



Codice di Condotta

Attività di Noleggio Veicoli a Lungo Termine

20 giugno 2012

SOMMARIO

Premesse

Il Noleggio a Lungo Termine

Titolo I - Introduzione

Articolo 1 - Generalità sul Codice

Articolo 2 - Obiettivi

Articolo 3 - Uso del logo

Articolo 4 - Diffusione e comunicazione del Codice

Articolo 5 - Vigilanza sull'attuazione del Codice

Articolo 6 - Definizioni

Titolo II - Obblighi generali

Articolo 7 - Principi deontologici fondamentali

Articolo 8 - Rapporti con la PA

Articolo 9 - Rapporti con i Concorrenti

Articolo 10 - Rapporti con l'Associazione

Articolo 11 - Rapporti con gli Azionisti

Articolo 12 - Rapporti con Dipendenti e Collaboratori

Articolo 13 - Rapporti con Fornitori e Intermediari

Articolo 14 - Rapporti con la Società

Titolo III - Obblighi verso la Clientela

Articolo 15 - Normativa di riferimento

Articolo 16 - Capacità aziendali

Articolo 17 - Comunicazione commerciale

Articolo 18 - Tutela della riservatezza

Articolo 19 - Valutazione della Clientela

Articolo 20 - Conduzione delle trattative

Articolo 21 - Stipula del contratto

Articolo 22 - Esecuzione del contratto

Articolo 23 - Comunicazioni a banche dati

Articolo 24 - Gestione dei Reclami

Titolo IV - Contenuti minimi del Contratto di Locazione

Articolo 25 - Oggetto e corrispettivi

Articolo 26 - Condizioni di erogazione dei servizi

Articolo 27 - Clausole accessorie

Articolo 28 - Obblighi del Cliente

Articolo 29 - Tempi di consegna e veicolo di attesa

Titolo V - Criteri per la scelta dell'Impresa di Locazione

PREMESSE

Il Noleggio a Lungo Termine

Il settore della locazione veicoli senza conducente, agevolando la mobilità di persone e di beni, si è notevolmente sviluppato in Italia a partire dagli anni '90 e fornisce oggi servizi essenziali per il turismo, l'industria ed il commercio.

Gli operatori del settore hanno nel tempo elaborato offerte di servizio sempre più diversificate e complesse ed è stata via via avvertita l'esigenza di assicurare la fornitura di servizi che corrispondano a standard di qualità e sicurezza sempre più elevati.

In particolare, il Noleggio a Lungo Termine di autoveicoli e motoveicoli, evoluzione della locazione finanziaria e operativa, svolge ormai un ruolo insostituibile nel tessuto economico nazionale, tanto per il comparto delle aziende private quanto per quello della Pubblica Amministrazione, tramite le sue fondamentali e molteplici funzioni:

- quella **finanziaria**, che consente al Cliente una ottimale allocazione delle risorse, smobilizzando il capitale dal parco veicoli verso impieghi più razionali, profittevoli e strategici per il proprio “core business”;
- quella **economica**, che consente al Cliente risparmi significativi rispetto alle modalità alternative di gestione del parco veicoli, trasferendogli i vantaggi derivanti dalle economie di scala e dalla efficienza produttiva degli operatori di settore;
- quella **organizzativa**, che consente al Cliente di focalizzare la propria organizzazione sugli aspetti tipici nella gestione del proprio “core business”, con un più efficace impiego delle risorse umane;
- quella **gestionale**, che consente al Cliente una superiore affidabilità sia nella pianificazione economica e finanziaria relativa al parco veicoli, disponendo di elementi di costo e di cassa certi e predeterminati;
- quella **qualitativa**, che garantisce al Cliente servizi di qualità e di grande flessibilità nella gestione del parco veicoli, grazie al know-how specialistico offerto dagli esperti del settore;
- quella **innovativa**, che trasferisce in modo efficace e tempestivo al Cliente i più recenti ritrovati della innovazione tecnologica, di prodotto e di processo, grazie alla professionalità degli operatori del settore;

- quella **ambientale**, che si esplica attraverso la circolazione di veicoli più giovani e meno inquinanti, la diffusione di veicoli con motorizzazioni innovative caratterizzate da minori emissioni, la promozione di stili di guida più consapevoli ed eco-sostenibili;
- quella **sociale**, che si esplica non solo nella garanzia di sicurezza dei veicoli circolanti ma anche attraverso un'opera di trasparenza fiscale, di rispetto delle normative di settore, di regolarità retributiva e contributiva per il personale addetto.

Nel suo complesso, il Noleggio a Lungo Termine si pone in sostanza come elemento di **progresso culturale**, stimolando il superamento del concetto di proprietà del veicolo verso un più moderno approccio basato sul suo utilizzo.

Titolo I - INTRODUZIONE

Articolo 1 - Generalità sul Codice

Tra i compiti di ANIASA vi è l'elaborazione di Codici per promuovere l'adozione da parte delle Associate di comportamenti etici ed improntati al rispetto dei più elevati standard nella fornitura del servizio di locazione veicoli, sia nell'interesse dello sviluppo del mercato nel suo complesso, sia nell'interesse particolare dei clienti.

In tale presupposto, e considerata la maturità ormai raggiunta dal settore, ANIASA ritiene opportuno il perfezionamento del Codice di Comportamento del 1999, indicando una serie di principi che le Associate sono tenute ad osservare nello svolgimento dell'attività di locazione veicoli a lungo termine, affinché il Cliente possa rivolgersi ad essi nella certezza di poter usufruire di servizi di elevato livello dal punto di vista della qualità, della sicurezza, della correttezza e della trasparenza.

