

**VOLKSWAGEN LEASING**

GMBH



# Manuale dell'Utilizzatore

# VOLKSWAGEN LEASING

G M B H

## SERVIZIO CLIENTI

tel. 02 33027.582  
 e-mail vlclienti@vwfs.com

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00

## ASSISTENZA STRADALE E AUTO SOSTITUTIVA

NUMERO VERDE 800 449988  
 Numero urbano tel. +39 02 66165302

(anche per l'estero)

Centrale Operativa attiva 7/7 h24/24

## SERVIZI TECNICI

tel. 02 33027.595

Dal lunedì al venerdì attivo dalle 8,30 alle 12,30 - dalle 14,00 alle 18,00

## 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 (#3)

Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 - dalle 14,00 alle 18,00

Per informazioni generali e per verificare la rete di assistenza  
 consulti il nostro sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

	PAGINA		PAGINA
<b>RITIRO DEL VEICOLO</b>			
• Sottoscrizione verbale di consegna	6	• Trasferimento a un centro ospedaliero di Alta Specializzazione ovunque nel mondo	25
• Documenti forniti unitamente al veicolo	6	• Traduzione della cartella clinica	25
<b>USO DEL VEICOLO</b>		<b>ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA</b>	
• Indicazioni per un corretto utilizzo	7	• Disponibilità di un autista per trasportare il veicolo	26
• Qualificazione del conducente	7	• Emissione di un titolo di viaggio per la visita di un parente	26
• Contachilometri	7	• Presa in carico delle eventuali spese di permanenza in albergo	26
• Riconsegna del veicolo	8	• Trasporto della salma	27
<b>SERVIZI</b>	<b>9</b>	• Rimpatrio figli minori	27
<b>CARTA CARBURANTE (FUEL CARD)</b>		• Pagamento delle spese di cura all'estero	27
• Ufficio Fuel Card di Volkswagen Leasing	14	• Organizzazione di visite specialistiche e accertamenti diagnostici in Italia, a tariffe agevolate entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta	28
• Fuel the difference	14	• Esami e consegna esiti al domicilio	28
• Modulo per la richiesta della Fuel Card	14	• Servizio informazioni turistiche, automobilistiche, burocratiche	28
• Cosa fare in caso di smarrimento/furto della Fuel Card	15	• Trasmissione di messaggi urgenti	29
• Nuova sezione sul portale web	15	• Protezione giuridica all'estero	29
<b>GESTIONE MULTE</b>		• Anticipo cauzione penale all'estero	29
• Call center multe Volkswagen Leasing	16	• Anticipo di denaro	30
• La gestione tramite rinotifica	16	• Informazioni legali telefoniche	30
• Domande frequenti	17	• Interprete a disposizione all'estero	30
<b>ASSISTENZA AL VEICOLO</b>		• Esclusioni e precisazioni relative a tutte le prestazioni	31
• Riparazioni di emergenza sul territorio nazionale	20	<b>ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA/RIMBORSO</b>	<b>32</b>
• Riparazioni interventi all'estero	21	<b>INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ (IMPRESA ASSICURATRICE)</b>	<b>33</b>
<b>ASSISTENZA ALLA PERSONA (COSA FARE IN CASO DI..)</b>		<b>IL PORTALE INTERNET DI VOLKSWAGEN LEASING GMBH</b>	<b>34</b>
• Incidente stradale, guasto meccanico, incendio o furto totale	22	<b>ESTREMI FISCALI DI VOLKSWAGEN LEASING GMBH</b>	<b>34</b>
<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>			
• Consulenza sanitaria	24		
• Rientro e/o rimpatrio sanitario	24		

*Gentile Cliente,*

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

*Insieme siamo certi di poterle offrire competenza e professionalità durante la vita del contratto.*

*Questa breve guida fornisce tutti i chiarimenti e le indicazioni per permetterle un corretto utilizzo  
del veicolo e dei servizi che Volkswagen Leasing ha studiato per lei.*

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

*Il Servizio Clienti Volkswagen Leasing è a sua completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento.*

*Le ricordiamo che consultando il nostro sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)  
nella sessione dedicata agli utilizzatori potrà trovare ulteriori dettagli e informazioni.*

*Buon Viaggio!*

RITIRO DEL VEICOLO  
da pag. 6

USO DEL VEICOLO  
da pag. 7

SERVIZI  
da pag. 9

CARTA CARBURANTE  
da pag. 14

GESTIONE MULTE  
da pag. 16

SERVIZI DI ASSISTENZA  
da pag. 19

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA  
da pag. 32

ALTRE INFORMAZIONI  
da pag. 33

## RITIRO DEL VEICOLO

**1. SOTTOSCRIZIONE VERBALE DI CONSEGNA**

All'atto del ritiro del veicolo, lei ha sottoscritto il verbale di consegna, dopo aver provveduto a verificare eventuali non conformità rispetto a quanto pattuito.

Il veicolo le è stato consegnato ordinato e completo di tutti i documenti di bordo necessari alla circolazione.

Il verbale di consegna è valido anche quale autorizzazione a condurre il veicolo in Italia e nei Paesi Esteri previsti dalla Carta Verde, la cui normativa non richieda ulteriori permessi alla guida.

Per eventuali necessità di ulteriori autorizzazioni alla guida (delega a condurre all'estero con autentica notarile, circolazione in aree ZTL,...) richieda i moduli attraverso la sezione dedicata nel sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) "Login - clienti noleggjo - Accedi all'Area Clienti Noleggio" oppure contatti il Servizio Clienti VWL al numero 02 33027.582 o all'indirizzo e-mail [vlclienti@vwfs.com](mailto:vlclienti@vwfs.com)

**2. DOCUMENTI FORNITI UNITAMENTE AL VEICOLO**

All'atto del ritiro del veicolo, le sono stati consegnati i seguenti documenti fondamentali per la circolazione:

- Certificato assicurativo (da scaricare direttamente dalla propria area riservata).
- Carta di Circolazione.

Le ricordiamo che il modulo di Constatazione Amichevole CAI è disponibile da scaricare nella sezione Documenti Utili del sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

## USO DEL VEICOLO

**3. INDICAZIONI PER UN CORRETTO UTILIZZO**

Un corretto utilizzo del veicolo e il rispetto delle norme della circolazione, permettono di percorrere chilometri sereni.

Ricordiamo alcune norme che fanno parte dell'accordo sottoscritto.

Il Cliente si impegna a non usare o a non far usare il veicolo per scopi contrari alla Legge, difforni da quanto previsto dalla carta di circolazione, oppure per:

- Competizioni sportive;
- Uso su strade con fondo dissestato che potrebbero causare danni agli pneumatici e al veicolo;
- Trasportare carichi/numero di passeggeri superiori alla portata/omologazione stabilita dalla Casa Costruttrice;
- Spingere o trainare oggetti.

Il Cliente si impegna inoltre a non apportare modifiche al veicolo, a non apporre scritte pubblicitarie, senza previa autorizzazione scritta del Locatore.

Lei o la persona autorizzata all'uso del veicolo dovrà adottare la massima diligenza nella custodia e nella guida e rispettare tutte le norme di disciplina stradale e di uso e cura dei veicoli, prescritte dalla Casa Costruttrice e dal Locatore.

Dovrà inoltre sincerarsi che il veicolo sia regolarmente parcheggiato, seguendo le norme del Codice della Strada, chiuso correttamente a chiave e con l'antifurto inserito (se provvisto).

