

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

## FOGLIO INFORMATIVO LOCAZIONE FINANZIARIA CON FACOLTÀ DI COMPERA Vetture e Truck & Bus

### INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE

Gentile Cliente,

desideriamo presentarvi brevemente: siamo Volkswagen Financial Services S.p.A., Intermediario finanziario autorizzato e iscritto all'albo tenuto da Banca d'Italia di cui all'art. 106 Testo Unico Bancario (TUB). La nostra sede legale è ubicata a Milano, Via Privata Grosio, 10/4.

Siamo nati per consentire ai Clienti del Gruppo Volkswagen di realizzare l'acquisto dell'automobile desiderata attraverso il prodotto di leasing finanziario. Oggi il nostro raggio d'azione si è ampliato e migliaia di persone e società in tutto il mondo usufruiscono dei nostri servizi finanziari ed assicurativi a tutto campo.

Di seguito riportiamo alcune informazioni aggiuntive:

Codice Fiscale, Partita IVA e Numero di Iscrizione Registro delle Imprese di Milano: 10554340967, Codice ABI: 19490.2

Il Capitale Sociale è pari a euro 81.300.000.

Tel. 02-330271; Fax: 02-39214246; Sito internet: [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it); E-mail: <https://contactus.crm.vwfs.it/>; PEC [volkswagenfinancialservices@unapec.it](mailto:volkswagenfinancialservices@unapec.it)

Intermediario:

Indirizzo:

### CHE COS'È LA LOCAZIONE FINANZIARIA

#### Caratteristiche

Per locazione finanziaria (leasing finanziario) si intende l'operazione di finanziamento posta in essere da una banca o da un intermediario finanziario (locatore), consistente nella concessione in utilizzo per un determinato periodo di tempo e dietro il pagamento di un corrispettivo periodico (canone), di un bene acquistato o fatto costruire dal locatore da un terzo fornitore, su scelta e indicazione del Cliente (Utilizzatore), che ne assume così tutti i rischi e conserva una facoltà al termine della predetta durata contrattuale di acquistare il bene ad un prezzo prestabilito (c.d. opzione di riscatto) ed eventualmente di prorogarne il suo utilizzo a condizioni economiche predeterminate o predeterminabili. Fornitore ed Utilizzatore possono anche coincidere (c.d. lease-back). La funzione economica dell'operazione è, quindi, di finanziamento, anche se in luogo di una somma di denaro, il concedente mette a disposizione del Cliente il bene da questi richiesto. Al momento della stipula del contratto può essere chiesto all'Utilizzatore il versamento di una parte del corrispettivo, mentre il pagamento dei canoni periodici generalmente decorre dal momento in cui è avvenuta la consegna del bene finanziato ovvero da altro evento contrattualmente indicato. Il contratto di locazione finanziaria non prevede il diritto di recesso per il Cliente.

#### Tipologie e Principali rischi (generici e specifici)

##### Locazione finanziaria a tasso fisso

Il tasso di interesse (Tasso Leasing) e l'importo dei singoli canoni rimangono fissi per tutta la durata del contratto di locazione finanziaria. Il tasso fisso è consigliabile per l'Utilizzatore che vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi dei singoli canoni e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato. Lo svantaggio è di non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.

##### Locazione finanziaria a tasso variabile

Il tasso di interesse (Tasso Leasing) può variare con scadenze prestabilite, rispetto al tasso di interesse iniziale, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto (cfr. il paragrafo successivo "OPZIONE INDEX LEASING"). Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo dei canoni. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo dei canoni.

