



+48 22 699 99 99

www.aldautomotive.pl



ALD
Automotive



Assistance

24h na dobę, 7 dni w tygodniu

+48 22 699 99 99



Biuro Obsługi Klienta ALD Automotive

poniedziałek – piątek, w godz. 8.00 – 18.00; sobota, w godz. 8.30 – 15.00

+48 22 699 99 99, bok@aldautomotive.com

OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

W trosce o Twoje bezpieczeństwo oraz komfort korzystania z wynajmowanego pojazdu, prosimy przestrzegać kilku podstawowych zasad:

- pojazd należy eksploatować zgodnie z instrukcjami i książką gwarancyjną producenta,
- przeglądy okresowe należy wykonywać zgodnie z zaleceniami i terminami wskazanymi w książce gwarancyjnej i/lub wskazaniem komputera pokładowego,
- okresowe badanie techniczne należy wykonywać przed upływem terminu ich ważności,
- należy regularnie kontrolować stan poniższych parametrów:
 - olej silnikowy i płyny eksploatacyjne (chłodniczy, hamulcowy),
 - stan ogumienia oraz ciśnienia w oponach,
 - termin ważności gaśnicy.

W przypadku zauważenia jakiegokolwiek usterki bądź nieprawidłowości należy niezwłocznie skontaktować się z autoryzowanym serwisem danej marki współpracującym z ALD Automotive bądź z Biurem Obsługi Klienta **+48 22 699 99 99**.

BIEŻĄCA OBSŁUGA (PRZEGLĄDY I NAPRAWY)

W celu wykonania przeglądu bądź naprawy:

- skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta **+48 22 699 99 99**,
- podczas każdej wizyty w serwisie poinformuj obsługującego Cię doradcę serwisowego o tym, że samochód jest zarządzany przez ALD Automotive,
- przy odbiorze auta zweryfikuj czy wszystkie zlecone czynności serwisowe zostały wykonane oraz czy książka przeglądowa / gwarancyjna pojazdu została uzupełniona. Upewnij się, że pojazd nie został przypadkowo uszkodzony przez serwis,
- płatności za wszelkie naprawy dokonamy bezgotówkowo. Stacja serwisowa wykonująca usługę zobowiązana jest każdorazowo do jej autoryzacji w ALD Automotive, a po jej wykonaniu, faktura przesyłana jest bezpośrednio do ALD Automotive.

WYMIANA OPON

Ogumienie:

W zależności od szczegółowych zapisów umowy współpracy pomiędzy naszymi firmami w ramach usługi ogumienia ALD Automotive zapewnia:

- sezonową wymianę opon,
- wymianę zużytych opon,
- sezonowe składowanie opon.

Wymianę opon przeprowadź w stacjach wymiany ogumienia wskazanych przez ALD Automotive.

Sezonowa wymiana opon:

Umów się na wykonanie usługi za pomocą kalendarza on-line znajdującego się na www.aldautomotive.pl.

Wymiana uszkodzonej opony:

- wymień uszkodzone koło na zapasowe lub użyj zestawu naprawczego. W przypadku problemów z wymianą skontaktuj się z Assistance **+48 22 699 99 99**,
- następnie zadzwoń do Biura Obsługi Klienta w celu ustalenia serwisu, który będzie mógł naprawić uszkodzoną oponę.

Płatności za wszelkie usługi oponiarskie dokonywane są bezgotówkowo. Faktura za usługi jest wystawiana na ALD Automotive.

ASSISTANCE

24h na dobę, 7 dni w tygodniu

+48 22 699 99 99

W zależności od szczegółowych warunków umowy współpracy pomiędzy naszymi firmami w ramach opcji Assistance ALD Automotive zapewnia:

- **Próbie usprawnienia pojazdu na drodze**
- **Holowanie do serwisu**

W przypadku niemożności dokonania naprawy / usunięcia usterki / szkody na miejscu zdarzenia, zorganizujemy holowanie samochodu do najbliższej stacji obsługi współpracującej z ALD Automotive.

- **Pomoc w zorganizowaniu innego środka lokomocji w celu kontynuacji podróży**

Jeżeli nie ma możliwości zakończenia naprawy / usunięcia szkody w ciągu 12 godzin, zapewnimy samochód zastępczy na czas trwania naprawy, nocleg albo kontynuację podróży innym środkiem lokomocji. Wybór wariantu dokonywany jest w uzgodnieniu z Tobą.

