

VOLKSWAGEN LEASING

GMBH



Manuale dell'utilizzatore

Numeri utili

VOLKSWAGEN LEASING

G M B H

SERVIZIO CLIENTI

tel. 02 33027.582

e-mail vlclienti@vwfs.com

Dal lunedì al venerdì 08,30 - 13,00 / 14,00 - 18,00

UFFICIO MULTE

tel. 02 33027.524

e-mail multe@vwfs.com

martedì e giovedì 9,00 - 13,00

ASSISTENZA STRADALE E AUTO SOSTITUTIVA

NUMERO VERDE 800 449988

Numero urbano tel. +39 02 26609689
(anche per l'estero)

fax Centrale Operativa tel. 02 70630091

Centrale Operativa attiva 7/7 h 24/24

FINERENT

tel. 02 33027.595 (#4)

Dal lunedì al venerdì 09,00 - 13,00 / 14,00 - 18,00

SERVIZI TECNICI

tel. 02 33027.595

Dal lunedì al venerdì 09,00 - 13,00 / 14,00 - 18,00

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

REVISIONE E STAMPA NOVEMBRE 2013

	PAGINA
RITIRO DEL VEICOLO	
• Sottoscrizione verbale di consegna	6
• Documenti forniti unitamente al veicolo	6
USO DEL VEICOLO	
• Indicazioni per un corretto utilizzo	7
• Qualificazione del conducente	7
• Contachilometri	7
• Riconsegna del veicolo	8
VOLKSWAGEN LEASING CARD	
• Tessera dei servizi Volkswagen Leasing Card	9
• Servizi	10-14
CARTA CARBURANTE (FUEL CARD)	
• Ufficio fuel card di Volkswagen Leasing	15
• Fuel the difference	15
• Modulo per richiesta euroSHELL fuel card - Termini contrattuali e condizioni generali del servizio	15
• Cosa fare in caso di smarrimento/furto della euroSHELL fuel card	16
• Nuova sezione sul portale web	16
GESTIONE MULTE	
• Call center multe Volkswagen Leasing	17
• La gestione tramite notifica	17
• Domande frequenti	18-19
ASSISTENZA AL VEICOLO	
• Riparazioni di emergenza	20
• Riparazioni interventi all'estero	21
ASSISTENZA ALLA PERSONA (Cosa fare in caso di..)	
• Incidente stradale, guasto meccanico, incendio o furto totale	22-23

	PAGINA
ASSISTENZA SANITARIA	
• Consulenza sanitaria	24
• Rientro e/o rimpatrio sanitario	24
• Trasferimento a un centro ospedaliero di Alta Specializzazione ovunque nel mondo	25
• Traduzione della cartella clinica	25
ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	
• Disponibilità di un autista per trasportare il veicolo	26
• Emissione di un titolo di viaggio per la visita di un parente	26
• Presa in carico delle eventuali spese di permanenza in albergo	26
• Trasporto della salma	27
• Rimpatrio figli minori	27
• Pagamento delle spese di cura all'estero	27
• Organizzazione di visite specialistiche e accertamenti diagnostici in Italia, a tariffe agevolate entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta	28
• Esami e consegna esiti al domicilio	28
• Servizio informazioni turistiche, automobilistiche, burocratiche	28
• Trasmissione di messaggi urgenti	28
• Protezione giuridica all'estero	28
• Anticipo cauzione penale all'estero	29
• Anticipo di denaro	30
• Informazioni legali telefoniche	30
• Interprete a disposizione all'estero	30
• Esclusioni e precisazioni relative a tutte le prestazioni	31
ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA/RIMBORSO	32
INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ (Impresa Assicuratrice)	33
IL PORTALE INTERNET DI VOLKSWAGEN LEASING GmbH	34
ESTREMI FISCALI DI VOLKSWAGEN LEASING GmbH	34

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.volkswagenleasing.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

VOLKSWAGEN LEASING CARD

da pag. 9

CARTA CARBURANTE

da pag. 15

GESTIONE MULTE

da pag. 17

SERVIZI DI ASSISTENZA

da pag. 20

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.

