

CAPITOLATO TECNICO DANNI



INDICE

1. GUIDA PER IL CLIENTE

2. METODO DI ANALISI DELLO STATO D'USO DEL VEICOLO

3. RESTITUZIONE DEL VEICOLO

- PORTE
- RUOTE
- LATO (destra e sinistra)
- PARTE ANTERIORE E POSTERIORE
- ELEMENTI DI BORDO

4. ESTERNO DEL VEICOLO

- CARROZZERIA E VERNICE
- PARAURTI E CALOTTE
- CRISTALLI E LUCI
- COPRIRUOTA
- RUOTE E PNEUMATICI
- CERCHI IN LEGA
- SERIGRAFIE
- CAPOTE E TETTO ELETTRICO

5. DIFETTI DI PREPARAZIONE E DI VERNICIATURA

- ATTACCO CHIMICO
- SCALFITTURE DA POMICIATURA
- COLATURE
- SEGNI DI LUCIDATURA
- TRACCE DI SPRUZZO
- BUCCIA D'ARANCIO
- RIGONFIAMENTI
- SCOLLATURA, PERDITA DI ADERENZA
- PERDITA DI LUCENTEZZA
- OMBREGGIATURA
- BOLLE

6. ABITACOLO DEL VEICOLO

- INTERNI
- SEDILI
- ACCESSORI POST-VENDITA

7. VANO DI CARICO DEL VEICOLO

- AUTOVETTURE
- VEICOLI COMMERCIALI LEGGERI E PESANTI

1. GUIDA PER IL CLIENTE

Gentile cliente,

con la presente guida, ES mobility desidera comunicarLe i criteri per l'identificazione e la valutazione dei danni a fine contratto di Noleggio da parte della rete autorizzata.

La invitiamo a leggere attentamente le seguenti procedure operative da seguire in fase di riconsegna del veicolo ed in occasione del verificarsi di un danno.

Per quanto riguarda lo stato generale, i veicoli devono:

- presentare la vettura revisionata conformemente al piano di manutenzione previsto;
- provvedere alla pulizia interna ed esterna per permettere la rilevazione dei danni;
- avere la spia della riserva carburante spenta;
- essere completi di tutte le attrezzature e gli accessori originali;
- non avere modifiche di carrozzeria o negli interni non previste dal contratto.

2. METODO DI ANALISI DELLO STATO D'USO DEL VEICOLO

L'obiettivo della presente guida è stabilire l'esatto stato d'uso del veicolo restituito.

I danni rilevati sulla vettura riconsegnata dal Cliente, si distinguono in due categorie:

NORMALE USURA: danni relativi al normale stato d'uso del veicolo che non verranno addebitati al Cliente;

DANNI NON CONFORMI: danni eccedenti lo stato di normale usura del veicolo i quali, se non preventivamente denunciati, verranno addebitati al Cliente.

I danni agli interni non sono coperti da polizza assicurativa e, pertanto, sono addebitabili sempre al Cliente.

In generale, saranno addebitati al Cliente i danni in presenza di:

1. riparazioni visibili di bassa qualità o utilizzando elementi non conformi se non eseguite dalla nostra rete autorizzata. Non sono accettati ritocchi di vernice come riparazione;
2. modifiche a carrozzeria o interni non previste dal contratto e non autorizzate in forma scritta da ES mobility;
3. modifiche a carrozzeria o interni per installazione di accessori non ripristinati in modo conforme all'origine;
4. elementi (o il loro fissaggio) rotti, incrinati, deformati, strappati o mancanti;
5. mancato intervento e/o riparazione in Garanzia;
6. mancato rispetto del piano di manutenzione previsto dalla Carta Verde;
7. incuria da parte del Cliente (per interni ed esterni del veicolo);
8. componenti di carrozzeria danneggiati da circolazione stradale o da atti vandalici, non regolarmente denunciati.

METODO DI CONTROLLO DELLA CARROZZERIA

Ogni elemento è controllato sotto luce radente per individuare tutti i *danni non conformi* (rientranze, scheggiature, gibbosità) benchè minime.

L'elemento viene valorizzato se il danno è visibile spostandosi sotto un angolo di 45°, salvo il caso dei difetti di esecuzione.