**4. QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE**

Il Cliente si impegna a far condurre il veicolo da persone in possesso di tutti i requisiti per l'abilitazione alla guida richiesti dalle vigenti normative e comunque titolare di patente di guida da almeno un anno.

Sono inoltre autorizzati alla guida i familiari e/o conviventi dell'assegnatario del veicolo che abbiano i requisiti sopra riportati.

**5. CONTACHILOMETRI**

Il contachilometri è sigillato e sempre funzionante. Il Cliente ha l'obbligo di avvertire per iscritto immediatamente Volkswagen Leasing di qualsiasi rottura o malfunzionamento dello stesso, comunicando i chilometri registrati al momento della rottura.

## USO DEL VEICOLO

### 6. RICONSEGNA DEL VEICOLO

Il veicolo dovrà essere restituito pulito, completo di tutti gli accessori previsti nella “conferma ordine” e/o successivamente installati da VWL su espressa richiesta del Cliente, alla scadenza contrattuale prevista per ciascun veicolo, ovvero in qualsiasi caso di cessazione del contratto.

Tutta la rete del gruppo Volkswagen è abilitata a ritirare i veicoli.

All'atto della riconsegna verrà firmato dal Cliente/ Utilizzatore e da Volkswagen Leasing il “Verbale di riconsegna” (disponibile presso i punti di assistenza) dove saranno riportate le condizioni del veicolo, contestualmente dovete provvedere a restituire tutta la fornitura in dotazione con la vettura quali esempio, chiavi doppie, tessere, libretto uso manutenzione, giubbotto fluorescente ecc.

Eventuali danni presenti sul veicolo al momento della riconsegna non denunciati preventivamente saranno oggetto di addebito al puro costo della riparazione.

## SERVIZI

### 7. SERVIZI

Elenchiamo di seguito i servizi che possono essere inclusi nel noleggio. La invitiamo a consultare la scheda d'ordine oppure a contattare il gestore del parco auto della sua azienda per sapere quali sono quelli previsti per il veicolo in uso.

#### A) Manutenzione

Copertura di assistenza per manutenzione ordinaria e straordinaria.

Per poterle garantire il livello di qualità che ci contraddistingue, il veicolo dovrà essere ricoverato per le operazioni del caso presso le Officine Autorizzate della Casa Costruttrice della vettura in locazione, l'elenco è disponibile all'interno della documentazione di bordo messa a disposizione dal costruttore o reperibile sul sito di [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it).

**Cosa comprende:** tagliandi programmati, compresi i cambi olio; lubrificanti; guarnizioni e materiale soggetto a usura; tutte le riparazioni causate dal normale logoramento del veicolo.

**Cosa fare:** per la manutenzione ordinaria occorre prenotare l'intervento presso le Officine Autorizzate. È bene sapere che l'auto sostituiva non è prevista in caso di tagliando e/o in caso di lavori che richiedano un numero di ore di fermo

auto inferiori a quelle previste dal contratto. In ogni caso vi preghiamo di controllare i termini del contratto in merito al servizio di vettura sostitutiva. Raccomandiamo di lasciare sempre all'Officina autorizzata, un recapito telefonico.

**Cosa non comprende:** i costi relativi al lavaggio del veicolo e del motore; le riparazioni causate da uso improprio del mezzo; la sostituzione dei tappetini; la lucidatura della carrozzeria; quanto espressamente non previsto da contratto.

**Avvertenza:** nessun importo deve essere versato alle Officine dall'Utilizzatore del veicolo. Gli interventi sono soggetti ad autorizzazione da parte della Volkswagen Leasing, di seguito nominata VWL. Le Officine sono tenute ad inviare tempestivamente a VWL le richieste di autorizzazione.

#### B) Assicurazione

Il suo veicolo beneficia delle condizioni assicurative meglio descritte nel contratto e nella conferma d'ordine. La preghiamo di fare riferimento a tali documenti per maggiori informazioni. Il veicolo non dovrà essere utilizzato in modo da rendere inefficaci, non valide, non applicabili le condizioni assicurative. Nel caso di sinistro

## SERVIZI

la preghiamo di seguire le procedure descritte nella sezione sottostante o nella pagina web dedicata agli utilizzatori sul sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

**ASSISTENZA SINISTRI**

Ogni sinistro deve essere immediatamente denunciato a VWL.

Potete effettuare la denuncia anche online sul nostro sito, all'indirizzo <https://accessoclienti.vwfs.it/vwldriver/page/DenunciaSinistri.aspx>

Nel sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) troverà tutte le informazioni necessarie e i documenti utili per la trasmissione delle pratiche.

**I.** Le ricordiamo che in caso di sinistro che COINVOLGA ALTRI VEICOLI lei dovrà:

- Denunciare entro le 24 ore successive alla data di accadimento l'evento occorso.
- Informare immediatamente la più vicina Autorità di Polizia in caso di incidente grave.
- Prendere nota di tutti i nomi e gli indirizzi delle controparti coinvolte e di eventuali testimoni.

→ Curare la custodia del veicolo e compilare se possibile il modulo C.A.I. inviando l'originale a mezzo Raccomandata A/R.

→ Utilizzare esclusivamente i servizi previsti per l'eventuale traino contattando la nostra centrale operativa.

Tutti i documenti relativi all'evento dovranno essere inviati tramite il form di denuncia online, inserendo a titolo di esempio:

- Relazione dettagliata dell'evento occorso.
- Eventuale modulo C.A.I. del sinistro compilato.
- Fotocopia della patente di guida del conducente del veicolo in locazione.
- Nominativi, recapiti e dichiarazioni degli eventuali testimoni.
- Eventuale documento di scambio di generalità fornito dalle Autorità di Polizia.
- Eventuali foto dei danni con targa del veicolo.

**II.** In caso di sinistro che NON COINVOLGA ALTRI VEICOLI o il tipo di danno sia riconducibile ad atto vandalico, danni da circolazione (Kasko), smarrimento chiavi, eventi socio politici ecc., lei dovrà inviare una dichiarazione dell'evento entro le 24 ore successive all'evento stesso tramite il modulo di denuncia online

## SERVIZI

presente nel sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

**III.** In caso di furto parziale, lei dovrà fare immediatamente denuncia, presso le Autorità competenti e anticipare nelle successive 24h la documentazione ai nostri uffici inserendola nel form del modulo online via web.

**IV.** In caso di FURTO TOTALE del veicolo dovrà fare immediata denuncia alle Autorità competenti e anticipare entro 24h la documentazione provvedendo ad eseguire la denuncia online presente nel sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

Entro i successivi tre giorni dovrà inviare l'originale della denuncia e tutte le chiavi del veicolo tramite Raccomandata A/R al seguente indirizzo:

**Volkswagen Leasing GmbH**  
**Servizio Clienti Noleggio**  
**Via Privata Grosio, 10/4**  
**20151 Milano**

**V.** In caso di RITROVAMENTO DA FURTO, se contattati dalle Autorità competenti informare immediatamente VWL e trasmettere eventuale documentazione provvedendo ad eseguire la denuncia online presente nel sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

Le riparazioni dovranno essere effettuate presso le Officine della rete di assistenza Convenzionata.

**Cosa comprende:** la riparazione del veicolo a seguito del sinistro occorso e regolarmente denunciato.

**Cosa fare:** nel caso di riparazione programmabile contattare il riparatore per gli accordi del caso.

Le ricordiamo che è opportuno rilasciare al riparatore all'atto della consegna del veicolo una copia della denuncia del sinistro da riparare.

