

Quick guide per il driver sui servizi di GE Capital Solutions



GE
Capital Solutions



QUICK GUIDE PER IL DRIVER SUI SERVIZI DI GE CAPITAL SOLUTIONS

Benvenuti nella Guida Rapida per i driver che GE Capital Solutions ha pensato di mettere a disposizione per dare risposte concrete e veloci alle domande più frequenti che ogni giorno riceviamo dagli utilizzatori dei nostri veicoli.

In questa guida potrete trovare le risposte alle seguenti aree di interesse.

- ✓ Soccorso stradale
- ✓ Manutenzione e riparazione
- ✓ Richiesta autorizzazioni
- ✓ Fuel Card
- ✓ Multe e restituzione del veicolo
- ✓ Furti e smarrimenti
- ✓ Veicolo sostitutivo
- ✓ Consegna del nuovo veicolo

Vi ricordiamo comunque che un **team di professionisti è disponibile in orario no-stop** dalle ore 9,00 alle ore 18,00, dal lunedì al venerdì al **numero verde 800.566.351**, per gestire eventuali problemi, fornire informazioni e risposte a dubbi (per chi chiama dall'estero il numero è: +39 06.51763103).

Il nostro Call Center offre un servizio personalizzato per responsabili amministrativi del parco auto e mette a disposizione un servizio dedicato agli utilizzatori dei nostri veicoli.

Per migliorare e velocizzare la comunicazione con i nostri Clienti, il **Servizio Clienti sarà raggiungibile anche scrivendo a ge.customerservice@ge.com**; è importante indicare nel campo oggetto almeno uno dei seguenti riferimenti: Fleet Id, Targa o Codice Cliente.



SOCCORSO STRADALE 24 ORE SU 24

1. Come funziona il Soccorso Stradale di GE Capital Solutions Fleet Services?

Il soccorso stradale di GE Capital Solutions garantisce un servizio di assistenza completo. È garantito 24 ore al giorno e 365 giorni l'anno; può essere richiesto direttamente anche in autostrada.

In alcune località consente una soluzione "sul posto" di numerosi guasti tecnici grazie all'intervento di apposite "officine mobili" (depannage). Al servizio si accede contattando GE Fleet Assistance ai numeri:

Dall'Italia: 800-550022

Dall'estero: +39 02 582 86 899

e fornendo i seguenti dati:

- 1) nome e cognome;
- 2) targa del veicolo;
- 3) recapito telefonico (ove possibile);
- 4) natura del problema;
- 5) luogo del fermo.

2. Cosa devo fare se sono all'estero ed il veicolo si guasta, non permettendomi di riprendere la marcia?

E' necessario che contatti il numero 0039 02/58286899 di GE Fleet Assistance. Per poter valutare i danni ed i tempi necessari per il ripristino.

Le prestazioni del soccorso stradale di GE Capital Solutions vengono garantite non solo in Italia ma anche nei Paesi indicati nella "Carta Verde", tra cui: tutti gli Stati dell'Unione Europea, Città del Vaticano, Repubblica di San Marino, Islanda, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Stati dell'ex URSS europea (fino agli Urali), Gibilterra, Andorra, Liechtenstein.

3. Il mio veicolo è in panne ed ho appena contattato il soccorso stradale GE Fleet Assistance per farlo trainare. Che cosa devo fare per poter avere il veicolo sostitutivo?

Il veicolo sarà trainato dalla Europ Assistance al Welcome center più vicino. Nel caso in cui il contratto preveda il servizio di auto sostitutiva, il centro di assistenza GE, dopo aver verificato le condizioni del mezzo, le prenoterà un veicolo sostitutivo presso il più vicino centro di noleggio e le sarà comunicato il luogo, la data e l'orario di ritiro, alle condizioni stabilite dal contratto di noleggio.

Qualora si necessiti di Soccorso Stradale **durante l'orario di chiusura dei Welcome Centers (18.00), sabato e nei giorni festivi**, il servizio GE Fleet

Assistance garantirà (su richiesta):

- a) la prenotazione di una vettura di cortesia alla stazione di autonoleggio più vicino dal luogo del fermo avvenuto;
- b) rimborso spese per raggiungere il centro di autonoleggio più vicino, nella misura prevista dalla copertura assicurativa;



4. Quali sono i servizi di cui posso usufruire nel caso di veicolo in panne?

Se a seguito di guasto meccanico il veicolo risultasse immobilizzato, la Centrale Operativa di GE Fleet Assistance valuterà l'entità e il tipo di guasto; se lo stesso risultasse riparabile sul posto, la Centrale Operativa verificherà la disponibilità di un'officina mobile nel territorio dove l'evento si è verificato e la invierà sul luogo (depannage). Se durante l'intervento l'officina mobile notificasse a GE Capital Solutions l'impossibilità di garantire la riparazione del guasto al veicolo sul posto, organizzerà il traino presso l'officina più vicina.

