



**+48 22 699 99 99**

[www.aldkierowca.pl](http://www.aldkierowca.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](mailto: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,

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.aldkierowca.pl](http://www.aldkierowca.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 nieznaną,
  - 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 dostępne na **www.aldkierowca.pl**

### • Pozostałe kraje

- Upoważnienie do prowadzenia samochodu służbowego
- Zielona karta

Prośbę o wystawienie dokumentów należy wysłać na adres [bok@aldautomotive.com](mailto: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 lub umów zwrot korzystając z formularza dostępnego na **www.aldkierowca.pl**

### **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.aldkierowca.pl** w sekcji Strefa Kierowcy.