**Cosa non comprende:** i costi relativi al lavaggio del veicolo e del motore; le riparazioni causate da uso improprio del mezzo; la sostituzione dei tappetini; la lucidatura della carrozzeria; quanto espressamente non previsto da contratto.

## SERVIZI

**C) Pneumatici**

Se contrattualmente previsto, potrà utilizzare le Officine Autorizzate della Casa Costruttrice (vedi elenco presente all'interno della documentazione di bordo fornita dal costruttore o reperibile sul sito di [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)) per svolgere le operazioni di sostituzione, equilibratura, convergenza e assetto agli pneumatici.

In alternativa in caso di necessità è possibile recarsi presso la rete di Centri Pneumatici Convenzionati.

Le ricordiamo, per la sua sicurezza, che la sostituzione degli pneumatici è prevista da VWL quando lo spessore del battistrada è inferiore ai 3 mm.

**Cosa fare:** occorre recarsi presso le Officine Autorizzate o i Centri pneumatici convenzionati.

Sarà cura dell'officina richiedere a VWL autorizzazione all'intervento.

**Cosa non comprende:** cambi pneumatici oltre il massimale previsto da contratto (in tal caso il costo verrà riaddebitato all'Utilizzatore o alla sua Società senza obbligo di preavviso) o interventi per cui è comprovato un utilizzo non coerente del veicolo con quanto previsto contrattualmente.

**Note importanti:** nessun importo deve essere versato dall'Utilizzatore del veicolo.

È possibile eseguire il montaggio degli pneumatici da neve (termici) avendo cura di conservare (in proprio o presso officina) il treno di gomme in uso per la successiva sostituzione a fine stagione.

La fornitura degli pneumatici invernali verrà scalata dal monte gomme previsto in contratto.

**D) Soccorso stradale**

Se contrattualmente previsto, qualora a seguito di guasto meccanico, incidente stradale, incendio, foratura o ritrovamento da furto, il veicolo assicurato risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizione di spostarsi autonomamente, la sua vettura è coperta dal servizio di soccorso stradale, attivabile 24 ore su 24 chiamando la Centrale Operativa al numero verde 800 449988 o il numero urbano 02 66165302.

In caso di richiesta di soccorso stradale dovrà fornire il numero di targa della vettura oppure il numero di contratto presente nella VWL Card.

Il veicolo soccorso verrà trasportato fino alla più vicina Officina Autorizzata della Casa Costruttrice, o in caso di indisponibilità durante gli orari serali o nei giorni festivi, presso il deposito della Centrale Operativa e il primo giorno utile presso il centro di assistenza più vicino.

## SERVIZI

Le ricordiamo che, qualora non avesse richiesto a Volkswagen Leasing tale servizio, può avvalersi dei servizi previsti dal Costruttore in materia di assistenza. La invitiamo in tal caso a esaminare la documentazione del Costruttore presente in vettura.

**E) Auto sostitutiva**

Se contrattualmente previsto, qualora a seguito di guasto meccanico, incidente stradale, incendio o furto totale, il veicolo assicurato risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizione di spostarsi autonomamente Volkswagen Leasing mette a disposizione un servizio di veicolo sostitutivo.

Per le condizioni di erogazione verifichi il contratto in essere con Volkswagen Leasing.

Il servizio è attivabile tramite la rete di assistenza del marchio oppure telefonando alla Centrale Operativa:

**Numero verde 800 449988**

**Numero urbano 02 66165302**

Il veicolo sostitutivo sarà disponibile solo dal ricovero della vettura e per il periodo strettamente necessario al ripristino del mezzo in locazione e andrà riconsegnato

entro 24 ore dalla conferma dell'avvenuta riparazione comunicata dall'officina.

In caso di mancata riconsegna entro detto termine, ogni ulteriore giorno di utilizzo del veicolo sostitutivo sarà fatturato alla sua Società senza obbligo di preavviso alle tariffe di noleggio al momento in vigore.

Il veicolo sostitutivo dovrà essere riconsegnato sempre con il pieno di carburante, in caso contrario saranno addebitati i costi di ripristino e il servizio operato dal centro di noleggio.

Le spese vive (carburante, autostrada, ecc.) restano a carico dell'assicurato, come eventuali optionals richiesti all'atto del noleggio (quali baby seat, catene da neve, navigatore ecc.).

Il Driver è tenuto a farsi rilasciare dal rent a car, copia del verbale di riconsegna relativo al veicolo sostitutivo utilizzato e conservare lo stesso fino a quando Volkswagen Leasing non avrà rifatturato gli eventuali accessori richiesti.

## CARTA CARBURANTE (Fuel Card)

### 8. UFFICIO FUEL CARD DI VOLKSWAGEN LEASING

Per informazioni o richieste di assistenza (malfunzionamento, usura della carta), potete contattare l'Ufficio Fuel Card di Volkswagen Leasing: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00  
 → tel: 02 33027830  
 → e-mail: fuelcard@vwfs.com

### 9. FUEL THE DIFFERENCE

Il servizio di Fuel Card consente a tutti i Clienti di pagare ogni rifornimento senza utilizzare contanti o altri strumenti.

Le Fuel Card offerte da Volkswagen Leasing (Cartissima Q8, IP Plus e Multicard ENI) sono accettate in Italia da più di 13.000 impianti distribuiti su tutto il territorio nazionale e da 33.000 stazioni in tutta Europa.

Addio a scontrini e schede cartacee: con le Fuel Card, Volkswagen Leasing semplifica il processo di gestione amministrativa del carburante.

Tramite le Fuel Card di Volkswagen Leasing la sua azienda, indipendentemente dalla dimensione della flotta, avrà a disposizione:

→ Un network capillare e conveniente.

- Possibilità di utilizzare tutte le tipologie di carburante.
- Massima sicurezza attraverso la digitazione del codice PIN.
- Monitoraggio del chilometraggio percorso.
- Pagamento del reale importo praticato dal gestore al momento del rifornimento.
- Unica fattura di facile lettura.
- Reportistica completa in formato elettronico.

Il servizio Fuel Card è integrato da una sezione all'interno dell'area dedicata "Accedi alla tua area riservata" utile per reperire e archiviare i dettagli dei rifornimenti.

### 10. MODULO PER LA RICHIESTA DELLA FUEL CARD Termini contrattuali e condizioni generali del servizio

Informi sempre il gestore del Parco Auto della sua azienda se necessita dell'attivazione della Fuel Card.

Dopo aver preso visione delle condizioni contrattuali, andrà compilato, timbrato e firmato il modulo per la richiesta della Fuel Card e inviato in formato .pdf all'indirizzo e-mail dell'Ufficio Fuel Card di Volkswagen Leasing.

## CARTA CARBURANTE (Fuel Card)

### 11. COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO/FURTO DELLA FUEL CARD

In caso di smarrimento o sottrazione della carta carburante, da sola ovvero unitamente al P.I.N., il Cliente è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della carta medesima a Volkswagen Leasing.

→ Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 telefonando al numero 02 33027830.

Oppure

- h24/24 7/7 al Numero verde 800868079 per la carta Q8.
- h24/24 7/7 al Numero verde 800797979 per la carta Eni.
- h24/24 7/7 al Numero verde 800907060 per la carta IP PLUS.

### 12. NUOVA SEZIONE SUL PORTALE WEB

Il servizio Fuel Card è integrato da una nuova sezione sul portale web utile per reperire e archiviare dettagli dei rifornimenti, statistiche sui consumi, proiezioni di costo, analisi territoriali e altre informazioni, così come l'elenco completo e aggiornato degli oltre 3.500 distributori convenzionati in Italia.

