

BBVA Renting

Guida ai Servizi Operativi

BENVENUTO NEL MONDO DEI SERVIZI BBVA RENTING

Gentile Cliente,

le diamo il benvenuto nel mondo dei servizi BBVA Renting, società di noleggio a lungo termine del Gruppo BBVA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, importante realtà finanziaria internazionale, presente in oltre 30 Paesi con 47 milioni di clienti.

La presente Guida ai Servizi Operativi è stata realizzata per fornirle uno strumento utile e di facile consultazione, grazie al quale scoprire l'intera gamma di servizi che BBVA Renting le mette a disposizione. Per qualsiasi ulteriore necessità la invitiamo a contattarci ai numeri riportati nella presente guida.

A garanzia di una sua maggiore sicurezza, le ricordiamo di controllare periodicamente lo stato d'uso del veicolo da lei in noleggio e dei suoi componenti.

La ringraziamo per aver scelto BBVA Renting e desideriamo rinnovarle il nostro impegno nel lavorare, con professionalità, allo sviluppo di nuovi servizi per cercare di soddisfare sempre meglio le esigenze dei nostri clienti.

BBVA Renting

INDICE

Ritiro del veicolo	Pag. 2
Centri assistenza convenzionati	Pag. 4
Manutenzione ordinaria e programmata	Pag. 4
Pneumatici	Pag. 4
Bollino blu	Pag. 5
Soccorso stradale e ripristino danni	Pag. 6
Veicolo sostitutivo	Pag. 8
Gestione sinistri	Pag. 10
Infortunio conducente	Pag. 11
Assicurazioni	Pag. 12
Furto/Incendio	Pag. 13
Perdita documentazione di bordo e chiavi	Pag. 14
Rimborso spese	Pag. 16
Riconsegna del veicolo	Pag. 18
Acquisto del veicolo	Pag. 19
Riferimenti utili	Pag. 20

RITIRO DEL VEICOLO

Prima di ritirare il veicolo è importante verificare sempre se è conforme all'ordine effettuato. Eventuali difformità vanno notificate al centro di consegna.

Qualora il veicolo non risulti conforme a quanto ordinato, si prega di non procedere al ritiro.

Al momento del ritiro viene consegnato un "kit di bordo" che contiene:

- Guida ai servizi operativi BBVA Renting
- Modulo sinistri/incidente (CAI)
- Contrassegno assicurativo con carta verde

All'interno dell'area clienti del sito web BBVA Renting, è a disposizione ulteriore documentazione utile alla gestione del veicolo in noleggio.

- Doppie chiavi
- Carta di circolazione originale
- Libretto uso e manutenzione veicolo e accessori
- Certificato di garanzia originale
- Giubbino alta visibilità
- Triangolo
- Tappetini

A seconda delle specifiche dell'ordine, potrebbero essere presenti nell'auto ulteriori componenti, come ad esempio il buono catene neve.

Firmando il Verbale di Consegna, il cliente accetta il buono stato del veicolo e la sua conformità all'ordine sia in termini di versione, che di allestimento ed accessori.

Sono autorizzati alla guida del veicolo l'assegnatario, i dipendenti dell'azienda ed i loro familiari conviventi, purchè nel rispetto dei limiti previsti dal Codice della Strada.

QUANDO

DOVE

COME



Ritiro veicolo

Entro 2 gg. dalla comunicazione di messa a disposizione

Centro di consegna indicato nell'ordine

- Controllare che il veicolo sia conforme
- Controllare i documenti di bordo
- Sottoscrivere il verbale di consegna

- Il veicolo deve essere ritirato entro 2 giorni dalla data di comunicazione di messa a disposizione. Trascorso tale termine vengono addebitate le relative spese di parcheggio e viene attivata la fatturazione del canone di noleggio.
- Il veicolo non può essere ritirato da persona diversa dall' assegnatario.
- Il veicolo è sprovvisto del bollo auto. Questo viene conservato presso la sede BBVA Renting, in quanto la legge 449 del 27/12/97 abolisce l' obbligo, per il proprietario del veicolo, di esporre il contrassegno della tassa di proprietà.

