



Manuale dell'Utilizzatore

LET'S DRIVE TOGETHER

 **ALD**
Automotive

Le nostre risposte a portata di mano.



Un numero
che risponde a tutto

Servizio Clienti



L'assistenza
al suo fianco

Soccorso Stradale



Il modo più efficiente
per correre ai ripari

Denunce Sinistri



La sua mobilità
è un nostro punto fermo

Gestione Veicolo

Un numero che risponde a tutto.

La professionalità del personale ALD Automotive al suo fianco, per fornirle le risposte e le migliori soluzioni in ogni momento.





Servizio Clienti



Servizio Clienti

lun - ven: 8:30 - 18:00 - Tel: 06 65 67 12 35

**www.aldautomotive.it - Area Utilizzatori - contact box
"ALD Servizio Clienti"**

Il nostro **Servizio Clienti** è composto da una **squadra interna di esperti** pronta a rispondere a qualsiasi richiesta di informazione e chiarimento in merito a: indicazioni generali sul servizio, richiesta di assistenza, sinistri, danni, furti o ritrovamenti del veicolo, guasti e modalità di recupero in Italia e all'Estero, centri di assistenza, modalità per l'espatrio, anticipo spese e modalità di rimborso, richiesta di optional supplementari.

CONTRAVVENZIONI

In aggiunta, il nostro Servizio Clienti è a sua disposizione per supportarla nel gestire eventuali contravvenzioni nel caso in cui la notifica sia stata effettuata al momento dell'infrazione o depositata sul veicolo. In tali casi, propriamente definiti di **Notifica Diretta**, la invitiamo ad inviare tempestivamente copia del verbale e del relativo versamento a **servizio.clienti@aldautomotive.com**, onde evitare duplici pagamenti e relative richieste di rimborso.

Diversamente, nei casi di **Notifica Indiretta**, ossia nei casi in cui la notifica arrivi direttamente presso i nostri uffici, sarà nostra cura gestirla autonomamente, secondo quanto previsto contrattualmente e a seconda della tipologia di infrazione, occupandoci pertanto dell'eventuale pagamento e rinotifica entro i termini previsti dalle legge. In tali casi, gli oneri amministrativi saranno a suo carico.

RIMBORSI PER RIPARAZIONI DI EMERGENZA

Nell'ipotesi in cui la riparazione sia indispensabile per poter proseguire il viaggio, e nel raggio di 20 km non ci sia un Centro Convenzionato ALD Automotive, è possibile provvedere alla riparazione presso qualsiasi centro, senza preventiva autorizzazione, solo nel caso in cui la **spesa complessiva sia inferiore a 100,00 €**. In questo caso occorre tuttavia far intestare la fattura ad Axus Italiana S.r.l. e inviarla entro 30 gg. dall'evento a:



ALD Automotive - Axus Italiana S.r.l.
Viale A. Gustave Eiffel, 15
00148 Roma

La fattura dovrà riportare:

- la targa del veicolo;
- il nome, cognome e recapito dell'utilizzatore;

- la data dell'intervento;
- i KM;
- i riferimenti IBAN necessari per il rimborso.

Eventuali interventi che invece prevedano una **spesa complessiva superiore a 100,00 €**, dovranno essere sempre preventivamente concordati con il nostro Servizio Clienti.

FUEL CARD

Nel caso in cui il suo contratto preveda la **Fuel Card**, che le permette di includere la spesa prevista per i rifornimenti all'interno del canone di noleggio, le ricordiamo che può essere utilizzata:

- **esclusivamente dalla targa riportata al suo interno**, mediante l'inserimento del Pin Code inviatole contestualmente alla card;
- per la sola fornitura di carburante, presso le stazioni convenzionate, con il **limite giornaliero di 150 €**. Al momento del rifornimento è necessario comunicare al gestore il numero dei chilometri che dovranno essere inseriti all'interno della bolla di consegna. Tale documento dovrà essere timbrato e sottoscritto dal conducente.

In caso di Furto o Smarrimento, la invitiamo a:

- comunicare tempestivamente l'accaduto alla casa petrolifera e al nostro Servizio Clienti;
- presentare immediata denuncia alle Autorità Competenti, avendo cura di indicare la targa, il numero della carta, la data dell'evento e la presunta località;
- inviare copia della suddetta denuncia alla casa petrolifera e al nostro Servizio Clienti.



In caso di furto o smarrimento contattare:

ESSO: Tel 800 93 93 09 da fisso - Fax 06 65 69 28 43

Tel 06 65 69 31 19 da cellulare

AGIP: Tel 199 79 79 79 - Fax 06 59 88 73 85

L'assistenza al suo fianco.

Con **ALD Automotive Assistance** non si è mai soli.

Scopra i numeri e le informazioni utili a cui far riferimento in caso di necessità.





Soccorso Stradale



ALD Automotive Assistance
Soccorso Stradale attivo 24 ore su 24.
In Italia: 800 826 001
Dall'estero: 0039 02 66 16 56 05

ALD Automotive Assistance è il nostro servizio in grado di garantirle sempre e in qualsiasi luogo, 24 ore su 24, la sua mobilità quotidiana.

In caso di guasto, incidente o in qualsiasi altra circostanza che le impedisca di proseguire la marcia, o semplicemente nel caso in cui si attivino spie di allarme e/o controllo, è possibile contattare il nostro ALD Automotive Assistance.

