

# MANUALE DELL'UTILIZZATORE

Volkswagen Leasing GmbH

## NUMERI UTILI

Gentile Cliente,

Volkswagen Leasing e i Concessionari della Rete Ufficiale ti ringraziano per aver noleggiato un veicolo di proprietà di Volkswagen Leasing GmbH.

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

Questo manuale ti fornirà tutti i chiarimenti e le indicazioni per permetterti un corretto utilizzo del veicolo e dei servizi di Volkswagen Leasing.

Ti preghiamo di prendere visione di tutte le informazioni contenute nel manuale per poter gestire al meglio qualsiasi necessità.

L'assistenza di Volkswagen Leasing è a tua completa disposizione per ogni ulteriore chiarimento, tramite il form online [Modulo Contatto Noleggio](#)

Ti ricordiamo che molte informazioni sono disponibili nel nostro sito web [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) dal quale puoi accedere alla tua area riservata [Index - Servizi Web VW Leasing](#)

Buon Viaggio!

### ASSISTENZA TELEFONICA

- Tel. 02 33027 582
- Contatto via web: [Modulo Contatto Noleggio](#)

Dal lunedì al venerdì 9.00 - 19.00 orario continuato

### ASSISTENZA STRADALE E AUTO SOSTITUTIVA

- Numero verde 800 449988
- Numero urbano tel. +39 02 2660 9832 (dall'estero)  
Centrale Operativa attiva 7/7 h24

### FINERENT

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

### UFFICIO MULTE

- Tel. 02 33027 524
  - Mail: [multe@vwfs.com](mailto:multe@vwfs.com)
- Dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 / 14.00 – 17.00

## INDICE:

<b>RITIRO DEL VEICOLO e UTILIZZO</b>	pag. 4
<b>RICONSEGNA</b>	pag. 5
<b>SERVIZI</b>	pag. 6
<b>CARTA CARBURANTE</b>	pag. 12
<b>GESTIONE MULTE</b>	pag. 14
<b>SERVIZI DI ASSISTENZA</b>	pag. 16
<b>ISTRUZIONI PER RICHIESTE DI ASSISTENZA</b>	pag. 29
<b>RIFERIMENTI PER VEICOLI MULTIBRAND</b>	pag. 30

## RITIRO DEL VEICOLO e UTILIZZO

Una volta ricevuta la **email MAD** (messa a disposizione) potrai contattare il punto di ritiro indicato e fissare un appuntamento per il ritiro del tuo veicolo.

Ricordati di portare con te una copia fisica della mail MAD; ad attenderti troverai una persona dedicata che ti illustrerà le principali caratteristiche del veicolo.

All'interno dell'auto troverai:

- Documento Unico
- Certificato assicurativo
- QR-Code con i numeri utili per l'assistenza stradale e l'assistenza post vendita
- Modulo C.A.I. (constatazione amichevole)
- Verbale di consegna che compilerai con il tuo referente in concessionaria

### INDICAZIONI PER UN CORRETTO UTILIZZO

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, difformi 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;
- Trasporto carichi/numero di passeggeri superiori alla portata/omologazione stabilita dalla Casa Costruttrice;
- Spingere o trainare oggetti.

### QUALIFICAZIONE DEL CONDUCENTE

Il Cliente si obbliga a far condurre i veicoli da persona di età non inferiore a 21 anni, in possesso di tutti i requisiti per l'abilitazione alla guida di volta in volta 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.

### CONTACHILOMETRI

Il Cliente sarà responsabile nei confronti del Locatore in caso di alterazione dei contachilometri. Eventuali anomalie saranno da segnalare immediatamente.

## RICONSEGNA

### 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 del Gruppo; mentre per i veicoli Multibrand consulta la lista dei centri convenzionati per il ritiro [Assistenza Multibrand Rete | VWFS](#) vedi pag.30 «Riferimenti per i veicoli multibrand»

All’atto della riconsegna verrà firmato dal Cliente/ Utilizzatore e dalla persona preposta dall’Officina autorizzata per conto di 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 quale ad esempio: doppie chiavi, documento unico di circolazione, libretto uso e manutenzione, giubbotto catarifrangente, etc.

