

Gentile Cliente,

PROGRAM desidera innanzitutto ringraziarLa sinceramente per la preferenza che ci ha riservato e con la presente guida si prefigge lo scopo di renderLe il più semplice e piacevole possibile sia l'utilizzo del veicolo che l'accesso ai nostri servizi sul territorio.

Per questo motivo, Le suggeriamo di dedicare qualche cortese minuto del Suo tempo alla lettura di questo sintetico ma utile manuale.

Non esiti in ogni caso a contattarci per qualsiasi chiarimento o qualora dovesse incontrare difficoltà' ad accedere ai nostri servizi.

Cordiali saluti e buon viaggio!

Il Team Program

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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



In caso di **FURTO** del veicolo in Italia contattare
IMMEDIATAMENTE (24h/24):

 **800 91.02.65**

In caso di **FURTO** del veicolo all'Estero contattare
IMMEDIATAMENTE (24h/24):

+ 39 02 36.58.93.00 e digitare il tasto 3

La invitiamo a registrare subito questi recapiti telefonici nella
 rubrica del Suo cellulare

Potrà in ogni caso accedere in qualsiasi momento alla nostra
 web page:

www.programautonoleggio.com o scaricare la nostra **App**
Program

e seguire la procedura richiesta in caso di furto del veicolo.

SETTORE	INTERVENTI	TELEFONO
UFFICIO MANUTENZIONE & PNEUMATICI (8.00 – 18.00)	Manutenzione ordinaria, straordinaria e sostituzione pneumatici	Tel. 055-0751891
UFFICIO SINISTRI & CARROZZERIE (8.00 – 18.00)	Danni carrozzeria o incidenti al veicolo	Tel. 055-0751891
ASSISTENZA SOCCORSO STRADALE (24h/24)	Soccorso stradale con traino e depannage del veicolo in Italia e nei paesi riportati su Carta Verde	VIASAT Tel. 06-43241200

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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



Indice:

DOCUMENTI DI BORDO.....	4	CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO	14
DOTAZIONE VETTURA	4	SMARRIMENTO DOCUMENTI E TARGHE	14
CONSEGNA DEL VEICOLO	4	RICONSEGNA FINE CONTRATTO DEL VEICOLO	15
MANUTENZIONE MECCANICA ORDINARIA E STRAORDINARIA	5		
SINISTRI E RIPARAZIONI CARROZZERIA	6		
FURTO E INCENDIO (PARZIALE O TOTALE) DEL VEICOLO	7		
MANUTENZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO	9		
RIFORNIMENTO CON CARBURANTE INQUINATO E/O ALTERATO	10		
EMERGENZA E ASSISTENZA STRADALE	11		
SERVIZIO DI ASSISTENZA ORE NOTTURNE E GIORNI FESTIVI	13		

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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



DOCUMENTI DI BORDO

- Copia del Contrassegno Assicurativo
- Copia Conforme del Libretto di Circolazione
- Certificato di Garanzia del Costruttore
- Modulo di constatazione amichevole d'incidente (cd CAI, ex CID)
- Piano di manutenzione programmata (solo se previsto dal Costruttore Veicolo)
- Verbale di Consegna del Veicolo
- Elenco Sintetico di alcune Officine Preferenziali

DOTAZIONE VETTURA

- Ruota di scorta/Crick o ruotino/Crick o kit riparazione
- Triangolo di Emergenza
- 1 Giubbetto Alta Visibilità
- Doppie Chiavi e "Key Code" (se presente)

Le precedenti dotazioni sono di serie. Esse potranno essere integrate da dotazioni specifiche se espressamente 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.

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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



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 ed invernali**.

Poiché il network di assistenza PROGRAM è in costante aggiornamento ed evoluzione, La invitiamo ad accedere al ns sito www.programautonoleggio.com o scaricare la nostra [App "PROGRAM"](#) sul suo cellulare per individuare in tempo reale la struttura per Lei più comoda e vicina.