CENTRI ASSISTENZA CONVENZIONATI

Per qualsiasi necessità di assistenza ci si può rivolgere ad uno dei nostri centri di assistenza convenzionati.

L'elenco aggiornato di tutti i punti della rete assistenza (officine, carrozzerie, centri pneumatici), è disponibile sul nostro sito web. Per gli interventi di meccanica si invita a cercare di preferenza un'officina convenzionata del marchio della casa costruttrice del veicolo in noleggio. Laddove non ce ne fossero nella località di interesse, si può scegliere un'officina plurimarca sempre tra quelle segnalate nell'elenco dei centri convenzionati. Nel caso in cui poi si rendesse necessario l'intervento di un'officina di casa madre, sarà nostra cura provvedere al trasferimento del veicolo.

Centri Cristalli convenzionati

Per accedere al servizio contattare il call center BBVA Renting 800.130.006 e digitare l'opzione 2. Nelle principali città italiane è previsto il servizio di riparazione a domicilio. Ricordarsi di compilare e spedire il modulo denuncia di sinistro scaricabile dal nostro sito web.

Manutenzione ordinaria e programmata

Qui accanto sono riepilogati i principali interventi da eseguire sul veicolo, a cadenze programmate, per garantirne il buon funzionamento ed una corretta manutenzione.

Carrozzerie

Può essere effettuata una riparazione di carrozzeria solo a seguito di una denuncia di sinistro (vedi pag. 10).

Pneumatici

Le sostituzioni pneumatici vengono effettuate in accordo a quanto previsto nel contratto di noleggio sottoscritto con BBVA Renting. Qualora siano necessarie sostituzioni eccedenti il numero stabilito, il costo è da intendersi a carico del cliente. Se non si è direttamente il firmatario del contratto, prima di programmare l'intervento è necessario chiedere l'autorizzazione a procedere al responsabile flotta della propria azienda, il costo viene infatti addebitato a quest'ultima.

Sono da intendersi a carico del cliente le spese relative a lesioni o rotture pneumatici causate da incuria.

Per effettuare un cambio gomme extra contratto recarsi presso un gommista convenzionato per attivare la richiesta a BBVA Renting. Sarà poi BBVA Renting a chiedere l'autorizzazione all'azienda cliente.

Pneumatici neve

Questa tipologia di pneumatici verrà fornita solo nel caso in cui sia espressamente previsto nel contratto di noleggio sottoscritto con BBVA Renting.

QUANDO

COME



Tagliando

- È indicato nel libretto uso e manutenzione della casa costruttrice, presente all'interno del veicolo

- Programmare telefonicamente l'appuntamento presso un nostro centro convenzionato del marchio del veicolo
- Consegnare in officina il modulo "Manutenzione Meccanica" compilato. Il modulo può essere scaricato dal sito web



Cambio Pneumatici

- Ogni 40.000 km circa
- Se lo spessore del battistrada raggiunge la misura minima consentita dal codice della strada (1.6 mm)

- Prenotare telefonicamente l'appuntamento presso un nostro centro convenzionato



Controllo dei liquidi

- Ogni 1.000 km circa

- Effettuare il controllo dei livelli (olio motore, liquido di raffreddamento)
- Se necessario, programmare il controllo con un nostro centro convenzionato



Bollino Blu

- Per i comuni dove tale servizio è previsto, 1° volta: alla scadenza del 12° mese dall'immatricolazione del veicolo. Successivamente: dopo un anno dal primo

- Programmare telefonicamente l'appuntamento presso un'officina convenzionata



Revisione

- Entro la scadenza del 4° anno dall'immatricolazione

- Verificare di essere in possesso dei documenti originali del veicolo.
- Programmare telefonicamente l'appuntamento presso un'officina convenzionata

- L'elenco dei centri convenzionati BBVA Renting è disponibile nel nostro sito web ed include officine, carrozzerie e centri pneumatici.

SOCCORSO STRADALE - RIPRISTINO DANNI

Il servizio di soccorso stradale è garantito 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Per accedere al servizio, contattare il call center BBVA Renting 800.130.006 e digitare l'opzione 1 oppure chiamare il numero 800.569.569 dall' Italia; +39 06. 43 23 62 03 dall' estero.

