

Volkswagen Leasing GmbH

CONDIZIONI GENERALI SERVIZIO MANUTENZIONE

Il presente documento regola, nei confronti del Cliente, i piani di manutenzione – in base al relativo livello di copertura prescelto e indicato sul modulo di adesione al servizio manutenzione alla voce “tipo” – venduti tramite finanziamenti o leasing erogati da Volkswagen Financial Services, o direttamente da Volkswagen Leasing GmbH.

Succursale Italiana – via C.I. Petitti 15, 20149 Milano.

I. Oggetto e limitazioni

- Volkswagen Leasing assumerà la gestione e i costi di manutenzione ordinaria e/o delle riparazioni dovute all'usura (in base al piano scelto dal Cliente, la cui denominazione appare sul modulo di adesione al Servizio Manutenzione alla voce “tipo”) del/i veicolo/i del Cliente aderente al servizio;
- il servizio manutenzione è erogato tramite la Rete di Assistenza Ufficiale Volkswagen;
- l'officina incaricata agisce su mandato di Volkswagen Leasing previa autorizzazione della stessa da fornirsi volta per volta;
- il servizio riguarda esclusivamente i veicoli e i componenti di veicoli che il Costruttore produce e fornisce;
- aggiunte, modifiche e accessori speciali, componenti inseriti, accessori dei veicoli non costituiscono parte del contratto e del servizio;
- il diritto a godere del servizio si trasferisce al successivo proprietario del veicolo in caso di vendita dello stesso;
- è fatto espresso divieto di modifica degli intervalli di manutenzione per veicoli *LongLife*;
- il servizio oggetto del presente contratto di fornitura riguarda veicoli nuovi e usati entro 24 mesi dalla data di immatricolazione ed entro i 30.000 Km, purché non abbiano subito interventi di manutenzione.

II. Ambito di fornitura del servizio

Sono a carico di Volkswagen Leasing - previe verifiche e autorizzazioni da parte della stessa - in base al piano acquistato dal Cliente, la cui denominazione è riportata sul modulo di adesione al Servizio Manutenzione alla voce “tipo”, quando necessari, i seguenti costi.

Volkswagen Service Plan (Manutenzione Ordinaria)

Il piano include lavori di manutenzione ordinaria come da “Libretto di Garanzia ed Assistenza della Casa Costruttrice” o “Libretto Programma Service” così come le parti di ricambio, olio, grasso, liquido dei freni e antigelo necessari.

Nel dettaglio:

- ispezione generale;
- manutenzione ordinaria;
- sostituzione olio motore;
- sostituzione filtro lubrificante;
- sostituzione liquido freni;
- sostituzione filtro aria;
- sostituzione filtro antipolline;
- sostituzione candele;
- sostituzione filtro carburante;
- sostituzione olio e filtro cambio DSG, MULTI-TRONIC;
- sostituzione olio frizione Haldex (4MOTION), ove presente;
- manodopera per le operazioni sopra elencate.

Volkswagen Service Plan Plus

(Manutenzione Ordinaria + Manutenzione da Usura)

-In combinazione obbligatoria con Extra Time -

quanto ricompreso nel piano base, più:

- pastiglie freno anteriori e posteriori;
- dischi freno anteriori e posteriori;
- spazzole tergilicristallo;
- manodopera per le operazioni sopra elencate.

Da entrambi i piani sono **esclusi** tutti gli interventi e/o gli aspetti specifici non espressamente previsti nelle inclusioni, a titolo esemplificativo e non esaustivo, relativi a:

- rabbocco olio motore;
- liquido di pulizia dischi freno e motore;
- additivi di qualunque tipo;
- carburante;
- soluzione AdBlue®;
- lampade;
- aggiornamenti cartografia impianti di navigazione;
- riparazione dei danni dovuti alla circolazione stradale anche di lieve entità e senza il coinvolgimento di terze parti;

- manutenzione determinata da uso improprio del veicolo quale ad esempio sollecitazione eccessiva o gare o da comportamenti del Cliente che escludano la diligenza del buon padre di famiglia;
- manutenzione determinata dal mancato rispetto delle prescrizioni contenute nel “Libretto d'uso e manutenzione” e nel “Libretto Programma Service”;
- riparazioni e/o sostituzioni cristalli/specchi;
- manutenzione e/o riparazione di allestimenti non forniti dalla Casa Costruttrice (fuori listino);
- offerte promozionali di servizi aggiuntivi (es. check invernali);
- riparazioni di difetti nella vernice;
- danni a carrozzeria e/o parti non meccaniche;
- ripristino della tappezzeria/selleria/pannelleria per usura o danneggiamento;
- fornitura del veicolo sostitutivo;
- revisioni periodiche MCTC e/o qualunque adempimento amministrativo/legislativo;
- interventi di sostituzione degli pneumatici;
- interventi di verifica assetto, bilanciamento/inversione pneumatici, convergenza;
- lavaggi interni/esterni;
- pulizia impianto alimentazione;
- pulizia impianto climatizzazione;
- rigenerazione/sostituzione filtro antiparticolato;
- riattivazione a pagamento del “Servizio Mobilità” alla scadenza dello stesso.