PROGRAM - attraverso la sua rete assistenziale di circa **3.000 Officine Meccaniche e 4.000 Gommisti** presenti sul territorio nazionale - si fa carico per tutta la durata del contratto degli interventi di manutenzione:

- **Manutenzione ordinaria** (tagliandi, livelli, rabbocchi, pasticche, dischi freni, lampade,....)
- **Manutenzione straordinaria** (cambi, motori, iniezione,....)
- Sostituzione **pneumatici estivi ed invernali** – se espressamente previsto nel Suo contratto - inclusi montaggio, smontaggio, equilibratura, assetto, riparazione, deposito, custodia, ...
- 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: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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

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

PROCEDURA DA SEGUIRE:

- Individuare l'officina o il gommista di gradimento accedendo al web www.programautonoleggio.com
- Nel caso in cui il fermo tecnico per la riparazione del veicolo **superi le 8 ore lavorative (cioè 24h solari)**, PROGRAM Le metterà a disposizione un veicolo sostitutivo – SE previsto nel Suo contratto - in base a tipologia concordata, disponibilità e orari di apertura del circuito Rent A Car sul territorio :
 - Tipo e targa veicolo
 - Nome della Società Cliente
 - Nome e Cognome del Driver
 - Cellulare del Driver
 - Nominativo Struttura di ricovero
 - Città di ritiro del veicolo
 - Natura dell'intervento richiesto

In caso di problematiche relative a **manutenzioni ordinarie, straordinarie e sostituzione pneumatici estivi ed invernali** contattare il Reparto Post – Vendita al numero 055/0751891.



SINISTRI E RIPARAZIONI CARROZZERIA

SINISTRI CON CONTROPARTE

Le comunicazioni devono pervenire a Program **entro e NON oltre 48 ore solari** dalla data dell'evento compilando il **MODULO CONSTATAZIONE AMICHEVOLE (C.I.D.)**, specificando:

- data e luogo del sinistro
- targa e modello dei veicoli coinvolti
- compagnia d'assicurazione e n. polizza del veicolo della controparte
- generalità dell'assicurato della controparte e di entrambi i conducenti (compreso il C.F.)
- dinamica del sinistro barrando le apposite caselle;
- descrizione dei fatti – anche con l'aiuto di un semplice grafico - evitando di assumersi qualsiasi responsabilità relativa all'evento.

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 solari dall'evento**).

SINISTRI SENZA CONTROPARTE

Tutti i sinistri che NON coinvolgono controparti (es. danni da parcheggio, graffi, urti, etc.) devono essere comunicati scaricando e compilando il **Modulo Denuncia Sinistri** disponibile nell'area Documenti Utili sul ns. sito web ed inviati a sinistri@programautonoleggio.com.

In caso di mancato rispetto del termine di 48 ore solari dalla data dell'evento entro le quali procedere alla denuncia, PROGRAM si riserva la facoltà di NON ritenere valida la dichiarazione fornita e pertanto saranno considerati a carico del Cliente tutti gli oneri economici sostenuti per il ripristino dei veicoli.

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.

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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



RIPARAZIONI CARROZZERIA IN CASO DI SINISTRI ATTIVI “CON CID DOPPIA FIRMA”

Nel caso di sinistri attivi – cioè con ragione del veicolo PROGRAM - e con CID a doppia firma, il veicolo deve essere riparato presso le carrozzerie convenzionate con la nostra Compagnia Assicuratrice - attualmente Gruppo UNIPOLSAI -.

Per individuare la struttura di Suo gradimento può consultare il sito: www.autoprestoebene.it

E' necessario in ogni caso che qualunque utilizzo di una delle **oltre 1.000 carrozzerie** convenzionate Program sia sempre 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 ci troveremo costretti ad addebitare integralmente alla Vs. Azienda. Per qualsiasi ulteriore chiarimento potete contattare l'Ufficio Sinistri di Program.

Vi ricordiamo inoltre di inviare la comunicazione dei sinistri entro 48 ore solari dall'accadimento, inviando la documentazione a **Email** : sinistri@programautonoleggio.com

RITIRO DEL VEICOLO RIPARATO

Alla data concordata di fine riparazione, sarà informato dalla carrozzeria e dovrà ritirare il veicolo nel più breve tempo possibile **e comunque entro e non oltre le 24 ore successive**. In caso di mancato ritiro entro i suddetti termini, ogni ulteriore giorno di utilizzo del veicolo sostitutivo (se previsto ed assegnato) Le sarà addebitato.

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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

FURTO E INCENDIO (PARZIALE O TOTALE) DEL VEICOLO

FURTO PARZIALE O TOTALE

Nel caso di **Furto Totale** del veicolo è FONDAMENTALE informare Program **IMMEDIATAMENTE** al verificarsi dell'evento contattando il **N. Verde 800 910265** attivo H24 (v. pag. 1 Manuale Operativo).