Il rimborso spese per proseguire il viaggio è previsto fino ad un importo massimo di € 52,00 per il taxi e di € 155,00 per treno o aereo. In caso fosse necessario il pernottamento, il servizio di soccorso stradale provvede alla sistemazione in albergo con un importo previsto di € 155,00. I costi eccedenti i massimali previsti resteranno a carico del cliente.

Farsi rilasciare sempre la ricevuta dal personale che effettua il soccorso. Ricordarsi che, anche in caso di incidente con intervento delle autorità competenti, va richiesto espressamente l'intervento del soccorso assistenza stradale BBVA Renting.

Qualora, per cause di forza maggiore, le autorità competenti decidano di contattare un servizio di soccorso stradale diverso da quello BBVA Renting, rammentarsi di farsi dare sempre gli estremi del soccorritore e l'indicazione del luogo di ricovero del veicolo e chiamare appena possibile il nostro soccorso stradale fornendo tutti i dati necessari per consentire il recupero del veicolo da parte di uno dei nostri centri convenzionati.

All'estero

Nei casi di fermo tecnico all' estero, BBVA Renting garantisce l' organizzazione del servizio di traino del veicolo fino al punto di assistenza più vicino al luogo di fermo: tutti i costi relativi al traino, all' eventuale depannage (effettuato all'estero) o al rimpatrio del veicolo sono a totale carico del cliente. All' estero non è previsto il servizio di veicolo sostitutivo.

Soccorso stradale per il veicolo sostitutivo

Si invita a contattare il numero di assistenza della società proprietaria del veicolo sostitutivo stampato sul porta assicurazione presente sul parabrezza del veicolo.

Il soccorso stradale è da intendersi a carico del cliente nei casi in cui il danno al veicolo BBVA Renting sia stato provocato da: utilizzo su percorsi accidentati o su strade sterrate o comunque inadatte al veicolo – contravvenzione alle norme del codice della strada o di altri regolamenti e, in generale, per qualsiasi finalità illegale – utilizzo per competizioni o gare, per trainare o spingere altri autoveicoli – sovraccarico oltre la sua capacità di portata – errato rifornimento di carburante – foratura pneumatici – smarrimento chiavi – utilizzo del veicolo all' estero.

QUANDO

COME



Veicolo non marciante

- Chiamare il call center BBVA Renting **800.130.006** e digitare l'opzione 1 oppure contattare il numero **800.569.569** dall'Italia +39 06. 43 23 62 03 dall'estero
- Identificarsi come cliente BBVA Renting
- Seguire le indicazioni dell'operatore per le azioni da intraprendere e per l'eventuale erogazione del veicolo sostitutivo



Guasto meccanico

- Programmare telefonicamente l'appuntamento contattando direttamente un nostro centro convenzionato
- Il giorno dell'intervento, chiedere al centro convenzionato di fare richiesta per l'eventuale veicolo sostitutivo (se il fermo è superiore alle 8 ore lavorative), ove previsto contrattualmente



Ripristino danni carrozzeria

- Denunciare l'evento
- Compilare ed anticipare il modulo "Denuncia di Sinistro" al fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it. Inviare con raccomandata a/r gli originali della denuncia, entro due giorni dall'evento, al seguente indirizzo:
BBVA Renting Spa – Servizio Sinistri - Via Umberto Quintavalle 68 00173 Roma.
- Chiamare direttamente un centro convenzionato e concordare un'appuntamento



Rottura cristalli

- Denunciare l'evento
- Utilizzare il modulo denuncia di sinistro e, se del caso, effettuare la denuncia alle autorità competenti
- Chiamare il call center **800.130.006** e digitare l'opzione 2
- Identificarsi come cliente BBVA Renting e programmare l'intervento

- L'elenco dei centri convenzionati BBVA Renting è disponibile nel nostro sito web.

VEICOLO SOSTITUTIVO

Il veicolo sostitutivo può essere ritirato presso il centro indicato da BBVA Renting. Sono esclusi i centri di noleggio situati presso gli aeroporti, salvo nei seguenti casi:

- non sono presenti altri centri nella città di riferimento (a seguito di soccorso stradale)
- nei giorni e orari di chiusura degli altri centri di noleggio.

