



**Hurry!**

# MANUALE INFORMATIVO

---

SCOPRI TUTTI I DETTAGLI DI ALD INCLUSIVE

CONTATTACI

[SERVIZIOCLIENTI@THE-HURRY.COM](mailto:SERVIZIOCLIENTI@THE-HURRY.COM)

# GESTIONE DEL VEICOLO

## AL VOLANTE E NON SOLO

### CENTRI DI ASSISTENZA

#### I Centri di Assistenza convenzionati ALD Automotive sono:

- Service Point
- Officine
- Carrozzerie
- Gommisti

Consulta l'elenco completo sul sito **[www.aldautomotive.it](http://www.aldautomotive.it)** - Area personale myALD.

#### I centri sono a tua disposizione per:

- La consegna dei veicoli nuovi e la riconsegna del veicolo a fine noleggio
- La sostituzione o riparazione dei cristalli
- La sostituzione degli pneumatici
- La richiesta dell'auto sostitutiva
- La gestione delle pratiche assicurative, per dissequestro del veicolo o smarrimento e/o furto della targa
- Revisione e gestione amministrativa
- Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di carrozzeria
- Installazione di accessori successivi alla consegna del veicolo
- Informazioni relative al piano di manutenzione ordinaria, a integrazione di quanto indicato dal costruttore nella documentazione di bordo



Per prenotare la riparazione o sostituzione dei cristalli contatta i nostri centri convenzionati:

**Doctor Glass: 800 10 10 10**  
**Carglass: 800 36 00 36**

**Euroglass: 800 12 43 24**  
**Vetrocar & Bus: 800 43 12 33**

## VEICOLO SOSTITUTIVO

### Il servizio viene erogato in caso di:

- Fermo del veicolo per interventi di meccanica o carrozzeria, se previsto dal contratto
- Furto del veicolo assegnato

**Puoi richiedere il veicolo** sostitutivo al Centro di Assistenza in caso di interventi programmati o al Servizio Clienti in caso di soccorso stradale o furto.

**Puoi riconsegnarlo**, non oltre il giorno lavorativo successivo alla data di fine lavori che ti è stata comunicata, presso:

- Una qualsiasi stazione di noleggio appartenente alla rete che ha erogato il servizio, nel caso di vettura sostitutiva fornita da un fornitore rent a car
- Il service point che ha erogato contestualmente il servizio di auto sostitutiva e riparazione dell'auto assegnata

## RIMBORSI PER RIPARAZIONI DI EMERGENZA IN ITALIA O ALL'ESTERO

Nell'ipotesi in cui sia oggettivamente impossibile effettuare interventi di manutenzione presso un Centro di Assistenza ALD Automotive, invia al Servizio Clienti via e-mail il preventivo elaborato dall'officina alla quale ti sei rivolto. Riceverai succes-

sivamente l'eventuale autorizzazione al rimborso. Se l'intervento comporta una spesa inferiore a € 100 IVA esclusa, puoi procedere direttamente alla riparazione senza richiedere la preventiva autorizzazione al Servizio Clienti.

---

**Per ottenere il rimborso della spesa sostenuta  
puoi inviare, via e-mail al Servizio Clienti, la fattura intestata a:**

ALD Automotive - ALD Automotive Italia S.r.l.  
Viale A. Gustave Eiffel, 15 - 00148 Roma  
P. IVA: IT 01924961004

---

## LA FUEL CARD

Se il tuo contratto la prevede, la **Fuel Card** ti permette di effettuare rifornimento di carburante presso le stazioni di servizio abilitate. La Fuel Card è associata alla targa e funziona solo con l'inserimento di un codice Pin.

