

VOLKSWAGEN LEASING

GMBH

Manuale stato d'uso

Valutazione dei danni per la Riconsegna del veicolo a Fine Noleggio

Gentile Cliente,

*Lei ha noleggiato un veicolo di proprietà di Volkswagen Leasing GmbH:
Volkswagen Leasing e i Concessionari della Rete Convenzionata La ringraziano
per la preferenza accordataci.*

*Questa breve guida fornisce tutti i chiarimenti e le indicazioni per permetterle la riconsegna corretta
del veicolo terminato il periodo di noleggio.*

*La preghiamo di prendere visione di tutte le informazioni contenute per poter gestire al meglio
qualsiasi necessità.*

*L'ufficio **Fine Rent** di Volkswagen Leasing GmbH è a sua completa disposizione per ogni ulteriore
chiarimento:*

Al numero 02 33027.595 (#6)

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00

Grazie per aver scelto i nostri servizi.

INFORMAZIONI GENERALI DA RIENTRO

da pag. 5

METODOLOGIE DI VALUTAZIONE

da pag. 7

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

da pag. 8

SELLERIA E INTERNI

da pag. 12

CERCHI RUOTA E PNEUMATICI (dischi; cerchi; coppe)

da pag. 17

CRISTALLI - LUNOTTO POSTERIORE - FANALERIA

da pag. 21

ALTRI TIPI DI DANNI

da pag. 25

Il presente manuale è destinato a tutti gli utilizzatori di veicoli a noleggio di Volkswagen Leasing GmbH

Si invita l'utilizzatore a denunciare sempre, qualsiasi tipo di danno al veicolo, al fine di utilizzare le sole garanzie previste dal contratto di locazione (c.d. penali) e non incorrere in addebiti totali. Nel caso in cui, venga restituito il veicolo, con danni evidenziati nel verbale di riconsegna e **non preventivamente** dichiarati, gli stessi saranno oggetto di totale addebito, secondo i criteri di valutazione di Tecnici Qualificati e di seguito riportati. Tali danni vengono denominati **«danni da fine noleggio»**.

Il modulo denuncia sinistri è disponibile all'indirizzo: <https://accessoclienti.vwfs.it/vwldriver/page/DenunciaSinistri.aspx>

Rientrano nella **normale usura** parti di carrozzeria lievemente opacizzate, il logorio di selleria e tappetini, le guarnizioni indurite o non perfettamente 'a tenuta'.

I rivestimenti interni e le rifiniture **non** dovranno riportare bruciature, macchie e lacerazioni, bensì alterazioni imputabili a un normale utilizzo quotidiano del veicolo.

Qualora sul veicolo sia stato installato e non rimosso il kit vivavoce o altri apparecchi non previsti dal contratto, verrà addebitato al cliente/ utilizzatore il costo per la loro rimozione.

Terminato il periodo di noleggio, l'utilizzatore dovrà restituire il veicolo, presso la concessionaria del Gruppo che risulti a lui più comoda, nelle normali condizioni di usura determinata dal suo utilizzo e completo di tutti gli accessori e optional previsti nella **«scheda d'ordine»**, quali ad esempio:

- tutte le chiavi (compresa chiave Master)
- le carte carburante
- il libretto di circolazione
- il libretto di manutenzione

La mancanza degli elementi sopra indicati (salvo se oggetto di furto regolarmente denunciato), comporterà il riaddebito dei costi. Ricordiamo che si dovrà tenere a bordo del veicolo, il tagliando assicurativo in corso di validità.

Metodologie di valutazione

Carrozzeria e parti Verniciate

Selleria e Interni

Cerchi ruota e Pneumatici (dischi; cerchi; coppe)

Cristalli Lunotto posteriore Fanaleria

Altri tipi di danni

INFORMAZIONI GENERALI DA RIENTRO

Al momento della riconsegna, l'incaricato della concessionaria compilerà un apposito documento (denominato «verbale di riconsegna») che verrà successivamente sottoscritto dall'utilizzatore, dopo aver verificato la veridicità di quanto riportato all'interno e inserendo eventuali annotazioni.