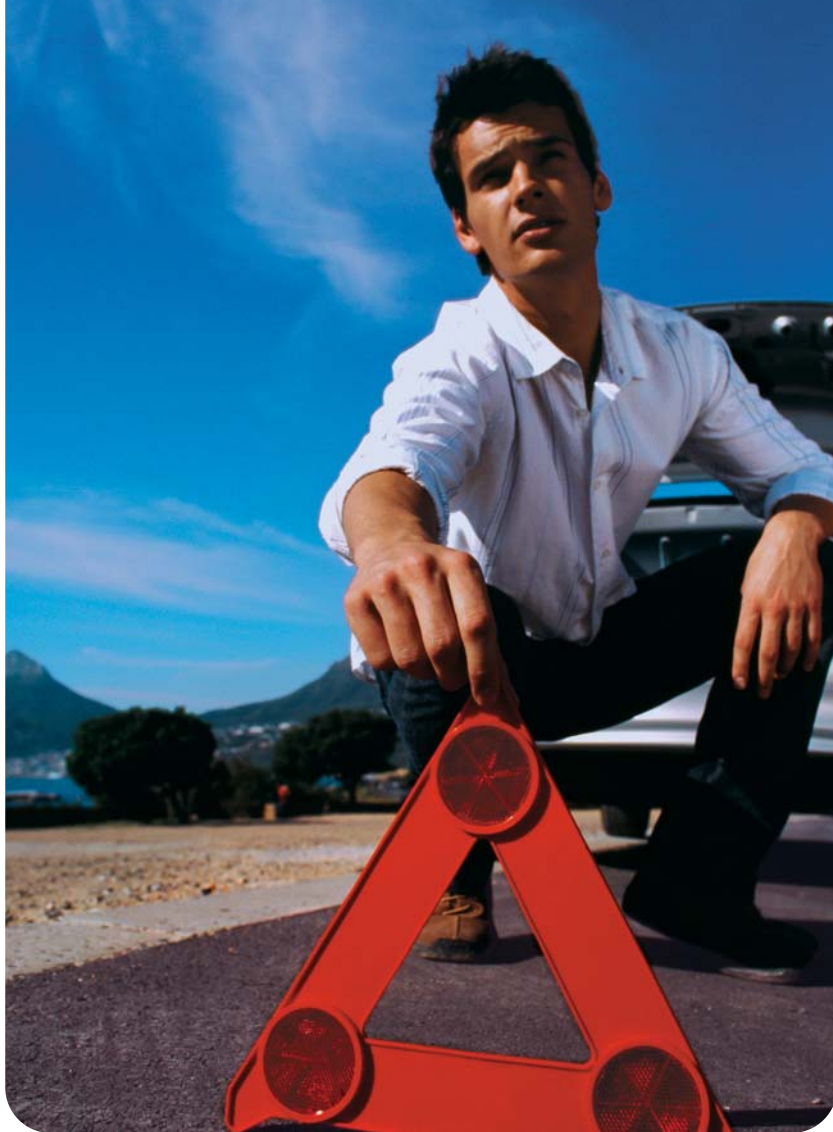
Il servizio, valido all'interno dell'intero territorio Italiano e in tutti i Paesi Esteri indicati nella Carta Verde Assicurativa, le consente di usufruire dei seguenti servizi supplementari.

RIENTRO PASSEGGERI O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO

In caso di guasto o incidente avvenuto ad oltre 50 km dal luogo di residenza, in cui sia necessaria una riparazione che richieda oltre 24 ore, ALD Automotive Assistance, soltanto dopo aver concordato preventivamente la prestazione e fino ad una spesa massima complessiva di 500 €, garantirà il **rientro dei passeggeri** sino al luogo di residenza in Italia, oppure il **proseguimento del viaggio** sino al luogo di destinazione, mettendo a disposizione un biglietto ferroviario (prima classe), un biglietto aereo (classe economica) o un'auto ad uso privato senza autista e di categoria C, se il viaggio supera le 6 ore, sino ad un massimo di 2 giorni a chilometraggio illimitato e comprensivo delle coperture assicurative di legge obbligatorie.

SPESE ALBERGHIERE

Qualora il veicolo, a seguito di un guasto o incidente avvenuto ad oltre 50 km di distanza dal suo luogo di residenza, necessiti di assistenza, terremo a nostro carico le spese di pernottamento e prima



Soccorso Stradale

colazione in albergo di categoria 3 stelle (o equivalente estero), **preventivamente concordate con ALD Automotive Assistance**, fino ad un massimo di 3 giorni e comunque per una spesa complessiva non superiore a 400 €.

UTILIZZO DEL TAXI

L'utilizzo del Taxi è consentito nel caso in cui, a seguito del trasporto della vettura in officina per un guasto o un incidente, debba recarsi, per richiedere una vettura sostitutiva, presso un centro di noleggio convenzionato ALD Automotive situato in un comune diverso da quello dell'officina, o se quest'ultima non si renda disponibile ad accompagnarlo.

In tal caso, o nel caso in cui voglia raggiungere una stazione ferroviaria, aeroportuale o di autobus più vicina, **previo accordo con ALD Automotive Assistance**, le metteremo a disposizione un taxi per una spesa complessiva non superiore a 80 €.

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 lei non possa provvedere a pagare immediatamente le spese di riparazione, se **preventivamente concordate**, con il nostro ALD Automotive Assistance, al fine di consentire la prosecuzione del viaggio, provvederemo a pagare per suo conto le relative spese sino ad un importo massimo di 1.000 € per ciascun intervento.

RIENTRO SANITARIO

Qualora sia in viaggio in Italia o all'Estero e a seguito di una malattia, o nel caso in cui subisca un infortunio, tale per cui i medici della ALD Automotive Assistance, d'intesa con i medici curanti del posto, ritengano necessario il trasferimento in una struttura sanitaria prossima alla sua residenza, si provvederà ad organizzare il suo trasferimento con il mezzo più idoneo e ad assisterla, se necessario, con il personale medico e/o 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 infettive e qualsiasi patologia il cui trasporto implichi la violazione delle norme sanitarie;
- le malattie e gli infortuni che non le impediscano di proseguire il viaggio o che, secondo il giudizio dei medici, non necessitino di rientro sanitario e possano essere curati sul posto.

INVIO MEDICO

Nei casi in cui necessiti di una visita medica urgente, a seguito di un infortunio o malattia avvenuti in viaggio, e i medici di guardia della centrale operativa lo reputino necessario, ALD Automotive Assistance invierà, all'indirizzo da lei indicato, un medico generico, facendosi carico dei costi **soltanto nei seguenti casi**:

- nei giorni feriali dalle 20:00 alle 8:00;
- nei giorni festivi 24 ore su 24;
- il sabato e i giorni prefestivi dalle 14:00 alle 24:00.



RECAPITO MEDICINALI URGENTI ALL'ESTERO

Qualora sia in viaggio all'Estero, e necessiti di medicinali prescritti dal medico curante, regolarmente registrati in Italia ma che in loco risultino introvabili, ALD Automotive Assistance provvederà a reperirli e ad inviarli, a proprie spese, tenendo conto delle norme locali che regolano il trasporto dei medicinali. Il costo di questi ultimi rimarrà, tuttavia, totalmente a suo carico e, pertanto, dovrà essere rimborsato al suo rientro.

Infine, le ricordiamo che ALD Automotive Assistance è a sua completa disposizione, tutti i giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00, per fornirle informazioni generali in merito alle seguenti tematiche.

Assistenza alla Persona: consigli medici, viaggio di un familiare per raggiungerla a seguito di un infortunio avvenuto in viaggio, trasporto della salma a seguito di un incidente stradale avvenuto in viaggio.

Informazioni Turistiche: aerei, traghetti, treni, alberghi, campeggi, ristoranti, stazioni sciistiche, stazioni termali, villaggi turistici, agenzie di viaggi, aspetti valutari e burocratici relativi ai viaggi all'estero, informazioni climatiche, vaccinazioni.