3. RESTITUZIONE DEL VEICOLO

PULIZIA

Il veicolo deve essere restituito dal Cliente in uno stato di *pulizia esterna* tale da permettere la rilevazione dei danni, eventualmente presenti, da parte dell'incaricato. In caso di restituzione della vettura con esterno sporco, sarà addebitato al Cliente il costo di lavaggio della vettura.

Stesso discorso per gli interni. Infatti, in caso di restituzione del veicolo con un interno in cattivo stato di conservazione o macchiato sarà addebitato al Cliente il lavaggio degli interni o la sostituzione dei rivestimenti, se necessario.

La pulizia è un aspetto fondamentale per dare la possibilità al periziatore di effettuare un **controllo visivo** efficiente del veicolo. Quest'ultimo viene effettuato nell'ordine definito qui di seguito:

Porte della vettura

- All'apertura della porta anteriore, controllare i fissaggi e le battute delle porte (giuntura, curvature dei montanti all'interno alla base del cristallo laterale);
- controllare lo stato dei sedili (le cinture di sicurezza posteriori possono nascondere un'avaria sul sedile), dell'appoggiatesta, della cintura di sicurezza, dei tappeti, del soffietto della leva del cambio, della tela del padiglione, del parasole, della guarnizione delle portiere. Verificare lo stato (macchie, strappi, tagli e pezzi rotti) e i fissaggi (gioco anomalo);
- controllare lo stato del cruscotto (fori, tagli, deformazioni);
- controllare la presenza della radio e del navigatore;
- controllare la presenza e lo stato del posacenere e dell'accendisigaro, se presenti;
- aprire il cofano anteriore ed il baule (se veicolo dotato di leve per apertura dall'interno);
- controllare lo stato del parabrezza (scheggiature, scalfitture, bolle d'aria, differenze di colore e ermeticità) e dei cristalli laterali.

PORTE ANTERIORE DESTRA



PORTE ANTERIORE SINISTRA



Ruote del veicolo

- Controllare lo stato di usura, il marchio e la conformità del pneumatico (tracce di attrito, strappi, deformazioni, ernie, usura anomala, deformazioni);
- controllare lo stato e la conformità del cerchione (tracce di attrito, rientranze, incrinature);
- controllare la presenza, lo stato e la conformità della coppa (graffi, incrinature, scalfitture, rientranze).

RUOTA ANTERIORE SINISTRA



RUOTA ANTERIORE DESTRA



Lato destro e sinistro del veicolo

- verificare sotto luce radente la presenza di rientranze, bolli, gibbi e difetti di esecuzione e effettuare una valutazione puntuale elemento per elemento (graffi, scalfitture, corrosione, deformazione dei fregi di protezione, base dell'autovettura);
- controllare il padiglione o la capote nei veicoli cabriolet e i montanti (rientranze, bolli, gibbi, graffi, scalfitture, strappi, difetti di esecuzione, strappi);
- per un veicolo a 4-5 porte verificare l'allineamento dell'apertura delle portiere posteriori;
- controllare lo stato dei sedili posteriori, dell'appoggiatesta, dei tappeti, della cintura di sicurezza e delle guarnizioni delle portiere;
- verificare la presenza del tappo della benzina;