Nel «**verbale di riconsegna**», verranno indicate le seguenti informazioni:

- lo stato del veicolo
- la percorrenza chilometrica totale
- la data di restituzione del veicolo (tale data attesta di fatto la **cessazione** del noleggio).

Il veicolo dovrà essere riconsegnato pulito e decoroso. In caso contrario, l'incaricato annoterà sul verbale di riconsegna che non è stato possibile eseguire appropriata rilevazione.

In questo caso, Volkswagen Leasing GmbH si riserva di quantificare successivamente eventuali danni, riaddebitando quanto non precedentemente rilevato e verbalizzato. Il verbale di riconsegna recherà l'evidenza di ogni danno riscontrato, sia da normale usura sia da circolazione.

Vengono di seguito evidenziati alcuni danni comuni, unitamente alla spiegazione dei metodi di valutazione. Si invita l'utente a **denunciare sempre** qualsiasi tipo di danno al veicolo, al fine di poter intervenire con le sole garanzie previste dal contratto di locazione (penali).

In generale tutte le anomalie riscontrate sulla vettura verranno suddivise in:

Danni **NON ADDEBITABILI** al cliente
(evidenziati con il colore verde):

- Danni da normale usura
- Danni di lievissima entità

Danni **ADDEBITABILI** al cliente
(evidenziati con il colore rosso):

- Danni da Circolazione stradale
- Danni da Atto Vandalico / Furto Parziale
- Danno da incuria
- Danno da installazione accessorio non conforme e non autorizzato da Volkswagen Leasing GmbH

Informazioni
generali
da rientro

**METODOLOGIE
DI VALUTAZIONE**

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e Interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

**CARROZZERIA
E PARTI
VERNICIATE**

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

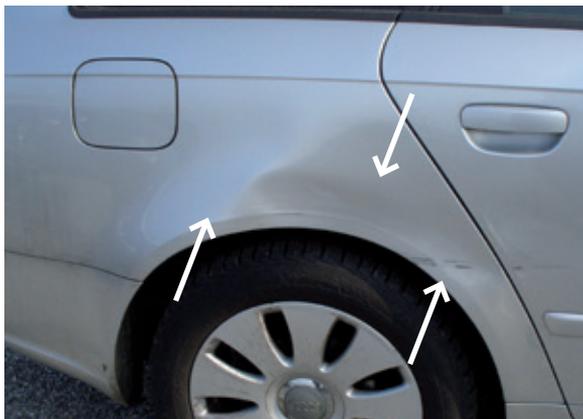
Altri tipi
di danni



Normale usura.

Lievissima rigatura di opacizzazione, eliminabile con semplice lucidatura.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.

Danno esteso da circolazione, necessaria verniciatura adeguata.

Danno addebitabile.

Se denunciato **ADDEBITO PENALE**

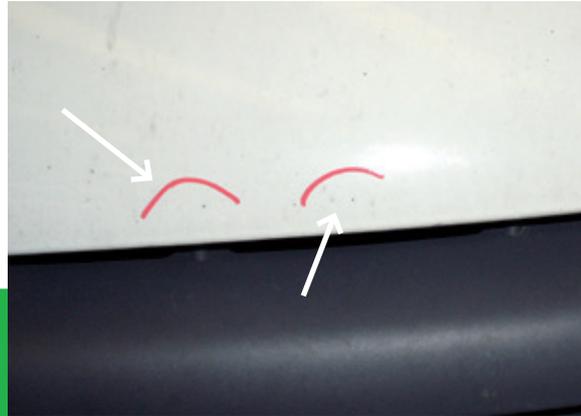
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

Normale usura.

Puntinature lievi da normale usura, eliminabili con lucidatura e/o piccoli ritocchi.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.