Informazioni Automobilistiche: autogrill, ristoranti e rifornimenti autostradali, traffico e meteo, come comportarsi in caso di incidente stradale, codice della strada.

Il modo più efficiente per correre ai ripari.

Le corrette modalità di denuncia dei Danni e dei Sinistri.





Denunce Sinistri



Sinistri con Controparte Denuncia Danni

Nelle pagine che seguiranno, troverà le indicazioni utili per denunciare correttamente sia gli eventuali **Sinistri con Controparte**, per i quali è prevista una Copertura assicurativa RCA, che i **Danni senza Controparte** provocati al veicolo.

SINISTRI CON CONTROPARTE (RCA)

In caso di sinistro con un altro veicolo o terzi danneggiati, è necessario compilare il **Modulo di Constatazione Amichevole di Incidente (CAI)** e inviarlo in originale, **entro 3 giorni** dall'evento, tramite **raccomandata con ricevuta di ritorno** al seguente indirizzo:

ALD Automotive – Axus Italiana S.r.l.
Viale A. Gustave Eiffel, 15
00148 Roma
C.A. Ufficio Sinistri

Il suddetto modulo dovrà essere compilato e inviato anche nel caso in cui la controparte non voglia firmare.

Non saranno accettati fax o e-mail.

Nella compilazione sarà necessario indicare almeno **la targa e la compagnia assicuratrice della controparte**, oltre che un recapito telefonico dell'interessato per eventuali comunicazioni da parte dei nostri operatori del Servizio Clienti. **In assenza di tali dati il sinistro varrà considerato come danno senza controparte.**

In caso di sinistro avuto con un altro mezzo, di cui tuttavia si disponga soltanto del numero di targa (ad es. causato da un veicolo datosi alla fuga, annotazione depositata sul veicolo o comunicazione da terza persona), la denuncia dovrà includere la dichiarazione di un testimone, presente al momento dell'accaduto, oltre che una copia del suo documento d'identità.

Per la riparazione del danno sarà necessario prenotare un appuntamento presso un nostro Service Point convenzionato, e consegnare, unitamente al veicolo, copia della suddetta denuncia.



Denunce
Sinistri

DANNI SENZA CONTROPARTE

In caso di danni al veicolo, provocati autonomamente o da altri, sarà necessario compilare, in ogni sua parte, il **modulo presente all'interno del nostro sito Internet www.aldautomotive.it – Area Utilizzatori – Sezione Denuncia Danni.**

Qualora sia impossibilitato ad accedere al nostro sito, la preghiamo di inviare all'indirizzo qui di seguito riportato, tramite **raccomandata con ricevuta di ritorno**, un documento riepilogativo contenente:

- la targa del veicolo;
- il nome, cognome e recapito dell'utilizzatore;
- la data e luogo del sinistro;
- la descrizione del sinistro;
- i danni al veicolo;
- la copia della denuncia presentata alle Autorità competenti;

ALD Automotive – Axus Italiana S.r.l.

Viale A. Gustave Eiffel, 15

00148 Roma

C.A. Ufficio Sinistri

Per la riparazione del danno, sarà necessario prenotare un appuntamento presso un nostro Service Point convenzionato, e consegnare, unitamente al veicolo, copia della suddetta denuncia.

La sua mobilità è il nostro punto fermo.

Come gestire al meglio l'uso quotidiano del veicolo, la riconsegna e per conoscere i Service Point a lei più vicini.





Gestione Veicolo



Riconsegna del veicolo
Service Point
Auto sostitutiva
Stato d'Uso

Nelle pagine che seguiranno, troverà qualche consiglio utile che la supporterà nella fase di riconsegna del veicolo presso i nostri Service Point convenzionati, nei casi in cui necessiti di un veicolo sostitutivo, o per aiutarla ad identificare i casi di normale Stato d'Uso utili per effettuare la perizia a fine contratto di noleggio.

RICONSEGNA: TEMPI E MODALITÀ

A prescindere dalla modalità che dovrà seguire per la riconsegna del veicolo, **la cui scelta dipenderà dall'accordo tra noi e la sua Società**, occorrerà necessariamente assicurarsi che:

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

La mancata riconsegna delle chiavi, di eventuali duplicati e/o chiavi master, comporterà l'addebito delle spese di ripristino alla sua Società.

Entrando nel merito delle modalità di riconsegna, le illustriamo qui di seguito l'iter da seguire per la riconsegna del suo veicolo.

1. Riconsegna con perizia contestuale

Nei giorni antecedenti la data di scadenza, sarà contattato da un addetto del Contact Center, dedicato a tale servizio, per pianificare il giorno e il luogo di riconsegna del veicolo.

La riconsegna dovrà avvenire **rispettando il giorno, l'ora e il luogo concordati**.

Al momento della riconsegna, un nostro perito incaricato redigerà il **Modulo Unico** composto dalla **Sezione Verbale**, relativa al chilometraggio totale realmente percorso, alla presenza di tutti i documenti di bordo e alle dotazioni accessorie previste dal contratto di noleggio, e dalla **Sezione Perizia**, che consente una valutazione completa dello stato d'uso del veicolo.

Tale documento, da lei debitamente firmato, e di cui riceverà una copia, sarà l'unico valido per la valutazione degli eventuali danni riportati dal suo veicolo.

Per qualsiasi ulteriore informazione, la invitiamo a contattare il Contact Center dedicato al **Numero Verde 800.90.24.11** oppure inviando una e-mail all'indirizzo: ald.restituzioni@auto-contact.com.

2. Riconsegna senza perizia contestuale

Nei giorni antecedenti la data di scadenza del contratto, indicato all'interno della ALD Automotive Card, potrà consultare il sito Internet www.aldautomotive.it e identificare il Service Point convenzionato più vicino per concordare un appuntamento.

Al momento della restituzione, il personale specializzato redigerà il **“Verbale di Riconsegna”** indicando:

- le condizioni generali del veicolo non riconducibili al normale Stato d'Uso;
- il chilometraggio totale realmente percorso;
- la presenza di tutti i documenti di bordo;
- la presenza delle dotazioni accessorie previste dal contratto di noleggio.

Il verbale di riconsegna attesterà l'effettiva chiusura del contratto e del processo di fatturazione.

Tuttavia, diversamente dalla procedura prevista per la riconsegna con perizia contestuale, non si esclude che il veicolo venga sottoposto ad ulteriori controlli di meccanica e carrozzeria, volti a stabilirne le

reali condizioni e a valutarne lo stato d'uso finale.