Informata tempestivamente Program, è necessario procedere a sporgere formale denuncia alle Autorità Competenti **ENTRO E NON OLTRE 12 ORE SOLARI** dal verificarsi dell'evento indicando:

- Targa del veicolo
- Data e Luogo del Furto
- Dinamica dei fatti

E' importante consultare la carta di circolazione del veicolo per riportare nella denuncia gli estremi dell'esatto proprietario del veicolo. Nel caso in cui la carta di circolazione sia stata oggetto di furto insieme al veicolo e non si abbia una copia cartacea a disposizione, è opportuno contattare l'Ufficio Sinistri Program al 055-0751891. PRIMA di procedere a formalizzare la denuncia. In tal caso è necessario, inoltre, che nella denuncia di furto venga specificato che il libretto si trovava all'interno del veicolo rubato.



In caso di **Furto Parziale** è sufficiente contattare l'Ufficio Sinistri Program al 055-0751891 nei normali orari di ufficio (8.00 – 18.00, dal lunedì al venerdì), accertarsi dell'effettivo proprietario del veicolo, formalizzare la denuncia - in duplice copia - alle Forze dell'Ordine ed allegare alcune foto relative al danno subito dalla vettura. La denuncia alle Autorità – con eventuali foto nel caso di Furto Parziale - dovrà in ogni caso essere corredata da una dichiarazione dell'evento su carta intestata del Cliente ed il tutto anticipato via mail a sinistri@programautonoleggio.com.

All'anticipo via mail o fax, dovrà seguire - **ENTRO e NON OLTRE 24 ORE SOLARI dal verificarsi dell'evento** - l'invio a mezzo corriere o raccomandata A/R della copia cartacea originale della denuncia insieme alle 2 chiavi originali del veicolo c/o: *Program di Autonoleggio Fiorentino srl - Via Pratese, 131 - 50145 Firenze - c.a. Ufficio Sinistri*

INCENDIO PARZIALE O TOTALE

Nel caso di Incendio Parziale o Totale del veicolo è **FONDAMENTALE** informare Program contattando l'Ufficio Sinistri al 055-0751891 nei normali orari di ufficio (8.00 – 18.00, dal lunedì al venerdì).

Una volta informata Program, è necessario procedere a sporgere formale denuncia in duplice copia alle Autorità Competenti **ENTRO E NON OLTRE 12 ORE SOLARI dal verificarsi dell'evento** indicando:

- Targa del veicolo
- Data e Luogo del Furto
- Dinamica dei fatti

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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

Si invita a seguire la stessa procedura prevista per il caso di Furto Parziale o Totale:

- I. Consultazione carta di circolazione e/o preliminare verifica dell'effettivo proprietario (Nel caso in cui il libretto e/o la targa siano andati distrutti nell'incendio si prega di dichiararlo al momento della denuncia)
- II. Presentazione formale denuncia in duplice copia ed anticipo a Ufficio Sinistri Program;
- III. Invio di n. 1 denuncia originale + n.2 chiavi del veicolo via corriere o raccomandata A/R a Program **ENTRO e NON OLTRE 24 ORE SOLARI dal verificarsi dell'evento**

N.B. I termini ENTRO 12h e ENTRO 24h dal verificarsi evento devono intendersi TASSATIVI



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 carrozzeria conseguenti ad un uso improprio 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 particolare attenzione all'eventuale accensione 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'inosservanza 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 non preventivamente autorizzati da PROGRAM;
- Danni subiti a seguito di modifiche strutturali del veicolo non autorizzate da PROGRAM;
- Danni riguardanti l'interno dei veicoli (es. alette parasole, vano oggetti, cruscotti, sedili, ...)

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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



- Sinistri non regolarmente denunciati in mancata osservanza delle disposizioni di cui sopra;
- Danni causati da lavaggi interni ed esterni effettuati in modo palesemente improprio;
- Lucidatura del veicolo e/o qualunque intervento sulla vernice del mezzo che non sia stato autorizzato da PROGRAM ed eseguito da personale specializzato;
- Danni di qualunque natura e per qualunque motivo procurati al tetto del veicolo e ad eventuali accessori ivi presenti (portapacchi, portasci, barre ecc..)
- Eventuale soccorso stradale del veicolo non previsto dal contratto o non autorizzato;
- Eventuale utilizzo dell'auto sostitutiva non previsto dal contratto o non autorizzato.