Estese abrasioni eliminabili con verniciatura completa.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Informazioni generali da rientro

Metodologie di valutazione

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

Selleria e interni

Cerchi ruota e Pneumatici (dischi; cerchi; coppe)

Cristalli Lunotto posteriore Fanaleria

Altri tipi di danni

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

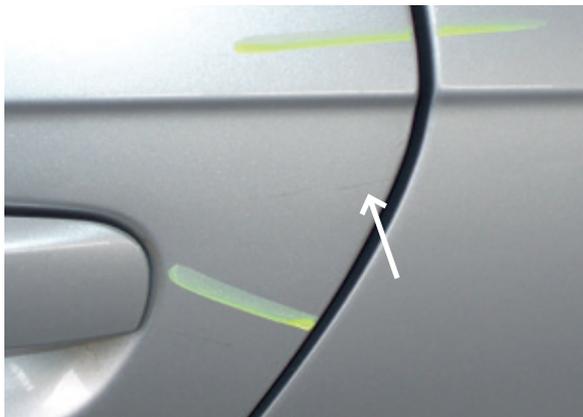
**CARROZZERIA
E PARTI
VERNICIATE**

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Normale usura.

Lievissimo segno
eliminabile con intervento da "lucidatura".

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.

Rigatura e ammaccatura eliminabili
con intervento di lattoneria e verniciatura.

Danno addebitabile.

Se denunciato **ADDEBITO PENALE**

Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**

CARROZZERIA E PARTI VERNICIATE

Danno da circolazione.

Ammaccatura di entità medio-grave, eliminabile con intervento di lattoneria e verniciatura.

Danno addebitabile.

Se denunciato **ADDEBITO PENALE**

Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Danno da circolazione.

Particolare danneggiato da sostituire e verniciare.

Danno addebitabile.

Se denunciato **ADDEBITO PENALE**

Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

**CARROZZERIA
E PARTI
VERNICIATE**

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

SELLERIA E INTERNI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

**SELLERIA
E INTERNI**

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Normale usura.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da incuria.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE

Normale usura.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da incuria.
Lacerazione.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

**SELLERIA
E INTERNI**

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

SELLERIA E INTERNI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

**SELLERIA
E INTERNI**

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Danno da incuria.

Danneggiamento del rivestimento
del cielo interno.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE



Danno da incuria.

Rivestimenti interni rotti / mancanti.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE

Danno da installazione accessori non conformi e non autorizzati da Volkswagen Leasing GmbH.

**Danno ADDEBITABILE TOTALMENTE.
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE**



Danno da incuria.
Rottura del rivestimento.

**Danno ADDEBITABILE TOTALMENTE.
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE**



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

**SELLERIA
E INTERNI**

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

SELLERIA E INTERNI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

**SELLERIA
E INTERNI**

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

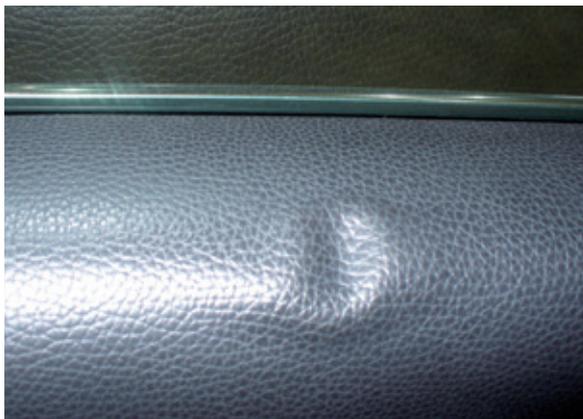
Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Danno da installazione accessori non conformi e non autorizzati da Volkswagen Leasing GmbH.
Kit viva voce e staffe per lo schermo del navigatore satellitare

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE



Danno da incuria.
Pannello della portiera danneggiato.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE

**Danno di lievissima entità.
Normale utilizzo.**
Lievi abrasioni.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.
Profonde abrasioni.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

**CERCHI RUOTA
E PNEUMATICI
(dischi; cerchi;
coppe)**

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

CERCHI RUOTA E PNEUMATICI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

**CERCHI RUOTA
E PNEUMATICI
(dischi; cerchi;
coppe)**

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Danno da circolazione.
Pneumatico danneggiato.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Normale usura.
Battistrada consumato correttamente.
Superiore a 3mm come da C.d.S.

Danno **NON ADDEBITABILE**

Danno da circolazione.

Pneumatico usurato, oltre il limite di legge.
Addebito se in esubero monte gomme.