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

**NB: Non è necessario effettuare le riparazioni in fase di scadenza, basta inviare la denuncia online.**

I danni all’interno dell’abitacolo (non riguardano la circolazione) sono gestiti in esclusione e pertanto verranno addebitati per intero al puro costo della riparazione.

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

Puoi trovare il dettaglio dell’addebito danni da Finerent sempre sul sito web all’interno della tua area riservata in **Menu→ Gestione amministrativa**

**→consultazione fatture**, sulla destra della relativa fattura è possibile scaricare file pdf con:

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

### SERVIZI

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

#### A) Manutenzione

Copertura di assistenza per manutenzione ordinaria e straordinaria.

Per poterti 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 marca della vettura in locazione, l'elenco è disponibile 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 sostituita 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 ti preghiamo di controllare i termini del contratto in merito al servizio di vettura sostitutiva.

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 veicolo beneficia delle condizioni assicurative meglio descritte nel contratto e nella conferma d'ordine. Ti 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 ti preghiamo di seguire le procedure descritte nella sezione sottostante per aprire la denuncia di sinistro.

### ASSISTENZA SINISTRI

Ogni sinistro deve essere immediatamente denunciato a VWL. Sarà necessario effettuare la denuncia online sul nostro sito al seguente link [Denuncia online](#)

- I. Ti ricordiamo che in caso di sinistro che coinvolga altri veicoli dovrà:
  - Denunciare l'evento occorso entro le 24 ore successive alla data di accadimento.
  - 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. (constatazione amichevole) inviando l'originale a mezzo Raccomandata A/R.
  - Utilizzare esclusivamente i servizi previsti per l'eventuale traino contattando la nostra centrale operativa tel. **800 449988**

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 SINITRO dove **NON SONO COINVOLTI ALTRI VEICOLI** o il tipo di danno sia riconducibile ad atto vandalico, danni da circolazione (Kasko), smarrimento chiavi, eventi socio politici etc., dovrai inviare una dichiarazione dell'evento entro le 24h successive all'evento stesso tramite la [Denuncia online](#) → selezionando dal menu «denuncia senza controparte».

**III.** In caso di **FURTO PARZIALE**, dovrai fare immediatamente denuncia, presso le Autorità competenti ed inviare nelle successive 24h la documentazione tramite il modulo di denuncia online [Denuncia online](#) → selezionando dal menu «danno con denuncia alle autorità»

**IV.** In caso di **FURTO TOTALE** del veicolo, dovrai fare immediata denuncia alle Autorità competenti e anticipare entro 24h la documentazione,

provvedendo ad eseguire la denuncia online tramite il modulo [Denuncia online](#) → selezionando dal menu «danno con denuncia alle autorità».

Se presente il servizio di **Lojack**, - indicato in scheda ordine come **SRV**: sistema di recupero e localizzazione del veicolo - attiva immediatamente la centrale operativa chiamando il numero **02.3658 9333** o mandando una mail a [Control.desk@lojack.it](mailto:Control.desk@lojack.it). Dopo l'attivazione, l'unità installata sulla vettura inizierà a trasmettere un segnale in Radio Frequenza alle torri LoJack e alle pattuglie per la localizzazione e il recupero del veicolo in breve tempo.