Per qualsiasi informazione, contatti il nostro Servizio Clienti al numero **06 65 67 12 35** oppure invii la sua segnalazione on-line su **www.aldautomotive.it** - Area Utilizzatori - **contact box** - **“ALD Servizio Clienti”**.

SERVICE POINT

I Centri Multiservizio convenzionati ALD Automotive rappresentano la nostra rete a sua disposizione per:

- la consegna dei veicoli nuovi e ritiro usati;
- gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di carrozzeria;
- la sostituzione degli pneumatici;
- la richiesta di un'auto sostitutiva, se prevista contrattualmente;
- la gestione delle pratiche assicurative, per dissequestro del veicolo o smarrimento e/o furto delle targhe;
- revisione, gestione amministrativa, controllo ed eventuale ripristino del veicolo;
- installazione di accessori successivi alla consegna del veicolo.

Per consultare l'elenco sempre aggiornato dei nostri centri, acceda al nostro sito **www.aldautomotive.it**.

In alternativa, può visionarli all'interno delle pagine che seguiranno.



ABRUZZO

MADA SERVICE BY FAMART S.R.L.	VIA TIBURTINA, 121 - 65129 PESCARA	085 4308141
GUERCIONI RICCARDO E C. SNC	VIA ROMA, 681 - 64010 VILLA ROSA (TE)	0861 712182
AUTOCARR. CAPPELLI S.R.L.	Z.A. VILLA PAVONE - 64100 TERAMO	0861 210253

BASILICATA

BASAUTO S.R.L.	VIA DELLE ARTI, 18 - 75100 MATERA	0835 261623
BISCIONI S.R.L.	VIA APPIA, 283 - 85100 POTENZA	0971 50004

CALABRIA

REDA FRANCESCO E SILVIO SRL	VIALE MEDAGLIE D'ORO, 136 C/G - 87100 COSENZA	0984 36478
CAR SOLUTION F.LLI BONADDIO	VIA R. IL GUISCIARDO, 334 - 88046 LAMEZIA TERME	0968 453829
DATTOLA AUTO E C. S.N.C.	VIA SBARRE CENTRALI, 425 - 89132 REGGIO CALABRIA	0965 51075
CAR 2000 DI TAVELLA NICOLA	C.DA AEROPORTO Z.I. - 89900 VIBO VALENTIA (VV)	0963 263491

CAMPANIA

SARA S.R.L.	CONTRADA PEZZAPIANA - 80034 MERIGLIANO (NA)	082 421000
IDEA S.R.L.	VIA RECALONE, 16 - 81022 CASAGIOVE (CE)	081 19285622
AUTOSHOPPING S.R.L.	CORSO UMBERTO I, 400 - 81022 CASAGIOVE (CE)	081 19285622
A.R. DI ARCELLA S. SNC	VIA G. DE RUGGIERO, 28 - 80128 NAPOLI	081 5790477
SPARNO MOTOR'S S.R.L.	CORSO SECONDIGLIANO, 223 - 80144 NAPOLI	081 7540561
TEAM CAR SAS	VIA DEL RIPOSO, 93 - 80100 NAPOLI	081 7806328
GALDIERI AUTO S.R.L.	VIA CALABRIE KM 62+173 - 84131 SALERNO	089 521641
A.R. DI ARCELLA S. S.N.C.	VIA ARGINE, 461 - 80128 - NAPOLI	081 5592273

EMILIA ROMAGNA

AUTOSCALA S.R.L.	VIA CADUTI DI AMOLA, 6 - 40132 BOLOGNA	051 406633
G.N.S. - GLOBAL NET SERVICE SRL	VIA DELL'INDUSTRIA, 19 - 40138 BOLOGNA	051 530352
COSTA SNC DI COSTA ANTONIO & C.	VIA I MAGGIO, 60- 40026 IMOLA (BO)	0542 641192
PIRINI CASADEI QUINTO & C. SNC	VIA CAMISANO, 21 - 47023 CESENA	0547 381063
BALBONI GIANCARLO	VIA ZUCCHINI, 15 - 44100 FERRARA	0532 773774
F.LLI FRIGNANI SNC	VIA DE GAVASSETI, 249/251 - 41100 MODENA	059 826464
F.LLI VARANI DI VARANI R. SNC	VIA CAORSANA, 57 - 29100 PIACENZA	0523 593243
SCAI MOTOR S.R.L.	VIA EMILIA OVEST, 100/A - 43100 PARMA	0521 670241
FUTURAUTO SNC DI COFFARI DIEGO & C.	VIA MOZAMBICO, 1 - 48026 RUSSI (RA)	0544 583465
SCAI MOTOR S.R.L.	VIA MAJAKOWSKI, - 42100 REGGIO EMILIA	0522 367272
SUPERGARAGE S.N.C. DI SANTARELLI & C.	VIA CORIANO, 58 BLOCCO 23/G GROS - 47900 RIMINI	0541 393199

FRIULI-VENEZIA GIULIA

ICAP AUTOMOBILI SPA	VIA NUOVA DI CORVA, 66 - 33170 PORDENONE	0434 516740
AUTORIP. MECC. MALALAN G & C. SNC	VIA COLOGNA, 57/2 - 34127 TRIESTE	040 569592
F.LLI MARANZANA SNC	VIA TAVAGNACCO, 127 - 33100 UDINE	0432 46250

LAZIO

BODEMA S.R.L.	VIA EPITAFFIO, 39 - 04100 LATINA	0773 696717
MOTOR UNION S.R.L.	VIA VENEZIA, SNC - 00043 CIAMPINO (RM)	06 79041323
READY CAR SERVICE S.R.L.	VIA DEI CASTELLI ROMANI, 2 - 00040 POMEZIA	06 91601754
ARAN 2001 S.R.L.	VIA A. DE VITI DE MARCO, 48 - 00191 ROMA	06 36308555

