

MANUALE OPERATIVO

PER ACCEDERE AI SERVIZI

Gentile Cliente,

PROGRAM La ringrazia della preferenza che ci ha riservato e con la presente guida si prefigge lo scopo di renderLe il piu' semplice possibile sia l'utilizzo del veicolo che l'accesso ai nostri servizi. Per questo Le suggeriamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla lettura del manuale.

Non esiti comunque ad interpellarci qualora dovesse incontrare difficolta' nell'utilizzo dei nostri servizi.

CONTATTI UTILI

Per facilitarvi il contatto con i nostri operatori qui di seguito vi forniamo tutti i numeri di telefono e gli indirizzi mail.

SETTORE (Orario)		TEL / EMAIL	Pag.
UFFICIO MANUTENZIONE <i>(dalle ore 8 alle 18)</i>	Per manutenzioni ordinarie, straordinarie e sostituzione pneumatici	Tel. 055-3436040 Fax. 055-3436042 manutenzione@programautonoleggio.com	6
UFFICIO SINISTRI <i>(dalle ore 8 alle 18)</i>	Quando si verificano danni alla carrozzeria o incidenti al veicolo	Tel. 055-3436040 Fax. 055-3436042 sinistri@programautonoleggio.com	7
ASSISTENZA STRADALE <i>(24 ore su 24)</i>	Per ricevere il soccorso stradale sul territorio nazionale e nei paesi riportati su carta verde	VIASAT Tel. 06-43241200 assistenzastradale@programautonoleggio.com	12

INDICE GENERALE

CONTATTI UTILI		1
DOCUMENTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti a bordo • Dotazione vettura • Verbale di consegna 	5
MANUTENZIONE MECCANICA	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinaria e Straordinaria • Procedura di attivazione 	6
SINISTRI E RIPARAZIONI CARROZZERIA	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura di attivazione con CID • Presenza di testimoni • Mancanza modulo CID • Sinistri senza controparti • Riparazione Sinistri Attivi 	7
		8
RITIRO VEICOLO RIPARATO	<ul style="list-style-type: none"> • Sia per manutenzione meccanica che di carrozzeria 	9
MANUTENZIONI ESCLUSE	<ul style="list-style-type: none"> • Incuria • Noncuranza spie segnaletiche • Manutenzione a pagamento causata da tagliandi non fatti • Riparazioni non rimbosabili 	10
		11
EMERGENZA E ASSISTENZA STRADALE	<ul style="list-style-type: none"> • Per soccorso stradale • Su mezzi in garanzia 	12
CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO		13
SMARRIMENTO DOCUMENTI O TARGHE		13
RICONSEGNA DEL VEICOLO	<ul style="list-style-type: none"> • Come riconsegnare il veicolo a fine noleggio 	14
CONDIZIONI DI USURA	<ul style="list-style-type: none"> • Differenza tra usura e danno 	15

DOCUMENTI DI BORDO

Alla consegna del veicolo troverà all'interno i seguenti documenti:

- Contrassegno Assicurativo
- Libretto di Circolazione
- Carta Verde
- Certificato di Garanzia del Costruttore
- Manuale di constatazione amichevole d'incidente
- Piano di manutenzione programmata del costruttore dell'autoveicolo
- Verbale di consegna

DOTAZIONE VETTURA

- Ruota di scorta/Crick o ruotino/Crick o kit riparazione
- Triangolo
- Giubbetto alta visibilità
- Doppie chiavi e "Key Code" se presente

Le precedenti dotazioni sono di serie. Esse potranno essere integrate da dotazioni specifiche se previsto dal suo contratto.

CONSEGNA DEL VEICOLO

Al momento della consegna del mezzo Le viene rilasciata tutta la documentazione di bordo e il verbale di consegna che è il documento che certifica le condizioni del veicolo e le dotazioni al momento della consegna.

E' fondamentale che questo documento venga sempre conservato all'interno del veicolo, in quanto, oltre a certificare la presa in consegna dello stesso, può valere come autorizzazione a guidare nei paesi stranieri previsti dalla carta verde rilasciata, oppure può dover essere mostrato alle autorità competenti per giustificare il possesso del veicolo.

Il verbale di consegna attesta l'avvenuta consegna e presa in carico del veicolo e la conformità a quanto richiestoci tramite l'ordine.

MANUTENZIONE MECCANICA ORDINARIA E STRAORDINARIA

L'ufficio manutenzione PROGRAM deve essere contattato per qualsiasi richiesta d'intervento per **manutenzioni ordinarie, straordinarie e sostituzione pneumatici** (estivi e invernali se previsti).

