


# Benvenuto nel mondo ESmobility

Gentile Cliente,

benvenuto alla guida di una vettura  mobility

Attraverso la sottoscrizione del contratto di Noleggio a Lungo Termine, avrà a disposizione un veicolo con durata e chilometraggio predefiniti, insieme ad una serie di servizi utilizzabili su tutto il territorio nazionale presso rete Autorizzata.

Questa semplice guida Le permette di avere sempre a disposizione tutte le informazioni utili per usufruire al meglio della nostra offerta e dei nostri servizi.

Il nostro Customer Service è sempre a Sua completa disposizione per fornirLe tutte le informazioni di cui potrebbe aver bisogno.

Infine, si ricordi di mantenere la vettura in buono stato e di monitorare che siano rispettate tutte le normative di circolazione vigenti.

Buon Viaggio

# INDICE

## **A. UTILIZZO CORRETTO DEL VEICOLO**

- Regole principali
- Ritiro del veicolo
- Chi è autorizzato alla guida
- Verbale di consegna
- Doveri dell'utilizzatore

## **B. SERVIZI OFFERTI**

- Assicurazione
- Carrozzeria e manutenzione
- Pneumatici
- Contravvenzioni
- Servizi myndfleet

## **C. COSA FARE IN CASO DI ...**

- Di emergenza
- Di sinistro
- Di furto

## **D. CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO**

## **E. SOSTITUZIONE DEL VEICOLO**

## **F. FINE CONTRATTO**

## **G. NUMERI UTILI**

# UTILIZZO CORRETTO DEL VEICOLO

## REGOLE PRINCIPALI

La vettura dovrà essere utilizzata secondo le disposizioni di legge e in base a quanto previsto nella «Carta di Circolazione».

In particolare:

- + i veicoli devono essere guidati seguendo le norme del Codice Stradale, con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia, imputando al cliente tutte le conseguenze riguardanti le eventuali infrazioni commesse;
- + i veicoli dovranno essere condotti da persone abilitate alla guida secondo le norme vigenti;
- + i veicoli non possono trasportare quantità superiori rispetto a quelle previste nella Carta di Circolazione;
- + il contachilometri non deve essere danneggiato o manomesso.

# UTILIZZO CORRETTO DEL VEICOLO

## RITIRO DEL VEICOLO

Al momento del ritiro della vettura, l'Utilizzatore ha il dovere di svolgere le indicazioni di seguito riportate:

### **Assicurarsi che siano presenti i seguenti documenti:**

- presenza della polizza assicurativa
- carta verde
- libretto di circolazione
- certificato di garanzia del costruttore
- modulo di Constatazione Amichevole di Incidente (CID)
- card o chiavi con immobilizer
- verbale di consegna firmato
- ricevuta intestazione temporanea

### **Verificare la presenza di:**

- ruota di scorta e accessori (se scelta come opzione)
- kit di sicurezza
- kit riparazione pneumatici

### **Verificare che il veicolo sia accessoriatato da ordine**

# UTILIZZO CORRETTO DEL VEICOLO

## CHI E' AUTORIZZATO ALLA GUIDA

La vettura può essere utilizzata dall'intestatario del contratto. Nel caso in cui l'intestatario fosse una Società, la vettura può essere utilizzata dai dipendenti e/o soci della stessa. Dal 3 novembre 2015 è stato istituito l'obbligo di dichiarazione temporanea del conducente, pertanto, anche se la vettura guidata da terzi non autorizzati è coperta ai fini assicurativi, il locatario potrebbe incorrere in sanzione in caso di fermo da parte delle autorità, se alla guida risultasse personale non autorizzato.

## VERBALE DI CONSEGNA

Si ricorda l'importanza di conservare il Verbale di Consegna unitamente agli altri documenti della vettura, in quanto certifica il perfetto stato di manutenzione e funzionamento del veicolo, oltre che la sua conformità a quanto richiesto.

Il verbale di consegna attesta, inoltre, la ricezione da parte dell'utilizzatore dei libretti di istruzioni, manutenzione e garanzia e delle ulteriori indicazioni della concessionaria, relativamente all'utilizzazione e alla manutenzione del veicolo.

