

LINHA DE APOIO AO CONDUTOR

800 24 08 24

GUIA DO CONDUTOR **ALD AUTOMOTIVE**



LET'S DRIVE TOGETHER



ALD
Automotive

Bem-vindo

à Gestão de Frotas da
ALD Automotive!



Encontrará neste Guia a informação necessária para uma correcta utilização do seu veículo, pelo que agradecemos que dispense alguns minutos do seu tempo para a leitura do mesmo.

Índice

- 1.** Responsabilidades do Condutor
- 2.** Revisões e Reparações
- 3.** Avarias
- 4.** Pneus
- 5.** Sinistros
- 6.** Quebra Isolada de Vidros
- 7.** Furto ou Roubo
- 8.** Veículo de Substituição

Guia do Condutor

A ALD Automotive deseja-lhe muitos quilómetros de condução segura, ao longo dos quais poderá contar sempre com a nossa atenção permanente e a Gestão Profissional da Sua Frota.

Relembramos que é da responsabilidade do Condutor

- A verificação regular (consultar o Manual de Instruções do veículo) dos níveis de óleo e do líquido de refrigeração do motor.
- A verificação regular (consultar o Manual de Instruções do veículo) do estado e pressão dos pneus.
- A condução normal e prudente da viatura. Quaisquer custos resultantes da utilização anormal da viatura ou de negligência serão da responsabilidade do Condutor.
- A imobilização imediata da viatura em caso de comportamento irregular, ruídos anormais, fumo, cheiro a combustível ou óleo, activação de luzes e/ou sinais sonoros de alerta e colisão ou choque, incluindo qualquer embate envolvendo a zona inferior do veículo. A não imobilização imediata nestas ou noutras situações anómalas pode provocar danos irreversíveis no veículo e os custos daí resultantes serão da inteira responsabilidade do Condutor.
- A marcação de revisões na data/quilometragem definidas pelo fabricante, sendo admissível no máximo uma dilação de 1.000kms ou um mês (o que ocorrer primeiro) em relação ao preconizado pelo fabricante do veículo. O desrespeito destas normas pode prejudicar o normal funcionamento do veículo e anular a garantia do fabricante bem como o contrato de manutenção da ALD Automotive.
- Dirigir-se sempre, em caso de necessidade, às oficinas da nossa Rede Preferencial indicadas pela LAC, na área geográfica da sua conveniência.
- Assegurar-se que a documentação obrigatória está sempre presente na sua viatura (Carta Verde de Seguro, cópia do Contrato de Condições Particulares celebrado com a ALD Automotive, Documento Único Automóvel - DUA).

Abreviaturas:

LAC

Linha de Apoio ao Condutor

DAAA

Declaração Amigável
de Acidente Automóvel

Revisões e Reparações

Consulte o Manual de Garantia e Manutenção da sua viatura para conhecer o plano de manutenção definido pelo fabricante.

Deve contactar a LAC, que lhe pode indicar uma das oficinas da Rede Preferencial que seja da sua conveniência e marcar a intervenção nessa mesma oficina. Com o dia e hora da revisão marcados deverá:

1. Dirigir-se à oficina.
2. Qualquer manutenção ou reparação necessitará de uma autorização da ALD Automotive para ser realizada. Desta forma, **deverá sempre informar a oficina que o seu veículo tem um contrato de manutenção com a ALD Automotive.**

Nota: Qualquer reparação adicional à programada necessita igualmente de ser autorizada.

Avarias

Em caso de avaria mecânica que imobilize a sua viatura, deverá respeitar o seguinte procedimento:

1. Contacte a nossa LAC.
2. Solicite o reboque da viatura. A LAC informá-lo-á de quais as oficinas disponíveis da nossa Rede Preferencial na área geográfica da sua conveniência.
3. Exponha claramente qual a avaria detectada.
4. Indique aos nossos serviços o local para onde pretende ser transportado.
5. Os nossos serviços irão entrar em contacto consigo e acompanhá-lo ao longo de todo o processo de reparação da sua viatura.