LATO DESTRO



LATO SINISTRO



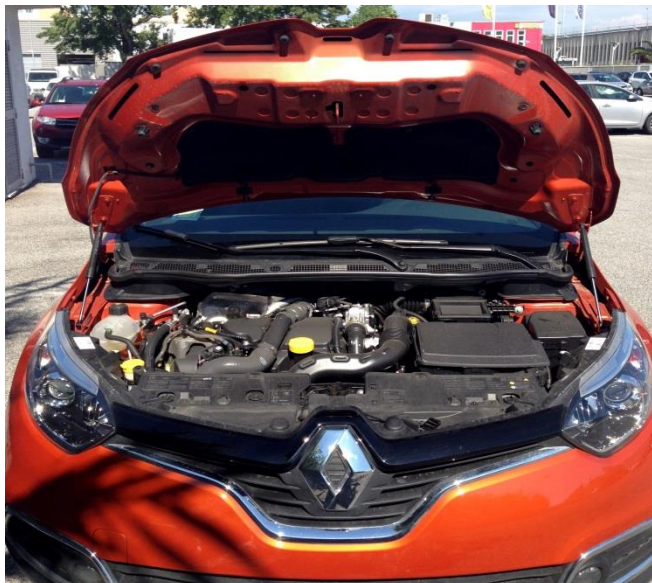
Parte Anteriore

- All'apertura del cofano anteriore, controllare i fissaggi e la presenza del puntello;
- verificare se il comparto motore presenta tracce di riparazioni (tracce di vernice, fissaggio e stato della traversa inferiore e superiore, fissaggio e posizione dei fanali e fari e della calandra, verniciatura dei passaggi di ruota, presenza del numero di serie inciso a freddo sul passaggio di ruota e della targhetta del costruttore);
- alla chiusura del cofano controllarne l'allineamento;
- controllare lo stato esterno del parabrezza (attenzione alle scheggiature o incrinature sotto i tergicristalli) in caso di sostituzione, controllare il posizionamento e la conformità dell'elemento;
- controllare i fari e i fanali (fori, incrinature, scheggiature e fissaggi);
- controllare i paraurti e la calandra (strappi, incrinature, scalfitture, fissaggi, rientranze);
- controllare l'eventuale presenza di scheggiature, scalfitture o rientranze sul cofano.

Parte Posteriore

- All'apertura del portellone o del baule, verificarne l'allineamento, la presenza e l'efficacia dei puntelli;
- verificare la presenza e lo stato della ruota di scorta (stato di usura, marchio del pneumatico, tracce di attrito, strappi, distacchi di materia, usura anomala) e del cerchione (rientranze, piegature, tracce di attrito);
- verificare lo stato del tappeto del baule, del ripiano posteriore e del proteggi capote per le vetture cabriolet (macchie, strappi, tagli, fissaggi);
- verificare che l'alloggiamento della ruota di scorta e il fondo non siano piegati (anche con paraurti intatto). Verificare che il veicolo non abbia subito urti posteriori (tracce di riparazione, posizione delle guarnizioni, difetti di esecuzione);
- verificare lo stato del lunotto (scheggiature, incrinature, anche sotto i tergicristalli);
- verificare i fari e i fanali (fori, scheggiature, incrinature e fissaggi);
- verificare i paraurti e la carenatura (strappi, scalfitture, rientranze, incrinature, fissaggi);
- verificare l'eventuale presenza di scheggiature, scalfitture o rientranze sul portellone posteriore o sul baule;
- verificare la presenza del kit attrezzi in dotazione.

PARTE ANTERIORE



PARTE POSTERIORE



Elementi tecnici di bordo

Di seguito sono indicate alcune delle dotazioni, presenti nella fase di consegna del veicolo, la cui mancanza sarà addebitata al Cliente:

- carta di circolazione in originale;
- certificato di garanzia del veicolo;
- certificato assicurativo;
- doppione delle chiavi;
- SD card;
- Pneumatico di scorta, ruotino di scorta o kit gonfiatura pneumatici (integro);
- Tessera Code.

4. ESTERNO DEL VEICOLO

Nel seguente documento sono indicati a titolo esemplificativo le seguenti tipologie di danno:

- Scheggiatura
- Graffio
- Bollo/ammaccatura

SCHEGGIATURA

Le scheggiature sono considerate *normale usura* in caso di:

- dimensioni inferiori ai 3 mm
- leggere scheggiature inferiori ai 3 mm con numerosità inferiore a 5 per elemento di carrozzeria (portiera, cofano, tetto, baule, etc.), comunque di dimensioni inferiori a 3 mm

Le scheggiature sono considerate *non conformi*

- dimensioni superiori ai 3 mm
- scheggiature multiple, superiori a 5, per elemento di carrozzeria (portiera, cofano, tetto, baule, etc.), anche di dimensioni inferiori a 3 mm

DANNO NON CONFORME

Scheggiatura di dimensioni superiori a 3mm



NORMALE USURA

Leggere scheggiature inferiori a 3mm e con numerosità inferiore a 5 per elemento di carrozzeria



