

BENVENUTO A BORDO

Guida in caso di problemi alla tua vettura



Gentile cliente,

benvenuto a bordo del tuo nuovo veicolo. In questa brochure spiegheremo cose fare in caso di problemi della tua vettura a noleggio.

Ricordiamo che ogni veicolo è dotato di un computer di bordo il quale, in base al tempo di utilizzo ed i chilometri percorsi Vi comunicherà quali sono gli interventi di manutenzione da effettuare tramite un messaggio sul cruscotto o sul display interno alla vettura. **Quindi non trascurare mai nessun tipo di messaggio poiché è importante che appena appare venga effettuato l'intervento necessario per sistemare il problema: pastiglie freni, olio motore, pressione pneumatici, livello Ad-Blue, tagliando casa madre etc etc.**

Al momento della consegna ti è stato spiegato come comportarti e dove recarti in caso di guasto o messaggio.

Se ti sei dimenticato cosa fare in caso di problemi alla vettura puoi consultare questo documento o contattarci tramite i seguenti recapiti, operativi dal **lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.**

RECAPITI VILLAGE RENT: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail: service@villagerent.it

In ogni caso è sempre operativo il nostro numero verde **800 66 88 66** attivo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica **il quale prevede il soccorso stradale e la vettura sostitutiva se presente a contratto.**

Ricordiamo che la mancata esecuzione delle manutenzioni richieste dal display del veicolo possono causare pericolose avarie fino al fermo improvviso dello stesso oltre ad annullare la copertura della garanzia casa madre con eventuali spese di riparazione a carico del locatario per inadempienze contrattuali.

VILLAGE RENT S.R.L.

UNIPERSONALE

Sede Legale: Via Marie Curie, 17 – 39100 Bolzano (BZ)

R.E.A. BZ 216262 – P.IVA / CF 03334500240

Ti ricordiamo che devi eseguire la manutenzione del veicolo locato, osservando le istruzioni del manuale operativo e di manutenzione e di tutti gli altri eventuali documenti di cui lo stesso è corredato (anche tenendo in debito conto le segnalazioni della strumentazione di bordo e le indicazioni previste dal libretto "uso e manutenzione" del Costruttore), curarne l'aspetto esteriore e verificare, in sede di rifornimento, che il carburante sia quello prescritto dal Costruttore.

Inoltre, vanno controllati periodicamente secondo quanto previsto dalla casa produttrice:

- la pressione dei pneumatici (al massimo ogni 5000 KM) verificando che il loro stato d'usura rientri nei limiti stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge;
- i livelli olio, acqua e liquido refrigerante.

Cosa copre la nostra assicurazione

Le coperture assicurative offerte dal nostro contratto di noleggio sono le seguenti: RC, furto totale o parziale, rapina, incendio, danni accidentali, danni da collisione, kasko, ricorso terzi per incendio, atti dolosi, eventi naturali catastrofici, rottura cristalli, tutela legale, urto contro animali selvatici.

L'assicurazione copre anche la responsabilità civile per i danni causati dalla circolazione dei veicoli in aree private comprese le aree aeroportuali.

Cosa fare in caso di.....

Sinistro o guasto che non permette il proseguimento del viaggio

Se l'auto non è in grado di proseguire il viaggio a causa di un sinistro o un guasto contatta subito il soccorso stradale al numero verde Village Rent che fa capo ad ASSISTITAS

- **SOCCORSO VILLAGE RENT CHIAMATE DALL' ITALIA: 800 66 88 66**
- **SOCCORSO VILLAGE RENT CHIAMATE DALL'ESTERO: + 39 0461 896451**

Il Soccorso è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno e funziona in caso di: Sinistro, Guasto, Foratura Pneumatici, Esaurimento o Errato Rifornimento del Carburante, Smarrimento o Rottura delle Chiavi del veicolo e comprende: Depannage, Autovettura per un massimo di 15 giorni lavorativi se prevista a contratto

All'Assicurato verrà richiesta, dalla società di autonoleggio, la [carta di credito](#) a titolo di cauzione al momento del ritiro dell'autovettura in sostituzione.

Se l'Assicurato desidera conservare l'auto in sostituzione per un periodo superiore a quello massimo previsto dovrà tenere a suo totale carico il costo per l'eccedenza di utilizzo oltre tali limiti, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa.

VILLAGE RENT S.R.L.