La categoria del veicolo sostitutivo prenotata sarà quella prevista dal contratto, qualora non fosse disponibile si procederà in seguito ad un riadeguamento. In sede di prenotazione viene tenuta in considerazione la categoria del veicolo ma non il modello, la versione e l'alimentazione.

Il veicolo deve essere ritirato entro un'ora dalla messa a disposizione dello stesso e va riconsegnato non appena viene data comunicazione dell'avvenuto ripristino del veicolo in riparazione e comunque entro e non oltre un giorno lavorativo dalla comunicazione.

Il veicolo sostitutivo deve essere riconsegnato con lo stesso quantitativo di carburante con il quale è stato ritirato. Il costo supplementare relativo all'eventuale carburante mancante deve essere pagato direttamente presso l'agenzia di noleggio a breve termine dove viene riconsegnato. Eventuali giorni extra vengono addebitati secondo quanto contrattualmente previsto. Altresì BBVA Renting provvederà al riaddebito del carburante con il relativo onere di gestione.

Eventuali problemi meccanici, del veicolo sostitutivo, vanno segnalati presso uno degli uffici della società di noleggio, il quale provvederà ad un'ulteriore sostituzione. Se è necessario il soccorso stradale, mentre si è alla guida del veicolo sostitutivo, contattare il numero verde stampato sul porta assicurazione presente sul parabrezza del veicolo.

Trattenere sempre copia del contratto di apertura e chiusura noleggio al fine di verificare l'esattezza di eventuali addebiti da parte delle società di noleggio (es: multe, addebiti vari etc).

Il veicolo sostitutivo non è previsto nei casi in cui il fermo del veicolo BBVA Renting sia stato provocato da: utilizzo su percorsi accidentati o su strade sterrate o comunque inadatte al veicolo - contravvenzione alle norme del codice della strada o di altri regolamenti e, in generale, per qualsiasi finalità illegale - utilizzo per competizioni o gare, per trainare o spingere altri autoveicoli - sovraccarico oltre la sua capacità di portata errato rifornimento di carburante - foratura pneumatici - smarrimento chiavi - utilizzo all'estero.

QUANDO

COME



Veicolo non marciante a seguito di guasto o sinistro

- Chiamare il call center BBVA Renting **800.130.006** e digitare l'opzione 1 oppure contattare il numero **800.569.569** dall'Italia +39 06. 43 23 62 03 dall'estero
- Identificarsi come cliente BBVA Renting
- Seguire le indicazioni dell'operatore per le azioni da intraprendere e per l'eventuale erogazione del veicolo sostitutivo



Interventi di manutenzione superiori a 8 ore lavorative

- Rivolgersi direttamente all'officina convenzionata che provvederà alla richiesta del veicolo sostitutivo
- Ritirare il veicolo presso l'ufficio di noleggio indicato



Ripristino danni di carrozzeria

- Denunciare l'evento
- Compilare ed anticipare il modulo "Denuncia di Sinistro" al fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
Inviare con raccomandata a/r gli originali della denuncia, entro due giorni dall'evento, al seguente indirizzo : BBVA Renting Spa Servizio Sinistri, Via Umberto Quintavalle 68 – 00173 Roma
- Chiamare un centro convenzionato presente nella lista a disposizione nel sito web
- Concordare un appuntamento



Furto/Incendio parziale Furto/Incendio totale

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Anticipare copia della denuncia via fax al numero **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma
- Per richiedere il veicolo sostitutivo inviare richiesta a assistenzaclienti@bbvarenting.it con allegata copia della denuncia e indicando:
 - località di messa a disposizione del veicolo sostitutivo
 - nominativo e numero di cellulare della persona incaricata del ritiro del veicolo



Smarrimento/Furto Targhe

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Anticipare copia della denuncia via fax al numero **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma
- Per richiedere il veicolo sostitutivo inviare richiesta a assistenzaclienti@bbvarenting.it con allegata copia della denuncia indicando la località di messa a disposizione del veicolo sostitutivo
- Sulla denuncia, indicare il proprietario del veicolo, rilevabile dalla carta di circolazione (riquadro C2.1)
- Qualora fosse stata smarrita o rubata una sola delle due targhe, si dovrà contattare un centro convenzionato BBVA Renting e si potrà comunque circolare con la copia della denuncia di smarrimento a bordo veicolo e l'indicazione della targa dove assente

