Manuale di Utilizzo
e Condizioni

Manuale di Utilizzo

"LOVE AUTOMOBILITY"

Gentile cliente,
questo breve vademecum contiene le principali informazioni utili per la corretta e funzionale gestione della Suo veicolo in relazione al contratto di Noleggio a Lungo termine.
Il Manuale d'Utilizzo è inoltre uno strumento appositamente studiato per esserLe di supporto e d'aiuto in una facile, rapida ed efficace risoluzione di dubbi ed imprevisti che si possano verificare nel corso del suo contratto. Lo conservi tra i documenti del veicolo e lo consulti ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Indice

- Assistenza Clienti pag. 2 e 19
- Garanzia Mercury Assistance pag. 3
- Assicurazione pag. 4
- Carburante pag. 6
- Contravvenzioni pag. 7
- Prima Consegna e Ritiro Definitivo pag. 8
- Manutenzione e riparazioni pag. 10
- Veicolo sostitutivo pag. 16

Condizioni valide per contratti Economy
Condizioni valide per contratti Business

MERCURY
Love Automobility

ASSISTENZA CLIENTI

GIORNI FERIALI:
8:30 - 12:30 e 14:30 - 18:30

Telefonare al numero
+39 030 3533354

GIORNI FESTIVI o in orari non lavorativi:

Numero Verde
800 033 302

Dall'estero telefonare al numero
+39 030 3546462

Mercury S.p.A. - Assistenza Clienti
Via Della Volta - n° 183 - 25124 Brescia
Fax: 030 3534834
E-mail: ***assistenzaclienti@mercuryspa.it***

MERCURY ASSISTANCE

Il veicolo, il conducente ed i passeggeri sono beneficiari della **Garanzia Mercury Assistance**, che comprende i seguenti servizi:

- Soccorso stradale e traino
- Veicolo sostitutivo
- Rimpatrio dall'estero del veicolo in caso di guasto, incidente o furto
- In caso di panne meccaniche, o di furto del veicolo, spese di pernottamento in albergo o trasporto dei beneficiari a destinazione
- Rientro dei passeggeri occupanti il veicolo o prosecuzione del viaggio
- Rientro del veicolo riparato in Italia

ATTENZIONE
Per beneficiare gratuitamente della **Garanzia Mercury Assistance** dovrà attivare il servizio contattando i numeri sopra indicati e si dovrà attenere scrupolosamente a quanto comunicato. **Comportamenti non autorizzati non daranno luogo a rimborsi.**

ASSICURAZIONE

Mercury provvede alla copertura assicurativa completa del Suo veicolo ed alla gestione completa in ogni pratica inerente.
È fatto obbligo di legge trattenere a bordo il certificato di assicurazione.
Al termine dell'anno solare Mercury provvederà a rinnovare la polizza e a spedirLe il nuovo certificato assicurativo.
Se quest'ultimo non Le dovesse pervenire entro il quindicesimo giorno del nuovo anno contatti subito l'Assistenza Clienti.

Tassa di proprietà

E' stato abolito l'obbligo di esposizione del tagliando, lo stesso è depositato presso la sede Mercury.

GESTIONE SINISTRI

Per una Sua maggior tutela ed una positiva conclusione della pratica assicurativa è necessaria una Sua tempestiva e precisa descrizione dell'accadimento.
Contatti subito l'Assistenza Clienti e trasmetta non oltre le 48 ore tutta la documentazione che Le verrà richiesta. Nel caso siano coinvolti altri veicoli utilizzi il modulo di Constatazione Amichevole che trova nella documentazione di bordo.

Se sprovvisto di Constatazione Amichevole o in caso non siano coinvolti terzi **(Sinistri per Danni Propri, Eventi Atmosferici, Cristalli)**, compili una **autocertificazione** riportante i seguenti dati:

- **Cognome e Nome;**
- **Data, ora e luogo dell'incidente;**
- **Descrizione dettagliata degli eventi;**
- **Generalità di eventuali testimoni oculari;**
- **Descrizione dei danni materiali e/o fisici propri e/o delle controparti;**
- **Generalità delle compagnie Assicuratrici di eventuali altri veicoli coinvolti, numero di polizza e agenzia di pertinenza;**
- **Indicazione delle autorità intervenute.**

In caso di Furto, Tentato Furto o Atto Vandalico, entro 24 ore dall'evento effettui **denuncia alle Autorità di Pubblica Sicurezza** preposte (Polizia, Carabinieri) descrivendo gli eventi e specificando i danni subiti.
Trasmetta immediatamente via fax all'Assistenza Clienti copia della denuncia ed entro le 24 ore successive, tramite lettera raccomandata, doppia copia dell'originale o di copia autenticata.
Tutti i danni, di qualsiasi natura ed entità, causati o subiti, andranno sempre denunciati per iscritto e trasmessi via fax all'Ufficio Sinistri Mercury.