Il presente Codice di Condotta è stato elaborato da ANIASA e riassume tali principi, che riguardano principalmente i rapporti con aziende e professionisti in Italia, ma restano pienamente applicabili ai casi in cui il locatario sia un privato cittadino o una piccola impresa.

Le regole del presente Codice sono state elaborate sulla base della lunga esperienza maturata da ANIASA e della sua conoscenza del settore, nel pieno rispetto del diritto della concorrenza. Le regole si applicano a tutte le imprese associate ad ANIASA e la sottoscrizione del presente Codice è condizione per la partecipazione all'Associazione.

Articolo 2 - Obiettivi

Il presente Codice si prefigge i seguenti obiettivi:

- a) Fornire alle Associate ANIASA indicazioni finalizzate a far sì che lo svolgimento delle loro attività avvenga nel rispetto di adeguati livelli standard di qualità e sicurezza e nel rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con il Cliente, senza limitare in alcun modo la sua libertà di determinare autonomamente la propria politica commerciale e le condizioni contrattuali, che saranno applicate al proprio Cliente nel rispetto delle regole del diritto della concorrenza.
- b) Fornire un contributo alla Cliente per far sì che la scelta dell'impresa di locazione veicoli avvenga nelle condizioni di massima trasparenza, sulla base dell'effettiva competenza del fornitore e, pertanto, sia di piena soddisfazione per il Cliente. Oltre alle

raccomandazioni alle Associate di consentire ai Cliente di comprendere e comparare le proposte contrattuali, ANIASA ritiene opportuno indicare una serie di parametri e cautele che il Cliente tenga in considerazione nell'assumere le proprie decisioni, senza in alcun modo limitare la sua libertà nella scelta dell'impresa di locazione, consentendo ad esso di compiere scelte autonome e pienamente consapevoli. ANIASA, in tal modo, intende contribuire ad aumentare la competitività del mercato e a migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi.

- c) Prevenire ove possibile l'insorgere di controversie tra Cliente e imprese fornitrici dei servizi di locazione veicoli, e comunque, ove dovessero sorgere, limitarne il numero e prevedere meccanismi rapidi ed efficaci per la loro soluzione.

Articolo 3 - Uso del logo

L'utilizzo del logo ANIASA consente al Cliente di identificare le imprese che garantiscono il livello di qualità e sicurezza dei servizi e di trasparenza indicato nel presente Codice. Con apposito documento tecnico sono disciplinate le specifiche modalità di utilizzo del logo.

Articolo 4 - Diffusione e comunicazione del Codice

Le Associate si impegnano a distribuire e diffondere il presente Codice al proprio personale, assicurandosi che il personale abbia compreso e fatte proprie le relative disposizioni, e si impegnano ad esporre il Codice nei locali a cui hanno accesso i propri Clienti fornendone copia su richiesta.

Le Associate si impegnano a trasmettere ad ANIASA, su sua richiesta e ove necessario, i dati e le informazioni, compresi i contratti stipulati con i Clienti, necessarie ai fini della verifica del rispetto degli obblighi di cui al presente Codice.

ANIASA garantisce la massima riservatezza di dati e informazioni, impegnandosi a non rivelarli ad altre associate o a terzi.

ANIASA curerà la pubblicazione del Codice sul proprio sito istituzionale.

Articolo 5 - Vigilanza sull'attuazione del Codice

Gli organi competenti di ANIASA vigilano sull'osservanza del Codice da parte delle Associate e, nel caso di provato inadempimento delle sue disposizioni, comminano le sanzioni disciplinari

previste dallo Statuto Associativo per i casi di violazione delle norme statutarie, del regolamento e della deontologia professionale, dandone adeguata diffusione tra le Associate.

In base alla gravità, ampiezza e reiterazione degli inadempimenti, le sanzioni disciplinari possono ricadere in una delle seguenti tipologie:

- censura, comunicata per iscritto e motivata;
- sospensione dal diritto di partecipare all'Assemblea e di elettorato attivo e/o passivo;
- sospensione da ogni servizio e attività sociale, per un periodo fino a sei mesi;
- decadenza dei rappresentanti dell'impresa che ricoprono cariche associative;
- espulsione dall'Associazione.

Articolo 6 – Definizioni

Assicurazioni - Come da disposizioni di legge, il veicolo è fornito di assicurazione per la Responsabilità Civile, alla quale possono essere aggiunte ulteriori coperture per ridurre il coefficiente dei rischi legati all'uso del veicolo e/o relative al Conducente.

Assistenza sinistri - Il servizio riguarda la gestione delle denunce in caso di sinistro, della perizia tecnica dei danni, del pagamento delle riparazioni e del recupero dei risarcimenti/indennizzi da compagnie assicurative anche di controparte.

Assistenza stradale e traino - È un servizio che riguarda il caso di veicolo non marciante a seguito di guasto o sinistro.

Associata ANIASA - Di seguito per facilità indicata come "Associata". In relazione alle previsioni dello Statuto ANIASA (articolo 1), possono associarsi ad ANIASA le imprese che esercitano attività di locazione veicoli senza conducente ai sensi degli articoli 82 ed 84 del Codice della Strada (D.P.R. n 285/1992) e del D.P.R. n. 481/2001 (norme sull'autorizzazione all'esercizio attività).