UNIPERSONALE

Sede Legale: Via Marie Curie, 17 – 39100 Bolzano (BZ)

R.E.A. BZ 216262 – P.IVA / CF 03334500240

Ricordiamo che, nel caso in cui contrattualmente sia prevista da parte di Village Rent una vettura sostitutiva di fascia Alta (e quindi diversa da quella assegnata dal servizio di soccorso stradale) si consiglia di procedere come segue:

contattare Village Rent ai seguenti recapiti: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail **service@villagerent.it** dopo aver ricevuto l'auto sostitutiva dal soccorso stradale in modo che possiamo provvedere a consegnare la tua vettura di fascia superiore.

Laddove la fornitura del servizio di veicolo sostitutivo sia prevista nella Proposta di Noleggio la sostituzione sarà fatta con un veicolo anche di diversa categoria o di categoria inferiore, entro un giorno lavorativo dalla richiesta del Cliente.

In caso di sinistro con controparte ti ricordiamo di compilare il modulo CAI (Constatazione Amichevole d'Incidente); i dati più importanti sono la data, il luogo, la targa della controparte, le generalità del conducente e la firma della controparte. Fai particolare attenzione alle caselle che spunti, sono quelle che permettono di assegnare la responsabilità del sinistro. Se possibile fai delle foto.

Compila il modulo CAI anche se la controparte si rifiuta di firmarlo, è comunque utile come raccolta dati.

Se il sinistro non ha coinvolto terzi non serve compilare il modulo CAI ma devi compilare la scheda "denuncia sinistro" la quale può essere richiesta ai nostri recapiti. La stessa va poi restituita debitamente compilata a: **service@villagerent.it**

Sinistro o guasto che permette il proseguimento del viaggio

Sinistro

Se l'auto, a seguito di un sinistro è marciante, non compromettendo la marcia, la sicurezza del veicolo e delle persone a bordo, ti invitiamo a contattarci ai nostri recapiti. Ti invieremo presso una delle nostre carrozzerie convenzionate la quale ti fornirà un veicolo sostitutivo nel momento che tratterà la vostra autovettura per le dovute riparazioni. È possibile consultare in modo autonomo le carrozzerie convenzionate ITAS al seguente link: <https://www.gruppoitas.it/carrozzerie>

Ti ricordiamo di compilare il modulo CAI (Costatazione Amichevole d'Incidente); i dati più importanti sono la data, il luogo, la targa della controparte, le generalità del conducente e la firma della controparte. Fai particolare attenzione alle caselle spunti, sono quelle che permettono di assegnare la responsabilità del sinistro. Se possibile fai delle foto.

Compila il modulo CAI anche se la controparte si rifiuta di firmarlo, è comunque utile come raccolta dati.

Se il sinistro non ha coinvolto terzi non serve compilare il modulo CAI ma devi compilare la scheda "denuncia sinistro" la quale può essere richiesta ai nostri recapiti. La stessa va poi restituita debitamente compilata a: [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it)

Il modulo CAI va spedito a Village Rent entro 72 ore.

Guasto

Se si accendono spie di avvertimento o pericolo sul cruscotto o l'auto ha un funzionamento anomalo, ma non è compromessa la circolazione in sicurezza devi recarti al più presto presso un centro di assistenza del marchio. Se la riparazione è superiore alle 8 ore lavorative ed hai diritto all'auto sostitutiva, nel caso la stessa non ti venisse data dal centro assistenza della casa madre vettura, contattaci ai nostri recapiti per ottenere l'auto di cortesia.

In caso di furto

In caso di furto totale o parziale bisogna effettuare la denuncia alle autorità competenti (in duplice copia in caso di furto totale) entro 48h dalla data dell'evento e trasmettere a Village Rent l'originale della denuncia entro e non oltre 72h dalla data della violazione subita.

Contattare Village Rent ai seguenti recapiti: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it)

Rottura di cristalli che permette la prosecuzione del viaggio (Parabrezza, Finestrini, Lunotto)

Rivolgersi ai seguenti numeri verdi che provvederanno alla sostituzione anche a domicilio del pezzo danneggiato.

Vetrocar 800 008 080 www.vetrocar.it

Glassdrive 800 010 606 www.glassdrive.it

Puntoglass 800 145 029 www.puntoglass.com

Rottura di cristalli che non permette la prosecuzione del viaggio

Se la rottura del cristallo dovesse precludere la circolazione chiamare il soccorso stradale al numero verde Village Rent che fa capo ad ASSISTITAS.

- **SOCCORSO VILLAGE RENT CHIAMATE DALL' ITALIA: 800 66 88 66**
- **SOCCORSO VILLAGE RENT CHIAMATE DALL'ESTERO: + 39 0461 896451**

Il Soccorso è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno e funziona in caso di: Sinistro, Guasto, Foratura Pneumatici, Esaurimento o Errato Rifornimento del Carburante, Smarrimento o Rottura delle Chiavi del veicolo e comprende: Depannage, Autovettura sostitutiva di 1600 cc di cilindrata per un massimo di 15 giorni lavorativi se prevista a contratto.