Condizioni valide per contratti Economy
Condizioni valide per contratti Business

CARBURANTE

RIFORNIMENTO AL VEICOLO SOSTITUTIVO
Consegni il veicolo sostitutivo con le stesso livello di carburante di quando lo ha ritirato.
Eventuali differenze Le saranno addebitate.

CARBURANTE IMPURO
Può accadere che carburante impuro provochi danni al veicolo. In questo caso il distributore deve rispondere del danno causato. Importante è comprovare tale responsabilità.
La invitiamo pertanto a conservare le ricevute di pagamento nell'immediato di un rifornimento e, nel caso percepisse problemi al veicolo, torni quanto prima e contesti l'accaduto.
Percorra inoltre meno strada possibile per evitare danni maggiori.
Mercury in nessun caso può sostituirsi a Lei nella contestazione del danno al distributore. I costi di soccorso e ripristino per tali eventi non possono essere coperti da assicurazione perché considerati danni da incuria o manomissione.

CONTRAVVENZIONI

CARBURANTE SBAGLIATO
ASSENZA DI CARBURANTE
Qualora inserisse un carburante sbagliato, arresti subito il veicolo. In questo caso o nel caso in cui rimanesse senza carburante i costi di soccorso e ripristino non possono essere coperti da assicurazione perché considerati danni da incuria o manomissione.

CONTRAVVENZIONI CONTESTATE
Le contravvenzioni contestate al conducente o lasciate sul veicolo dovranno essere regolate dal contravvenuto.

CONTRAVVENZIONI NOTIFICATE VIA POSTA
Ai sensi dell'art. 196 del codice della strada, Mercury restituirà il verbale della contravvenzione all'autorità emittente con l'invito a rinotificarlo al locatario, con gli addebiti per i costi di rinotifica.

Condizioni valide per contratti Economy
Condizioni valide per contratti Business

PRIMA CONSEGNA

PRIMA CONSEGNA

Il veicolo Le verrà messo a disposizione presso la filiale Mercury concordata.
Il veicolo Le verrà consegnato con accessori e optional richiesti all'atto dell'ordine.

La invitiamo a verificare che siano presenti i seguenti documenti:

- **Certificato di assicurazione**
- **Libretto originale**
- **Libretto uso e manutenzione della casa costruttrice**
- **Moduli constatazione amichevole / denuncia rottura cristalli**

E RITIRO DEFINITIVO

RITIRO DEFINITIVO

Approssimandosi la data di scadenza del contratto contatti l'Assistenza Clienti con cui concorderà data, orario e filiale per il ritiro definitivo.
Al momento del ritiro il veicolo dovrà esser completo di accessori, optionals e documentazioni forniti alla prima consegna.
Sarà redatto un verbale riportante il chilometraggio e le condizioni del veicolo.

Il verbale sarà utilizzato per l'eventuale conguaglio chilometrico rispetto ai chilometri stabiliti per contratto e per l'applicazione di eventuali franchigie per i danni riscontrati.

Per facilitare la redazione del verbale La preghiamo di riconsegnare il veicolo pulito sia all'esterno che all'interno.
In caso contrario il personale Mercury dovrà effettuare la pulizia del veicolo per un corretto riscontro di eventuali danni.

Condizioni valide per contratti Economy
Condizioni valide per contratti Business

MANUTENZIONI E RIPARAZIONI

Per poter disporre di un veicolo sempre in buone condizioni La invitiamo a consultare e ad attenersi a quanto indicato nel Libretto di Manutenzione della casa costruttrice.