# UTILIZZO CORRETTO DEL VEICOLO

## DOVERI DELL'UTILIZZATORE

- ✚ Patente di guida valida;
- ✚ divieto di utilizzo della vettura per scopi difformi alla legge e comunque difformi da quanto previsto dalla Carta di Circolazione;
- ✚ il veicolo deve essere utilizzato esclusivamente nei Paesi previsti dalla Carta Verde;
- ✚ divieto di apportare modifiche non autorizzate al veicolo. Nel caso in cui quest'ultime siano effettuate senza la sopracitata autorizzazione, l'Utilizzatore sarà tenuto al ripristino delle condizioni originarie a proprie spese;
- ✚ divieto di guida del veicolo su strade che potrebbero arrecare danni agli pneumatici e/o al veicolo stesso;
- ✚ controllo costante dei livelli di acqua e olio tra intervalli di manutenzione. In caso di accensione delle spie di olio e/o acqua fermarsi immediatamente e chiamare la nostra assistenza per non arrecare danni al motore;
- ✚ segnalare immediatamente eventuali malfunzionamenti del contachilometri.

# SERVIZI OFFERTI

## ASSICURAZIONE

Il veicolo presenta una copertura RCA (Responsabilità Civile Autoveicoli), per il massimale indicato nelle condizioni di polizza. Tutti gli altri servizi assicurativi diversi dall'RCA, con le relative specifiche, sono indicate nel contratto sottoscritto tra le parti.

La gestione dei rinnovi sarà effettuata dai nostri uffici.

Successivamente l'intera documentazione sarà inviata in automatico al Cliente.

I servizi offerti sono i seguenti:

### **OFFERTA BASE**

- Immatricolazione e Tassa di Proprietà
- Responsabilità Civile
- Furto/Incendio
- Kasko con Franchigia
- Road Side Assistance (compresa Veicolo di Sostituzione per interventi la cui manodopera effettiva superi le 4 ore)
- Full Maintenance (tagliandi, usura, manutenzione straordinaria)
- Installazione dispositivo satellitare Supereasy Europe Octo Telematics

### **UPGRADE**

- Kasko Full o con ulteriori franchigie
- Servizio pneumatici (Estivi – Invernali)
- Geolocalizzazione e percorsi effettuati dal veicolo

# SERVIZI OFFERTI

## CARROZZERIA & MANUTENZIONE

ES mobility si farà carico, per tutta la durata contrattuale ed esclusivamente nell'ambito del territorio italiano presso la rete ufficiale del Costruttore, di tutti gli interventi di manutenzione e riparazione del veicolo, come previsto dall'Art.8 delle "Condizioni Generali di Locazione a Lungo Termine".

La responsabilità relativa a difetti di qualità, funzionamento, vizi occulti o palesi del veicolo è di nostra competenza.

Tuttavia, la vettura, secondo quanto stabilito contrattualmente, deve essere sottoposta a controlli periodici, al fine di garantire il miglior funzionamento possibile.

Il piano dei tagliandi da effettuare sarà fornito dal Costruttore, in questo modo sarà garantita totale affidabilità ed efficienza della vettura.

La nostra assistenza, difatti, è prevista solo in caso di rispetto dei controlli sopracitati.

**Si ricorda che gli interventi di manutenzione e riparazione devono considerarsi come un vostro diritto, subordinato però al vostro dovere di corretta cura e custodia del veicolo.**

Le eventuali spese legate ad un inadempimento ai suddetti controlli, saranno imputabili al Cliente.



# SERVIZI OFFERTI

## SERVIZIO PNEUMATICI

La sostituzione degli pneumatici del veicolo, entro il numero massimo di unità previste dal Contratto, sarà di nostra competenza, per tutta la sua durata.

Sono escluse forature e danni accidentali non direttamente imputabili all'usura o a danno provocato da sinistro (no kasko).

La sostituzione degli pneumatici, salvo ipotesi di rottura/danno accidentale, potrà essere effettuata dopo una percorrenza minima di 40.000 Km o quando gli stessi non abbiano più i requisiti stabiliti dalla legge.

L'Utilizzatore dovrà monitorare lo spessore del battistrada e la corretta pressione di gonfiaggio degli pneumatici, in modo da mantenerli sempre conformi alla normativa vigente.

# SERVIZI OFFERTI

## CONTRAVVENZIONI

Le sanzioni per violazione al Codice della Strada sono notificate sempre presso i nostri uffici. Le stesse, previa comunicazione dei dati del Locatario agli organi competenti, saranno rinotificate per gli adempimenti di legge.

In questi casi, ES mobility addebiterà al Cliente i costi e gli oneri amministrativi sostenuti, secondo quanto stabilito dall'Art. 7 delle "Condizioni Generali di Locazione a Lungo Termine". Nel caso in cui la Notifica venga effettuata direttamente all'Utilizzatore, quest'ultimo potrà inviarci copia del verbale e relativo versamento presso i nostri uffici, al fine di evitare problematiche gestionali (duplici pagamenti e relative richieste di rimborso, etc.).