Per eventuali necessità di autorizzazione alla guida in paesi non contemplati nella Carta Verde o per la circolazione in Zone a Traffico Limitato, potrà contattare il Servizio Clienti VWL al numero 02 33027.582 o all'indirizzo e-mail vlclienti@vwfs.com

Potrà anche richiedere i moduli attraverso la sezione dedicata in “Servizi per i clienti”, accessibile attraverso il sito www.volkswagenleasing.it

2. DOCUMENTI FORNITI UNITAMENTE AL VEICOLO

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

- Contrassegno Assicurativo (da esporre obbligatoriamente sul parabrezza anteriore)
- Certificato assicurativo (nel portadocumenti)
- Carta Verde (nel portadocumenti)
- Carta di Circolazione (nel portadocumenti)
- Modulo di constatazione amichevole C.A.I. (nel portadocumenti)
- Tessera dei servizi Volkswagen Leasing Card (nel portadocumenti)

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

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

**USO DEL
VEICOLO**

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

USO DEL VEICOLO

6. RICONSEGNA DEL VEICOLO

Il veicolo dovrà essere restituito 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.

VOLKSWAGEN LEASING CARD

7. TESSERA DEI SERVIZI VOLKSWAGEN LEASING CARD

La Volkswagen Leasing Card è la tessera di riconoscimento ufficiale del contratto di noleggio del suo veicolo e dei servizi in esso inclusi.

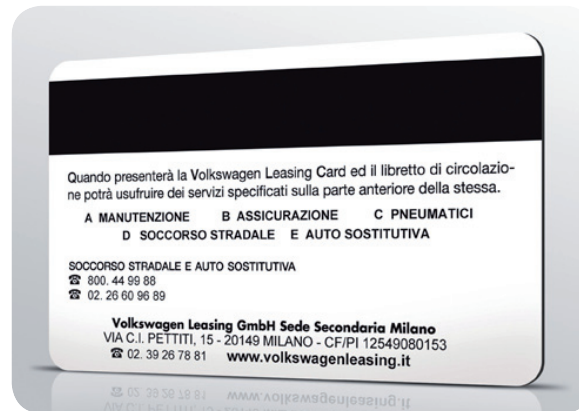
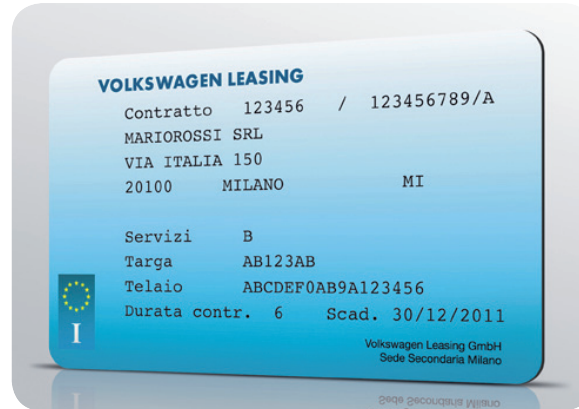
I servizi inclusi nel suo contratto (contraddistinti sul fronte con lettere maiuscole) sono usufruibili senza alcun pagamento anticipato.

