

CAPITOLATO DEI SERVIZI ALLA RETE MANUTENTIVA

Ente richiedente:

XY RENT Automotive S.p.A., Via _____, _____,
P.I. _____, qui rappresentata dall'Amministratore Delegato e legale
rappresentante, Sig..... seguito denominata "XY Rent"

Fornitore: Società di servizi automotive esterna.

PREMESSO CHE

- XY RENT è una società che opera nel settore dei servizi di locazione senza conducente a lungo termine, di seguito indicato anche come "noleggio", e di Fleet Management di veicoli singoli o a flotte;
- XY RENT ha da tempo affiancato alla propria struttura interna anche strutture esterne, affidando alle stesse, in outsourcing, parte delle prestazioni di servizi di gestione di noleggio; tale scelta ha generato soluzioni flessibili ed efficienti, ma impegnative dal punto di vista della gestione dei rapporti con i diversi interlocutori e della uniformità delle prestazioni. Di conseguenza, XY RENT è determinata a razionalizzare la gestione di tali rapporti, incaricando a tale scopo un unico interlocutore, da individuarsi tra quei soggetti che abbiano maturato una notevole esperienza e qualificazione professionale nell'ambito della gestione di parchi auto aziendali e servizi correlati;
- Fornitore è una società specializzata nella progettazione ed implementazione di soluzioni che si traducono nella prestazione di servizi di natura tecnica ed operativa per grandi flotte aziendali, case automobilistiche, autonoleggi e concessionarie d'auto;
- Fornitore si è evoluta, tra l'altro, con l'obiettivo di razionalizzare e svolgere le prestazioni connesse all'attività di noleggio di veicoli, composta da specialisti del settore che hanno maturato significative e positive esperienze nella gestione di parchi auto;
- Fornitore svolge la propria attività su tutto il territorio nazionale ed Europeo, anche attraverso una rete di Professionisti e Società partners e fornitori di elevato livello e affidabilità (in seguito per brevità "PA");
- Fornitore, sulla base dell'esperienza maturata nel settore, può garantire ad XY RENT gli standard qualitativi necessari per il raggiungimento degli obiettivi di migliore prestazione del servizio da lei svolti quali autonoleggio a lungo termine, gestione flotta e la ottimizzazione dei processi diretti necessari alla riduzione dei costi ed alla flessibilità della organizzazione;
- XY RENT ha intenzione di migliorare costantemente l'efficienza dei propri sistemi gestionali e schemi operativi in modo da limitare costantemente l'utilizzo di risorse per lo svolgimento delle attività scopo del presente contratto;

tutto ciò premesso, Fornitore dovrà garantire quanto segue:

Art. 1. Premesse

Le Premesse e gli Allegati _____, formano parte integrante e sostanziale del **presente capitolato**.

Art. 2. Oggetto del Contratto. Obblighi delle parti

2.1 Fornitore si obbliga a coordinare ed eseguire, direttamente e/o per il tramite di Società PA, in favore di XY RENT, i servizi (nel seguito denominati, congiuntamente, anche i "Servizi") indicati nei paragrafi successivi e meglio disciplinati dai singoli Capitolati di erogazione servizi allegati al presente accordo sub "A" e "B". Fornitore si obbliga ad erogare i Servizi non solo con riferimento ai veicoli concessi in locazione senza conducente da XY RENT ma anche a quelli per i quali XY RENT ha concluso o concluderà accordi di gestione e/o Fleet Management con la propria Clientela per veicoli singoli o per flotte di veicoli.

2.2 Resta inteso tra le parti che XY RENT avrà rapporti diretti esclusivamente con Fornitore, ad eccezione di accordi diretti con ricambisti e riparatori, con esclusione di qualsivoglia relazione con le Società PA della stessa, le cui prestazioni verranno direttamente retribuite da Fornitore, intendendosi, quindi, qualsivoglia obbligo nascente dal presente contratto in capo a Fornitore, la quale si impegna per sé e, promettendo il fatto del terzo ex art. 1381 c.c., per le Società Partner Fornitore (PA). Fornitore sarà responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni nascenti dal presente accordo.

2.3 Fornitore si rende disponibile ad accogliere, in qualsiasi momento e previa semplice comunicazione scritta, eventuali audit da parte di XY RENT e/o delle società appartenenti al Gruppo Società General a ciò delegate, e ad accettare verifiche dirette sul servizio svolto in ottica di customer satisfaction. Le risultanze dell'audit verranno formalizzate in uno specifico documento e trasmesse a Fornitore.

2.4 XY RENT si obbliga nei confronti di Fornitore a non assumere, come conseguenza di atto proprio, alcuna delle risorse umane già impiegate da Fornitore nelle attività oggetto del presente accordo.

2.5 Fornitore si obbliga ad erogare in favore di XY RENT il servizio Manutentivo così come disciplinato nell'Allegato sub A - Vedi allegato.

2.6 Fornitore si obbliga ad erogare in favore di XY RENT il Servizio Gestione Sinistri così come disciplinato nell'Allegato sub B - Vedi allegato.

2.7 Fornitore metterà a disposizione di XY RENT un software web based di gestione delle riparazioni, dei sinistri, delle attività, del personale impiegato nell'attività, delle telefonate, delle perizie, delle vetture, dei fornitori e dei clienti. Tale software dovrà interfacciarsi col sistema gestionale interno di XY RENT e lo scambio delle informazioni tra i due sistemi dovrà avvenire in tempo reale o con scarti sulla sincronizzazione di 24 ore massimo.

2.8 Fornitore dovrà esercitare le sue attività e garantire le prestazioni di cui al presente capitolato sull'intero territorio europeo e specificatamente:

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Israele, Italia (compresi la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano), Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, F.Y.R.O.M. - Macedonia, Madera, Malta, Marocco, Moldavia, Monaco, Montenegro, Norvegia,

Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Russia Europea (esclusi i Monti Urali), Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina, Ungheria.

In questi territori dovrà essere garantito il servizio di soccorso stradale e la possibilità di ricovero dei veicoli presso officine o carrozzerie convenzionate. Dovrà essere inoltre fornita la possibilità di erogazione di un veicolo sostitutivo di categoria pari o superiore a quello per il quale si è chiesta l'assistenza.

2.9 Negli stessi territori di cui al punto precedente Fornitore dovrà garantire l'accesso di personale tecnico ispettivo per la verifica dei danni di carrozzeria o di meccanica sui veicoli fino a 35 quintali a pieno carico. Tali accessi dovranno avere una tempistica di esecuzione di 24 ore in Italia e 48 ore negli altri paesi europei.

2.10 Qualora fosse richiesto da XY RENT il fornitore dovrà avere la capacità di emettere una perizia redatta da un perito assicurativo iscritto nel relativo albo o ruolo nazionale (ISVAP per l'Italia) con certificazione rilasciata da un organismo di parte terza accreditato al relativo organo di controllo. I professionisti degli studi peritali periferici della rete del Fornitore, dovranno avere, alla data della firma del contratto in oggetto, un contratto di collaborazione sottoscritto ed in corso di validità.

2.11 Per alcune attività legate alle coperture assicurative delle vetture, XY RENT potrà richiedere al Fornitore l'iscrizione al Quadro E del RUI (Registro Unico degli Intermediari Assicurativi) tenuto dall'ISVAP.

2.12 XY RENT potrà richiedere in maniera occasionale o continuativa in accordo con fornitore la presenza di una o più risorse presso la propria sede di

Art. 3 - Dichiarazioni del Fornitore

3.1 Il Fornitore si obbliga ad eseguire il Servizio con organizzazione e gestione autonoma e con piena sopportazione del rischio economico e giuridico conseguente.

3.2 Il Fornitore dichiara e garantisce di essere in piena regola con l'osservanza di tutte le leggi, i regolamenti e le norme in genere - ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle contrattuali, sanitarie, previdenziali, contributive, assicurative, relative alla sicurezza sul lavoro ed al diritto del lavoro in generale nonché quelle concernenti il trattamento dei dati personali - vigenti ed applicabili alla propria attività, ai propri dipendenti e/o collaboratori ed ai mezzi necessari per la prestazione del Servizio.

3.3 In particolare, il Fornitore, in relazione alla prestazione del Servizio, dichiara e garantisce:

(a) di far sì che tutti i dipendenti e/o collaboratori utilizzati per la prestazione del Servizio operino sotto la completa responsabilità, direzione e sorveglianza di essa Fornitore e nel rispetto della normativa vigente;

(b) di rispettare tutte le misure di sicurezza ed igiene richieste dalla normativa vigente e di fare in modo che tali misure siano rispettate dai propri dipendenti e/o collaboratori e/o dagli eventuali subappaltatori o terzi collaboratori di cui si dovesse avvalere.

3.4 Nello svolgimento del Servizio, inoltre, il Fornitore osserverà puntualmente, senza aver diritto ad alcun compenso aggiuntivo da parte di XY RENT , tutte le

eventuali future prescrizioni di legge e/o amministrative necessarie od opportune per il corretto svolgimento del Servizio.

3.5 Fornitore sarà direttamente responsabile verso XY RENT per l'eventuale violazione, da parte del Fornitore stesso e/o dei suoi dipendenti e/o collaboratori e/o dei suoi eventuali subappaltatori, delle previsioni di cui al presente Articolo 2. Il Fornitore, inoltre, si obbliga a manlevare e tenere indenne XY RENT da qualsiasi eventuale pretesa dei propri dipendenti o di terzi.

3.6 Nell'esecuzione dei Servizi, il Fornitore dovrà fare uso esclusivamente dei propri mezzi ed apparecchiature. A tal fine, il Fornitore dichiara di essere già in possesso di tutto quanto necessario per la prestazione del Servizio e si obbliga, se del caso, a procurarsi per la parte di propria competenza, a propria cura, spese e responsabilità, tutto quanto fosse necessario a tal fine.

3.7 Il fornitore sarà comunque responsabile verso XY RENT , non solo per il fatto dei propri dipendenti, ma anche per le attività di eventuali ausiliari e professionisti del cui operato si sia avvalsa nell'esecuzione del Servizio. Tale responsabilità ricomprende sia la mancata, difettosa o ritardata prestazione, anche parziale, del Servizio, sia qualsivoglia altro pregiudizio che dovesse derivare alla XY RENT dall'operato degli eventuali subappaltatori o ausiliari del fornitore.

Art. 4 Modalità di esecuzione delle prestazioni. Standard di Servizio. Penali

4.1 Tutte le prestazioni indicate ai punti 2.5 e 2.6 del precedente articolo 2. dovranno essere richieste dagli Utilizzatori sia presso i centri di assistenza autorizzati XY RENT che presso la rete di centri di assistenza multimarca preventivamente convenzionati da XY RENT .

Fornitore dovrà dotare ogni vettura compresa nel programma, di una Card su cui è riportato il numero verde e di un numero di telefonia fissa nazionale dell'assistenza 24h/24 raggiungibile da tutta Europa e specificatamente dai paesi di cui al punto 2.7. La presentazione della Card di Riconoscimento XY RENT è condizione indispensabile affinché gli Utilizzatori possano ottenere l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente accordo.

Qualora particolari esigenze tecniche di emergenza lo richiedano e l'Utilizzatore si trovi in località dove non esista da un Punto di Assistenza convenzionato, potrà interpellare gli Uffici Tecnici che suggerirà la soluzione più opportuna.

Le prestazioni previste verranno erogate così come indicato nel Manuale Operativo di XY RENT , fornito ad ogni Utilizzatore e sulla base delle procedure operative concordate tra Fornitore e XY RENT per la struttura dedicata agli Uffici Tecnici.

In caso di eventi avvenuti in orari di chiusura degli Uffici Tecnici, l'Utilizzatore potrà provvedere direttamente alla riparazione, entro il limite di Euro 150,00, anticipando il relativo costo e richiedendo il rimborso ad XY RENT tramite fattura intestata ad XY RENT stessa

4.2 Fornitore si obbliga a prestare i Servizi oggetto del presente Contratto usando la massima diligenza professionale, nel pieno rispetto dei termini e delle modalità contenute nel presente accordo e comunque secondo gli standard minimi di diligenza contenuti nei capitoli relativi al Servizio Manutenzione ed al Servizio Gestione Sinistri (Allegati A e B).

In caso di mancata osservanza degli standard indicati nei predetti capitolati, XY RENT potrà richiedere a Fornitore il pagamento delle penali nella misura ivi indicata salvo la richiesta del maggior danno.

4.3 La verifica circa l'osservanza degli standard pattuiti verrà effettuata dalla XY RENT entro i quindici giorni successivi alla scadenza di ogni trimestre solare salvo l'ultima verifica che verrà effettuata dall'XY RENT entro i 30 giorni successivi alla scadenza e/o alla risoluzione del presente accordo.