GESTIONE SINISTRI

Con il termine sinistro si intende un evento che procura danni al veicolo sia durante la circolazione, sia in sosta. L'evento può coinvolgere o meno una controparte. Nell'ambito dei sinistri con controparte, si definiscono sinistri attivi quelli in cui il veicolo in utilizzo subisce un danno la cui responsabilità è attribuibile ad una controparte. Sono sinistri passivi quelli in cui il veicolo in utilizzo ha causato danni ad altri veicoli (cose/persona) per sua responsabilità. Si definiscono, invece, sinistri controversi quelli per i quali non è possibile determinare a priori la responsabilità tra le parti.

Il sinistro con controparte va sempre denunciato utilizzando il modulo CAI presente nel kit di bordo BBVA Renting.

Come compilare correttamente il modulo CAI

Compilare la sezione celeste con i dati relativi all'assicurato BBVA Renting. La sezione gialla, invece, deve essere compilata con i dati relativi alla controparte. Seguire sempre le istruzioni riportate nell'ultima pagina del modulo. I dati indispensabili sono: targa, nome della compagnia di assicurazione della controparte, data e luogo in cui è occorso l'evento e descrizione della dinamica dell'incidente.

E' importante firmare il modulo e farlo firmare anche alla controparte, laddove sussista un accordo tra le parti. Trattenere due copie del modulo e rilasciare le altre alla controparte. Allegare sempre una copia del modulo CAI al modulo di denuncia di sinistro.

Denuncia di sinistro

I sinistri vanno denunciati singolarmente, entro 2 giorni dall'evento, seguendo le indicazioni riportate nella pagina accanto. In caso di mancata comunicazione del sinistro nei tempi previsti, le relative spese di riparazione restano a carico del cliente. Una copia della denuncia deve essere lasciata all'interno del veicolo nei casi di ricovero dello stesso in officina o carrozzeria. In tutti i casi in cui il veicolo non è marciante, contattare il soccorso stradale. E' importante contattare il soccorso stradale anche nei casi in cui, a seguito di un sinistro, si riscontri una perdita di liquidi dal veicolo o si verifichi l'accensione delle spie di segnalazione guasto del cruscotto.

In caso di danni accidentali - urto contro ostacolo, parabrezza scheggiato da sasso, etc e atti vandalici rigatura da chiave/chiodo, danni trovati in parcheggio come rottura specchietto, tergicristalli divelti, etc - seguire le indicazioni riportate nella pagina accanto.

I servizi offerti da BBVA Renting non sono applicabili ai danni derivanti da: utilizzo del veicolo su percorsi accidentati o su strade sterrate (es. percorsi su località montane, in cantieri edili, ecc.) contravvenzione alle norme del codice della strada o di altri regolamenti e, in generale, per qualsiasi finalità illegale - mancata comunicazione del sinistro nei tempi e nelle modalità previste - utilizzo del veicolo per competizioni o gare, per trainare o spingere altri autoveicoli. Qui di seguito alcuni esempi pratici di non applicazione dei servizi: rottura parti interne del veicolo (cappelliera, tappezzeria e, in genere, tutti i danni agli interni del veicolo, specchietto interno, ecc.); smarrimento accessori, documenti del veicolo (chiavi, antenna, telecomando, ecc.).

QUANDO

COME



Sinistro con controparte

- Compilare il modulo CAI in ogni sua parte
- Inviare il modulo CAI al Servizio Sinistri BBVA Renting: fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma
- Compilare ed inviare il modulo "Denuncia di Sinistro", presente nel veicolo e scaricabile dal sito web al fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Lasciare sempre una copia della modulistica anche al proprio responsabile flotta interno ed una copia nel veicolo.