#### Rischi relativi alla locazione finanziaria

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- obbligo, per il Cliente/Utilizzatore, del pagamento del corrispettivo periodico, anche in presenza di contestazioni che non riguardino il comportamento del concedente, nonché obbligo della custodia, manutenzione ordinaria e straordinaria del bene. Per tali rischi, il Cliente/Utilizzatore può agire direttamente nei confronti del fornitore secondo le modalità ed i limiti contrattualmente previsti;
- rischi inerenti al bene oggetto del finanziamento o alla sua fornitura, quali la ritardata od omessa consegna da parte del fornitore o la consegna di cosa diversa, i vizi e/o i difetti di funzionamento o altro, la mancanza delle qualità promesse, la sua distruzione o perimento, il furto o il danneggiamento ed infine, l'obsolescenza tecnica o normativa. Per tali rischi, il Cliente/Utilizzatore può agire direttamente nei confronti del fornitore secondo le modalità ed i limiti contrattualmente previsti;
- nelle operazioni a medio e lungo termine, rischi connessi a modifiche fiscali e/o alla mancata ammissione, erogazione o revoca di agevolazioni pubbliche di qualsiasi natura, assumendo l'impegno irrevocabile a corrispondere durante tutta la vita del contratto la serie dei canoni periodici che costituiscono la restituzione del finanziamento erogato;
- in caso di indicizzazione a parametri espressivi del costo corrente del denaro (quali ad esempio l'Euribor), il rischio che detti canoni possano aumentare in relazione all'andamento crescente dei parametri; in caso di operazione a canoni fissi costanti per l'intera durata contrattuale, il rischio di non beneficiare di eventuali andamenti decrescenti del costo del denaro.

#### Per saperne di più

La Guida Pratica *Il credito al consumo in parole semplici* è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Società [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

Volkswagen Financial Services S.p.A. società ad azionista unico.  
Società soggetta a direzione e coordinamento di Volkswagen Financial Services AG.

#### Sede Legale/Sede Amministrativa

Via Privata Grosio, 10/4 - 20151 Milano, Italy  
Phone +39 02 33 027.1  
Fax +39 02 39 21 42 46  
PEC: [volkswagenfinancialservices@unapec.it](mailto:volkswagenfinancialservices@unapec.it)

R.E.A. Milano 2540496  
COD.FISC./PART. IVA/  
N. ISCRIZIONE R.I. 10554340967  
Capitale sociale: € 81.300.000,00 i.v.

VW FS S.p.A. è autorizzata ad esercitare in Italia attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico ai sensi degli articoli 106 e seguenti del TUB in virtù di provvedimento n. 1352168/18 emesso dalla Banca d'Italia (l'Autorità di Vigilanza Bancaria italiana) in data 20/11/2018.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE (VALORI MASSIMI\*)

Il corrispettivo di un'operazione di locazione finanziaria è espresso in canoni, il cui ammontare è in funzione - tra gli altri - della struttura dell'operazione intesa in termini di costo di acquisto originario del bene, quota eventualmente versata alla stipula, durata della locazione, prezzo dell'opzione finale, periodicità dei pagamenti, ecc. Un parametro di riferimento per misurare l'onerosità di questo flusso di pagamenti è il Tasso Leasing, definito nelle Istruzioni di Banca d'Italia come "il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza tra il costo di acquisto del bene locato (al netto delle imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione finale di acquisto (al netto delle imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e dei relativi interessi". Il Tasso Leasing concretamente praticato al Cliente sulla specifica operazione, in funzione, tra l'altro, del grado di rischio, di onerosità e di complessità dell'operazione stessa, viene espressamente indicato nel contratto. Piano di ammortamento alla francese, con canoni costanti che prevedono una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. La tabella seguente riporta un esempio di operazione locazione finanziaria a tasso fisso, tutti i valori sono **IVA esclusa**:

<b>QUANTO PUÒ COSTARE IL LEASING</b>	
<b>Esempio locazione finanziaria a tasso fisso</b>	
Ipotesi	
<b>Durata del leasing</b>	48 mesi
<b>Periodicità canoni</b>	mensile
<b>Numero canoni</b>	47
<b>Prezzo bene</b>	euro 90.163,93
<b>Tasso Leasing</b>	6,37%
<b>Anticipo - Riscatto</b>	10% (euro 9.016,39) - 1% (euro 90,16)
<b>Imposta di bollo (IVA esente)</b>	euro 16,00
<b>Spese di istruttoria</b>	euro 300,00
<b>Spese incasso canone S.D.D.</b>	euro 3,00
<b>Canone Leasing</b>	euro 1.938,52
<b>Spese invio comunicazioni periodiche</b>	euro 1,00
<b>Importo totale del credito</b>	euro 81.147,54
<b>Importo totale dovuto dal Cliente</b>	euro 100.632,80