Questa semplice azione ti garantisce due cose essenziali:

- Tracciabilità del veicolo in caso di furto
- Evitare o contenere i costi a tuo carico

Entro i successivi 2 giorni dovrai inviare l'originale della denuncia e le chiavi del veicolo tramite Raccomandata A/R o corriere al seguente indirizzo:

**Volkswagen Leasing  
Customer Experience NLT  
Via Privata Grosio, 10/4  
20151 Milano**

**Oltre ad inviare una copia della denuncia a:**  
[Control.desk@lojack.it](mailto:Control.desk@lojack.it)



**V.** In caso di **RITROVAMENTO DA FURTO**, se contattati dalle Autorità competenti, informare immediatamente VWL e trasmettere il verbale di ritrovamento tramite il modulo di denuncia online presente nel sito [Denuncia online](#) → selezionando dal menu «danno con denuncia alle autorità»

### C) Pneumatici

Se contrattualmente previsto, potrai utilizzare le Officine Autorizzate della Casa Costruttrice per svolgere le operazioni di sostituzione, equilibratura, convergenza e assetto degli pneumatici (vedi documentazione di bordo o consulta elenco al seguente link:

[Rete Assistenza Solution | VWFS](#) per i veicoli del Gruppo

Per i veicoli Multibrand è invece necessario recarsi presso la rete dei Centri Pneumatici Convenzionati: Pirelli , Goodyear, Michelin. (vedi pag. 29 capitolo «Altre Informazioni»)

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

**Cosa fare:** occorre recarsi previo appuntamento 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 (numero gomme) previsto da contratto (in tal caso il costo verrà ri-addebitato senza obbligo di preavviso).

**Nota importante:** nessun importo deve essere versato dall'Utilizzatore del veicolo all'officina.

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 nel contratto.

Nella tua area riservata hai la possibilità di scaricare il nulla osta per ritirare le gomme e portarle in autonomia presso un altro centro convenzionato.  
Accedi al Menù “Richieste → Autorizzazione trasferimento pneumatici”

### D) Soccorso stradale

Se contrattualmente previsto, qualora a seguito di guasto meccanico, incidente stradale, incendio, foratura o ritrovamento da furto, il veicolo assicurato risultasse danneggiato in modo tale da non essere in condizione di muoversi, la tua 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 **+39 02 26609832** (dall'estero).

In caso di richiesta di soccorso stradale dovrà fornire il numero di targa della vettura.

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, la quale trasferirà il veicolo presso il centro di assistenza più vicino, il primo giorno utile.

Ti ricordiamo che, qualora non avessi richiesto a Volkswagen Leasing tale servizio, puoi avvalerti dei servizi previsti dal Costruttore in materia di assistenza. Ti invitiamo in tal caso a esaminare la documentazione del Costruttore presente a bordo.

### E) Auto sostitutiva

Il veicolo sostitutivo, se previsto contrattualmente, può essere richiesto direttamente dall'officina, che invierà una richiesta alla Centrale Operativa. Oppure in caso di fermo del veicolo, puoi richiederlo anche direttamente chiamando il numero verde **800 449988** (soccorso stradale).

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

NB: se il centro di rent-a-car dista oltre 10 km dalla tua posizione, è previsto l'utilizzo del TAXI.

Per questo servizio è possibile richiedere un rimborso fino a un max di 90,00 € iva inclusa, oltre al rimborso per il tragitto inverso dello stesso importo.

Se sei in viaggio all'estero, contatta il soccorso stradale al numero tel. **+39 02 26609832** per avere il traino del veicolo e concordare il tuo rientro al domicilio, se necessario.



### F) Tutele Legale

Se contrattualmente previsto, La polizza copre le spese legali e peritali necessarie a difendere l'Assicurato in caso di controversie legate all'utilizzo del veicolo. Sono incluse le spese di avvocato, consulenti tecnici, perizie, redazione di denunce e istanze. E' previsto inoltre un servizio di consulenza legale telefonica per chiarimenti su leggi, diritti e obblighi e rimborsi fino a € 1.000 per corsi di recupero punti o nuovo esame di guida.

Il massimale è di € 100.000 per sinistro, senza limite annuo.

### Canone Protetto (Perdite Pecuniarie)

La copertura rimborsa il canone di noleggio in caso di sospensione della patente conseguente a gravi infrazione del Codice della Strada. L'indennizzo copre fino a 6 mensilità di canone, con un massimo di € 5.000, versati direttamente alla società di noleggio.

