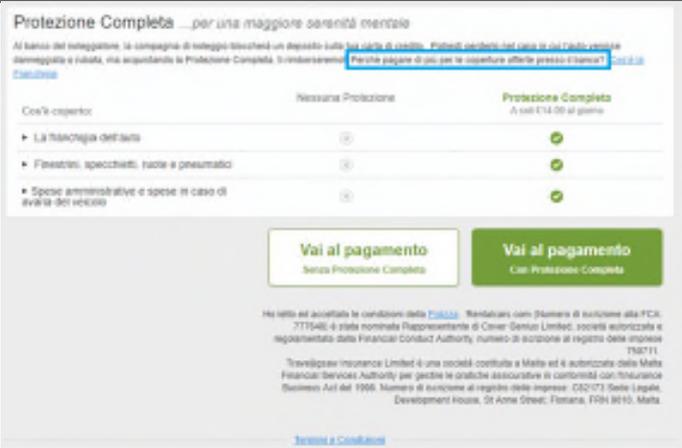
- ii. chiarire la natura del prodotto "*Protezione Completa*" rendendo edotto il consumatore, in maniera ancora più evidente rispetto all'attuale organizzazione del sito *web*: (i) che al momento del ritiro dell'autovettura noleggiata la compagnia di noleggio potrebbe bloccare comunque un deposito sulla sua carta di credito; (ii) che si tratta di un prodotto che prevede il rimborso al cliente delle somme corrisposte al noleggiatore per i danni al veicolo (che il noleggiatore potrebbe trattenere dall'eventuale deposito versato dal cliente al momento della prenotazione); e (iii) che la compagnia di noleggio potrebbe proporre l'acquisto di ulteriori prodotti affini al prodotto "*Protezione Completa*" che il consumatore non sarà, ovviamente, tenuto ad acquistare come non è tenuto ad acquistare "*Protezione Completa*" (la specifica formulazione dell'impegno proposto è fornita di seguito nella **Tabella N.5**):

