

Manuale Operativo

SETTORE	INTERVENTI	TELEFONO
UFFICIO MANUTENZIONE & PNEUMATICI (8:00 – 18:00)	- Manutenzione ordinaria - Manutenzione straordinaria - Sostituzione pneumatici	055 0751891
UFFICIO SINISTRI & CARROZZERIE (8:00 – 18:00)	- Danni carrozzeria - Incidenti al veicolo	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 06 43241200



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.

DOCUMENTI DI BORDO.....	4
DOTAZIONE VETTURA	4
CONSEGNA DEL VEICOLO	4
MANUTENZIONE MECCANICA ORDINARIA E STRAORDINARIA	4
SINISTRI E RIPARAZIONI CARROZZERIA	5
FURTO E INCENDIO (PARZIALE O TOTALE) DEL VEICOLO	6
MANUTENZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO	8
RIFORNIMENTO CON CARBURANTE INQUINATO E/O ALTERATO.....	9
EMERGENZA E ASSISTENZA STRADALE	9
SERVIZIO DI ASSISTENZA ORE NOTTURNE E GIORNI FESTIVI	11
CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO	12
SMARRIMENTO DOCUMENTI E TARGHE	12
RICONSEGNA FINE CONTRATTO DEL VEICOLO	12

DOCUMENTI DI BORDO

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

DOTAZIONI DI SERIE 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 dotazioni di serie possono essere integrate da dotazioni specifiche se espressamente previsto dal contratto.

CONSEGNA DEL VEICOLO

Al momento della consegna del mezzo viene rilasciata tutta la documentazione di bordo e il Verbale di Consegna. Si tratta di un documento che certifica le condizioni del veicolo e le dotazioni al momento della consegna, e attesta l'avvenuta presa in carico del veicolo, oltre alla conformità a quanto richiesto tramite l'ordine.

È fondamentale che tale documento venga sempre conservato all'interno del veicolo, in quanto può valere come autorizzazione a guidare nei paesi stranieri previsti dalla carta verde, oppure **potrebbe esser richiesto di mostrarlo alle autorità competenti per giustificare il possesso del veicolo.**

MANUTENZIONE MECCANICA ORDINARIA E STRAORDINARIA

L'ufficio manutenzione Program deve essere contattato per qualsiasi richiesta d'intervento relativa a **manutenzioni ordinarie, straordinarie e sostituzione pneumatici estivi e invernali.**

Poiché il network di assistenza Program è in costante aggiornamento ed evoluzione, invitiamo ad accedere al nostro sito www.programautonoleggio.com/strutture-convenzionate oppure scaricare la nostra **App Program** sullo smartphone per individuare in tempo reale la struttura più vicina.

Program, attraverso la sua rete assistenziale di oltre **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, pastiche, dischi freni, lampade, ecc.);
- **manutenzione straordinaria** (cambi, motori, iniezione, ecc.);
- sostituzione **pneumatici estivi e invernali** se espressamente previsti nel contratto (inclusi montaggio, smontaggio, equilibratura, assetto, riparazione, deposito, custodia, ecc.);
- **mano d'opera** necessaria agli interventi da effettuare;

- **lubrificanti e materiali di consumo** necessari agli interventi.

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

Per individuare l'officina o il gommista di gradimento accedere al sito web www.programautonoleggio.com/strutture-convenzionate.

Nel caso in cui il fermo tecnico per la riparazione del veicolo **superi le 8 ore lavorative (cioè 24h solari)**, Program metterà a disposizione un veicolo sostitutivo (se previsto dal contratto) in base a tipologia concordata, disponibilità e orari di apertura del circuito Rent A Car sul territorio.

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

- 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

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 numero polizza del veicolo della controparte;
- generalità dell'assicurato della controparte e di entrambi i conducenti (compreso il codice fiscale);
- dinamica del sinistro barrando le apposite caselle;
- descrizione dei fatti, ricorrendo anche a una semplice illustrazione grafica, **evitando di assumersi qualsiasi responsabilità relativa all'evento**.

N.B. Sono necessarie le **firme** di entrambe le parti, l'indicazione dell'eventuale presenza di **testimoni** e dell'intervento delle **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, da fare utilizzando il **Modulo Denuncia Sinistri** scaricabile dall'area Documenti Utili www.programautonoleggio.com/noleggio/documenti-utili o dalla

nostra **App Program**, 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, ecc.) devono essere comunicati all'Ufficio Sinistri all'indirizzo e-mail sinistri@programautonoleggio.com, inviando il **Modulo Denuncia Sinistri** scaricabile dall'area Documenti Utili www.programautonoleggio.com/noleggio/documenti-utili o dalla nostra **App Program**.

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**, ossia le denunce che raggruppano in un unico evento danni che sono palesemente attribuibili a eventi diversi.

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.

È necessario 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 a nostro carico di € 1.500, che vi verrà

addebitata. 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 all'indirizzo e-mail sinistri@programautonoleggio.com.