I servizi sono forniti esclusivamente dalla Rete Ufficiale Volkswagen dislocata sul territorio Nazionale e nella Repubblica di San Marino.

III. Presupposti di erogazione del servizio

In caso di violazione delle seguenti prescrizioni da parte del Cliente, Volkswagen Leasing avrà diritto di negare l'autorizzazione all'esecuzione dell'intervento con costo a suo carico e quindi l'officina incaricata potrà rifiutarsi di effettuare i servizi di riparazione:

- è obbligo del Cliente controllare costantemente che i veicoli funzionino correttamente sospendendo l'uso degli stessi quando i difetti, i problemi meccanici o la segnalazione di possibili guasti a seguito di accensione di spie sul cruscotto possano creare danni maggiori;
- il Cliente si impegna a rispettare le norme di servizio contenute nel “Libretto di Garanzia ed Assistenza” e ad utilizzare il veicolo esclusivamente per gli scopi concordati;
- il Cliente inoltre dovrà:
 - rispettare ed eseguire la manutenzione programmata alle percorrenze indicate nel “Libretto di Garanzia e Assistenza” o “Libretto Programma Service”;
 - effettuare tutti gli interventi di manutenzione e riparazione esclusivamente presso la Rete Autorizzata di Officine Volkswagen;
 - non permettere l'installazione di pezzi e parti di ricambio non originali del Costruttore;
 - non effettuare alcuna modifica o elaborazione volta ad alterare le prestazioni del veicolo;
 - effettuare il controllo del livello olio motore, del liquido di raffreddamento e dei freni agli intervalli della manutenzione programmata provvedendo, se necessario, a eventuali rabbocchi;
 - non violare per alcun motivo i limiti e le prescrizioni indicati dalla Casa Costruttrice;
 - controllare regolarmente secondo le prescrizioni il livello di usura e la pressione degli pneumatici;
 - notificare immediatamente a Volkswagen Leasing, mediante lettera raccomandata, l'eventuale perdita totale o vendita del veicolo;
 - per veicoli *LongLife*, non effettuare alcuna modifica degli intervalli di manutenzione.
- contachilometri - il contachilometri, sigillato, deve essere sempre funzionante. Il Cliente ha l'obbligo di notificare per iscritto, senza ritardo, a Volkswagen Leasing la rottura o il malfunzionamento dello stesso comunicando i chilometri registrati al momento della rottura. Volkswagen Leasing avrà facoltà di conteggiare forfetariamente

una percorrenza giornaliera di km 100 decorrenti:

- Ⓢ in caso di notifica, dal giorno della comunicazione della rottura;
 - Ⓢ in difetto di notifica, dal giorno dell'ultima riparazione o controllo attestata dal "Libretto Service"
- e. il Cliente si impegna a rispettare gli obblighi legali derivanti dall'utilizzo e dal possesso del veicolo. In particolare si impegna a usare la massima diligenza nella custodia e nella guida ed al rispetto di tutte le norme di disciplina stradale e di uso e cura del veicolo così come prescritto dalla Casa Costruttrice e da Volkswagen Leasing.
- f. in particolare sono esclusi dalla fornitura del servizio oggetto del presente contratto gli interventi causati da:
- Ⓢ guasti derivanti da usura di parti (componenti e materiali che si trovano in stato di usura o logoramento o corrosione; componenti soggetti ad attrito che si trovano in stato di usura o logoramento o bruciatura);
 - Ⓢ guasti di cui deve rispondere un terzo a seguito di riparazioni o sostituzioni dallo stesso eseguite;
 - Ⓢ guasti derivanti da modifiche apportate rispetto alle condizioni originarie e/o installazione di parti estranee non previste dal Costruttore;
 - Ⓢ guasti derivanti da dolo, colpa grave, negligenza, imperizia, uso improprio, errata od inadeguata riparazione dell'acquirente, proprietario, conducente o qualsiasi altro terzo al quale il veicolo venga affidato a qualsiasi titolo;
 - Ⓢ guasti a parti che, pur se oggetto della fornitura del servizio di cui al presente contratto, siano causati o aggravati da comportamento omissivo o incuria nella richiesta di intervento;
 - Ⓢ utilizzo dell'autoveicolo per scuole di pilotaggio, prove su pista, competizioni sportive e relativi allenamenti, servizi di polizia pubblica e privata;
 - Ⓢ guasti derivanti da incidente, incendio, furto, urto, collisione, scoppio, gelo ed agenti atmosferici, anche se tali avvenimenti sono stati conseguenti a guasto coperto dalla fornitura del servizio di cui al presente contratto.
- g. Le categorie noleggio, taxi, scuola guida e servizi di ambulanza e soccorso esclusivamente di veicoli nuovi, sono disponibili sul piano Service Plan mentre non sono disponibili sul piano Service Plan Plus.