Il servizio GE Capital Solutions, Fleet Services Assistance comporta un pacchetto di servizi e coperture assicurative per garantire il massimo comfort del Cliente nelle situazioni di emergenza, tra cui:

- a) Spese di albergo sostenute a causa del fermo auto avvenuto ad oltre 50 km dal suo comune di residenza;
- b) Rimborso spese e taxi per il ritiro di un'auto sostitutiva in casi di furto, guasto o sinistro;
- c) Rientro dei passeggeri dall'estero in caso di furto o immobilizzazione del veicolo, ed in Italia rientro per immobilizzazione oltre le 36 ore ;
- d) Proseguimento del viaggio all'estero in caso di furto o immobilizzazione del veicolo ed in Italia per immobilizzazione oltre le 36 ore;
- e) Consulenze legali;
- f) Autista a disposizione in caso di malattia improvvisa o infortunio;
- g) Anticipo spese di prima necessità;
- h) Consulenza medica ed eventuale trasferimento sanitario;
- i) Viaggio di un familiare in caso di ricovero;
- l) Invio di medicinali urgenti all'estero.

Il costo dei servizi supplementari sopra elencati sarà a carico di GE Capital Solutions, purchè all'interno di massimali concordati di volta in volta con la centrale operativa. Eventuali altri servizi previsti sono descritti nel manuale operativo inserito a bordo della vostra vettura e potranno essere richiesti alla centrale operativa di GE Capital Solutions in base alle circostanze.



MANUTENZIONE E RIPARAZIONE

5. Dove posso rintracciare il centro di assistenza GE più vicino alla mia zona geografica?

La rete di assistenza GE Capital Solutions è in continua evoluzione per le costanti nuove aperture e le variazioni anagrafiche. La brochure "Welcome Centers e Officine Convenzionate" contenuta in vettura riporta l'elenco dei punti di assistenza GE Capital Solutions aggiornato alla data di stampa.

Per avere le informazioni più aggiornate in tempo reale è sufficiente visitare il sito www.cliccalassistenza.it e/o contattare il Numero Verde GE Capital Solutions **800-566351 dall'Italia e 00 39 06 51763101 dall'Estero**.

Indicando all'operatrice la zona di interesse si riceveranno tutte le informazioni relative alla rete d'Assistenza GE Capital Solutions attive in quel momento in quell'area geografica.

A richiesta queste informazioni possono essere inviate anche via fax o via e-mail.

6. Cosa devo fare per richiedere l'autorizzazione per un intervento di manutenzione straordinaria presso un centro non convenzionato con GE Capital Solutions?

L'assistenza non programmata comprende tutti gli interventi tecnici causati da eventi imprevisti. Tali interventi vanno eseguiti esclusivamente presso i Welcome Center e i Bosch Car Service della rete GE Capital Solutions.

Tuttavia, e solo per i casi d'emergenza, nel caso in cui sia necessario un intervento di manutenzione urgente (ma con veicolo marciante) e si trovi in una località in cui non è presente un centro convenzionato, è possibile recarsi per riparazioni di importo inferiore ai €150 (Iva esclusa) in officine non convenzionate con GE Capital Solutions, ed eseguire l'intervento senza autorizzazione preventiva.

Nel caso di interventi di importo superiore a € 150 (IVA esclusa), sarà necessario richiedere un'autorizzazione preventiva al Customer Service di GE Capital Solutions Fleet Services al numero verde 800-566351.

7. Un sasso ha danneggiato il parabrezza dell'auto. Cosa devo fare?

Deve preparare una dichiarazione di Denuncia/Modulo Sinistro con i dati relativi alle circostanze determinanti la rottura del cristallo senza controparte ed inviarla, entro 3 giorni, all'Ufficio Sinistri al numero di fax 06/41221162.