\* (Tabella sotto) Tutte le voci di spesa indicate si intendono al netto di IVA. Sono a carico dell'Utilizzatore le spese di: tassa di proprietà (pagate direttamente dal concedente e riaddebitate al Cliente sul primo canone utile, ove previsto dalle Condizioni Generali di Locazione Finanziaria), polizze assicurative R.C., furto e incendio ed eventuali Kasko e contravvenzioni.

\*\* (Tabella sotto) Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (legge n. 108/1996), relativo alla presente operazione di Leasing, può essere consultato in filiale attraverso le pubblicazioni affisse nei locali aperti al pubblico e sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

## COMMISSIONI E SPESE MASSIME APPLICABILI PER OPERAZIONI E SERVIZI ACCESSORI

**Tutti i valori riportati sono da intendersi IVA esclusa**

<b>Interessi di mora</b>	Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM <sup>**</sup> ) rilevato dal Ministero delle Economie e delle Finanze ai sensi della legge 108/96 relativamente alle classi di importo di leasing + ¼ + 4 punti percentuali.
<b>Valute applicate per l'imputazione degli interessi</b>	giorno successivo all'accredito dell'Intermediario per tutti gli altri sistemi di pagamento.
<b>Spese istruttoria</b>	euro 350,00
<b>Imposta di bollo</b>	euro 16,00
<b>Spese invio comunicazioni periodiche</b>	euro 1,00, oltre alle imposte di bollo, se del caso.
<b>Spese incasso canone mensile S.D.D./bonifico bancario</b>	euro 5,00 per ogni incasso.
<b>Riscatto anticipato per leasing finanziario</b>	1% dell'importo rimborsato in anticipo.
<b>Spese gestione pagamento Tassa di Proprietà</b>	euro 15,00
<b>Spese di recupero pagamento contravvenzioni</b>	euro 6,00
<b>Spese amministrative per recupero forzoso veicolo</b>	euro 200,00
<b>Spese per gestione sinistro per furto totale</b>	euro 200,00
<b>Spese per eccedenze chilometriche</b>	euro 0,15 per ogni chilometro eccedente il limite indicato nelle condizioni generali di contratto.
<b>Spese per esazione importi insoluti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• per recupero spese sostenute per sollecito: 5% dell'importo di ciascun canone scaduto con un minimo di euro 15,00;</li> <li>• per recupero spese sostenute per eventuali interventi domiciliari: 13% dell'importo dovuto con un minimo di euro 25,00.</li> </ul>

<b>Spese invio fattura cartacea</b>	euro 3,00
<b>Penale per ritardata restituzione veicolo</b>	1 canone
<b>Copie conformi di documenti, dichiarazioni, autorizzazioni e permessi simili (richieste dal Cliente e/o dalla legge)</b>	euro 51,00
<b>Subentri, variazioni e trasformazioni societarie</b>	euro 258,00
<b>Variazioni anagrafiche e banche d'appoggio</b>	euro 51,00
<b>Aggiornamento Certificato di Proprietà e invio dichiarazione sostitutiva (per Truck &amp; Bus e MAN TGE)</b>	euro 200,00
<b>Commissione da riconoscere al Fondo di Garanzia PMI (legge 622/96)</b>	per le aperture di credito/finanziamenti assistite dalla garanzia del Fondo di Garanzia PMI (legge 662/96) è prevista, nei casi stabiliti dal Regolamento del Fondo, una commissione "una tantum" che dipende dall'ubicazione territoriale dell'impresa e dalle sue dimensioni. La commissione, calcolata sulla base dell'importo garantito, è funzione delle categorie di finanziamento previste dal Fondo, con un minimo dello 0,25% ed un massimo del 3% dell'importo garantito. Maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet <a href="http://www.fondidigaranzia.it">www.fondidigaranzia.it</a>
<b>Costo per l'attività di consulenza finalizzata all'acquisizione della Garanzia del Fondo di Garanzia PMI (legge 662/96)</b>	0,60% dell'importo erogato, con un massimo di euro 5.000,00
<b>Costo per la richiesta delle agevolazioni previste dalla legge "Nuova Sabatini", introdotta con il Decreto Fare (DL 69/2013, art. 2)</b>	euro 300 importo a titolo di rimborso forfettario delle spese di gestione dell'agevolazione
<b>Provvista di riferimento "Nuova Sabatini"</b>	ricorso esclusivo a provvista diversa da quella derivante dai Finanziamenti erogati da Cassa Depositi Prestiti a valere sul Plafond

