

POLICY DANNI - COSTI e RISARCIMENTI

Con la firma del contratto, il Cliente autorizza il Locatore ad addebitare sulla carta di credito fornita gli importi relativi a eventuali danni constatati sul veicolo al momento della restituzione e le spese amministrative connesse a tali danni.

La gestione delle pratiche relative ai danni comporta l'addebito di un costo amministrativo pari a € 80.00, IVA inclusa. In caso di necessità di redazione di stima tecnica peritale del danno è previsto l'addebito di ulteriori € 61.00, IVA inclusa.

Per le pratiche relative a danni di facile individuazione è prevista l'applicazione dei criteri di quantificazione forfettaria mediante l'uso di una pratica GRIGLIA DANNI (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>).

Gli importi in essa contenuti tengono conto delle spese di ripristino determinate in base ai listini delle case produttrici e si applicano indistintamente a tutti i veicoli di pari segmento o categoria (*). Le tariffe sono elaborate e regolarmente aggiornate da periti iscritti al ruolo nazionale, secondo i costi medi di riparazione dei danni minori più frequenti.

Per completezza al presente documento vengono inoltre allegare le tabelle riepilogative delle eventuali spese amministrative e altri oneri accessori applicati come penali in caso di smarrimento/danneggiamenti di componenti del veicolo (es. smarrimento targa) o servizi accessori in caso di breakdown (assistenza stradale e costo carro attrezzi) (<https://www.autovia.it/accessori.pdf>).

L'acquisto dei Piani di Protezione (<https://www.autovia.it/coperture.pdf>) riduce o annulla la responsabilità del Cliente in caso di danni al veicolo alle specifiche condizioni previste.

Di seguito, si riportano i criteri di individuazione e addebito dei danni e di come vengono gestite eventuali dispute in merito.

- **ISPEZIONE DEL VEICOLO**

Durante la fase di check-out (consegna dell'autoveicolo al Cliente), tutti i danni presenti sul veicolo saranno elencati nella relativa Scheda Check-Danni allegata al contratto.

Invitiamo il Cliente a esaminarlo attentamente, verificando la sua correttezza e segnalando eventuali discrepanze ai nostri operatori che aggiorneranno la scheda Check Danni e richiederanno una nuova firma prima che il Cliente ritiri il veicolo.

Al momento della restituzione (check-in), verrà effettuata l'ispezione del veicolo insieme al Cliente, indicando eventuali nuovi danni non causati da normale usura (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>) sul relativo Modulo di Check-In.

In tutti i casi in cui l'ispezione sarà effettuata unilateralmente dall'operatore di filiale, eventuali anomalie/danni riscontrati saranno comunicati al Cliente via e-mail con annessa documentazione.

- **DANNI OCCULTI**

In caso di danni occulti, ossia non riscontrabili da un primo controllo dell'operatore di filiale durante la fase di check-in, riguardanti parti non visibili del veicolo (es. parti meccaniche, quali motore, frizione, serbatoio ecc.), il Cliente verrà informato successivamente e riceverà tutta la documentazione comprovante quanto rilevato prima di addebitare i costi corrispondenti.

- **FERMO TECNICO**

Qualora il veicolo necessitasse di riparazioni, sostituzioni o nel caso di smarrimento della chiave di rifacimento della stessa, Autovia si riserva il diritto di inviare al Cliente una fattura comprensiva della voce "Giorni di Fermo Tecnico", ovvero i giorni di mancato noleggio del veicolo per il tempo necessario agli interventi di ripristino e all'acquisizione dei pezzi di ricambio.

- **INDIVIDUAZIONE E ADDEBITO DEI DANNI**

I danni verranno quantificati sulla base delle tariffe illustrate nella Griglia Danni (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>). Qualora l'importo non sia agevolmente determinabile mediante le apposite Griglie, Autovia richiederà la valutazione da parte di un perito iscritto al ruolo nazionale o di un'officina specializzata. La stima verrà comunicata al Cliente, tramite e-mail, unitamente all'addebito del danno e del relativo importo.