CRISTALLI - RIPARAZIONE SOSTITUZIONE

Contatti l'Assistenza Clienti che le fisserà l'appuntamento presso il manutentore convenzionato a Lei più vicino per la riparazione o la sostituzione del cristallo.
Per questa tipologia di evento non è previsto il servizio notturno e festivi, ma solo l'estensione al sabato mattina chiamando il numero verde

Numero Verde
800 033 302

MANUTENZIONE PERIODICA - TAGLIANDI

Avvicinandosi alla percorrenza chilometrica prevista per un intervento di manutenzione (indicata nel Libretto di Manutenzione o segnalata da computer di bordo) contatti l'Assistenza Clienti che fisserà l'appuntamento presso il manutentore convenzionato a Lei più vicino.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

MANUTENZIONE STRAORDINARIA – PANNE MECCANICA

Contatti l'Assistenza Clienti che le fornirà tutto il supporto necessario per la rapida soluzione del problema

PICCOLI INTERVENTI

Nel caso avesse esigenze di piccoli interventi (es. aggiunta di olio motore, sostituzione delle lampade, etc.) contatti l'Assistenza Clienti che Le concederà l'autorizzazione a far eseguire autonomamente piccole riparazioni (esclusi interventi di carrozzeria) per un importo massimo di € 250,00.

Per poter ottenere il rimborso della spesa sostenuta dovrà fornire fattura inerente agli interventi intestata a:
Mercury S.p.A.
Via Alessandro Manzoni, 16
38122 – Trento
Partita IVA 02539960233

NB In nessun caso potranno essere riconosciuti rimborsi sprovvisti di fattura intestata a Mercury S.p.A.
Il rimborso verrà emesso ESCLUSIVAMENTE ALL'INTESTATARIO DEL CONTRATTO DI NOLEGGIO e NON AGLI UTILIZZATORI, in quanto non giustificabile l'emissione di un pagamento ad un soggetto contrattualmente estraneo a Mercury.

SPIA ROSSA

Nel caso si accendesse una spia di colore rosso arresti immediatamente il veicolo, controlli il significato sul Libretto di Manutenzione della casa costruttrice e contatti l'Assistenza Clienti che Le fornirà l'adeguata assistenza tecnica per la soluzione del problema.

PNEUMATICI – SOSTITUZIONE PERIODICA

Al fine di tutelare la Sua sicurezza, La invitiamo a controllare periodicamente lo stato d'usura dei pneumatici del Suo veicolo.
Le ricordiamo che il limite di legge per la sostituzione è fissato a 1,6 mm di battistrada.
Al raggiungimento del suddetto limite contatti l'Assistenza Clienti che fisserà l'appuntamento con il gommista convenzionato a Lei più vicino.

PNEUMATICI – FORATURA

In caso di foratura del pneumatico segua le indicazioni riportate sul Libretto di Manutenzione della casa costruttrice per sostituire la ruota e proseguire; successivamente contatti l'Assistenza Clienti, che fisserà l'appuntamento presso il manutentore convenzionato a Lei più vicino per la riparazione o la sostituzione del pneumatico forato/danneggiato.

PNEUMATICI

PNEUMATICI – SOSTITUZIONE PERIODICA

Al fine di tutelare la Sua sicurezza, La invitiamo a controllare periodicamente lo stato d'usura dei pneumatici del Suo veicolo.
Le ricordiamo che il limite di legge per la sostituzione è fissato a 1,6 mm di battistrada. Al raggiungimento del suddetto limite contatti l'Assistenza Clienti che concorderà con Lei le modalità per il prelievo del veicolo e per la consegna di quello sostitutivo.
Quando l'intervento al Suo veicolo sarà terminato, l'Assistenza Clienti la contatterà per fissare la riconsegna.

PNEUMATICI – FORATURA

In caso di foratura del pneumatico segua le indicazioni riportate sul Libretto di Manutenzione della casa costruttrice per sostituire la ruota e proseguire; successivamente contatti l'Assistenza Clienti, che concorderà con Lei le modalità per il prelievo del veicolo e per la consegna di quello sostitutivo (nelle provincie coperte da filiali).
Quando l'intervento sul Suo veicolo sarà terminato, l'Assistenza Clienti la contatterà per la riconsegna.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA O SINISTRO

Il contratto Business Le garantisce la disponibilità di un veicolo sostitutivo Mercury (consegnato a domicilio da personale Mercury) nelle province coperte da filiali Mercury, per tutto il tempo necessario alla riparazione del Suo veicolo.