Ogni altro costo documentato, per oneri o imposte, sostenuto da Volkswagen Financial Services S.p.A. sarà addebitato al Cliente a pari costo in aggiunta agli importi sopra indicati.

#### **OPZIONE INDEX LEASING (locazione finanziaria a tasso variabile)**

Ove l'Utilizzatore abbia scelto l'opzione Index leasing, a partire dal primo canone periodico con scadenza successiva alla data di presa in consegna del bene, o altro termine convenzionalmente pattuito, i corrispettivi periodici relativi alla componente veicolo sono indicizzati. La Concedente, effettuerà un adeguamento in aumento o in diminuzione del corrispettivo della locazione sulla base dello scostamento, rispetto a quanto riportato nel contratto, del valore dell' rilevato dal Comitato di gestione

Per ciascun canone avente competenza nel mese considerato, l'importo di detto adeguamento sarà conteggiato secondo la seguente formula:

$VA \times (TP - TB) / 365 \times GG / 100$  dove:

VA: capitale residuo del veicolo ad inizio del periodo di competenza del canone;

TP (tasso puntuale): valore, arrotondato al secondo decimale, dell'ultimo giorno lavorativo del secondo mese precedente la competenza del canone soggetto ad adeguamento;

TB (tasso base): indice di riferimento fissato contrattualmente;

GG: giorni di competenza del canone.

In caso di mancata pubblicazione del suddetto indice, verrà comunque utilizzata la quotazione rilevabile da "Euribor 3MD del circuito Reuters" o, in mancanza, dalla pagina corrispondente del circuito Telerate. La Concedente provvederà, a predisporre i conguagli da addebitare o accreditare direttamente come rettifica della quota interessi esposta nella fattura di canone periodico.

Le parti riconoscono che la presente clausola rientra nell'alea normale di contratto e pertanto riconoscono di essere tenute ad adempiere agli obblighi da essa derivanti, senza poter invocare l'eccezione di eccessiva onerosità ai sensi dell'art. 1467 del Codice Civile, anche qualora l'entità degli importi dovuti risulti influenzata da eventi straordinari.

#### **Eventuali servizi accessori**

Può ricorrere - su richiesta del Cliente, sotto forma di adesione o altra forma di stipula - una polizza assicurativa, a copertura del rimborso del credito derivante dal finanziamento, a fronte dei rischi morte, inabilità temporanea dal lavoro, infortunio e invalidità [cfr. Fascicoli Informativi relativi ai servizi assicurativi consultabili sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)]. Possono altresì ricorrere - sempre su richiesta del Cliente - altre forme di polizza assicurativa [cfr. Fascicoli Informativi relativi ai servizi assicurativi consultabili sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)] e/o l'adesione ad altri servizi accessori, quali, a titolo esemplificativo, il Servizio Manutenzione [cfr. Condizioni Generali consultabili sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)].

