



# GUIDA NOLEGGIO AUTO

UN MANUALE UTILE SEMPRE CON TE!

Volkswagen Leasing GmbH



## NUMERI UTILI

Customer Experience | OA | 07-01-2025 | Guida Noleggio Auto VWL

---

### Portale Clienti [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

- Form di contatto: [www.vwfs.it/contattaci/assistenza-clienti-noleggio](http://www.vwfs.it/contattaci/assistenza-clienti-noleggio)
- Area Riservata Clienti Noleggio: Registrati con il tuo codice cliente

### Assistenza Stradale e Auto Sostitutiva

- Numero verde 800 449988
- Tel. 02 2660 9832  
Centrale Operativa attiva 7/7 h24/24

### Assistenza Clienti

- Tel. 02 33027582
- Form di contatto: [www.vwfs.it/contattaci/assistenza-clienti-noleggio](http://www.vwfs.it/contattaci/assistenza-clienti-noleggio)  
Dal lunedì al venerdì 9.00 - 19.00 orario continuato

### Fine Noleggio

- Tel. 02 33027 595 (#6)  
Dal lunedì al venerdì 9.00 – 12.30 / 14.00 - 18.00

### Ufficio Multe

- Tel. 02 33027524
- Mail: [multe@vwfs.com](mailto:multe@vwfs.com)  
Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 / 14.30 – 17.00

---

## INDICE:

CONSEGNA DEL NOLEGGIO A LUNGO TERMINE	pag. 4
DENUNCIA SINISTRO	pag. 5
RIPARAZIONE DEL VEICOLO	pag. 6
ADDEBITO RIVALSA SINISTRO	pag. 7
ESECUZIONE MANUTENZIONE e CAMBIO PNEUMATICI	pag. 8
EROGAZIONE VEICOLO SOSTITUTIVO	pag. 9
RETE DI ASSISTENZA	pag. 10
TASSE AUTOMOBILISTICHE E GESTIONE MULTE	pag. 11
RICONSEGNA AUTO FINE NOLEGGIO	pag. 12

## CONSEGNA DEL NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

Volkswagen Leasing, approntato e immatricolato il veicolo, provvederà ad inoltrare a mezzo email ordinaria, la comunicazione di «Messa a Disposizione» con la quale potrai contattare il punto di ritiro indicato e fissare un appuntamento per la consegna del tuo veicolo.

Ricordati di portare con te una copia fisica della comunicazione ricevuta munito di patente in corso di validità.

Ad attenderti troverai una persona dedicata che ti illustrerà le principali caratteristiche del veicolo.

All'interno dell'auto troverai:

- Documento Unico
- Certificato assicurativo (\* qualora il contratto includa il servizio)
- QR-Code con i numeri utili per l'assistenza stradale e l'assistenza post vendita
- Modulo CAI (constatazione amichevole)
- Verbale di consegna che compilerai con il tuo referente in concessionaria.

## DENUNCIA SINISTRO

In caso di sinistro è fondamentale comunicare sempre quanto occorso il prima possibile entro 48h.

Sul sito istituzionale [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) troverai una sezione per l'invio della [denuncia online](#) compilando il form dedicato (il link è fruibile per la compilazione sia da smartphone che da tablet).

Compilato il Form di denuncia online, assicurati di confermare l'operazione tramite la e-mail di riepilogo che riceverai all'indirizzo e-mail da te inserito.

Nella e-mail verrà indicato che l'invio della denuncia online è avvenuto con successo e riceverai una copia digitale della denuncia eseguita.

### Nel Form troverai le seguenti tipologie:

#### a) Danni al solo veicolo

La dichiarazione di sinistro dovrà indicare la dinamica di quanto occorso e le parti del veicolo danneggiate.

#### b) Incidente con controparte

La dichiarazione di sinistro dovrà essere correlata da tutta la documentazione a supporto per definire le responsabilità dell'evento: Constatazione amichevole, verbale delle autorità, dichiarazione testimoniale e documentazione fotografica.

#### c) Furto del veicolo

La denuncia effettuata presso le Autorità dovrà essere inviata in originale, tramite raccomandata A/R all'indirizzo: Volkswagen Leasing GmbH via Privata Grosio 10/4 cap. 20151 Milano att.ne uff. Clienti noleggio

## RIPARAZIONE DEL VEICOLO

### Riparazione dei danni del veicolo

Non è necessario attendere un' autorizzazione da parte di Volkswagen Leasing dopo aver confermato la denuncia di sinistro.

E' sufficiente prendere appuntamento con il centro convenzionato per la riparazione.

Consegna una copia della denuncia al riparatore al momento del ricovero del veicolo.

Il centri convenzionati sono a tua disposizione sul sito web [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) da :

**MENU → Noleggio lungo termine e Multibrand → AssistenzaNLT**

[Rete Assistenza Solution | VWFS](#)

oppure **Assistenza Multibrand** (se non rete VW) [Assistenza Multibrand Rete | VWFS](#)

## ADDEBITO RIVALSA SINISTRO

Nel caso venga denunciato un sinistro con conseguente riparazione del veicolo a noleggio, Volkswagen Leasing provvederà ad applicare una **Rivalsa** per ogni punto d'urto rilevato a seguito documentazione acquisita.

Nel caso di danno senza controparte di importo inferiore rispetto alla **Rivalsa** prevista contrattualmente, unico punto d'urto rilevato, l'addebito sarà pari all'importo della riparazione.

Se l'importo della riparazione eccederà l'ammontare delle **Rivalsa** prevista contrattualmente per singolo punto d'urto, Volkswagen Leasing provvederà ad addebitare l'importo della rivalsa prevista contrattualmente.

Eventuali danni rilevati sui Cristalli, saranno equiparati alle altre tipologie di sinistro fatto salvo diversa indicazione contrattuale.