Un cruscotto costantemente aggiornato e interattivo, in grado di monitorare giorno per giorno l'utilizzo della carta su ogni veicolo appartenente alla flotta.





La gestione delle multe permette di consultare tutti i verbali di contravvenzione riferiti alla flotta circolante. A disposizione del Cliente informazioni sugli enti emittenti, tipi di infrazione, importi pecuniari, punti patente portati in detrazione e immagini dei documenti.

### 13. “CALL CENTER MULTE” VOLKSWAGEN LEASING

Per informazioni o richieste di assistenza relativamente alle infrazioni al Codice della strada, potete contattare il CALL CENTER MULTE di Volkswagen Leasing:

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

→ tel: 02 33027524

→ fax: 02 87152941

→ e-mail: multe@vwfs.com

#### Cosa prevede il contratto di noleggio per quanto concerne la gestione delle multe?

Verifica con il gestore del parco auto della tua azienda la tipologia di gestione delle contravvenzioni contrattualizzate con Volkswagen Leasing.

Le contravvenzioni sono infatti gestibili attraverso il

pagamento da parte nostra e riaddebito al Cliente oppure con la modalità di rinotifica.

### 14. LA GESTIONE TRAMITE RINOTIFICA

Il nostro impegno nel miglioramento continuo dei servizi offerti e il desiderio di rendere sempre più efficienti i processi interni, ci ha permesso di essere oggi in grado di offrire un servizio mirato a gestire in modo ottimale l'attività di rinotifica delle contravvenzioni/sanzioni direttamente al Cliente.

Attraverso la gestione con rinotifica è possibile allinearsi a un contesto di normativa, che spesso prevede la decurtazione di punti dalla patente dell'Utilizzatore del veicolo.

In base alla gestione con rinotifica, Volkswagen Leasing, alla ricezione di un verbale di contravvenzione, provvederà a comunicare tempestivamente ai Comandi o agli Enti emittenti i dati della società/persona (Cliente) intestataria del contratto. Il Comando o Ente provvederà quindi a una riemissione (“rinotifica”) del verbale direttamente al Cliente stesso che, a ricevimento della contravvenzione, potrà decidere se pagare, se comunicare i dati di colui che era alla guida del veicolo o se fare ricorso, gestendo in modo autonomo la scadenza.

### 15. DOMANDE FREQUENTI

#### A) Come devo comportarmi nel caso in cui mi venga notificata una contravvenzione al Codice della strada che prevede la decurtazione dei punti dalla patente?

Volkswagen Leasing, a seconda della tipologia di contratto in essere (la invitiamo a verificarlo con il gestore del parco auto della sua azienda), potrebbe procedere al pagamento del verbale.

Onde evitare la maggiorazione dell'importo della sanzione e permettere la decurtazione corretta dei punti (previsti dalla contravvenzione), dovrete compilare entro 60 giorni dalla data di notifica della contravvenzione il modulo di presentazione e far pervenire i dati della patente di guida alle autorità competenti (via raccomandata, fax o presentazione diretta).

Inoltre, sempre entro i 60 giorni dalla data di notifica della contravvenzione, dovrete inviare a SAFO (fax 06 97990156 o e-mail multe.vwn@safosistemi.it) copia:

- del modulo timbrato (se presentato direttamente),
- della ricevuta della raccomandata (se spedito),
- della ricevuta del fax inviato positivamente (in caso di trasmissione via fax).

Nel caso vogliate fare ricorso, dovrete inviare mail a SAFO multe.vwn@safosistemi.it entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della notifica. In tal caso la stessa provvederà a richiedere all'Ente emittente la rinotifica del verbale direttamente alla vostra Società.

Trascorsi i 5 giorni lavorativi dalla ricezione della notifica, Volkswagen Leasing vi invierà una comunicazione per ricordare che il termine ultimo per un eventuale ricorso scade entro i 2 giorni lavorativi successivi pregandovi pertanto di voler provvedere con cortese sollecitudine a inviare i documenti richiesti nella precedente comunicazione.

In caso contrario Volkswagen Leasing provvederà al pagamento del verbale e al successivo riaddebito delle sanzioni accessorie (art.126/Bis del C.d.S.), che saranno a vostro carico.

Per eventuali chiarimenti potete contattare:

**Safo**

**tel. 06 97990132**

**fax 06 97990156 (attivo dalle 08:30 - 17:30)**

**e-mail: multe.vwn@safosistemi.it**

## GESTIONE MULTE

### **B) Come posso ottenere la copia del verbale della contravvenzione?**

Dopo aver ricevuto la fattura relativa alla contravvenzione è possibile ottenere la copia del verbale accedendo alla sezione SERVIZI PER I CLIENTI nell'AREA RISERVATA della Homepage del sito. All'interno della sezione è possibile accedere alla pagina dedicata alla GESTIONE MULTE ed eseguire una ricerca, tramite la targa del veicolo, visualizzando tutti i verbali di contravvenzione ad essa associati. Sarà altresì possibile scaricare e stampare la documentazione.

Per ottenere l'accesso alla sezione SERVIZI PER I CLIENTI è necessario effettuare la REGISTRAZIONE.

Dettagliate indicazioni su come registrarsi sono presenti sul sito internet.

## ASSISTENZA AL VEICOLO, SANITARIA E ALLA PERSONA

Le condizioni di assicurazione sono disponibili in versione integrale, in adempimento agli obblighi di informativa relativa ai prodotti assicurativi previsti dall'art. 30 co. 7 del regolamento ISVAP n° 35/2011.

Il documento è disponibile presso l'ufficio clienti di Volkswagen Leasing GmbH, che ne rilascerà copia su precisa richiesta del Cliente.

Si raccomanda di leggerlo attentamente.

## ASSISTENZA AL VEICOLO

In caso di emergenza per guasto o incidente a causa del quale il veicolo sia in condizioni tali da non potersi spostare autonomamente

**I.** Se contrattualmente previsto con Volkswagen Leasing, chiamare la Centrale Operativa (funzionante 24/24h 7/7) allo

→ **800 449988**

→ **dall'estero +39 02 66165302**

**II.** Se contrattualmente NON previsto con Volkswagen Leasing, chiamare il numero del Servizio di Mobilità offerto dal Costruttore

## 16. RIPARAZIONI DI EMERGENZA SUL TERRITORIO NAZIONALE

Procedura per richiedere l'autorizzazione per un intervento di manutenzione straordinaria presso un centro NON appartenente alla rete ufficiale: nel caso in cui sia necessario un intervento di manutenzione urgente/gestione di emergenza (ma con veicolo marciante) e ci si trovi in una località in cui non è presente un centro della Rete Ufficiale, potrà rivolgersi a una qualunque officina purché l'intervento non superi l'importo di € 100,00.

**Per accedere al rimborso dovrà quindi:**

→ anticipare il costo della riparazione certificando l'anticipo del pagamento effettuato **con documento fiscale con dicitura "pagato", targa del veicolo, tipo intervento ecc.,**

→ richiedere all'officina l'emissione di una fattura intestata a:

Volkswagen Leasing GmbH

C.F. / P.I. 12549080153

Via Privata Grosio, 10/4

20151 Milano,

→ richiedere direttamente (o far richiedere dalla sua Società) il rimborso della spesa scaricando l'apposito modulo disponibile sul sito web istituzionale.