Canone di locazione - E' la rata mensile da corrispondere al Locatore per tutta la durata del contratto. E' calcolata in funzione del tipo di veicolo, inclusi gli optional, della durata e del chilometraggio previsti e dei servizi inclusi. Comprende una componente finanziaria ed una relativa ai servizi contrattualizzati, variabile in relazione a quanto concordato tra le parti.

Cliente - Il Locatario del veicolo oggetto del contratto di noleggio a lungo termine stipulato con una impresa di locazione.

Conducente - Persona fisica che, previa autorizzazione del Cliente, utilizza il veicolo condotto in locazione in un dato momento e luogo (p.es.: quelli in cui si è verificato un sinistro o infrazione al Codice della Strada). Può essere diverso dall'Utilizzatore, che utilizza il veicolo abitualmente.

Contratto di locazione veicoli – Il Contratto di locazione veicoli è disciplinato dagli artt. 82 e 84 del Codice della Strada. In base a tale contratto, il proprietario (Locatore) cede la piena disponibilità del veicolo al Cliente (Locatario) dietro corresponsione di un canone periodico di locazione, comprensivo di tutti i servizi connessi all'uso del veicolo e contrattualizzati tra le parti. Alla scadenza del contratto di locazione il veicolo è restituito al proprietario.

Contratto di locazione veicoli a lungo termine - Per contratti a lungo termine si intendono generalmente contratti di durata da un minimo di 12 ad un massimo di 60 mesi, per i quali il canone periodico è tipicamente mensile.

Fornitore del veicolo - Il soggetto, Casa Automobilistica, Concessionario o Importatore, che vende al Locatore il veicolo oggetto del contratto di locazione.

Impresa di locazione - Il Locatore del veicolo oggetto del contratto di noleggio a lungo termine. L'impresa di locazione svolge prevalentemente attività di locazione veicoli senza conducente, in base all'autorizzazione rilasciata dal Comune dove si trova la sua sede primaria o secondaria, certificata dalla Camera di Commercio.

Manutenzione e Riparazione veicolo - I servizi previsti possono comprendere tutti gli interventi di manutenzione programmata, (esecuzione tagliandi, rabbocchi olio e liquidi, ecc.) e di riparazione in caso di guasto o incidente (meccanica e carrozzeria).

Pneumatici - In relazione ai chilometri indicati in contratto, se specificatamente previsto nel contratto, è garantito il cambio gomme, con verifica di equilibratura e convergenza. E' possibile concordare il cambio con pneumatici invernali

Proroga – Estensione, tacita o esplicita ma comunque accettata da entrambe le parti, della durata originariamente prevista nel contratto di locazione per uno specifico veicolo.

Revisione periodica - Si tratta di ogni adempimento legislativo per le pratiche ed i pagamenti dovuti per la revisione periodica del veicolo. L'impresa di locazione è responsabile della documentazione, degli appuntamenti e dell'archiviazione, salvo accordi diversi col locatario.

Riconsegna veicolo - Alla scadenza prevista del contratto il veicolo sarà riconsegnato all'impresa di locazione, che, al momento della riconsegna, ne verificherà le condizioni.

Tassa di possesso - L'impresa di locazione è responsabile del pagamento delle tasse di proprietà nonché dell'archiviazione della documentazione come stabilito dalla legge.

Veicolo sostitutivo - E' il veicolo fornito in caso di furto totale o di veicolo in riparazione, se previsto nel contratto di locazione veicolo.

Servizi amministrativi - Si tratta dei servizi accessori alla gestione del veicolo oggetto del contratto (contravvenzioni, contrassegni assicurativi, carte carburante, etc.).

Utilizzatore - Persona fisica, distinta dal soggetto identificato come Cliente, che utilizza abitualmente il veicolo condotto in locazione, in quanto assegnatogli dal Cliente medesimo.

Titolo II – OBBLIGHI GENERALI

Articolo 7 - Principi deontologici fondamentali

Le Associate si impegnano a svolgere la conduzione degli affari e delle attività aziendali in un quadro di diligenza, professionalità, trasparenza, lealtà, correttezza e buona fede nei rapporti con tutte le controparti, che devono poter riporre fiducia nelle imprese che appartengono ad ANIASA e utilizzano il suo logo.

L'attività di locazione veicoli a lungo termine deve essere svolta nel pieno rispetto della normativa specifica e generale, ivi comprese le regole poste a tutela della concorrenza.

Sono possibili eventuali omaggi di cortesia o atti di ospitalità verso e da dipendenti o collaboratori dei soggetti suddetti solo se di valore modico, purché non compromettano l'integrità o la reputazione di entrambe le parti e non si possano in alcun modo considerare finalizzati ad ottenere condizioni di favore o vantaggi illeciti.

Articolo 8 - Rapporti con la Pubblica Amministrazione

ANIASA e le Associate promuovono il dialogo con le Istituzioni e con le espressioni organizzate della società.

I rapporti con ogni ufficio della Pubblica Amministrazione, con le Autorità pubbliche di Vigilanza, con le istituzioni comunitarie, devono essere tenuti con la massima trasparenza, correttezza, lealtà e collaborazione, senza ostacoli e reticenze di qualsiasi natura.

Articolo 9 - Rapporti con i Concorrenti

I rapporti delle Associate con le altre imprese di locazione veicoli, anche non associate ad ANIASA, devono essere tenuti in ogni momento nel rispetto del diritto della concorrenza.

Le Associate sono tenute a non avvalersi direttamente o indirettamente di qualsiasi mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale, che possa danneggiare l'attività di altre aziende del settore.

