ALPHABET

# Manuale del Conducente

www.alphabet.com/it

# Benvenuto a bordo!

All'interno di questo Manuale sono fornite le principali informazioni sui servizi erogati e le modalità di fruizione.
Le ricordiamo che è suo interesse mantenere il veicolo in buono stato meccanico e di carrozzeria.
Le consigliamo di prendere conoscenza di quanto riportato nel Manuale; per ogni ulteriore informazione riguardo ai servizi Alphabet, il nostro Driver Call Centre sarà a sua disposizione.

**Buon viaggio.**

# Privacy

Alphabet presta la massima attenzione alla tutela dei Dati Personali di tutti i suoi interlocutori (interessati).

Il trattamento dei dati viene svolto conformemente alle disposizioni della normativa Privacy vigente ed in particolare del Regolamento 679/16 (General Data Protection Regulation – GDPR) e del D.lgs 101/2018 di attuazione dello stesso che ha modificato il Codice Privacy.

In ottemperanza a tale normativa, Alphabet è titolare del trattamento dei Dati Personali degli interessati necessari a fornire i propri servizi di noleggio.

Per conoscere le finalità, le modalità di trattamento, i periodi di conservazione dei Dati Personali, consulti sempre l'informativa Privacy che le verrà fornita ad esempio in sede di sottoscrizione del contratto, ritiro e riconsegna del veicolo e di registrazione all'App "Alphabet Mobility Services". Il dettaglio dei trattamenti svolti, sono inoltre presenti sul nostro sito internet: www.alphabet.com/it-it/footer/informativa-privacy

Al fine di migliorare la protezione e la manutenzione della sicurezza, dell'integrità e dell'accessibilità dei suoi Dati Personali, utilizziamo una vasta gamma di misure di sicurezza, compresi strumenti di criptazione e di autenticazione. Noi ed i nostri subfornitori e partner commerciali ci impegniamo per assicurare tutele fisiche, elettroniche e procedurali volte a proteggere i suoi Dati Personali in conformità ai requisiti previsti in materia di protezione dei dati.

Le ricordiamo che in qualità di interessato, lei potrà esercitare tutti i diritti previsti dal GDPR e dal Codice Privacy, tra i quali: diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di cancellazione, diritto di portabilità, revoca del consenso. Alphabet farà del suo meglio per rispondere in maniera tempestiva ed esaustiva alle Sue richieste. Laddove non ritenesse sufficiente il riscontro fornitoLe, lei ha diritto di proporre reclamo direttamente all'Autorità Garante della Privacy.

Qualora avesse qualsiasi domanda in merito al trattamento da parte nostra dei suoi Dati Personali potrà contattarci direttamente o per il tramite del nostro servizio clienti ai seguenti recapiti: posta ordinaria: Alphabet Italia S.p.A., via Romano Guardini 24, 38121 Trento (TN); telefono: 800.591.591; email: servizioclienti@alphabet.com. Potrà inoltre avanzare qualsiasi richiesta di chiarimento e/o contestazione anche al nostro Data Protection Officer (DPO) al seguente indirizzo email: dpo_alphabet@alphabet.com.

# Sommario


Driver Call Centre

FAQ

## Il suo nuovo veicolo Alphabet

Ritiro del veicolo
Consigli per la sicurezza e l'ambiente
Uso del veicolo

## Alphabet Mobility Services

Pochi semplici passi
Tutto a portata di mano

## Servizi Alphabet

Servizio di manutenzione
Coperture Assicurative
Servizio di Limitazioni di Responsabilità
Gestione sinistri, danni e furti
Assistenza stradale e veicolo sostitutivo

## Restituzione veicolo anticipata o a fine noleggio

Estinzione anticipata del contratto
Tempi e modalità di riconsegna
Danni di fine contratto
Accessori e dotazioni
Danni dovuti alla rimozione accessori
Danni da incuria
Acquisto veicolo usato
Calibro usato

## Altre notizie importanti

Riparazioni di emergenza
Guasto del contachilometri
Rimborso spese
Circolazione all'estero
Contravvenzioni
Fuel Card

# Driver Call Centre

Le consigliamo di memorizzare nella sua rubrica il numero del Driver Call Centre, la linea gratuita (dall'Italia) che Alphabet mette a sua disposizione.

Il Driver Call Centre garantisce l'assistenza stradale e l'erogazione del veicolo sostitutivo (ove previsto dal contratto) 24 ore su 24 contattando il numero verde 800.591.591.

In orario di ufficio, inoltre, sarà a sua disposizione un servizio specifico con operatore: un team di esperti in grado di fornire l'assistenza necessaria su tutti i servizi Alphabet.

La invitiamo ad effettuare il download dell'App **Alphabet Mobility Services**, disponibile gratuitamente sui principali store online, per conoscere il Punto di Assistenza più vicino per effettuare manutenzione ordinaria/straordinaria, per la sostituzione pneumatici, per la gestione dei sinistri e per scaricare il tagliando assicurativo.

**Assistenza stradale**

**Orari: h 24**

Dall'Italia:

Numero verde

**800 591 591**

Dall'Estero

**0039 0251610599**

**Customer care**

Servizio con operatore Lun/Ven
dalle 08.00 alle 19.00

Dall'Italia:

Numero verde

**800 591 591**

# FAQ

Dalle procedure amministrative alla manutenzione, dai servizi inclusi alle modalità di riconsegna del veicolo: tutto ciò che serve sapere è a portata di click, disponibile in ogni momento in modo semplice ed immediato.

Siamo al suo fianco in ogni fase del percorso di mobilità, con informazioni chiare e sempre aggiornate.

Le risposte alle domande più frequenti sul contratto di noleggio e la sua gestione sono disponibili nell'area FAQ del sito **https://www.alphabet.com/it-it/faq.html**

# Ritiro del veicolo nuovo

Al momento del ritiro del veicolo nuovo, le consigliamo di verificare che:

A. il modello e gli accessori corrispondano a quanto ordinato;

B. il veicolo sia provvisto della copia autenticata del Documento Unico di Circolazione e che i dati indicati siano corretti (in particolare che il numero di targa e il numero del telaio indicati nel Documento Unico di Circolazione corrispondano a quelli del veicolo);

C. le vengano consegnate le doppie chiavi del veicolo di cui una potrà essere digitale;

D. la vettura sia provvista della documentazione assicurativa.

- Se i servizi assicurativi sono forniti da Alphabet, il certificato assicurativo deve essere già presente a bordo vettura;
- Se lei ha provveduto autonomamente alla copertura assicurativa, abbia cura di portare con sé il certificato assicurativo.

Il tagliando relativo alla tassa di proprietà, non essendo più obbligatoria la sua esposizione, è custodito presso la sede di Alphabet.
Se le verifiche effettuate coincidono con quanto sopra indicato, potrà procedere al ritiro della vettura sottoscrivendo il Verbale di Consegna.
Il Verbale di Consegna andrà compilato in ogni sua parte, allegando copia della patente del delegato al ritiro del veicolo.
Una volta sottoscritto il Verbale di Consegna, abbia cura di conservarne una copia.

Nel caso dovesse riscontrare difformità nel veicolo e/o nei documenti, le ricordiamo che il Driver Call Centre è a sua disposizione.

# Consigli per la sicurezza e l'ambiente

Al fine di gestire al meglio le prestazioni del suo veicolo evitando contrattempi, migliorando la sicurezza a beneficio del Conducente, dei trasportati e dei terzi, riducendo al massimo i consumi e i relativi costi, minimizzando l'impatto ambientale in termini di emissioni di $CO_2$ ed acustiche le consigliamo di:

A. controllare almeno una volta al mese, e sempre prima di lunghe percorrenze, la pressione degli pneumatici e provvedere all'eventuale gonfiaggio;

B. verificare almeno ogni 1.000 km, che il livello dell'olio lubrificante e degli altri fluidi (refrigerante, anticongelante, etc.) sia compreso tra i valori minimo e massimo;

C. verificare almeno ogni 5.000 km, l'usura del battistrada e provvedere alla sostituzione degli pneumatici qualora lo spessore del battistrada fosse inferiore ai limiti di legge;

D. utilizzare pneumatici invernali, ogni qualvolta sia richiesto dalle condizioni meteo, comunque quando prescritto da ordinanze delle autorità locali; per maggiori informazioni consultare il sito www.pneumaticisottocontrollo.it;

**ATTENZIONE:** il conducente è personalmente responsabile, ai sensi di legge, per il controllo su pressione e usura degli pneumatici.