Il documento opportunamente compilato e con allegata tutta la documentazione comprovante la spesa sostenuta, dovrà essere inoltrata all'indirizzo e-mail [invoices@vwfs.com](mailto:invoices@vwfs.com).

Solo per importi inferiori a € 50,00 verranno accettati scontrini e ricevute fiscali, sopra tale importo è richiesta l'emissione di fattura.

Non saranno gestite le richieste non conformi alla procedura suindicata e il rimborso non sarà effettuato.

## ASSISTENZA AL VEICOLO

## 17. RIPARAZIONI INTERVENTI ALL'ESTERO

I servizi di manutenzione ordinaria (tagliandi, controlli periodici, cambio pneumatici) e di manutenzione straordinaria (riparazioni di meccanica e di carrozzeria) sono garantiti unicamente in Italia.

Eventuali interventi imprevisi all'estero possono essere effettuati in autonomia.

Per accedere al rimborso dovrà quindi:

→ anticipare il costo della riparazione certificando l'anticipo del pagamento effettuato (fattura fiscale, dicitura "pagato", targa del veicolo e descrizione del lavoro eseguito ecc.);

→ richiedere all'officina l'emissione di una fattura ESENTE IVA intestata a:

Volkswagen Leasing GmbH

C.F. / P.I. 12549080153

Via Privata Grosio, 10/4

20151 Milano,

→ richiedere direttamente (o far richiedere dalla sua Società) il rimborso della spesa scaricando l'apposito modulo "RIMBORSO ESTERO" disponibile sul sito web istituzionale.

Il documento opportunamente compilato e con allegata tutta la documentazione comprovante la spesa

sostenuta, dovrà essere inoltrata all'indirizzo e-mail [invoices@vwfs.com](mailto:invoices@vwfs.com).

Solo per importi inferiori a € 50,00 verranno accettati scontrini e ricevute fiscali, sopra tale importo è richiesta l'emissione di fattura.

Non saranno gestite le richieste non conformi alla procedura suindicata e il rimborso non sarà pertanto effettuato.

## ASSISTENZA ALLA PERSONA Cosa fare in caso di ...

**18. INCIDENTE STRADALE, GUASTO MECCANICO, INCENDIO O FURTO TOTALE****A) Rientro alla residenza dell'Assicurato o prosecuzione del viaggio dei passeggeri**

In seguito a un evento per il quale il veicolo sia immobilizzato e le riparazioni richiedano un minimo di sei (6) ore di fermo veicolo certificato dalla rete di assistenza Convenzionata presso cui è stato ricoverato il veicolo, la Centrale Operativa provvederà a organizzare il viaggio dell'Assicurato e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla residenza dell'Assicurato. Il servizio verrà effettuato con il mezzo ritenuto più idoneo dalla Centrale Operativa la quale prende a suo carico i relativi costi fino al massimale previsto. Per informazioni in merito ai massimali previsti e le modalità di erogazione del servizio contattare la Centrale Operativa o consultare le condizioni integrali di assicurazione.

**Avvertenza:** la prestazione è in alternativa al servizio "spese di soggiorno in albergo" e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**B) Spese di soggiorno in albergo**

Quando, in caso di sinistro a seguito del quale il veicolo Assicurato resti immobilizzato e ciò esiga una sosta forzata dell'Assicurato per almeno una notte, la Centrale

Operativa provvede a reperire un albergo in loco, compatibilmente con le disponibilità locali, tenendo a proprio carico le spese di pernottamento sue e dei passeggeri stessi sino al termine delle riparazioni (fino alla concorrenza del massimale di € 100,00 per persona, per notte, per un limite complessivo di € 500,00).

**Avvertenza:** la prestazione è alternativa al servizio "rientro al domicilio o prosecuzione del viaggio dei passeggeri" e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**C) Recupero del veicolo riparato**

Qualora, a seguito di guasto meccanico, incidente stradale, incendio o ritrovamento a seguito di furto totale il veicolo sia immobilizzato e la riparazione richieda un minimo di sei (6) ore di immobilizzo certificate dal riparatore convenzionato, la Centrale Operativa provvederà a organizzare il viaggio all'Assicurato per consentirgli di recuperare la vettura.

Il servizio verrà effettuato esclusivamente con il mezzo ritenuto più idoneo dalla Centrale Operativa la quale prende a suo carico i relativi costi fino ad un massimo di € 800,00 complessivi. In alternativa e a scelta dell'Assicurato è possibile eseguire il trasporto del veicolo riparato all'officina convenzionata più vicina al suo domicilio, fino a un massimo di € 1.500,00 (Iva compresa). L'eventuale

## ASSISTENZA ALLA PERSONA Cosa fare in caso di ...

differenza resta a carico dell'Assicurato che provvederà al pagamento di tale differenza direttamente al trasportatore. Per informazioni in merito alle modalità di erogazione del servizio contattare la Centrale Operativa o consultare le condizioni integrali di assicurazione.

**Avvertenza:** sono comunque escluse le eventuali spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti ecc.). La prestazione è erogabile e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**D) Rimpatrio del veicolo dall'Estero**

Qualora il veicolo subisca un fermo tecnico superiore a quattro (4) giorni lavorativi e non consenta all'Assicurato la prosecuzione del viaggio, la Centrale Operativa provvederà al trasporto del veicolo dal luogo dell'immobilizzo fino all'officina convenzionata più vicino al domicilio, con relativa presa a carico delle spese di trasporto e di custodia del veicolo e del costo del rimpatrio, purché il costo non superi il valore commerciale del veicolo e fino ad un massimo complessivo di € 2.000,00.

**Avvertenza:** sono comunque escluse le eventuali spese per diritti doganali, di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti ecc.) e la prestazione è erogabile e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**E) Abbandono legale all'Estero**

Nel caso in cui il costo per il trasporto in Italia sia superiore al valore commerciale del veicolo, la Centrale Operativa provvederà all'espletamento delle pratiche di abbandono in loco e ne prenderà a carico i relativi costi. Per informazioni in merito alle modalità di erogazione del servizio contattare la Centrale Operativa o consultare le condizioni integrali di assicurazione.

**Avvertenza:** la prestazione è erogabile e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**F) Invio pezzi di ricambio**

Qualora a seguito di guasto meccanico o incidente stradale, avvenuti all'estero, il veicolo resti immobilizzato e i pezzi di ricambio occorrenti per la riparazione e indispensabili al suo corretto funzionamento non possano essere reperiti sul posto, la Centrale Operativa provvederà a cercarli e a inviarli fino al luogo di sdoganamento più vicino alla località di immobilizzo del veicolo, con il mezzo più rapido e tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci.

**Avvertenza:** sono comunque escluse le spese doganali, i pezzi non reperibili presso la rete convenzionata. La prestazione è erogabile e valida ad oltre 50 Km dalla residenza.

**Condizioni generali valide per tutte le prestazioni sopra citate:**

le spese sostenute e NON preventivamente autorizzate non saranno rimborsate. Le condizioni di assicurazione sono disponibili in versione integrale, in adempimento agli obblighi di informativa relativa ai prodotti assicurativi previsti dall'art. 30 co. 7 del regolamento ISVAP n. 35/2011. Il documento è disponibile presso il Servizio Clienti di Volkswagen Leasing GmbH, che ne rilascerà copia su precisa richiesta del Cliente. Le coperture assicurative sono soggette a limitazioni ed esclusioni specificate che si raccomanda di leggere attentamente.