E' vietato l'utilizzo di informazioni - di qualsiasi tipologia e natura ed in qualsiasi modo assunte - per fini di diffamazione o di sviamento della Clientela; è vietata ogni attività di concorrenza sleale o di *dumping*, nonché la costituzione di cartelli o *trust*.

Articolo 10 - Rapporti con l'Associazione

Le Associate sono tenute al massimo rispetto delle regole, dello Statuto e delle delibere dell'Assemblea e degli organi associativi; i rapporti con l'Associazione devono essere sempre improntati alla massima lealtà e collaborazione.

Le Associate sono tenute a corretti comportamenti, che non creino confusione o distonia tra la loro attività aziendali e quelle dell'Associazione, evitando inoltre comportamenti e iniziative di comunicazione basati su informazioni di competenza ANIASA non ancora rese pubbliche.

Articolo 11 - Rapporti con gli Azionisti

La gestione dell'impresa da parte dei vertici aziendali delle Associate, oltre a dover essere improntata al massimo rispetto delle regole, dello statuto e delle delibere dell'assemblea e degli organi amministrativi e di controllo, deve essere svolta con spirito di servizio, attraverso un comportamento ispirato ad integrità morale, lealtà, trasparenza e senso di responsabilità verso gli Azionisti.

Articolo 12 - Rapporti con Dipendenti e Collaboratori

La valorizzazione e la crescita professionale delle risorse umane sono obiettivo primario delle Associate. Nell'assunzione dei dipendenti e nella scelta di consulenti e collaboratori, le Associate devono avvalersi di criteri oggettivi, privilegiando capacità professionali, lealtà e integrità morale delle persone.

Le Associate si impegnano nei confronti di dipendenti e collaboratori a salvaguardare la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutelare l'integrità morale, rispettare il diritto alla rappresentanza, promuovere la crescita professionale curando la formazione e l'aggiornamento, offrire pari opportunità senza alcuna discriminazione, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità, anche nei rapporti gerarchici e nella attribuzione delle mansioni.

Articolo 13 - Rapporti con Fornitori e Intermediari

Le Associate sono obbligate a mantenere rapporti trasparenti e leali con i loro Fornitori e Intermediari, ed a pretendere dagli stessi comportamenti altrettanto corretti anche nei confronti del Cliente, denunciando ogni eventuale comportamento lesivo degli interessi del Cliente stesso.

Le Associate sono tenute a tenere rapporti con soggetti professionali, qualificati e responsabili, di provata integrità morale e correttezza nell'esercizio delle rispettive attività.

Articolo 14 - Rapporti con la Società

ANIASA e le Associate nello svolgimento delle loro funzioni si impegnano a promuovere il pieno rispetto delle normative a tutela dell'ambiente, della sicurezza dei veicoli e dei luoghi di lavoro.

ANIASA e le Associate perseguono la ricerca di un equilibrio fra crescita economica, protezione dell'ambiente e responsabilità sociale, anche tramite il sostegno ad iniziative di solidarietà sociale e la promozione di comportamenti eco-sostenibili, con particolare riguardo alla circolazione dei veicoli (riduzione degli incidenti e abbattimento delle emissioni).

Titolo III - OBBLIGHI VERSO LA CLIENTELA

Articolo 15 - Normativa di riferimento

Il presente Codice integra e non sostituisce, né si pone in alcun contrasto con le normative di legge vigenti a livello nazionale ed europeo, che devono quindi essere diligentemente osservate dalle Associate.

Nell'osservanza della normativa e nello svolgimento della loro attività, le Associate perseguono elevati standard di professionalità, competenza, attenzione, scrupolo e precisione.

Nei casi in cui il Locatario sia un soggetto privato, l'ambito di riferimento è anche la normativa generale vigente in materia di protezione del Consumatore.

Articolo 16 - Capacità aziendali

Le Associate si impegnano a valutare, prima di stipulare un contratto con un Cliente, se le proprie capacità aziendali e la propria organizzazione consentano di eseguire tale contratto, per la sua intera durata, nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al presente Titolo III. Se richiesto dal Cliente, si impegnano anche a dare prova della loro stabilità finanziaria.

Le Associate si impegnano altresì ad assicurarsi che il personale sia professionalmente addestrato a fornire il più alto standard di servizio.

Articolo 17 - Comunicazione commerciale

La comunicazione commerciale comprende la pubblicità e ogni altra forma di comunicazione, anche istituzionale, diretta a promuovere la vendita di beni o servizi, quali che siano le modalità utilizzate:

- relazione interpersonale (presso il Cliente, al telefono allo sportello,);
- strumenti ed apparecchiature informatiche (internet);
- opuscoli ed altri supporti informativi messi a disposizione nei propri locali aperti al pubblico;
- materiale promozionale inviato al domicilio del Cliente;
- altri strumenti di comunicazione (stampa, televisione, radio, affissioni, ecc.).

A tal proposito le Associate si impegnano a:

- svolgere la propria attività promozionale ed in modo da favorire la corretta comprensione delle caratteristiche dell'operazione di locazione e dei servizi offerti;
- formulare le offerte in aderenza alle proprie effettive capacità professionali ed organizzative;
- rispettare, se del caso, la volontà del Cliente di non essere destinatario di ripetute azioni promozionali.

Le Associate si impegnano ad assicurare che la comunicazione commerciale non contenga messaggi fuorvianti, ingannevoli o non veritieri in violazione della normativa vigente, con particolare riguardo a quanto segue.