E. rispettare le scadenze dei tagliandi al chilometraggio segnalato dalla strumentazione di bordo e come previsto dalla Casa Costruttrice, rispettando scrupolosamente i piani di manutenzione riportati sul Libretto Uso e Manutenzione del veicolo;

F. effettuare le revisioni periodiche secondo le scadenze previste dal Codice della Strada, ed il controllo dei gas di scarico secondo le disposizioni emanate dagli Enti Locali;

G. guidare sempre mantenendo le distanze di sicurezza ed anticipare il flusso del traffico, evitare accelerazioni inutili e frenate brusche, utilizzare il "freno motore";

H. evitare il sovraccarico del veicolo, cercare di tenerlo sgombro da oggetti pesanti non utilizzati, e di trasportare i carichi all'interno del veicolo, rimuovendo portapacchi, portasci e simili quando non sono utilizzati;

I. limitare l'utilizzo dell'aria condizionata, che può aumentare i consumi anche del 30%, ed evitare la marcia con finestrini e tettuccio aperti, specie se a velocità elevate;

J. utilizzare gli eventuali sistemi tecnologici installati a bordo del veicolo per minimizzare i consumi di carburante (contagiri, econometer, eco-Drive, On Board Diagnostic);

K. spegnere il motore in caso di fermata ed evitare di scaldare il motore alla partenza: invece, moderare la velocità a inizio percorso - ossia a motore ancora freddo - consente di abbassare consumi ed emissioni;

L. limitare per quanto possibile i tragitti brevi, magari utilizzando altre modalità di spostamento: se non raggiungono la temperatura ottimale di esercizio, il motore consuma di più e la marmitta catalitica non tratta i gas di scarico;

M. affidarsi sempre ad officine specializzate per il cambio olio; ove mai fosse indispensabile procedere col "fai da te", indossare i guanti, utilizzare un contenitore infrangibile ed ermetico, non mescolare l'olio esausto con altri liquidi e conferirlo ad un centro autorizzato per lo smaltimento a norma di legge.

# Uso del veicolo

Il veicolo dovrà essere utilizzato in conformità alle disposizioni del Codice della Strada, in base alla destinazione d'uso indicata nel Documento Unico di Circolazione e da persona abilitata alla guida secondo le vigenti disposizioni di legge.
In nessun caso, il veicolo potrà:

- trainare altri veicoli;
- essere trainato;
- trasportare sostanze infiammabili o pericolose;
- venire modificato o danneggiato nello strumento del contachilometri;
- partecipare a competizioni sportive;
- circolare stabilmente all'Estero;
- prestare attività esclusivamente di servizio rifornimento/catering sottobordo in aree aeroportuali.

I nostri Punti di Assistenza convenzionati sono a sua disposizione per effettuare i necessari controlli periodici e controllare lo stato d'usura degli pneumatici (da sostituirsi quando lo spessore del battistrada risulti inferiore al limite consentito dalla legge).

La rete dei Punti di Assistenza convenzionati è sempre disponibile sull'App Alphabet Mobility Services. Le raccomandiamo di prestare molta attenzione alla regolarità di funzionamento del veicolo ed all'eventuale accensione di spie luminose che segnalano il verificarsi di anomalie e di effettuare sempre le revisioni periodiche secondo le scadenze previste dal Codice della Strada ed effettuare il controllo dei gas di scarico secondo le disposizioni emanate dagli Enti Locali.

È molto importante attivare sempre i sistemi di sicurezza quando il veicolo viene lasciato incustodito, non tenere a bordo le doppie chiavi e oggetti di valore.

**Copia autenticata del DUC – Documento Unico di Circolazione**

Alphabet dota le proprie vetture di copia Autenticata del DUC – Documento Unico di Circolazione. Con tale documento la vettura potrà circolare regolarmente su tutto il territorio nazionale, in base all'articolo 180 comma 4 del Codice della Strada (D.Lgs. 285/92 e successive modifiche).

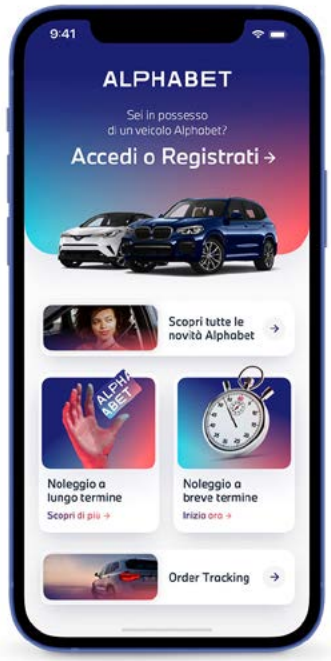
Per quanto riguarda la revisione del veicolo, si precisa che con circolare prot. n. 11865 del 23 aprile 2024 la Direzione Generale per la Motorizzazione ha puntualizzato come il tagliando recante l'esito della revisione può essere applicato sulla fotocopia autenticata del documento unico o in locazione senza conducente.

In caso di smarrimento o furto dei documenti necessari alla circolazione, dovrà:

- **Smarrimento/furto targa:**
  Segnalare l'accadimento al Driver Call Centre 800.591.591, sporgere immediata denuncia alle Autorità; inviarne copia a servizioclienti@alphabet.com e trattenere l'originale a bordo veicolo;

- **Smarrimento documenti assicurativi:**
  Si ricorda che ai sensi della normativa vigente è consentito esibire il tagliando assicurativo anche in formato digitale. Sarà quindi possibile visualizzare o stampare sia il tagliando assicurativo che la carta di assicurazione internazionale (Certificato Internazionale di Assicurazione) accedendo all'App Alphabet Mobility Services nella sezione 'il mio veicolo' > 'documenti';
- **Smarrimento/furto Documento Unico di Circolazione:**
  Segnalare accadimento al Driver Call Center 800.591.591, sporgere immediata denuncia alle Autorità; inviarne copia a servizioclienti@alphabet.com, e successivamente, inviare l'originale c/o
  Agenzia Italia S.p.A. - Via Vittorio Alfieri, 1
  31015 Conegliano (TV) - c.a. Ufficio Reimmatricolazioni;
- **Smarrimento/furto copia autenticata del DUC:**
  In caso di smarrimento/furto della copia autenticata del DUC - Documento Unico di Circolazione non sarà necessario effettuare la denuncia, ma potrà semplicemente essere richiesta una copia a: doc.unico.alphabet@agita.it

# Alphabet Mobility Services
# No call. No mail. Simply App!




Alphabet Mobility Services è l'innovativa applicazione che supporta i driver Alphabet nella gestione dei servizi legati alla propria auto a noleggio!

È possibile scaricare l'App gratuitamente dall'App Store (per dispositivi iOS), Google Play (per dispositivi Android) e, seguendo questa brevissima guida, accedere a tutte le funzionalità per dare una marcia in più alla propria mobilità!

Scarica su App Store

DISPONIBILE SU Google Play

Per maggiori informazioni

**https://www.alphabet.com/it-it/area-driver/alphabet-app.html**

# Pochi semplici passi

## 1.

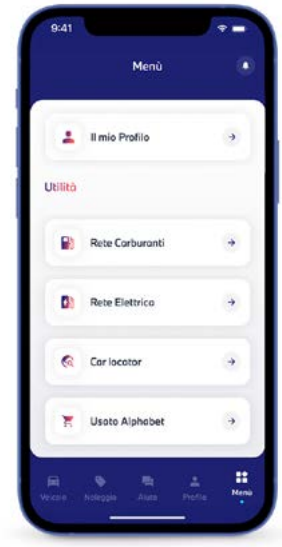
Cliccare "Accedi o registrati".