#### **Contratti accessori**

La descrizione dettagliata dei servizi è consultabile sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it). Il Cliente può inoltre richiedere la sottoscrizione dei seguenti servizi:

##### **Per Vetture, Veicoli Commerciali e MAN TGE, Truck & Bus:**

- Personal Safe: Personal Accident Insurance. Copertura infortuni a tutela dell'Assicurato in qualità di conducente, passeggero o pedone, anche in caso di sinistro causato.

##### **Per Vetture, Veicoli Commerciali e MAN TGE, in aggiunta a quanto sopra:**

- ALTER EGO: a copertura del rimborso del credito derivante dal finanziamento, a fronte dei rischi decesso e invalidità permanente.
- Pacchetto FIRST TRIP: contiene la copertura furto incendio del veicolo incluso il valore a nuovo per i primi 12 mesi.
- Pacchetto BUSINESS TOUR: contiene le garanzie minicollisione con massimale di euro 500,00, cristalli, eventi naturali, garanzie complementari, assistenza in aggiunta alla copertura furto incendio del veicolo, incluso il valore a nuovo per i primi 12 mesi.
- Pacchetto CLUB VOYAGE: contiene le garanzie assistenza completa e la garanzia KASKO o Collisione in aggiunta alla copertura furto incendio del veicolo, incluso il valore a nuovo per i primi 12 mesi, minicollisione con massimale di euro 500,00, cristalli, eventi naturali, garanzie complementari.
- GAP: polizza a tutela dell'assicurato in caso di furto o distruzione del veicolo. Rimborsa fino al 20% del valore di acquisto del veicolo con un massimale di euro 18.000,00.

- f) SECURIT@G: un valido deterrente al furto, grazie al sofisticato sistema di identificazione del veicolo (marchiatura dei cristalli Identicar e Tag R.F.ID per vettura e documenti) abbinato a servizi aggiuntivi e all'APP Identibox.

**Per Vetture, Veicoli Commerciali escluso MAN TGE in aggiunta a quanto sopra:**

- a) SECURICODE: uno strumento di deterrenza al furto che aggiunge alla marchiatura indelebile dei cristalli Identicar, la tecnologia ottica QR Code per l'identificazione istantanea dei veicoli. Abbinato a servizi aggiuntivi e all'APP Identibox, offre al Cliente protezione ed innovazione.
- b) CAPITAL SAFE: offre copertura per i casi di morte ed invalidità permanente non inferiore al 60%, oltre alla possibilità di ottenere un indennizzo forfettario in conseguenza di danno da perdita totale dell'autoveicolo.
- c) Servizio Manutenzione: i Piani di Manutenzione si possono acquistare contestualmente all'auto nuova, oppure successivamente - a seconda della tipologia di programma di manutenzione. Sono disponibili differenti tipologie di manutenzione, per le quali si rimanda alle Condizioni Generali consultabili sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

**Per Truck & Bus, escluso MAN TGE:**

- a) Pacchetto SMALL: contiene la copertura furto incendio del veicolo, e garanzie complementari.
- b) Pacchetto MEDIUM: in aggiunta alle coperture del pacchetto SMALL, contiene le garanzie eventi sociopolitici, eventi naturali e rottura cristalli.
- c) Pacchetto LARGE: contiene la garanzia KASKO in aggiunta alle coperture del pacchetto MEDIUM.

**Diritto a ricevere copia del contratto**

Il Cliente ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di Leasing finanziario idonea per la stipula.

**Diritto di recesso**

Il Cliente non ha il diritto di recedere dal Contratto di Leasing finanziario dopo la sua conclusione.