4.4 Fornitore dovrà pagare le penali fatturate entro 30 giorni data fattura tramite bonifico bancario.

Art. 5. Sistemi informativi

La struttura dedicata gestirà le attività con i sistemi informativi messi a disposizione da XY RENT ed integrati, con quelli normalmente utilizzati da Fornitore. Qualora la natura dei servizi fosse tale da richiedere l'utilizzo di software specifico di proprietà di XY RENT e/o di terzi per il quale la stessa ha acquisito licenza d'uso, XY RENT dovrà fornire, o comunque assicurare che i terzi forniscano, a Fornitore tali prodotti software, per esclusivo utilizzo ai fini dell'espletamento dei servizi pattuiti nel presente Accordo. La piattaforma web di cui al punto 2.7 dovrà essere mantenuta e aggiornata a cura e spese di fornitore e dovrà assicurare un servizio continuativo 24h/24 e disponendo di una connessione ADSL i tempi di risposta dovranno essere inferiori a 39 millesimi di secondo.

Art. 6. Attività di aggiornamento dei dati nei sistemi informatici XY RENT

Relativamente alle attività di cui all'Art. 2 del presente Accordo Fornitore, direttamente o per il tramite dei PA, dovrà provvedere ad aggiornare, con l'inserimento di ogni dato necessario, tempestivamente e correttamente i sistemi informatici di XY RENT .

A tal proposito, XY RENT fornirà a Fornitore le istruzioni necessarie per il corretto utilizzo dei sistemi informatici messi a disposizione.

Art. 7. Modificazione delle prestazioni a carico di Fornitore

Le parti convengono che le modalità di esecuzione dei Servizi e/o gli standard delle singole operazioni descritte negli Allegati A e B potranno essere modificati da XY RENT mediante documento redatto dalla stessa, ed inviato a Fornitore con lettera raccomandata a.r. o via telefax o via posta elettronica. Tali modifiche s'intenderanno valide ed efficaci salvo che, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, Fornitore non abbia fatto pervenire ad XY RENT il proprio dissenso motivato tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telefax o posta elettronica.

Art. 8. Obblighi del fornitore

Il personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto risponderà esclusivamente alle direttive ed istruzioni impartite da Fornitore e non potrà vantare alcun legame o collegamento di alcun tipo con XY RENT , né alcuna pretesa nei confronti di quest'ultima né durante né alla cessazione del rapporto di lavoro con Fornitore o con le Società PA.

Fornitore metterà a disposizione propri dipendenti o delle società PA per garantire il completo svolgimento delle attività del presente contratto, nel rispetto degli standard qualitativi stabiliti negli allegati A) B) C) e D).

I mezzi ed il personale impiegati da Fornitore per l'esecuzione del servizio dovranno essere comunque sufficienti all'esatta e puntuale esecuzione dello stesso.

E' consentito ad XY RENT di accedere temporaneamente presso gli uffici di Fornitore ed anche, affiancata sempre dai responsabili di Fornitore, presso gli uffici delle Società PA, al fine di verificare le esatte modalità di espletamento del servizio, nonché di interloquire con alcuno, ad eccezione con i referenti indicati da Fornitore. Fornitore accetta di mettere a disposizione di XY RENT, se richiesto, le proprie competenze tecniche o migliorie di processo o di sistemi, relative alla gestione delle attività previste dai capitolati indicati di seguito.

Art. 9. Manleva

Fornitore si obbliga incondizionatamente ed irrevocabilmente a manlevare e tenere indenne XY RENT da tutti gli oneri, spese, azioni e/o ragioni di qualunque natura e da chiunque avanzate, in qualsiasi sede, con riferimento all'esecuzione del presente contratto.

Qualora XY RENT dovesse essere chiamate a rispondere di qualsiasi inadempienza di Fornitore o delle Società PA, XY RENT dovrà darne immediata comunicazione a Fornitore a mezzo raccomandata A.R., anticipando il contenuto della stessa a mezzo fax o posta elettronica.

Art. 10. Corrispettivo a favore di Fornitore. Fatturazione. Modalità di pagamento

Il corrispettivo previsto a favore della Fornitore per le prestazioni di cui al precedente Art. 2 (nel seguito, per brevità, anche il "Corrispettivo") viene consensualmente pattuito determinato tra le Parti nella sezione C degli Allegati A e B e nell'allegato D.. Le parti si danno reciprocamente atto che il Corrispettivo deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri, le spese i costi, diretti ed indiretti, e quant'altro sostenuto da Fornitore sia per l'organizzazione che per l'espletamento dei Servizi.

Tale Corrispettivo rimarrà fisso ed invariabile salvo diverso accordo tra le parti.

Fornitore provvederà ad emettere nei confronti di XY RENT fattura anticipata inizio mese, salvo quanto diversamente previsto su indicati allegati "A" a ciascun Capitolato di Erogazione Servizi.

I servizi erogati saranno riepilogati in modo specifico ed analitico, mediante invio di apposito documento da allegarsi alla fattura.

I pagamenti avverranno entro 30 giorni fine mese data fattura tramite bonifico bancario.

Art. 11. Riservatezza

Le informazioni (dovendosi intendere con questo termine ogni tipo di informazione o documentazione tecnica o tecnologica nonché i modelli o campioni) che XY RENT, o le altre società del gruppo, comunichino o mettano a disposizione di Fornitore e dei PA, restano di proprietà esclusiva di XY RENT, o delle altre Società del XY RENT Group, e possono essere utilizzate esclusivamente per l'esecuzione del presente accordo. In relazione ad esse, Fornitore si obbliga a:

conservarle con la massima riservatezza ed impedirne divulgazione; b) imporre e garantire il rispetto delle obbligazioni derivanti dal presente articolo a qualsiasi terzo con essa cooperante, il quale sia stato autorizzato dalle Società del XY RENT Group

Italia a trasmettere le informazioni di cui sopra nell'ambito dell'esecuzione del contratto. Le Parti si impegnano reciprocamente inoltre a: a) onorare il generale dovere di lealtà e probità professionale ed il più generale dovere di discrezione reciproca; b) a tenere un comportamento leale in modo che siano salvaguardati i rispettivi interessi. Fornitore imporrà alle P.A., ai propri dipendenti ed agli eventuali subappaltatori od ausiliari il rispetto di detti obblighi e sarà direttamente responsabile nei confronti di XY RENT di eventuali inadempimenti da parte loro.

Art. 12. Utilizzazione dei segni distintivi XY RENT

XY RENT autorizza Fornitore ad utilizzare i propri marchi e le proprie denominazioni esclusivamente in relazione all'attività oggetto del presente accordo ed al solo fine di apporre sulle insegne e sui moduli, mediante i quali vengono svolte le prestazioni individuate nel presente Contratto e nel rispetto degli standard XY RENT .

Fornitore non potrà mai usare o inserire la denominazione XY RENT (o parte di essa) nella propria denominazione, né utilizzare in alcun modo i segni distintivi XY RENT nella propria documentazione amministrativa o contabile, nel proprio materiale pubblicitario ed in ogni altra forma o mezzo. Nei casi dubbi, l'uso dei segni distintivi XY RENT da parte di Fornitore dovrà essere sempre preventivamente autorizzato per iscritto.

Fornitore riconosce che, in virtù del presente contratto, non acquisisce alcun diritto sul marchio, la denominazione ed ogni altro diritto relativo alla proprietà intellettuale di XY RENT , ivi compreso il know how relativo ai Sistemi di XY RENT , in ogni sua forma e uso, spettando gli stessi esclusivamente ad XY RENT .

In ogni caso, il limitato diritto d'uso del marchio e della denominazione XY RENT cesseranno con l'estinzione, a qualsiasi titolo, del rapporto contrattuale tra le parti.

Le clausole contenute nel presente articolo si applicano, per reciprocità, ad XY RENT nei confronti di Fornitore.

Art. 13. Durata del contratto.

Il presente Contratto ha decorrenza dal _____ e scadrà il _____ e si intende tacitamente rinnovato. Le parti nel rispetto dello spirito di partnership che orienta i loro rapporti si faranno carico di incontrarsi almeno 90 giorni prima della scadenza per verificare la possibilità di proseguire il rapporto / proseguire il contratto.

Art. 14. Cessione del Contratto e/o dei diritti e/o dei crediti

14.1 Il presente Contratto, ed i diritti ed obblighi da esso derivanti, non potranno essere ceduti da Fornitore né in tutto né in parte, salvo quanto previsto per le Società PA e salvo autorizzazione scritta di XY RENT .

14.2 Le parti hanno facoltà di cedere i crediti inerenti e derivanti al/dal presente Contratto con semplice comunicazione della avvenuta cessione all'altra parte, la quale fin d'ora dichiara di accettare.

Art. 15. Forma convenzionale per patti aggiuntivi integrativi e/o modificativi dell'Accordo. Tolleranze

15.1 Qualsiasi patto che integri e/o modifichi, in tutto od in parte, articoli e/o clausole contenuti nel Contratto, e nei suoi Allegati, dovrà essere formulato, a pena di nullità, in forma scritta.

15.2 L'eventuale tolleranza di una Parte verso i comportamenti che l'altra Parte ha posto in essere in violazione delle disposizioni contenute nel Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di richiedere l'esatto adempimento di quanto previsto dal presente Contratto.

Art. 16. Clausola risolutiva espressa

16.1 Il presente contratto si risolverà automaticamente qualora una sola delle parti sia posta in liquidazione od assoggettata a fallimento o ad altre procedure concorsuali. In tal caso, Fornitore avrà diritto esclusivamente al corrispettivo per i Servizi resi sino alla data di messa in liquidazione, ovvero di assoggettamento a fallimento o ad altra procedura concorsuale di una delle parti.

Salva la facoltà di risoluzione prevista dall'art. 1453 c.c., il presente contratto si risolverà di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., in caso di mancato adempimento della Fornitore anche ad una sola delle obbligazioni previste a carico della stessa nell'esecuzione dell'incarico di cui al presente contratto, previa diffida ad adempiere nel termine non inferiore a quindici giorni dalla ricezione della comunicazione con la quale si indica l'inadempimento. L'inadempimento ricomprende il mancato rispetto da parte della Fornitore degli articoli 2,4,6,8,10 e 14 del presente accordo nonché 7 degli standard minimi di diligenza contenuti nei Capitolati dei Servizi di cui all'allegato "A" e "B" nonché la mancata, difettosa o ritardata prestazione, anche parziale, dei Servizi e/o qualsivoglia altro pregiudizio che per l'effetto dovesse derivare ad XY RENT .

Art. 17. Obblighi successivi allo scioglimento del Contratto

In ogni caso di scioglimento, anticipato o naturale, del Contratto, per qualsiasi motivo intervenuto: nulla sarà dovuto da una parte all'altra, a titolo di indennità, salvo che non sia specificatamente previsto nel Contratto; ed inoltre Fornitore è obbligata a immediatamente a:

- a) agevolare il trasferimento delle attività svolte all'eventuale nuovo fornitore subentrante e/o al personale XY RENT continuando nel contempo a svolgere le attività previste nei capitolati seguendo gli SLA concordati;
- b) restituire ad XY RENT in originale tutta la documentazione di pertinenza della stessa, nonché ogni materiale stampato o registrato, contenente informazioni riservate;
- c) restituire o dismettere l'uso dei segni distintivi XY RENT , nonché eventuali altri materiali o modelli legati all'uso di tali segni distintivi;
- d) non avviare imprese commerciali, ovvero compiere ogni altra azione che possano indurre il pubblico a pensare che tra le parti sussista ancora il rapporto di cui al presente contratto;

Art. 18. Privacy

XY RENT e Fornitore dichiarano, ai sensi della legge 196/2003, di aver ricevuto l'informativa prevista e di aver espresso il proprio consenso, nei rispettivi appositi Fogli di informativa e consenso, per i trattamenti dei dati, di cui hanno verificato la correttezza, richiesti e necessari per la conclusione e l'esecuzione delle operazioni contrattuali connesse e/o conseguenti al Contratto.

Art. 19. Legge applicabile. Foro convenzionale

19.1 La legge applicabile al Contratto ed alle singole operazioni, concluse nel periodo di validità dello stesso, è la Legge Italiana.

19.2 Per qualunque controversia dovesse insorgere sulla validità, interpretazione ed esecuzione del presente Contratto e/o delle singole operazioni e, comunque, correlabile a qualsiasi titolo a quest'ultimi, si pattuisce espressamente che sarà competente Il Foro del convenuto.