AUTOC. DE CLEMENTI S.R.L.	VIA DELLA GIUSTINIANA, 441 - 00188 ROMA	06 331612321
AUTOSERVICE CARPAZI 2	VIA POGGIO AMENO, 48/5 - 00147 ROMA	06 5404951
AUTOSERVICE CARPAZI 2	VIA G. DE RUGGIERO, 88 - 00147 ROMA	06 5941577
C.R.A. CENTRO RIPARAZ. AUTO DI ASCOLI	PLE ENRICO DUNANT, 27 - 00152 ROMA	06 536573
CARROZZERIE EUROPA S.R.L.	VIA IDROVORE DELLA MAGLIANA, 191 - 00148 ROMA	06 65743446
MEL CAR SERVICE S.R.L.	VIALE TIRRENO, 205 - 00141 ROMA	06 8102949
RIDOLFI & ROCCHI S.N.C.	VIALE LUCA GAURICO, 213 - 00143 ROMA	06 5043125
AUTOGAMMA S.R.L.	VIA PRENESTINA, 956 - 00155 ROMA	06 2280789
AUTO SERVICE ONE S.R.L.	VIA DEI MONTI LEPINI, KM 6,200 - 03023 CECCANO (FR)	0775 640715
MA.MARR S.R.L.	VIA AURELIA, 884 - 00165 ROMA	06 66410501
STURMANN S.R.L.	VIA TOR SAPIENZA, 196 - 00155 ROMA	06 2281604
AUTOC. DE CLEMENTI S.R.L.	VIA DEGLI OLMETTI, 6 - 00060 FORMELLO	06 33612321
CARROZZERIA TRE B DI BOSELLI Q.	STRADA POGGINO - 01100 VITERBO	0761 250856

LIGURIA

AUTORIPARAZIONI LEONARDO DA VINCI SAS	VIA AMENDOLA 12/A - 16146 GENOVA	010 3620607
BONSI ROMOLO E FIGLI SNC	VIA MERANO, 101 I/R - 16154 GENOVA - SESTRI Ponente	010 6047682
PINCAR SERVICE SNC DI PITTALUGA & C.	VIA FLLI CANEPA, 140 - 16010 SERRA RICCÒ (GE)	010 751523
FLLI BASSO SNC	VIA GARESSIO, 4 - 18100 IMPERIA	0183 293420
SOMMOVIGO SERGIO & C. SNC	VIA DELLE PIANAZZE, 160/A - 19136 LA SPEZIA	0187 982279
NUOVA SAVONESE SNC	C.SO RICCI, 263/R - 17100 SAVONA	019 805453

LOMBARDIA

OFFICINA LOZZA S.P.A.	S.S. 525 - 24040 OSIO SOPRA (BG)	035 501130
ZAMPEDRI COMMERCIALE S.P.A.	VIA DUCA DEGLI ABBRUZZI, 157 - 25124 BRESCIA	030 2307411
ZAMPEDRI COMMERCIALE S.P.A.	VIA EDISON, 13 - 25050 PROVAGLIO DI ISEO (BS)	030 9881225
PASELLO CAR MULTI SERVICE	VIA XXV APRILE, 28 - 22075 LURATE CACCIVIO (CO)	031 390665
RS AUTO S.R.L.	VIA VISCONTI, 1 - 26013 CREMA	0373 257054
DOSSENA GIUSEPPE	VIA E. FERMI, 19 - 26013 CREMA	0373 202892
BALZARINI ERMANN0 & C. SNC	VIA BRESCIA, 84 - 26100 CREMONA	0372 454226
CARROZZERIA ALDEGHI DI LUIGI & C. S.N.C.	VIA DON MINZONI, 4 - 23848 OGGIONO (LC)	0341 576109
AUTOVED SNC	VIA MASSIMO D'AZEGLIO, 6 - 20021 BOLLATE (MI)	02 3510206
VILLA GIANNI	VIA TORINO, 13 - 20063 CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)	02 92105092
AUTOMOBILI PIROVANO F.	VIA G. VERDI, 9 - 20092 CINISELLO BALSAMO (MI)	02 66046169
MILANAUTO SNC	VIA EDISON, 7 - 20093 COLOGNO MONZESE (MI)	02 25391404
POZZOLI RENZO S.N.C.	VIA MILANO, 130 - 20033 DESIO (MI)	0362 622156
AUTOROMA SNC DI CAZZANIGA & C.	VIA VICANÒ, 17 - 20034 GIUSSANO (MI)	0362 851358
DUEPONTI S.R.L.	VIALE MONZA, 125 - 20126 MILANO	02 26140148
QUADRIFOGLIO S.R.L.	VIA MEZZOFANTI, 15 - 20133 MILANO	02 70126836
SAVAUTO S.R.L.	VIA SAN CRISTOFORO, 109 - 20090 TREZZANO S/NAV.	02 4450428
LA MODERNA S.R.L.	VIA V. MONTI, 24 - 20016 PERO (MI)	02 3536337
SINTESI AUTOMOTIVE S.R.L.	VIA VOLTA - 20060 PESSANO CON BORNAGO (MI)	02 95741041
AUTOTECNICA DI MORONI E FIGLI SNC	S.S. 235, LOC. BOCCALERA - 26854 CORNEGL. LAUDENSE (LO)	0371 437218
SALAUO S.R.L.	VIA PANZERI, 14 - 20019 SETTIMO MILANESE (MI)	02 33512353
R. BALISTA & C. SNC	S.S. MANTOVA, 5/C - 46045 MARMIROLO (MN)	0376 466714
MARINONI MASSIMO	VIA VIGENTINA, 9/11 - 27100 PAVIA	0382 572201
TECHAUTO S.R.L.	VIA FRANCIA, 4/A/B/D - 23100 SONDRIO	0342 514950
MARAUTO & C. S.R.L.	VIA OLGiate OLONA, 13 - 21052 BUSTO ARSIZIO (VA)	0331 670567
VANZULLI S.R.L.	VIA G.P. CLERICI, 24 (SS VAREGINA) - 21040 GERENZANO (VA)	02 9688530

MARCHE

FLLI PENNA E ANDREUCCI SNC	VIA SACCO E VANZETTI, 2 - 60131 ANCONA	071 2861622
AUTOCARROZZERIA DONZELLI	VIA DELL'ARTIGIANATO - 60030 ANGELI DI ROSORA (AN)	0731 814856
C.A.R. S.R.L.	VIA B. BUOZZI, 15/19 - 60044 FABRIANO (AN)	0732 3524
QUADRIFOGLIO S.R.L.	VIA ONESTI, 3 - 63100 ASCOLI PICENO	0732 3524
MEC AUTO SNC	VIA SIROLO - 62019 RECANATI (MC)	0736 348956
GIROMETTI E DE ANGELIS SNC	VIA SELVAGROSSA, 13 - 61020 BORGIO SANTA MARIA (PS)	071 982819

MOLISE

MOTOR ASSISTANCE S.R.L.	STRADA STATALE 85 KM. 37,5 - 86070 MACCHIA D'ISERNIA (IS)	0865 4790208
-------------------------	---	--------------