VERBALE DI CONSEGNA E RITIRO

Al momento della consegna e del ritiro verranno redatti i verbali riportanti il chilometraggio, il livello di carburante e lo stato del veicolo sostitutivo. La preghiamo volerne conservare una copia.

CARBURANTE

La invitiamo a restituire il veicolo sostitutivo con la stessa quantità di carburante di quando le è stato consegnato. Eventuali differenze Le saranno addebitate dalla società di renting.

DANNI

Eventuali danni causati al veicolo sostitutivo e riscontrati al momento della restituzione o dei successivi contratti, verranno gestiti come da condizioni contrattuali sottoscritte al momento della consegna con la società di renting.

VEICOLO SOSTITUTIVO MERCURY ASSISTANCE

Nei casi di emergenza, quali sinistri o panne meccanica con veicolo non circolante e nel caso in cui il servizio Assistenza non sia diponibile.
Si fa presente che le franchigie relative ad eventuali danni su vetture sostitutive di mobilità sono gestite direttamente dalla società di renting.

VEICOLO SOSTITUTIVO

MANUTENZIONE STRAORDINARIA O SINISTRO

In caso di intervento di riparazione superiore alle 8 ore lavorative, a tempario di riferimento, avrà diritto al Veicolo Sostitutivo sino ad un massimo di 10 giorni.
Contatti l'Assistenza Clienti che Le indicherà il luogo più vicino dove prelevare il veicolo sostitutivo (contestualmente al ritiro del veicolo sostitutivo dovrà presentare al fornitore la Sua carta di credito a titolo di garanzia).
Qualora l'intervento di manutenzione non fosse certificato dall'officina/carrozzeria come superiore alle 8 ore lavorative non sarà possibile fruire di detto servizio.
I giorni di utilizzo del Veicolo Sostitutivo di Emergenza oltre il decimo verranno addebitati.

FURTO - INCENDIO - DISTRUZIONE TOTALE

In caso di Furto, incendio e Distruzione totale Lei avrà diritto al Veicolo Sostitutivo.
Contatti l'Assistenza Clienti che Le indicherà il luogo più vicino dove prelevare il Veicolo Sostitutivo di Emergenza per il proseguo del viaggio (contestualmente al ritiro del veicolo sostitutivo dovrà presentare al fornitore la Sua carta di credito a titolo di garanzia).
Entro e non oltre 10 giorni dall'evento, Mercury metterà a disposizione un Veicolo Sostitutivo presso una propria filiale.
I giorni di utilizzo del Veicolo Sostitutivo di Emergenza oltre il decimo verranno addebitati.

VEICOLO SOSTITUTIVO

CARBURANTE
Consegni il veicolo sostitutivo di emergenza con la stessa quantità di carburante di quando è stato prelevato. Eventuali differenze Le saranno addebitate dalla società di renting.

DANNI
Eventuali danni del veicolo sostitutivo di emergenza che saranno riscontrati al momento del ritiro verranno gestiti come stabilito nelle condizioni contrattuali sottoscritte al momento della consegna con la società di renting.

ATTENZIONE
La mancata attivazione del servizio di Mercury Assistance non garantirà l'erogazione dei servizi descritti nella sezione "VEICOLO SOSTITUTIVO".
Inoltre non sono previsti rimborsi spese riguardanti l'utilizzo di veicoli sostitutivi che non siano quelli offerti da Mercury o rimborsi spese di trasferimento per la sostituzione del veicolo sostitutivo di emergenza.
Si fa presente che le franchigie relative ad eventuali danni su vetture sostitutive di mobilità sono gestite direttamente alla consegna con la società di renting.

