

# Restituzione veicolo

Manuale per il cliente

# Introduzione

**Program da sempre mette il cliente al centro della propria attività e ritiene che la trasparenza sia uno dei principi guida per comunicare correttamente; proprio per questo adottare un approccio chiaro e professionale in fase di riconsegna del veicolo diventa essenziale.**

Questa guida ha l'intento di stabilire gli standard minimi riguardo alle condizioni di restituzione di ciascuna vettura o veicolo a noleggio.

Alla fine del contratto ogni veicolo sarà visionato da nostri tecnici incaricati che ne verificheranno le condizioni e lo stato d'uso sia degli interni che della carrozzeria. Verrà compilato un verbale dove saranno indicati i danni rilevati e le condizioni generali del veicolo. Tale documento verrà inoltrato e successivamente confrontato con il cliente.

Il cliente si impegna alla restituzione dei veicoli presso la sede originaria di consegna e nelle condizioni in cui li ha ricevuti, salvo il normale stato di usura.

Ricordiamo inoltre che al fine di una corretta valutazione dello stato d'uso del veicolo è necessario procedere al lavaggio del veicolo sia esternamente che internamente prima della riconsegna dello stesso, così come previsto dal Contratto Quadro.

## Ma cosa effettivamente intendiamo per normale stato di usura?

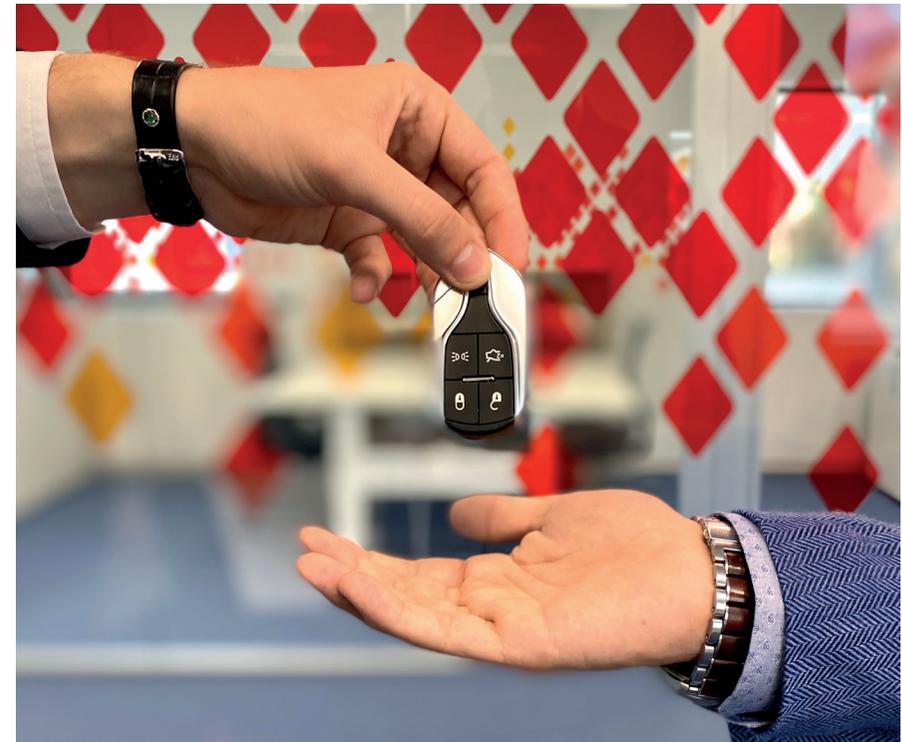
Proprio in linea con i principi di trasparenza e chiarezza, il presente manuale sarà corredato da immagini dalle quali si evincerà la differenza tra danno e normale usura.





