



Ghidul utilizatorului



livrare

LET'S DRIVE TOGETHER




ALD
Automotive



Cuprins

Cuprins

- 3 : Responsabilitățile utilizatorului
- 5 : Livrare și înmatriculare
- Asigurări și administrarea daunelor:
- 6 : - Furtul autovehiculului și al documentelor
- 7 : - Accident
- 10 : - ieșirea din țară
- 11 : Întreținere
- 12 : Administrarea anvelopelor
- 13 : Asistență non-stop
- 14 : Autovehicul de înlocuire
- 15 : Gestionarea combustibilului
- 16 : Returnarea autovehiculului



Esențial

Să începem cu esențialul!

*Fiecare zi aduce posibilități nenumărate.
Descoperă-le!*

“Ghidul utilizatorului” îți asigură o înțelegere completă a tuturor serviciilor ALD Automotive: aici sunt descriși pașii principali ce trebuie urmați pentru o utilizare cât mai simplă a serviciilor ALD Automotive pe întreaga durată a contractului.

Informații suplimentare despre serviciile ALD Automotive îți sunt disponibile la **021 301 49 59**, selectând opțiunea “Informații despre serviciile ALD Automotive” și pe www.aldautomotive.ro, secțiunea “Utilizatori”.

Pentru sesizări sau sugestii de îmbunătățire a serviciilor ALD Automotive, contactează-ne pe adresa de email **calitate.ro@aldautomotive.com**

Cu acest ghid la îndemână îți dorim o călătorie cât mai confortabilă!

Drum bun!





Responsabilitățile utilizatorului

Este responsabilitatea ta să:

- Citești manualul de întreținere al constructorului cu atenție: acest ghid nu înlocuiește informațiile oferite de producător.
- Verifici și respecți:
 - cartea de întreținere a autovehiculului
 - nivelul uleiului, al lichidului de răcire și presiunea anvelopelor
 - reviziile periodice de întreținere și ITP-ul
- Schimbi anvelopele în limitele condițiilor de uzură normală, conform reglementărilor în vigoare și pe cele sezoniere în funcție de informările primite de la ALD Automotive.
- Te asiguri că ai mereu la tine: polița RCA, talonul, copia după cartea de identitate.
- Te programezi direct la service și să mergi doar în service-urile agreate de ALD Automotive. Lista rețelei agreate este disponibilă atașat.
- Prezinți cardul de service ALD Automotive la recepția garajelor.
- Semnezi și păstrezi într-un loc sigur procesele verbale primite la:
 - preluarea și returnarea autovehiculului ALD Automotive sau a unui autovehicul de înlocuire
 - efectuarea schimbării sezoniere a anvelopelor

Responsabilități

Responsabilitățile utilizatorului

Este responsabilitatea ta să:

- Păstrezi într-un loc sigur caietul de service, în cazul pierderii costul acestuia va fi suportat de compania ta.
- Verifici că operațiunile de întreținere și reparațiile efectuate de garaj sunt cele solicitate, iar în cazul în care nu ești mulțumit de nivelul de calitate al acestora, contactează imediat ALD Automotive la **021 301 49 59**.
- Nu accepți facturi sau să efectuezi plăți direct furnizorilor ALD Automotive, toate costurile și facturile serviciilor oferite sunt responsabilitatea ALD Automotive.
- Citești cu atenție regulile de utilizare a cardului de carburant.
- Informezi ALD Automotive imediat și să te asiguri că toate reparațiile sunt efectuate corect și în intervalele de timp acceptate, în cazul unui accident.
- Conduci autovehiculul conform regulilor de utilizare normală și nu uita că este interzis să folosești autovehiculul la curse auto, competiții, pentru închiriere sau pentru activități de transport.
- Citești cu atenție excluderile polițelor de asigurare.
- Verifici cu responsabilul de flotă al companiei în ce situații trebuie să obții acordul prealabil pentru solicitarea unui serviciu către ALD Automotive.



Livrare



Livrare și înmatriculare:

Pentru preluarea autovehiculului contractat în leasing operațional un operator ALD Automotive te va contacta pentru a programa livrarea. Tot ce ai de făcut este să mergi în locația și la data agreate.

ALD Automotive va obține și va achita toate documentele și costurile necesare înmatriculării autovehiculului și îți va trimite în maxim 30 de zile de la livrare:

- Numerele de înmatriculare finale
- Talonul autovehiculului
- O copie după cartea de identitate a autovehiculului pentru a putea fi utilizată la efectuarea ITP-ului
- Rovinieta



Asigurare



Asigurări și administrarea daunelor: Furtul autovehiculului și al documentelor

În cazul în care autovehiculul este furat sau cartea de identitate a vehiculului, talonul, cheile sau telecomanda au fost pierdute sau furate, atunci:

1. Declară imediat furtul sau pierderea la cea mai apropiată secție de Poliție.
2. Contactează în **24h** Call Center-ul ALD Automotive la **021 301 49 59** sau **operatiuni.ro@aldautomotive.com**.
3. Declară companiei de asigurări: în **24h furtul autovehiculului** și în **48h furtul sau pierderea documentelor, cheilor sau telecomenzii**.