L'elenco delle officine convenzionate viene costantemente aggiornato ed è facilmente visibile sul sito www.programautonoleggio.com dove ogni cliente potrà trovare l'officina più vicina, con tutte le indicazioni utili al contatto.

Nel caso in cui il Suo contratto lo preveda PROGRAM, attraverso la sua rete assistenziale presente su tutto il territorio nazionale, si fa carico per tutta la durata del contratto degli interventi di manutenzione ovvero:

- Tutte le operazioni di **manutenzione ordinaria** (tagliandi, livelli, pastiglie freni, spazzole, lampade)
- Tutte le operazioni di **manutenzioni straordinarie** (dischi, frizioni, cambi, motori)
- Sostituzione **pneumatici** (estivi e invernali se previsti), equilibrature, assetto, riparazione e deposito (dove previsto)
- Tutta la mano d'opera necessaria agli interventi da effettuare
- Tutti i lubrificanti ed i materiali di consumo necessari agli interventi.

PROGRAM di Autonoleggio Fiorentino s.r.l. - Società unipersonale

Sede Sociale e Uffici: Via G. Plantanida, 14 - 50127 - Firenze

Tel. +39 055 3436040 r.a. - Fax +39 055 3436042

Capitale Sociale € 100.000,00 - Partita IVA e Cod. Fisc. 04435420486

Direzione e Coordinamento Safford Van Hire Ltd. (UK)

Registro delle Imprese R.E.A. 452878



Per avere un miglior servizio gli interventi di manutenzione ordinaria e sostituzione pneumatici dovranno essere **prenotati** con 48 ore di anticipo, qualificandosi all'officina o al gommista come cliente PROGRAM.

PROCEDURA DI ATTIVAZIONE MANUTENZIONE:

- Chiamare PROGRAM per ottenere la rete dei **centri d'assistenza convenzionati** e PROGRAM fornirà i contatti a Lei più vicini (oppure si possono facilmente vedere sul sito www.programautonoleggio.com).

DATI DA COMUNICARE:

- Tipo e targa veicolo
- Nome della Società cliente ed utilizzatore
- Natura dell'intervento richiesto

Nel caso in cui il Suo contratto lo preveda, e la durata della riparazione sia tale da non consentire una rapida risoluzione del fermo tecnico, PROGRAM metterà a disposizione un veicolo sostitutivo.

Qualora all'atto dell'accettazione e della riconsegna del veicolo dovessero sorgere problemi relativi all'intervento da Lei richiesto, non esiti a contattarci.

SINISTRI E RIPARAZIONI CARROZZERIA

COME COMUNICARE I SINISTRI:

SINISTRI CON CONTROPARTE

Le comunicazioni devono pervenire a Program **entro 48 ore** dalla data dell'evento compilando il MODULO CONSTATAZIONE AMICHEVOLE (C.I.D.), dove si devono indicare:

- data e luogo del sinistro.
- targa e modello dei veicoli
- compagnia d'assicurazione e n.polizza del veicolo della controparte
- generalità dell'assicurato della controparte e di entrambi i conducenti, con indicazione del C.F.
- la dinamica del sinistro barrando le apposite caselle o esplicando con un grafico oppure descrivendo l'accaduto, evitando di assumersi eventuali responsabilità in merito.

N.B. Sono necessarie le **firme** di entrambe le parti, l'indicazione di eventuali **testimoni** e se sono intervenute le **autorità competenti**.

PRESENZA DI TESTIMONI

Nel caso di presenza di testimoni è opportuno inviare una dichiarazione testimoniale firmata e corredata di copia di documento d'identità del testimone.

MANCANZA MODULO C.I.D.

In mancanza di un modulo di constatazione amichevole il sinistro va comunicato mediante invio di una denuncia su carta intestata, riportando le medesime informazioni richieste nel cid (entro 48 ore dall'evento).

SINISTRI SENZA CONTROPARTE

Tutti i sinistri che non coinvolgono controparti devono essere comunicati sempre su carta intestata (**es.** danni da parcheggio, graffi, urti, etc.) e compilando il modulo "**allegato B**".

Senza la tempestività richiesta le denunce non saranno ritenute valide e pertanto saranno considerati a carico del cliente tutti gli oneri dei ripristini. Non sono ritenute valide le denunce cumulative (per denuncia cumulativa si intende la denuncia che raggruppa in un unico evento danni che sono palesemente attribuibili ad eventi diversi).