## 2.

Compilare la schermata di registrazione con i propri dati, la targa, le ultime 4 cifre del telaio e, quando richiesto, la data di ritiro della vettura.

## 3.

Dopo aver letto i termini e le condizioni di utilizzo, cliccare "Registrati".




## 4.

Dopo aver ricevuto via email il codice di registrazione di 6 cifre, riportalo nell'apposito campo; se dopo qualche minuto l'email non dovesse essere arrivata, controllare la cartella "spam" o "posta indesiderata".

## 5.

Scegliere una password e selezionare "Attiva il dispositivo"!

# Tutto a portata di mano

Grazie ad Alphabet Mobility Services è possibile accedere da smartphone e tablet ad un mondo di funzionalità come ad esempio

**Soccorso stradale:**
Richiedere il soccorso e grazie alla geolocalizzazione, la Centrale Operativa potrà fornire l'assistenza necessaria molto più rapidamente.

**Assistenza:**
Ricercare il Centro di Assistenza convenzionato più vicino e prenotare direttamente gli interventi di manutenzione o ripristino.

**Gestione contratto:**
Avere sempre con se i dati fondamentali del contratto, le indicazioni per la riconsegna del veicolo e i contatti utili.

**Utilità e impostazioni:**
Localizzare le stazioni di rifornimento più vicine (carburanti e colonnine per la ricarica elettrica), gestione account, luoghi preferiti e personalizzare i parametri di configurazione.

**Sinistro e furto:**
Compilare online le denunce, allegare le foto del danno e di tutti i documenti relativi al sinistro. Prenotare l'intervento di ripristino del veicolo, riducendo il tempo necessario per la gestione della pratica.

**Comunicazioni:**
Verificare l'avanzamento degli interventi di ripristino o manutenzione del veicolo e ricevere altri importanti aggiornamenti da Alphabet.

# Servizio di manutenzione

Per usufruire delle prestazioni di seguito riportate dovrà rivolgersi esclusivamente a Centri di Assistenza convenzionati Alphabet mostrando in fase di accettazione del veicolo, la copia autentica del Documento Unico di Circolazione, e compilare eventualmente il Foglio di Lavoro.

Per poter individuare il Centro di Assistenza più vicino può contattare il Numero Verde del Driver Call Centre 800.591.591 o utilizzare l'App Alphabet Mobility Services.

**Se guida un veicolo del Gruppo BMW**, per effettuare tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e riparazioni di carrozzeria, ad eccezione dei cristalli e montaggio degli pneumatici per cui potrà effettuare la riparazione presso la rete convenzionata, dovrà rivolgersi direttamente alla Rete dei Concessionari BMW e MINI o ai Centri Service BMW convenzionati presenti sul territorio italiano.

**Se guida una vettura di qualsiasi altro marchio**, consulti l'elenco degli Alphabet Point e si rivolga a quello a lei più vicino per effettuare tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e le riparazioni di carrozzeria. Gli Alphabet Point sono innovativi Centri Multiservizi che la supporteranno dal momento del ritiro della sua nuova vettura fino alla riconsegna a fine noleggio.

Per ogni eventuale sostituzione e manutenzione riguardante Pneumatici e Cristalli, Alphabet ha selezionato per lei una rete di Partner altamente specializzati per fornirle un Servizio Premium.

Le consigliamo di **prenotare con sufficiente anticipo (almeno 20 giorni)**, gli interventi di manutenzione ordinaria, il controllo pneumatici e altri piccoli interventi di carrozzeria. Successivamente potrà chiedere all'Alphabet Point convenzionato la data di riconsegna del veicolo riparato, mantenendosi in contatto con il centro stesso per conoscere eventuali aggiornamenti. Sarà cura del Conducente concordare con adeguato anticipo tutti gli interventi programmabili.

In caso di fermo tecnico a seguito di guasto, che provochi l'immobilizzo del veicolo, attivi l'assistenza stradale e richieda il veicolo sostitutivo tramite il Driver Call Centre (se previsto da contratto).

In caso di mancato riconoscimento della garanzia del costruttore a seguito della mancata o ritardata effettuazione della manutenzione programmata, Alphabet si riserverà il riaddebito dei costi sostenuti per il ripristino della vettura.

**A. Sostituzione pneumatici**

La sostituzione degli pneumatici al fine di consentire la circolazione in piena sicurezza della vettura è prevista (nel limite del chilometraggio contrattuale come riportato in scheda d'ordine), quando lo spessore del battistrada è inferiore al limite consentito dalla legge. Le ricordiamo che gli pneumatici sostituiti saranno di tipo e misura equivalenti a quelli previsti, come primo equipaggiamento, dalla Casa Costruttrice.

**B. Pneumatici invernali**

Alphabet, per garantirle la massima sicurezza di guida, prevede la possibilità, se previsto nella scheda d'ordine, di dotare il suo veicolo in utilizzo con pneumatici termici (se montabili sui cerchi in dotazione e reperibili sul mercato) o in **alternativa, qualora fosse possibile,** avrà la possibilità di dotare il suo veicolo con le **catene da neve / dispositivi similari omologati (come da specifica Casa Madre)** la cui richiesta dovrà essere effettuata tramite il nostro Driver Call Centre, oppure gomme termiche e cerchi forniti da Alphabet a carico del Cliente.

Le facciamo presente che i nostri Centri di Assistenza convenzionati potranno provvedere allo stoccaggio degli pneumatici smontati (sia invernali che standard) se riutilizzabili in futuro.

**IMPORTANTE:** a seguito delle particolari caratteristiche tecniche degli pneumatici termici, e della normativa vigente in materia, l'utilizzo degli stessi è strettamente legato al solo **periodo invernale**. Indicativamente si raccomanda l'utilizzo per il periodo da Ottobre-Novembre a Maggio, fatto salvo eventuali normative locali.

**C. Riparazioni non comprese**

Dal servizio di manutenzione sono escluse le seguenti prestazioni (anche per l'eventuale erogazione del veicolo sostitutivo):

- lavaggi interni ed esterni, lavaggio motore, lucidatura veicolo;
- riparazioni ad accessori non di primo equipaggiamento, o riparazioni per guasti riconducibili alla loro installazione;
- riparazioni conseguenti alla perdita delle chiavi;
- riparazioni conseguenti ad uso improprio del veicolo;
- riparazioni di danni a tappezzeria e parti di allestimenti interni (es.: rivestimento sedili, posacenere, ecc.);
- riparazioni conseguenti all'utilizzo di carburanti non idonei o alla presenza di acqua e residui nel carburante e serbatoio*;
- riparazioni derivanti da gasolio ghiacciato. Si consiglia l'utilizzo di gasolio invernale o additivi specifici (a carico del Cliente);
- riparazioni al motore oppure a parti meccaniche per danni derivanti da idroaspirazione per uso improprio;
- riparazioni per danni causati da animali (es.: cavi danneggiati da roditori);
- riparazioni sul veicolo sostitutivo fornito a seguito di guasto.

* La casistica in esame esclude anche l'operatività della garanzia fornita dalla Casa Costruttrice.

# Coperture Assicurative

**Coperture assicurative obbligatorie RCA; danni in caso di colpa del conducente**

A. I Veicoli forniti da Alphabet saranno offerti con le coperture assicurative e servizi accessori indicati e descritti nelle Condizioni Generali di Locazione e nella Scheda d'Ordine, fatta salva la facoltà del Cliente di assicurarsi in via autonoma. In particolare, la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi riguarderà congiuntamente i rischi da responsabilità civile auto, responsabilità civile verso i terzi trasportati e ricorso terzi da incendio ("RCA"). Le principali condizioni delle coperture assicurative RCA stipulate da Alphabet con primaria società di assicurazioni sono disponibili nell'apposita area del sito www.alphabet.com/it-it/assicurazione.

B. Se la Scheda d'Ordine non includerà le sopraesposte coperture rischi, a scelta del Cliente autorizzato da Alphabet, sarà obbligo del Cliente provvedere a propria cura e spese all'attivazione delle coperture assicurative nel rispetto dei termini indicati nelle Condizioni Generali di Locazione.