Tabella N.5

Stato attuale	Impegno proposto												
<p>Con l'ampliamento dei campi</p>  <p>Protezione Completa ...per una maggiore serenità mentale</p> <p>Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco? <a href="#">Clicca la franchigia</a></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cos'è coperto:</th> <th>Nessuna Protezione</th> <th>Protezione Completa A soli €14,09 al giorno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>La franchigia dell'auto</p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furto (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> <tr> <td> <p>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> <tr> <td> <p>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p> </td> <td style="text-align: center;">⊗</td> <td style="text-align: center;">⊕</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vai al pagamento Senza Protezione Completa</p> <p>Vai al pagamento Con Protezione Completa</p> <p>Ho letto ed accetto le condizioni della <a href="#">Polizza</a>. Rentalcars.com (Numero di iscrizione alla FCA: 777642) è stata nominata Rappresentante di Cover Genius Limited, società autorizzata e regolamentata dalla Financial Conduct Authority, numero di iscrizione al registro delle imprese 750711.</p> <p>Traveligist Insurance Limited è una società costituita a Malta ed è autorizzata dalla Malta Financial Services Authority per gestire le pratiche assicurative in conformità con l'Insurance Business Act del 1996. Numero di iscrizione al registro delle imprese: C82173 Sede Legale, Development House, St Anne Street, Floriana, FRN 9010, Malta.</p> <p><a href="#">Termini e Condizioni</a></p>	Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,09 al giorno	<p>La franchigia dell'auto</p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furto (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p>	⊗	⊕	<p>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p>	⊗	⊕	<p>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p>	⊗	⊕	<p>Prima sezione ampliata (Maggiori informazioni)</p> <p>Vuoi aggiungere l'assicurazione?</p> <p><b>Si, aggiungi la polizza "Protezione Completa" XXX€ per l'intero noleggio</b></p> <p><b>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza</b> incluso l'importo delle franchigie per danni XXX e furto XXX e i costi totali delle riparazioni alle parti meccaniche e alla carrozzeria dell'autovettura.</p> <p>Chiudi <a href="#">Informazioni chiave</a>   <a href="#">Termini della polizza</a></p> <p>Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo l'importo dell'eventuale addebito.</p> <p>Sei libero di rifiutare ulteriori prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.</p> <p>Cosa è coperto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <input checked="" type="checkbox"/> <b>L'importo della franchigia per danni e furto</b>        Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Il costo del noleggio della tua auto comprende il premio di un'assicurazione che prevede una Copertura Danni Standard (CDW) con una franchigia di XXX€ e una Protezione Furto (TP) con una franchigia di XXX€. <b>Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo tali importi.</b> </li> <li> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Motore, cristalli, pneumatici e altro</b>        La polizza Protezione Completa di Rentalcars.com copre i danni alle parti meccaniche e alla carrozzeria della vettura, compresi tettuccio, sottoscocca, motore, cristalli e fanali. La Copertura Danni Standard (CDW) copre unicamente i danni alla carrozzeria.     </li> <li> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Guasti automobilistici e costi amministrativi</b>        Le compagnie di noleggio addebitano i costi relativi a guasti automobilistici, perdita delle chiavi, costi amministrativi relativi alle riparazioni e costi di immobilizzazione durante la riparazione della vettura. <b>La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.</b> </li> </ul> <p>L'acquisto della polizza "Protezione Completa" si realizza mediante la conclusione di un contratto di assicurazione con <b>Rentalcars.com Insurance</b>. <a href="#">Maggiori informazioni</a></p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <b>No grazie</b></p> <p>Vai al pagamento</p>
Cos'è coperto:	Nessuna Protezione	Protezione Completa A soli €14,09 al giorno											
<p>La franchigia dell'auto</p> <p>La tua auto include una copertura danni standard (CDW) con una franchigia di 1100,00 € ed una Protezione Furto (TP) con una franchigia di 3500,00 €. In caso di danni alla carrozzeria o furto, Goldcar potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà.</p>	⊗	⊕											
<p>Finestrini, specchietti, ruote e pneumatici</p> <p>Le protezioni prevedono spesso delle esclusioni, tuttavia la Protezione Completa copre tutte le parti esterne e meccaniche dell'auto, come ruote, finestrini, motore, tetto e sotto-scocca.</p>	⊗	⊕											
<p>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</p> <p>In caso di guasto, smarrimento delle chiavi o lock-out, la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</p>	⊗	⊕											
<p>Versione originaria:</p> <p><i>Al banco del noleggiatore, la compagnia di noleggio bloccherà un deposito sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la Protezione Completa, ti rimborseremo! Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?</i></p> <p>Campi ampliati:</p> <p><i>La franchigia dell'auto</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>[...] In caso di danni alla carrozzeria o furto, [compagnia di noleggio] potrebbe addebitarti dei costi fino all'ammontare della franchigia, tuttavia la Protezione Completa ti rimborserà</i></li> </ul> <p><i>Spese amministrative e spese in caso di avaria del veicolo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>[...] la Protezione Completa ti rimborserà i costi per l'assistenza e la sostituzione delle chiavi.</i></li> </ul>	<p>Nuova formulazione proposta:</p> <p>Layout "chiuso":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>In caso di addebito da parte del noleggiatore, la polizza Protezione Completa rimborserà qualsiasi importo che sia coperto ai sensi della polizza [...]</i></li> </ul> <p>Prima sezione ampliata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Al banco, la compagnia di noleggio potrebbe bloccare un deposito a titolo di garanzia sulla tua carta di credito. Potresti perderlo nel caso in cui l'auto venisse danneggiata o rubata, ma acquistando la polizza Protezione Completa di Rentalcars.com ti rimborseremo l'importo dell'eventuale addebito.</i></li> <li><i>Sei libero di rifiutare ulteriori prodotti assicurativi opzionali offerti al banco dal noleggiatore. La scelta è tua.</i></li> <li><i>Potresti dover pagare una franchigia o perdere il tuo deposito ma acquistando la Protezione</i></li> </ul>												

	<p><i>Completa da Rentalcars.com ti rimborseremo tali importi.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La polizza Protezione Completa offerta da Rentalcars.com rimborsa queste spese.</i></li> </ul>
--	---

iii. rimuovere la frase "*Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?*" così come mostrato di seguito nella **Tabella N.6**:

<b>Tabella N.6</b>	
<b>Stato attuale</b>	<b>Impegno proposto</b>
	
<p>Versione originaria:</p> <p><i>[...] Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?</i></p>	<p>Nuova formulazione proposta (eliminazione della frase):</p> <p><del><i>Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?</i></del></p>

**Tempistica:** la Società si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano, entro 2 mesi dall'approvazione di codesti impegni da parte dell'Autorità. Le stesse modifiche verranno apportate alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, circa 40 lingue straniere, entro 3 mesi dall'approvazione di codesti impegni da parte dell'Autorità.