Sinistro senza controparte Danno accidentale

- Compilare il modulo "Denuncia di Sinistro", scaricabile dal sito web
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma
- Inviare il modulo "Denuncia di Sinistro" al fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it



Sinistro senza controparte Atto vandalico

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Compilare ed inviare il modulo "Denuncia di Sinistro" scaricabile dal sito web con la denuncia all'autorità giudiziaria, al fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire gli originali entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma



Rottura cristalli

- Denunciare l'evento
- Utilizzare il modulo denuncia di sinistro e, se del caso, effettuare la denuncia alle autorità competenti
- Chiamare il numero **800.130.006** e digitare l'opzione 2
- Identificarsi come cliente BBVA Renting e programmare l'intervento



Infortunio conducente

- Spedire la denuncia di sinistro entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting - via Umberto Quintavalle, 68 00173 Roma
- Allegare alla denuncia di sinistro la documentazione che verrà inoltrata alla Compagnia Assicuratrice

- I sinistri vengono aperti in conseguenza di eventi che hanno provocato danni.
- Ogni evento/sinistro dà origine all' addebito della penale risarcitoria contrattualmente prevista, a prescindere dalla riparazione o entità dei danni.
- Nel caso con un' unica denuncia vengano denunciati più sinistri o più danni, non riconducibili ad un unico evento, questi vengono considerati singolarmente e si provvede ad addebitare la penale risarcitoria per ciascun evento/sinistro.
- E' necessario trattare copia della denuncia inviata a BBVA Renting e relativa ricevuta fax o raccomandata comprovante la spedizione poiché, all' occorrenza, può essere richiesta.

ASSICURAZIONI

Il veicolo assegnato è coperto per la responsabilità civile auto, obbligatoria per legge, operativa in tutti gli stati indicati sulla carta verde, nonché per la protezione infortuni conducente. I massimali assicurativi sono quelli specificati nel contratto di noleggio BBVA Renting.

In prossimità della scadenza della copertura assicurativa RCA, BBVA Renting provvede a mettere a disposizione del cliente il nuovo contrassegno. Nel caso si stia utilizzando un veicolo sostitutivo, contattare l'ufficio di noleggio che ha consegnato il veicolo.

BBVA Renting è da ritenersi esente da qualsiasi rischio e/o responsabilità derivante dalla perdita o danni a cose, anche di terzi, trasportate o custodite nel veicolo, anche nei casi in cui lo stesso fosse in custodia presso un centro di assistenza convenzionato, o un centro delegato dal soccorso stradale.

Furto/Incendio Totale

È obbligatorio effettuare denuncia presso le autorità competenti, Polizia o Carabinieri e riconsegnare sia l'originale, sia la doppia chiave in dotazione. La denuncia dovrà essere anticipata via fax al numero 06. 23 32 94 78 o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it e spedita a mezzo raccomandata A/R a BBVA Renting - Servizio Sinistri, via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma.

In caso di ritrovamento del veicolo dopo un furto, informare immediatamente il Servizio Sinistri BBVA Renting inviando una comunicazione via fax al numero 06. 23 32 94 78 o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it. Il verbale di ritrovamento emesso dall'autorità deve essere inviato in originale al Servizio Sinistri BBVA Renting.

A seguito di furto, il cliente potrà aver diritto ad un veicolo sostitutivo, per un periodo massimo di 30 giorni dall'evento o fino alla scadenza del contratto, se l'evento avviene a meno di un mese dalla scadenza dello stesso. Eventuali giorni extra del veicolo sostitutivo, saranno fatturati alle tariffe di noleggio a breve termine in vigore al momento. Il veicolo dovrà essere richiesto mandando un'e-mail a assistenzaclienti@bbvarenting.it indicando la località desiderata per il ritiro e allegando copia della denuncia.

QUANDO

COME



Furto/Incendio totale

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Contattare il call center **800.130.006** per concordare le modalità di erogazione del veicolo sostitutivo
- Compilare il modulo "Denuncia di Sinistro" scaricabile dal sito web, e anticiparlo via fax al numero **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale della denuncia ed il modulo entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting - via Umberto Quintavalle, 68 00173 Roma

Sulla denuncia è importante ricordarsi di indicare il proprietario del veicolo, rilevabile dalla carta di circolazione (riquadro C.2.1)