C. Qualora sia attiva la copertura assicurativa obbligatoria RCA offerta da Alphabet, in caso di incidente con colpa del Cliente (totale o parziale), onde evitare la corresponsione totale dei relativi danni è data al Cliente la possibilità di fruire di un servizio di copertura con contributi (Contributo Responsabilità e Contributo Danni), tramite selezione della relativa opzione in Scheda d'Ordine.
In tali casi, qualora si verificasse un incidente con colpa (totale o parziale) del Cliente, quest'ultimo dovrà versare solo l'importo concordato del Contributo Responsabilità e Contributo Danni (a meno che il danno al Veicolo sia inferiore all'importo del Contributo Danni), fatto salvo quanto riportato nella tabella sottostante.
Il servizio descritto è facoltativo, a pagamento, esula dalle coperture assicurative sopra richiamate (integrandosi alle stesse), viene offerto al Cliente in fase di trattativa individuale allo scopo di limitare l'esposizione danni del Cliente e le relative condizioni di dettaglio (inclusi gli importi, con le diverse opzioni che possono essere scelte) sono esplicitate nella Scheda d'Ordine. L'operatività del servizio è parametrata alla colpa del Cliente nell'incidente e subordinata alla immediata denuncia entro 3 giorni dall'evento.

D. In aggiunta a quanto sopra vigono le seguenti regole:

- In caso di sinistri da circolazione con responsabilità totale o parziale a carico del Cliente, in aggiunta al Contributo Danni ed al Contributo responsabilità, Alphabet si riserva il diritto di chiedere il pagamento di una penale di euro 150 in caso di denuncia del sinistro effettuata oltre il termine di 3 giorni.
- In caso di mancata denuncia del sinistro alla restituzione del Veicolo viene addebitato al Cliente l'ammontare del danno nella sua interezza.
- In caso di incidente con colpa grave o dolo del Cliente viene sempre addebitato il danno nella sua interezza.
- In caso di incidente senza colpa del Cliente non viene richiesto alcun contributo in quanto applicabile RCA, ma Alphabet si riserva il diritto di chiedere il pagamento di una penale di euro 150 in caso di denuncia del sinistro effettuata oltre il termine di 3 giorni.

**Coperture assicurative non obbligatorie offerte da Alphabet per infortuni del conducente (PAI) e tutela legale**

A. Alphabet mette a disposizione del Cliente la possibilità di richiedere una copertura assicurativa specifica per il caso di danni al conducente del Veicolo (PAI): se prescelta dal Cliente, la copertura verrà inserita in Scheda d'Ordine.

B. Alphabet mette altresì a disposizione del Cliente la possibilità di usufruire di una polizza di cd. tutela legale che protegge l'assicurato nel caso di controversie civili e penali, prendendo in carico le spese legali peritali o fornendo prestazioni di altra natura, occorrenti all'assicurato per la difesa dei suoi interessi in sede giudiziale, o in sede extragiudiziale, soprattutto allo scopo di conseguire il risarcimento di danni subiti o per difendersi contro una domanda di risarcimento avanzata nei suoi confronti. Se prescelta dal Cliente, la copertura verrà inserita in Scheda d'Ordine.

# Servizio di Limitazioni di Responsabilità

**Servizio limitazioni di responsabilità a favore del cliente e coperture contributive non obbligatorie offerte da Alphabet per danno / incendio / furto / cristalli**

A. Al di fuori delle assicurazioni obbligatorie di cui al capitolo precedente. e relativo servizio non assicurativo per furto e incendio descritto di seguito, le Parti possono pattuire che Alphabet copra direttamente i costi per danni, furto e incendio al Veicolo, secondo quanto indicato delle Condizioni Generali di Locazione ("Servizio Limitazioni di responsabilità").

B. Il Servizio Limitazioni di responsabilità è facoltativo, viene offerto al Cliente in fase di trattativa individuale, le condizioni sono esplicitate nella Scheda d'Ordine (con gli importi prescelti dal Cliente) e consiste in una limitazione di responsabilità a favore del Cliente in caso di danni al veicolo anche causati da colpa che non rientrano nelle coperture assicurative. A fronte del pagamento dell'importo indicato in Scheda d'Ordine, resta a carico del Cliente solo una quota del costo della riparazione (Contributo Danni previsto in Scheda d'Ordine ovvero importo del danno effettivo se di importo inferiore al Contributo Danni), mentre l'eccedenza viene corrisposta da Alphabet. L'operatività del servizio è subordinata alla immediata denuncia dell'evento (3 giorni) come da indicazioni qui sotto riportate nella tabella sottostante e indipendentemente dalla colpa del Cliente. Si precisa che il servizio in esame non costituisce una copertura assicurativa, ma, al contrario, può integrare quanto non coperto a livello assicurativo.

C. In aggiunta a quanto sopra vigono le seguenti regole:

   1. In caso di denuncia dell'evento effettuata oltre il termine di 3 giorni ma prima della restituzione del Veicolo , Alphabet si riserva il diritto di chiedere il pagamento di una penale di euro 150 per l'omessa denuncia, oltre al Contributo Danni

   2. In caso di mancata denuncia totale dell'evento: alla restituzione del veicolo viene addebitato al Cliente il danno nella sua interezza.

   3. In caso di incidente con colpa grave o dolo del Cliente: viene addebitato il danno nella sua interezza. Per la definizione di danno nei casi di Furto e Incendio, si veda infra.

D. Oltre a quanto previsto ai punti 1, 2, 3 si precisa che per le ipotesi di furto e incendio, a condizione della tempestiva denuncia entro 3 giorni dall'evento, fatto salvo l'eventuale Contributo Danni concordato e previsto in Scheda d'Ordine, Alphabet sosterrà i costi derivanti da:

   1. furto totale o parziale, anche se tentati, e rapina del Veicolo, sia fermo che in circolazione, compresi i danni subìti dal Veicolo durante la circolazione avvenuta dopo il furto o la rapina e fino al momento del ritrovamento;

   2. incendio totale o parziale del Veicolo, sia fermo che in circolazione.

Viene escluso il furto e/o danneggiamento di qualunque bene trasportato nel Veicolo e/o accessorio ivi installato dal Cliente.

Nel caso di furto imputabile a dolo o colpa grave del Cliente oppure ad un terzo che il Cliente abbia autorizzato all'uso del Veicolo, nel caso di appropriazione indebita e nell'ipotesi di mancata restituzione del set completo di chiavi o omessa denuncia alle Autorità

competenti Alphabet addebiterà, e il Cliente sarà tenuto a pagare, un importo a titolo di danno pari:

- al prezzo indicato nella fattura di acquisto oltre a eventuali optionals after market per eventi verificatisi nei primi 6 (sei) mesi dalla immatricolazione;
- al valore commerciale come risultante dalla pubblicazione Eurotax Giallo al momento dell'evento, per eventi verificatisi dopo i 6 (sei) mesi dall'immatricolazione.

In caso di ripetuti eventi di furto parziale, anche solo tentato, e/o incendio parziale sul medesimo Veicolo, per i casi di dolo o colpa del Cliente nella causazione dell'evento dannoso, per gli eventi successivi al primo Alphabet si riserva la facoltà di addebitare, e il Cliente sarà tenuto a pagare, i costi di ripristino. In ogni caso il canone di locazione resterà invariato.

# Gestione sinistri, danni e furti

**A. Comportamento in caso di sinistri e danni**

**Sinistro con controparte:**
Per questo tipo di sinistro per il quale opera la polizza assicurativa RCA è necessario compilare la Constatazione Amichevole di Incidente (CAI) riempiendo tutti i campi specifici. In particolare occorre riportare gli estremi del veicolo Alphabet nella "Sezione A" della CAI e nella "Sezione B" gli estremi della controparte.
Nel caso risultasse difficoltoso compilare la "Sezione B - Controparte", occorre riportare almeno gli estremi della Targa e della Compagnia di Assicurazione.
È altresì importante, specificare il nominativo di eventuali testimoni presenti al fatto, i dati di questi ultimi e l'indicazione dei recapiti telefonici per poterli raggiungere.