# SERVIZI OFFERTI

## SERVIZI TELEMATICI – MYNDFLEET

Il veicolo è dotato di un dispositivo satellitare Supereasy Europe Octo Telematics in grado di raccogliere tutte le informazioni della propria vettura e trasmetterli alla piattaforma interattiva myndfleet.

Di base il Cliente potrà usufruire del servizio **ASSET MANAGEMENT MYNDFLEET “ACTIVE”** avente le seguenti funzionalità:

- Accesso alla web Dashboard “MYNDFLEET” (tramite i browser Google Chrome Mozilla Firefox, Microsoft Edge).
- Home page customizzabile con i principali KPI della flotta (consumi, km, scoring medio sullo stile di guida, eco-driving, etc).
- Agenda, per fissare gli appuntamenti della flotta e le principali scadenze (es. tagliandi, riconsegne, etc).
- Lista analitica e di dettaglio dei contratti con Renault Lease e Dacia Lease.
- Lista degli utilizzatori, da associare a ciascun veicolo.
- Customer Space, dove si potranno recuperare informazioni relative alla riparazione di sinistri, alle multe, ai costi del noleggio, oppure scaricare in modo autonomo le fatture relative ai canoni;
- Reporting e funzione amministratore per effettuare aggiornamenti sui veicoli e sui driver

In opzione il Cliente potrà scegliere di utilizzare il servizio **ASSET TRACKING MYNDFLEET “TREK”**, con il quale oltre ai servizi sopradescritti potrà usufruire di:

- Accesso alla App “MYNDFLEET” (disponibile sia su iOS che Android).
- Visualizzazione dell’ultima posizione geolocalizzata dei veicoli su mappa;
- Analisi storica dei tragitti dei veicoli, visibile su mappa.

Per poter accedere al servizio “TREK” il cliente deve presentare idonea documentazione atta a dimostrare alla Concessionaria di essere in regola con le attuali normative in tema di trattamento dei dati personali. In particolare si rendere necessario ottenere specifica autorizzazione scritta dalle rappresentanze sindacali presenti in azienda o, in alternativa, dal Dipartimento Territoriale del Ministero del Lavoro.




Le credenziali per l’accesso alla piattaforma myndfleet sono state inviate, tramite **Welcome mail**, all’indirizzo di posta elettronica fornito in case di contrattualizzazione.

# COSA FARE IN CASO DI EMERGENZA

In caso di guasto e/o incidente che non permetta l'utilizzo del veicolo in sicurezza, è necessario chiamare il nostro numero telefonico - funzionante 24 h su 24h - indicato nella sezione "Numeri Utili". All'operatore dovranno essere comunicate tutte le informazioni relative al veicolo (modello, targa e intestatario del contratto), l'indirizzo preciso del luogo in cui è avvenuto il fermo e il numero di telefono al quale potrà essere ricontattato.

Il nostro servizio di Assistenza invierà un mezzo di soccorso sul luogo, per provvedere al trasporto della vettura fino all'officina autorizzata più vicina.

Il suddetto servizio non può essere richiesto in caso di:

-  smarrimento delle chiavi;
-  foratura del pneumatico;
-  mancanza di carburante.

# COSA FARE IN CASO DI EMERGENZA

Il nostro dovere è quello di metterLa in condizione di raggiungere la concessionaria convenzionata più vicina dove ritirare il veicolo sostitutivo, se previsto contrattualmente, utilizzando ove possibile lo stesso mezzo che ha trasportato la vettura o attraverso mezzi pubblici.

In caso di guasto durante l'orario di chiusura della concessionaria, organizzeremo il rientro alla Sua residenza, oppure il proseguimento del viaggio fino alla destinazione programmata.

In caso di guasto durante l'orario notturno la nostra Assistenza provvederà, se necessario, alla sistemazione presso un albergo, facendosi carico delle spese legate al pernottamento nei limiti previsti dalle condizioni di polizza.

Nel caso in cui, a seguito di guasto e/o incidente, l'operatore autorizzi l'anticipo delle spese per i servizi sopra garantiti, il Cliente potrà successivamente richiederne il rimborso, allegando tutta la documentazione in originale.