**Firma del Contratto**

Il Cliente potrà sottoscrivere il Contratto di Locazione finanziaria con Facoltà di compera anche con Firma Elettronica Qualificata (FEQ) e la consegna della documentazione contrattuale sarà effettuata in forma cartacea o su supporto durevole, in particolare mediante invio a mezzo posta elettronica all'indirizzo fornito dal Cliente stesso. Le condizioni generali che descrivono e regolano il servizio sono messe a disposizione del Cliente richiedente sul sito internet [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it)

**Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali**

In osservanza alla normativa vigente, Volkswagen Financial Services S.p.A. si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni del Contratto, secondo le modalità previste dall'art. 118 TUB come successivamente modificato ed integrato, con preavviso minimo di due mesi e con diritto del Cliente di recedere dal Contratto entro la data prevista per l'applicazione della condizione variata, senza spese e con applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate, saldando entro quindici giorni ogni suo debito nei confronti della Banca. Costituiscono giustificato motivo, a titolo esemplificativo, le variazioni generalizzate delle condizioni di mercato, motivi di sicurezza o di efficienza, esigenze organizzative, evoluzione dei sistemi elettronici di pagamento, nonché i mutamenti della disciplina civilistica e fiscale relativa ai rapporti regolati dalle presenti condizioni.

**Estinzione anticipata**

Il Cliente ha facoltà di estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il suo debito.

Ove eserciti tale facoltà, VWFS comunicherà al Cliente l'importo da pagare, pari all'ammontare degli eventuali canoni scaduti e non pagati, del capitale residuo, degli interessi e degli oneri maturati nonché una somma a titolo di commissione di estinzione anticipata pari al 1% del capitale residuo.

L'estinzione anticipata produce effetti alla data del primo canone in scadenza successivo alla richiesta, dovuto in ogni caso per l'intero.

Nell'ipotesi in cui il cliente sia qualificabile come consumatore, costui può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al Concedente. VWFS comunicherà al Cliente Consumatore l'importo da pagare, quale ammontare degli eventuali canoni scaduti e non pagati, dell'intero capitale residuo (compresa la quota capitale del prezzo di riscatto), degli interessi e degli oneri maturati nonché un indennizzo che non potrà superare l'1% dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore ad un anno, ovvero lo 0,5% del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore ad un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il Cliente Consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto e non è dovuto nei casi previsti dalla Legge.

In caso di rimborso anticipato, il Cliente Consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, escluse le imposte, calcolata:

- secondo il criterio proporzionale lineare (c.d. pro rata temporis) per quanto attiene i costi c.d. "up-front", specificatamente la quota non – maturata delle spese di istruttoria;
- secondo il criterio proporzionale della c.d. "curva degli interessi" per quanto attiene i costi c.d. "recurring", specificatamente gli interessi non – maturati.

Nel caso in cui il Cliente abbia aderito ad una polizza assicurativa abbinata al leasing finanziario, in caso di rimborso anticipato, ha diritto alla restituzione della quota parte di premio assicurativo pagata e non goduta, relativa al periodo assicurativo residuo, rimborsata direttamente dalla Compagnia assicurativa, secondo i criteri e le modalità indicate nelle condizioni di assicurazione. Il Cliente ha comunque la facoltà di manifestare alla Compagnia assicurativa la volontà di mantenere in essere la copertura assicurativa.

**Reclami. Risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può presentare un reclamo, in forma scritta, all'Intermediario con lettera (inviata per posta ordinaria o a mezzo raccomandata) indirizzata a Volkswagen Financial Services S.p.A. - Via Privata Grosio,10/4 - 20151 Milano o per posta elettronica alla casella [cr.segnalazioni@vwfs.com](mailto:cr.segnalazioni@vwfs.com) o tramite PEC a [volkswagenfinancialservices@unapec.it](mailto:volkswagenfinancialservices@unapec.it) oppure attraverso i canali disponibili sul sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it).

L'Intermediario è tenuto a rispondere entro 60 giorni dal ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla giurisdizione ordinaria, anche ai sensi dell'art. 5 D.Lgs. 28/2010, dovrà rivolgersi necessariamente ad uno dei seguenti organismi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), in presenza di preventivo reclamo. Per informazioni consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo. Per informazioni consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Il Cliente può altresì rivolgersi ad altro organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro del Ministero della Giustizia.