RITIRO DEL VEICOLO RIPARATO

Una volta terminata la riparazione, la carrozzeria la contatterà per concordare il ritiro del veicolo, che dovrà avvenire **entro e non oltre 24 ore**. In caso di mancato ritiro entro i suddetti termini, ogni ulteriore giorno di utilizzo del veicolo sostitutivo (se previsto e assegnato) verrà addebitato.

FURTO E INCENDIO (PARZIALE O TOTALE) DEL VEICOLO

FURTO PARZIALE O TOTALE

In caso di **furto totale** del veicolo è **fondamentale** informare Program **immediatamente al verificarsi dell'evento** contattando il **Numero Verde 800 910265** attivo H24 (v. pag. 1 Manuale Operativo).

Successivamente è necessario 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

È importante consultare la carta di circolazione (libretto) 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.** Inoltre, nella denuncia di furto è necessario specificare che la carta di circolazione 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 e 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 e-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

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

1. consultazione della 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);
2. presentazione di formale denuncia in duplice copia da anticipare a Ufficio Sinistri Program;
3. invio di n. 1 denuncia originale + n. 2 chiavi del veicolo via corriere o raccomandata A/R a Program **entro e non oltre 12 ore solari dal verificarsi dell'evento.**

N.B. I termini entro 12h ed 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 a un uso improprio da parte dell'utilizzatore, che ne comportano la mancata "cura del buon padre di famiglia" (es. incuria, utilizzo in contesti e modalità non autorizzate ecc.). 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.

SPIE SEGNALETICHE DI BORDO

Si raccomanda di prestare particolare attenzione all'accensione di spie luminose che segnalano irregolarità nel funzionamento dell'autoveicolo (sistemi di lubrificazione, raffreddamento acqua e olio, airbag, ABS, sistema frenante, ecc.). **È compito dell'utilizzatore** segnalare immediatamente a Program eventuali anomalie, al fine di provvedere alla riparazione e disinnescare eventuali gravi conseguenze di funzionamento. L'inosservanza di queste indicazioni comporta l'addebito totale dei costi dell'intervento di riparazione e di ogni costo conseguente a guasti generati dalla mancata riparazione dell'anomalia segnalata.

TAGLIANDI OMESSI

La casa costruttrice fornisce 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" o nel "libretto garanzia", oppure vengono segnalati dal computer di bordo del mezzo. La responsabilità dell'esecuzione dei tagliandi secondo il programma della casa costruttrice **è sempre e 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 e 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, ecc.);
- 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 qualsiasi natura procurati al tetto del veicolo e a 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 un blocco meccanico del veicolo con buona probabilità conseguente a un rifornimento con carburante inquinato o alterato (presenza di acqua, sabbia, sostanze alteranti, ecc.) è necessario procedere secondo questa procedura:

- Veicolo **non marciante**, contattare il servizio di Soccorso Stradale (vedi "Assistenza Stradale") e far ricoverare il mezzo presso l'officina convenzionata Program più vicina;
- Veicolo **marciante**, rivolgersi presso una qualsiasi officina convenzionata Program sul territorio italiano consultando il nostro sito web o contattando Program.

È fondamentale:

- Conservare lo scontrino o la ricevuta fiscale che attesti l'avvenuto rifornimento e 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, ecc.;
 - Data, ora e luogo dell'evento;
 - Specifiche del problema che si è verificato;
 - Osservazioni Varie.
- Inviare tutta la documentazione all'indirizzo e-mail sinistri@programautonoleggio.com e contattare l'Ufficio Sinistri Program tel. **055 0751891** per attivare la gestione della pratica.

Si sottolinea che il **mancato rispetto di questa procedura** non permetterà a Program di gestire l'evento per un'azione di rivalsa nei confronti del distributore volta al risarcimento del danno e, pertanto, lo stesso potrebbe essere considerato **al pari di un danno con responsabilità del Cliente**.

A rinforzare l'importanza del pagamento elettronico, precisiamo 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 ecc.) e quindi non il contante per il pagamento del carburante, con conseguente diritto a dedurre il costo imponibile sostenuto ai fini delle Imposte Dirette e detrarre l'IVA.

EMERGENZA E ASSISTENZA STRADALE

 **VIASAT: 06 43241200**

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:

- **effettuare il depannage** mediante piccole riparazioni (sostituzione pneumatico con quello presente a bordo del Veicolo, assistenza per mancanza di carburante, batteria scarica, ecc.);
- **trasportare il veicolo** presso l'officina della Rete Assistenza Program più vicina al luogo di fermo con un limite massimo di

percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso (andata e ritorno) di 50 km per l'Italia e 30 km per l'Estero.