VILLAGE RENT S.R.L.

UNIPERSONALE

Sede Legale: Via Marie Curie, 17 – 39100 Bolzano (BZ)

R.E.A. BZ 216262 – P.IVA / CF 03334500240

Ricordiamo che, nel caso in cui contrattualmente sia prevista da parte di Village Rent una vettura sostitutiva di fascia Alta (e quindi diversa da quella assegnata dal servizio di soccorso stradale) si consiglia di procedere come segue:

contattare Village Rent ai seguenti recapiti: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it) dopo aver ricevuto l'auto sostitutiva dal soccorso stradale in modo che possiamo provvedere a consegnare la tua vettura di fascia superiore.

Laddove la fornitura del servizio di veicolo sostitutivo sia prevista nella Proposta di Noleggio la sostituzione sarà fatta con un veicolo anche di diversa categoria o di categoria inferiore, entro un giorno lavorativo dalla richiesta del Cliente.

Sostituzione o riparazione degli pneumatici

Per la sostituzione, la fornitura, la riparazione o anche solo per un controllo ti chiediamo di rivolgerti ad uno dei 2.000 gommisti convenzionati con Village Rent in Italia.

Può trovare quello più vicino consultando i seguenti link www.drivercenter.eu o contattandoci ai seguenti recapiti: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it)

Ti ricordiamo inoltre che in caso di foratura potrai rivolgerti al nostro soccorso stradale il quale provvederà alla sostituzione/riparazione del pneumatico.

Ricordiamo che in caso di foratura il costo della riparazione è a carico del cliente.

Urto contro animali selvatici

In caso di urto animali selvatici fare riferimento alla sezione Sinistro che permette o non permette il proseguimento del viaggio in quanto il "sinistro" viene trattato come kasko.

Atti dolosi (atti vandalici)

In caso di atti vandalici bisogna effettuare la denuncia alle autorità competenti entro 48h dalla data dell'evento e trasmettere a Village Rent l'originale della denuncia entro e non oltre 72h dalla data della violazione subita.

Contattare Village Rent ai seguenti recapiti: Tel. 049.7356794, Cell. 342.7963233, e-mail [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it) per ottenere l'auto di cortesia entro le 8 ore lavorative dalla richiesta.

Incendio

In caso di incendio riferimento alla sezione Sinistro che permette o non permette il proseguimento del viaggio. Ricordiamo che devi compilare la scheda "denuncia sinistro" la quale può essere richiesta ai nostri recapiti.

La stessa va poi restituita debitamente compilata a: [**service@villagerent.it**](mailto:service@villagerent.it)

Eventi Naturali e/o Catastrofali

In caso di eventi naturali/catastrofali fare riferimento alla sezione Sinistro che permette o non permette il proseguimento del viaggio.

VILLAGE RENT S.R.L.

UNIPERSONALE

Sede Legale: Via Marie Curie, 17 – 39100 Bolzano (BZ)

R.E.A. BZ 216262 – P.IVA / CF 03334500240

Ricordiamo che devi compilare la scheda “denuncia sinistro” la quale può essere richiesta ai nostri recapiti. La stessa va poi restituita debitamente compilata a: service@villagerent.it

Riconsegna a fine noleggio

Al termine del noleggio ti chiediamo di riconsegnarci l'auto pulita dentro e fuori in modo da permetterci di individuare contestualmente eventuali danni. Se l'auto fosse sporca ci riserveremo la possibilità di individuare i danni in un secondo momento e verrà addebitato il costo del lavaggio.

I nostri contratti prevedono la polizza Kasko. La penale, se prevista, è conteggiata per singolo evento quindi se l'auto ha danni dovuti a più eventi verranno addebitate più penali.

Ti ricordiamo che la valutazione dei danni verrà effettuata seguendo le nostre linee guida (calibro usato) presenti alla pagina del nostro sito [**https://www.villagerent.it/lineeguida**](https://www.villagerent.it/lineeguida)

Tagliando vettura

Vi ricordiamo che il tagliando del mezzo va sempre eseguito presso un'officina ufficiale casa madre del marchio e NON presso officine generiche.

Per la lista delle officine ufficiali sulle quali effettuare il tagliando consultare il sito relativo al marchio o contattare Village Rent srl

VILLAGE RENT S.R.L.

UNIPERSONALE

Sede Legale: Via Marie Curie, 17 – 39100 Bolzano (BZ)

R.E.A. BZ 216262 – P.IVA / CF 03334500240