### In caso di Furto o Smarrimento della Fuel Card devi:

- Richiedere il blocco della carta contattando le compagnie petrolifere nostre partner:
  - **ENI:** Tel 199 79 79 79  
Fax 06 59 88 73 85
  - **ESSO:** Tel 800 939 309  
Tel 06 93 56 36 00  
Fax 06 93 56 36 99
  - **IP:** Tel 02 62 69 55 60  
Fax 02 30 13 09 49
- Presentare subito una denuncia alle Autorità competenti, indicando targa, numero della carta, data dell'evento e presunta località
- Inviare una copia della suddetta denuncia al Servizio Clienti via e-mail così da richiedere l'emissione di un duplicato della carta alla società petrolifera

Per tutti gli altri casi di mancata possibilità di utilizzo della Fuel Card (smagnetizzazione, danneggiamento, ecc...)

puoi chiamare il numero verde o mandare un'e-mail al Servizio Clienti, per richiedere l'emissione del duplicato.

## GESTIONE MULTE

Nel caso di **Notifica Diretta**, ossia effettuata al momento dell'infrazione o depositata sul veicolo, se intendi pagare la multa, puoi inviare la copia

del verbale e il relativo versamento tramite e-mail al Servizio Clienti. In caso di **Notifica Indiretta**, pervenuta presso i nostri uffici, ci occupiamo noi



del pagamento della sanzione o daremo i tuoi dati alle autorità competenti così da

notificare il verbale alla tua azienda, secondo quanto previsto dal tuo contratto.

# SOCCORSO STRADALE

IL PRIMO AIUTO È GIÀ PER STRADA

Attivo 24 ore su 24

dall'Italia  
**800 826 001**

dall'Estero  
**+39 02 66 16 56 05**

Puoi chiamare il Soccorso Stradale ALD Automotive Assistance sempre e ovunque tu sia, 24 ore su 24, in caso di guasto, incidente, foratura, impossibilità di proseguire la marcia, o semplicemente nel caso in cui si attivino spie di allarme e/o controllo.

Il servizio, valido all'interno del territorio italiano e in tutti i Paesi Esteri indicati nella **Carta Verde Assicurativa**, ti consente di usufruire dei seguenti servizi supplementari, che dovrai preventivamente concordare con ALD Automotive Assistance.

## 1. Utilizzo del taxi

È consentito fino a una spesa massima di € 80:

- Per raggiungere una stazione di noleggio dove ritirare la vettura sostitutiva assegnata
- Per raggiungere una stazione ferroviaria, aeroportuale o di autobus
- Per raggiungere l'albergo (v. punto 4)

## 2. Trasferimento gratuito del veicolo riparato

Viene effettuato solo se l'inconveniente si è verificato oltre 100 km dal luogo di circolazione abituale del veicolo.

Per attivare il trasferimento puoi contattare il Servizio Clienti.

## 3. Rientro passeggeri o proseguimento del viaggio

Viene garantito in caso di guasto o incidente avvenuto oltre 50 km dal luogo di circolazione abituale del veicolo, in cui sia necessaria una riparazione che richieda oltre 24 ore, fino a € 500. Potrai tornare a casa o proseguire il viaggio con il treno (biglietto di prima classe). Se il viaggio supera le 6 ore, potrai usufruire dei seguenti mezzi alternativi:

- L'aereo (biglietto di classe economica)
- L'auto ad uso privato senza autista e di categoria C, sino ad un massimo di 2 giorni a chilometraggio illimitato e comprensivo delle coperture assicurative di legge obbligatorie

## 4. Spese alberghiere

Se il guasto o l'incidente impediscono la marcia del veicolo, avvenuto oltre 50 km di distanza dal luogo di residenza, potrai pernottare

in un albergo a 3 stelle (o equivalente Estero) con prima colazione, a nostre spese fino a € 400 e per un massimo di 3 giorni.

## 5. Anticipo spese per riparazioni d'emergenza all'estero

Nel caso in cui, a seguito di un guasto o di un incidente avvenuto all'Estero, il veicolo necessiti di assistenza e tu non possa provvedere a pagare immediatamente

le spese di riparazione, provvederemo a pagare per tuo conto. Le spese copriranno un importo massimo di € 1.000 per ciascun intervento.