- **CONTROVERSIE**

Il Cliente ha a disposizione sette giorni lavorativi dal ricevimento della nostra notifica di addebito per contestare l'importo richiesto per i danni.

In assenza di contestazioni entro sette giorni lavorativi dalla notifica di addebito, Autovia procederà con l'incasso dell'importo richiesto. Le nostre notifiche di addebito includeranno tutta la documentazione che attesta la presenza dei nuovi danni rilevati e non presenti nella Scheda Check-Danni condivisa e firmata dal Cliente al momento del check-out.

Eventuali danni occulti o danni meccanici riscontrati successivamente alla restituzione del veicolo da parte del Cliente saranno notificati immediatamente dopo il rilevamento, con apposita comunicazione e-mail e annessa documentazione.

Eventuali contestazioni e/o richieste di rimborso possono essere presentate al nostro Customer Care, all'indirizzo di posta elettronica complaints@autovia.it.

(*) NB: Gli importi indicati nelle griglie sono esclusi da IVA e non includono le sopracitate spese amministrative.

DAMAGE POLICY - COSTS and PAYMENTS

By signing the contract, the Customer authorises the Lessor to charge the credit card provided with the amounts related to any damage noted on the vehicle upon its return and the administrative costs associated with said damage.

An administrative fee of € 80.00, VAT included, is charged for the handling of damage-related procedures. If an expert technical estimate of the damage is required, an additional € 61.00, VAT included, will be charged.

For procedures related to easily identifiable damage, the lump-sum quantification criteria shall be applied through the use of a practical DAMAGE TABLE (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>).

The amounts shown in the table take into account repair costs determined on the basis of manufacturers' price lists and apply indiscriminately to all vehicles of the same segment or category (*). The tariffs are calculated and regularly updated by nationally registered experts according to the average cost of repair of the most frequent forms of minor damage.

For the sake of completeness, tables summarising any administrative expenses and other accessory charges applied as penalties in the event of loss/damage of vehicle parts (e.g. loss of number plates) or accessory services in the event of breakdown (roadside assistance and tow truck costs) are also attached to this document (<https://www.autovia.it/accessori.pdf>).

The purchase of Protection Plans (<https://www.autovia.it/coverages.pdf>) reduces or cancels the Customer's liability in the event of damage to the vehicle under the specific conditions provided for.

Below are the criteria for identifying and charging for damages and how any relative disputes are handled.

- **VEHICLE INSPECTION**

During the check-out process (consignment of the vehicle to the Customer), all the damage on the vehicle will be listed on the Damage Check Sheet attached to the contract.

We invite our Customers to examine this sheet carefully to ensure that it is correct, and to report any discrepancies to our operators, who will update the Damage Check Sheet and will ask the Customer to sign this sheet again before taking possession of the vehicle.

When a vehicle is returned (check-in), an inspection will be made together with the Customer, indicating any new damage not attributable to normal wear and tear (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>) on the relative Check-in Form.

In all cases in which the inspection is carried out exclusively by the branch operator, any anomalies/damage detected will be communicated to the Customer via email, with the relative documentation attached.

- **LATENT DAMAGE**

In the event of latent damage, i.e., damage that cannot be detected by an initial check by the branch operator during check-in, concerning non-visible parts of the vehicle (e.g. mechanical parts such as the engine, clutch, fuel tank, etc.), the Customer will be informed at a later stage and will be provided with all documentation to substantiate the findings before the corresponding costs are charged.

- **VEHICLE DOWN TIME**

In the event that the vehicle requires repairs or replacements, or in the event that the keys have been lost, Autovia reserves the right to send the Customer an invoice including the item “Days of Vehicle Down Time”, i.e., the period of days that the vehicle is not rented due to the time required for repairs and the acquisition of spare parts.