**19. CONSULENZA SANITARIA****A) Informazione e orientamento medico-telefonico.**

La Centrale Operativa si avvale di un'équipe medica a disposizione dell'Assicurato per dare informazioni medico generiche e orientamento circa argomenti attinenti: Cardiologia-Pediatria-Ortopedia-Geriatria-Ginecologia.

**Avvertenza:** il servizio non fornisce diagnosi o prescrizioni.

**B) Consulenza sanitaria di Alta specializzazione**

In caso di infortunio o malattia che necessitino di interventi di particolare complessità, la Centrale

Operativa attraverso la propria Guardia Medica, è a disposizione per fornire informazioni sui centri sanitari di alta specializzazione in Italia e nel mondo.

Potrà inoltre collaborare per individuare e segnalare medici specialisti o centri per la diagnosi e la cura di patologie rare o comunque particolari, restando a disposizione per facilitare i contatti tra l'Assicurato e il centro in questione, avviando ad eventuali problemi di comunicazione e di lingua.

**20. RIENTRO E/O RIMPATRIO SANITARIO**

A seguito di malattia grave e improvvisa o di infortunio da incidente stradale in cui sia coinvolto l'Utilizzatore del veicolo Assicurato, la Centrale Operativa organizza il rientro dell'Assicurato fino a un ospedale in Italia o fino alla sua residenza. È indispensabile che l'Assicurato comunichi appena possibile alla Centrale Operativa l'ospedale e il reparto presso cui è ricoverato, unitamente al nome e recapito telefonico del medico curante, quindi:

- si mettono in contatto il proprio medico con il medico curante dell'Assicurato;
- si organizza il rientro fino a un ospedale in Italia che sia idoneo alla patologia del caso, o fino alla residenza (se le condizioni accertate dell'Assicurato siano tali da

renderlo necessario).

Il mezzo di trasporto scelto dai medici può essere:

- aereo sanitario;
- aereo di linea (anche barellato);
- treno;
- ambulanza.

L'Assicurato, se necessario, sarà accompagnato da personale medico o infermieristico.

**Avvertenza:** non danno luogo alla prestazione le patologie o le lesioni che a giudizio dei medici possono essere curate sul posto e non impediscono all'Assicurato di proseguire il suo viaggio.

**21. TRASFERIMENTO A UN CENTRO OSPEDALIERO DI ALTA SPECIALIZZAZIONE**

La Centrale Operativa provvede a organizzare il trasporto sanitario dell'Assicurato, se necessario con accompagnamento medico, con il mezzo che l'équipe medica giudicherà più idoneo (aereo sanitario, aereo di linea, autoambulanza, treno) nei seguenti casi:

- in caso di infortunio da incidente stradale in cui sia coinvolto il veicolo Assicurato;

- in caso di malattia grave e improvvisa non curabile nell'ambito della regione di residenza dell'Assicurato, di complessità tale da richiedere il trasferimento dello stesso in un centro ospedaliero di Alta specializzazione (la complessità è a discrezione del giudizio dei medici curanti in accordo con la Guardia Medica della Centrale Operativa).

I costi dei trasferimenti vengono concordati preventivamente con l'Assicurato o, se questi non è in condizione di farlo, con chi ha potere decisionale in sua vece.

**Avvertenza:** questi costi restano interamente a carico dell'Assicurato.

**22. TRADUZIONE DELLA CARTELLA CLINICA**

In caso di applicazione della garanzia "Trasferimento a un centro ospedaliero di Alta specializzazione ovunque nel mondo", la Centrale Operativa provvede alla traduzione della "Cartella Clinica" dell'Assicurato per permettere ai medici del Centro di destinazione l'immediata presa in carico della patologia diagnosticata.

La traduzione può essere fornita dall'italiano - verso l'inglese, il francese, il tedesco e lo spagnolo, con costi completamente a carico della Centrale Operativa.

### 23. DISPONIBILITÀ DI UN AUTISTA PER TRASPORTARE IL VEICOLO

Quando l'Assicurato è impossibilitato alla guida per infortunio stradale o malattia grave e improvvisa, la Centrale Operativa gli metterà a disposizione un autista per riportare l'autovettura alla residenza del proprietario percorrendo l'itinerario più breve. Le spese vive quali carburante, autostrada, ecc. saranno rimborsate dall'Assicurato al momento della consegna del veicolo.

L'Assicurato ha quindi l'obbligo di lasciare sul veicolo quanto segue:

- libretto di circolazione;
- carta verde;
- chiavi;
- delega al rimpatrio del veicolo debitamente compilate;
- note informative.

L'Assicurato non dovrà lasciare sul veicolo bagagli di nessun genere, telefoni o attrezzatura che non costituisca dotazione di serie.

La Centrale Operativa e la Società che gestirà il servizio non si assumono nessuna responsabilità in merito alla custodia degli eventuali oggetti presenti sul veicolo.

**Avvertenza:** questa prestazione viene fornita quando nessun altro dei trasportati è in grado di guidare.

### 24. EMISSIONE DI UN TITOLO DI VIAGGIO PER LA VISITA DI UN PARENTE

Qualora l'Assistito venga ricoverato all'estero per un periodo superiore a 10 giorni oppure ne avvenga il decesso e venga inumato all'estero, la Centrale Operativa metterà a disposizione di un parente un biglietto aereo (in classe turistica A/R) oppure un biglietto ferroviario A/R (in 1° classe) per recarsi sul posto.

### 25. PRESA IN CARICO DELLE EVENTUALI SPESE DI PERMANENZA IN ALBERGO

Trascorso il periodo di ricovero in ospedale, qualora le condizioni dell'Assistito (a giudizio del Servizio Sanitario), fossero tali da consigliare un'ulteriore permanenza in loco al fine di completare la guarigione, la Centrale Operativa provvederà al pagamento delle spese d'albergo relative, per un importo massimo di € 155,00.

### 26. TRASPORTO DELLA SALMA

In caso di decesso dell'Assistito avvenuto all'estero, la Centrale Operativa provvederà all'adempimento di tutte le formalità sul posto, al trasporto della salma (incluse le spese del feretro in conformità con le norme internazionali) fino al luogo di sepoltura in Italia **fino ad un importo massimo di € 5.000,00 complessivi**.

**Avvertenza:** rimangono escluse le spese relative alle cerimonie funebri e a quelle dell'inumazione. Qualora l'Assistito avesse espresso il desiderio di essere inumato sul posto, la Società provvederà al pagamento delle spese.

### 27. RIMPATRIO FIGLI MINORI

La Centrale Operativa provvederà al rimpatrio dei figli minori di anni 15 rimasti senza accompagnatore, con eventuale personale dedicato, in caso di ricovero ospedaliero dell'Assistito superiore a 48 ore o di decesso dell'Assicurato all'estero.

### 28. PAGAMENTO DELLE SPESE DI CURA ALL'ESTERO

In caso di spese di cura all'estero, necessarie e prescritte da un medico in seguito a infortunio o malattia grave e improvvisa, la Centrale Operativa provvederà al rimborso delle stesse dietro presentazione di prescrizione medica e di regolare fattura, fino a un importo di € 1.000,00.

Per avere informazioni sul massimale di spesa e la franchigia prevista è necessario contattare la Centrale Operativa o consultare le condizioni integrali di assicurazione.

**Avvertenza:** le prestazioni devono essere preventivamente autorizzate dalla Società.

### 29. ORGANIZZAZIONE DI VISITE SPECIALISTICHE E ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI IN ITALIA, A TARIFFE AGEVOLATE ENTRO 2 GIORNI LAVORATIVI DALLA RICHIESTA

Tramite la Centrale Operativa possono essere organizzate visite specialistiche e accertamenti diagnostici presso i centri convenzionati con la Società, più vicini alla residenza dell'Assicurato, entro 2 giorni lavorativi dal momento della richiesta.