La comunicazione commerciale deve essere onesta, veritiera e corretta, e deve evitare ogni dichiarazione o rappresentazione che sia tale da indurre in errore il Cliente, anche per mezzo di omissioni, ambiguità o esagerazioni, specie per quanto riguarda l'identificazione dell'esercente, le caratteristiche del prodotto, il prezzo, le gratuità, le condizioni di vendita, la diffusione, i premi o riconoscimenti.

Deve essere evitata qualsiasi imitazione servile della comunicazione commerciale altrui, specie se in grado di generare confusione con quest'ultima; deve essere inoltre evitato qualsiasi sfruttamento del nome, del marchio, della notorietà e dell'immagine aziendale altrui, se inteso a trarre per sé un ingiustificato vantaggio.

La comparazione è consentita quando sia utile ad illustrare caratteristiche e vantaggi dei beni e servizi, ponendo a confronto obiettivamente le loro caratteristiche essenziali, pertinenti e verificabili con quelle di beni e servizi concorrenti, che soddisfano gli stessi bisogni o si propongono gli stessi obiettivi; essa deve comunque essere leale e non ingannevole, non deve ingenerare rischi di confusione, né causare discredito o denigrazione.

Articolo 18 - Tutela della riservatezza

Nel momento in cui entrano in contatto con un Cliente, le Associate gli forniscono idonea informativa nel pieno rispetto delle disposizioni sul trattamento dati personali di cui al D.Lvo 196/2003. Il trattamento dei dati personali deve avvenire in modo lecito e secondo correttezza e, in ogni caso, sono raccolti e registrati solo dati necessari per scopi determinati, espliciti e legittimi. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi della raccolta. Le Associate adottano una adeguata procedura per l'esame e la tempestiva soddisfazione dell'accesso ai propri dati personali effettuati dal Cliente.

Articolo 19 - Valutazione del Cliente

Al fine di assicurare la più ampia tutela del Cliente, si suggerisce alle Associate, prima di intraprendere una relazione d'affari con un Cliente (persona, azienda o Ente), una attenta valutazione dello stesso in relazione ad informazioni personali, professionali e patrimoniali a tal fine acquisite, evitando operazioni dubbie o non pienamente confacenti all'attività aziendale e l'assunzione di rischi di controparte non ponderati in modo adeguato.

Articolo 20 - Conduzione delle trattative

Le Associate devono comportarsi secondo i principi di trasparenza e correttezza nei confronti del Cliente sin dal primo contatto e in tutta la successiva fase di trattative commerciali, formulando le offerte in modo tale da consentire al Cliente di compiere una scelta autonoma ed informata, nonché di assumere consapevolmente e responsabilmente i propri obblighi contrattuali con l'impresa di locazione.

In particolare, le Associate si impegnano a fornire al Cliente:

- le informazioni sulle opportunità ed alternative commerciali offerte nell'ambito dell'attività esercitata, utili alla risoluzione delle specifiche esigenze del Cliente;
- le informazioni sui prodotti e servizi commercializzati per conto di terzi o offerti con il concorso di terzi;
- le informazioni e gli strumenti utili a prevenire o ad affrontare eventuali situazioni di emergenza.

Le Associate si impegnano ad inviare al Cliente proposte formulate per iscritto, in termini trasparenti e facilmente comprensibili, contenenti tutti i parametri del contratto di locazione veicoli da stipulare, e a fornire tutta l'assistenza necessaria per comprendere pienamente le caratteristiche del contratto stesso, consentendo loro di poter valutare in modo adeguato le suddette proposte.

Le Associate si impegnano altresì ad indicare chiaramente e preventivamente per iscritto la durata della validità dell'offerta, con il termine entro cui il Cliente può sottoscrivere per accettazione una proposta d'ordine formulata al prezzo ivi riportato.

Articolo 21 - Stipula del contratto

Le Associate si impegnano a stipulare tutti i contratti di locazione per iscritto, redigendoli in forma chiaramente intelligibile, non ambigua ed il più possibile in linea con quanto suggerito al successivo Titolo IV, ed a consegnarne copia al Cliente dopo la stipula.

Articolo 22 - Esecuzione del contratto

Le Associate si impegnano a rispettare i principi di correttezza e trasparenza e a garantire i più elevati livelli di qualità e sicurezza nell'esecuzione del contratto, la quale resta comunque soggetta alle disposizioni di legge, anche nei confronti di Cliente che durante l'esecuzione del contratto stesso – ivi compreso l'eventuale periodo di proroga - si rivolga ad altri operatori.

In particolare:

- a) il veicolo noleggiato al Cliente deve essere sempre in perfette condizioni, sicuro e in ottimo stato manutentivo, fermi restando gli obblighi di diligenza da parte del cliente;
- b) il veicolo che abbia subito incidenti gravi deve essere attentamente ispezionato prima di poter essere eventualmente riutilizzato;
- c) tutti gli interventi di manutenzione e riparazione devono essere effettuati a regola d'arte e secondo quanto previsto dai costruttori di veicoli nei loro manuali;
- d) i servizi di manutenzione e riparazione del veicolo nel corso dell'esecuzione del contratto devono essere forniti tempestivamente, su richiesta del Cliente;
- e) in relazione ad eventuali campagne ufficiali di richiamo di veicoli organizzate dalle case costruttrici, le Associate si impegnano a darne tempestiva informativa al Cliente;
- f) i veicoli devono essere coperti per i rischi così come previsto dalla normativa assicurativa vigente; è possibile concordare specifiche coperture in relazione alle necessità del Cliente.

Articolo 23 - Comunicazioni a Banche Dati

L'attività di Noleggio a Lungo Termine non costituisce attività di natura finanziaria e in quanto tale non è soggetta alla sorveglianza da parte degli organi preposti della Banca d'Italia, né ai relativi obblighi di segnalazione da parte degli operatori.