**IMPORTANTE:** NON indicare alcuna responsabilità per l'evento, nel campo "Osservazioni" della CAI.

**Comunicazione:** Il sinistro dovrà essere comunicato tempestivamente utilizzando l'apposita funzionalità dell'App Alphabet Mobility Services oppure via email inviando una scansione della documentazione all'indirizzo sinistri@alphabet.com.
Inoltre, entro 3 giorni dall'evento, gli originali dei moduli CAI dovranno essere spediti a mezzo Raccomandata A/R a:

Alphabet Italia S.p.A. - Ufficio Sinistri
Via dell'Unione Europea, 4
20097 San Donato Milanese (MI).

Una copia della denuncia dovrà essere custodita nel portadocumenti a bordo del veicolo e consegnata al centro convenzionato in caso di riparazione.

**Evento dannoso senza controparte ed eventi atmosferici:**
è possibile denunciare l'evento utilizzando l'apposita funzionalità nell'App Alphabet Mobility Services, in questo modo la denuncia dell'evento dannoso sarà immediatamente comunicata al reparto competente senza ulteriori adempimenti. In alternativa è possibile denunciare l'evento compilando il modulo di "Denuncia senza controparte" (scaricabile nell'Area Driver del sito Alphabet) oppure redigendo su carta libera una dichiarazione che riassuma le circostanze, il luogo, la data e ora dell'evento e inviandone tempestivamente una scansione per email all'indirizzo sinistri@alphabet.com. Una copia della denuncia dovrà essere custodita nel portadocumenti a bordo del veicolo e consegnata al centro convenzionato in caso di riparazione.

**B. Furto parziale, incendio ed atti vandalici:**

è necessario sporgere denuncia presso le Autorità competenti.

**Comunicazione:** gli eventi dovranno essere comunicati tempestivamente utilizzando l'apposita funzionalità dell'App Alphabet Mobility Services oppure via email allegando una copia scansionata della denuncia all'indirizzo sinistri@alphabet.com.
In entrambi i casi l'originale della denuncia dovrà inoltre essere spedito, entro 3 giorni dall'evento, a mezzo Raccomandata A/R a:

Alphabet Italia S.p.A. - Ufficio Sinistri
Via dell'Unione Europea, 4
20097 San Donato Milanese (MI).

Una copia della denuncia dovrà essere custodita dal driver e consegnata al centro convenzionato in caso di riparazione.

**C. Furto totale del veicolo:**

è necessario sporgere immediatamente denuncia presso le Autorità e allertare tempestivamente il Driver Call Center 800.591.591 che fornirà indicazioni in merito alla procedura da seguire.

**Comunicazione:** La denuncia dovrà essere comunicata tempestivamente utilizzando l'apposita funzionalità dell'App Alphabet Mobility Services oppure inviando una scansione della documentazione via email all'indirizzo sinistri@alphabet.com.

In entrambi i casi, entro 3 giorni dall'evento, gli originali delle denunce o le copie conformi unitamente alle chiavi del veicolo andranno spedite a mezzo Raccomandata A/R, a:

Alphabet Italia S.p.A. - Ufficio Sinistri
Via dell'Unione Europea, 4
20097 San Donato Milanese (MI).

Richiamiamo alla sua attenzione che se sul veicolo è presente un dispositivo antifurto, a bordo vettura è disponibile una apposita brochure illustrativa che la invitiamo a consultare.

**D. Ritrovamento veicolo rubato:**

In caso di ritrovamento veicolo da furto, è necessario informare immediatamente il Driver Call Center al numero 800.591.591.

In caso di ritrovamento della vettura la preghiamo di inoltrare alla casella di posta sinistri@alphabet.com il verbale di rinvenimento rilasciato dalle Autorità intervenute, indicazioni in merito allo stato del veicolo e richiesta del nuovo certificato assicurativo in quanto quello già in suo possesso, a seguito del furto, è stato annullato.

La vettura potrà essere utilizzata solamente a fronte della ri-emissione del nuovo certificato assicurativo che potrà sempre essere richiesto al nostro servizio clienti all'indirizzo mail servizioclienti@alphabet.com o contattando l'800.591.591.

**E. Riparazione da sinistri:**

Le riparazioni dovranno essere eseguite esclusivamente presso i Centri di Assistenza convenzionati Alphabet.

Per poter individuare il Centro di Assistenza a lei più vicino telefoni al Numero Verde del Driver Call Centre 800.591.591 o consulti la nostra App Alphabet Mobility Services.

In fase di richiesta dell'intervento, occorrerà consegnare al centro di assistenza prescelto copia della denuncia di sinistro già inviata ad Alphabet.

Le ricordiamo che per i veicoli BMW e MINI, per effettuare tutti gli interventi a seguito di sinistro, dovrà rivolgersi direttamente alla Rete dei Concessionari BMW e MINI o ai Centri Service BMW convenzionati presenti sul territorio italiano.

**F. Riparazioni sinistri non comprese:**

Le segnaliamo che dalla gestione danni, ed eventuale erogazione del veicolo sostitutivo, sono esclusi:

- danni non regolarmente denunciati;
- danni denunciati ma privi delle seguenti informazioni: data danno, luogo danno, targa veicolo Alphabet, targa veicolo della controparte (se presente), descrizione dinamica del danno, descrizione danni veicolo Alphabet;
- danni subiti da veicoli che presentino modifiche strutturali non autorizzate da Alphabet;
- lavaggi interni ed esterni;
- lucidatura del veicolo che abbia provocato un danno alla vettura (se non connessa a riparazioni di danni);
- danni causati dalla comprovata negligenza dell'utilizzatore (es.: chiavi dimenticate nella vettura, rivestimenti interni tappezzeria danneggiati, rivestimento interno tetto danneggiato, bruciature di sigaretta, danni al cruscotto, danni al volante, danni pomello cambio, ecc.);
- danni al motore per idroaspirazione e/o rifornimento con carburante non conforme;
- danni causati da roditori.

**IMPORTANTE:** Le ricordiamo che è indispensabile che collabori con il personale dell'Ufficio Sinistri e delle Compagnie di Assicurazione nelle investigazioni e nelle risoluzioni di controversie relative a sinistri.

# Assistenza stradale e veicolo sostitutivo

In caso di veicolo non marciante a seguito di guasto, incidente, incendio, furto parziale, oppure in caso di furto totale, è a disposizione del Conducente il servizio di Soccorso Stradale, operativo in Italia e nei Paesi Esteri riportati sul Certificato di Assicurazione Internazionale con le seguenti modalità:

**TRAMITE App Alphabet Mobility Services:**
**TUTTI I GIORNI 24H/24H** Richiedendo il servizio tramite App AMS sarà possibile visionare in tempo reale la posizione del Carro Soccorso nel suo tragitto di avvicinamento al veicolo.

**TELEFONICAMENTE**
**TUTTI I GIORNI 24H/24H**
Tel. 800.591.591 (dall'estero 0039 0251610599)

Al momento della telefonata è necessario fornire all'operatore gli estremi del veicolo, la natura del fermo tecnico, la località ed il recapito telefonico. Il Soccorso Stradale interverrà prontamente recuperando il veicolo e trasportandolo presso il Centro convenzionato più vicino, oppure se possibile rendendolo marciante.

Contestualmente per i casi di guasto che non consente la marcia in sicurezza, è possibile richiedere l'erogazione della vettura sostitutiva.

La stessa potrà essere richiesta anche all'arrivo presso un Dealer e/o Service BMW/MINI, che potrà erogare la mobilità avvalendosi di una vettura del proprio parco presente in loco, oppure attraverso Partner esterni (dettagli presenti nei manuali d'uso della vostra BMW/MINI presenti nella documentazione a bordo, o consultabile sul sito web: www.bmw.it; www.mini.it ).

Il veicolo sarà fornito e/o prorogato, durante la lavorazione della sua vettura sulla base delle direttive BMW Group, lo stesso dovrà essere riconsegnato in data anticipata e/o contestualmente al ritiro della vettura riparata.