- **IDENTIFYING AND CHARGING FOR DAMAGES**

Damage will be quantified on the basis of the rates shown in the Damage Table (<https://www.autovia.it/griglia-danni.pdf>). In the event that the sum cannot be clearly determined from the relative tables, Autovia will request an estimate from an inspector enrolled in the national register or from a specialised workshop. The estimate will be communicated to the Customer via email, together with the debiting of the damages and relative charges.

- **DISPUTES**

The Customer has seven working days from receipt of our notification of debit to dispute the amount claimed for damages.

If the Customer does not dispute the notification within seven working days from receipt of the communication, Autovia will proceed to collect the sum requested. Our charge notices include all the documentation to certify the presence of the new damage found and not present on the Damage Check Sheet agreed on and signed by the Customer on check-out.

Any latent damage or mechanical damage discovered after the return of the vehicle by the Customer shall be reported immediately on detection by email with attached documentation.

Any disputes and/or requests for refunds can be sent to our Customer Care service by email to complaints@autovia.it.

() NB: The amounts shown in the tables are exclusive of VAT and do not include the aforementioned administrative costs.*

SPESE AMMINISTRATIVE ADMINISTRATION FEE	PREZZO (IVA inclusa)	PRICE (VAT included in the cost)
SPESE GESTIONE AMMINISTRATIVE SINISTRO PASSIVO E CONCORSALE / <i>PASSIVE AND INSOLVENCY ACCIDENT ADMINISTRATION FEE</i>	€ 80,00	€ 80,00
SPESE GESTIONE DANNO / <i>DAMAGE ADMINISTRATION FEE</i>	€ 0 PER DANNI FINO A € 100,00 € 80,00 PER DANNI DA € 101,00	€ 0 FOR DAMAGES UP TO € 100,00 € 80,00 FOR DAMAGES FROM € 101,00
SPESE GESTIONE PRATICA FURTO <i>THEFT ADMINISTRATION FEE</i>	€ 183,00 (+ il costo del pieno del carburante)	€ 183,00 (the cost of a full tank of fuel will be added)
STIMA TECNICA	€ 61,00	€ 61,00

PENALI per SMARRIMENTO-DANNEGGIAMENTO PENALTY for LOSS-DAMAGE	PREZZO (IVA inclusa)	PRICE (VAT included in the cost)
TARGA / <i>PLATE LOSS</i>	Da € 295,00 + 15 gg di fermo tecnico	From € 295,00 + 15 days technical standstill
COPIA DOC. AUTO / <i>LOSS OF CAR DOCUMENTS</i>	€ 5,00	€ 5,00
ADATTATORE GPL / <i>LOSS OF DISH LPG</i>	€ 25,00	€ 25,00
PORTA CHIAVI / <i>LOSS OF KEY TAG</i>	€ 10,00	€ 10,00
NAVIGATORE / SCHEDA NAV / GPS / <i>SIM CAR NAV. SISTEM</i>	€ 200,00 GPS / € 400,00 SIM CAR	€ 200,00 GPS / € 400,00 SIM CAR
PORTA SCI A VENTOSA / <i>SKI RACK</i>	€ 150,00	€ 150,00
RIALZO BIMBO / <i>CHILD SEAT</i>	€ 100,00	€ 100,00
SEGGIOLINO BIMBO / <i>BABY SEAT</i>	€ 150,00	€ 150,00
TRANSITO ESTERO AUTO / <i>CROSS BORDER FEE - CARS</i>	€ 500,00 (per mancata comunicazione)	€ 500,00 (failure to provide)
TRANSITO ESTERO FURGONI / <i>CROSS BORDER FEE- TRUCKS</i>	€ 500,00 (per mancata comunicazione)	€ 500,00 (failure to provide)

COSTI SERVIZIO ASSISTENZA STRADALE ROAD ASSISTANCE SERVICE COSTS	PREZZO (IVA inclusa)	PRICE (VAT included in the cost)
SERVIZIO CARRO ATTREZZI / <i>TOW TRUCK SERVICE</i>	Da € 250,00	From € 250,00