Esistono tuttavia apposite banche dati inerenti i comportamenti di pagamento dei Clienti, che possono essere utilizzate ed in parte alimentate anche dagli operatori del Noleggio a Lungo Termine.

Tutte le eventuali comunicazioni delle Associate a Banche Dati inerenti ai loro rapporti con i Clienti, siano esse gestite da terzi o da ANIASA stessa, devono essere improntate al massimo rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e veridicità.

Articolo 24 - Gestione dei Reclami

Le Associate si impegnano a prevedere delle procedure interne per il trattamento dei reclami dei Clienti, dandone loro notizia, e a garantire la disponibilità e l'accessibilità di personale a conoscenza delle procedure ed in grado di assistere i Cliente fornendo le informazioni necessarie con cortesia, competenza, chiarezza ed esaustività.

Tali procedure debbono assicurare il trattamento tempestivo, approfondito e risolutivo dei reclami, cui deve essere fornito riscontro entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento e deve essere data risposta definitiva entro 30 giorni lavorativi, e la conservazione di un archivio dei reclami al fine di monitorare la qualità del servizio.

Le Associate si impegnano anche a monitorare periodicamente i reclami intervenuti, analizzandone le motivazioni al fine di rilevare eventuali anomalie nella fornitura dei servizi e valutare eventuali interventi di tipo organizzativo e regolamentare per evitare il ripetersi dei reclami.

Le Associate si impegnano altresì a non richiedere rimborsi di alcun genere al Cliente per le attività necessarie all'esame del reclamo ed alla risposta da fornire.

Qualora un reclamo dovesse restare irrisolto o essere risolto in modo ritenuto non soddisfacente, il Cliente potrà inoltrare le proprie rimostranze ad ANIASA, la quale si attiverà per promuovere con l'Associata interessata una risoluzione da definire e comunicare entro 30 giorni dalla data di ricezione. Resta fermo il diritto delle parti di adire eventualmente le vie legali o le procedure conciliative previste dalla legge e/o dal contratto di locazione.

Titolo IV - CONTENUTI MINIMI DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Al fine della più ampia tutela e informativa del Cliente, il contratto di locazione a lungo termine dei veicoli, attraverso l'insieme dei singoli documenti nei quali è generalmente articolato (Condizioni Generali di Locazione, Schede d'Ordine, allegati, appendici, ecc.) dovrebbe riportare almeno quanto indicato negli articoli seguenti.

Articolo 25 - Oggetto e Corrispettivi

Occorrerebbe specificare in dettaglio e con chiarezza l'oggetto del contratto ed i relativi corrispettivi, con particolare riguardo a quanto segue.

- a) Descrizione del veicolo e dei suoi accessori ed allestimenti in tutte le loro caratteristiche essenziali.
- b) Durata contrattuale (normalmente espressa in mesi).
- c) Chilometraggio totale pattuito, con indicazione degli eventuali addebiti/accrediti unitari per chilometro percorso in più/in meno rispetto a quanto pattuito e di eventuali tolleranze chilometriche, specificando anche se nei conteggi siano o meno incluse percorrenze effettuate con eventuali veicolo sostitutivi.
- d) Servizi accessori eventualmente compresi nel canone.
- e) Canone di locazione, con indicazione della componente finanziaria e dell'anticipo, ove previsto, e della eventuale componente servizi accessori, ulteriormente dettagliata se richiesto.
- f) Modalità di fatturazione e di pagamento del canone di locazione e degli altri addebiti eventualmente previsti nel contratto.

Articolo 26 - Condizioni di erogazione dei servizi

Occorrerebbe specificare in dettaglio e con chiarezza le condizioni di erogazione per ciascuno dei servizi inclusi in contratto, con particolare riguardo a:

- a) Coperture dei rischi, con indicazione chiara e specifica:
 - i. dei rischi coperti e dei relativi massimali (Responsabilità Civile Auto, Responsabilità Civile dei Terzi trasportati, Ricorso terzi da Incendio, Infortuni del Conducente,

Danni al veicolo, Furto e Incendio totale o parziale), specificando quelli che eventualmente rimangono a carico del Cliente;