PIEMONTE

MONDIAL CAR 90 S.R.L.	STRADA PROV. PER PAVIA, 24 - 15040 VALMADONNA (AL)	0131 223525
OFFICINA MASSA GIUSEPPE DI MASSA C.	PIAZZA I° MAGGIO, 4 - 14100 ASTI	0141 593629
NUOVA ASSAUTO S.P.A.	VIA CAVOUR, 75/77 (STRADA TROSSI) - 13894 GAGLIANICO (BI)	015 2541311
AZZURRA S.P.A.	VIA MOTORIZZAZIONE, 1 - 12020 CUNEO	0171 412112
AZZURRA S.P.A.	VIA METALMECCANICI, 5 - 12038 SAVIGNANO (CN)	0172 717660
AZZURRA S.P.A.	VIA TANARO, 50 - 12084 MONDOVI (CN)	0171 412112
AUTORIMESSA CENTRALE DI PASSARELLA SNC	LARGO BUSCAGLIA, 2 - 28100 NOVARA	0321 620285
COSSAVELLA ROBERTO	S.S. LAGO VIVERONE, 13 - 10010 BUROLO D'IVREA (TO)	0125 577175
TRIS CAR 2	VIA ROVIGO, 9 - 10098 RIVOLI (TO)	011 9588275
ALMA 2000 S.R.L.	VIA MONGRANDO, 47 - 10100 TORINO	011 888768
STAR DI MINISCALCO V. & C. S.N.C.	VIA ASCOLI 39/D - 10100 TORINO	011 485716
TRIS CAR DI MINA GIUSEPPE	VIA FRANCESCO RISSONDO, 12 - 10127 TORINO	011 6068987
VOLKSCAR SNC	VIA TARTINI, 56 - 10154 TORINO	011 2426015
TRE D S.R.L.	P.ZZA MATTEOTTI, 29 - 28900 VERBANIA (VB)	0323 401545
ALESSIO S.R.L.	VIA FIGLIOLINI, 11 - 13100 VERCELLI	0161 294160

PUGLIA

LEVANTE CAR SERVICE S.R.L.	VIA P. CHARTRoux, 19 - 70123 BARI	080 5862005
DEAL S.R.L.	VIALE ARNO, SN - 72100 BRINDISI	0831 574957
SALENTAUTO SAS	VIALE GRASSI, 158 - 73100 LECCE	0832 359590
FULCHINI ENRICO	VIA DEL FEUDO D'ASCOLI, 13 - 71100 FOGGIA	0881 775003
CHILLOIRO ROBINSON & C. S.R.L.	VIA CESARE BATTISTI, 5100 - 74100 TARANTO	099 7797291

SARDEGNA

CAPRERA DI MELONI & F.	VIA ABRUZZI, 40 - 09122 CAGLIARI	070 281714
OFF. GIUSEPPE CARTA	Z. I. PRATO SARDO 71 - 08100 NUORO	0784 296043
BONINU S.R.L.	Z. I. PRATO SARDO LOTTO 2597/A - 08100 NUORO	0784 295053
FANARI S.R.L.	VICO BRUXELLES - 09170 ORISTANO	0783 350028
RUZZEDDU FRANCESCO ANTONIO	VIALE SICILIA, 5 - 07100 SASSARI	079 241316

SICILIA

MODICA & GIORGIO SNC	S.S. 115 - VIA DEGLI EUCALIPTI, 7 - 92100 AGRIGENTO	0922 607125
A.D. PUGLIESE SERVICES S.R.L.	VIA DI SANTO SPIRITO, 102 - 93100 CALTANISSETTA	0934 566194
FILIPPO GAGLIANO	VIA FRANCESCO GALLO, 24 - 95123 CATANIA	095 356761
MGF - RIPARAZIONI AUTO SNC	VIA S. GIUSEPPE LA RENA, 97-99 - 95121 CATANIA	095 7232089
SELVAGIO AUTO S.R.L.	C/DA BELLONA SNC - 97013 COMISO	093 2723344

CROCE D'ORO S.R.L.
CARAVELLO ARMANDO
COSTA S.N.C.
SERGIO TUMINO S.R.L.
SERGIO TUMINO S.R.L.
KARROZZERIA DI G. VERGONE
EUROCAR SNC DI BADALUCCO & M.

TOSCANA

NEW CARS DI ZEI M. & C.
CANGELLI MARIO
CANGELLI MARIO
CENTRAUTO SERVICE DI FAGGI SNC
VASCONI & PASQUI CARS SNC
MOTOROK SAS DI REBOA BRUNO & C.
MARCHESCHI ALFIDO E FIGLIO SNC
LEARCO & FIGLIO SNC
NUOVA AUT. BANDINELLI SNC

TRENTINO ALTO ADIGE

AUTOPLUS SNC
PAOLAZZI MASSIMO

UMBRIA

MOTOR CAR 2 S.R.L.
FLLI VIGNA SNC

VALLE D'AOSTA

AUTO MONT BLANC S.R.L.

VENETO

COSTELLA & SORARÙ SNC
RIZZATO ANTONIO SNC
SERENISSIMA SERVICE S.R.L.
B. & R. AUTO S.R.L.
CAZZIOLATO & NIERO SNC
4C AUTO S.R.L.
ANDRIAN FLAVIO & C. S.A.S.
AUTOFFICINA SANI AUTO S.R.L.
CARROZZERIA VERONA DI R. ROLDO
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
CENTRO SERVIZI AUTO RASOTTO S.R.L.
ING. MARIO FABBRIS SRL

VIA PANORAMICA DELLO STRETTO, 30 - 98168 MESSINA 090 314170
VIA PRINCIPE PALAGONIA, 14/H - 90145 PALERMO 091 6816177
VIA LUSSEMBURGO, 8 - 90146 PALERMO 091 518240
ZONA INDUSTRIALE III FASE - 97100 RAGUSA 0932 654646
VIA ZAMA, 114 - 97100 RAGUSA 0932 654646
VIA S. VASQUES, 8 - 96100 SIRACUSA 0931 750611
VIA 1° DORSALE ZIR, 6 - 91100 TRAPANI 0923 552411

VIA L. GALVANI, 83 - 52100 AREZZO 0575 382237
VIA GIUSEPPE BEZZUOLI - 10142 FIRENZE 055 7321066
VIA DI CASTELPULCI, 15 - 50018 SCANDICCI (FI) 055 7310463
VIA DI PRATO, 5 - 50041 SCANDICCI (FI) 055 8879208
VIA DEL TERMINILLO, 20/24 - 58100 GROSSETO 0564 454587
VIA STENONE, 8 - 57122 LIVORNO 0586 423011
VIA PISANA - TRAV. VIACCIA II, 59 - 55100 LUCCA - SAN DONATO 0583 510730
VIA FIORENTINA, 126 - 56121 PISA 050 980731
STRADA DI CERCHIAIA, 19 - 53100 SIENA (SI) 0577 41059