Art. 20. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione che ciascuna Parte effettuerà nei confronti dell'altra in relazione al Contratto, dovrà essere trasmessa, salvo ove diversamente previsto nel Contratto, via telefax o lettera raccomandata A.R. alla sede legale delle Parti, così come indicata in epigrafe al Contratto, o come successivamente comunicata, da una delle Parti all'altra, con le modalità di cui sopra.

Art. 21. Dichiarazione delle parti

Le Parti dichiarano che quanto previsto dal Contratto corrisponde a ciò che è stato pattuito nelle trattative preliminarmente intercorse, essendo privo di validità ogni altro accordo non recepito dal Contratto. Pertanto, tutta la corrispondenza precedente la conclusione del presente Contratto si intende non più valida.

Art. 22. Nullità parziale

Le Parti concordano espressamente che la sopravvenuta invalidità di una qualsivoglia clausola del Contratto redatto in base al presente Capitolato non comprometterà la validità dello stesso nella sua interezza.

Le Parti si impegnano sin d'ora in caso di tale eventualità ad adoperarsi per sostituire detta clausola in seno al Contratto, così da conformarsi alle norme imperative di legge.

Art. 23. Oneri fiscali e spese contrattuali

Il presente Contratto disciplina prestazioni soggette all'imposta sul valore aggiunto.

Le spese di eventuale registrazione ed ogni altra eventualmente necessaria, nonché gli adempimenti ad esse relativi sono posti a carico delle parti in eguale misura.

Art. 24. Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Contratto, si applicano le norme del Codice Civile.

Il presente Capitolato è composto da 9 pagine e da 2 Allegati, denominati Allegato A e Allegato B.

Capitolato Gestione Servizi Manutentivi

1 Servizio di Gestione manutenzione Ordinaria, Straordinaria, Pneumatici e montaggio di accessori in After Market su vetture circolanti per i veicoli con marchi del Gruppo XY RENT .

Di seguito vengono riportate le macro attività suddivise per tipologia di intervento. Resta inteso che qualora XY RENT Italia dovesse decidere di modificare i suoi processi anche tali attività potranno essere suscettibili di modifica e rivisitazione. Mediante l'utilizzo del software Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato e degli altri supporti messi a disposizione da XY RENT o normalmente utilizzati da Fornitore, quest'ultima svolgerà le attività di seguito specificate:

a) autorizzazione degli interventi di manutenzione programmata e/o sostituzione Pneumatici

1. ricevimento della richiesta telefonica/e-mail/web;
2. verifica a sistema della richiesta ed analisi storica degli interventi;
3. verifica del preventivo di intervento;
4. interlocuzione con centro di assistenza;
5. rilascio dell'autorizzazione numerica all'intervento e aggiornamento sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato con inserimento dell'importo richiesto e di quello autorizzato

b) autorizzazione degli interventi di manutenzione straordinaria

1. ricevimento della richiesta telefonica/e-mail/web;
2. verifica a sistema della richiesta ed analisi storica degli interventi;
3. richiesta del preventivo di ripristino dettagliato; verifica del riconoscimento della garanzia del costruttore o di eventuale extra garanzie;
4. verifica del preventivo di ripristino;
5. interlocuzione con centro di assistenza;
6. rilascio dell'autorizzazione numerica all'intervento e aggiornamento sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato con inserimento dell'importo richiesto e di quello autorizzato

c) autorizzazione degli interventi di montaggio di accessori in After Market

1. ricevimento della richiesta telefonica/e-mail/web;

2. verifica della possibilità tecnica di effettuazione del montaggio per l'accessorio/i richiesti dal Cliente ;
3. richiesta del preventivo di ripristino dettagliato;
4. verifica del preventivo di ripristino;
5. interlocuzione con centro di assistenza;
6. rilascio dell'autorizzazione numerica all'intervento e aggiornamento sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato.

L'autorizzazione verrà effettuata per tutti gli interventi di cui ai punti a) e b), tenendo conto dei seguenti parametri economici e procedurali:

1. Per interventi con preventivo di spesa superiore a 150,00 € + IVA Fornitore dovrà richiedere obbligatoriamente all'officina un preventivo scritto e dettagliato, in mancanza del quale non verrà rilasciata autorizzazione all'intervento;
2. Per fornitura e manutenzione di pneumatici con preventivo di spesa superiore a 150,00 € + IVA Fornitore dovrà richiedere obbligatoriamente all'officina/gommista un preventivo scritto, con l'eccezione degli interventi effettuati presso i punti appartenenti alle Reti dei Marchi Pirelli e _____, con le quali sono in vigore specifici accordi e procedure.
3. Il preventivo inviato dall'officina dovrà essere autorizzato secondo quanto sotto previsto a seguito di verifiche effettuate o sui tempari delle Case Costruttrici o tramite programmi di controllo esistenti sul mercato;
4. Per preventivi compresi tra 1500,00 € + IVA e 3.000,00 € + IVA il preventivo dovrà essere visto per approvazione dal Responsabile Operativo o dal Supervisor Maintenance di XY RENT o da supervisore incaricato in accordo tra XY RENT e Fornitore;
5. Per preventivi superiori a 3.000,00 € + IVA il preventivo dovrà essere visto per approvazione dal Responsabile Operativo e dal Supervisor Maintenance di XY RENT .

d) servizio di assistenza e/o coordinamento del servizio di assistenza

1. verifica degli autoveicoli fermi presso i centri di assistenza per interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e pneumatici e monitoraggio degli interventi di ripristino presso i centri di assistenza convenzionati XY RENT ;
2. contatto telefonico/e-mail/web con il Call Center dedicato agli utilizzatori ed eventualmente, in caso di contatto diretto dagli utilizzatori, rapporto telefonico con questi ultimi;
3. contatto telefonico/e-mail/web con i centri di assistenza o singoli carri attrezzi.

e) coordinamento servizio di veicolo sostitutivo

1. ricezione e verifica giornaliera da parte di un operatore specializzato terzo sulla situazione degli interventi prestati e sui veicoli sostitutivi non riconsegnati;
2. monitoraggio degli eventuali prolungamenti del servizio necessari per il completamento della lavorazione;
3. rilascio autorizzazione ad eventuali prolungamenti del servizio per il completamento della lavorazione;
4. richiesta rientro e chiusura servizio di vettura sostitutiva al Call Center dedicato agli utilizzatori per i veicoli sostitutivi.

f) coordinamento delle azioni di richiamo

1. ricezione della comunicazione dal Costruttore;
2. verifica a sistema dei dati del veicolo - XY RENT - Cliente /Utilizzatore;
3. predisposizione, invio al Cliente/Utilizzatore, archivio copia della lettera di comunicazione.

2 Logistica

L'intera attività verrà svolta presso i locali di XY RENT dove un coordinatore di Fornitore si interfacerà con l'ufficio tecnico di XY RENT . Le altre attività potranno essere svolte presso la sede di Fornitore o delle società PA, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 18,00. Qualsiasi cambiamento del luogo della prestazione dovrà essere preventivamente concordato in forma scritta fra le parti.

Nell'esecuzione dei servizi richiestigli Fornitore dovrà impiegare attrezzature nella propria disponibilità, idonee e tecnologicamente aggiornate, mantenendo, a propria cura e spese, le necessarie postazioni di lavoro, nel numero adeguato (complete di arredi, telefoni, telefax, hardware e stampanti), necessarie per lo svolgimento delle attività in linea con gli standard qualitativi definiti dalle parti.

Ove possibile, al fine di soddisfare maggiormente le esigenze di XY RENT , Fornitore utilizzerà le apparecchiature e, in genere, i beni eventualmente indicati come preferibili da XY RENT per l'esecuzione delle singole attività descritte nel presente Accordo.

Standard di Servizio

Le parti concorderanno sulla necessità di definire dei parametri oggettivi che consentano di valutare le performance delle attività di cui all'Art. 2. A tal fine, in virtù della portata innovativa del contratto ed in assenza di dati statistici di riferimento, in relazione alle attività descritte all'Art. 2.6 del Contratto vengono condivisi gli standard di servizio di seguito riportati:

Gestione dei contratti di manutenzione

Numero massimo di interventi in sospeso da verificare:

a fine serata max. 30% degli incarichi ricevuti entro le ore 12.00 del giorno, 10% degli incarichi del giorno precedente, 2% degli incarichi del giorno anteriore al precedente.

La fonte dei dati per il rilevamento del risultato è un report, in formato Excel, elaborato dal sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato.

- Numero delle chiamate in entrata cui non viene fornita risposta ("chiamate abbandonate"):

non deve superare l' 8% (ottopercento) del totale delle chiamate in entrata.

- Tempo di risposta alle chiamate in entrata:

il 95% (novantacinquepercento) delle chiamate in entrata deve ricevere risposta entro 10 secondi (dieci secondi) dal primo squillo telefonico

Coordinamento delle azioni di richiamo

- Tempo medio dalla ricezione della busta contenente le singole lettere di richiamo trasmesse dalle Case Costruttrici all'invio / archiviazione della lettera al Cliente: entro 3 giorni lavorativi dalla data di ricezione via posta della lettera (secondo timbro riportato sulla lettera)

La fonte dei dati per il rilevamento del risultato è un report, in formato Excel, elaborato a partire dal sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

PENALI

Le parti concordano che XY RENT si riserva la facoltà di applicare alla Fornitore una penale per il mancato raggiungimento degli standard di servizio previsto dal presente accordo di cui al precedente Punto 1 del presente Allegato 1. La quantificazione delle penali viene calcolata nel seguente modo:

Gestione dei contratti di manutenzione

Numero massimo di interventi in sospeso da verificare:

nel caso che per ogni giornata di lavoro, a fine serata oltre il 30% degli incarichi ricevuti entro le ore 12.00 del giorno, 10% degli incarichi del giorno precedente, 2% degli incarichi del giorno anteriore al precedente non siano stati evasi, tutti gli incarichi del giorno precedente saranno pagati da XY RENT a Fornitore al 50 % del prezzo concordato. Gli incarichi del giorno ancora precedente non comporteranno alcun corrispettivo.

Capitolato Gestione Servizi Manutentivi – C

Corrispettivo a favore di Fornitore. Fatturazione. Modalità di pagamento

Il corrispettivo verrà fatturato da Fornitore in quote mensili, ed il pagamento verrà effettuato da XY RENT Italia con bonifico bancario 30 giorni fine mese data fattura previa condivisione dei dati relativi alle attività svolte.

Il corrispettivo pattuito sarà valido sino al raggiungimento dei seguenti limiti numerici di consistenza dei parchi veicoli gestiti:

- Incarichi di Authority sulle riparazioni n° 100 giornalieri.
- Vetture con Card assistenza n° 10.000.

Qualora uno o più di tali limiti venisse superato, il corrispettivo verrà ridotto o, in difetto, non potranno essere garantiti i livelli di servizio previsti contrattualmente. Parimenti, qualora tali limiti subissero una riduzione, il corrispettivo verrà ridefinito, mantenendo gli stessi livelli di servizio.

Le parti si danno reciprocamente atto che il Corrispettivo deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri, le spese i costi, diretti ed indiretti, e quant'altro sostenuto da Fornitore sia per l'organizzazione che per l'espletamento dei Servizi.

Roma, _____

XY RENT Italia S.p.A

Capitolato Servizio Gestione Sinistri**1 Premessa**

La Gestione dei Sinistri interessa l'insieme delle attività necessarie all'ottimizzazione dei flussi documentali delle pratiche di sinistro a seguito di incidenti o altri eventi sinistrosi relativi ai veicoli (furti, incendi, sequestri, ecc.), secondo specifiche operative legate ai contratti assicurativi, alle norme di legge e alle procedure interne del Cliente.

In particolare, il Servizio Sinistri svolto da Fornitore per XY RENT comporta a carico della stessa Fornitore le seguenti principali attività:

a) raccolta documentazione del sinistro (denuncia del driver, documenti, ...), inserimento della stessa nel gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato ; sollecito e raccolta documentazione mancante; supporto ad XY RENT in ogni fase e verifica della gestione sinistro.

b) il rilascio delle autorizzazioni alle carrozzerie convenzionate per i veicoli di XY RENT oggetto di danni a seguito di sinistro;

b) la gestione amministrativa relativa alla registrazione ed autorizzazione, su gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato, della fatture passive emesse dai fornitori relativamente agli interventi autorizzati;

c) la gestione del recupero degli importi pagati dalle Compagnie Assicuratrici e/o da XY RENT alle condizioni e nei termini di seguito pattuiti;

d) la gestione degli incassi – su conto corrente bancario indicato da XY RENT - degli indennizzi riconosciuti dalle Compagnie di assicurazione nell'ambito del Mandato di cui al punto successivo;

e) la gestione del veicolo sostitutivo fornito a fronte dell'evento sinistroso.

f) tutte le attività connesse alla gestione sinistri necessarie al supporto dell'ufficio e di XY RENT Italia.