GRAFFI

Sono considerate come *normale usura*:

- graffi lievi eliminabili con lucidatura del veicolo
- graffi fino ad un massimo di 2 per elemento di carrozzeria, non eliminabili con lucidatura, con lunghezza complessiva inferiore a 5 cm

Il danno sarà addebitato al Cliente in caso di:

- graffio, non eliminabile con lucidatura, di lunghezza superiore a 5 cm
- graffi (di numero superiori a 2), non eliminabili con lucidatura, anche se di lunghezza complessiva inferiore a 5 cm
- attriti di varia natura

DANNO NON CONFORME

Graffio di dimensione maggiore di 5 cm non eliminabile con lucidatura



NORMALE USURA

Graffio superficiale eliminabile con la lucidatura del veicolo



BOLLI E AMMACCATURE

Sono considerate *normale usura*:

- bolli e ammaccature fino ad un massimo di 3 per elemento, senza scalfittura della vernice, visibili unicamente a luce radente e con dimensioni non superiori a 2 cm di diametro

Sono considerate *non conformi* e, quindi, da addebitare al Cliente:

- bolli e/o ammaccature di diametro superiore a 2 cm;
- bolli e/o ammaccature con scalfittura della vernice, anche di dimensioni inferiori a 2 cm;
- più di 3 bolli e/o ammaccature per elemento di carrozzeria, anche di dimensioni inferiori a 2 cm, senza scalfittura della vernice.

DANNO NON CONFORME

Bollo superiore a 2 cm con scalfittura di vernice



NORMALE USURA

Bollo inferiore a 2 cm



DANNO NON CONFORME

Ammaccature di diametro superiori a 2 cm

PARAURTI E CALOTTE

Sono considerate *normale usura* le seguenti tipologie di danni sul *paraurti*:

- graffi eliminabili con lucidatura;
- fino a 2 graffi, non eliminabili con lucidatura, di lunghezza non superiore a 5 cm e senza asportazione di materiale;
- scheggiature, senza asportazione di materiale, che non richiedono intervento di verniciatura, riparazione o sostituzione.

Sono considerati *danni sul paraurti* e quindi addebitati al Cliente:

- più di 2 graffi non eliminabili con lucidatura , per elemento di carrozzeria, anche di lunghezza inferiore a 5 cm;
- graffio di dimensioni superiori a 5 cm o con asportazione di materiale;
- scheggiature o abrasioni che alterano l'estetica della parte e che richiedono verniciatura, riparazione o sostituzione.

DANNO NON CONFORME

Scheggiature non accettabili per dimensioni e numerosità



NORMALE USURA

Lieve graffio superficiale del paraurti di dimensioni inferiori a 5 cm



Sono considerate *normale usura* le seguenti tipologie di danni sulla *calotte*:

- graffi eliminabili con lucidatura;
- fino a 2 graffi, non eliminabili con lucidatura, di lunghezza non superiore a 1,5 cm e senza asportazione di materiale;
- fino a 3 scheggiature di dimensione inferiore a 3 mm.

Sono considerati *danni sulla calotte* e quindi addebitati al Cliente:

- scheggiature di dimensioni maggiori a 3 mm;
- graffio o attrito di dimensioni superiori a 1,5 cm o con asportazione di materiale;
- oltre 3 scheggiature per elemento di carrozzeria.
- oltre 2 graffi o attriti, per elemento di carrozzeria, anche di lunghezza inferiore a 1,5 cm.

DANNO NON CONFORME

Scheggiature di dimensioni maggiori a 3mm e maggiori di 3 per elemento di carrozzeria



NORMALE USURA

Lieve graffio della calotta del retrovisore inferiore a 1,5 cm



CRISTALLI E LUCI

Sono considerati *normale usura*:

- scheggiature riparabili di dimensione non superiori a 1 cm, fuori dal campo visivo del conducente e senza che ci sia inizio di incrinatura o difetto maggiore;
- scheggiature su elementi plastici (fari, fendinebbia, indicatori di direzione) di dimensione non superiori a 1 cm, senza asportazione di materiale.