RIFORNIMENTO CON CARBURANTE INQUINATO E/O ALTERATO

Qualora si verifichi un guasto o blocco meccanico del veicolo con buona probabilità conseguente ad un rifornimento con carburante inquinato o alterato – presenza di acqua, sabbia, sostanze alteranti, ... - Vi chiediamo di procedere secondo questa procedura:

- Se il veicolo è **NON MARCIANTE**, contattare il servizio di Soccorso Stradale - vedi "Assistenza Stradale" – e far ricoverare il mezzo presso l'officina convenzionata Program più vicina;

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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

- Se il veicolo è **MARCIANTE**, rivolgersi presso una qualsiasi officina convenzionata Program sul territorio italiano consultando il ns sito web o contattando Program.

E' FONDAMENTALE:

- Recuperare immediatamente lo scontrino o ricevuta fiscale che attesti l'avvenuto rifornimento ed indichi data, orario, luogo e ragione sociale del DISTRIBUTORE utilizzato;
- Predisporre una DICHIARAZIONE su CARTA INTESTATA del Cliente descrivendo nel dettaglio l'avvenimento e specificando:
 - Nome del conducente che ha eseguito il rifornimento;
 - Intestazione del DISTRIBUTORE con dettaglio indirizzo, località, telefono, ...;
 - Data, ora e luogo dell'evento;
 - Specifiche del problema che si è verificato;
 - Osservazioni Varie.
- Inviare tutta la documentazione all'indirizzo email sinistri@programautonoleggio.com e contattare Ufficio Sinistri Program tel. 055-0751891 per attivare la gestione della pratica

È necessario sottolineare che il **mancato rispetto di tale procedura** NON permetterà a Program di poter gestire l'evento per l'ottenimento di un risarcimento assicurativo e pertanto lo stesso potrà essere considerato **al pari di un danno con responsabilità del Cliente**.



A rinforzare l'importanza del pagamento elettronico, precisiamo inoltre che la recente L 205/2017 – Legge di Bilancio 2018 – a partire dal 1° Luglio 2018 impone l'OBBLIGO di utilizzare esclusivamente pagamenti rintracciabili - carte di credito, carte di debito, carte prepagate emesse da operatori finanziari (...) e quindi NON il contante - per il pagamento del carburante e il conseguente diritto a dedurre il costo imponibile sostenuto ai fini delle Imposte Dirette - oltre a detrarre l'IVA.

EMERGENZA E ASSISTENZA STRADALE

Il servizio di **Emergenza e Soccorso Stradale VIASAT** è operativo **24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno**. Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il luogo di fermo del veicolo potrà senza alcun esborso diretto da parte del Cliente:

Contatto Telefonico VIASAT : 06-43241200

- a) effettuare il Depannage mediante piccole riparazioni - sostituzione pneumatico con quello presente a bordo del Veicolo, assistenza per mancanza di carburante, batteria scarica,;
- b) trasportare il Veicolo presso l'officina della Rete Assistenza Program più vicina al luogo di fermo con un limite di percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso (andata e ritorno) fino ad un massimo di 50 km per l'Italia - 30 km per l'Estero

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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

Ricordiamo che al momento del contatto telefonico con VIASAT, il Cliente dovrà sempre fornire:

- a) Nome e Cognome del Driver e numero di eventuali passeggeri;
- b) Targa del veicolo per il quale si richiede assistenza;
- c) Luogo di fermo (indirizzo, via, strada, civico, località,)
- d) Presunta causa del fermo veicolo (es. guasto, incidente,).
- e) Recapito telefonico presso il quale l'assistenza potrà rintracciarla nel corso dell'evento

ATTENZIONE - Mezzi in garanzia Costruttore Auto:

Se il mezzo risulta ancora coperto da **garanzia legale obbligatoria del Costruttore** – cioè non sono trascorsi oltre due anni dalla data di immatricolazione del mezzo che è indicata nel punto B) del libretto di circolazione in alto a sinistra del primo quadro -, l'utilizzatore dovrà chiamare obbligatoriamente il soccorso della casa stessa.