- ii. delle eventuali clausole penali e/o di limitazione di responsabilità, al fine di stabilire entro quali limiti ed a quali condizioni il Cliente stesso debba rispondere (a titolo di contratto di locazione) dei danni eventualmente sofferti dal Locatore in caso di sinistro stradale o di furto del veicolo.
- b) Numero di pneumatici inclusi, indicando se comprensivo di quelli di prima installazione e la relativa tipologia, ivi compresi eventuali pneumatici termici, ed eventuali servizi accessori inclusi (montaggio, smontaggio, convergenza, equilibratura, stoccaggio).
- c) Tipologia delle eventuali riparazioni che restino a carico del Locatore, specificando condizioni e termini che il Cliente deve rispettare e/o documenti che deve presentare per ottenere il rimborso delle spese sostenute, ed eventuali limiti del rimborso stesso.
- d) Assistenza stradale e traino, ove prevista, esplicitandone copertura territoriale, copertura oraria e giornaliera, eventuali servizi aggiuntivi, eventuali casi nei quali è previsto (p.es.: dolo e negligenza dell'utilizzatore) il riaddebito del costo del servizio e/o degli extracosti accessori.
- e) Veicolo sostitutivo, ove previsto, evidenziandone i seguenti elementi:
- i. categoria del veicolo sostitutivo, identificata mediante la transcodifica internazionale (codice ACRIS) oppure tramite altra classificazione univoca (gruppi di noleggio RAC, fasce di cilindrata, ecc.);
 - ii. chilometraggio giornaliero consentito e relativo costo unitario in caso di addebito delle percorrenze eccedenti, qualora queste non vengano conteggiate nella percorrenza complessiva del veicolo a lungo termine;
 - iii. clausole penali e/o di limitazione di responsabilità eventualmente difformi da quelle previste per il veicolo noleggiato a lungo termine;
 - iv. identificazione dei casi di fermo-veicolo che danno diritto al veicolo sostitutivo (es.: riparazione di durata superiore ad n. ore di lavoro, furto, incendio, ecc.);
 - v. eventuali limiti di durata massima della sostituzione (es.: in caso di veicolo non riparabile, furto o incendio).
- f) Modalità di gestione (pagamento con successivo riaddebito oppure rinotifica diretta al Cliente) delle contravvenzioni e di altri addebiti per pedaggi e parcheggi, con indicazione degli eventuali oneri amministrativi previsti a carico del Cliente.
- g) Disciplina della valutazione dello stato d'uso del veicolo all'atto della sua riconsegna, specificando condizioni e modalità di definizione e gestione degli eventuali addebiti previsti a carico del Cliente.

Articolo 27 - Clausole accessorie

Occorrerebbe specificare in dettaglio e con chiarezza le condizioni accessorie applicabili al contratto, con particolare riguardo a quanto segue.

- a) Termini per il ritiro del veicolo da parte del Cliente, conseguenze del ritardato e/o mancato ritiro e relativi costi eventuali.
- b) Termini di inizio della locazione (p.es.: dalla data del verbale di consegna o dalla scadenza dei termini per il ritiro del veicolo).
- c) Deposito cauzionale a carico del Cliente, se previsto, indicando la tempistica per la sua costituzione (p.es.: alla sottoscrizione dell'ordine o successivamente), sua natura fruttifera o infruttifera, tempistica per la sua restituzione dopo la riconsegna del veicolo, eventuale sua compensabilità con altre partite.
- d) Eventuali altre forme di garanzia a carico del Cliente, se previste (quali p.es. fidejussioni bancarie, assicurative, personali).
- e) Eventuali circostanze che possano dare luogo alla modifica del canone pattuito, distinguendo fra variazioni occorse dopo l'accettazione dell'offerta da parte del Cliente ma prima della consegna del veicolo, e variazioni occorse successivamente alla consegna del veicolo fino alla scadenza contrattuale.
- f) Condizioni e termini della eventuale proroga anche tacita, se consentita, tra cui p.es.:
 - i. eventuali termini ultimi per la richiesta da parte del Cliente;
 - ii. eventuali cambiamenti conseguenti nella fornitura dei servizi e/o nell'ammontare del canone;
 - iii. entità dell'estensione della durata del contratto;
 - iv. circostanze in cui il Locatore può ottenere la restituzione del veicolo durante la proroga.
- g) Modalità del recesso, specificando in particolare l'eventuale corrispettivo a carico del Cliente nella fattispecie di recesso antecedente alla consegna del veicolo (cd. "annullamento ordine") e in quella di recesso successivo a tale consegna (cd. "restituzione anticipata").
- h) Eventuali condizioni per la riconsegna anticipata del veicolo.
- i) Disciplina prevista per i possibili ritardi di pagamento.
- j) Disciplina delle modalità di pagamento, nel caso in cui la fatturazione sia in parte a carico diretto dell'Utilizzatore, indicando, p.es.:
 - i. se il pagamento è diretto da parte dell'Azienda Cliente o dell'Utilizzatore;

- ii. se si prevede la garanzia dell'Azienda sulle somme dovute dagli Utilizzatori;
 - iii. se si tratta di affidamento individuale per ciascun Utilizzatore;
 - iv. a carico di chi restano le spese amministrative in caso di variazione del titolare.
- k) Eventuali condizioni per la cessione del contratto, se consentita, ed eventuali costi relativi a carico del Cliente.
- l) Eventuali divieti o limitazioni alla possibilità di sub-locazione del veicolo.
- m) Modalità di risoluzione delle controversie.

Articolo 28 - Obblighi del Cliente

Occorrerebbe specificare in dettaglio e con chiarezza tutti gli obblighi per il Cliente circa utilizzo del veicolo, quali ad esempio l'obbligo di:

- a) condurre, custodire, conservare ed utilizzare il veicolo con la diligenza e la prudenza del buon padre di famiglia;
- b) utilizzare il veicolo attenendosi scrupolosamente alle norme del Codice della Strada ed in maniera tale da non rendere invalide, inefficaci o non applicabili le polizze di assicurazione;
- c) verificare periodicamente i livelli dei liquidi e dei materiali di consumo, ovvero sospendere immediatamente l'uso del veicolo in caso di accensione delle spie di segnalazione di guasto;
- d) segnalare tempestivamente al Locatore l'eventuale verificarsi della fattispecie di "battistrada sotto i limiti di legge";
- e) non adibire il veicolo a uso diverso o non conforme a quanto indicato nel libretto di circolazione ed in quello "uso e manutenzione" della casa costruttrice;
- f) non apportare modifiche al veicolo e non installare apparecchiature ed attrezzature, salvo autorizzazione.