RIPARAZIONI CARROZZERIA IN CASO DI SINISTRI ATTIVI "CON CID DOPPIA FIRMA"

Nel caso di sinistri attivi (con ragione del veicolo Program), ma solo quelli con cid doppia firma, il veicolo deve essere riparato presso le carrozzerie convenzionate con la nostra Compagnia Assicuratrice, Allianz Ras.

Per i riferimenti delle carrozzerie convenzionate a Voi vicine potete rivolgerVi a PROGRAM, oppure sul sito:

www.programautonoleggio.com

E' necessario che qualunque utilizzo delle carrozzerie, anche se convenzionate, dovrà sempre essere preventivamente autorizzato da Program. Non attenersi a queste disposizioni, non solo fa decadere il diritto al risarcimento assicurativo, ma prevede l'applicazione di una penale di € 1.500,00 a nostro carico, che Vi sarà riaddebitata.

Per altri chiarimenti potete contattare l'Ufficio Sinistri di Program.

Vi ricordiamo inoltre di inviare la comunicazione dei sinistri entro 48 ore dall'accadimento, inviando la documentazione ai seguenti indirizzi:

Fax al n. 055 3436042

Email: sinistri@programautonoleggio.com

RITIRO DEL VEICOLO RIPARATO

Alla data concordata di fine riparazione Le sarà data comunicazione dall'officina e dovrà ritirare il veicolo nel più breve tempo possibile, comunque entro le 24 ore.

In caso di mancato ritiro entro i suddetti termini, ogni ulteriore giorno di utilizzo del veicolo sostitutivo (se previsto ed assegnato) Le sarà addebitato.

MANUTENZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO

INCURIA NELL'UTILIZZO E NELLA CUSTODIA

Non sono a carico di PROGRAM le riparazioni e gli interventi di manutenzione straordinaria e di carrozzerie conseguenti al cattivo uso da parte dell'utilizzatore quale l'incuria, l'utilizzo in contesti e modalità non autorizzate o comunque in tutti quei casi in cui non sia osservata la "cura del buon padre di famiglia". La responsabilità della custodia del mezzo è dell'utente che ha l'obbligo di preservare il mezzo da condizioni di pericolo di distruzione o di furto.

ATTENZIONE ALLE SPIE SEGNALETICHE DI BORDO

Si raccomanda inoltre di prestare attenzione all'eventuale accensioni di spie luminose che segnalino irregolarità nel funzionamento dell'autoveicolo (sistemi di lubrificazione, raffreddamento acqua e olio, airbag, ABS, sistema frenante, etc). In questo caso è **compito dell'utilizzatore segnalare immediatamente a Program** l'anomalia al fine di provvedere alla riparazione e disinnescare quindi eventuali gravi conseguenze di funzionamento.

L'innosservanza di tali indicazioni comporta l'addebito totale dei costi dell'intervento di riparazione e di ogni costo conseguente a guasti generati dalla mancata riparazione della anomalia segnalata.

TAGLIANDI OMESSI

La casa costruttrice fornisce sul Suo veicolo l'elenco dei tagliandi da effettuare nel corso della vita del veicolo, in funzione del tempo e/o del chilometraggio. Questi dati sono reperibili nel libretto "uso e manutenzione" oppure nel "libretto garanzia", oppure vengono segnalati dal computer di bordo del mezzo.

La responsabilità dell'esecuzione dei tagliandi secondo il programma delle case costruttrici è **sempre ed unicamente dell'utente**.

La mancata esecuzione dei tagliandi programmati genera la cessazione della garanzia della casa costruttrice.

In mancanza di tali garanzie l'addebito dei costi di intervento e riparazione è a carico del cliente. Così come rimangono a carico del Cliente tutti i costi di riparazione eventualmente addebitati - anche nel periodo di garanzia - per la mancata esecuzione dei tagliandi nei limiti suggeriti dalla Casa costruttrice.

RIPARAZIONI NON RIMBORSABILI

PROGRAM non autorizza riparazioni relative a:

- Impianti autoradio, antifurto, navigatori satellitari, bluetooth ed accessori in generale la cui installazione non sia stata preventivamente autorizzata da PROGRAM.
- Allestimenti di ogni tipo e natura che non siano stati preventivamente autorizzati da PROGRAM.
- Danni subiti da veicoli che presentino modifiche strutturali (es. alimentazione a gas, gancio traino, ect..) non preventivamente autorizzate da PROGRAM.
- Danni di qualunque tipo riguardanti l'interno dei veicoli (alette parasole, vano oggetti, cruscotti, sedili, ect...)
- Sinistri non regolarmente denunciati.
- Danni causati da lavaggi interni ed esterni .
- Lucidatura del veicolo e/o qualunque intervento sulla vernice del mezzo che non sia autorizzato da PROGRAM ed eseguito da personale specializzato.
- Danni di qualunque natura e per qualunque motivo procurati al tetto del veicolo.