Il *danno* su cristallo e luci sarà addebitato al Cliente in caso di:

- scheggiature sul parabrezza di dimensioni superiori a 1 cm;
- scheggiature sul parabrezza di dimensioni inferiori a 1 cm nel campo visivo del conducente;
- scheggiature non riparabili o con inizio di incrinatura o difetto maggiore;
- lievi graffi o scheggiature su elementi plastici (fari, fendinebbia, indicatori di direzione) superiori a 1 cm o con asportazione di materiale.

DANNO NON CONFORME

Scheggiatura del parabrezza con incrinatura



NORMALE USURA

Scheggiatura superficiale sul parabrezza inferiore a 1 cm non presente sul campo visivo



DANNO NON CONFORME

Faro con graffio superiore a 1 cm



NORMALE USURA

Faro con lieve graffio inferiore a 1 cm



COPRIRUOTA

È considerata *normale usura* del veicolo tracce di attrito di copriruota sulla superficie o sui bordi, senza distacco di materiale, rotture o incrinature.

Viene considerato *danno* in caso di:

- copriruota che presentano attrito con distacco di materiale;
- copriruota rotti o che presentano incrinature.

DANNO NON CONFORME

Copriruota con rottura e asportazione di materiale



NORMALE USURA

Copriruota con leggero attrito senza distacco di materiale o rotture o incrinature



CERCHI IN LEGA

Attriti o graffi superficiali di dimensioni complessive non superiori a 5 cm, per cerchio, senza distacco di materiale, sono considerati *normale usura*.

Il danno sarà addebitato al Cliente in caso di:

- graffi superficiali di dimensioni complessive superiori a 5 cm per cerchio;
- cerchi con distacco di materiale, deformati o rotti.

DANNO NON CONFORME

Cerchio con presenza di attrito e deformazione



NORMALE USURA

Cerchio con lievi graffi superficiali, per un massimo di 5 cm di lunghezza complessiva e senza distacco di materiale.



RUOTE E PNEUMATICI

Un pneumatico è considerato conforme se le scanalature del battistrada, rispetto all'indicatore, misurano minimo 1,6 mm di profondità.

Sono ammessi solo pneumatici raccomandati dal Costruttore ed indicati nella carta di circolazione. Non sono ammessi pneumatici rigenerati.

I pneumatici dovranno essere identici per marca, modello, dimensione e disegno su ciascun asse.

Il danno sarà addebitato al Cliente in caso di:

- usura anomala sia del fianco che del battistrada;
- distacco di materiale, tagli o presenza di ernie.

DANNO NON CONFORME

Pneumatico con presenza di distacco di materiale



DANNO NON CONFORME

Pneumatico con ernia



SERIGRAFIE

Le serigrafie non rimosse verranno addebitate al Cliente:

Inoltre, verrà addebitato a quest'ultimo, il ripristino dell'elemento anche in caso di rimozione delle serigrafie non eseguita in modo idoneo (esempio: residui colla, rimozione parziale) e comunque ogni danno conseguente alla applicazione di serigrafie (esempio: vernice macchiata o rimossa).

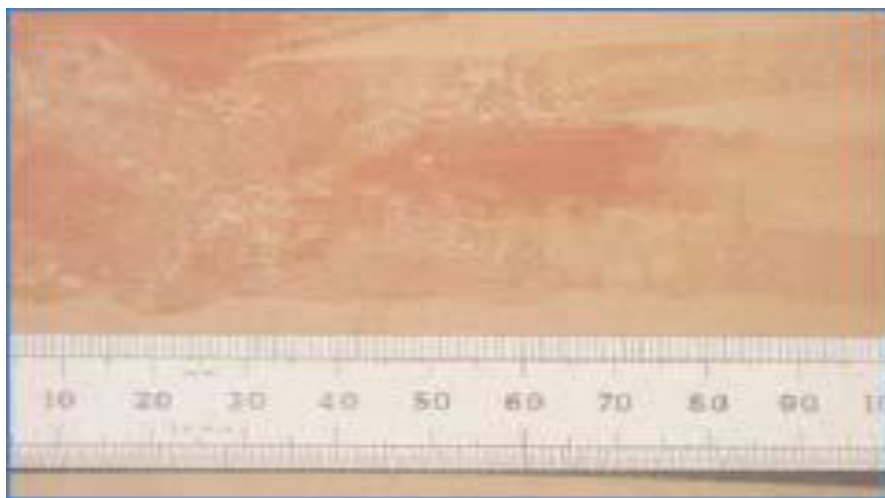
5. I DIFETTI DI PREPARAZIONE E DI VERNICIATURA (difetti di esecuzione)