**A. Assistenza stradale**

In caso di guasto, sinistro o foratura che renda impossibile il normale utilizzo del veicolo la Centrale Operativa ne organizzerà il recupero ed il trasporto presso il più vicino Centro di Assistenza convenzionato Alphabet oppure, qualora sia necessario e possibile, invierà sul luogo un'officina mobile per effettuare le riparazioni sul posto.

**B. Veicolo sostitutivo in caso di guasto, incidente e furto**

Qualora gli interventi di riparazione del suo veicolo richiedano una durata di ore lavorative pari o superiore a quanto previsto da contratto (certificate dal Centro di Assistenza convenzionato Alphabet), la Centrale Operativa le metterà a disposizione, un veicolo sostitutivo secondo quanto previsto dal suo contratto di noleggio.

Per l'erogazione del Veicolo Sostitutivo, Alphabet potrà avvalersi di Partner esterni (società di noleggio a breve) e/o della propria flotta interna.

**Il veicolo sostituivo le verrà fornito soltanto per il periodo strettamente necessario alla riparazione, comunque, non oltre quanto previsto dalla sua scheda d'ordine.**

Il veicolo sostitutivo dovrà essere restituito al massimo entro le 24 ore solari successive alla messa a disposizione del veicolo riparato: i giorni eccedenti non autorizzati saranno addebitati al Cliente. Sarà cura del Cliente informarsi sulla data di effettiva riparazione e messa a disposizione.

In caso di erogazione sostitutiva con un veicolo della flotta interna, lo stesso potrà essere reso presso lo stesso centro di ritiro o altro centro assistenza convenzionato Alphabet.

La Centrale Operativa le comunicherà l'indirizzo della stazione di noleggio presso la quale le verrà messo a disposizione il veicolo sostitutivo.

Restano a suo carico durante l'utilizzo del veicolo sostitutivo:
- le spese per il carburante (le ricordiamo che il veicolo sostitutivo dovrà essere restituito con il medesimo livello di carburante esistente al momento del ritiro);
- il costo di rinotifica delle contravvenzioni;
- accessori richiesti dal Driver (GPS, catene, ecc..);
- danni provocati sul veicolo sostitutivo non denunciati;
- giorni extra oltre il termine lavori.

Per qualsiasi **problema derivante dall'uso del veicolo sostitutivo** (guasti, sinistri, luogo di restituzione, ecc.), dovrà rivolgersi alla **stazione di noleggio** che ha fornito il veicolo oppure alla Centrale Operativa.

Consigliamo di richiedere sempre, alla stazione di noleggio a breve termine, copia del documento di noleggio e del verbale di riconsegna. Si raccomanda in tale sede di verificare il livello di carburante indicato dal rent sul verbale di riconsegna, per evitare eventuali addebiti successivi.

Si ricorda che per il veicolo sostitutivo viene garantito, durante il periodo di obbligo di legge, la vettura con dotazioni invernali, includendo tra le dotazioni anche le catene da neve che permettono la guida in condizioni di sicurezza secondo la legislazione vigente.

Considerata la durata breve di utilizzo della vettura non potranno essere garantite vetture con gomme da neve.

In qualità di conducente di veicoli BMW o MINI, le ricordiamo che, anche qualora non avesse stipulato il servizio di vettura sostitutiva, la vettura è coperta dai servizi BMW Mobile Care o MINI Mobile Care per 5 anni a partire dalla data di prima immatricolazione, inclusa l'eventuale fornitura di mobilità sostitutiva. Verifichi i termini e le condizioni sul sito www.bmw.it, www.mini.it, o si rivolga al Centro Service BMW/MINI di tua fiducia.

**C. Altri Servizi**

In caso di soccorso stradale, per eventi che si verifichino ad oltre 50 km dal comune di residenza del Conducente, viene offerta una serie di servizi supplementari.
- trasporto dei passeggeri a seguito di soccorso stradale, con un limite di 80€ per sinistro (il servizio è attivabile chiamando la Centrale Operativa);
- recupero del veicolo riparato fino ad un massimale di 800€ (sono esclusi eventuali rifornimenti di carburante e pedaggi autostradali);
- pernottamento in albergo 4 stelle o equivalente, qualora il veicolo non possa essere riparato in giornata, per un massimo di 3 notti ed importo complessivo di 1.000€;
- rientro e/o proseguimento viaggio dei passeggeri tramite biglietto ferroviario o aereo o, in alternativa, tramite vettura sostitutiva per il rientro alla residenza per un massimale di 1.500€.

Come da accordi sottoscritti, in occasione di fermo del veicolo all'estero, la vettura sostitutiva non è prevista. Tuttavia, in aggiunta ai servizi suindicati, Alphabet può offrire al Driver un servizio di mobilità in emergenza per la durata massima di 3 giorni.

Il veicolo sostitutivo verrà erogato all'estero sui rent a car presenti nel paese di fermo e il veicolo sostitutivo potrà essere riconsegnato unicamente nella stessa stazione di ritiro.

All'estero potrebbe rendersi necessario rilasciare a garanzia la propria carta di credito, in base alle disposizioni dei rent a car locali.

**IMPORTANTE:** eventuali richieste di rimborso dovranno essere anticipatamente concordate ed autorizzate dalla nostra Centrale Operativa.

I tempi di intervento relativi alle operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria (che determinano il diritto al veicolo sostitutivo) non sono cumulabili a quelli relativi alle riparazioni di eventuali danni o altri eventi.

Le ricordiamo, infine, che l'assistenza stradale ed il servizio di sostituzione veicolo, erogati all'Estero, possono richiedere (a causa di norme e regolamenti vigenti in altri Paesi) procedure diverse di attivazione.

**D. Esclusioni**

Il veicolo sostitutivo non viene fornito a titolo gratuito per:
- tagliandi ed azioni di richiamo previste dalla Casa Costruttrice;
- sequestro, confisca, pignoramento, revisione del veicolo imposta dal Codice della Strada;
- smarrimento delle targhe e dei documenti di circolazione;
- smarrimento delle chiavi;
- in caso di fermo tecnico del veicolo provocato a seguito di un uso improprio dello stesso;
- guasti provocati da riparazioni non comprese, come indicato nel paragrafo C "Riparazioni non comprese" nel capitolo su i Servizi di Manutenzione del presente Manuale.

# Restituzione veicolo anticipata o a fine noleggio

Le ricordiamo che il veicolo dovrà essere riconsegnato in buone condizioni di meccanica e carrozzeria, salvo il normale stato di usura parametrata al chilometraggio percorso e dall'anzianità della vettura.

**A. Estinzione anticipata del contratto**

**L'estinzione anticipata del contratto è disciplinata nelle Condizioni Generali di Locazione sottoscritte.**

Per dar seguito all'eventuale richiesta, è necessaria la sottoscrizione del prospetto di interruzione anticipata.

Il conteggio di estinzione anticipata potrà essere calcolato fino ad un massimo di 3 mesi futuri a partire dal mese in corso all'atto della richiesta, in totale autonomia, accedendo all'Area Clienti nel sito Alphabet in qualità di titolare del contratto o responsabile di flotta oppure potrà essere richiesto al Servizio Clienti all'indirizzo mail servizioclienti@alphabet.com.

Una volta ottenuto il prospetto, potrà essere trasmesso ad Alphabet, debitamente firmato e timbrato, attraverso un semplice caricamento nell'apposita sezione dell'Area Clienti.

In alternativa, l'invio potrà essere effettuato, a mezzo mail, all'indirizzo servizioclienti@alphabet.com

Per la restituzione anticipata del veicolo, si rimanda a quanto indicato nel paragrafo Tempi e modalità di riconsegna.

**B. Tempi e modalità di riconsegna.**

**È molto importante, per velocizzare e facilitare la riconsegna, che il veicolo venga lavato esternamente e che presenti internamente uno stato di pulizia adeguato.**

Per la riconsegna del veicolo presso uno dei centri assistenza Alphabet, il Cliente dovrà contattare con congruo anticipo il numero 02/51610571 per fissare l'appuntamento con il perito.