La Centrale Operativa oltre a gestire l'appuntamento, informa preventivamente l'Assicurato sui costi delle visite e degli eventuali accertamenti clinico-diagnostici strumentali richiesti.

**Avvertenza:** sono esclusi i costi delle prestazioni.

### 30. ESAMI E CONSEGNA ESITI AL DOMICILIO

Chiamando la Centrale Operativa, l'Assicurato può richiedere un prelievo di sangue e/o urine al proprio domicilio nonché la riconsegna degli esiti da parte del centro diagnostico o laboratorio di analisi mediche convenzionato con la Centrale Operativa.

**Avvertenza:** sono esclusi i costi delle prestazioni.

### 31. SERVIZIO INFORMAZIONI TURISTICHE, AUTOMOBILISTICHE, BUROCRATICHE

La Centrale Operativa è a disposizione dell'Assicurato per fornire informazioni di carattere generale sui seguenti argomenti:

- principali Tour Operators italiani;
- visti turistici, problemi burocratici e amministrativi;
- vaccinazioni obbligatorie consigliabili;
- mezzi di trasporto e orari di treni, aerei, traghetti;
- condizioni climatiche dei principali paesi turistici;
- viabilità delle principali strade italiane;
- Officine Autorizzate delle principali case automobilistiche.

### 32. TRASMISSIONE DI MESSAGGI URGENTI

In caso di impossibilità da parte dell'Assicurato di mettersi in contatto con persone in Italia, la Centrale Operativa attraverso il servizio "Trasmissione messaggi urgenti", si impegnerà a effettuare 4 telefonate nelle successive 12 ore, per comunicare il messaggio alla persona indicata.

Analogamente potrà essere utilizzato il servizio di messaggi indirizzati all'Assicurato.

### 33. PROTEZIONE GIURIDICA ALL'ESTERO

L'Assicurato ha diritto alla difesa penale per imputazioni riguardanti la circolazione stradale sino alla concorrenza di € 10.000,00.

Qualora vi siano possibilità di successo, il servizio di assistenza provvede a svolgere ogni attività idonea a ottenere il rimborso dei danni subiti dall'Assicurato in seguito a incidente con un terzo identificato, tenendo a proprio carico le spese legali **fino ad un massimo di € 10.000,00.**

In caso di divergenza di opinioni fra l'Assicurato e la Società sull'esistenza di possibilità di successo, deciderà - con esclusione delle vie giudiziarie - un arbitro designato dal Presidente del Tribunale

competente; le spese dell'arbitrato saranno a carico del soccombente.

### 34. ANTICIPO CAUZIONE PENALE ALL'ESTERO

In caso di incidente stradale all'estero con coinvolgimento del veicolo Assicurato e conseguente fermo/arresto dell'Assicurato da parte delle autorità locali, la Centrale Operativa si impegna a:

- I. versare la cauzione penale per la libertà provvisoria dell'Assicurato fino alla concorrenza di € 5.200,00;
- II. anticipare la cauzione civile (valida sempre e solo all'estero) fino all'importo massimo di € 2.582,29.

**Avvertenza:** in caso di assoluzione o entro 15 giorni dalla sentenza di condanna e in ogni caso entro tre mesi dalla data della costituzione, l'Assicurato dovrà rimborsare l'importo anticipato dalla Centrale Operativa.

## ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

### 35. ANTICIPO DI DENARO

In caso di sinistro al di fuori del proprio comune e **ad oltre 50 Km dalla propria Residenza**, che generi spese impreviste all'Assicurato, la Centrale Operativa si impegnerà ad anticipare una somma di denaro fino a concorrenza del massimale di **€ 500,00** (per sinistro e per anno assicurativo), previa opportuna garanzia bancaria.

**Avvertenza:** il rimborso di tale anticipo dovrà essere effettuato dall'Assicurato al momento del suo rientro al domicilio e comunque entro 30 giorni dal momento dell'effettivo anticipo.

### 36. INFORMAZIONI LEGALI TELEFONICHE

La Centrale Operativa fornisce all'Assicurato un servizio gratuito di informazioni legali telefoniche "di prima necessità", quali suggerimenti relativi alla proprietà della casa o dell'auto, alla circolazione stradale, alla posizione di lavoratore dipendente, ecc. Tuttavia non verranno fornite informazioni circa problemi derivanti da attività professionali, imprenditoriali o comunque di lavoro autonomo, nonché per questioni fiscali o tributarie.

**Avvertenza:** il servizio valido solo in Italia è disponibile nei giorni lavorativi dalle ore 09,00 alle ore 17,00.

### 37. INTERPRETE A DISPOSIZIONE ALL'ESTERO

In caso di difficoltà linguistiche all'estero durante ricovero ospedaliero o procedura giudiziaria nei confronti dell'Assicurato, per fatti colposi avvenuti all'estero, la Centrale Operativa provvederà ad inviare un interprete, assumendosene i relativi costi entro un massimo di € 200,00 Iva inclusa per evento e per anno assicurativo.

## ESCLUSIONI E PRECISAZIONI RELATIVE A TUTTE LE PRESTAZIONI

### ESCLUSIONI E PRECISAZIONI RELATIVE A TUTTE LE PRESTAZIONI

1) Sono escluse prestazioni richieste in dipendenza di:

- cause di forza maggiore non imputabili alla Società;
- gare automobilistiche e relative prove e allenamenti;
- immobilizzi del veicolo determinati da richiami sistematici della Casa Costruttrice, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria non determinati da usura, difetto, rottura, mancato funzionamento;
- guerre, rivoluzioni;
- terremoti;
- atti dolosi e di pura temerarietà dell'Assicurato;
- abuso di alcolici e psicofarmaci e uso non terapeutico di stupefacenti e allucinogeni;
- fenomeni di trasmutazione dell'atomo o radiazioni provocate dalla accelerazione artificiale di particelle atomiche.

Sono inoltre escluse le prestazioni in quei Paesi che si trovino in stato di belligeranza o che comunque presentino situazioni interne e/o internazionali tali da rendere impossibile la prestazione di assistenza.

2) Qualora l'Assicurato non usufruisca di una o più prestazioni, la Società non è tenuta a fornire indennizzi o

prestazioni di alcun genere a titolo di compensazione.

3) Ogni diritto dell'Assicurato nei confronti di Aci Global S.p.A. derivanti dal presente contratto si prescrive in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui si fonda il diritto, ai sensi dell'art. 2952 del C.C.

4) A parziale deroga di quanto previsto dall'articolo 1910 del C.C.: nel termine di tre giorni, pena la decadenza, è fatto obbligo all'Assicurato che godesse di prestazioni analoghe alle presenti, anche a titolo di mero risarcimento - in forza dei contratti sottoscritti con altra impresa di assicurazione - di dare comunque avviso del sinistro a ogni impresa assicuratrice e specificatamente alla Centrale Operativa. Nel caso in cui attivasse altra impresa, le presenti prestazioni saranno operanti, nei limiti e alle condizioni previste, esclusivamente quale rimborso all'Assicurato degli eventuali maggiori costi a lui addebitati dall'impresa assicuratrice che ha erogato la prestazione.

5) Per qualsiasi controversia il Foro competente è quello di **Milano**.