**Avvertenza:** per entrambe le garanzie, per maggiori informazioni sulle condizioni di rimborso e sulle esclusioni delle coperture, si rimanda all'estratto di polizza

### G) Polizza P.A.I. (infortunio del conducente)

Copre gli infortuni del conducente durante la normale circolazione su strada e comprende le seguenti Garanzie:

- Decesso da infortunio
- Invalidità permanente da infortunio
- Spese di ristrutturazione dell'abitazione e adattamento del veicolo a seguito di invalidità permanente
- Rimborso delle spese mediche
- Indennità da ricovero in istituto di cura

**Avvertenza:** ogni garanzia ha dei massimali e delle franchigie meglio specificate sull'estratto di polizza.

### H) Polizza C.V.T. (corpi veicoli terrestri)

Copre i danni materiali al veicolo non causati da collisione da altri veicoli e comprende le seguenti Garanzie:

- Eventi sociopolitici – atti vandalici
- Eventi naturali

**Avvertenza:** ogni garanzia ha dei massimali e delle franchigie meglio specificate sull'estratto di polizza.

## CARTA CARBURANTE

### 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 e-mail: [fuelcard@vwfs.com](mailto:fuelcard@vwfs.com)

### FUEL CARD

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 e Multicard ENI) sono accettate in Italia da più di 9.000 impianti distribuiti su tutto il territorio nazionale e da 17.000 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 tua 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 dell'importo praticato dal gestore all'atto 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.

Accedi al Menù "Gestione Parco Auto Circolanti → Gestione Fuel Card "

## CARTA CARBURANTE

### MODULO PER LA RICHIESTA DELLA FUEL CARD

#### Termini contrattuali e condizioni generali del servizio

Informa sempre il gestore del Parco Auto della tua azienda se necessiti dell'attivazione della Fuel Card.

Invia la richiesta all'indirizzo mail [fuelcard@vwfs.com](mailto:fuelcard@vwfs.com) e richiedi il modulo.

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

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

In caso di smarrimento o sottrazione della carta carburante, da sola o unitamente al P.I.N., il Cliente è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della carta medesima al numero verde della compagnia petrolifera:

**Cartissima Q8:** 800.01.08.08 disponibile 24/7

**Multicard ENI:** 800.79.79.79 (02.5205.5139 dall'estero) disponibile 24/7

Successivamente è necessario inviare una mail informativa a: [fuelcard@vwfs.com](mailto:fuelcard@vwfs.com) - disponibile da lunedì a venerdì dalle h. 9.00 alle h. 18.00.

## GESTIONE MULTE

### LA GESTIONE DELLE MULTE

Il servizio gestione contravvenzioni permette di consultare tutti i verbali di contravvenzione ricevuti e gestiti da VWL, e riferiti alla flotta circolante. A disposizione del Cliente informazioni sugli enti emittenti, tipi di infrazione, importi pecuniari, punti patente di cui è prevista la decurtazione e immagini dei documenti.

### “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 33027 524

→e-mail: [multe@vwfs.com](mailto: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 con Volkswagen Leasing.

Le contravvenzioni sono infatti gestibili attraverso la modalità di rinotifica al Cliente oppure all'utilizzatore.

### 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.

## GESTIONE MULTE

### 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?**

Onde evitare la maggiorazione dell'importo della sanzione e permettere la decurtazione corretta dei punti (previsti dalla contravvenzione), dovrai 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, PEC o presentazione diretta).

**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 tramite accesso alla tua area riservata, all'interno della sezione dedicata alla GESTIONE MULTE da Menù "Gestione Parco Auto Circolanti → Gestione Multe".