Sul retro della card trova:

- La legenda dei servizi: A B C D E
- I numeri telefonici del Call Center di Volkswagen Leasing del Soccorso Stradale e Auto Sostitutiva
- L'indirizzo di Volkswagen Leasing GMBH

LEGENDA

- A** = MANUTENZIONE
- B** = ASSICURAZIONE
- C** = PNEUMATICI
- D** = SOCCORSO STRADALE
- E** = AUTO SOSTITUTIVA



RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

**VOLKSWAGEN
LEASING CARD**

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

VOLKSWAGEN LEASING CARD

8. SERVIZI

Sul retro della sua Volkswagen Leasing Card, trova la legenda dei servizi possibili:

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.volkswagenleasing.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. E' bene sapere che l'auto sostitutiva non è prevista in caso di tagliando e/o in caso di lavori che richiedano un numero di ore di manodopera 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 la preghiamo di seguire le procedure descritte nella sezione sottostante o nella pagina web dedicata agli utilizzatori sul sito www.volkswagenleasing.it

ASSISTENZA SINISTRI:

Ogni sinistro deve essere immediatamente denunciato a Volkswagen Leasing.

Nel sito www.volkswagenleasing.it troverà tutte le informazioni necessarie e i documenti utili per la trasmissione delle pratiche.

Nella sessione dedicata agli utilizzatori potrà utilizzare il modulo di denuncia on-line per compilare e inviare velocemente la denuncia con gli eventuali allegati al nostro ufficio sinistri; in alternativa potrà scaricare il modulo cartaceo per eseguire l'invio a mezzo fax dei documenti al numero 800 904247.

Ricordiamo che con la compilazione del modulo C.A.I. o in caso di denunce presso le autorità competenti, è necessario provvedere a inviare in originale la documentazione agli uffici di Volkswagen Leasing all'indirizzo sotto indicato.

Le ricordiamo che :

- I. In caso di sinistro che coinvolga altri veicoli lei dovrà comunque:
 - 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.
 - Utilizzare esclusivamente i servizi previsti per l'eventuale traino contattando la nostra centrale operativa.
 - Entro le 24 ore successive all'evento, denunciare l'evento a VWL anticipando una relazione dettagliata su modulo C.A.I. e la fotocopia della patente di guida del conducente utilizzando per l'invio la modalità via web o inviando il tutto via fax.
 - Trasmettere all'Ufficio Sinistri il tutto, a mezzo raccomandata A.R.;

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

**VOLKSWAGEN
LEASING CARD**

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

VOLKSWAGEN LEASING CARD

II. In caso di sinistro che NON coinvolga altri veicoli lei dovrà inviare una dichiarazione dell'evento entro le 24 ore successive all'evento stesso tramite il modulo di denuncia online presente nel sito www.volkswagenleasing.it

III. In caso di furto totale o parziale, danno provocato da ignoti, atto vandalico, lei dovrà fare immediatamente denuncia presso le Autorità competenti e anticipare nelle successive 24h la documentazione ai nostri uffici secondo le modalità sopra indicate (modulo online via web o via fax).

Entro i successivi 3giorni dovrà inviare l'originale della denuncia tramite raccomandata AR al nostro ufficio sinistri.

La documentazione in originale dovrà pervenire al seguente indirizzo:

Volkswagen Leasing GmbH

Ufficio Sinistri

Via C.I. Petitti, 15

20149 Milano

Le riparazioni dovranno essere effettuate presso le Officine Autorizzate della Casa Costruttrice del gruppo Volkswagen, vedi elenco presente all'interno della documentazione di bordo fornita dal costruttore o reperibile sul sito di www.volkswagenleasing.it.

E' opportuno rilasciare al riparatore all'atto della consegna del veicolo una copia della denuncia del sinistro da riparare.

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.

Vi 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.

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.volkswagenleasing.it) per svolgere le operazioni di sostituzione, equilibratura, convergenza e assetto agli pneumatici.

In alternativa in caso di necessità è possibile recarsi presso una 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.

E' 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 26609689.

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

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

**VOLKSWAGEN
LEASING CARD**

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

VOLKSWAGEN LEASING CARD

giorno utile presso il centro di assistenza più vicino.

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 26609689

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 optional richiesti all'atto del noleggio (quali baby seat, catene da neve, navigatore ecc.)