Questa sezione ha lo scopo di evidenziare le principali cause dei difetti di esecuzione connessi con la preparazione e la verniciatura dell'elemento (lista non esaustiva). Nella fase di valutazione del veicolo, i suddetti difetti sono considerati come esecuzione non a regola d'arte sulla constatazione di difetti e l'elemento è valorizzato in verniciatura.

In particolare:

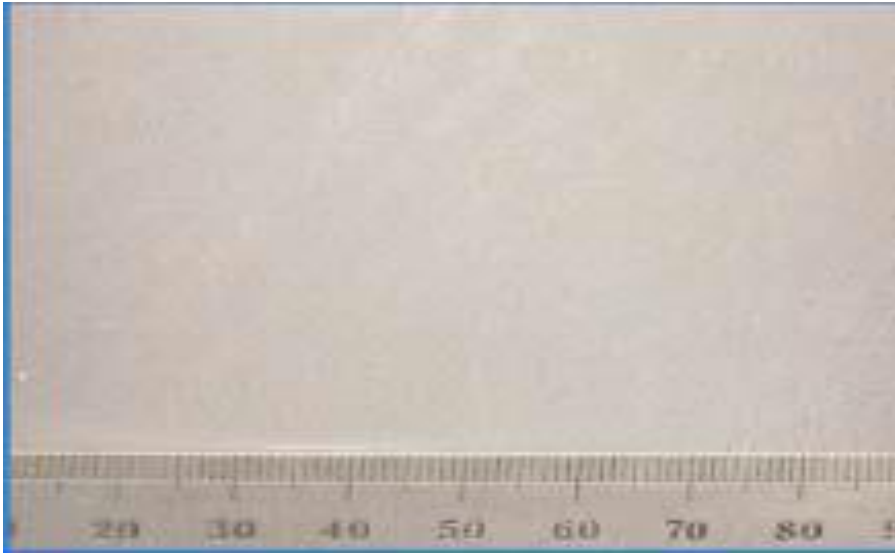
Attacco chimico

Presenza di macchie irregolari, rugose al tatto e scolorite dovute a corrosione chimica della pellicola di vernice.



Scalfitture da pomiciatura

Ricomparsa dalle scalfitture da pomiciatura dopo la verniciatura del veicolo, al momento dell'essiccazione, la pellicola di vernice aderisce alle scalfitture della pomiciatura o agli altri segni presenti sotto lo strato di finitura.



Colature

Presenti essenzialmente su superfici verticali, dovute ad uno spessore eccessivo della vernice.