Potrai eseguire una ricerca, con la targa del veicolo, visualizzando tutti i verbali di contravvenzione ad essa associati. Sarà altresì possibile scaricare e stampare la documentazione.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

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

**I.** Se contrattualmente previsto con Volkswagen Leasing, chiamare la Centrale Operativa (funzionante 24/24h 7/7) per soccorso stradale al numero:

→**800 449988 dall'Italia**

→**+39 02 26609832 dall'estero**

**II.** Se il soccorso stradale NON è previsto contrattualmente con Volkswagen Leasing, chiamare il numero del Servizio di Mobilità offerto dalla casa Costruttrice per la marca di riferimento

### RIPARAZIONI DI EMERGENZA SUL TERRITORIO NAZIONALE

Nel caso in cui il tuo veicolo necessitasse di un intervento di riparazione d'emergenza (marciante) e non ci fosse presente nelle vicinanze nessun esercizio della Rete Convenzionata, potrai rivolgerti ad una qualunque officina e richiedere il rimborso dell'intervento purché la riparazione non superi l'importo di 100,00 euro.

### Per accedere al rimborso dovrai:

→ anticipare il costo della riparazione certificando l'anticipo del pagamento effettuato con documento fiscale con dicitura 'pagato', e riportante la targa del veicolo, il tipo di intervento eseguito, etc...

→ richiedere all'officina l'emissione di una fattura intestata a:  
**Volkswagen Leasing GmbH**  
C.F. / PI. 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 [Utilizzatori NLT](#).  
Il documento compilato e con allegata tutta la documentazione comprovante la spesa sostenuta, dovrà essere inoltrato 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 sopra indicata e il rimborso non sarà effettuato.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### 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 imprevisti in emergenza all'estero possono essere effettuati in autonomia.

**Per accedere al rimborso dovrà quindi:**

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

→ 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 [Utilizzatori NLT](#)

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 intestata a Volkswagen Leasing.

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

## SERVIZI DI ASSISTENZA

**I SERVIZI DESCRITTI DI SEGUITO SONO COMPRESI SOLO NEL CASO IN CUI IL TUO CONTRATTO DI NOLEGGIO PREVADA LA VETTURA SOSTITUTIVA**

**INCIDENTE STRADALE, GUASTO MECCANICO, INCENDIO O FURTO TOTALE,**

**A) Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio**  
*(Prestazione in alternativa alle Spese di albergo)*

Qualora a seguito di Guasto, Incidente, Incendio, Furto totale o parziale, il veicolo resti immobilizzato e la riparazione richieda oltre 6 ore di fermo, certificato dalla rete di assistenza Convenzionata presso cui è stato ricoverato, la Centrale Operativa provvederà a organizzare il viaggio del Cliente e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla residenza del Cliente, fornendo a quest'ultimo e agli eventuali passeggeri un **biglietto ferroviario di prima classe** o un **biglietto aereo di classe economica (nel caso in cui il viaggio in treno sia superiore a 6 ore)**, o autorizzandone il rimborso.

In situazioni di particolare complessità (quali per esempio orario notturno, giornate festive e prefestive, lontananza da centri abitati, presenza di donne in stato di gravidanza, minorenni, anziani o disabili, condizioni meteo avverse) sarà proposta l'erogazione o il rimborso di un trasporto in **taxi** del Cliente e degli eventuali passeggeri verso una destinazione (p.es. stazione ferroviaria, aeroporto, albergo o propria abitazione) fino ad un **importo massimo di 200,00 Euro IVA inclusa**.

### Servizio Taxi

*(Prestazione erogata qualora la distanza tra la posizione del Cliente e quella del Rent a Car risulta essere maggiore di 10 km)*

La prestazione verrà erogata in seguito a controllo del tragitto da parte della Centrale Operativa, resta inteso che nessun percorso alternativo Cliente - Rent A Car verrà autorizzato.