9. 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 33027390

→ fax: 02 33027399

→ e-mail: fuelcard@vwfs.com

10. FUEL THE DIFFERENCE

Nato dalla partnership tra Volkswagen Leasing e Shell, il servizio di Fuel Card consente a tutti i Clienti di pagare ogni rifornimento senza utilizzare contanti o altri strumenti.

EuroShell Card è accettata in Italia da più di 1.200 impianti Shell oltre a numerosi impianti Api/IP e Esso abilitati. Complessivamente un network di oltre 4.500 distributori sul territorio nazionale.

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

Tramite la nuova euroShell Card 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 digitazione codice PIN
- Monitoraggio del chilometraggio percorso
- Pagamento del reale importo praticato dal gestore al momento del rifornimento
- Unica fattura di facile lettura
- Reportistica completa sul web

Il servizio Fuel Card è integrato da una sezione all'interno dell'area dedicata in 'SERVIZI PER I CLIENTI' 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 4.500 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.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

**CARTA
CARBURANTE**

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

CARTA CARBURANTE (Fuel Card)

11. MODULO PER RICHIESTA EUROSHELL 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. Dopo aver preso visione delle condizioni contrattuali, andrà compilato, timbrato e firmato il modulo per la richiesta delle carte euroSHELL Fuel Card e inviato in formato .pdf all'indirizzo e-mail dell'Ufficio Fuel Card di Volkswagen Bank.

12. COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO/FURTO DELLA EUROSHELL 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 33027390

Oppure

→ 24h/24 7/7 al numero 848780384 -> tasto #1 per parlare con un operatore e chiedere il blocco carta (dall'estero +39 02 87110004).

13. 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 4.500 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.

14. “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:

Il martedì e il giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

→ 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.

15. 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.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

**GESTIONE
MULTE**

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

**GESTIONE
MULTE**

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

GESTIONE MULTE

16. 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

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.

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.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ASSISTENZA AL VEICOLO

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

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 26609689**

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

17. RIPARAZIONI DI EMERGENZA

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 (sia in Italia che all'estero), potrà rivolgersi a una qualunque officina purché l'intervento non superi l'importo di 150,00€. Nel caso di interventi di importo superiore sarà necessario richiedere un'autorizzazione preventiva alla

piattaforma tecnica di Volkswagen Leasing (tel. +39 02 33027595)

In entrambi i casi dovrà comunque:

- anticipare il costo della riparazione certificando l'anticipo del pagamento effettuato (fattura fiscale, dicitura 'pagato' ecc..)
- richiedere all'officina l'emissione di una fattura intestata a:
Volkswagen Leasing GmbH,
C.F. / P.I. 12549080153,
Via C.I. Petitti n° 15,
20149 Milano, Italia;
- richiedere direttamente (o far richiedere dalla sua società) il rimborso della spesa inviando l'originale della fattura, a mezzo raccomandata A/R, a Volkswagen Leasing con l'indicazione delle coordinate bancarie dove effettuare il bonifico. Nella documentazione inviata a Volkswagen Leasing, nel caso di interventi superiori ai € 150,00, dovrà citare il numero dell'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Manutenzione. La somma verrà successivamente rimborsata inoltrando richiesta e relativa documentazione all'Ufficio Manutenzione.

Sul sito www.volkswagenleasing.it potrà scaricare il modulo di richiesta di rimborso e recuperare tutte le informazioni del caso.

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

18. 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 forniti unicamente in Italia. Eventuali interventi imprevisti all'estero possono essere effettuati secondo la seguente modalità: per importi inferiori a € 150,00 è possibile eseguire interventi senza autorizzazione; per importi superiori a € 150,00 è possibile procedere solo previa autorizzazione da parte della piattaforma tecnica di Volkswagen Leasing (tel. +39 02 33027595).