Per le diverse tipologie di sinistro Fornitore svolgerà quindi le attività di seguito specificate.

Nel corso dello svolgimento della sua attività il Fornitore dovrà mettere in pratica tutte le misure necessarie per raccogliere le informazioni circa il sinistro (con eventuale grado di responsabilità dell'utilizzatore). Per fare ciò è richiesto un approccio proattivo alla gestione del sinistro che non si limiti alla gestione delle denunce pervenute a mezzo fax/mail / lettera, ma che, attraverso i vari canali con cui pervengono le informazioni, si attivi per il recupero della denuncia o della eventuale estraneità. Ad esempio mediante l'incrocio giornaliero con i dossier delle auto sostitutive erogate o con i flussi ANIA che pervengono dalla Compagnia, si richiede un tempestivo ed incisivo intervento del Fornitore in modo da raccogliere nel più breve tempo possibile le informazioni necessarie per il proseguo della pratica.

Quello che viene richiesto al Fornitore è la gestione totale dell'evento (dalla denuncia alla riparazione) con il maggior supporto possibile al cliente e con il minor spreco di tempo possibile in termini di fermo tecnico del veicolo.

Le attività richieste al Fornitore sono tutte quelle necessarie per un corretto ed efficace svolgimento della pratica dalla denuncia al ripristino al veicolo sostitutivo al recupero dell'indennizzo.

Di seguito vengono riportate le macro attività splittate per tipologia di sinistro. Resta inteso che qualora XY RENT Italia dovesse decidere di modificare i suoi processi o dovesse cambiare Compagnia Assicuratrice, anche tali attività potranno essere suscettibili di modifica e rivisitazione.

2 Sinistri RCA

Il flusso di gestione dei sinistri RCA si articola in funzione della natura degli stessi dando luogo a gestioni differenziate a valle dell'iniziale ricezione e classificazione.

E' richiesta per tale tipologia di sinistri una gestione quanto mai tempestiva in modo da permettere, se previsto, la liquidazione in regime CARD.

Per i sinistri non CARD Fornitore potrà avvalersi di uno Studio Legale con cui collabora; sarà compito del Fornitore fornire al Legale prescelto tutta la documentazione necessaria per la gestione dell'indennizzo.

Per i sinistri RCA attivi vengono svolte le seguenti attività:

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail. Le denunce possono pervenire ad XY RENT in vario modo. In ogni caso il compito del Fornitore è raccogliere ed inserirle nel gestionale. Denunce non complete o poco leggibili o formalmente errate dovranno essere gestite dal Fornitore mediante contatto telefonico immediato con il cliente o con il dealer. Nessuna denuncia può essere scartata o tralasciata e per tutte il Fornitore deve nel più breve tempo possibile raccogliere le informazioni utili per l'istruttoria della pratica.

2. istruttoria documentale delle pratiche Le denunce pervenute devono essere complete in ogni loro parte (data, luogo, modalità, dati dell'utilizzatore, ecc....) e devono essere tempestivamente (e comunque non oltre un giorno lavorativo) inserite sia nel gestionale di XY RENT che comunicate alla Compagnia Assicuratrice presso cui XY RENT ha assicurato il rischio.

3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore Tempestivamente (e comunque non oltre il giorno lavorativo) il Fornitore dovrà provvedere a sollecitare direttamente al cliente o al dealer che ha in ricovero il veicolo tutta la documentazione / informazioni necessarie per l'istruttoria della pratica e la sua gestione. Tutte le informazioni ottenute devono altresì tempestivamente essere riportate sia nel gestionale XY RENT che comunicate alla Compagnia Assicuratrice.

4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce. Ogni qualvolta sia necessario è richiesto che il Fornitore supporti il cliente o lo contatti per completare dati mancanti in denuncia.

5. registrazione Pratiche su Sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato. Le posizioni di sinistro devono essere completate in ogni loro parte nel sistema gestionale di XY RENT (ed in modo tempestivo). Si richiede che la documentazione pervenuta in forma cartacea venga scannerizzata all'interno del gestionale. Ogni informazione aggiuntiva deve sempre essere tracciata all'interno del sistema.

6. registrazione Pratiche, nel caso in cui sia richiesto, sul sistema informatico della Compagnia Assicuratrice. A seconda della Compagnia Assicuratrice su cui XY RENT assicura i propri veicoli è richiesto al Fornitore di inserire il sinistro all'interno del gestionale della Compagnia. Questa procedura è vincolata alla Compagnia Assicuratrice ed alla gestione del sinistro con essa concordata pertanto potrebbe essere suscettibile di modifiche da parte di XY RENT .

7. gestione del recupero attraverso fiduciario/ attraverso Compagnia (Liquidazione Diretta)

8. gestione dei fiduciari . Come anticipato Fornitore potrà avvalersi di propri fiduciari Legali per il recupero degli indennizzi dei sinistri. Compito del Fornitore sarà quello di fornire tempestivamente la documentazione tecnica e non necessaria per il recupero dell'indennizzo.

9. gestione pratiche con gli uffici liquidazione della Compagnia. E' richiesto che il Fornitore non solo produca nel più breve tempo possibile tutta la documentazione valida affinché XY RENT possa ottenere la liquidazione, ma che mensilmente verifichi lo stato delle posizioni con la Compagnia Assicuratrice sollecitando eventuali mancate o parziali liquidazioni. XY RENT produrrà mensilmente il file dello stato dei sinistri sulla base del quale il compito del Fornitore dovrà essere quello di gestire le differenze tra i costi sostenuti e gli indennizzi percepiti.

10. gestione delle quietanze e degli incassi con accredito su conto corrente bancario indicato da XY RENT . Compito del Fornitore sarà quello di verificare gli incassi ed abbinare quelli rimasti "pending" sul transitorio girandoli sul corretto conto contabile aggiornando nel contempo il gestionale XY RENT .

11. gestione Archivio documentale delle pratiche. Tutte la documentazione pervenuta deve essere scannerizzata all'interno della pratica del gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato .

12. follow-up pratiche. E' compito del Fornitore seguire sempre con attenzione il proseguito della pratica in ogni suo step fino al raggiungimento dell'indennizzo a

favore di XY RENT . E' richiesto che il Fornitore metta in atto ogni misura / attività necessaria per lo sblocco di posizioni (verso cliente / riparatori / Compagnia Assicuratrice) permettendo il totale indennizzo del costo a favore di XY RENT .

13. Reporting. Mensilmente XY RENT produrrà la reportistica relativa ai sinistri al mese in chiusura, sarà compito del Fornitore prendere tali report come base di partenza per mettere tempestivamente in atto le opportune misure per sbloccare posizioni critiche. E' altresì richiesto al Fornitore che settimanalmente scarichi i report operativi presenti nel gestionale XY RENT che hanno lo scopo di monitorare e sbloccare posizioni critiche.

14. interruzione prescrizione. A seconda degli accordi presi tra XY RENT e la Compagnia Assicuratrice su cui vengono assicurati i veicoli, sarà compito del Fornitore occuparsi di inviare opportuna comunicazione di interruzione di prescrizione dei sinistri aperti. La modalità, comunicata al Fornitore da XY RENT , potrà variare da Compagnia a Compagnia.

Per i sinistri RCA passivi vengono svolte le seguenti attività; non si entra nel dettaglio delle singole attività rimandando al punto precedente (sinistri RCA attivi) la descrizione delle stesse:

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail
2. istruttoria documentale delle pratiche
3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore
4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce
5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato
6. registrazione Pratiche, nel caso in cui sia richiesto, sul sistema informatico della Compagnia Assicuratrice
7. istruttoria ed invio pratiche a Compagnia di assicurazione di XY RENT
8. gestione Archivio documentale delle pratiche
9. gestione delle richieste delle controparti e/o della Compagnia Assicuratrice del Cliente, apertura d'ufficio del sinistro e recupero presso Utilizzatori delle denunce. Sarà compito del Fornitore attivarsi tempestivamente in caso di comunicazione di sinistro dalla Compagnia (flusso ANIA) ovvero di richiesta da controparti. Il suo compito sarà contattare il cliente/utilizzatore al fine di ottenere le maggiori informazioni possibili sul sinistro (denuncia o lettera di estraneità). Ogni informazione ottenuta dovrà altresì tempestivamente essere comunicata alla Compagnia Assicuratrice di XY RENT per la corretta gestione del sinistro.
10. gestione del contenzioso (Citazioni a Giudizio). Sarà compito del Fornitore ricevere gli atti di Citazione, verificarli, farli firmare al Procuratore XY RENT ed inoltrarli alla Compagnia Assicuratrice.
11. follow-up pratiche. E' compito del Fornitore seguire sempre con attenzione il proseguo

della pratica in ogni suo step fino al raggiungimento dell'indennizzo a favore di XY RENT . E' richiesto che il Fornitore metta in atto ogni misura / attività necessaria per lo sblocco di posizioni (verso cliente / riparatori / Compagnia Assicuratrice) permettendo il totale indennizzo del costo a favore di XY RENT Italia

12. reporting

13. .interruzione prescrizione

14. Gestione dell'addebito del contributo danni al cliente (se previsto) da gestionale XY RENT . E' richiesto che il Fornitore direttamente dal gestionale di XY RENT proceda alla fatturazione del contributo danni (ove previsto) a carico del cliente. Nel caso in cui il danno non sia coperto da alcuna garanzia assicurativa è richiesto che il Fornitore provveda alla fatturazione del danno stesso nei confronti del cliente.

Nel caso di sinistri controversi è prevista la gestione sincronizzata di una pratica attiva ed una passiva.

3 Sinistri Kasko (con Copertura Assicurativa)

La gestione dei sinistri Kasko (Atti Vandalici, Cristalli, Danni Atmosferici, Kasko collisione, sinistri senza controparti) interessa la gestione dei sinistri (con o senza controparte) sul veicolo di XY RENT assicurato con la Compagnia Assicuratrice oppure in self Insurance di XY RENT .

Per i sinistri Kasko vengono svolte le seguenti attività. Anche in questo caso le singole attività non verranno dettagliate nello specifico rimandando ai punti precedenti.

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail

2. istruttoria documentale delle pratiche

3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore

4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce

5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

6. gestione del recupero attraverso Compagnia di XY RENT

7. gestione pratiche con gli uffici liquidazione della Compagnia

8. gestione delle quietanze e degli incassi

9. gestione Archivio documentale delle pratiche

10. reporting

11. interruzione prescrizione

12. gestione dell'addebito della franchigia al cliente (se previsto) da gestionale XY RENT

3 bis Sinistri Kasko (in self di XY RENT)

Nel caso in cui il veicolo non abbia la garanzia Kasko su una Compagnia Assicuratrice (self di XY RENT) la procedura di cui sopra rimane invariata fatta eccezione la comunicazione dell'apertura del sinistro in Compagnia (che chiaramente non avverrà). Nel caso di danni superiori alla soglia di € 1.500,00 sarà

compito del Fornitore attivare un perito assicurativo iscritto al Ruolo Nazionale dei Periti tenuto dall'ISVAP per le verifiche in loco. Il Fornitore dovrà altresì definire per ogni sinistro aperto nel gestionale XY RENT una stima del danno (riserva) definita sulla base di appositi criteri stabiliti con XY RENT .

4 Sinistri Kasko (con Copertura Assicurativa) - Gestione Danni Totali

Nell'ambito della gestione Danni Totali si ricorda che, per i veicoli coperti da garanzia assicurativa, la soglia di non riparabilità è fissata nel 70% del valore commerciale del veicolo. E' comunque facoltà di XY RENT , nel caso in cui il danno ammonti al 50% del valore dello stesso, di procedere alla non riparazione del veicolo vendendo lo stesso nello stato in cui si trova. Questa particolare casistica viene definita OVER 50%.