ASSISTENZA CLIENTI

GIORNI FERIALI:
8:30 - 12:30 e 14:30 - 18:30

Telefonare al numero
+39 030 3533354

GIORNI FESTIVI o in orari non lavorativi
PER SINISTRI O PANNE MECCANICA:

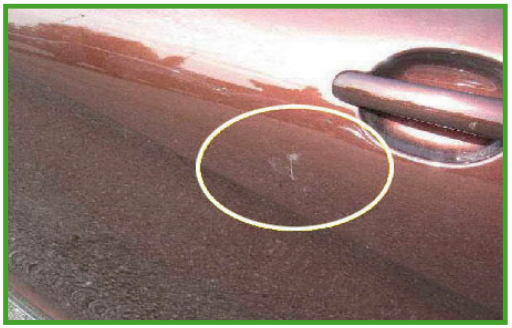
Numero Verde
800 033 302

Dall'estero telefonare al numero
+39 030 3546462

Mercury S.p.A. - Assistenza Clienti
Via Della Volta - n° 183 - 25124 Brescia
Fax: 030 3534834
E-mail: ***assistenzaclienti@mercuryspa.it***

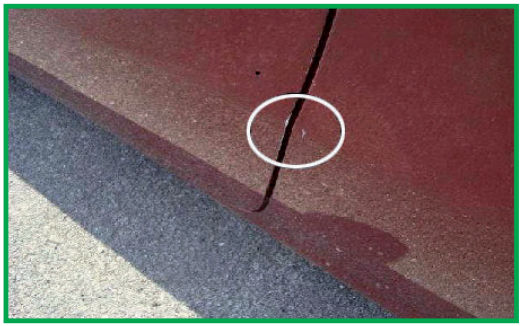
CARROZZERIA

GRAFFIO SULLA CARROZZERIA



PARAURTI GRAFFIATO

PICCOLI GRAFFI SULLE PORTIERE



GRAFFI O SEGNI DA SASSOLINI SUL COFANO

CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

MERCURY
Love Automobility

CARROZZERIA

ABRASIONI

RIGA ESTESA

AMMACCATURE

COMPONENTE MANCANTE

CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

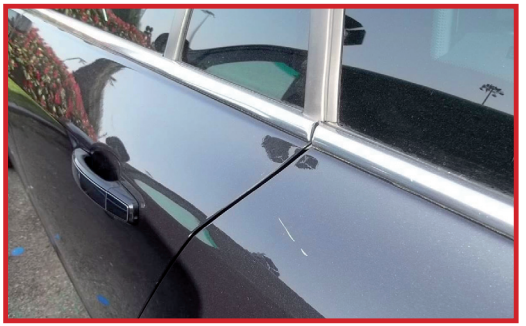
MERCURY
Love Automobility

CARROZZERIA

INSTALLAZIONI NON AUTORIZZATE

MANCANZA ELEMENTO

GRAFFI E SCALFITURE



COFANO SASSI

CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

INTERNI

ROTTURA ELEMENTO INTERNO

MANCANZA ELEMENTO INTERNO

NORMALE USURA

CASSONI SPORCHI, NON DANNEGGIATI

CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

MERCURY
Love Automobility

INTERNI

STRAPPI O BRUCIATURE

TAPPEZZERIA SPORCA

RIVESTIMENTI DANNEGGIATI

INSTALLAZIONI NON AUTORIZZATE

ESTERNI

CERCHIONI SEGNATI

CERCHIONI GRAFFIATI

CERCHIONI DANNEGGIATI

COPRICERCHI O CERCHIONI ROTTI

CARROZZERIA

GRUPPI OTTICI SEGNATI

CRISTALLO ROTTO

FANALERIA O LUCI ROTTE

SPECCHI ROTTI

CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

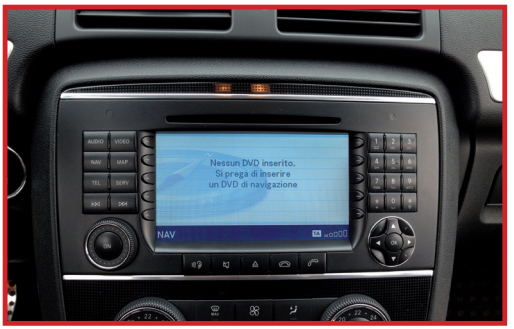
CONDIZIONI ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

MERCURY
Love Automobility

APPLICAZIONE AUTOADESIVI

MANCANZA DOCUMENTI

MANCANZA DVD NAVIGATORE



RUOTA DI SCORTA MANCANTE/USATA

CONDIZIONI NON ACCETTABILI SENZA APPLICAZIONE FRANCHIGIA

MERCURY
Love Automobility

Note

Note

Note

Note

Tailor Made Communication

MERCURY
Love Automobility

www.mercuryspa.it