## In linea generale il veicolo dovrà, al momento della restituzione, essere corredato di:

- Tutti i set di chiavi, comprese la chiave principale e quella di riserva
- Tutte le targhe consegnate
- Tutti i documenti originali, come il manuale del proprietario
- Il libretto d'uso con evidenza dei tagliandi di manutenzione effettuati, comprensivi di timbro e firma
- Il libretto di circolazione con i collaudi effettuati
- Tessere/codici della radio e dei dispositivi forniti dalla casa costruttrice
- Schede di memoria SD, CD o DVD per il sistema di navigazione satellitare (cancellare le località memorizzate, come l'indirizzo di casa, per motivi di sicurezza)
- Tutte le dotazioni audiorimovibili (ad esempio, i frontalini estraibili della radio)
- I copricerchi originali
- La ruota di scorta/kit di gonfiaggio deve essere presente e rispettare i requisiti di legge. Tutte le dotazioni di emergenza e sicurezza fornite con il veicolo (pettorina catarifrangente, chiavi per bulloni, triangolo di emergenza, kit di primo soccorso e così via)
- Nel caso in cui il veicolo disponga di un "kit di gonfiaggio pneumatici", questo deve essere in condizione di poter essere utilizzato (composto sigillante e compressore a 12v collegabile all'accendisigari)
- Tutte le dotazioni opzionali fornite con il veicolo che non costituiscono una dotazione permanente e che sono presenti nel verbale di consegna (gancio di traino, tendine parasole posteriori, barre portatutto e così via)





## Non dimenticarti di...

Ricorda di controllare tutti i vani portaoggetti del veicolo, inclusi il bagagliaio, il cassetto portaoggetti lato passeggero, le tasche laterali delle portiere, le tasche posteriori dei sedili e ogni altro vano. Una volta riconsegnato il veicolo, non saremo in grado di restituire gli effetti personali lasciati al suo interno.



**Ricorda inoltre di rimuovere tutti gli effetti personali dal veicolo prima della riconsegna, come:**



CD musicali



Documenti personali



Chiavetta USB



Occhiali da sole



Cavi di ricarica



Schede carburante



Cartine stradali



Telepass

**IMPORTANTE:** Ricordati comunque di scollegare la targa del veicolo riconsegnato dal dispositivo telepass

# Carrozzeria



## ✓ Normale usura

1. Scheggiatura di vernice, isolata, risolvibile mediante ritocco di vernice dello stesso colore (es: bordo porta, bordo cofano, bordo parafrangente).
2. Micro ammaccature sul cofano dell'auto o sul paraurti posteriore dovute al rimbalzo della ghiaia, senza alcuna traccia di ruggine.



## Carrozzeria



### ✘ Danno

1. Tutte le rientranze (bolli) di diametro superiore ai 20 mm e tutti gli altri urti.
2. Tracce di aggressione della vernice (es. residui chimici).
3. Un numero eccessivo di graffi superficiali che alterino l'estetica del veicolo.
4. Riparazioni di carrozzeria non eseguite a regola d'arte (residui di vernice, tracce di levigatura, ecc.) da parte del Cliente.





## Carrozzeria

### **Danno**

5. Graffi o scalfitture che hanno intaccato lo strato di vernice.



# Paraurti e protezioni laterali



## ✓ Normale usura

1. Graffi, scalfitture, piccoli urti o intaccature presenti sulle protezioni laterali.
2. Graffi o scalfitture poco profonde presenti sul paraurti o sulle protezioni laterali non verniciate.



## Paraurti e protezioni laterali



### **Danno**

1. Graffi o scalfitture profonde che necessitano di un intervento di verniciatura o riparazione.
2. Deformazioni o intaccature profonde che necessitano di una sostituzione del particolare in plastica.
3. Protezioni laterali con deformazioni, graffi, intaccature e scalfitture profonde da sostituire.
4. Graffi profondi che necessitano di una stuccatura e di una riverniciatura, o nel caso in cui il paraurti verniciato non sia in tono con la carrozzeria.

# ◆ Cerchi in lega e copricerchi



## ✓ Normale usura

1. Cerchi graffiati urto non forte.
2. Copricerchio graffiato.



## Cerchi in lega e copricerchi



### ❌ Danno

1. Cerchio in lega privo del marchio della casa costruttrice (coprimozzo).
2. Danneggiamento importante di un cerchio in lega.
3. Copricerchio mancante.
4. Copricerchio rotto.