## 6. Rientro sanitario

Se sei lontano più di 50 km da casa, in caso di malattia o infortunio per cui i nostri medici insieme a quelli del posto ritengano necessario il trasferimento in una struttura sanitaria, provvederemo a organizzarlo con il mezzo più idoneo e ad assisterti con il personale medico e infermieristico. Tutti i costi relativi all'organizzazione

e al trasporto, compresi gli onorari per il personale medico e/o infermieristico inviato sul posto, saranno a nostro carico. Non daranno luogo al trasferimento le malattie e gli infortuni che non ti impediscano di proseguire il viaggio o che, secondo il giudizio dei medici, non necessitino di rientro sanitario e possano essere curati sul posto.

## 7. Invio medico

Nel caso in cui tu sia in viaggio lontano più di 50 km dal luogo della residenza e necessiti di una visita medica urgente, a seguito di un infortunio o malattia avvenuti

in viaggio in Italia o all'Estero, invieremo all'indirizzo da te indicato, un medico generico, facendoci carico dei costi.

## 8. Recapito medicinali urgenti all'Estero

Nel caso tu sia in viaggio all'Estero, e necessiti di medicinali prescritti dal medico curante, regolarmente registrati in Italia ma che in loco risultino introvabili, provvederemo a reperirli e a inviarti, a nostre spese, tenendo conto delle norme locali che regolano il trasporto dei medicinali.

Il costo di questi ultimi rimarrà, tuttavia, totalmente a tuo carico e, pertanto, dovrà essere rimborsato al tuo rientro.

Infine, ti ricordiamo che siamo a tua completa disposizione, per fornirti informazioni generali su:

- Consigli medici, interprete a disposizione e viaggio di un familiare per raggiungerti a seguito di un infortunio avvenuto in viaggio
- Trasporto della salma a seguito di un incidente stradale avvenuto in viaggio
- Anticipo della cauzione penale all'Estero in caso di minaccia di arresto

# DENUNCE **SINISTRI**

LA STRADA GIUSTA VERSO LA SOLUZIONE



Nel caso di **sinistri con o senza controparte**, devi, entro 3 giorni dall'accaduto, compilare il modulo on line accedendo al sito:

---

**www.aldautomotive.it** – Area personale myALD - Driver - Denuncia Danni

---

Una volta compilato il form on line ti verrà richiesto di allegare la copia del modulo CAI sottoscritto o una breve descrizione firmata del sinistro che indichi:

- data e luogo del sinistro
- targhe e compagnie di assicurazione dei veicoli coinvolti nell'evento (anche se maggiori di due)
- descrizione della dinamica

Successivamente, riceverai una e-mail di conferma del corretto inserimento della denuncia che dovrai stampare e presentare presso un Centro di Assistenza Convenzionato per la riparazione.

Per i **sinistri con controparte** sarà, inoltre, necessario inviare copia del modulo CAI o la descrizione del sinistro a mezzo posta prioritaria all'indirizzo:

---

**ALD Automotive Italia S.r.l.**  
**Viale A. Gustave Eiffel, 15 - 00148 Roma**  
**c.a. Ufficio Sinistri**

---



Dovrai compilare il modulo di denuncia on line anche in caso di furto/smarrimento delle chiavi e recarti subito in un Service Point per il rifacimento delle stesse.



# FURTO E SMARRIMENTO

COSA FARE PER NON SENTIRSI PERSI

---

**Ogni denuncia dovrà essere spedita tramite raccomandata a:**

ALD Automotive

Viale A. Gustave Eiffel, 15

00148 ROMA

c.a. Ufficio Assicurazione

(per furto o ritrovamento del veicolo)

c.a. Servizio Clienti

(per furto o smarrimento della targa o del libretto di circolazione)

---

## FURTO DEL VEICOLO

In caso di furto del veicolo devi inviare, entro 3 giorni dall'accaduto, una raccomandata A/R con:

- La denuncia originale di furto
- La documentazione di bordo rimasta in tuo possesso
- Tutte le chiavi in dotazione al veicolo

La denuncia di furto dovrà essere anticipata via e-mail al Servizio Clienti.

In caso di mancato ritrovamento del veicolo, trascorso il periodo riconosciuto dall'Autorità competente di 60 giorni dalla data dell'evento, il contratto si intenderà definitivamente risolto.