Pneus

Quando se verificar desgaste, rebentamento ou qualquer outra situação que implique a substituição ou reparação de pneus deverá:

1. Contactar a nossa LAC que lhe poderá indicar um fornecedor da nossa Rede Preferencial.
2. Dirigir-se à oficina.

Sinistros

Em caso de sinistro, deverá efectuar o seguinte procedimento:

1. Se existirem feridos, contacte imediatamente as Autoridades (112).
2. Preencha a DAAA, não se esquecendo da identificação completa do local e dos intervenientes, esquema e circunstâncias do acidente. Obtenha a assinatura do(s) outro(s) Condutor(es) (consulte as instruções de preenchimento, que se encontram no verso da Declaração).
3. Nunca assuma a culpa do acidente - cabe às Companhias de Seguro essa decisão. Em caso de discordância com o(s) outro(s) interveniente(s), solicite a presença das Autoridades.
4. Se a sua viatura estiver imobilizada, solicite o reboque da viatura através da nossa LAC. A LAC informá-lo-á de quais as oficinas disponíveis da nossa Rede Preferencial na área geográfica da sua conveniência.
5. Logo que possível, deverá enviar a DAAA para o nosso fax: 21 0920367, ou para o e-mail: pt_gestao.sinistros@aldautomotive.com, enviando sempre o original por correio para: ALD Automotive - Sintra Business Park Edifício 2, Esc. OC - Zona Industrial de Abrunheira 2710-089 Sintra (só com uma DAAA legível é possível efectuar a marcação da peritagem).
6. Os nossos Serviços irão entrar em contacto consigo e acompanhá-lo até à resolução completa do sinistro, tratando de todas as tarefas administrativas necessárias.

Quebra Isolada de Vidros

Em caso de Quebra Isolada de Vidros deverá:

1. Preencher a DAAA com todos os dados necessários, descrevendo pormenorizadamente como ocorreu o sinistro.
2. Entregar a DAAA directamente numa oficina reparadora de vidros ou enviar uma cópia para o nosso fax: 21 0920367 ou para o e-mail: pt_gestao.sinistros@aldautomotive.com, enviando sempre o original por correio para: ALD Automotive - Sintra Business Park Edifício 2, Esc. OC - Zona Industrial de Abrunheira 2710-089 Sintra
3. Após a recepção da DAAA, os nossos serviços irão entrar em contacto consigo e acompanhá-lo ao longo de todo o processo de reparação da sua viatura.

Furto ou Roubo

Em caso de Roubo deverá:

1. Preencher a DAAA descrevendo todos os danos causados na viatura e contactar as Autoridades Policiais, de quem deverá obter cópia do Auto de Participação às Autoridades.

2. Enviar os dois documentos para o nosso fax: 21 0920367 ou para o e-mail: pt_gestao.sinistros@aldautomotive.com, enviando sempre o original por correio para: ALD Automotive - Sintra Business Park Edifício 2, Esc. OC - Zona Industrial de Abrunheira 2710-089 Sintra.

3. Após a recepção da DAAA, os nossos serviços irão entrar em contacto consigo e acompanhá-lo ao longo de todo o processo de reparação da sua viatura.

Viatura de Substituição

Sempre que tiver a sua viatura imobilizada, poderá solicitar uma viatura de substituição do grupo contratado:

1. Faça a sua reserva contactando a nossa LAC ou através dos nossos serviços on-line no site: www.aldautomotive.pt. Indique a matrícula do seu veículo, o período pretendido e o motivo da substituição.

2. A sua viatura de substituição deverá ser levantada e entregue numa estação de rent-a-car (dentro dos horários das estações de rent-a-car), disponibilizando a ALD Automotive um serviço de táxi para cobrir as deslocações necessárias para o efeito. Deve solicitar o serviço de táxi através da LAC com 30 minutos de antecedência.

3. Verifique sempre o auto de levantamento / entrega da viatura (danos, nível de combustível, etc). Todos os danos e combustível em falta de sua responsabilidade ser-lhe-ão imputados, bem como as respectivas taxas e valor de franquia aplicável pela rent-a-car.

Nota: Caso não possua Viatura de Substituição contratada poderá solicitar uma viatura em Pay per Use, através do Gestor de Frota da sua empresa.

Linha de Apoio ao Condutor

800 24 08 24

**Do estrangeiro marque
+351 21 383 55 26**

Em caso de qualquer dúvida relacionada com o seu veículo ou com os nossos serviços, não hesite em contactar-nos através da Linha de Apoio ao Condutor, disponível para si 24 horas por dia, 7 dias por semana (chamada gratuita).

Em caso de qualquer dúvida relacionada com o seu veículo ou com os nossos serviços, não hesite em contactar-nos através da Linha de Apoio ao Condutor, disponível para si 24 horas por dia, 7 dias por semana (chamada gratuita).

Linha de Apoio ao Condutor

800 24 08 24

Do estrangeiro marque

+351 21 383 55 26

ALD Automotive

Sede:

Sintra Business Park
Edifício 2, Esc. 0C
Zona Industrial de Abrunheira
2710-089 Sintra
Tel.: 21 092 0300
Fax: 21 092 0336

Delegação Norte:

Rua António Bessa
Leite, 1204,
Loja 13
4150-072 Porto
Tel.: 22 605 1340
Fax: 22 605 1349

e-mail:

pt_info@aldautomotive.com

www.aldautomotive.pt