Verbale di Riconsegna: al momento della restituzione sarà redatto un "Verbale di Riconsegna" in cui saranno riportate le condizioni generali del veicolo, la presenza dei documenti di bordo e quella delle dotazioni accessorie registrate alla consegna.

Il Verbale di Riconsegna, inoltre, rappresenta il documento di effettiva chiusura del contratto e della fatturazione.

**IMPORTANTE:** la restituzione del veicolo e la relativa redazione del Verbale di Riconsegna andranno effettuate anche in caso di acquisto diretto da parte del Conducente.

**C. Danni di fine contratto.**

Il Veicolo dovrà essere riconsegnato in buone condizioni di meccanica e carrozzeria, salvo il normale stato di usura derivante dal chilometraggio percorso e dall'anzianità della vettura. Verranno considerati non rientranti nella normale usura, a titolo esemplificativo, i danni relativi a vernice e carrozzeria (se trattasi di scalfiture profonde, numerose scheggiature, rientranze visibili), a cerchioni, protezioni laterali e paraurti (se cerchio con attrito importante, scheggiatura paraurti, modanatura graffiata), a vetri e fari (per faro rotto, fanale posteriore danneggiato, scheggiatura non riparabile), a sedili e interni (per buco sulla selleria in pelle, plancia danneggiata, danno da incuria).

Se al momento della restituzione del Veicolo, venissero individuati danni al Veicolo non rientranti nel normale stato di usura e non denunciati, questi verranno addebitati al Cliente secondo le specifiche riportate nei capitoli Coperture Assicurative e Servizio di Limitazioni di Responsabilità.

In caso di danni dovuti a sinistri in corso di contratto, questi devono essere opportunamente denunciati entro tre giorni dall'accadimento dell'evento e comunicati ad Alphabet (si veda il capitolo Gestione Sinistri pag.21).

Eventuali danni rilevati a fine noleggio e non denunciati in precedenza, le verranno addebitati.

**D. Accessori e dotazioni.**

Il veicolo dovrà essere riconsegnato completo di:

- tutte le sue dotazioni (doppie chiavi, key o master code, tutte le copie del telecomando/antifurto e i documenti della vettura);
- accessori presenti sulla scheda d'ordine e/o successivamente forniti da Alphabet (cavi di ricarica, autoradio, caricatore CD, portapacchi, catene, DVD di navigazione, ecc.);
- carte carburante opportunamente rese inutilizzabili (tagliate), i PIN vanno invece preventivamente distrutti;
- libretto di circolazione;
- documenti assicurativi (tagliando, certificato e Certificato Internazionale di Assicurazione);
- copia di tutte le denunce di sinistro.

Nel caso di smarrimento di uno degli elementi sopra elencati, si dovrà presentare un'apposita denuncia presso le Autorità Competenti. In caso di dimenticanza di uno degli elementi sopra elencati, se non denunciato precedentemente oppure restituito entro 1 gg. dalla chiusura del contratto di noleggio, dovrà essere inviato presso:

Agenzia Italia
via Vittorio Alfieri, 1
Conegliano Veneto TV
Cap 31015

Il mancato invio comporterà il riaddebito delle spese di ripristino.

Le ricordiamo inoltre di disattivare eventuali dispositivi applicati sul veicolo (es.: Viasat e Telepass), e di cancellare tutti i dati personali salvati nel computer di bordo. Alphabet non sarà responsabile di eventuali effetti personali dimenticati a bordo del veicolo.

**E. Danni dovuti alla rimozione accessori.**

Se il veicolo riconsegnato dovesse presentare danni dovuti alla rimozione di accessori (kit viva voce, impianto stereo, ecc.) i costi per il ripristino del veicolo saranno a carico della sua Azienda.

**F. Danni da incuria.**

I costi di ripristino del veicolo per gli eventuali danni da incuria (rivestimenti interni tappezzeria,rivestimento interno tetto, cruscotto, ecc.), riscontrati in fase di chiusura contratto, saranno a carico della sua Azienda.

# Acquisto veicolo usato

Contattando il Driver Call Centre 800.591.591, od inviando una email a servizioclienti@alphabet.com 60 giorni prima della scadenza del contratto, il Conducente potrà informarsi sul prezzo riservato a lui ed ai suoi parenti ed amici per l'acquisto del veicolo.

Oltre ad un prezzo particolarmente vantaggioso rispetto a quello di mercato, grazie alle società Partner di Alphabet l'acquirente potrà usufruire di:

- garanzia di 1 anno con possibilità di estensione a 2;
- passaggio di proprietà a tariffe agevolate;
- formule di finanziamento personalizzate;
- dichiarazione di attestato del rischio;
- coperture assicurative.