Asigurare



Asigurări și administrarea daunelor: Accident

ALD Automotive îți va comunica:

- împuternicirea și lista documentelor necesare pentru deschiderea dosarului de daună,
- agenția asiguratorului unde să mergi pentru evaluarea daunelor,
- service-ul unde să mergi pentru reparații.

În caz de accident și autovehiculul este în stare de funcționare:

1. Declară accidentul la cea mai apropiată secție de Poliție și obține documentele necesare.
 - Dacă accidentul a avut loc în București mergi direct la centrul de evaluare a daunelor Omniasig din sectorul 1.
2. Contactează în **24h** Call Center-ul ALD Automotive pentru a primi împuternicirea la **021 301 49 59** sau **operatiuni.ro@aldautomotive.com**.
3. Anunță compania de asigurări în maxim 3 zile lucrătoare de la accident și deschide dosarul de daună.
4. Mergi la garajul indicat în maxim 30 de zile calendaristice de la data accidentului pentru efectuarea reparațiilor.

Asigurare



Asigurări și administrarea daunelor: Accident

Nu uita:

- Vei obține “Documentul de introducere în reparație” a autovehiculului de la compania de asigurări, dacă:
 - doar vehiculul ALD Automotive a fost avariat după accident, sau
 - daunele vehiculului provin din alte împrejurări decât un accident (ex: daune în parcare)
- Poți utiliza formularul pentru constatul amiabil fără a mai fi nevoie să mergi la secția de Poliție dacă în accident au fost implicate maximum 2 autovehicule și au rezultat doar daune materiale.
- În cazul în care în urma accidentului există persoane care prezintă vătămări corporale sau există victime, anunță imediat Poliția apelând numărul național unic pentru apeluri de urgență 112.
- Avizarea daunelor o vei efectua doar apelând Call Center-ul Omniasig: 021-9558, tarif normal, disponibil non-stop.



Asigurări și administrarea daunelor: Accident

În caz de accident și autovehiculul este imobilizat:

1. Sună Serviciul de Asistență non-stop la **+40 31 405 8888**.
2. Declară accidentul la cea mai apropiată secție de Poliție și obține documentele necesare.
 - Dacă accidentul a avut loc în București mergi direct la centrul de evaluare a daunelor Omniasig din sectorul 1.
3. Predă companiei de asistență cheile autovehiculului, talonul și documentele obținute de la Poliție și semnează procesul verbal de predare.
4. Contactează **în 24h** Call Center-ul ALD Automotive pentru primirea împuternicirii la **021 301 49 59** sau pe e-mail la **operatiuni.ro@aldautomotive.com**
5. Anunță compania de asigurări în maxim 3 zile lucrătoare de la accident și deschide dosarul de daună.





Asigurări și administrarea daunelor: ieșirea din țară

Pentru a călători în statele membre UE solicită de la ALD Automotive, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de data plecării, împuternicirea pentru ieșirea din țară la **021 301 49 59** sau pe mail la **operatiuni.ro@aldautomotive.com**.

Pentru a călători în statele care nu sunt membre UE, ai nevoie și de o poliță Carte Verde, pe care o poți obține de la ALD Automotive prin trimiterea formularului de solicitare disponibil pe www.aldautomotive.ro, secțiunea "Utilizatori" pe fax la **021 301 49 55** sau pe mail la **operatiuni.ro@aldautomotive.com**, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de plecare.



Întreținere

Pentru a efectua reviziile obligatorii recomandate de constructor și ITP-ul:

1. Programează autovehiculul cu **48h înainte** într-unul din service-urile agreate de ALD Automotive.
2. Prezintă cardul ALD Automotive la recepția service-ului.
3. Solicită reprezentantului de la service să sune la ALD Automotive pentru a obține acordul pentru intervenția tehnică solicitată.

Nu uita:

Când te prezinți la garaj pentru efectuarea ITP-ului, ia cu tine copia după cartea de identitate a autovehiculului și polița RCA.

ALD Automotive va informa în avans responsabilul flotei auto despre data necesară efectuării ITP-ului.