Per i sinistri definiti quali Danni Totali, per i quali quindi si decide di non ripristinare i danni subiti dal veicolo di XY RENT sono previste le seguenti attività. (si rimanda ai punti precedenti per le specifiche delle attività)

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail
2. istruttoria documentale delle pratiche
3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore
4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce.
5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato
6. gestione dei preventivi di ripristino
7. gestione peritale – estimotecnica dei danni – NON riparabilità. Sarà compito del Fornitore ricevere la perizia del riparatore e valutarla. A seconda che il veicolo sia Assicurato su una Compagnia o sia in self sarà compito del Fornitore inoltrare il preventivo danni per il riscontro del perito dell'Assicurazione ovvero dello studio peritale periferico della rete del Fornitore, con cui è in essere, alla data della firma del contratto in oggetto, un contratto di collaborazione. Nel caso di veicoli definiti "Over 50%" sarà compito del Fornitore curare la vendita (il prezzo viene definito sulla base di precise regole comunicate da XY RENT) del relitto presso la rete ufficiale XY RENT ovvero la rete di carrozzerie Multimarca.
8. gestione del recupero assicurativo dei danni attraverso Compagnia di XY RENT
9. gestione pratiche con gli uffici liquidazione della Compagnia
10. gestione delle quietanze e degli incassi per conto di XY RENT , con accredito su conto corrente bancario indicato da XY RENT
11. gestione Archivio documentale delle pratiche .
12. reporting
13. interruzione prescrizione
14. gestione dell'addebito del contributo danni al cliente (se previsto) con comunicazione al gestionale XY RENT

Inoltre per la gestione dei Danni Totali sono previste le seguenti ulteriori attività amministrative-operative:

1. inserimento pratica su Sistema Informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato alla chiusura del Contratto di Noleggio.
2. gestione scadenzario. Si tratta della risoluzione del contratto (con conseguente blocco della fatturazione) che avviene, per termini contrattuali, a t+45 dall'evento sinistro.
3. emissione ed invio comunicazione a Cliente/Utilizzatore. Lettera di conferma risoluzione contratto, viene prodotta dal gestionale sinistri di XY RENT , dopo averla stampata e fatta firmare al Procuratore XY RENT va inviata al cliente a mezzo lettera raccomandata RR.
4. comunicazione a Carrozziere di NON riparabilità
5. gestione trasferimento a punto vendita. Nel caso in cui si tratti di un danno OVER 50% dopo avere curato la vendita del relitto sarà compito del Fornitore supervisionare sul trasferimento dello stesso.
6. reperimento documentazione per relitto
7. gestione vendita e/o demolizione
8. gestione amministrativa vendita veicolo. Che consiste non solo nell'emissione della fattura di vendita del veicolo ma anche nelle pratiche amministrative relative al Passaggio di Proprietà dello stesso.
9. gestione incassi vendita
10. follow-up pratica

4 bis Sinistri Kasko (in self di XY RENT) - Gestione Danni Totali

Nel caso in cui il veicolo non abbia la garanzia Kasko su una Compagnia Assicuratrice (self di XY RENT) la procedura di cui sopra rimane invariata fatta eccezione la comunicazione dell'apertura del sinistro in Compagnia (che chiaramente non avverrà). Sarà compito del Fornitore attivare lo studio peritale che collabora con XY RENT per le verifiche in loco. Il Fornitore dovrà altresì definire per ogni sinistro aperto nel gestionale XY RENT una stima del danno (riserva) definita sulla base di appositi criteri stabiliti con XY RENT .

5 Furti e Incendi (con Copertura Assicurativa)

La gestione di furti ed incendi da luogo a due processi distinti in funzione del fatto che il danno sia totale o parziale. Come nei casi precedenti si rimanda ai punti precedenti per il dettaglio delle singole attività.

Nel caso di perdita del veicolo per furto o incendio totale , sono previste le seguenti attività:

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea e non. In particolare è richiesta particolare attenzione alla ricezione di tutte le chiavi in dotazione con il veicolo, con conseguente lettura delle stesse sul key reader e stampa ed archiviazione della lettura.
2. istruttoria documentale delle pratiche
3. sollecito di eventuali documentazioni originali mancanti presso l'Utilizzatore

4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce
5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato
6. gestione della pratica di perdita possesso
7. gestione amministrativa pratica
8. gestione assicurativa invio denunce e documentazione per risarcimento a Compagnia se veicolo assicurato su Compagnia
9. gestione dei ritrovamenti e delle ripresa di possesso. Si rimanda la punto successivo per i dettagli delle attività. E' comunque richiesto al Fornitore ogni qualvolta si abbia conoscenza del ritrovamento del veicolo rubato, di prendere immediatamente contatti con la Società con cui collabora XY RENT per espletare tutte le pratiche relative ad eventuale dissequestro/ rientro in possesso e rimpatri del veicolo. Seguiranno tutte le attività volte a ripristinare lo stato del veicolo (ripristini, reimmatricolazione, ripunzonatura,...) affinché esso poi esse reso al cliente ovvero venduto dal remarketing.
10. recupero dei veicoli ritrovati e gestione ripristini danni dopo ritrovamento
11. gestione peritale - estimotecnica dei danni su veicoli ritrovati - NON riparabilità (vedi punto precedente DANNI TOTALI)
12. gestione del recupero assicurativo dei danni attraverso Compagnia, se veicoli assicurati
13. gestione pratiche con gli uffici liquidazione della Compagnia
14. gestione delle quietanze e degli incassi per conto di XY RENT , con accredito su conto corrente bancario indicato da XY RENT
15. gestione aggiornamenti su Sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato
16. gestione Archivio documentale delle pratiche
17. reporting
18. interruzione prescrizione
19. gestione dell'addebito del contributo danni al cliente (se previsto) da gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

Nel caso di danni al veicolo per furto o incendio parziale, sono sostanzialmente previste le medesime attività interessanti i sinistri Kasko ovvero:

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail
2. istruttoria documentale delle pratiche
3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore
4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce
5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Proprietario di XY RENT
6. gestione del recupero attraverso Compagnia se assicurato
7. gestione pratiche con gli uffici liquidazione della Compagnia se veicolo assicurato
8. gestione delle quietanze e degli incassi con accredito su conto corrente bancario indicato da XY RENT

9. gestione Archivio documentale delle pratiche
10. reporting
11. interruzione prescrizione
12. gestione dell'addebito della franchigia al cliente (se previsto) da gestionale XY RENT

5 bis Furti e Incendi (in self di XY RENT) sia totali che parziali.

Sono previste anche in questo caso tutte le attività precedentemente descritte fatto salvo le comunicazioni in Compagnia. Seguono le attività precedentemente richieste in caso di self XY RENT .

6 Sequestri e Dissequestri

A seguito della ricezione di una comunicazione del sequestro di un veicolo a seguito di un sinistro ovvero per motivi amministrativi ,vengono svolte le seguenti attività:

1. istruttoria pratica ed istanze di dissequestro. A seguito di comunicazione (Autorità, Utilizzatore, altro) del ritrovamento del veicolo è richiesto che il Fornitore si attivi immediatamente affinché la notizia venga passata alla Società che opera dissequestri per conto di XY RENT . Si richiede che il Fornitore supervisioni tutte le fasi di dissequestro rientro in possesso e rimpatrio fino al trasferimento del veicolo al centro di riparazione designato.
2. dissequestro e recupero del veicolo con aggiornamento della posizione nel gestionale XY RENT
3. verifiche amministrative sul veicolo. Si richiede che il Fornitore oltre a supervisionare le fasi di rientro in possesso e dissequestro, proceda con la verifica documentale del veicolo, rientrano in questa fase eventuali duplicati di documenti (libretto o doc. assicurativi), reimmatricolazioni, ripunzonature, ...
4. verifiche estimotecniche sul veicolo. Il veicolo portato al centro di riparazione designato dovrà essere ripristinato o in alternativa, se i danni sono ingenti, dovrà seguire la procedura dei danni totali.
5. gestione dell'eventuale riaddebito a cliente/utilizzatore
6. riconsegna al cliente o demolizione del veicolo
7. registrazione fatture passive del recuperatore su gestionale XY RENT . E' richiesto che il Fornitore provveda alla registrazione delle fatture passive pervenute dal recuperatore che ha seguito la pratica.
8. gestione Archivio documentale

7 Reimmatricolazioni

A seguito della ricezione di una richiesta di reimmatricolazione (per furto, smarrimento targhe, ecc.) vengono svolte le seguenti attività:

1. istruttoria della pratica e presentazione della richiesta re immatricolazione; aggiornamento pratica nel gestionale XY RENT . Aggiornamento dei dati relativi alla

reimmatricolazione (associazione al contratto della nuova targa) all'interno del core system di XY RENT ed all'interno del sistema gestionale dei sinistri XY RENT . E' richiesto inoltre che il Fornitore recuperata la documentazione dal cliente (targa superstite, doc. assicurativi, libretto) provveda all'inoltro all'Ag. Pratiche Auto per l'ottenimento delle nuove targhe e del nuovo libretto.

2. preparazione ed invio della targa provvisoria
3. ricezione ed invio della nuova targa
4. verifiche ed aggiornamenti amministrativi e documentali per il veicolo (compresi nuovi doc. assicurativi da sito della Compagnia). Si richiede che il Fornitore si attivi con la Compagnia Assicuratrice di XY RENT per l'emissione del nuovo contrassegno assicurativo.
5. gestione dell'eventuale riaddebito al cliente/utilizzatore
6. aggiornamento della nuova targa sul sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

8 Infortuni conducente.

Nel caso in cui sia operativa un'assicurazione per infortuni al conducente vengono gestite le seguenti attività:

1. ricezione e verifica della completezza della denuncia cartacea/e-mail
2. istruttoria documentale delle pratiche
3. sollecito di eventuali documentazioni mancanti presso l'Utilizzatore
4. assistenza telefonica agli Utilizzatori nella compilazione e nell'inoltro delle denunce
5. registrazione Pratiche su Sistema Informatico Proprietario di XY RENT
6. gestione del rapporto con l'utilizzatore infortunato
7. istruttoria documentale
8. attività di assistenza all'utilizzatore per la definizione del rimborso
9. archivio pratiche
10. reporting
11. interruzione prescrizione

9 Verifica estimo tecnica del danno e gestione del ripristino

Quando il veicolo è in riparazione presso il concessionario / carrozziere il Fornitore riceverà il preventivo di riparazione del danno. Sarà compito del Fornitore monitorare (attraverso opportuni report del gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato) eventuali veicoli in riparazione per i quali il preventivo non sia ancora stato fornito, in modo da sollecitare in tal senso il riparatore.

Una volta ricevuto il preventivo è compito del Fornitore verificarlo entro un giorno lavorativo dalla ricezione nonché comunicarlo in Compagnia ovvero al perito della rete di Fiduciari di cui al punto 2.10 del capitolato per le perizie sui veicoli in self.

E' sempre richiesto che il Fornitore monitori attentamente ogni fase della riparazione con la richiesta che si impegni affinché i tempi di fermo tecnico siano i minori possibili.

Si richiede che il preventivo verificato, ed approvato dall'Assicurazione, sia inserito nel gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato affinché possa essere fornito al riparatore il numero di autorizzazione da riportare in fattura.

Dovrà interagire con il riparatore per evitare blocchi nella lavorazione, procurare le parti di ricambio per i veicoli multimarca e sincerarsi che la riparazione prosegua senza interruzioni fino alla restituzione al cliente.

Di seguito le attività da svolgere:

1. ricezione del preventivo (preventivo + foto) e sua elaborazione. E' richiesto che esso venga in prima battuta accuratamente verificato e nel caso immediatamente rimandato al riparatore per una correzione, si richiede una verifica qualitativa relativa a foto inviate e accuratezza e completezza del preventivo redatto. Nel caso sarà compito del Fornitore richiedere ulteriori foto o modifiche al preventivo fornito (elementi probanti il danno presente sul veicolo). Il preventivo dovrà essere inserito sia nel gestionale XY RENT che , se è il caso, comunicato in Compagnia ovvero al perito della rete di Fiduciari di cui al punto 2.10 del capitolato. Si richiede un atteggiamento proattivo del Fornitore in modo che si attivi tempestivamente in caso di auto ferme in riparazione senza preventivi ricevuti. Si richiede che il Fornitore si avvalga di software di preventivazione ANIA Triatel Perauto di Brindisi per le preventivazioni e le perizie di carrozzeria e Wincar o Winper o Winity di System Data Software di Altopascio Lucca per i preventivi e le perizie di meccanica.

2. Verifica e riscontro del preventivo con la denuncia corrispondente relativa ai danni da ripristinare. Nel caso in cui all'interno del gestionale XY RENT non sia presente alcuna denuncia di sinistro, è richiesto che il Fornitore provveda tempestivamente (entro un giorno lavorativo) al contatto con il cliente / utilizzatore/ riparatore affinché riesca a ricevere la denuncia mancante per la corretta gestione della pratica di sinistro.

3. Rettifica del preventivo. Il preventivo ricevuto rettificato dal Fornitore sarà inviato alla Compagnia assicuratrice / perito della rete del fornitore.

4. Incarico perito. Sarà compito del Fornitore dare incarico al perito (a seconda dei casi della Compagnia o studio esterno per veicoli in self), nonché curare la sua uscita e richiedere un feed-back di ritorno.