Le condizioni relative ai casi suddetti sono reperibili nella Sezione 2 delle "Condizioni Generali di Locazione a Lungo Termine" –  
Descrizione delle coperture Assicurative

# COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

In caso di sinistro l'Utilizzatore ha il dovere di:

- ✚ utilizzare esclusivamente la nostra Assistenza per eventuale traino;
- ✚ in caso di incidente grave, informare immediatamente l'autorità di Polizia più vicina;
- ✚ curare la custodia del veicolo;
- ✚ compilare attentamente una relazione sull'accaduto, utilizzando il Modulo di Constatazione Amichevole (CID) previsto dalla legge. In particolare, è fondamentale indicare targa, modello, compagnia assicurativa e firma della controparte.
- ✚ nel caso in cui non sussista la controparte, è sufficiente compilare una dichiarazione puntuale dell'accaduto da inviare in originale al nostro Ufficio Sinistri, conservando due copie di cui una dovrà essere rilasciata all'officina al momento della presa in carico della vettura;
- ✚ si ricorda che in caso di RC PASSIVO (con colpa) la compagnia provvederà al risarcimento della controparte. E' obbligo del Locatario richiedere espressamente l'attivazione della garanzia Kasko per permettere il corretto ripristino del mezzo oggetto di locazione.

# COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

## DOCUMENTI DA INVIARE

La Constatazione Amichevole di incidente (CID), con l'eventuale documentazione fotografica e le informazioni aggiuntive ritenute opportune, dovranno essere trasmesse alla Compagnia a mezzo raccomandata A.R., anticipata via fax, entro le 24 ore lavorative successive alla data dell'accadimento del sinistro e comunque prima di ricoverare la vettura presso l'officina autorizzata, al fine di consentire di effettuare la denuncia di sinistro alla compagnia.

Si consiglia di recarsi sempre presso l'officina e/o carrozzeria della rete del Costruttore per una corretta gestione della procedura di sinistro.

In tal modo la compagnia avrà direttamente i recapiti dell'officina/carrozzeria autorizzata evitando spiacevoli ritardi nelle autorizzazioni di riparazione ed incongruenze nelle perizie, che devono essere sempre svolte alla presenza di personale tecnico.

### **Non saranno ritenute valide denunce RCA o furto inviate via e-mail.**

Nel caso in cui si verificasse un ritardo o in caso di mancata o parziale trasmissione dei documenti e delle informazioni suddette, il danno subito sarà addebitato al Cliente in conseguenza delle inadempienze commesse

#### **RIFERIMENTI**

Numero unico ES Mobility 06/90259000

Mail: [lld@mach-1.it](mailto:lld@mach-1.it)

MACH-1 Via V.Pisani 13/B 20124 Milano



# COSA FARE IN CASO DI FURTO

La copertura per furto, furto parziale, incendio e danni ulteriori al veicolo (atti vandalici e eventi accidentali) sono garantite esclusivamente nei paesi aderenti all'Unione Europea, inclusa la Svizzera. Per tutte le altre Nazioni sarà nostra premura valutare se estendere le coperture assicurative F/I in tali Paesi.

Qualsiasi sinistro con terzi danneggiati o furto del veicolo eventualmente verificatosi, il Cliente dovrà sporgere immediatamente denuncia alle Autorità Giudiziarie e farsi rilasciare attestato della denuncia effettuata, riportando i dati del veicolo e i dati dell'evento.

Successivamente, sarà necessario inviare l'originale della denuncia presso la compagnia ed in copia conoscenza ai nostri uffici, con raccomandata A.R. a nostro favore.

In caso di furto, è necessario allegare alla denuncia anche la chiave originale ed i duplicati.

**Non saranno ritenute valide denunce di sinistri e/o furti inviate via email.**

Infine, qualora il veicolo non venga ritrovato entro il limite di trenta giorni dalla data di denuncia, il Contratto si intenderà risolto di diritto dalla data del furto con contestuale addebito al cliente dello scoperto di Franchigia se previsto da contratto

In caso di furto, il cliente potrà noleggiare un veicolo in sostituzione, che verrà rimborsato, nel limite del massimale previsto dalle condizioni di polizza, previo invio alla compagnia della fattura attestante il costo sostenuto per lo stesso

# COSA FARE IN CASO DI SINISTRO SENZA DANNI A TERZI

In caso di sinistro senza terzi danneggiati, il Cliente dovrà comunicare tale accadimento entro tre giorni mediante invio via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [lld@mach-1.it](mailto:lld@mach-1.it) del "Modulo di denuncia senza controparte", disponibile anche nell'area Documenti Utili del sito [www.esmobility.it](http://www.esmobility.it)

Si consiglia di recarsi sempre presso l'officina e/o carrozzeria della rete del Costruttore per una corretta gestione della procedura di sinistro.