VIA VIGNETTI, 1 - 39057 APPIANO (BZ) 0471 660455
VIA FERSINA 6/4 - 38100 TRENTO 0461 934850

VIA S. PENNA, 22 - 06132 SANT'ANDREA DELLE FRATTE (PG) 075 5279947
VIA MAESTRI DEL LAVORO, 37 - 05100 TERNI 0744 814734

LOC. GRAND CHEMIN, 47 - 11020 SAINT CHRISTOPHE (AO) 0165 236479

VIA F.LLI ROSSELLI, 34/38 - 32100 BELLUNO 0437 941216
VIA S. MARCO, 16 - 35129 PADOVA 049 773081
CORSO STATI UNITI, 19 - 35127 PADOVA 049 760655
VIA TREVISO, 29 - 31057 SILEA 0422 469311
VIA R. LOMBARDI, 7 - 30020 MARCON (VE) 041 4569280
VIA MONTE ZOVETTO, 43 - 36100 VICENZA 0444 566199
VIA NAZIONALE, 57 - 37036 S. MARTINO BUON ALBERGO (VR) 045 994700
VIA E. TORRICELLI, 50/A - 37136 VERONA 045 8620176
VIA BUSSOLENGO, 26/A - 37066 VERONA 045 582725
VIA FOSCA, 25 - 36031 DUEVILLE (VI) 0444 360747
VIA MILANO, 6 - 33063 MAROSTICA (VI) 0444 360747
VIA 51° STORMO 5/B - 36016 THIENE (VI) 0445 380335
VIA ZAMENHOF, 725 - 36100 VICENZA 0444 914530
VIALE DEL LAVORO - 36100 VICENZA 0444 955009
VIA DELL'ARTIGIANATO 249/253 - 36012 ASIAGO (VI) 0444 360747
VIA OTTO SOMMER, 5 - 36075 MONTECCHIO MAGGIORE (VI) 0444 648421
VIA ERIZZO, 5 - 31100 TREVISO 0422 313802
VIA PIEROBON, 49 - 35010 LIMENA (PD) 049 88437529
VIALE PORTA PO, 71/E - 45100 ROVIGO 0425 2099283

VEICOLO SOSTITUTIVO

Se contemplato dal suo contratto, il veicolo sostitutivo:

- è previsto per gli interventi di riparazione superiori alle 8 ore lavorative;
- può essere guidato esclusivamente da chi effettuerà il ritiro;
- dovrà essere richiesto ai Service Point convenzionati ALD Automotive;
- dovrà registrare, al momento della restituzione, il medesimo quantitativo del carburante presente al ritiro;
- dovrà esser richiesto al Servizio Clienti, nel caso in cui sia impossibilitato a proseguire la marcia e richieda l'intervento del Soccorso Stradale.

Il veicolo riparato dovrà essere ritirato entro le 24 ore dalla messa a disposizione.

STATO D'USO

Indipendentemente dal danno rilevato, che possa più o meno rientrare nei casi di normale usura del veicolo, **è necessario denunciarlo sempre e tempestivamente**, compilando l'apposito modulo di **Denuncia Danni** presente **all'interno dell'Area Utilizzatori** del nostro sito Internet **www.aldautomotive.it**.

Per evitare spiacevoli sorprese a fine contratto e il generarsi di costi addizionali non previsti, la invitiamo, nel corso del medesimo, a condurre il veicolo con diligenza e la cura del buon padre di famiglia.

A tal fine, le ricordiamo di:

- seguire diligentemente il piano manutentivo del veicolo secondo quanto indicato sia nel presente manuale, che in quello della casa costruttrice;
- non apportare alcuna modifica utilizzando elementi accessori e/o ricambi non originali o non conformi, senza espressa autorizzazione del nostro Servizio Clienti;
- non apporre scritte pubblicitarie sul veicolo, senza espressa autorizzazione del nostro Servizio Clienti.

Nel caso in cui, in relazione e all'età e all'effettiva percorrenza del veicolo, i danni constatati non risultino essere riconducibili ad una normale usura ci riserviamo la facoltà di addebitare i conseguenti costi di ripristino alla sua Società.

Inoltre, la informiamo che il nostro perito effettuerà ulteriori controlli di **Meccanica**, entrando nel merito della funzionalità del motore e segnalando:

- le perdite di liquidi - circuito frenante, raffreddamento, olio motore, olio del cambio;
- le spie/avarie segnalate dal quadro strumenti;
- la non regolare geometria dell'avantreno e del retrotreno in seguito ad urto o usura anomala degli pneumatici;
- gli urti visibili sottoscocca.

Per renderle ancor più chiara e trasparente la procedura seguita dai nostri periti per la stesura dello Stato d'Uso, i quali controlleranno ogni elemento di carrozzeria, allestimenti e interni, le indichiamo di seguito, mediante l'ausilio di alcuni esempi, la differenza tra i casi di normale usura dai casi di danni da sinistro o da incuria.

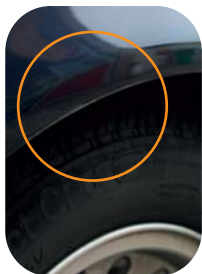


Stato d'Uso

Carrozzeria - Normale Usura



Graffi o scalfitture superficiali tali che lo strato di vernice non sia stato intaccato e sia sufficiente un trattamento di sola lucidatura per rendere la visibilità dei graffi più discreta.



Scheggiatura di vernice, isolata, inferiore a 5mm, risolvibile mediante ritocco di vernice dello stesso colore (es: bordo porta, bordo cofano, bordo parafrangente).



Micro ammaccature sul cofano dell'auto dovute al rimbalzo della ghiaia, senza alcuna traccia di ruggine.



Massimo di 2 ammaccature, di diametro inferiore ai 20 mm, per ciascuna fiancata laterale, che non necessitino, però, di alcun ritocco di vernice (causate, ad esempio, da un contatto tra le portiere).

Stato d'Uso

Carrozzeria - Danno



Tracce di attrito o scalfitture resistenti a seguito di un intervento di lucidatura.



Tutte le rientranze (bolli) di diametro superiore ai 20 mm e tutti gli altri urti.



Più di 2 rientranze (bolli) di diametro inferiore ai 20 mm per elemento.



Tracce di aggressione della vernice (es. residui chimici).

Stato d'Uso

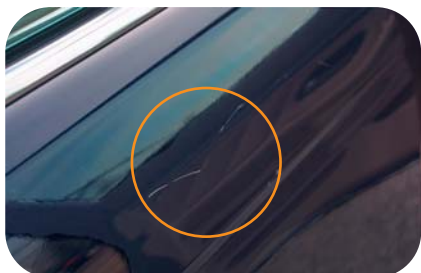
Carrozzeria - Danno



Un numero eccessivo di graffi superficiali che alterano l'estetica del veicolo.