## RITROVAMENTO DEL VEICOLO

In caso di ritrovamento del veicolo dovrai inviare la denuncia originale di ritrovamento a mezzo raccomandata A/R.

## SMARRIMENTO O FURTO DELLA TARGA

In caso di smarrimento o furto della targa ti invitiamo a sporgere la denuncia di smarrimento o di furto alle Autorità competenti.

Il documento dovrà essere redatto in originale e in duplice copia. Invia una copia via e-mail al Servizio Clienti e il documento originale tramite raccomandata.

Con la seconda copia, come previsto dal Codice della Strada, in caso di smarrimento di una sola targa, potrai circolare per 15 giorni installando auto-

nomamente una targa provvisoria che abbia sfondo bianco e numerazione nera. Eventualmente potrai rivolgerti a un Service Point per richiedere una targa provvisoria.

Trascorsi 15 giorni dalla data della denuncia, nel caso in cui non fosse stata ritrovata la targa, dovrai contattare il Servizio Clienti per avviare le pratiche di fermo del veicolo e successiva reimmatricolazione. In caso di furto di entrambe le targhe, invia la denuncia come sopra specificato, e contatta il Soccorso Stradale per il fermo del veicolo.

## DETERIORAMENTO DELLA TARGA

Nel caso di deterioramento della targa, potrai recarti, senza effettuare denuncia alle

Autorità competenti, presso un Service Point che ne verificherà la possibilità di ripristino.

## SMARRIMENTO O FURTO DEL LIBRETTO DI CIRCOLAZIONE

In caso di smarrimento/furto del libretto di circolazione dovrai sporgere denuncia alle Autorità competenti. Il documento dovrà essere redatto in originale e in duplice

copia. Per avviare la pratica di richiesta duplicato, invia la denuncia a mezzo raccomandata A/R.

# RESTITUZIONE **VEICOLO**

## IL MODO ACCURATO DI RIPORTARE L'AUTO

### RICONSEGNA DEL VEICOLO

Nei giorni antecedenti la data di scadenza dovrai metterti in contatto con un nostro incaricato per pianificare il giorno e il luogo di riconsegna del veicolo. Al momento della riconsegna l'incaricato

si preoccuperà di redigere il **Verbale di Riconsegna** nel quale è riportato lo stato d'uso del veicolo, rilasciandoti una copia del suddetto documento.

#### All'atto della riconsegna ti invitiamo ad assicurarti che:

- Il veicolo sia in buone condizioni di meccanica (senza avarie o spie accese) e carrozzeria, salvo il normale stato d'usura
- Il veicolo sia sufficientemente pulito, onde consentire una corretta rilevazione del suo stato d'uso
- Vengano restituiti, unitamente ai documenti di circolazione del veicolo, i duplicati delle chiavi e/o master, la tessera code e la/e Fuel Card

La mancata riconsegna delle chiavi, di eventuali duplicati e/o chiavi master, entro 10 giorni lavorativi dalla riconsegna dell'autoveicolo, comporterà l'addebito delle spese di ripristino alla tua Società.

**Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a contattare il Servizio Clienti.**

## STATO D'USO

Ti ricordiamo che è necessario condurre il veicolo con diligenza e cura. Nello specifico ti invitiamo a:

- Seguire il piano manutentivo previsto dalla Casa costruttrice oltre alle istruzioni riportate nel presente manuale
- Non apportare alcuna modifica utilizzando elementi, accessori e/o ricambi non originali o non conformi, senza espressa autorizzazione del Servizio Clienti
- Non apporre scritte pubblicitarie sul veicolo, senza espressa autorizzazione del Servizio Clienti

Nel caso in cui i danni constatati, diversi dalla normale usura, non risultino denunciati secondo quanto previsto nella sezione "Denunce Sinistri", ci riserviamo la facoltà di addebitare i conseguenti costi di ripristino alla tua Società.

Per consultare esempi sempre aggiornati di stato d'uso, dove si esplicita la differenza tra casi di normale usura e casi di danni da sinistro o da incuria, ti invitiamo ad accedere al sito

**[www.aldautomotive.it](http://www.aldautomotive.it)**  
Area personale myALD.