Articolo 29 - Tempi di consegna e veicolo di attesa

Occorrerebbe fornire al Cliente una indicazione sui tempi di consegna stimati per il veicolo oggetto del contratto, con l'avvertenza che gli stessi sono basati su informazioni dichiarate dal Fornitore e non in controllo del Locatore, e pertanto di norma non possono considerarsi vincolanti.

Se è prevista la fornitura di un veicolo di attesa (c.d. “pre-assegnazione” o “pre-lease”), di norma disciplinata in un contratto separato, occorrerebbe specificare in dettaglio e con chiarezza quali sono le condizioni contrattuali, specie per quanto riguarda:

- a) canone, se non è compreso nel contratto principale;
- b) caratteristiche del veicolo, che può anche essere di terzi diversi dal Locatore;
- c) durata del contratto, che è indicativa, in quanto condizionata dai tempi effettivi di consegna del veicolo definitivo;
- d) chilometraggio mensile consentito, e relativo costo unitario in caso di addebito delle percorrenze eccedenti pro-rata;
- e) coperture rischi (con relativi massimali ed eventuali clausole penali e/o di limitazione di responsabilità in caso di incidente stradale e furto del veicolo, i cui oneri sono a carico del Cliente);
- f) eventuali altri servizi inclusi, con i loro elementi essenziali;
- g) condizioni contrattuali accessorie, evidenziando quelle eventualmente differenti dalle condizioni previste per il veicolo definitivo.

Titolo V - CRITERI PER LA SCELTA DELL'IMPRESA DI LOCAZIONE

La scelta dell'impresa erogatrice di servizi di locazione veicoli è particolarmente complessa, anche per la natura stessa del servizio che è di lunga durata e che prevede l'assunzione di una serie di rischi da parte innanzitutto del Locatore e, in misura minore, del Locatario.

Il presente Codice, lungi dal voler rappresentare una vera e propria guida, nutre anche l'ambizione di fornire al Cliente alcune semplici indicazioni di cui tenere conto nel valutare le offerte dei prestatori di servizi di locazione veicoli, al fine di scegliere l'impresa che soddisfi maggiormente le proprie esigenze e che sia in grado di fornire servizi di migliore qualità e affidabilità nel corso dell'esecuzione del contratto.

A tal fine, il Cliente dovrebbe non solo assicurarsi di aver compreso pienamente il contenuto di tutte le condizioni contrattuali, ma anche valutare con la dovuta cautela condizioni offerte che possano apparire a prima vista come estremamente vantaggiose, tenendo presente le considerazioni riportate di seguito.

A) Canone di locazione

L'ammontare del canone è naturalmente un elemento importante nella scelta del Locatore. Va tenuto però presente che il canone viene calcolato sulla base di una serie di elementi, solo alcuni dei quali sono predeterminabili in modo certo, e che esso comprende una serie di servizi le cui modalità di fornitura possono essere diverse.

È importante quindi individuare e verificare le modalità previste per le eventuali variazioni del canone, tenuto conto che esso è legato ad una serie di fattori, tra cui il prezzo di listino del veicolo, i costi dei servizi accessori, gli oneri fiscali ed il costo del denaro, e che la variabilità nel tempo di questi fattori rappresenta un elemento di rischio.

Pertanto, il Cliente dovrebbe conoscere ex ante le circostanze che potranno eventualmente dar luogo alla modifica del canone su veicolo ordinato e in attesa di consegna o su contratti già in essere, ma dovrebbe anche valutare con particolare prudenza periodi di validità delle offerte particolarmente lunghi.

B) Coperture rischi

L'ampiezza delle coperture assicurative connesse al servizio di locazione veicoli è particolarmente importante. E' importante valutare l'ambito della copertura, ad esempio per quanto riguarda la copertura infortuni del Conducente, l'adeguatezza dei massimali, l'entità delle eventuali penali e l'ambito del rischio che non rimane a carico del Locatore o della Compagnia Assicurativa dello stesso.

Il Cliente dovrebbe porre attenzione ad eventuali clausole penali e/o di limitazione di responsabilità inserite nella modulistica contrattuale al fine di stabilire entro quali limiti ed a quali condizioni il Cliente stesso debba rispondere (a titolo di contratto di locazione) dei danni eventualmente sofferti dal Locatore in caso di sinistro stradale o di furto del veicolo.

C) Tempi di consegna

Il Cliente dovrebbe avere una indicazione dei tempi di consegna, che, dovrebbero essere quantificati dal Locatore in maniera realistica, valutando con particolare prudenza la stima di tempi di consegna eccessivamente brevi, in relazione a marca, modello, allestimento, accessori del veicolo. Si consideri infatti che i tempi di consegna non dipendono dal Locatore, ma dai fornitori del veicolo.

È importante anche verificare le eventuali penali previste per il ritardo nel ritiro e condizioni per l'eventuale garanzia di mobilità in caso di ritardo nella consegna.

D) Proroga

Il Cliente dovrebbe comprendere le eventuali conseguenze della proroga, anche tacita, sui contenuti del servizio, e le sue eventuali conseguenze sul canone.

E) Recesso anticipato

Il Cliente dovrebbe comprendere in modo corretto le eventuali conseguenze economiche per l'esercizio di tale facoltà, sia nella fattispecie del cd. "annullamento ordine" sia in quella della cd. "restituzione anticipata", se del caso chiedendo al Locatore di chiarire le modalità di calcolo degli eventuali corrispettivi dovuti.

F) Servizi accessori

Qualora siano previsti servizi accessori, il Cliente dovrebbe verificare che il relativo costo sia o meno compreso nel canone di locazione, e quindi dovrebbe verificare attentamente che le relative condizioni siano esplicitate.