**Non perda l'occasione per fare un ottimo affare anche alla fine del suo contratto di noleggio!**

# Calibro usato

## Vernice e carrozzeria

### Accettabile

**Scalfitura leggera**

**Scheggiatura inferiore a 2 mm**

**Rientranza non visibile a 45°**

### Non accettabile

**Scalfitura profonda**

**Numerose scheggiature**

**Rientranza**

# Cerchioni, protezioni laterali e paraurti

## Accettabile

**Copriruota scalfito**

**Graffio da lucidare**

**Scheggiatura bordo portiera**

## Non accettabile

**Cerchio con attrito importante**

**Scheggiatura paraurti**

**Modanatura graffiata**

# Vetri e fari

## Accettabile

**Piccole scheggiature sul faro**

**Faro leggermente graffiato**

**Scheggiatura superficiale**

## Non accettabile

**Faro rotto**

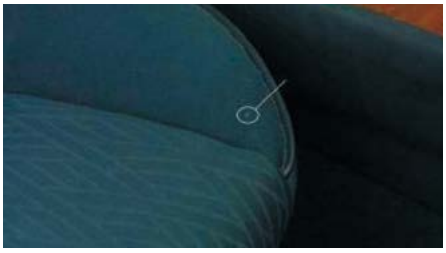
**Fanale posteriore danneggiato**

**Scheggiatura non riparabile**

# Sedili ed interni

## Accettabile

**Bruciatura leggera**



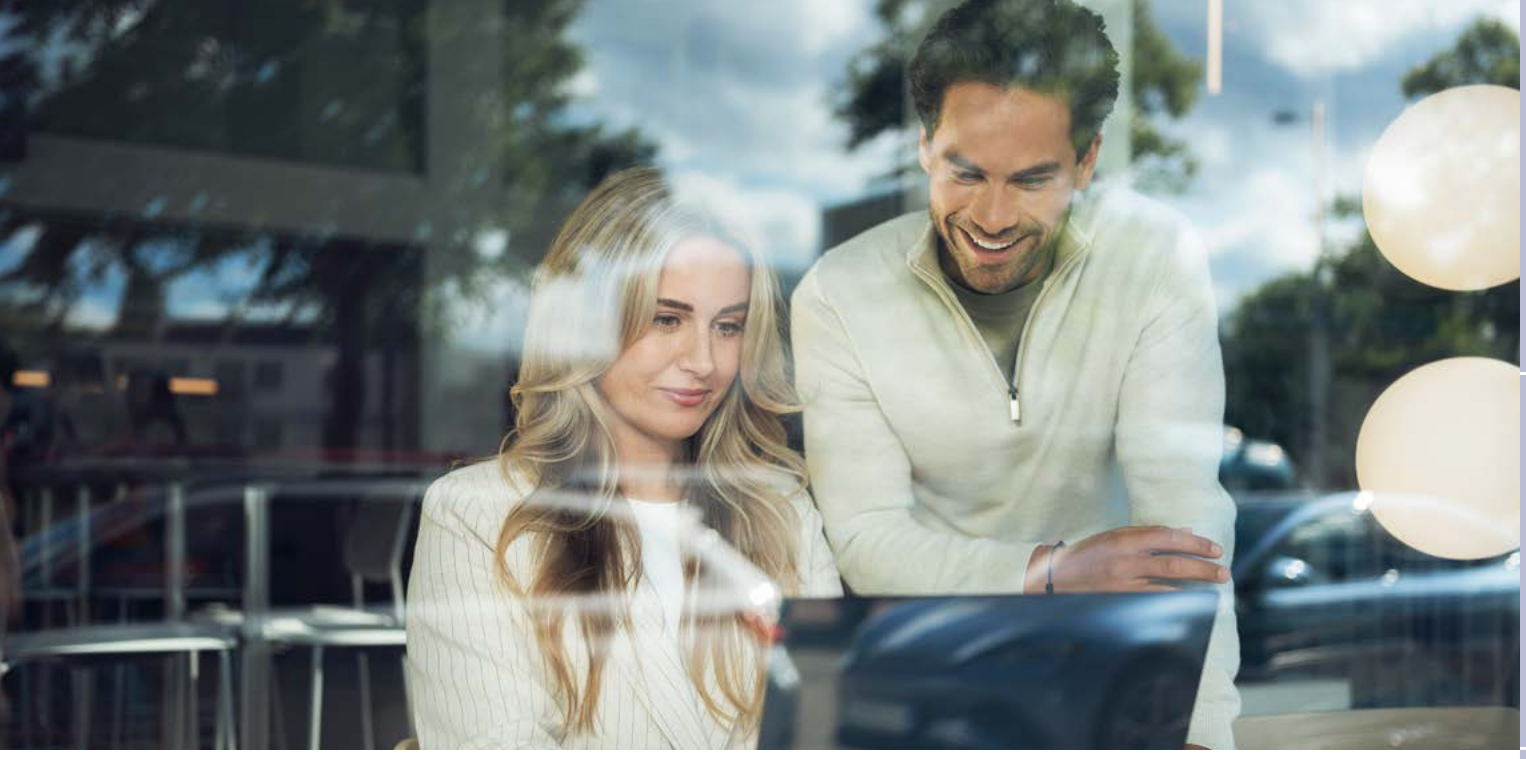
**Macchia sul sedile in pelle**

## Non accettabile

**Buco sulla selleria in pelle**

**Plancia danneggiata**

**Danno da incuria**



# Altre notizie importanti

**A. Riparazioni di emergenza**

**Le ricordiamo che tutte le riparazioni dovranno obbligatoriamente essere effettuate presso i punti di Assistenza convenzionati Alphabet.**

Tuttavia, qualora particolari esigenze tecniche di emergenza lo richiedano, al fine di ottenere le opportune autorizzazioni a procedere, sarà necessario contattare il nostro Driver Call Centre al Numero Verde 800.591.591.

In questi casi il rimborso è disciplinato da quanto indicato al successivo punto C.

**B. Guasto del contachilometri**

In caso di guasto del contachilometri, il Conducente è tenuto a darne immediata comunicazione scritta al Driver Call Centre 800.591.591, che darà indicazioni su dove far ripristinare il dispositivo nel minor tempo possibile.

**C. Rimborso spese per riparazioni di emergenza**

Il rimborso di emergenza è previsto fino ad un massimo di 150 Euro iva esclusa per ciascuna tipologia di intervento prestato in condizioni di reale necessità.
Per consentire una corretta valutazione della pratica, occorre inviare una sintetica descrizione dell'evento a servizioclienti@alphabet.com, avendo cura di allegare la fattura o la ricevuta fiscale intestata al cliente.

Per fini fiscali, la fattura o la ricevuta fiscale dovrà indicare la targa del veicolo Alphabet oggetto di riparazione.

Per completare la pratica occorre allegare la ricevuta di pagamento avvenuta con: carta di credito, bancomat, bonifico.

In assenza delle condizioni su riportate, il rimborso non potrà essere accolto.

Ogni rimborso superiore a 150 Euro iva esclusa, dovrà essere preventivamente autorizzato da Alphabet. Occorre inviare una sintetica descrizione dell'evento a servizioclienti@alphabet.com, avendo cura di allegare il preventivo di spesa fornito dal centro assistenza non convenzionato Alphabet.

**D. Circolazione all'Estero**

Il verbale di Consegna di veicolo in locazione, autorizza il conducente all'uso del veicolo sia in Italia che nei Paesi europei indicati nel Certificato di Assicurazione Internazinale.
Casi particolari:

- ove fosse necessaria un'autorizzazione alla guida vidimata da un Notaio, è necessario inviarne richiesta al Driver Call Center 800.591.591. Gli oneri e le spese notarili saranno addebitati alla Società Cliente.
- solo nel caso in cui il veicolo dovesse circolare in uno dei Paesi che precedono l'obbligatorietà di esibizione del Certificato Internazionale di Assicurazione potrà esserne fatta richiesta al Servizio Clienti che si prenderà cura di inviarla entro 10 giorni dalla richiesta.

Qualora in situazioni di particolare necessità il suo veicolo avesse bisogno di un intervento tecnico all'Estero, la preghiamo di contattare il Driver Call Centre al numero 0039 0251610599.
Le ricordiamo che per la vigente normativa il contratto da lei sottoscritto non prevede la circolazione continuativa del veicolo all'Estero.

**E. Contravvenzioni**

**Notifica indiretta:**
In caso di infrazione da parte del Conducente che generi la successiva contravvenzione e/o notifica di verbale a Alphabet, la stessa provvederà al pagamento diretto o alla richiesta di rinotifica secondo quanto concordato con la Società Cliente.

Le spese sostenute, maggiorate degli oneri amministrativi e di gestione, saranno addebitate alla Società Cliente.

**Notifica diretta:**
In caso di infrazione che generi la notifica diretta ed il pagamento del verbale da parte del Conducente, al fine di evitare disguidi e doppi pagamenti, occorre inviare la copia del versamento effettuato all'Ufficio Multe di Alphabet Italia S.p.A., via mail all'indirizzo contravvenzioni.alphabet@agita.it.

**Multe su veicolo sostitutivo:**
Nel caso Alphabet si avvalesse di fornitori esterni per l'erogazione del veicolo sostitutivo (es.: rent a car), Alphabet riaddebiterà i costi previsti dal noleggiatore esterno per la gestione multe e fatturati dal fornitore stesso ad Alphabet. Consigliamo pertanto di verificare sempre preventivamente, in fase di ritiro del veicolo sostitutivo presso la Stazione rent a car, le condizioni economiche previste nel caso di gestione multe.

**F. Fuel Card**

La Fuel Card Alphabet è utilizzabile unicamente per il rifornimento di carburante presso la rete di distribuzione della Compagnia Petrolifera emittente ed è abilitata per il solo veicolo la cui targa è riportata in calce alla carta.

Il PIN Code deve essere tenuto segreto e digitato dal Conducente al momento del pagamento.

Al rifornimento verificare il chilometraggio del veicolo e comunicarlo al personale addetto. Al termine delle operazioni di rifornimento verrà rilasciata una ricevuta riportante i seguenti dati:

- identificazione del punto vendita;
- data dell'operazione;
- tipo di carburante erogato;
- importo;
- targa del veicolo o numero di Fuel Card;
- chilometri al momento del rifornimento.

Il Conducente è tenuto a verificare l'esattezza dei dati riportati.

Nel caso in cui dovesse incorrere nelle seguenti eventualità:

- smarrimento;
- furto;
- distruzione;
- danneggiamento;
- perdita del PIN;
- blocco Carta;
- reimmatricolazione del veicolo.

Sporgere immediata denuncia alle autorità e inviarne copia a servizioclienti@alphabet.com. Non esiti a contattare tempestivamente il nostro Driver Call Centre al Numero Verde 800.591.591 al fine di far attivare immediatamente ad Alphabet tutte le procedure per il ripristino della Carta.

**Alphabet Italia S.p.A.** Società del BMW Group - Società unipersonale soggetta a Direzione e Coordinamento di BMW AG
**Sede Legale** Via Romano Guardini n. 24, 38121 Trento (TN) / Italia **Telefono** +39 0461-1829729 **Fax** +39 0461-1829728 **Unità Locale** Via dell'Unione Europea n. 4, 20097 San Donato Milanese (MI) / Italia **E-mail** servizio.clienti@alphabet.com

**www.alphabet.com/it**