La Prestazione è attiva su tutto il territorio Nazionale e garantita fino ad un importo massimo di 90,00 Euro IVA inclusa per tratta. E' previsto anche il rimborso per il tragitto inverso.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### B) Spese di albergo

*(Prestazione in alternativa al Rientro passeggeri o proseguimento del viaggio)*

Qualora a seguito di Guasto, Incidente, Incendio, Furto totale o parziale il veicolo resti immobilizzato e subisca danni tali da richiedere una sosta forzata del Cliente per almeno una notte, la Centrale Operativa provvederà alla sistemazione del Cliente e degli eventuali passeggeri in albergo.

La Centrale Operativa terrà a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione per un periodo corrispondente alla durata della riparazione, fino ad un importo massimo di 130,00 Euro IVA inclusa per persona a notte, per un importo massimo complessivo di 500,00 Euro IVA inclusa.

**Avvertenza:** *il Cliente deve informare preventivamente la Centrale Operativa che provvederà a mettere a sua disposizione i biglietti di viaggio ovvero illustrerà le procedure da seguire per ricevere il rimborso delle spese sostenute.*

Non sono previste spese di Rientro passeggeri o proseguimento del viaggio diverse da quelle autorizzate dalla Centrale Operativa .

### C) Recupero del Veicolo riparato o ritrovato

**dopo Furto o Rapina**

*(Prestazione erogata qualora la distanza tra il luogo di fermo e la residenza del Cliente sia superiore a 50 km)*

Qualora il veicolo, a seguito di Guasto, Incidente, Incendio, Furto totale o parziale rimanga immobilizzato per riparazioni che richiedano minimo di 6 ore di fermo vettura, oppure venga ritrovato dopo Furto senza aver subito danni che ne impediscono il regolare utilizzo, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente un **biglietto ferroviario di prima classe o un biglietto aereo di classe economica (nel caso in cui il viaggio in treno sia superiore a 6 ore)** per consentirgli di recuperare il veicolo.

In alternativa, e a scelta del Cliente, la Centrale Operativa provvederà al trasporto del veicolo riparato o ritrovato, al domicilio del Cliente o all'officina più vicina al domicilio del Cliente fino ad un costo massimo di 1.500,00 Euro Iva inclusa.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### D) Rimpatrio del veicolo dall'Estero

Qualora il veicolo subisca un fermo tecnico superiore a quattro (4) giorni lavorativi che 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 vicina al domicilio, con relativa presa in 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 comunque fino ad un massimo complessivo di 2.000,00 Euro.

**Avvertenza:** sono a carico del Cliente il costo degli eventuali diritti doganali, delle spese di riparazione del veicolo e degli accessori del veicolo eventualmente rubati o smarriti prima dell'arrivo del mezzo di trasporto inviato dalla Centrale Operativa.

La prestazione non è attivabile qualora il costo del rimpatrio sia superiore al valore commerciale del veicolo nello stato in cui si trova al momento della richiesta.

La prestazione non è prevista nel caso in cui il veicolo sia in grado di continuare il viaggio.

**La prestazione è erogabile e valida solo oltre 50 Km dalla residenza.**

### E) Abbandono legale all'Estero

Qualora a seguito di Guasto, Incidente o Incendio avvenuto durante il viaggio all'estero, l'esito della perizia tecnica comprovi che il valore commerciale del veicolo è inferiore al costo necessario per il suo trasporto in Italia, e quindi ne giustifichi l'abbandono e la conseguente rottamazione, la Centrale Operativa provvederà all'espletamento delle pratiche di abbandono in loco e ne prenderà in carico i relativi costi. La Centrale Operativa si metterà in contatto con Volkswagen Leasing alla quale spetta in ogni caso la decisione di irreparabilità o meno del mezzo.

**Avvertenza:** la prestazione è erogabile e valida solo 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 ricercarli 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.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### CONSULENZA SANITARIA

#### A) Consulenza medica telefonica

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, ovviando ad eventuali problemi di comunicazione e di lingua.