Anvelope



Administrarea anvelopelor

Pentru prima schimbare a anvelopelor, sezonieră sau în urma uzurii normale:

1. Contactează ALD Automotive cu **48h înainte** de schimbarea anvelopelor pentru a îți se face programarea într-unul din garajele agreate, astfel:
 - Trimite formularul de solicitare disponibil pe www.aldautomotive.ro, secțiunea "Utilizatori" la operatiuni.ro@aldautomotive.com sau pe fax la **021 301 49 55**; ori
 - Sună Call Center-ul la **021 301 49 59**
2. Mergi în service la data și ora agreate și prezintă cardul ALD Automotive.

Pentru următoarele schimburi sezoniere de anvelope este responsabilitatea ta să îți programezi autovehiculul direct la același garaj.

Nu uita:

Cere procesul verbal de stocare a anvelopelor la recepția garajului, asigură-te că sunt menționate marca și seria de identificare a acestora și păstrează-l într-un loc sigur.

ALD Automotive va informa în avans responsabilul flotei auto despre perioadele de schimbare sezonieră a anvelopelor.

Asistență



Asistență non-stop

În cazul imobilizării autovehiculului în urma unei defecțiuni tehnice, unui accident sau în caz de furt al acestuia, apelează Serviciul Asistență non-stop la **+40 31 405 8888**.

Poți alege una dintre următoarele opțiuni dacă autovehiculul este imobilizat mai mult de o zi în urma reparațiilor:

1. Cazare la un hotel de maxim 3*, pentru 2 nopți în România și 3 în afară
2. Autovehicul de înlocuire pentru 4 zile, disponibil la locul imobilizării, categoria B
3. Transport pentru continuarea călătoriei sau a te întoarce la birou sau acasă
4. Transport pentru a recupera autovehiculul reparat în România sau în afară

Nu uita:

Serviciile menționate la punctele 1, 2 și 3 nu sunt cumulative.
Autovehiculul nedeplasabil transportat pe platformă la service nu are programare în unitatea de service.

Serviciile de asistență ALD Automotive sunt oferite non-stop, în România și Europa, exceptând Rusia și Albania.



Înlocuitor



Autovehicul de înlocuire

În cazul imobilizării autovehiculului în urma operațiunilor de întreținere sau reparațiilor, accident sau furtul autovehiculului, poți solicita un autovehicul de înlocuire cu acordul responsabilului flotei auto, astfel:

1. Trimite formularul de solicitare de pe www.aldautomotive.ro, secțiunea "Utilizatori", pe mail la operatiuni.ro@aldautomotive.com sau pe fax la **021 301 49 55**.
2. Preia autovehiculul din locația și la data agreate.
3. Returnează autovehiculul în locația și la data agreate. O întârziere a returnării mai mare de 1h va fi refacturată cu echivalentul unei zile de închiriere.

ALD Automotive îți va furniza un autovehicul de înlocuire din aceeași categorie cu autovehiculul contractat în leasing operațional full service, în limita stocului disponibil la furnizor și în 24h de la primirea solicitării scrise.



Gestionarea combustibilului

În cazul în care cardul tău de combustibil este blocat, pierdut sau furat, atunci:

1. Contactează Call Center-ul ALD Automotive la **021 301 49 59** sau **operatiuni.ro@aldautomotive.com**.
2. Un operator ALD Automotive te va contacta și informa cu privire la deblocarea sau anularea cardului.
3. Vei primi un card nou, în caz de pierdere sau furt.

Nu uita:

Cardurile de carburant sunt inactive și vor fi activate în maxim 48h de la returnarea către ALD Automotive a procesului verbal de primire semnat, pe email sau prin curier.





Returnarea autovehiculului

Pentru a returna autovehiculul:

1. Cu o lună înainte de terminarea contractului, un operator ALD Automotive va contacta responsabilul flotei auto pentru:
 - A-l informa despre cum va trebui să returnezi autovehiculul
 - A programa returnarea
2. Restituie autovehiculul cu toate documentele și accesoriile primite la livrare, în locația și la data agreeate.

Nu uita:

La returnare, autovehiculul trebuie să prezinte o uzură normală corespunzătoare vârstei autovehiculului și kilometrajului rulat. În cazul în care autovehiculul nu îndeplinește condițiile de uzură normală definite în "Ghidul de returnare", costul aducerii autovehiculului la starea tehnică definită în acest ghid va fi refacturat companiei tale. "Ghidul de returnare" este disponibil pe www.aldautomotive.ro, secțiunea "Responsabili flotă".



ALD Automotive
Piața Victoriei
Bd. Ion Mihalache, nr. 1-7, etaj 3
Sector 1 - 011171, București,
România

Call Center: operatiuni.ro@aldautomotive.com
Tel: +40 21 301 49 59 | Fax: +40 21 301 49 55
Sugestii și reclamații:
calitate.ro@aldautomotive.com
www.aldautomotive.ro



SOCIETE GENERALE GROUP