5. Autorizzazione. Una volta definito il costo reale della riparazione il preventivo andrà inserito nel gestionale XY RENT . Da esso scaturirà un numero di autorizzazione che dovrà essere comunicato al riparatore (affinché lo riporti in fattura).

6. Follow up riparazione. Si richiede che il riparatore segua attentamente la riparazione sincerandosi che proceda senza intoppi.

7. Verifica dell'effettiva chiusura dei lavori e riconsegna del veicolo. E' richiesto che al termine dei lavori il Fornitore verifichi che il veicolo sia stato reso al cliente e che questi a sua volta abbia reso l'eventuale veicolo sostitutivo. Tutte le date recuperate devono necessariamente essere inserite all'interno del gestionale XY RENT per il corretto completamento delle pratiche.

8. Gestione documentale. Sarà compito del Fornitore archiviare la documentazione ricevuta.

9. Convenzionamento rete. Si richiede che il Fornitore segua l'attività di convenzionamento rete multimarca, inviando il contratto redatto da XY RENT al singolo riparatore e provvedendo successivamente ad anagrafare lo stesso all'interno del gestionale core di XY RENT . Sarà compito del Fornitore tenere archivio dei documenti firmati dai riparatori e provvedere ad inviare agli stessi la loro copia firmata.

10 Attività di Implant Sinistri presso gli Uffici di XY RENT

Per la gestione delle attività sopra elencate nonché per il supporto all'attività dell'area Insurance in ogni suo aspetto- di natura operativo/amministrativa - Fornitore realizzerà un servizio di Implant presso gli uffici locati, siti in Roma _____ . Tale unità operativa si avvarrà degli applicativi di XY RENT e del gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

11 Ciclo Attivo

1. L'Ufficio Sinistri del Fornitore (ULS) cura la gestione dei Recuperi Assicurativi dei sinistri aperti/denunciati alle Compagnia secondo le varie Garanzie acquistate o meno sul mercato (RCA - CVT) previste per ogni singolo veicolo di XY RENT

2. Per ogni pratica di sinistro aperta , oggetto di un ripristino di carrozzeria, l'ULS riceve dall'Ufficio Ripristini del Fornitore (USR) il supporto estimo tecnico /documentale previsto e concordato con la Compagnia che assicura i veicoli di XY RENT (Vedi relative Procedure) o richiesto dalle Compagnie di Controparte (RCA ATTIVI NO CARD).

3. L'ULS inoltra agli uffici di liquidazione delle Compagnie interessate ovvero ai Legali Fiduciari esterni incaricati la documentazione necessaria per la definizione delle singole pratiche ; gli indennizzi - risarcimenti a fronte dei danni subiti dal veicolo XY RENT saranno liquidati direttamente a quest'ultima dalle Compagnie ovvero dai Legali fiduciari.

4. Gli indennizzi incassati automaticamente da XY RENT e non riconciliati dal sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato, saranno riconciliati manualmente da Fornitore sul sistema informativo Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

5. L'ULS cura il follow-up dei recuperi delle singole pratiche da definire.

6. L'ULS ricevuti gli importi relativi agli indennizzi/Risarcimenti registra gli stessi sul Sistema di XY RENT Italia e se gli stessi sono congrui "chiude" la pratica sul Sistema; qualsiasi incasso ricevuto direttamente da XY RENT a fronte di una pratica di sinistro dovrà essere registrato sul Sistema Sinistri di XY RENT Italia tramite comunicazione elettronica generata dal sistema Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato.

E' compito del Fornitore verificare continuamente lo stato degli indennizzi ricevuti provvedendo a sollecitare eventuali mancati o parziali pagamenti.

12 Gestione Fermi Tecnici e Veicoli Sostitutivi

Per assicurare la mobilità dei propri clienti XY RENT assicura ai propri clienti la fornitura di un veicolo sostitutivo. Per la fornitura di tale veicolo XY RENT si appoggia ad un Service Fornitore il quale invia giornalmente un file con i veicoli per i quali ha fornito il giorno precedente la vettura sostitutiva. Compito del Fornitore sarà quello di monitorare il veicolo sostitutivo verificando che per ogni veicolo erogato vi sia una pratica di sinistro/ripristino in gestione ed accertandosi che al termine dei lavori lo stesso veicolo sostitutivo venga reso. Ogni informazione deve essere inserita all'interno del gestionale sinistri Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato. Compito del Fornitore è inoltre provvedere con cadenza mensile al riaddebito ai clienti (sempre da gestionale sinistri) degli eventuali giorni eccedenti rispetto a quanto acquistato contrattualmente.

Sono previste le seguenti attività :

1. Ricezione e verifica giornaliera sugli interventi di soccorso, traino e rilascio veicolo sostitutivo dalla Società con la quale XY RENT ha sottoscritto i contratti per la gestione dei servizi di Assistenza Stradale – Soccorso e di Auto Sostitutiva. Ogni giorno il Fornitore riceve il file txt dei veicoli sostitutivi erogati il giorno precedente. Sarà suo compito importarlo in automatico all'interno del gestionale sinistri Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato. Il gestionale in automatico abbinava (ove possibile) i dossier di auto sostitutiva con i sinistri aperti già presenti. Tutti i dossier non abbinati appaiono in un apposito report (auto sostitutive orfane). Compito del Fornitore è gestire giornalmente tale report apportando le azioni del caso (recupero ed inserimento della denuncia se mancante, aggiornamento manuale dei campi se la denuncia è presente). Essendo i veicoli già fermi per gli interventi di riparazione è richiesta la massima velocità di azione.

2. Verifica degli autoveicoli fermi per interventi di ripristino. Poiché dal file dei veicoli sostitutivi sono presenti i luoghi di ricovero dei veicoli, è compito del Fornitore monitorare i preventivi in ingresso andando a sollecitare trascorsi due giorni lavorativi dall'ingresso in carrozzeria il preventivo stesso ove non pervenuto.

3. Monitoraggio degli interventi di ripristino presso le carrozzerie convenzionate ed attivazione di tutti gli strumenti idonei per la più efficace azione di sollecito al fine di garantire i previsti tempi di riconsegna dei veicoli ripristinati, ovvero la più celere dismissione di quelli non riparabili. E' richiesto oltre al continuo monitoraggio del veicolo fermo presso la carrozzeria che, al termine dei lavori, il Fornitore verifichi con il riparatore stesso la riconsegna dell'auto riparata al cliente e la contestuale riconsegna della vettura sostitutiva. La data di riconsegna dovrà essere apposta all'interno del gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato. Almeno due volte al mese è richiesto che il Fornitore estragga da gestionale il report dei veicoli riparati con auto sostitutive non riconsegnate affinché possa contattare immediatamente i riparatore per sincerarsi sull'effettiva riconsegna del veicolo stesso.

13 Gestione della reportistica da gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato

Il gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato dovrà essere strutturato in modo da estrarre istantaneamente semplici report operativi (esportabili in excel), è compito del Fornitore estrarli settimanalmente e verificare le posizioni contenute apportando in modo tempestivo le attività correttive necessarie per lo sblocco di eventuali problematiche.

14 Assistenza Telefonica

Il Fornitore fornirà un servizio di assistenza telefonica ai clienti dotati di CARD

15 Modalità Operative per il coordinamento amministrativo e la gestione di indennizzi e risarcimenti (verificare se è necessario mantenere questo punto).

Fornitore cura, per le pratiche di sinistro che implicano un ripristino di carrozzeria, la gestione amministrativa delle fatture dei fornitori che effettuano il ripristino ed il recupero dalla compagnia garante di quanto corrisposto per il ripristino, al netto dell'eventuale franchigia assicurativa.

Per la gestione amministrativa è previsto:

1. la ricezione e lo smistamento delle fatture delle carrozzerie
2. il controllo di congruenza dell'importo fatturato con quello autorizzato in precedenza
3. la conciliazione con i fornitori di eventuali fatture non congrue con quanto autorizzato
4. la registrazione , e l'autorizzazione del pagamento sul gestionale di XY RENT o eventuale richiesta parziale/totale di nota di credito
5. la gestione delle attività dei costi non previsti contrattualmente

Per la gestione degli indennizzi/risarcimenti è invece previsto:

1. Il recupero per conto di XY RENT di eventuali risarcimenti/indennizzi in caso di sinistri Kasko, Furto, Incendio o RCA attivo dalle Compagnie Assicuratrici con cui XY RENT ha stipulato le relative polizze, con accredito su conto corrente bancario indicato da XY RENT
2. Nel caso di recupero parziale dei danni presso la Compagnia con la quale XY RENT ha stipulato le polizze assicurative, Fornitore potrà adire su mandato XY RENT a vie giudiziali presso la Compagnia che assicura i veicoli XY RENT (Liquidazione Diretta).

16 Gestione Sinistri per veicoli non inseriti nei Contratti Assicurativi sottoscritti da XY RENT (Full NO Insurance e similari)

Il Servizio Sinistri svolto da Fornitore per XY RENT prevede anche la gestione delle pratiche dei veicoli per i quali i Clienti di XY RENT hanno provveduto autonomamente, in accordo con XY RENT stessa, alla stipula di specifici Contratti Assicurativi.

Per tali pratiche Fornitore, in caso di ripristino, provvederà ad addebitare ad XY RENT i corrispettivi per singola pratica indicati nel paragrafo C del presente Capitolato.

Nel caso in cui XY RENT stipuli nuovi contratti che prevedano la suddetta gestione, Fornitore è disponibile ad una diversa e personalizzata gestione, con corrispettivi da definire in accordo con XY RENT .

Sarà comunque compito del Fornitore gestire tali pratiche raccogliendo le denunce degli utilizzatori, inserendo le stesse all'interno del gestionale XY RENT e comunicando i sinistri alle Compagnie Assicuratrici dei clienti. La fase di ripristino è identica a quella già descritta in precedenza. La fattura di riparazione dopo essere stata registrata dovrà essere inviata alla Compagnia Assicuratrice del cliente. A seconda degli accordi XY RENT / Cliente sarà compito del Fornitore addebitare al cliente l'intero costo di fattura ovvero la sola franchigia recuperando il costo sulla Compagnia Assicuratrice.

17 Gestione dei recuperi dei sinistri a fine noleggio

A fine noleggio i veicoli di proprietà XY RENT (privi di buy back) vengono periziati da Società incaricata da XY RENT .

Il Fornitore riceverà da parte di XY RENT le perizie di cui sopra e , rielaborandole con il gestionale di preventivazione, abbinerà i danni da perizia valutati con eventuali sinistri aperti e non riparati (l'abbinamento avverrà sul gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato flaggando un apposito campo).

Il Fornitore, inoltre, quantificherà l'importo stimato dell'indennizzo da parte della Compagnia e provvederà ad inviare alla Compagnia Assicuratrice di XY RENT la documentazione tecnica (preventivo e foto) necessaria affinché XY RENT riceva l'indennizzo. E' essenziale che il Fornitore si attenga ai tempi stabiliti con la Compagnia Assicuratrice (che attualmente sono entro ___ mesi dal rientro). Il Fornitore, dopo avere aggiornato i campi del gestionale XY RENT con i dati della perizia (nel caso non vi sia un sinistro già denunciato aprirà un sinistro di ufficio) provvederà a redigere un file riassuntivo delle posizioni da inviare settimanalmente ad XY RENT .

E' necessario che il Fornitore intervenga e verifichi le posizioni ogni qualvolta XY RENT , su richiesta dei riparatori o dei clienti, ne faccia richiesta.

18 Mandato a Trattare

Con la richiesta di attivazione del servizio per ogni singolo veicolo, XY RENT conferisce mandato a Fornitore a trattare, in caso di sinistro, con le Compagnie di Assicurazione contraenti e/o delle Controparti attribuendo alla Fornitore medesima

specifico mandato a transigere, nominare periti, firmare quietanze, incassare indennizzi e/o risarcimenti.

19 Obblighi di XY RENT S.p.A

XY RENT si obbliga nei confronti di Fornitore a :

1. inviare copia delle polizze assicurative in vigore al momento della stipula del contratto ed a comunicare tempestivamente a Fornitore ogni modifica a dette coperture che intervenga nel corso del contratto .
2. comunicare al Fornitore eventuali modifiche ai processi precedentemente descritti

20 Logistica

Le attività previste dal presente Capitolato elencate verranno svolte presso i locali del Fornitore. Ogni 6 risorse impiegate da Fornitore, 1 risorsa sarà collocata in inplant presso i locali di XY RENT siti in _____ , in locali detenuti da Fornitore a titolo locativo per lo svolgimento della propria attività, sia a favore di XY RENT che a favore di altri propri Clienti, dal lunedì al venerdì dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 18,30. Qualsiasi cambiamento del luogo della prestazione dovrà essere preventivamente concordato in forma scritta fra le parti.