In tal modo la compagnia avrà direttamente i recapiti dell'officina/carrozzeria autorizzata evitando spiacevoli ritardi nelle autorizzazioni di riparazione ed incongruenze nelle perizie, che devono essere sempre svolte alla presenza di personale tecnico.

Al momento della riparazione, l'officina/carrozzeria della Rete autorizzata del Costruttore, fatturerà direttamente al cliente lo scoperto kasko se previsto da contratto

## RIFERIMENTI

Numero unico ES Mobility 06/90259000

Mail: [lld@mach-1.it](mailto:lld@mach-1.it)

MACH-1 Via V.Pisani 13/B 20124 Milano

# CIRCOLAZIONE ALL'ESTERO

La vettura può circolare al di fuori dell'Unione Europea e della Svizzera, previa autorizzazione da parte di ES mobility s.r.l.

Qualsiasi intervento di manutenzione urgente in territorio estero potrà essere effettuato, mediante anticipo in contante, fino a concorrenza della somma di €103,00 I.V.A. esclusa, contrattualmente concordata.

La spesa sostenuta sarà rimborsata dietro presentazione di fattura, intestata a ES mobility, che dovrà essere inviata entro trenta giorni dalla avvenuta riparazione.

In particolare, per i Paesi esteri, ad eccezione della Germania, della Spagna, del Portogallo e della Romania, il Cliente dovrà:

- ✚ richiedere l'accordo mediante trasmissione del preventivo di riparazione effettuato dall'officina;
- ✚ effettuare il pagamento della fattura d'intervento;
- ✚ in caso di autorizzazione, inviarci i giustificativi per ottenere il rimborso.

# SOSTITUZIONE DEL VEICOLO

Come stabilito contrattualmente, ES mobility s.r.l. si impegna a riparare il veicolo fermo il prima possibile.

In particolare, in caso di fermo superiore alle 4 ore effettive di manodopera la vettura sostitutiva è un vostro diritto, come previsto nella “Descrizione delle coperture Assicurative” (Sezione 2, punto C). In questo caso, la Carrozzeria e/o officina della Rete autorizzata del Costruttore dovrà telefonare al numero **06 90 25 9000 seguendo la guida vocale fino alla scelta dedicata ed inviare fax o mail al numero 06/4740742 o assistenza@axa-assistance.com** attestante le effettive ore di manodopera.

Una volta ritirato il veicolo, il Dealer convenzionato informerà il Cliente dell'avvenuta riparazione.

L'auto sostitutiva dovrà essere riconsegnata entro 24 ore, con lo stesso quantitativo di carburante con la quale è stata concessa in utilizzo recuperato. In caso contrario i giorni eccedenti saranno addebitati al Cliente, (la stessa regola sarà applicato nel caso di livello di carburante inferiore a quello originario).

Il veicolo sostitutivo concorrerà a determinare il kilometraggio effettuato nell'arco della durata contrattuale e le eventuali eccedenze chilometriche a fine contratto.

# FINE CONTRATTO

Alla scadenza del contratto per la riconsegna della vettura l'Utilizzatore dovrà:

- + rivolgersi ad una nostra concessionaria (per ulteriori informazioni potrà contattare il Customer Service);
- + consegnare i documenti, le chiavi del veicolo ed ogni dispositivo relativo all'antifurto all'incaricato della concessionaria;
- + effettuare con l'incaricato una verifica dello stato della vettura, a seguito della quale verrà compilata la "Scheda di Perizia", all'interno del quale sono riportati i dati relativi a:
  - Km effettuati
  - stato della carrozzeria e degli interni
  - documenti del veicolo
  - copia delle card o delle chiavi
- + firmare la "Scheda di perizia " ed il verbale di riconsegna, conservandone copia per futuri controlli inerenti alla chiusura contrattuale.

I danni di meccanica e/o di carrozzeria, che non risultino denunciati all'Assistenza sinistri, verranno successivamente quantificati con apposite perizie ed addebitati al Cliente.

## NUMERI UTILI

Il nostro Servizio Clienti è composto da una squadra di esperti, che risponderà a qualsiasi richiesta di informazione e chiarimento.

– SERVIZIO ASSISTENZA ES mobility –

**06/90259000**

*Servizio a pagamento*

*ATTIVO: 24 H per assistenza stradale*

*Dal lun- giov 8.30-12.30 /13.30- 17.30*

*Ven. 8.30-12.30/13.30 -16*

*Per*

*Assicurazione e informazioni amministrative.*

**ES mobility s.r.l.**

Via Tiburtina 1159

00156 ROMA

Infoesmobility@rcibanque.com

[www.renaultlease.it](http://www.renaultlease.it)