In entrambi i casi dovrà comunque:

- anticipare il costo della riparazione certificando l'anticipo del pagamento effettuato (fattura fiscale, dicitura 'pagato' ecc..)
- richiedere all'officina l'emissione di una fattura intestata a:

Volkswagen Leasing GmbH,
C.F. / P.I. 12549080153,
Via C.I. Petitti n° 15,
20149 Milano, Italia;

- richiedere direttamente (o far richiedere dalla sua società) il rimborso della spesa inviando l'originale della fattura, a mezzo raccomandata A/R, a Volkswagen Leasing con l'indicazione delle coordinate bancarie dove effettuare il bonifico. Nella documentazione inviata a Volkswagen Leasing, nel caso di interventi superiori ai € 150,00, dovrà citare il numero dell'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio Manutenzione. La somma verrà successivamente rimborsata inoltrando richiesta e relativa documentazione all'Ufficio Manutenzione. Sul sito www.volkswagenleasing.it potrà scaricare il modulo di richiesta di rimborso per interventi eseguiti all'estero e recuperare tutte le informazioni del caso.

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

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ASSISTENZA ALLA PERSONA Cosa fare in caso di ...

19. 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 quattro ore di manodopera certificata, 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.

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”.

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 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”

C) Recupero del veicolo riparato

Qualora, a seguito di guasto meccanico, incidente stradale, incendio o furto totale il veicolo sia immobilizzato e la riparazione richieda un minimo di 6 ore di manodopera certificate, 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. In alternativa e a scelta dell'assicurato è possibile eseguire il trasporto del veicolo riparato all'officina più vicina al suo domicilio,

fino a un massimo di € 1.500,00 (Iva compresa).
L'eventuale 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..)

D) Rimpatrio del veicolo dall'Estero

Qualora il veicolo subisca un fermo tecnico superiore a quattro giorni e non consenta all'Assicurato la prosecuzione del viaggio, la Centrale Operativa provvederà al trasporto del veicolo dal luogo dell'immobilizzo fino al garage segnalato dall'Assistito 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) 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.

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.

Avvertenza (valida per tutte le prestazioni sopra citate): le spese sostenute e NON preventivamente autorizzate non saranno rimborsate.

.....
RITIRO DEL
VEICOLO

.....
USO DEL
VEICOLO

.....
VOLKSWAGEN
LEASING CARD

.....
CARTA
CARBURANTE

.....
GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

.....
ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ASSISTENZA SANITARIA

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.

Le coperture assicurative sono soggette a limitazioni ed esclusioni specificate con caratteri grafici di particolare evidenza. Si raccomanda di leggere attentamente.

20. 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.

21. 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:

- a) Si mettono in contatto il proprio medico con il medico curante dell'Assicurato;

b) 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.

22. TRASFERIMENTO A UN CENTRO OSPEDALIERO DI ALTA SPECIALIZZAZIONE OVUNQUE NEL MONDO

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:

a) In caso di infortunio da incidente stradale in cui sia coinvolto il veicolo assicurato;

b) 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.

23. 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.

RITIRO DEL VEICOLO

USO DEL VEICOLO

VOLKSWAGEN LEASING CARD

CARTA CARBURANTE

GESTIONE MULTE

SERVIZI DI ASSISTENZA

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

ALTRE INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

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.

28. 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.

29. PAGAMENTO DELLE SPESE DI CURA ALL'ESTERO

Tale garanzia è complementare al Servizio Sanitario Nazionale.

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 con franchigia di € 25,83.

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. Non danno luogo a rimborso, le spese mediche sostenute in Italia.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

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

Avvertenza I costi delle prestazioni restano interamente a carico dell'Assicurato.

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-diagnostico-strumentali richiesti.

31. ESAMI E CONSEGNA ESITI AL DOMICILIO

AVVERTENZA I costi delle prestazioni restano interamente a carico dell'Assicurato.

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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

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.