Ricordiamo che ogni danno occorso al veicolo dovrà essere prontamente denunciato mediante l'utilizzo del form online [denuncia online](#)

## ESECUZIONE MANUTENZIONE e CAMBIO PNEUMATICI

**Ricordiamo che è necessario eseguire scrupolosamente gli intervalli di manutenzione, previsti dal Costruttore.**

Devi rivolgerti direttamente al centro di assistenza convenzionato di riferimento, sia per la manutenzione che per qualsiasi altra necessità.

E' possibile ricercare i punti convenzionati sempre sul nostro sito web.

Nel caso in cui la sostituzione dello pneumatico sia dovuta a **impatto o rottura** quale urto da buca/marciapiede o similare, è necessario inserire la **denuncia di sinistro online** (trattasi infatti di danno da circolazione)

Nel caso in cui la sostituzione sia per **usura o cambio stagionale** (estivo / invernale o viceversa) è necessario contattare il centro convenzionato di riferimento per prendere appuntamento ed organizzare il cambio gomme.

Al **superamento del monte pneumatici previsto contrattualmente** verranno addebitati gli pneumatici eccedenti.

## EROGAZIONE VEICOLO SOSTITUTIVO

Nel caso di fermo del veicolo, puoi richiedere il soccorso stradale chiamando il numero verde **800 449988**

Il **veicolo sostitutivo**, se previsto contrattualmente, può essere richiesto direttamente dal service partner che invierà una richiesta alla Centrale Operativa.

Il veicolo sostitutivo verrà erogato da un centro convenzionato nelle immediate vicinanze in base alla disponibilità della zona e secondo la categoria prevista dal contratto.

Nel caso fossi all'estero, puoi contattare il soccorso stradale al numero **+39 02 26609832** per la gestione del traino del veicolo concordando eventualmente il rientro a domicilio.



## RETE DI ASSISTENZA

**Le riparazioni** (manutenzioni ordinarie e straordinarie oltre la riparazione danni e la sostituzione degli pneumatici) devono essere effettuate esclusivamente presso i service dei concessionari e della rete di assistenza del costruttore o presso i centri convenzionati.

**Non è possibile recarsi presso carrozzerie / meccanici generici o non convenzionati.**

La rete convenzionata è disponibile sul sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) nella sezione dedicata MENU → Noleggio lungo termine e multibrand → AssistenzaNLT

[Rete Assistenza Solution | VWFS](#)

oppure Assistenza multibrand (se non rete VW) [Assistenza Multibrand Rete | VWFS](#)

## TASSE AUTOMOBILISTICHE E GESTIONE MULTE

Volkswagen Leasing si occuperà del servizio di pagamento delle **Tasse Automobilistiche («Bollo» e «Superbollo»)**, nel rispetto della normativa vigente, fatta salva espressa rinuncia al servizio in fase di sottoscrizione contrattuale.

### **Modalità di pagamento:**

Il **Bollo»** ha una durata di 4 mesi e viene addebitato separatamente dal canone di noleggio per l'importo anticipato da Volkswagen Leasing in nome e per conto del cliente.

Il **«Superbollo»** ha una durata variabile, in base alla data di immatricolazione del veicolo con successivi rinnovi annuali. L'addebito è separato dal canone di noleggio.

### **Ricevute di pagamento:**

Le ricevute di pagamento saranno disponibili dal 15° giorno successivo alla scadenza dei termini di pagamento, accedendo all'area riservata

(vwfs.it - percorso: Area Clienti Noleggio > Menu > Documenti > Bollo Auto)

Volkswagen Leasing si occupa della gestione delle **Contravvenzioni** ricevute durante il periodo di noleggio tramite un processo di «Re-intestazione» al cliente così come previsto dalla normativa vigente (Codice della Strada)

### **Modalità di gestione:**

Volkswagen Leasing comunica all'ente emittente i dati del cliente (reale trasgressore), affinché i verbali possano essere rinotificati per consentirti di gestirli in autonomia (pagamento, contestazione, ecc.). Le contravvenzioni non ri-notificabili vengono pagate direttamente da Volkswagen Leasing e ri-addebitate separatamente dal canone di noleggio.

### **Accesso alla documentazione:**

La documentazione relativa ai verbali è disponibile nella propria area personale sul portale VWL (vwfs.it - percorso: Area Clienti Noleggio > Menu > Gestione parco auto circolanti > Gestione multe)

## RICONSEGNA AUTO FINE NOLEGGIO

Prima di effettuare la riconsegna del veicolo, occorre **verificare la presenza di eventuali danni non ancora dichiarati** e procedere alla compilazione della denuncia di sinistro online come indicato nella sezione «modalità denuncia sinistro».

Ogni danno da circolazione riscontrato in fase di riconsegna e segnalato sul verbale di fine noleggio, se non preventivamente denunciato, verrà addebitato interamente al costo di riparazione.

Volkswagen Leasing determinerà, attraverso una perizia sul veicolo, quali delle rilevazioni riportate sul verbale possano essere riconducibili a normale usura.

**I danni all'interno dell'abitacolo** (non riconducibili alla circolazione) **verranno addebitati per intero importo del danno rilevato.**

A supporto, puoi consultare il **Manuale stato d'uso** (presente sul sito web).

Puoi trovare il dettaglio dell'addebito danni da Finerent sempre sul sito web all'interno della tua area riservata in **consultazione fatture**, sulla destra della relativa fattura è possibile scaricare:

- il riepilogo dei danni addebitati
- le eventuali penali e il relativo sx
- il verbale di riconsegna
- tutta la documentazione fotografica

**VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES**

THE KEY TO MOBILITY

**Buon Viaggio!**