Furto/Incendio parziale, tentato furto

- Sporgere denuncia alle autorità Polizia o Carabinieri
- Compilare il modulo "Denuncia di Sinistro" scaricabile dal sito web e anticiparlo via fax al n. **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale della denuncia ed il modulo entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting - via Umberto Quintavalle, 68 00173 Roma
- Sulla denuncia è importante ricordarsi di indicare il proprietario del veicolo, rilevabile dalla carta di circolazione (riquadro C.2.1)
- Se il veicolo non è marciante chiamare il Soccorso Stradale Italia: **800.569.569** / estero **+39 06. 43 23 62 03**

PERDITA DOCUMENTAZIONE DI BORDO E CHIAVI

Smarrimento/Furto Carta di Circolazione

Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri e farsi rilasciare il permesso provvisorio di circolazione. Le spese e gli oneri per la richiesta e la produzione del duplicato, nonché le eventuali sanzioni legate ad eventuali ritardi o ad omissione degli atti previsti, sono da intendersi a carico del cliente, secondo quanto previsto nel contratto di noleggio BBVA Renting.

Smarrimento/Furto Chiavi

Parcheggiare il veicolo in luogo custodito, a propria cura e spese.

Sporgere immediatamente denuncia presso le autorità, Polizia o Carabinieri.

Tutte le spese derivanti dallo smarrimento di chiavi saranno addebitate al cliente.

Carta Carburante (Fuel Card)

Il servizio è attivo solo se è stato concordato con BBVA Renting.

Con la carta carburante è possibile effettuare il rifornimento presso tutta la rete del circuito di emissione.

In caso di malfunzionamento della carta carburante rivolgersi alla propria azienda.

QUANDO

COME



Smarrimento, sottrazione o distruzione Carta di Circolazione

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Anticipare la denuncia via fax al n. **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma. Verrà richiesto il duplicato



Smarrimento, sottrazione o distruzione Contrassegno Assicurativo

- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 00173 Roma
- Richiedere il duplicato del contrassegno via mail all'indirizzo: assicurazioni@bbvarenting.it



Smarrimento e sottrazione Carta Carburante

- Bloccare la carta inviando un fax alla compagnia di riferimento: ENI: fax **06. 59 88 73 85**, tel **199.797.979**
- Sporgere denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Inviare per conoscenza copia della denuncia alla compagnia petrolifera via fax
- Inviare per conoscenza la stessa documentazione a BBVA Renting fax **06. 36 77 24 56**
- Richiedere il duplicato alla propria azienda



Smarrimento/Furto Chiavi

- Sporgere immediatamente denuncia alle autorità, Polizia o Carabinieri
- Inviare copia al Servizio Sinistri numero di fax **06. 23 32 94 78** o all'indirizzo sinistri@bbvarenting.it
- Spedire l'originale entro 2 gg. dall'evento a: Servizio Sinistri BBVA Renting via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma
- Per avere il duplicato, rivolgersi solo alle officine convenzionate del marchio del veicolo fornendo il codice chiavi

RIMBORSO SPESE

In tutti i casi in cui sia necessario effettuare riparazioni urgenti di piccola entità, laddove sia impossibile rivolgersi ad un centro di assistenza convenzionato, è possibile procedere direttamente alla riparazione e richiedere successivamente un rimborso spese fino ad un massimo di € 150,00 + iva.

Prima di effettuare la spesa è necessario contattare il call center BBVA Renting 800.130.006 per ottenere la necessaria autorizzazione. L'eventuale costo eccedente il massimale previsto, resterà a carico del cliente.

Ai fini del rimborso è importante che venga richiesta regolare fattura, che dovrà essere intestata a BBVA Renting S.p.a., via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma, Partita IVA 13245400158. Nella fattura dovrà essere indicata marca, modello e targa del veicolo, km attuali e descrizione dell'intervento.

Le richieste di rimborso devono essere inviate entro e non oltre 7 giorni dall' evento, corredate di tutta la documentazione originale necessaria a supporto, al seguente indirizzo:
Customer Service BBVA Renting S.p.a. - via Umberto Quintavalle, 68 00173 Roma.