Altresì PROGRAM non rimborserà:

- Il soccorso stradale non previsto dal contratto.
- L'utilizzo dell'auto sostitutiva se non autorizzato.

EMERGENZA e ASSISTENZA STRADALE

Il numero riportato qui di seguito garantisce all'utilizzatore di ricevere il soccorso stradale sia sul territorio nazionale che nei paesi riportati sulla carta verde (**per tutti i dettagli vedi Allegato "A"**) – Attenzione: per i mezzi ancora in garanzia ufficiale della casa leggere il capitolo successivo.

Il servizio e' attivo 24h su 24h tutti i giorni dell'anno al seguente numero di telefono :

Tel. 06-43241200

Il servizio organizzerà il soccorso con carroattrezzi per il trasporto dell'autoveicolo presso il punto di assistenza piu' vicino autorizzato PROGRAM.

Lei dovrà comunicare :

- Natura del problema che provoca l'immobilizzo
- Modello e targa del veicolo
- Cognome e nome e l'azienda d'appartenenza
- Indirizzo ove e' ubicato il mezzo
- Recapito telefonico presso il quale l'assistenza potrà rintracciarla nel corso dell'evento.

Il veicolo sostitutivo, qualora il Suo contratto lo preveda, deve essere richiesto direttamente all'operatore al quale fornirà tutti i dati sopra indicati.

ATTENZIONE - Mezzi in garanzia

Se il mezzo risulta ancora essere **coperto da garanzia** della casa costruttrice (significa che non siano passati oltre due anni dalla data di immatricolazione del mezzo che è riportata nel punto B) del libretto di circolazione in alto a sinistra del primo quadro), l'utilizzatore dovrà chiamare obbligatoriamente il soccorso della casa stessa.

Il numero del soccorso della casa costruttrice e' riportato nel manuale d'uso del veicolo presente nel vano porta oggetti di tutti i veicoli come da dotazione di consegna. La **garanzia dura 2 anni** dalla data di immatricolazione.

L'intervento da parte della casa costruttrice permette di avere tempi di riparazione piu' rapidi e, a seconda del veicolo, la possibilità di richiedere l'auto sostitutiva direttamente alla casa costruttrice (in quel caso potrà essere richiesta una carta di credito personale a garanzia del veicolo che viene consegnato).

CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO

Il veicolo può circolare al di fuori del territorio nazionale in tutti i paesi riportati dalla carta verde. Nei paesi non riportati non è prevista la copertura assicurativa.

In caso di fermo all'estero Lei dovrà avvisare con sollecitudine il nostro servizio clienti al numero di telefono

Tel. 06-43241200

e l'operatore che risponderà alla chiamata coordinerà gli interventi necessari e Le fornirà ogni chiarimento necessario.

SMARRIMENTI DOCUMENTI E TARGHE

PROGRAM di Autonoleggio Fiorentino s.r.l. - Società unipersonale

Sede Sociale e Uffici: Via G. Plantanida, 14 - 50127 - Firenze

Tel. +39 055 3436040 r.a. - Fax +39 055 3436042

Capitale Sociale € 100.000,00 - Partita IVA e Cod. Fisc. 04435420486

Direzione e Coordinamento Salford Van Hire Ltd. (UK)

Registro delle Imprese R.E.A. 452878



Nel corso della vita contrattuale potrebbe accadere di smarrire il libretto di circolazione, il certificato assicurativo o una targa. In questi casi occorre che l'utente faccia immediatamente una denuncia alla Pubblica Autorità e che avvisi immediatamente Program dell'evento contattando l'ufficio "Logistica" al n.tel **055-3436040**, Fax **055-3436042**.

Al momento della riconsegna del mezzo, ogni documento dovrà essere restituito contestualmente. In caso di mancanza ogni costo conseguente alla duplicazione dei documenti e/o delle targhe Le sarà riaddebitato totalmente.

RICONSEGNA DEL VEICOLO

Alla fine del periodo contrattuale di noleggio la vettura verrà riconsegnata a PROGRAM.

Contestualmente alla riconsegna verrà compilato un verbale a firma congiunta che registrerà i dati del veicolo, in particolare il chilometraggio, lo stato di usura, i danni rilevati, lo stato dei pneumatici, la presenza degli accessori in dotazione, degli eventuali allestimenti presenti alla consegna e di tutta la documentazione di bordo (libretto di circolazione, libretto di garanzia, tagliando assicurativo, etc..).