### RIENTRO E/O RIMPATRIO SANITARIO

A seguito di malattia grave ed improvvisa o di infortunio da incidente stradale in cui sia coinvolto il veicolo assistito, la Centrale Operativa, dopo aver messo in contatto il proprio medico con il medico curante del Cliente, qualora le condizioni dello stesso (in tal modo accertate), siano tali da rendere necessario il suo rientro fino ad un ospedale in Italia che sia idoneo alla patologia del caso, o fino alla sua residenza, organizzerà il trasferimento.

È pertanto indispensabile che il Cliente comunichi appena possibile alla Centrale Operativa l'ospedale e il reparto presso cui è ricoverato, unitamente al nome e recapito telefonico del medico curante.

Il mezzo di trasporto (scelto dai medici), potrà essere:

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

Il Cliente sarà accompagnato da personale medico od infermieristico.

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

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### TRASFERIMENTO A UN CENTRO OSPEDALIERO DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

A seguito di infortunio da incidente stradale in cui sia coinvolto il veicolo assistito o di malattia grave ed improvvisa non curabili nell'ambito della Regione di residenza del Cliente, di complessità tale da richiedere, a giudizio dei medici curanti in accordo con la Guardia Medica della Centrale Operativa, il trasferimento dello stesso in un centro ospedaliero di Alta specializzazione, designato dagli stessi medici, la Centrale Operativa provvede ad organizzare il trasporto sanitario del Cliente con il mezzo che l'équipe medica della Centrale Operativa giudicherà più idoneo (aereo sanitario, aereo di linea, treno, autoambulanza), se necessario con accompagnamento medico.

I costi dei trasferimenti vengono concordati preventivamente con il Cliente 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.

### TRADUZIONE DELLA CARTELLA CLINICA

In caso di applicazione della garanzia "Trasferimento a un centro ospedaliero di Alta specializzazione", la Centrale Operativa provvede alla traduzione della "Cartella Clinica" del Cliente 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.

### 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.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

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

Trascorso il periodo di ricovero in ospedale all'estero, 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 Euro.

### 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 metterà a disposizione un autista per riportare l'autovettura alla sua residenza percorrendo l'itinerario più breve. Le spese vive quali carburante, autostrada, etc. 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;
- certificato assicurativo;
- chiavi;
- delega al rimpatrio del veicolo debitamente compilata;
- 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.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### 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 Euro complessivi.**

**Avvertenza:** *rimangono escluse le spese relative alle ceremonie funebri e a quelle dell'inumazione.*

### RIMPATRIO FIGLI MINORI

In caso di ricovero ospedaliero superiore a 48 ore o decesso del Cliente all'Ester, eventuali figli minori di anni 15 (passeggeri del veicolo), che fossero rimasti senza accompagnatore, la Centrale Operativa provvederà al loro rimpatrio con eventuale accompagnatore designato dal Cliente o da chi ne fa le veci.

### 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 da incidente stradale in cui sia coinvolto il veicolo assistito 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 Euro.**

Per avere informazioni sul massimale di spesa e la franchigia prevista è necessario contattare la Centrale Operativa tel. 02 26609832

**Avvertenza:** *le prestazioni devono essere preventivamente autorizzate. Non danno luogo a rimborso le spese mediche sostenute in Italia.*

*La presente prestazione è complementare al Servizio Sanitario Nazionale.*

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### 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, 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 accertamenti clinico-diagnostici strumentali richiesti.

**Avvertenza:** i costi delle prestazioni restano interamente a carico del Cliente.

### ESAMI E CONSEGNA ESITI AL DOMICILIO

(Prestazione valida solo in Italia)

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 in convenzione con la Centrale Operativa.

**Avvertenza:** la totalità dei costi resta a carico del Cliente.

### 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.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### 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.

### PROTEZIONE GIURIDICA ALL'ESTERO

(Prestazione fornita per imputazioni riguardanti la circolazione stradale)

La Centrale Operativa provvede, qualora vi siano possibilità di successo, a svolgere ogni attività idonea ad ottenere il rimborso dei danni subiti dal Cliente in seguito a incidente con un terzo identificato, tenendo a proprio carico le spese legali fino ad un **massimo di 10.000,00 Euro IVA inclusa**; in caso di divergenza di opinioni fra il Cliente e la Centrale Operativa 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.