Riparazioni di carrozzeria non eseguite a regola d'arte (residui di vernice, tracce di levigatura, ecc.).



Graffi o scalfitture che hanno intaccato lo strato di vernice.

Stato d'Uso

Paraurti e protezioni laterali - Normale Usura



Graffi o scalfitture, presenti sul paraurti verniciato, che possono essere ripresi con ritocchi di vernice.



Graffi, scalfitture, piccoli urti o intaccature presenti sulle protezioni laterali.



Graffi o scalfitture poco profonde presenti sul paraurti o sulle protezioni laterali non verniciate.

Stato d'Uso

Paraurti e protezioni laterali - Danno



Graffi o scalfitture profonde che necessitano di un intervento di verniciatura o riparazione.



Deformazioni o intaccature profonde che necessitano di una sostituzione del particolare in plastica.



Protezioni laterali con deformazioni, graffi, intaccature e scalfitture profonde da sostituire.



Graffi profondi che necessitano di una stuccatura e di una riverniciatura, o nel caso in cui il paraurti verniciato non sia in tono con la carrozzeria.

Stato d'Uso

Copricerchio e cerchi in lega - Normale Usura



Disco copricerchio graffiato.



Cerchi in lega graffiati in seguito ad un urto non forte.



Copricerchio incrinato o rotto.



Danneggiamento lieve di un cerchio in lega (tale che non sia pregiudicata la sicurezza).

Stato d'Uso

Copricerchio e cerchi in lega - Danno



Danneggiamento importante di un cerchio in lega.



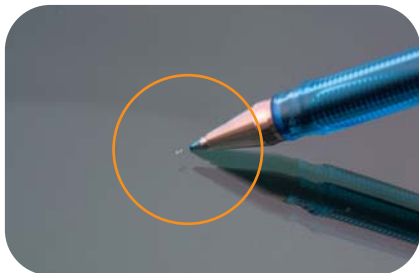
Assenza del copricerchio, se esistente nell'equipaggiamento del veicolo al momento della stipula del contratto.



Cerchio in lega privo del marchio della casa costruttrice.

Stato d'Uso

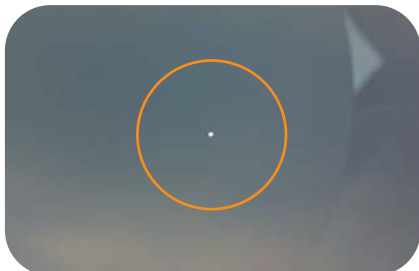
Cristalli e Fanaleria - Normale Usura



Piccole schegge su fari, fendinebbia e indicatore di direzione che non alterino la definizione, l'efficienza e la sicurezza o che non comportino penetrazione di umidità.



Graffi leggeri sui fari e sugli indicatori di direzione senza altri danni.



Fino ad un massimo di 3 piccole schegge presenti sul parabrezza al di fuori delle zone di visibilità del guidatore e del passeggero che siano riparabili e senza principio di crepa.

Stato d'Uso

Cristalli e Fanaleria - Danno



Impatti che hanno determinato incrinature che inevitabilmente si ingrandiranno a causa delle variazioni di temperatura e delle sollecitazioni a cui sono sottoposti gli elementi in vetro di un veicolo.



Vetri dei fari e degli indicatori di direzione rotti o incrinati e con probabile penetrazione di umidità.



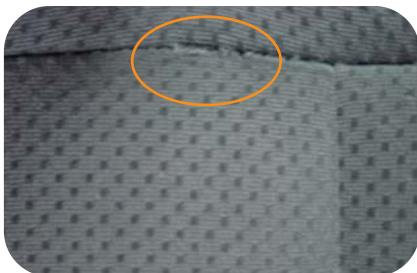
Specchietti retrovisori rotti o incrinati.

Stato d'Uso

Interni e tappezzeria - Normale Usura



Affossature, generate da accessori, tali da essere facilmente e adeguatamente riparate.



Riparazioni di buona qualità.



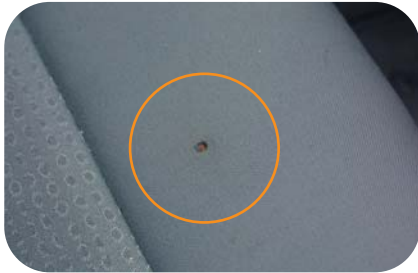
Normale usura dei tappetini e degli interni, tenendo conto dell'età e del chilometraggio del veicolo.



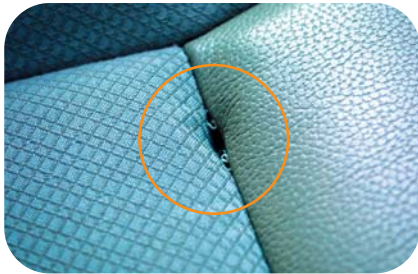
Graffi leggeri.

Stato d'Uso

Interni e tappezzeria - Danno



Sedili con segni di bruciatura (tipici quelli da sigaretta).



Tappezzeria strappata.



Tappezzeria maleodorante o particolarmente sporca (dovuta ad esempio al pelo del cane).

Stato d'Uso

Interni e tappezzeria - Danno



Lacerazioni e fori sui rivestimenti, sulle guarnizioni delle porte o sui ripiani.



Macchie indelebili.

Stato d'Uso

Pneumatici - Danno



Battistrada residuo inferiore a 4mm.



Presenza di anomalie (sia a livello del fianco che del battistrada) ernie, strappi e tagli.



Lo scarto massimo presente fra i battistrada degli pneumatici montati sullo stesso asse, non dovrà essere superiore ai 3 mm.

Stato d'Uso

Accessori autorizzati - Installazione corretta



Installazione degli accessori come, ad esempio, il kit vivavoce eseguita presso uno dei Service Point ALD Automotive o comunque effettuata senza danneggiare gli interni dell'auto.

Accessori autorizzati - Installazione errata



Installazione degli accessori come, ad esempio, il kit vivavoce non eseguita presso uno dei Service Point ALD Automotive o non effettuata correttamente (danneggiamento degli interni del veicolo).

ALD Automotive Italia
Axus Italiana S.r.l.
Viale A. Gustave Eiffel, 15
00148 Roma - Italia

Tel. +39 06 65 68 51
Fax +39 06 65 55 062
www.aldautomotive.it



SOCIETE GENERALE GROUP