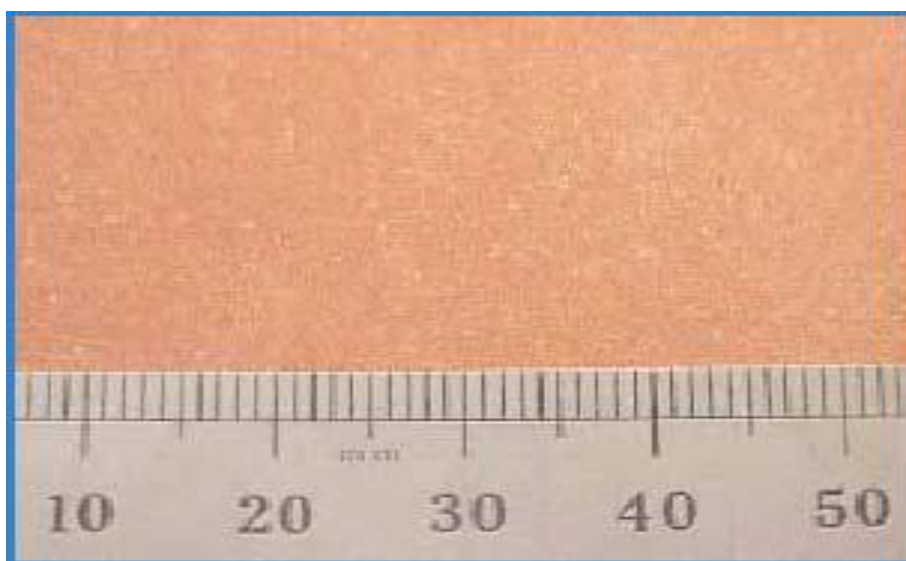
Segni di lucidatura

Tracce o segni circolari sulla superficie della pellicola di vernice dovuti ad una lucidatura eccessiva o ad un lucido troppo abrasivo.



Tracce di spruzzo

Aspetto granuloso della superficie verniciata proveniente spesso dall'applicazione dell'elemento limitrofo.



Buccia D'arancio

La vernice ha un aspetto granuloso e irregolare (simile alla buccia d'arancio), a causa di una cattiva applicazione o di uno spessore irregolare della pellicola di vernice.



Rigonfiamenti

Rigonfiamenti sulla superficie della vernice dovuti a residui di umidità e/o agenti sotto la pellicola di vernice.



Scollatura, perdita di aderenza

La vernice si stacca a scaglie, per via della perdita di aderenza fra gli strati di vernice.



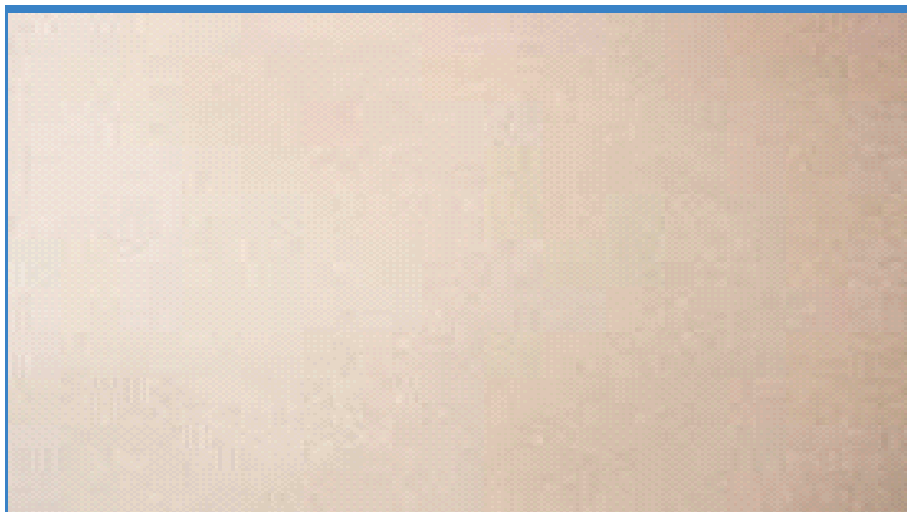
Perdita di lucentezza

La superficie è omogenea ma manca di lucentezza in certi punti, rugosità microscopica.