# ◆ Cristalli e fanaleria



## ✓ Normale usura

1. Piccole schegge su fari, fendinebbia e indicatore di direzione che non alterino la definizione, l'efficienza e la sicurezza o che non comportino penetrazione di umidità.
2. Graffi leggeri sui fari e sugli indicatori di direzione senza altri danni.
3. Fino ad un massimo di 2 piccole schegge presenti sul parabrezza al di fuori delle zone di visibilità del guidatore e del passeggero, non più vicino di 5 cm dal bordo del parabrezza, che siano riparabili e senza principio di crepa.



## Cristalli e fanaleria



### Danno

1. Impatti che hanno determinato incrinature che inevitabilmente si ingrandiranno a causa delle variazioni di temperatura e delle sollecitazioni a cui sono sottoposti gli elementi in vetro di un veicolo.
2. Vetri dei fari rotti o incrinati e con probabile penetrazione di umidità.
3. Vetri degli indicatori di direzione rotti o incrinati e con probabile penetrazione di umidità





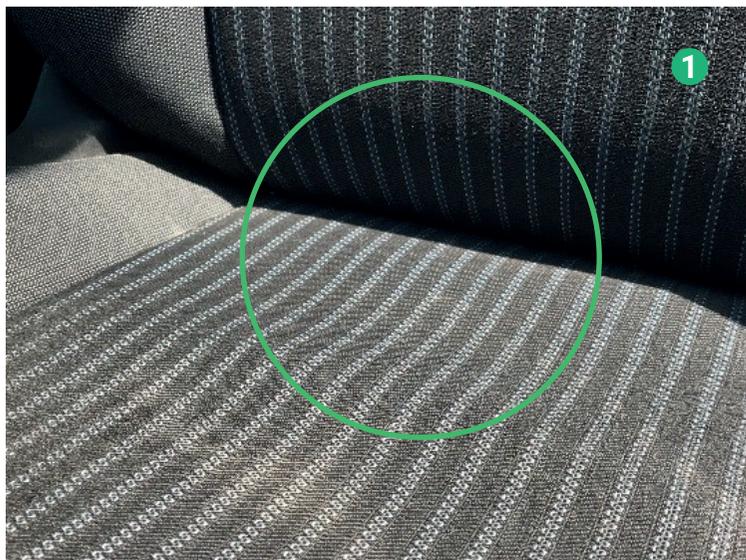
## Cristalli e fanaleria



### Danno

4. Specchietti retrovisori rotti o incrinati.
5. Graffi importanti che alterino lo stato dei fari.

# Interni e tappezzeria



## ✓ Normale usura

1. Affossature, generate da accessori, tali da essere facilmente e adeguatamente riparate.
2. Graffi leggeri.



## Interni e tappezzeria



### ✘ Danno

1. Interni con segni di bruciature, (tipicamente quelli da sigaretta).
2. Tappezzeria strappata.
3. Tappezzeria maleodorante o particolarmente sporca (dovuta ad esempio al pelo del cane).
4. Lacerazioni e fori sui rivestimenti, sulle guarnizioni delle porte o sui ripiani





## Interni e tappezzeria



### **Danno**

- 5. Macchie indelebili.
- 6. Sedile con lacerazioni.
- 7. Cruscotto e plastiche graffiate.



# Pneumatici



## ✘ Danno

1. Battistrada residuo inferiore a 3 mm, come riportato nel contratto quadro.
2. Presenza di anomalie (sia a livello del fianco che del battistrada) ernie, strappi e tagli.
3. Lo scarto massimo presente fra i battistrada degli pneumatici montati sullo stesso asse, non dovrà essere superiore ai 3 mm.



# Accessori autorizzati



## ✓ Installazione corretta

1. Installazione di accessori in aftermarket (ad esempio serrature di sicurezza aggiuntive e kit vivavoce) eseguita presso montatore autorizzato Program, comunque effettuata senza danneggiare il veicolo.

# ◆ Accessori autorizzati



## ✘ Installazione errata

1. Installazione di accessori in aftermarket (ad esempio serrature di sicurezza aggiuntive e kit vivavoce) non eseguita presso montatore autorizzato Program o non effettuata correttamente con danneggiamento del veicolo.



[www.programautonoleggio.com](http://www.programautonoleggio.com)