Il ricorso all'ABF e/o la procedura di mediazione non privano il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria ma ne costituiscono requisito di procedibilità necessario per intraprendere l'azione giudiziale.

**Legge applicabile e Foro competente**

Per ogni controversia che possa insorgere tra il Cliente e l'Intermediario, in pendenza dei rapporti di locazione finanziaria e di ogni altro rapporto di qualunque natura, si applica la Legge Italiana e il Foro competente è quello di Milano.

## LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

**CONCEDENTE:** Intermediario bancario o finanziario creditore che mette a disposizione il bene in locazione finanziaria.

**UTILIZZATORE:** Cliente debitore che "utilizza" il bene ricevuto in locazione finanziaria.

**CONSUMATORE:** Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta (nel c.d. "leasing al consumo").

**CLIENTE AL DETTAGLIO:** si intendono i consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro e le microimprese.

**COSTO TOTALE DEL CREDITO:** tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il Cliente deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili.

**DEBITO RESIDUO:** porzione del finanziamento comprensiva della quota capitale e interessi di eventuali canoni scaduti e non pagati nonché della quota capitale dei canoni non scadute che il Cliente deve a Volkswagen Financial Services S.p.A.

**RISOLUZIONE DEL CONTRATTO:** l'Intermediario esige il pagamento del debito residuo in unica soluzione a seguito dell'inadempimento da parte del Cliente.

**IMPORTO TOTALE DEL CREDITO:** il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del Cliente in virtù di un contratto di credito.

**IMPORTO TOTALE DOVUTO:** somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito.

**INADEMPIMENTO:** mancato, inesatto o ritardato pagamento all'Intermediario di una o più canoni del finanziamento da parte del Cliente.

**INTERESSE DI MORA:** interesse che il Cliente deve all'intermediario in conseguenza dell'inadempimento.

**PIANO DI AMMORTAMENTO ALLA FRANCESE:** piano di rimborso del finanziamento con canoni costanti ed interessi calcolati sul capitale residuo che prevede quote capitale crescenti e quote interessi decrescenti.

**RECLAMO:** ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Intermediario un suo comportamento o un'omissione.

**SUPPORTO DUREVOLE:** qualsiasi strumento che permetta al Cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

**OPZIONE DI ACQUISTO:** facoltà in forza della quale il Cliente alla fine del contratto, sempre che abbia adempiuto a tutte le proprie obbligazioni, può decidere di acquistare il bene al prezzo indicato.

**SOGGETTO FORNITORE:** Intermediario bancario o finanziario o il collaboratore esterno (agente in attività finanziaria o fornitore di beni e servizi ) che in virtù di una "convenzione" con l'Intermediario preponente offre "fuori sede" i suoi prodotti.

**VALUTA:** indica la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.

**CANONE:** corrispettivo periodico della locazione finanziaria.

**TASSO LEASING:** è il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, è considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e relativi interessi.

**TAEG:** Tasso Annuo Effettivo Globale. Indica il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.

**TEG:** Tasso Effettivo Globale. È il tasso associato ad un finanziamento ai sensi della Legge 108/1996 (Legge sull'Usura). In particolare, non può superare il tasso soglia pubblicato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze del trimestre di riferimento in cui è stipulato il contratto.

**TUB:** Testo Unico Bancario. D.Lgs. 385/1993 come successivamente modificato e integrato.

**EURIBOR:** l'Euribor è l'acronimo della denominazione EURO - Interbank Offered Rate -, tasso interbancario di offerta in euro. È calcolato giornalmente sui dati raccolti dalla Federazione Bancaria Europea (European Banking Federation - EBF), sulla base della media ponderata dei tassi di interesse ai quali le maggiori banche operanti nell'Unione Europea (UE) - con rating di prima classe - si scambiano i capitali. Viene calcolato per depositi con scadenza a una, due e tre settimane, e poi per ogni scadenza mensile fra uno e dodici mesi. L'Euribor è regolato dall'ENMI (European Money Markets Institute), quale Amministratore del suddetto tasso.