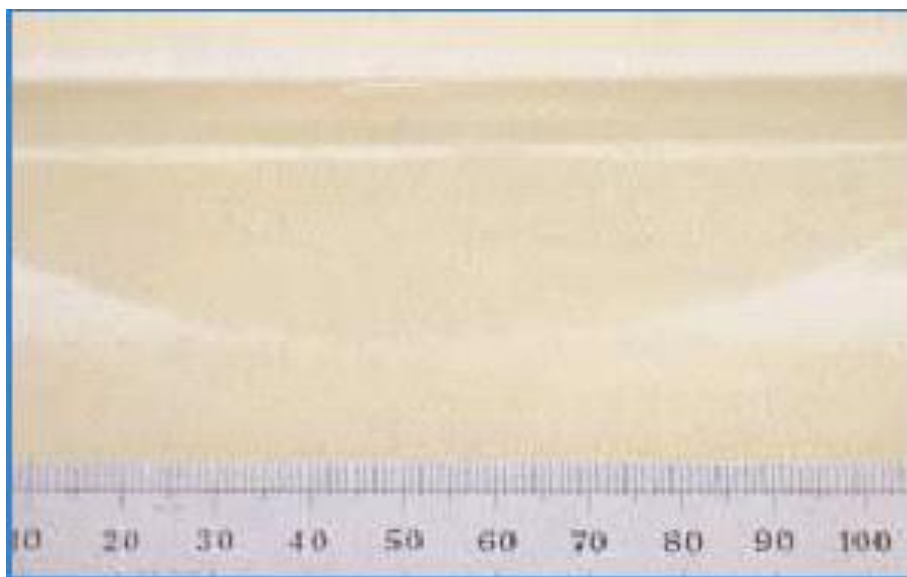
Ombreggiatura

Riguarda le vernici metallizzate. È l'alternarsi di zone chiare e scure dovute all'applicazione irregolare della base opaca.



Bolle

Appaiono grosse bolle negli angoli o sulle saldature, nei punti di difficile accesso; l'aria è rimasta imprigionata per via di una cattiva applicazione del mastice.



6. ABITACOLO DEL VEICOLO

Tale procedura è applicabile a :

- Autovetture
- Autovetture immatricolate autocarro
- Veicoli commerciali leggeri e pesanti

INTERNI

Il *danno* sarà addebitato al Cliente in caso di:

- macchie;
- presenza di graffi, bruciature, abrasioni, ammaccature, parti mancanti e qualsiasi altro danno che ne limiti la funzionalità e/o l'estetica;
- danni derivanti da incuria del Cliente.

DANNO NON CONFORME

Tappeto usurato per incuria



DANNO NON CONFORME

Modanatura del sedile rotta



SEDILI

Alla restituzione del veicolo, gli interni devono presentarsi puliti e in buono stato generale.

Invece, viene considerato *danno non conforme* in caso di sedili:

- macchiati;
- con bruciatura di sigaretta;
- con abrasioni o scuciture;

DANNO NON CONFORME

Sedile con bruciatura di sigaretta



DANNO NON CONFORME

Sedile con abrasioni e scuciture



ACCESSORI POST-VENDITA

Il *danno* sarà addebitato al Cliente in caso di:

- modifiche a carrozzeria o interni non previste dal contratto e non espressamente autorizzate da ES mobility;
- modifiche a carrozzeria o interni per installazione di accessori post-vendita, autorizzate da ES mobility, non ripristinate in modo conforme all'origine.

7. VANO DI CARICO DEL VEICOLO

AUTOVETTURE

Alla restituzione il vano di carico deve presentarsi pulito e in buono stato generale.

Il vano di carico è considerato *danneggiato* (e quindi addebitato al Cliente) in caso di:

- sporco o macchiato;
- presenta rotture, abrasioni, ammaccature, parti mancanti e qualsiasi altro danno che ne limiti la funzionalità e/o l'estetica.

VEICOLI COMMERCIALI LEGGERI E PESANTI

Sono da considerarsi *normale usura*:

- allestimenti interni funzionanti e conformi con la tipologia di veicolo;
- pannelli, passaruota, porte, pavimento e pareti laterali che si presentano in buon stato generale;
- graffi leggeri o abrasioni superficiali su pianale di carico, pannelli e passaruote;
- bolli convessi di dimensioni inferiori a 2 cm senza scalfittura della vernice.

Sono da considerare *danni* da addebitare al Cliente:

- presenza di allestimenti interni e pannelli aggiuntivi, non presenti in fase di consegna, che modificano le caratteristiche del veicolo;
- ammaccature, graffi/abrasioni o deformazioni profondi presenti su pianale di carico, pareti laterali, pannelli, porte e passaruote nonché parti mancanti e qualsiasi altro danno che ne limiti la funzionalità e/o l'estetica;
- bolli convessi superiori a 2 cm, o di dimensioni inferiori ma con scalfittura della vernice.

DANNO NON CONFORME

Pannello rivestimento porta carico rotto



NORMALE USURA

Pannello rivestimento porta carico in buono stato



DANNO NON CONFORME

Vano di carico con passaruote laterale fortemente danneggiati



NORMALE USURA

Vano di carico con passaruote in normale condizioni d'uso