Zasady używania samochodu zastępczego:

W zależności od wybranej przez Twoją firmę opcji Assistance przysługuje Ci samochód zastępczy w sytuacji, gdy nie ma możliwości dokonania naprawy w ciągu 12 godzin. Klasę samochodu zastępczego oraz jego maksymalny okres użytkowania określają warunki umowy pomiędzy naszymi firmami. Miejsce odbioru i zwrotu samochodu zastępczego jest ustalane z Tobą - zwrócony pojazd powinien być czysty, nieuszkodzony oraz z taką ilością paliwa, z jaką został odebrany. W przypadku, gdy stan zwracanego samochodu odbiega od stanu, w jakim był odebrany, kosztami napraw, czyszczenia bądź paliwa zostanie obciążona Twoja firma.

SZKODY KOMUNIKACYJNE, KRADZIEŻ POJAZDU

W sytuacji zaistnienia szkody komunikacyjnej lub kradzieży samochodu niezwłocznie poinformuj nas o tym, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta **+48 22 699 99 99**.

- W przypadku uszkodzenia pojazdu w zdarzeniu drogowym, uzyskaj niezbędne informacje o sprawcy zdarzenia (Wspólne Oświadczenie o Zdarzeniu Drogowym – druk znajduje się w Pakiecie Kierowcy).
- Wezwij policję, jeśli:
 - w wypadku są ofiary w ludziach,
 - szkoda powstała w okolicznościach nasuwających przypuszczenie, że popełniono przestępstwo,
 - w zaistniałym zdarzeniu nastąpiło znaczne uszkodzenie pojazdu.
- W przypadku braku możliwości jednoznacznego stwierdzenia sprawcy zdarzenia należy odnotować dane jednostki interweniującej.
- W przypadkach wskazanych poniżej koniecznie poinformuj policję w czasie 12 godzin od momentu zdarzenia:
 - sprawca zdarzenia jest nieznany,
 - nastąpił akt wandalizmu,
 - pojazd został skradziony.

WYJAZD ZA GRANICĘ

W przypadku wyjazdu samochodem służbowym za granicę konieczne jest posiadanie poniższych dokumentów:

- Kraje należące do Unii Europejskiej
 - Upoważnienie do prowadzenia samochodu służbowego
- Pozostałe kraje
 - Upoważnienie do prowadzenia samochodu służbowego
 - Zielona karta

Prośbę o wystawienie dokumentów należy wysłać na adres bok@aldautomotive.com oraz do wiadomości menadżera floty, **nie później niż 5 dni roboczych przed planowanym wyjazdem**. Powyższa prośba powinna zawierać następujące dane:

- numer rejestracyjny pojazdu
- imię i nazwisko Użytkownika pojazdu
- numer dokumentu tożsamości (dowód osobisty, paszport)
- termin wyjazdu
- kraje, przez które będzie przebiegała podróż
- miejsce docelowe.

WYRABIANIE ZAGUBIONYCH, SKRADZIONYCH TABLIC REJESTRACYJNYCH I DOWODÓW REJESTRACYJNYCH

W przypadku zgubienia lub kradzieży jednej lub obu tablic rejestracyjnych prześlij na adres ALD Automotive:

- dowód rejestracyjny,
- pisemne oświadczenie o zagubieniu tablic / oryginalne pokwitowanie z policji, o kradzieży tablic,
- informację o adresie zwrotnym, pod który mają zostać odesłane dokumenty,
- drugą tablicę, w przypadku utracenia tylko jednej.

W przypadku zgubienia / kradzieży dowodu rejestracyjnego prześlij na adres ALD Automotive:

- oświadczenie o zagubieniu dowodu / oryginalne oświadczenie z policji o kradzieży dowodu,
- informacje o adresie zwrotnym, pod który mają zostać odesłane dokumenty.

W przypadku konieczności wyrobienia nowej naklejki rejestracyjnej na przedniej szybie prześlij na adres ALD Automotive:

- dowód rejestracyjny,
- pisemne oświadczenie o przyczynie utraty nalepki,
- informacje o adresie zwrotnym, pod który mają zostać odesłane dokumenty.

W przypadku zatrzymania dowodu rejestracyjnego przez policję prześlij na adres ALD Automotive:

- oryginalne pokwitowanie z policji o zatrzymaniu dowodu,
- zaświadczenie o przeprowadzonym badaniu technicznym,
- informacje o adresie zwrotnym, pod który mają zostać odesłane dokumenty.

W przypadku utraty karty paliwowej bądź PIN do karty:

Niezwłocznie skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta **+48 22 699 99 99**

ZAKOŃCZENIE KONTRAKTU

Miesiąc przed datą zakończenia kontraktu zawartą w umowie, skontaktuj się z nami:

Dział Samochodów Używanych

od poniedziałku do piątku w godz. 9.00-17.00

+48 22 699 99 99

zwrotpojazdu@aldautomotive.com

Ocena stanu zużycia i uszkodzeń zwracanego pojazdu odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w Przewodniku Zwrotu Pojazdów PZWLP, dostępnym na stronie **www.aldautomotive.pl** w sekcji Strefa Kierowcy.