Ove possibile, al fine di soddisfare maggiormente le esigenze di XY RENT , Fornitore utilizzerà le apparecchiature e, in genere, i beni eventualmente indicati come preferibili da XY RENT per l'esecuzione delle singole attività descritte nel presente Accordo.

_____, _____ 2011

XY RENT Italia S.p.A

Standard di Servizio

Le parti concordano sulla necessità di definire dei parametri oggettivi che consentano di valutare le performance delle attività descritte nel presente Capitolato. A tal fine vengono condivisi gli standard di servizio di seguito riportati:

Le parti concordano altresì che per gli interventi riparativi effettuati presso la rete ufficiale XY RENT il sistema di misurazione degli standard di servizio, di seguito indicato, è valido solo per le richieste di intervento che pervengono a Fornitore complete di preventivo e documentazione fotografica, tramite il sistema scelto da XY RENT

Le riparazioni dei veicoli in gestione, i danni derivanti da fermi tecnici dei veicoli causati da sinistro, le riparazione di carrozzeria in genere, le sostituzione di cristalli, gli atti vandalici ed i furti parziali dovranno essere effettuate secondo la seguente griglia di tempi:

Ore di lavorazione (manodopera certificata dal Centro di assistenza) necessarie per il ripristino del veicolo, per evento	(A) Arrivo in officina (giorni)	(B) Attesa perito (giorni)	(C) Inserimento in lavorazione e (giorni)	(D) Giorni concessi per mancanza di ricambi	(E) Giorni concessi per lavorazioni	(F) Giorni riconosciuti da ALD per il ripristino del veicolo (totali)
Da 0 a 4 ore	0	0	0	0	1	1
> di 4 e fino a 10 ore	0	1	1	0	2	4
> di 11 e fino a 20 ore	1	2	1	0	3	7
> di 21 e fino a 30 ore	1	2	1	1	4	9
> di 31 e fino a 40 ore	1	2	1	1	5	10
Oltre le 40 ore	1	2	1	1	6	11
Se il veicolo viene ricoverato il venerdì*	2					3

*giorni "extra" riconosciuti rispetto al n° totale di giorni preventivati per il ripristino del veicolo.

Griglia degli importi

Ore di lavorazione (manodopera certificata dal Centro di assistenza) necessarie per il ripristino del veicolo, per evento	(A) Arrivo in officina (giorni)	(B) Attesa perito (giorni)	(C) Inserimento in lavorazioni (giorni)	(D) Giorni concessi per mancanza di ricambi	(E) Giorni concessi per lavorazioni	(F) Giorni riconosciuti da ALD per il ripristino del veicolo (totali)
Da 0 a 2.500,00 €	1	0	0	0	1	3
> 2.500,00 euro	1	2	1	3	5	12

Qualora, in relazione alla particolare natura dell'intervento, ovvero alla oggettiva carenza di pezzi di ricambio sul territorio nazionale, fosse impossibile il rispetto dei termini di cui sopra, il Fornitore dovrà darne comunicazione, indicando il tempo massimo in cui sarà previsto il ripristino del veicolo. In tale caso i giorni concessi per la mancanza dei ricambi non saranno quelli indicati nella colonna (D).

Il numero dei giorni previsti per il ripristino potrà variare per richieste di sospensione dei lavori da parte dell'utilizzatore che Fornitore comunicherà ad XY RENT .

Numero totale di autorizzazioni arretrate a fine periodo di osservazione:

A fine mese 50
A fine trimestre 25
A fine anno 0

Numero totale di sinistri non caricati a fine mese

A fine mese 20
A fine trimestre 10
A fine anno 0

Numero totale di fatture non registrate a fine periodo di osservazione

A fine mese 20
A fine trimestre 0
A fine anno 0

PENALI

Le parti concordano che XY RENT si riserva la facoltà di applicare una penale per il mancato raggiungimento degli standard di servizio previsto dal presente accordo di cui al presente Allegato B. La quantificazione delle penali viene calcolata nel seguente modo:

Mancanza del rispetto dei tempi di ripristino, salvo quanto previsto per indisponibilità di ricambi o per la particolare natura dell'intervento.

Giorni extra per il ripristino del veicolo consuntivati da Fornitore (per evento)	Penale applicata per ogni giorno eccedente i riconosciuti da ALD per il ripristino del veicolo, per ciascun evento (Allegato B Punto 2 colonna F degli Standard)
Fino a 1 giorno extra	€ 0
Da 2 a 7 giorni	€ 3
Da 8 a 15	€ 8
Oltre i 15	€ 11

E' compito del Fornitore garantire una reportistica mensile (in formato excel) elaborata sulla base dei dati presenti nel sistema gestionale del Fornitore, in grado di evidenziare la targa, il modello, la data di entrata in officina del veicolo, il tempo necessario per il ripristino (espresso in unita lavorative di manodopera, indicate nel preventivo) e la data di messa a disposizione all'utilizzatore del veicolo.

In mancanza di reportistica da parte di Fornitore, XY RENT si riserva il diritto di determinare come giorni massimi riconosciuti per il ripristino della vettura 5 giorni; per ogni giorno extra i 5 g, verrà addebitato al Fornitore una penale di € 10 al giorno.

Si valuterà inoltre il numero delle autorizzazioni arretrate non gestite entro la fine del mese.

La penale applicata è una percentuale sulla fee mensile.

% di pratiche arretrate non lavorate a fine mese	% di penale applicata sulla fee per vettura gestita non in conformità con lo standard
> 1%	0
da 2 a 10 %	5%
da 11 a 20 %	6%
da 21 a 50%	10%
oltre 50%	15%

Le parti concordano che la valutazione delle performance saranno su base trimestrale.

XY RENT Italia S.p.A

Capitolato Gestione Sinistri – C

Corrispettivi a favore di Fornitore. Fatturazione. Modalità di pagamento

Tale corrispettivo verrà fatturato da Fornitore in quote mensili, ed il pagamento verrà effettuato da XY RENT Italia con bonifico bancario 30 giorni fine mese data fattura previa condivisione dei dati relativi alle attività svolte.

Limitatamente alle gestioni di sinistri "Full no insurance" previste dall'Art. 16, i corrispettivi per singola pratica gestita sono i seguenti:

- Sinistri attivi + dubbi - Euro XX + IVA
- Sinistri passivi - Euro XX + IVA
- Sinistri Kasko - Euro XX + IVA
- Furti, Incendi, Danni Totali - Euro XX + IVA
- Furti ed Incendi Parziali - Euro XX + IVA
- Sequestri - Euro XX + IVA
- Reimmatricolazioni - Euro XX + IVA
- Ripristini - Euro XX + IVA

La fatturazione dei corrispettivi verrà effettuata con cadenza mensile ed il pagamento verrà effettuato da XY RENT con bonifico bancario entro 60 giorni fine mese data fattura.

Le parti si danno reciprocamente atto che il Corrispettivo deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri, le spese i costi, diretti ed indiretti, e quant'altro sostenuto da Fornitore sia per l'organizzazione che per l'espletamento dei Servizi.

XY RENT Italia S.p.A.

Servizi di authority e di controllo. All. D

Premessa

Le quotazioni richieste nel presente capitolato si riferiscono alla gestione completa di un certo numero di vetture indicativamente considerate in 10.000 ed una serie di servizi erogati su auto non comprese nella gestione completa.

Di seguito i servizi per i quali è richiesta l'esecuzione su vetture non comprese nella gestione completa.

1) **Perizie auto singole**. Si intendono le perizie eseguite singolarmente nello stesso luogo e nella stessa occasione da una fino a cinque vetture (perizie bliz) sia per i programmi di remarketing che per valutare i danni di meccanica o di carrozzeria.

Il sopralluogo deve essere effettuato entro 48 ore dall'incarico.

2) **Informazioni telefoniche (Telefonate outbound)**. Il Fornitore contatta telefonicamente le officine meccaniche e le autocarrozzerie che hanno in riparazione le vetture XY RENT . Si informa sull'andamento delle riparazioni e sulla data della possibile riconsegna all'utilizzatore. Completa il report ottenibile dal gestionale Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato con i dati necessari.

3) **Telefonate inbound**. Possono essere ricevute per diverse gestioni.

4) **Autorizzazioni**. (Authority sulle riparazioni da remoto) Controllo preventivi senza accesso. Fornitore verifica le riparazioni sulla documentazione inviata telematicamente. Contatta il riparatore tramite telefono fax o email e sottoscrive un verbale di accordo sul danno.

5) **Contestazioni.** Fornitore svolge la gestione delle contestazioni per ogni tipo di valutazione eseguita dai vari periti sul territorio nazionale. In caso di disaccordo tra un riparatore e il perito della rete di Fornitore o della compagnia Assicuratrice, Fornitore gestisce un arbitrato semplificato ed irritale. Ottiene il verbale di accordo che dovrà essere sottoscritto dalle parti.

6) **Perizie guasti.** Si tratta dell'accertamento e della valutazione dei danni, eventualmente anche con più accessi del perito per esaminare anche la meccanica smontata, conseguenti a difetto, cause intrinseche accidentali, uso non conforme, negligenza o incuria del conducente.

7) **Controllo preventivi e riparazioni.** (authority in officina). Si intendono le perizie di auto che hanno subito danni a seguito di incidenti stradali o danni "Kasko". Tali vetture si trovano presso la rete convenzionata dei riparatori XY RENT su tutto il territorio Nazionale, esiste il preventivo di riparazione ed in alcuni casi potrà capitare che le riparazioni siano già iniziate o concluse. Il perito dovrà intervenire entro le 24 ore dall'incarico, concorda con il riparatore l'importo che verrà fatturato, quindi gli rilascia una copia del verbale di accordo da allegare alla fattura per il pagamento.

8) **Valorizzazione veicolo su documentazione.** Si intende l'attribuzione di un valore residuo e la valorizzazione separata dei danni di un veicolo del quale è disponibile una perizia o un preventivo. I valori risultanti verranno inseriti nel sistema informatico Web Based di cui al punto 2.7 e 5 del Capitolato.

9) **Preventivi su documentazione.** Si intendono i preventivi di danno o la quantificazione delle schede stato d'uso redatti da personale non tecnico. Tali valutazioni non sono opponibili in sede di contenzioso (come tutte le altre richieste a Fornitore) in quanto si basano su una rappresentazione del danno che può divergere dalla realtà.

10) **Perizie di relitti.** Si intendono le perizie di auto che hanno subito gravi danni a seguito di incidenti stradali. Da una prima analisi le riparazioni appaiono antieconomiche. Fornitore relaziona sul danno e valuta eventuali organi o gruppi recuperabili.

11) **Sopralluogo e foto.** XY RENT potrà richiedere l'accesso presso il riparatore nelle 24 ore dall'incarico e la produzione di documentazione fotografica del danno in formato digitale. Durante l'accesso il perito del Fornitore dovrà compilare che riepiloga i dati del veicolo oppure raccoglie la fotocopia del libretto ed alcuni dati richiesti.

12) **Gestione completa rientri.** Questa attività è richiesta da XY RENT in occasione della scadenza di uno o più contratti di noleggio. E' previsto il contatto con il cliente per la verifica della disponibilità alla riconsegna nel periodo e nel luogo

concordato. In quella data un perito iscritto all'albo corrispondente di Fornitore incontra l'utilizzatore, stila un verbale di riconsegna ed esegue la perizia in contraddittorio con utilizzatore. Questo servizio dovrà essere integrato con il servizio trasporti di Fornitore effettuato sia con carri attrezzi che con bisarche per rendere disponibili le vetture rientrate da tutto il territorio nazionale ai centri vendita di XY RENT .

Il listino dei trasporti dovrà essere articolato per tratte e tipi di veicoli e dovrà essere reso disponibile con un Gestionale Web Based in grado di elaborare il prezzo della tratta su internet.

13) **Gestione garanzie.** La normativa nel campo della vendita di beni usati obbliga il venditore a garantire la conformità del bene venduto. Fornitore, per conto di XY RENT , elaborerà un contratto di garanzia concordato con l'ufficio tecnico di XY RENT e si farà carico di tutte le problematiche che potrebbero insorgere con il cliente finale. Fornitore dovrà avvalersi della rete di officine fiduciarie del cliente e con loro stabilire procedure e prezzi delle riparazioni che resteranno a carico di XY RENT . Il soccorso 24h su 24 su tutto il territorio Europeo deve essere inserito nel programma di garanzia.