### ANTICIPO CAUZIONE PENALE ALL'ESTERO

Qualora, in caso di incidente stradale avvenuto all'Estero in cui sia rimasta coinvolto il veicolo assistito, intervenga il fermo o l'arresto del Cliente da parte delle autorità locali, la Centrale Operativa si impegna a versare la cauzione penale per la libertà provvisoria del Cliente fino alla concorrenza di **5.200,00 Euro IVA inclusa**.

Analogamente, la Centrale Operativa si impegnerà ad anticipare un importo massimo di **2.500,00 Euro IVA inclusa** in caso di cauzione civile (valida sempre e solo all'Estero).

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

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### 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 Euro** (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.*

### 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 08:00 alle ore 20:00.

### 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 Euro IVA inclusa** per evento e per anno assicurativo.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

### ESCLUSIONI E PRECISAZIONI DELLE 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) 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 costi a lui addebitati dall'impresa assicuratrice che ha erogato la prestazione.

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

5) 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.

## ISTRUZIONI PER LE RICHIESTE DI ASSISTENZA

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 e 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.

**AWP Contact Center Italia S.r.l**  
**Via Oggio n.12, 20139 Milano**  
**Tel: 800 44 99 88**  
**Tel: +39 02 26609832**  
**E-mail: [ITA.assistenza@allianz.com](mailto:ITA.assistenza@allianz.com)**

### INFORMAZIONI SULL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE

#### 1. INFORMAZIONI GENERALI

AWP Contact Center Italia S.r.l., Sede legale  
Via Oggio 12, 20139 Milano

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 03667160752  
Rea 2026947  
Capitale Sociale 17.370,00 Euro int. vers.  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
di Allianz Partners SAS – France

## RIFERIMENTI PER VEICOLI MULTIBRAND

Le riparazioni di manutenzioni ordinarie e straordinarie, oltre la riparazione danni e la sostituzione degli pneumatici, devono essere effettuate esclusivamente presso le officine dei concessionari e della rete di assistenza del costruttore.

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

La rete convenzionata è disponibile sul sito [www.vwfs.it](http://www.vwfs.it) nella sezione:

MENU → Noleggio lungo termine e multibrand → AssistenzaNLT :[Rete Assistenza Solution | VWFS](http://Rete%20Assistenza%20Solution%20|%20VWFS)

*oppure nel caso avessi in uso un veicolo **Multibrand*** (non del gruppo Volkswagen) per l'assistenza la rete convenzionata è presente nella sezione:  
MENU → Noleggio Lungo Termine e Multibrand → assistenza Multibrand; in questo modo trovi “RETE ASSISTENZA MULTIBRAND” dove è presente l’elenco dei centri convenzionati per la gestione delle auto non del Gruppo VW , facendo una ricerca tramite il file Excel presente nel link Rete assistenza multi-brand lista contatti: [Assistenza Multibrand Rete | VWFS](#)

Per i Cristalli potrai rivolgerti ai centri della rete  
Doctorglass: [www.doctorglass.com/centri-specializzati/](http://www.doctorglass.com/centri-specializzati/)  
CarGlass: <https://www.carglass.it/vetri/trova-centro>

Mentre per il cambio delle gomme alla rete:  
Pirelli <https://www.drivercenter.eu/it-it>  
Michelin <https://www.michelin.it/auto/dealer-locator>  
Goodyear [https://www.retesuperservice.it/it\\_it/retail.html](https://www.retesuperservice.it/it_it/retail.html)  
Continental <https://www.continental-pneumatici.it/b2c/car/dealer-search>  
Bridgestone <https://www.bridgestone.it/trova-un-rivenditore>

VOLKSWAGEN  
FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

Buon Viaggio!