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

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

MEZZI IN GARANZIA COSTRUTTORE AUTO

Se il mezzo risulta ancora coperto da **garanzia legale obbligatoria del Costruttore** (vedi tabella, salvo aggiornamenti), l'utilizzatore **dovrà chiamare obbligatoriamente il soccorso della casa stessa.**

Riportiamo di seguito un elenco dei **Call Center Assistenza Costruttore** (ultimo aggiornamento 2020):

COSTRUTTORE	PARAMETRI GARANZIA	N° VERDE ITALIA
ABARTH	2 anni / Km illimitati	800 222 784
ALFA ROMEO	2 anni / Km illimitati	800 253 200
AUDI	2 anni / Km illimitati	800 283 454
BMW	2 anni / Km illimitati	02 516 101 11
CITROEN	2 anni / Km illimitati 5 anni / 100.000 Km ibride	800 804 080
CUPRA	2 anni	+41 848 024 365
DACIA	2 anni / 100.000 Km	800 999 908
DS	2 anni / Km illimitati 5 anni / 100.000 Km ibride	800 242 407 07
FIAT	2 anni / Km illimitati	800 342 800
FORD	2 anni / Km illimitati	800 079 337
HYUNDAI	5 anni / Km illimitati	800 359 127
HONDA	3 anni / 100.000 Km	800 33 88 05
INFINITY	3 anni / 100.000 Km	06 948 039 05
ISUZU	5 anni / 100.000 km	02 58286164
IVECO	2 anni / 200.000 Km	800 800 288
JAGUAR	3 anni / Km illimitati	800 571 175
JEEP	2 anni / Km illimitati	800 042 653
KIA	7 anni / 150.000 Km	800 183 418
LANCIA	2 anni / Km illimitati	800 526 242
LAND ROVER	3 anni / 100.000 Km	800 557 999
LEXUS	3 anni / 100.000 Km	800 046 427
MASERATI	2 anni / Km illimitati	800 017 322
MAZDA	3 anni / Km illimitati	800 062 932
MERCEDES	2 anni / Km illimitati	800 774 411

MINI	2 anni / Km illimitati	800 330 330
MITSUBISHI	5 anni / 100.000 Km	800 423 988
NISSAN	3 anni / 100.000 Km	800 105 800
OPEL	2 anni / Km illimitati 5 anni / 100.000 Km ibride	800 979 595
PEUGEOT	2 anni / Km illimitati 5 anni / 100.000 Km ibride	800 900 901
PIAGGIO	2 anni / 50.000 Km	800 700 616
PORSCHE	2 anni / 100.000 Km	800 129 911
RENAULT	2 anni / Km illimitati	800 904 409
SEAT	2 anni / Km illimitati	800 100 300
SKODA	2 anni / Km illimitati	800 018 049
SMART	2 anni / Km illimitati	800 006 006
SSANYONG	5 anni / 100.000 Km	800 083 798
SUBARU	3 anni / 100.000 Km	840 078 078
TESLA	4 anni / 100.000 Km	06 948 012 52
TOYOTA	3 anni / 100.000 Km	800 869 682
VOLKSWAGEN	2 anni / Km illimitati	800 865 579
VOLVO	2 anni / Km illimitati	848 860 880
SUZUKI	3 anni / 100.000 Km	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 verrà consegnato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ORE NOTTURNE E GIORNI FESTIVI

In caso di chiusura dell'officina della rete assistenza Program, durante le ore notturne o i giorni festivi, il veicolo verrà 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, per esempio durante il periodo di ferie estive, il trasporto sarà effettuato presso un'altra officina della rete Program più vicina alla prima destinazione.

Qualora a seguito del 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. Per ottenere il successivo rimborso entro il massimale di spesa di € 150, tutti i costi sostenuti - ivi incluso eventuale pernottamento in **hotel** - dovranno essere comprovati da ricevuta fiscale o fattura intestata alla propria Azienda/Partita Iva, la quale a sua volta dovrà emettere fattura intestata a Program. Solo e soltanto nel caso di soggetti consumatori la ricevuta e/o fattura dovrà essere rilasciata direttamente a nome di Program.

Il rilascio di un **veicolo sostitutivo** - **solo se** incluso nel contratto sottoscritto dal Cliente nel caso di un fermo tecnico superiore alle 8h solari - 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 guidatore e 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 menzionati nella carta verde. Nei paesi non indicati non è prevista la copertura assicurativa. In caso di fermo all'estero, è necessario 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 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 denuncia alla Pubblica Autorità e avvisi Program** dell'evento in modo tempestivo, contattando l'ufficio "Logistica" al numero di telefono **055 3436040**. Al momento della riconsegna del mezzo, **ogni documento** dovrà essere restituito contestualmente. In caso di eventuale mancanza, i

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 deve essere 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 del veicolo, eventuali danni, lo stato degli pneumatici, la presenza degli accessori in dotazione, degli eventuali allestimenti forniti alla consegna e di tutta la documentazione di bordo (libretto di circolazione, copia del certificato assicurativo, chiave e seconda chiave, ecc.).

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 entro le 24 ore dall'evento, i pneumatici sostituiti in eccedenza a quelli previsti dal contratto, gli accessori mancanti e/o eventuali adesivi non adeguatamente rimossi saranno riaddebitati al Cliente. Inoltre, sarà calcolato e addebitato un conguaglio chilometrico conseguente a eventuali chilometri percorsi in eccesso rispetto a quelli previsti dal contratto. Per comprendere nel dettaglio le differenze tra danno e normale stato d'uso del veicolo, si può fare riferimento al manuale per il cliente "**Restituzione veicolo**", scaricabile dal nostro sito www.programautonoleggio.com o direttamente dalla nostra App.