Se il battistrada è inferiore a 1,6mm
**RIADDEBITO DEL COSTO
(SE ESAURITO IL MONTE GOMME)**



**I veicoli devono essere riconsegnati
con gli pneumatici di primo equipaggiamento.**
Nel caso il veicolo venga restituito con gli
pneumatici termici montati, il cliente dovrà avere
cura di lasciare a bordo gli pneumatici estivi.



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

**CERCHI RUOTA
E PNEUMATICI
(dischi; cerchi;
coppe)**

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni

CERCHI RUOTA E PNEUMATICI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

**CERCHI RUOTA
E PNEUMATICI
(dischi; cerchi;
coppe)**

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

Altri tipi
di danni



Danno da circolazione.

Sostituzione coppa ruota danneggiata.

Danno addebitabile.

Se denunciato

ADDEBITO PENALE/COSTO DEL RICAMBIO

Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**

CRISTALLI - LUNOTTO POSTERIORE - FANALERIA

Danno di lievissima entità.
Lievissima riga.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.
Sostituzione componente danneggiato.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

**CRISTALLI
LUNOTTO
POSTERIORE
FANALERIA**

Altri tipi
di danni

CRISTALLI - LUNOTTO POSTERIORE - FANALERIA

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

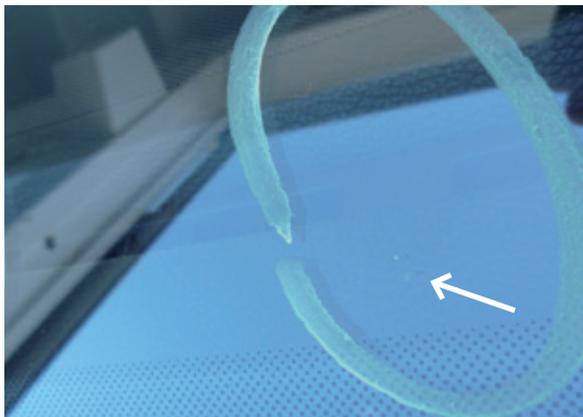
Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

**CRISTALLI
LUNOTTO
POSTERIORE
FANALERIA**

Altri tipi
di danni



Danno di lievissima entità.
Lievissima scheggiatura.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da circolazione.
Sostituzione danneggiamento del parabrezza.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**

CRISTALLI - LUNOTTO POSTERIORE - FANALERIA



Danno da circolazione.
Rottura / incrinatura.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

**CRISTALLI
LUNOTTO
POSTERIORE
FANALERIA**

Altri tipi
di danni

CRISTALLI - LUNOTTO POSTERIORE - FANALERIA

Informazioni
generali
da rietro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

**CRISTALLI
LUNOTTO
POSTERIORE
FANALERIA**

Altri tipi
di danni



Danno di lievissima entità.
Lieve riga, eliminabile in lucidatura.

Danno **NON ADDEBITABILE**



Danno da incuria.
Sporcizia eccessiva - Toelettare.

**Danno ADDEBITABILE TOTALMENTE.
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE**



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

**ALTRI TIPI
DI DANNI**

ALTRI TIPI DI DANNI

Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

ALTRI TIPI
DI DANNI



Danno da circolazione.
Rottura Spoiler – Non riparabile.

Danno addebitabile.
Se denunciato **ADDEBITO PENALE**
Se **NON** denunciato **ADDEBITO TOTALE DEL DANNO**



Danno da circolazione.
Cerniera cassettino portaoggetti.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE

Danno da installazione accessori non conformi e non autorizzati da Volkswagen Leasing GmbH.

Applicazioni di adesivi / serigrafie.