14) **Gestione sinistri attivi** (recupero danni). Fornitore dovrà avvalersi dell'opera dei periti iscritti al relativo albo professionale dislocati sul territorio, della rete dei legali fiduciari, dei periti e dello studio legale interno. Fornitore effettuerà la richiesta di risarcimento, quantifica i danni diretti ed indiretti e gestirà la vertenza sino alla liquidazione. A definizione avvenuta, a prescindere dall'esito, nessun esborso dovrà gravare su XY RENT , restando a carico della Compagnia debitrice ogni onorario e spesa di Fornitore e del suo Studio Legale.

15) **Gestione danni diretti.** Sono i danni che devono essere gestiti dal punto di vista assicurativo, quindi prevedono l'attivazione delle varie polizze Incendio, Furto e Kasco ed RCA per la CARD o Indennizzo Diretto. Tale servizio prevede la valutazione del danno, il concordato con il riparatore e la liquidazione con la compagnia assicuratrice.

16) **Inplant.** XY RENT potrà richiedere a Fornitore, oltre alle risorse messe a disposizione come da punto 20 (logistica), alcune risorse presso la sede di _____ per espletare mansioni tecniche o di back office.

17) **Centro Operativo.** XY RENT potrà richiedere a Fornitore la creazione o la gestione di un Centro Operativo per la gestione completa dei servizi di un certo numero di vetture, anche solo in una determinata area geografica. Questo Centro, come se si trattasse di un'agenzia di XY RENT , gestisce e risolve le varie problematiche ed esigenze degli utilizzatori. Questa attività prevede inoltre la gestione di un numero adeguato di auto sostitutive da consegnare agli utilizzatore che ne hanno necessità. La clientela può usufruire degli spazi e del personale di Fornitore per ogni esigenza, come se si trattasse di spazi e risorse di XY RENT . La

fatturazione avviene mensilmente considerando 1/12 dei corrispettivi indicati per il numero di auto circolanti nell'area assegnata.

18) **Valutazione statica delle perizie.** XY RENT potrà chiedere a Fornitore il controllo degli elaborati di valutazione del danno forniti dalla società peritale che ha eseguito i controlli per conto della Casa costruttrice o comunque del fornitore delle autovetture con il quale XY RENT ha attivato il programma di buy-back. Tale valutazione sarà fatta sulla totalità di vetture riconsegnate in un certo lasso di tempo e **prima di avere le fotografie dei danni.** Controlleremo se esistono danni oltre la franchigia e se i danni menzionati sono correttamente valutati. Se sono stati usati i giusti parametri stabiliti dal capitolato e se i danni sono stati considerati come riportato nel capitolato o secondo il normale stato d'uso.

19) **Valutazione delle perizie con foto.** Le perizie che non saranno approvate a seguito del primo controllo descritto al punto precedente, saranno oggetto di un ulteriore controllo dopo aver ottenuto copia della **fotografie che devono essere di normale corredo della perizia.** Confrontando foto e perizia Fornitore stabilirà la coerenza dei danni valutati dalla controparte.

20) **Gestione di eventuali contestazioni.** Dopo che Fornitore avrà quantificato la nuova perizia sulla base delle fotografie sottoporrà alla controparte il risultato. Nel caso che la nuova valutazione non fosse accettata Fornitore si attiverà per gestire le contestazioni e trovare una transazione con la controparte tramite telefono e posta elettronica.

21) **Controproposta/Transazione** Tale attività si esplicherà in presenza della controparte e delle vetture in contestazione per le quali non sono andati a buon fine le trattative precedenti. Avendo riguardo al capitolato e con spirito transattivo ogni danno verrà concordato al meglio nell'interesse di XY RENT .

22) **Certificazione a matrice rete di assistenza.** Ogni carrozzeria, officina, elettrauto, gommista che ha l'esigenza di essere certificato (qualità, sicurezza, impatto ambientale) deve rivolgersi ad una società di consulenza che con una serie di attività porterà l'azienda ad ottenere il rilascio della certificazione ISO 9001 (e seguenti) da parte di un istituto di certificazione. Fornitore dovrà collaborare con uno o più organismi accreditati (<http://www.accredia.it>). Fornitore dovrà elaborare lo Standard XY RENT in accordo con l'ufficio tecnico XY RENT . La certificazione andrà ad accertare che il punto di riparazione corrisponde agli standard di qualità, sicurezza ed impatto ambientale prestabiliti.

23) **Certificazione del processo di vendita del centro usato.** Fornitore dovrà fornire in maniera diffusa, professionale e puntuale un servizio di certificazione del processo di vendita dei veicoli usati.

Tale servizio dovrà essere esplicito sui piazzali dedicati alla vendita del parco auto usato dove opera il personale XY RENT . Concordato il progetto, che può variare in ogni singolo centro vendita, Fornitore curerà la formazione del proprio personale e di XY RENT . Il personale XY RENT fornirà tutte le informazioni relative ad ogni singola vettura e le risultanze dell'archivio del cliente in termine di eventuali sinistri, manutenzioni e riparazioni di cui è stata oggetto la vettura. Dovrà essere prodotta una scheda sia elettronica che cartacea che accompagnerà le vettura sino alla vendita. Dovranno essere certificati i chilometri percorsi dal mezzo, gli organi di sicurezza, l'impianto elettrico ed elettronico, l'impianto frenante e le emissioni di scarico. Dovrà crearsi un documento del veicolo che consentirà l'offerta ad una clientela potenziale più ampia e la vendita con risultati migliori sotto il profilo dei tempi e dei ricavi.

Il processo dovrà essere articolato come segue:

- studio delle procedura e programmazione dei flussi, delle mansioni, dei supporti cartacei ed informatici;
- programmazione dei controlli;
- formazione del personale e dei periti di piazzale;
- verifica periodica della procedura e controllo delle schede auto con verifica di quanto verbalizzato con perizia dei veicoli a campione.

24) **Formazione.** Fornitore dovrà organizzare corsi base e corsi avanzati di formazione del personale di XY RENT che svolge mansioni analoghe a quelle sopra indicate.

Tale formazione dovrà essere prevista sia presso la sede di Roma che presso il Fornitore. Fornitore dovrà anche organizzare corsi presso strutture terze ed enti di formazione esterni. La pratica in officina o in carrozzeria Sarà parte integrante di tutti i corsi.

I costi variano in base al personale impiegato con i parametri di cui al punto precedente.

Standard e penali

1) **Perizie auto singole.** Tutte le perizie dovranno essere eseguite da professionisti iscritti al Ruolo Nazionale dei Periti Assicurativi tenuto dall'ISVAP. Nel caso di perizie redatta da personale privo dei requisiti richiesti, le perizie non verranno pagate e se già pagate potrà essere chiesto lo storno. Gli accessi devono avvenire entro 24 ore dall'incarico. In caso contrario i compensi saranno decurtati del 25%.

4) **Autorizzazioni.** Tutte le autorizzazioni richieste dovranno essere rilasciate entro le ore 16 del giorno successivo alla richiesta. Oltre tale limite i compensi verranno decurtati del 25%.

6) **Perizie guasti.** Gli accessi dovranno avvenire entro 24 ore dall'incarico. In caso contrario i compensi saranno decurtati del 25%.

11) **Sopralluogo e foto.** Gli accessi dovranno avvenire entro 24 ore dall'incarico. In caso contrario i compensi saranno decurtati del 25%.

Per tutto quanto non previsto valgono gli standard presenti nella descrizione del servizio. La mancata applicazione degli standard darà corso, oltre alla penale economica, se prevista, ad un richiamo. Oltre 3 richiami i corrispettivi stabiliti non si intendono più validi e dovranno essere ritrattati.

Le parti concordano che la valutazione delle performance saranno su base trimestrale.

Corrispettivi

1) **Perizie auto singole.** Il costo per questo tipo di perizie è:

- 1 perizia singola: XXX,XX % del danno periziato con un minimo di € XX,XX oltre alle spese di locomozione (compreso XXX,XX Km. Oltre XXX,XX €/km);

- da 2 a 5 perizie su veicoli eseguite contemporaneamente: XXX,XX % del danno periziato con un minimo di € XXX,XX oltre alle spese di locomozione.

2) **Informazioni telefoniche (Telefonate outbound).** Tale servizio viene reso a XXX,XX € per auto comprensivo di spese telefoniche su telefonia fissa.

3) **Telefonate inbound.** Il costo, comprensivo di numero verde è di € XXX,XX per telefonate sui telefoni fissi e X,XX per telefonate su telefonia cellulare.

4) **Autorizzazioni.** Tale servizio viene reso a XXX,XX € comprensivo di spese e numero verde.

5) **Contestazioni.** Tale servizio viene reso a XXX,XX € comprensivo di spese e numero verde.

6) **Perizie guasti.** Tali perizie, a prescindere dal numero degli accessi hanno un prezzo di €. XXX,XX comprensivo di spese.

7) **Controllo preventivi e riparazioni.**

a) Per le perizie che hanno dato luogo ad un risparmio rispetto al preventivo il costo è XXX,XX % del concordato con un minimo di €. XXX,XX.

b) Il costo di questo tipo di perizia è ridotto del XXX,XX % quindi XXX,XX % del periziato con minimo di €. XXX,XX se non si è ottenuto nessun risparmio.

Per tali perizie le spese di locomozione sono escluse o comprese. (in ogni caso compreso XXX,XX Km. Oltre XXX,XX €/km).

8) **Valorizzazione veicolo su documentazione.** Tali pratiche sono fatturate a corpo al costo di € XXX,XX cadauna.

9) **Preventivi su documentazione.** Tali pratiche sono fatturate a corpo al costo di € XXX,XX cadauna.

9) **Preventivi su documentazione.** Tali preventivi sono fatturate a corpo al costo di € XXX,XX.

10) **Perizie di relitti.** Tali pratiche sono fatturate a corpo al costo di € XXX,XX cadauna.

10) **Perizie di relitti.** Tali perizie sono fatturate a corpo al costo di € XXX,00 per la sola relazione e documentazione fotografica. In caso venga richiesto il conteggio del danno o del valore analitico residuo il costo della perizia è di € XXX,XX.

11) **Sopralluogo e foto.** Il costo di tale servizio è di €. XXX,XX + spese di locomozione.

12) **Gestione completa rientri.** Tale servizio comprensivo di tutte le spese inclusa la messa a disposizione di un numero verde dedicato è reso a XXX,XX €. oltre il prezzo del trasporto

13) **Gestione garanzie.** Tale servizio viene reso a XXX,XX € per ogni auto in garanzia comprensivo di spese, soccorso stradale e numero verde.

14) **Gestione sinistri attivi.** Ogni pratica viene fatturata ad apertura per XXX,XX €.

15) **Gestione danni diretti.** Il servizio viene reso in abbonamento in base al numero di auto messe in copertura. Indicativamente la tariffa è di XXX,XX € all'anno per vettura.

16) **Inplant.** La tariffa oraria per un impiegato di IV livello è da XXX,XX €
La tariffa per la messa a disposizione di un impiegato di I livello è di XXX,XX €/h.

17) **Centro Operativo.** Il corrispettivo deve essere conteggiato a numero di auto gestite secondo questa tabella.

Fino a 50 auto XXX,XX € annui a vettura.

Da 51 a 200 auto XXX,XX € annue.

Oltre 200 XXX,XX € annue.

18) **Valutazione statica delle perizie.** Tale controllo può essere eseguito a XXX,XX € a perizia.

19) **Valutazione delle perizie con foto.** Questo controllo ha un costo di € XXX,XX per perizia oltre a quanto già esposto per le attività di cui al punto precedente.

20) **Gestione di eventuali contestazioni.** Tale transazione ha un costo € XXX,XX per perizia oltre a quanto già esposto per le attività di cui ai punti precedenti.

21) **Controproposta/Transazione** Ogni transazione ha un costo ulteriori € XXX,XX per perizia oltre a quanto già esposto per le attività di cui ai punti precedenti sempre che sia possibile esaminare almeno 10 vetture nel medesimo sopralluogo.

22) **Certificazione a matrice rete di assistenza.** I prezzi sono commisurati al programma di certificazione prescelto.

23) **Certificazione del processo di vendita del centro usato.** Tale servizio prevede la valorizzazione basata sulle variabili concordate. La quantificazione è stabilite in giornate uomo di tre tipologie:

Progettista	€ XXX,XX
Supervisor	€ XXX,XX
Auditor	€ XXX,XX

24) **Formazione.** I costi variano in base al personale impiegato con i parametri di cui al punto precedente.

Le parti si danno reciprocamente atto che il Corrispettivo deve intendersi comprensivo di tutti gli oneri, le spese i costi, diretti ed indiretti, e quant'altro sostenuto da Fornitore sia per l'organizzazione che per l'espletamento dei Servizi.

XY RENT Italia S.p.A.