6) Per tutto quanto non qui espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice Civile.

N.B. Tutte le prestazioni sono fornite in Italia, per la durata contrattuale e secondo quanto previsto nelle singole garanzie; all'estero esclusivamente per soggiorni non superiori a 60 giorni consecutivi.

**La presente Convenzione è disciplinata e sarà interpretata in base alla legge italiana.**



## ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA ALLA CENTRALE OPERATIVA

Per permettere l'intervento immediato della Centrale Operativa l'Assicurato deve comunicare tramite:

**Numero verde 800 449988**

**Telefono 02 66165302**

**Indicando con precisione:**

- il tipo di assistenza di cui necessita;
- nome e cognome;
- indirizzo e luogo da cui si effettua la chiamata;
- recapito telefonico;
- numero di targa o numero di telaio.

ISTRUZIONI PER L'EVENTUALE RICHIESTA DI RIMBORSO  
ALLA CENTRALE OPERATIVA

La richiesta di rimborso delle spese sostenute dovranno essere preventivamente concordate con la Centrale Operativa che fornirà le modalità di richiesta.

Le spese sostenute e non preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa NON saranno rimborsate.

L'Assicurato dovrà:

- farsi rilasciare il nome dall'operatore che ha risposto alla sua richiesta di Assistenza il numero di autorizzazione necessario per il rimborso;
- comunicare, insieme alla documentazione, il relativo codice IBAN (International Bank Account Number);

→ seguire la procedura indicata dalla Centrale Operativa.

**ACI Global S.p.A.**  
**Via Stanislao Cannizzaro, 83/a - 00156 Roma - Italy**  
**Tel: 800 449988**  
**Tel: +39 02 66165302**  
**ufficio.rimborsi@aciglobal.it**  
**www.aciglobal.it**

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ (Impresa Assicuratrice)

## INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

**1. INFORMAZIONI GENERALI**

Sara Assicurazioni S.p.A.,  
 assicuratrice ufficiale dell'Automobile Club d'Italia,  
 Capogruppo del gruppo assicurativo Sara, è  
 autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con DMICA  
 del 26/8/1925 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale  
 n. 201 del 31/8/1925. Iscritta all'Albo delle imprese  
 assicuratrici al n. 1.00018. Società del Gruppo ACI:

**Sara Assicurazioni S.p.A. - Sede legale:**

**Via Po, 20**  
**00198 Roma - Italia**  
**tel: +39 06 8475.1**  
**fax: +39 06 8475223**  
**sito internet: www.sara.it**  
**e-mail: info@sara.it**  
**p.e.c.: saraassicurazioni@sara.telecompost.it**

Capitale sociale Euro 54.675.000 (i.v.)  
 Registro Imprese Roma e C.F. 00408780583  
 REA Roma n. II7033 - P.IVA 00885091009  
 Iscritta al numero I.00018 nell'Albo delle imprese  
 assicurative.

**Divisione Ala - Sede Operativa:**  
**Via Porro Lambertenghi, 7**  
**20159 Milano - Italia**  
**tel: +39 02 582.801**  
**fax: +39 02 69005732**  
**sito internet: www.ala.sara.it**  
**e-mail: info@ala.sara.it**  
**p.e.c.: saraassicurazioni@sara.telecompost.it**

## IL PORTALE INTERNET DI VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

Il portale online di Volkswagen Financial Services Leasing GmbH ([www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)) è distinto in due tipologie di sezioni: una di libero accesso e una che prevede specifiche credenziali per potervi accedere.

### Sezione con libero accesso:

**<https://www.vwfs.it/area-utilizzatori.html>**

Sono presenti le informazioni generali propedeutiche alla fruizione dei servizi.

### Sezione con accesso protetto da Login e Password:

**<https://accessoclienti.vwfs.it/vwf/Login>**

Consente di accedere ad informazioni relative alla gestione del parco auto in circolazione, quali gestione delle multe, delle assicurazioni, delle fatturazioni e altri servizi utili.

Questa sezione viene denominata "Accedi all'Area Clienti Noleggio".

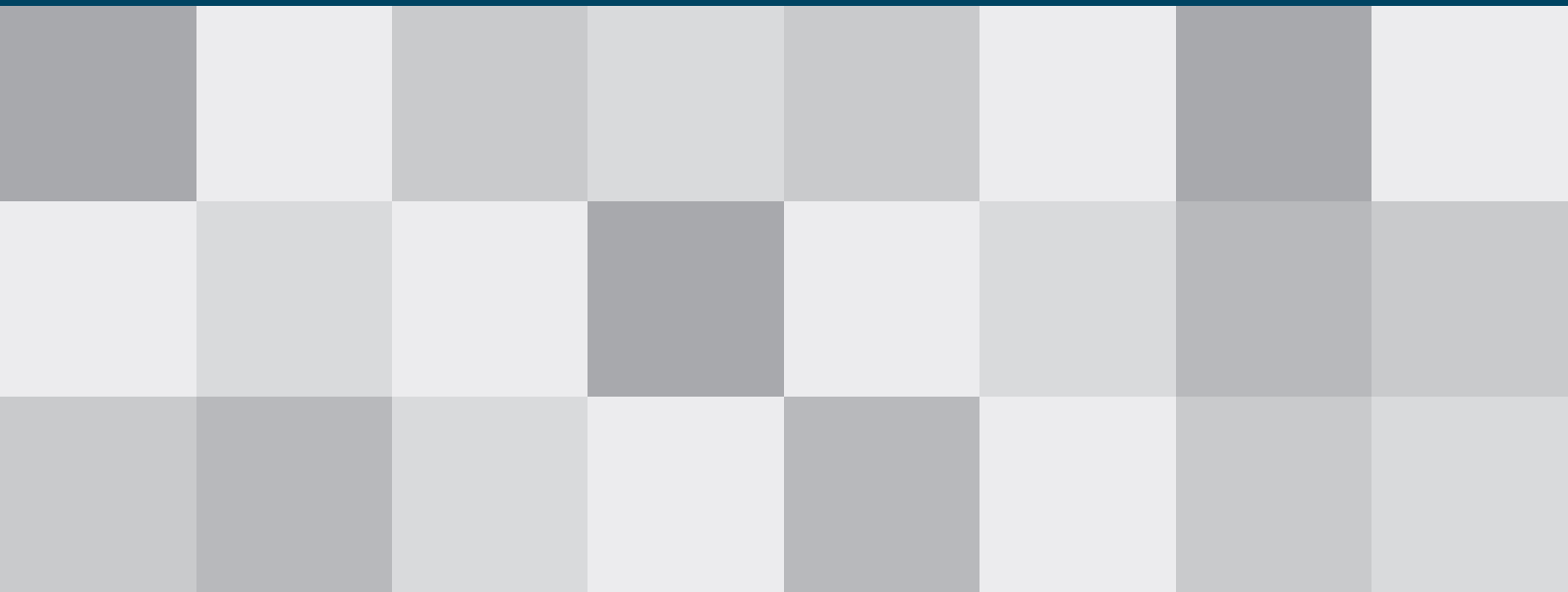
## ESTREMI FISCALI DI VOLKSWAGEN LEASING GmbH

Volkswagen Leasing GmbH  
Sede Secondaria Milano  
Via Privata Grosio, 10/4  
20151 Milano  
P.IVA 12549080153  
C.F. 12549080153

### INFORMAZIONI GENERALI

Disponibili sul sito:  
**[www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)**

Note



**VOLKSWAGEN LEASING**

GMBH