35. 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.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

ULTERIORI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

36. ANTICIPO DI DENARO

In caso di sinistro al di fuori del proprio comune di residenza che generi spese impreviste all'Assicurato, la Centrale Operativa si impegnerà ad anticipare una somma di denaro fino a concorrenza del massimale di € 258,23 (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.

37. 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.

Il servizio valido solo in Italia è disponibile nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17:00.

38. 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 € 154,94 iva inclusa per evento e per anno assicurativo.

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 Mondial Assistance 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.

6) Per qualsiasi controversia il Foro competente, a scelta della parte attrice, è quello del luogo di residenza o sede del convenuto.

7) 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.

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

**SERVIZI DI
ASSISTENZA**

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

**ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA**

ALTRE
INFORMAZIONI

ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA

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

Numero verde **800 449988**
telefono **02 26609689**
telefax **02 70630091**

indicando con precisione:

- il tipo di Assistenza di cui necessita;
- nome e cognome;
- numero della propria Volkswagen Leasing Card;
- indirizzo e luogo da cui si effettua la chiamata;
- eventuale recapito telefonico;
- numero di targa o numero di telaio.

ISTRUZIONI PER L'EVENTUALE RICHIESTA DI RIMBORSO

Avvertenza 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.

Inoltre l'Assicurato dovrà:

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

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA SOCIETÀ (Impresa Assicuratrice)

Denominazione Sociale e forma giuridica della Società (Impresa Assicuratrice)

L'Impresa Assicuratrice è Aga International S.A. (di seguito "Mondial Assistance")

Sede Legale

37, Rue Taitbout, 75009 Paris - France
Registro Imprese e delle Società Francese
nr. 519 490 080

Capitale Sociale sottoscritto € 17.128.575

Autorizzazione all'esercizio delle assicurazioni

Autorizzata all'esercizio delle assicurazioni dall'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) il 1 febbraio 2010

Rappresentanza Generale per l'Italia

Piazzale Lodi 3, CAP 20137, Milano, ITALIA
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Milano nr. 07235560963 - Rea 1945496
Recapito Telefonico: 02 23695.1
Sito Internet: www.mondial-assistance.it
Indirizzo e-mail: info@mondial-assistance.it

Abilitazione all'esercizio delle assicurazioni

Società abilitata all'esercizio dell'attività Assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta il 3 novembre 2010, al nr. I.00090, dell'appendice all'albo Imprese Assicuratrici, Elenco I .

Centrale operativa

I servizi di Centrale Operativa vengono forniti dalla Società tramite la propria controllata Mondial Service Italia S.c.a.r.l.

.....
RITIRO DEL
VEICOLO

.....
USO DEL
VEICOLO

.....
VOLKSWAGEN
LEASING CARD

.....
CARTA
CARBURANTE

.....
GESTIONE
MULTE

.....
SERVIZI DI
ASSISTENZA

.....
ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

.....
**ALTRE
INFORMAZIONI**

RITIRO DEL
VEICOLO

USO DEL
VEICOLO

VOLKSWAGEN
LEASING CARD

CARTA
CARBURANTE

GESTIONE
MULTE

SERVIZI DI
ASSISTENZA

ISTRUZIONI
PER LA
RICHIESTA DI
ASSISTENZA

ALTRE
INFORMAZIONI

IL PORTALE INTERNET DI VOLKSWAGEN LEASING GmbH

Il portale on-line di Volkswagen Leasing GmbH (www.volkswagenleasing.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:

Sono ivi presenti tutte le informazioni utili per l'azienda, la missione commerciale, i servizi erogati e le informazioni generali propedeutiche alla fruizione dei servizi.

Vengono offerti semplici indicazioni per potervi guidare nel reperimento delle informazioni, quali links relativi agli indirizzi dei punti dove poter effettuare l'assistenza

o istruzioni circa il comportamento da tenere in caso di bisogno.

Per informazioni commerciali precise in merito al contratto in essere e' opportuno contattare il reparto commerciale o il servizio clienti.