[Omissis]

## 2. Impegni concernenti la Seconda Presunta Violazione

Rentalcars si impegna a utilizzare ogni informazione relativa ai noleggiatori che sia nel suo legittimo possesso e compatibilmente con gli obblighi contrattuali in essere fra Rentalcars e i noleggiatori, e le capacità tecnologiche del sito *web* affinché, durante l'*iter* di prenotazione, sia confermata al consumatore l'identità del soggetto che fornisce il servizio di noleggio.

21 maggio 2018

Tale circostanza è nella quasi totalità dei casi già garantita con alcune eccezioni.

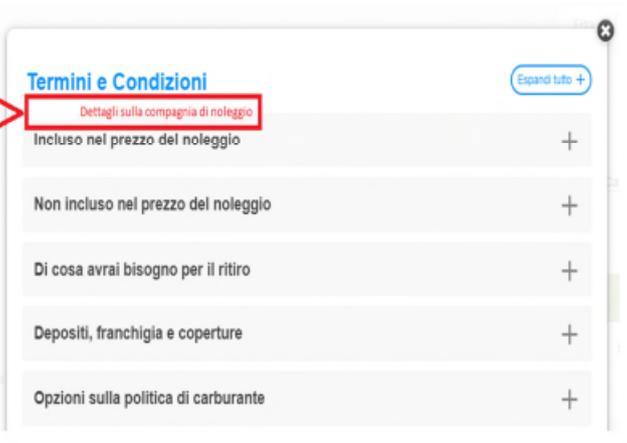
[Omissis]

## Impegno 2.

Tuttavia, nell'ottica di rimuovere ogni possibile criticità sollevata dall'Autorità in relazione ai prodotti sopra descritti, Rentalcars si impegna, previo consenso del noleggiatore:

- i. ad inserire il nome della compagnia di noleggio all'interno dei "Termini e Condizioni" dei prodotti contraddistinti dall'indicazione "Rentalcars.com consigliato" e/o Rentalcars "Best Price", aggiungendo un nuovo titolo "Dettagli sulla compagnia di noleggio", in modo tale da rendere disponibile l'informazione sin dalla prima pagina in cui vengono mostrati i risultati della ricerca e su ogni pagina fino a quella finale in cui avviene il pagamento del noleggio (si veda la **Tabella N.7** a seguire):

<b>Tabella N.7</b>	
<b>Stato attuale</b>	<b><u>Impegno proposto</u></b>
 <p><b>Fiat Panda</b> o simile <span style="float: right;">Piu' gettonata</span></p> <p>La disponibilità di questo veicolo si sta esaurendo!</p> <p>Prezzo per 3 giorni: <del>£29.24</del> <b>£26.83</b></p> <p>4 Posti   2 Porte   2 Valigie piccole Aria condizionata   Cambio manuale</p> <p>Mini</p> <p>Offerta speciale: Un conducente addizionale gratuito</p> <p><b>Rentalcars.com</b> consigliato</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Politica carburante Pleno/Pleno</li><li>✓ Ritiro in aeroporto</li></ul> <p>Un numero tra 7.5 e 8.5</p> <p><b>Termini e Condizioni</b></p> <p>Ti offriamo GRATIS: ✓ Cancellazioni ✓ Modifiche ✓ Protezione dai furti ✓ CDW</p> <p><b>Seleziona</b></p> <p>Salva per dopo</p>	 <p><b>Fiat Panda</b> o simile <span style="float: right;">Piu' gettonata</span></p> <p>La disponibilità di questo veicolo si sta esaurendo!</p> <p>Prezzo per 3 giorni: <del>£29.24</del> <b>£26.83</b></p> <p>4 Posti   2 Porte   2 Valigie piccole Aria condizionata   Cambio manuale</p> <p>Mini</p> <p>Offerta speciale: Un conducente addizionale gratuito</p> <p><b>Rentalcars.com</b> consigliato</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Politica carburante Pleno/Pleno</li><li>✓ Ritiro in aeroporto</li></ul> <p>Un numero tra 7.5 e 8.5</p> <p><b>Termini e Condizioni</b></p> <p>Ti offriamo GRATIS: ✓ Cancellazioni ✓ Modifiche ✓ Protezione dai furti ✓ CDW</p> <p><b>Seleziona</b></p> <p>Salva per dopo</p>