Riportiamo di seguito un sintetico prospetto dei **Call Center Assistenza Costruttore** (agg.to 2020):



COSTRUTTORE	N° VERDE ITALIA
ABARTH	800.222.784
ALFA ROMEO	800.253.200
AUDI	800.283.454
BMW	02.516.101.11
CITROEN	800.804.080
DACIA	800.999.908
DS	800.242.407.07
FIAT	800.342.800
FORD	800.079.337
HYUNDAI	800.359.127
INFINITY	06.948.039.05
IVECO	800.800.288
JAGUAR	800.571.175
JEEP	800.042.653
KIA	800.183.418
LANCIA	800.526.242

COSTRUTTORE	N° VERDE ITALIA
LAND ROVER	800.557.999
LEXUS	800.046.427
MASERATI	800.017.322
MAZDA	800.062.932
MERCEDES	800.774.411
MINI	800.330.330
MITSUBISHI	800.423.988
NISSAN	800.105.800
OPEL	800.979.595
PEUGEOT	800.900.901
PORSCHE	800.129.911
RENAULT	800.904.409
SEAT	800.100.300
SKODA	800.018.049
SSANYONG	800.083.798
SMART	800.006.006

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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



COSTRUTTORE	N° VERDE ITALIA
SUBARU	840.078.078
TESLA	06 948.012.52
TOYOTA	800.869.682
VOLKSWAGEN	800.865.579
VOLVO	848.860.880
SUZUKI	800.452.625

L'intervento da parte del Costruttore permette di avere tempi di riparazione più rapidi e - a seconda del veicolo - la possibilità di richiedere l'auto sostitutiva direttamente a questo fornendo una carta di credito personale a garanzia del veicolo che sarà consegnato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ORE NOTTURNE E GIORNI FESTIVI

In caso di chiusura dell'officina della rete assistenza Program - ore notturne o giorni festivi - il veicolo sarà ricoverato presso il centro del Soccorso Stradale e trasportato a destinazione negli orari successivi di apertura. In caso di chiusura prolungata dell'officina della rete assistenza Program di destinazione - es periodo di ferie estive - il trasporto sarà effettuato presso altra officina della rete Program più vicina alla prima destinazione.

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale, il veicolo non possa essere riparato dal mezzo intervenuto sul luogo di fermo, il Cliente potrà raggiungere il centro da cui proviene il mezzo di soccorso - oppure il luogo di destinazione dove viene trasportato il veicolo - utilizzando - se possibile e ragionevolmente comodo - lo stesso mezzo che ha trasportato il veicolo oppure prenotando un taxi.

Il **taxi** potrà essere utilizzato per raggiungere il più vicino Rent A Car, hotel, stazione ferroviaria o aeroporto. Tutti i costi sostenuti – ivi incluso eventuale pernottamento in **hotel** - dovranno essere comprovati da ricevuta fiscale, fattura regolarmente intestata a Program o altro giustificativo di spesa per pretendere il successivo rimborso entro il massimale di spesa di 150€.

Il rilascio di un **veicolo sostitutivo** – SOLO SE incluso nel contratto sottoscritto dal Cliente nel caso di un fermo tecnico superiore alle 8h solari

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
Tel. +39 055 3436040
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



– potrà essere attivato ad apertura della Stazione Rent A Car convenzionata Program più vicina dalle ore 8.00 del primo giorno feriale successivo. Restano a carico del Cliente le spese di carburante e le eventuali penalità risarcitorie per danni e furto.

I servizi completi di assistenza saranno prestati al Driver - ed agli eventuali Passeggeri - per gli eventi di fermo veicolo verificatisi sul territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e dello Stato della Città del Vaticano. Nella quasi totalità degli Stati dell'Unione Europea vengono assicurate solo le prestazioni di Soccorso Stradale e traino del veicolo.

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 VIASAT al numero di telefono **06-43241200**.

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

SMARRIMENTO DOCUMENTI E TARGHE

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**. Al momento della riconsegna del mezzo,

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze

Tel. +39 055 3436040

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

ogni documento dovrà essere restituito contestualmente. In caso di eventuale mancanza, gli extra costi sostenuti da PROGRAM per la duplicazione dei documenti e/o delle targhe saranno riaddebitati al Cliente.



RICONSEGNA FINE CONTRATTO 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, 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 al Cliente. Sarà inoltre calcolato e addebitato un conguaglio chilometrico 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:

NORMALE USURA	DANNO EXTRA USURA
<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 INTERRUPTORI O ORGANI DI 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 PNEUMATICI IN STATO DI UTILIZZO CON BATTISTRADA SUPERIORE A 5 MM.</i>	<i>CERCHI RUOTA DEFORMATI E/O GOMME DEFORMATE. PNEUMATICI CON USURA INFERIORE A 5 MM.</i>

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".

Program di Autonoleggio Fiorentino S.r.l. - società unipersonale

Sede Sociale: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
 Sede Amministrativa: Via Pratese 131 - 50145 - Firenze
 Tel. +39 055 3436040
 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