A questo proposito si suggerisce all'utilizzatore di verificare la presenza di tutto quanto sopra elencato immediatamente prima della riconsegna della vettura.

Tutte le mancanze, i danni non denunciati, i pneumatici sostituiti in eccedenza a quelli previsti dal contratto, gli accessori mancanti, saranno riaddebitati.

Sarà inoltre calcolato e addebitato un conguaglio chilometrico che conseguente ad eventuali chilometri in eccesso a quelli previsti dal contratto.

Al fine di meglio specificare le differenze tra danni rilevati (addebitabili) e condizioni di usura (non addebitabili), si faccia riferimento allo schema che segue:

CONDIZIONI DI USURA

Per normale stato di usura si intende il degrado del veicolo dovuto all'appropriato utilizzo dello stesso, senza presentare rotture, mancanze e/o alterazioni di parti, incuria di conservazione. In altre parole si intende per usura lo stato del mezzo conseguente alla anzianità ed al chilometraggio percorso, ma sempre nell'utilizzo del mezzo in condizioni ambientali e di impiego ordinarie e non eccezionali, con l'attenzione e la cura del "buon padre di famiglia". A titolo esemplificativo, sono evidenziate di seguito alcune differenze tra normale usura e danno:

NORMALE USURA	DANNO
<i>VERNICE OPACIZZATA, GRAFFI SUPERFICIALI RIPRISTINABILI CON PASTA ABRASIVA, PARAURTI CON LEGGERE ABRASIONI, LIEVI RIGATURE IN PROSSIMITA' DELLE MANIGLIE DELLE PORTIERE E DEL COFANO.</i>	<i>AMMACCATURE, ABRASIONI E RIGATURE SU CARROZZERIA CON ASPORTAZIONE DI VERNICE E NON RECUPERABILI SOLO CON PASTA ABRASIVA. PARTICOLARI MANCANTI (Es. SCRITTE IDENTIFICATIVE DEL MODELLO, STEMMI, MODANATURE, CROMATURE, GRIGLIE), ROTTURE DI PARTICOLARI (FARI, GEMME, MODANATURE, GRIGLIE, ETC)</i>
<i>FANALERIA OPACIZZATA</i>	<i>FANALERIA ROTTA, ASPORTATA O INCRINATA</i>
<i>GUARNIZIONI NON PIU' A TENUTA</i>	<i>GUARNIZIONI TAGLIATE, ASPORTATE.</i>
<i>SELLERIA E VOLANTE LISI, CRUSCOTTO OPACIZZATO.</i>	<i>SELLERIA TAGLIATA, BRUCIATURE DI SIGARETTA, SEDILI CON MECCANISMI NON FUNZIONANTI O DISSESTATI, CRUSCOTTO CON FORATURE PER INSTALLAZIONE ACCESSORI NON AUTORIZZATI</i>
<i>ALONI SCURI IN PROSSIMITA' DI MANIGLIE INTERNE, DELLE APERTURE INTERNE, DEGLI INTERRUTTORI O ORGANI D'USO.. PICCOLE ABRASIONI SULL'ORLO DELLE PORTIERE</i>	<i>STRUMENTI FUORI USO, PARABREZZA SCHEGGIATO, ACCESSORI NON FUNZIONANTI COME ALZAVETRI, CHIUSURA CENTRALIZZATA, SBRINATORI, ARIA CONDIZIONATA, Etc.</i>
<i>CERCHI RUOTA ARRUGGINITI E/O GOMME IN STATO D'USO., PNEUMATICI CON BATTISTRADA SUPERIORE A 5 MM.</i>	<i>CERCHI RUOTA DEFORMATI E/O GOMME DEFORMATE. PNEUMATICI CON USURA INFERIORE A 5 MM.</i>

PROGRAM DI AUTONOLEGGIO FIORENTINO SRL

Via Piantanida, 14
 50127 Firenze

Tel. 055-3436040 - Fax 055-3436042
 info@programautonoleggio.com
 ed in forma leggibile.

PROGRAM di Autonoleggio Fiorentino s.r.l. - Società unipersonale

Sede Sociale e Uffici: Via G. Piantanida, 14 - 50127 - Firenze
 Tel. +39 055 3436040 r.a. - Fax +39 055 3436042
 Capitale Sociale € 100.000,00 - Partita IVA e Cod. Fisc. 04435420486
 Direzione e Coordinamento Safford Van Hire Ltd. (UK)
 Registro delle Imprese R.E.A. 452878