	
<p>Versione originaria: Non disponibile</p>	<p>Nuova formulazione proposta: Inserimento di un nuovo campo: <i>Dettagli sulla compagnia di noleggio</i></p>

**Tempistica:** la Società si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano, insieme alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, circa 40 lingue straniere, entro 3 mesi dall'approvazione di codesti impegni da parte dell'Autorità.

[Omissis]

### 3. Impegni concernenti la Terza Presunta Violazione

Rentalcars intende chiarire che i messaggi di limitata disponibilità, che compaiono sul proprio sito *web*, sono volti ad assicurare che i consumatori siano edotti dell'andamento delle prenotazioni al fine di aiutarli a trovare un'opzione valida che soddisfi le proprie esigenze. Tali messaggi si basano sui dati di prenotazione posseduti dalla Società e processati mediante i sistemi, costantemente aggiornati e migliorati, di cui Rentalcars dispone.

[Omissis]

#### Impegno 3.

Al fine di rispondere alle preoccupazioni dell'Autorità, Rentalcars si impegna a :

- i. continuare ad assicurare che i messaggi riguardanti la limitata disponibilità di veicoli e l'elevata richiesta in una determinata città, siano strettamente vincolati a criteri basati sulle informazioni concernenti le prenotazioni effettuate sul sito della Società

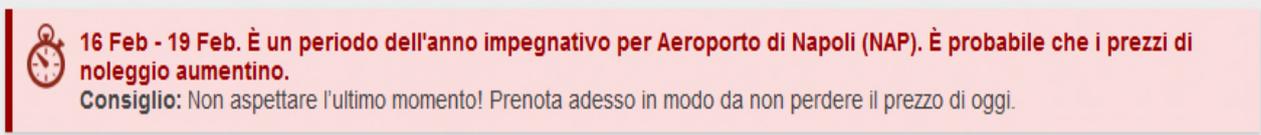
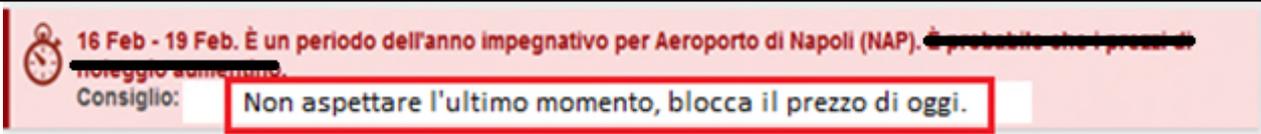
[Omissis]

- ii. modificare il messaggio di limitata disponibilità (come illustrato nella **Tabella N.8** a seguire) chiarendo i dati oggettivi su cui si basano i *claim* e fornendo indicazioni puntuali e precise a supporto. La nuova formulazione proposta esplicita il numero di autovetture appartenenti ad una specifica tipologia che sono state prenotate in una determinata data, nella località oggetto di ricerca, sulla base dei dati in possesso della Società. Si noti che l'intenzione è quella di fornire al consumatore tutte le informazioni e i criteri oggettivi sottesi ai messaggi sotto scrutinio. Tuttavia, a causa dello spazio limitato, della necessità di assicurare una terminologia coerente in tutti i dispositivi (sito web e applicazione mobile) e alla luce delle difficoltà tecniche che questi interventi comportano, l'unica opzione operabile è quella di inserire le informazioni supplementari in una sezione che appare nel momento in cui il cursore è portato sopra il *claim* (c.d. *hover*). La Società si impegna a riformulare il messaggio come segue:

<b>Tabella N.8</b>	
<b>Stato attuale</b>	
	
<b>Impegno proposto</b>	
	

Versione originaria: <i>La disponibilità di questo veicolo si sta esaurendo!</i>	Nuova formulazione proposta: <i>Molto richiesto: [X] prenotazioni negli ultimi [X] giorni.</i> <i>{hover} – Una delle nostre offerte più popolari. [X] auto come questa sono state prenotate a [location] negli ultimi [X] giorni.</i>
---	--

- iii. togliere l'enfasi al *wording* utilizzato nel messaggio relativo al fatto che è un periodo dell'anno impegnativo (**Tabella N.9**) rimuovendo la frase "*È probabile che i prezzi di noleggio aumentino*", al fine di assicurare che il messaggio sia ancorato a criteri oggettivi e riformulando la seconda frase come segue:

<b><u>Tabella N.9</u></b>	
<b>Stato attuale</b>	
	
<b><u>Impegno proposto</u></b>	
	
Versione originaria: <i>È un periodo dell'anno impegnativo per [luogo]. È probabile che i prezzi di noleggio aumentino.</i>  <i>Consiglio: Non aspettare l'ultimo momento! Prenota adesso in modo da non perdere il prezzo di oggi.</i>	Nuova formulazione proposta: <i>È un periodo dell'anno impegnativo per [luogo]. <del>È probabile che i prezzi di noleggio aumentino.</del></i>  <i>Consiglio: Non aspettare l'ultimo momento, blocca il prezzo di oggi.</i>

**Tempistica:** la Società si impegna ad apportare le modifiche sopra menzionate al sito *web* italiano, insieme alle altre versioni del sito nelle diverse lingue, circa 40 lingue straniere, entro 2 mesi dall'approvazione di codesti impegni da parte dell'Autorità.

[Omissis]

21 maggio 2018

**5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria**

La Società ritiene che gli impegni proposti siano idonei a rimuovere i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità nel Provvedimento di Avvio in quanto:

- gli impegni proposti *supra sub 1* sono volti a consentire al consumatore di apprendere agevolmente e nel dettaglio, dal sito della Società, le informazioni rilevanti riguardanti le caratteristiche del servizio offerto da Rentalcars e il ruolo ricoperto da quest'ultimo (come soggetto che offre il prodotto) e TravelJigsaw Insurance Limited (come assicuratore), con riguardo, in particolare, al prodotto "*Protezione Completa*". A tal fine, specificare espressamente ed ulteriormente il ruolo di "Rentalcars" contribuisce a veicolare un messaggio più chiaro al consumatore. Nel complesso, gli impegni proposti rappresentano un rimedio effettivo nei confronti delle criticità sollevate dall'Autorità in relazione, in particolare, alla scarsa chiarezza circa l'identità della controparte contrattuale con cui il consumatore conclude il contratto di assicurazione e alla complementarietà tra il prodotto "*Protezione Completa*" e i prodotti offerti dalla compagnia di noleggio al *desk*. Inoltre, rimuovendo la frase "*Perché pagare di più per le coperture offerte presso il banco?*" si elimina ogni possibile elemento potenzialmente confusorio per il consumatore;
- gli impegni proposti *supra sub 2*, sono volti a mettere il consumatore nella condizione di poter valutare l'offerta di noleggio con un sufficiente grado di consapevolezza, indicando chiaramente il nome del partner contrattuale, così come avviene per le altre proposte di noleggio presentate su Rentalcars.com;
- gli impegni proposti *supra sub 3*, volti ad ancorare a parametri oggettivi nonché a specificare i limiti dei *disclaimers* relativi alla scarsa disponibilità di veicoli nella località prescelta, contribuiscono a rimuovere ogni possibile pressione sui consumatori che li induca a compiere rapidamente una scelta commerciale e pertanto ad escludere che la condotta di cui *supra* ricada nella definizione dell'Articolo 23 del Codice del Consumo.

[Omissis]

\* \* \*

21 maggio 2018

La Società ritiene di avere proposto idonee misure a fugare le preoccupazioni di codesta Autorità, tuttavia, ad ogni buon fine, rinnova la propria disponibilità ad interloquire ulteriormente con gli Uffici per il migliore e definitivo esito della Proposta di Impegni.

Con osservanza,



Avv. Sabrina Borocci