IV. Durata e termine del contratto

- a. l'inizio della validità del servizio sullo specifico veicolo è fissato con le seguenti decorrenze:
- Ⓢ nel caso di abbinamento a leasing finanziario: alle ore 24.00 del giorno in cui il finanziatore paga il veicolo da concedere in leasing;
 - Ⓢ nel caso di abbinamento a finanziamento auto: alle ore 24.00 del giorno in cui il finanziatore mette a disposizione del Cliente l'importo del finanziamento per il bene sul quale il Cliente intende attivare il servizio;
 - Ⓢ nel caso di finanziamento del solo servizio di manutenzione: alle ore 24.00 del giorno successivo a quello in cui il finanziatore mette a disposizione del Cliente l'importo finanziato;
 - Ⓢ nel caso di acquisto diretto da Volkswagen Leasing del solo servizio di manutenzione: alle ore 24.00 del giorno successivo a quello in cui Volkswagen Leasing riceve il contratto sottoscritto dal Cliente.
- b. la fornitura del servizio da parte di Volkswagen Leasing e delle Officine viene pattuita per il periodo (mesi), per la percorrenza (Km) e per il tipo di piano (Tipo), indicati al momento della stipula del contratto e si conclude automaticamente al raggiungimento del primo dei due termini contrattuali (durata/chilometraggio) indicati, senza obbligo di avviso. Per i veicoli usati, la durata ed il chilometraggio totale del piano di manutenzione si calcolano a decorrere dal giorno di immatricolazione.
- c. a seguito della notifica scritta da parte del Cliente attestante uno dei seguenti eventi:
- Ⓢ demolizione;
 - Ⓢ perdita totale del veicolo in conseguenza di furto o incendio;
 - Ⓢ sinistro irreparabile;
 - Ⓢ distruzione
- il contratto si estingue anticipatamente e si procede come di seguito:
- Ⓢ nel caso di manutenzione abbinata a finanziamento/leasing: il finanziatore procederà al previsto conteggio di estinzione

del finanziamento/leasing e il valore dei mesi residui di manutenzione non ancora pagati e goduti verrà rimborsato al Cliente;

- Ⓢ nel caso di manutenzione finanziata separatamente rispetto al veicolo: il pagamento dei mesi residui di manutenzione non ancora pagati e goduti dal Cliente viene interrotto a partire dal mese successivo alla data della perdita totale del veicolo.
 - Ⓢ nel caso di acquisto diretto da Volkswagen Leasing del solo servizio di manutenzione: Volkswagen Leasing provvederà al rimborso al Cliente del valore dei mesi residui di manutenzione non ancora goduti;
- Nei casi sopra citati, per poter ottenere la restituzione del costo del servizio non goduto il Cliente dovrà inviare a Volkswagen Leasing copia della documentazione comprovante l'evento denunciato.
- d. in tutti gli altri casi di estinzione anticipata:
- Ⓢ per servizio di manutenzione abbinato a finanziamento / leasing e finanziamento del solo servizio di manutenzione si procede secondo le regole previste per la modifica dei contratti finanziari;
 - Ⓢ per acquisto diretto da Volkswagen Leasing del solo servizio di manutenzione, Volkswagen Leasing calcolerà la quota del servizio manutenzione da rimborsare al Cliente in base ai mesi non ancora goduti salvo verifiche su chilometraggio e interventi eseguiti e applicherà una penale per risoluzione del contratto di un importo fino al 8% del prezzo del piano di manutenzione pattuito.

V. Responsabilità

Volkswagen Leasing non è responsabile per danni subiti dal Cliente per furto di merce, denaro, documenti di valore (compresi lasciapassare, libretti assegni, assegni e carte di credito), oggetti preziosi e altri oggetti di valore o di accessori addizionali contenuti nell'autoveicolo durante le operazioni di riparazione.

VI. Inadempimento del Cliente

Se il Cliente risultasse inadempiente nel pagamento delle rate / canoni di manutenzione, Volkswagen Leasing è autorizzata a bloccare l'erogazione del servizio con effetto immediato.

VII. Cessione del servizio

Il servizio manutenzione dà diritto a usufruire degli interventi in esso ricompresi solo ed esclusivamente se effettuati sul veicolo a cui è associato il servizio stesso.

E' espressamente fatto divieto al Cliente di cedere il diritto di usufruire del servizio di manutenzione in casi non coincidenti con la vendita del veicolo e comunque non contemplati dalle presenti Condizioni Generali.

VIII. Contatti e numeri utili

- a. Per ogni tipo di problema o richiesta di informazioni di tipo tecnico il riferimento del Cliente è il proprio Dealer / Service Partner Volkswagen.
- b. Per altre richieste (es. amministrativo contabili, contrattuali, etc.) il riferimento è il Customer Care Volkswagen al



Per chiamate dall'estero al numero +39 045 96 91 215. Oppure è possibile consultare le Frequently Asked Questions (FAQ) sui siti internet:

www.volkswagen.it
www.volkswagenbank.it