QUANDO

COME



Rimborso spese per riparazioni urgenti di piccole entità

- E' necessario richiedere prima l'autorizzazione chiamando il call center BBVA Renting **800.130.006**
- Farsi rilasciare, sempre, una fattura intestata a BBVA Renting S.p.a. via Umberto Quintavalle, 68 - 00173 Roma Partita IVA 13245400158

RICONSEGNA DEL VEICOLO

La riconsegna del veicolo deve avvenire solo ed esclusivamente presso un centro di riconsegna autorizzato, presente nell' elenco aggiornato dei centri di riconsegna, previa appuntamento con il centro. Per conoscere la loro dislocazione, contattare il call center BBVA Renting 800.130.006 o consultare il nostro sito web.

Al momento della riconsegna del veicolo, sarà necessario restituire:

- Contrassegno assicurativo con carta verde
- Doppie chiavi
- Carta di Circolazione originale
- Giubbino alta visibilità
- Triangolo
- Tappetini
- Codici veicolo
- CD di navigazione
- Tutti gli accessori di serie e non, indicati nel contratto appendice e/o successivamente forniti

Nel caso di mancata restituzione potrà essere effettuato un' addebito.

Un incaricato BBVA Renting, in presenza del cliente, compila la scheda "verbale stato d' uso", evidenziando eventuali danni e/o mancanze riscontrate sul veicolo, la scheda deve essere sottoscritta per accettazione dal cliente.

Sono da intendersi a carico del cliente le spese relative a:

- eventuali danni non denunciati
- eventuali danni agli interni del veicolo
- accessori o documenti non riconsegnati
- danni dovuti a negligenza o cattivo uso (es.: tappezzeria macchiata o bruciata da sigaretta, ecc.)
- danni dovuti alla rimozione di accessori installati dal cliente (es.: kit viva voce, impianto stereo ecc.).

Il documento contenente le linee guida per la valutazione dei danni non riconducibili a normale usura, è disponibile nel sito web (Guida per la valutazione dei danni di fine contratto).

Non è previsto alcun rimborso per l' eventuale carburante presente nel serbatoio del veicolo al momento della riconsegna.

QUANDO

COME



Riconsegna del veicolo

- Alla scadenza del contratto di locazione

- Recarsi, previo appuntamento, presso un centro di riconsegna autorizzato presente nella lista a disposizione nel sito web
- Restituire dotazioni di bordo (documenti/accessori)
- Sottoscrivere la scheda "Verbale stato d'uso" compilata dall'incaricato BBVA Renting



Acquisto del veicolo

- A fine locazione

- Rivolgersi all'ufficio Vendita Usato BBVA Renting inviando una mail a: acquistoveicoli@bbvarenting.it

RIFERIMENTI UTILI

Il call center BBVA Renting è a completa disposizione per qualsiasi eventuale ulteriore informazione, o richiesta di chiarimenti fosse necessaria.



Attraverso il call center è possibile accedere ai seguenti servizi:

- **Assistenza Stradale** (opzione 1), il servizio è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Il servizio è anche accessibile tramite i seguenti numeri 800.569.569 dall' Italia e +39 06.43 23 62 03 dall' estero
- **Assistenza Cristalli** (opzione 2), il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 18.00
- **Assistenza con Operatore BBVA** (opzione 3), il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Rete Assistenza e Centri di Riconsegna

L' elenco dei centri autorizzati BBVA Renting è disponibile nell' Area Clienti del sito web .

Servizio Sinistri

Tutte le denunce per sinistri, furto, incendio, perdita di chiavi o documenti vanno inviate, entro due giorni dall' evento, al Servizio Sinistri al seguente numero di fax **06. 23 32 94 78** o indirizzo mail: sinistri@bbvarenting.it .

Carta Carburante

In caso di furto o smarrimento dare immediata comunicazione alla casa petrolifera, inviando un fax: ENI: fax **06. 59 88 73 85** - tel. **199. 797. 979**
Inviare la stessa documentazione anche a BBVA Renting, al numero di fax **06. 36 77 24 56**.

Vendita Usato

Chi desidera avere informazioni per acquistare la vettura al termine del contratto di noleggio, può inviare una e-mail a: acquistoveicoli@bbvarenting.it .

Le ricordiamo che nel nostro sito trova sempre a sua disposizione tutta la modulistica e le informazioni utili, la invitiamo ad utilizzare sempre i moduli che trova nel sito perché vengono costantemente aggiornati.

www.bbvarenting.it

www.bbvarenting.it