Sezione con accesso protetto da Login e Password:

Concepita per i Fleet Managers o determinate funzioni amministrative aziendali per poter usufruire di tutte le applicazioni che consentono la verifica del parco auto in circolazione, la gestione delle multe, delle fatturazioni e altri servizi utili.

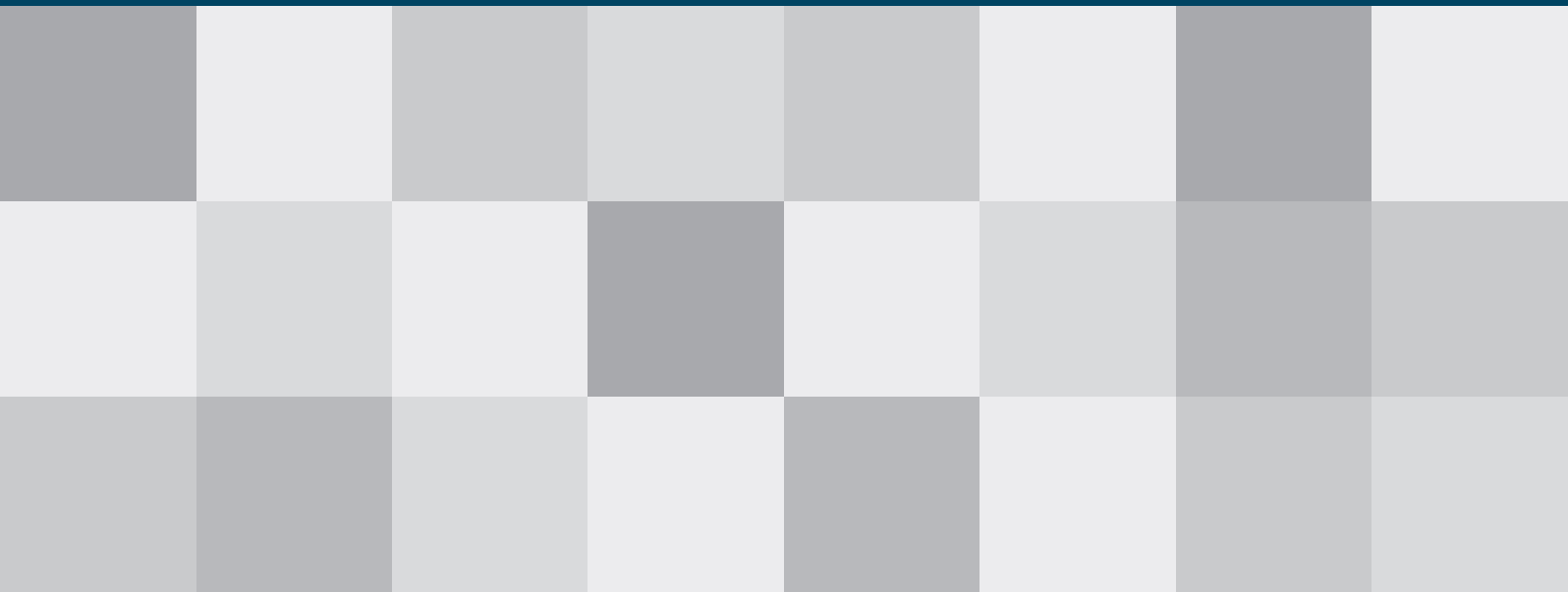
Questa sezione viene denominata "Servizi per i clienti".

ESTREMI FISCALI DI VOLKSWAGEN LEASING GmbH

Volkswagen Leasing GmbH
Sede Secondaria Milano
Via Carlo Ilarione Petitti, 15
20149 Milano
P. iva 12549080153
C.F. 12549080153

INFORMAZIONI GENERALI

Consulta il nostro sito www.volkswagenleasing.it nella sessione dedicata agli utilizzatori



VOLKSWAGEN LEASING

GMBH