Danno **ADDEBITABILE TOTALMENTE.**
NON COPERTO ASSICURATIVAMENTE



Informazioni
generali
da rientro

Metodologie
di valutazione

Carrozzeria
e parti
Verniciate

Selleria
e interni

Cerchi ruota
e Pneumatici
(dischi; cerchi;
coppe)

Cristalli
Lunotto
posteriore
Fanaleria

**ALTRI TIPI
DI DANNI**

VOLKSWAGEN LEASING

G M B H

SERVIZIO CLIENTI

Tel. 02 33027.582
E-mail vlclienti@vwfs.com
Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 13,00 - dalle 14,00 alle 18,00

ASSISTENZA STRADALE E AUTO SOSTITUTIVA

Centrale Operativa
per cliente 800 449988
Centrale Operativa
per cliente dall'estero +39 02 26609832

SERVIZI TECNICI

Tel. 02 33027.595
Dal lunedì al venerdì attivo dalle 8,30 alle 12,30 - dalle 14,00 alle 17,30

UFFICIO MULTE

Tel. 02 33027.524
E-mail multe@vwfs.com
Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 - dalle 14,00 alle 18,00

FINERENT

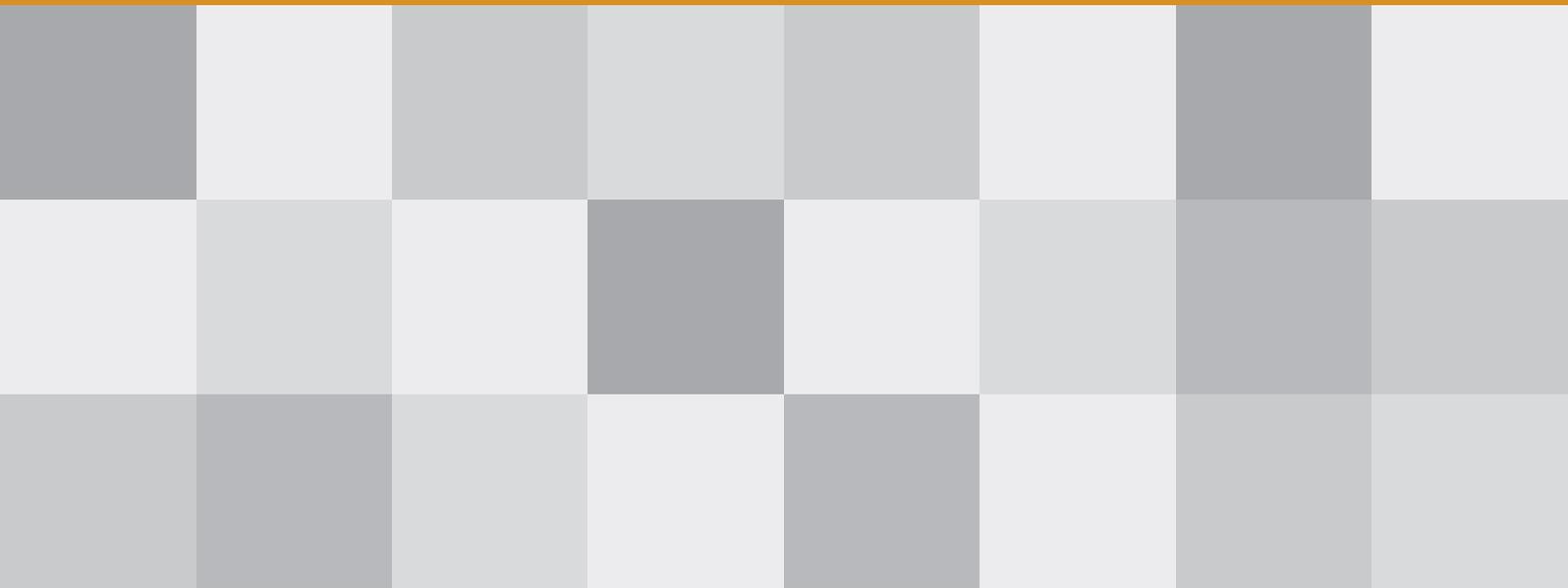
Tel. 02 33027.595 (#6)
Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 - dalle 14,00 alle 18,00

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ

Allianz Partners AWP - Contact Center Italia S.r.l.
con sede legale in Viale Brenta, 32
20139 Milano
C.F. e P. IVA n. 03667160752

Per verificare la copertura della rete di assistenza
e avere informazioni generali consulta il nostro sito www.vwfs.it

REVISIONE E STAMPA GENNAIO 2022



VOLKSWAGEN LEASING

GMBH