Per la successiva riparazione del danno dovrà contattare e prendere appuntamento con un centro convenzionato GE Capital Solutions, al quale dovrà consegnare anche l'originale della dichiarazione di sinistro, oppure chiamare direttamente il numero verde CAR GLASS 800-360036, con cui GE Capital Solutions ha una convenzione, fornendo i dati di targa, modello veicolo, società di appartenenza, dettagli cristallo da riparare/sostituire.



8. Posso far effettuare interventi di manutenzione all'estero?

I servizi di manutenzione ordinaria (tagliandi, controlli periodici, cambio pneumatici) e di manutenzione straordinaria (riparazioni di meccanica e di carrozzeria) sono forniti unicamente in Italia. Eventuali interventi di manutenzione urgente (es. cambio pastiglie freni, cambio olio, ecc.) possono essere effettuati, previa autorizzazione da parte di GE Capital Services, contattando il Customer Services al numero dall'estero 0039 06 51763101 e con pagamento dell'importo da parte dell'utilizzatore fino alla cifra concordata con GE Capital Services. La somma verrà successivamente rimborsata inoltrando richiesta e relativa documentazione al Customer Services di GE Capital Solutions Fleet Services.

9. Il veicolo ha subito un incidente: dove posso farlo riparare?

Se il veicolo è in condizioni di marciare in sicurezza e nel rispetto delle disposizioni di legge, per la riparazione dovrà contattare uno dei nostri Welcome Center e fissare un appuntamento. Se, invece, il veicolo non fosse in condizioni di marciare come sopra indicato, dovrà chiamare il soccorso stradale GE Fleet Assistance ai seguenti numeri:

Dall'Italia: 800-550022

Dall'estero: +39 02 582 86 899

e fornendo i seguenti dati:

- 1) nome e cognome;
- 2) targa del veicolo;
- 3) recapito telefonico (ove possibile);
- 4) natura del problema;
- 5) luogo del fermo.

10. Cosa devo fare per ricevere un intervento di riparazione al di fuori dei previsti tagliandi di manutenzione ordinaria?

Deve contattare uno dei Welcome Center della rete di GE Capital Services e fissare un appuntamento. Al momento della prenotazione dovrà indicare il suo nome, l'azienda intestataria del contratto di noleggio, la natura dell'intervento, il modello e la targa del veicolo. Sempre al momento della prenotazione, qualora desideri un veicolo sostitutivo dovrà farne richiesta direttamente al Welcome Center.

11. A quanti chilometri devo effettuare il primo tagliando?

Ogni casa costruttrice prevede chilometraggi differenti. Per questo motivo, la invitiamo a consultare il libretto di uso e manutenzione presente all'interno del suo veicolo con eccezione ai veicoli dotati di check control elettronico, per i quali dovranno essere rispettate le scadenze segnalate dalla strumentazione di bordo. Per la prenotazione dell'intervento può rivolgersi presso la nostra rete di assistenza. Tutti i veicoli di GE Capital Solutions seguono un rigoroso programma di manutenzione e la nostra rete di assistenza è attualmente costituita da:

- ✓ 100 Welcome Center (Centri di Assistenza)
- ✓ 300 Officine appartenenti alla rete Bosch Car Service
- ✓ 400 Officine autorizzate
- ✓ 3.000 punti d'Assistenza Pneumatici



GE
Capital Solutions

12. Dove e come posso effettuare il tagliando della mia autovettura?

Con sufficiente anticipo rispetto alla data in cui intende effettuare l'intervento, deve contattare uno dei Welcome Center, delle Officine Bosch Car Service e delle Officine autorizzate GE Capital Services e concordare un appuntamento. Per l'esecuzione degli interventi occorrerà presentare all'officina la tessera Service Card, che faciliterà all'officina il riconoscimento della vettura e le pratiche di accettazione.

13. Dove posso recuperare il Manuale Operativo di GE Capital Solutions ?

Il Manuale Operativo fa parte della documentazione di bordo che viene rilasciata dal Welcome Center al momento del ritiro del veicolo. Grazie a tale strumento i driver hanno un'indicazione puntuale di quali sono i servizi offerti da GE Capital Solutions.

Per scaricare il contenuto del Manuale Operativo più aggiornato, clicchi qui per accedere alla sezione del nostro sito www.gefleetservices.it dedicata:

http://www.gefleetservices.it/customer_area/manuale_operativo_it.shtml



RICHIESTA AUTORIZZAZIONI

14. Chi è autorizzato alla guida di un veicolo GE Capital Solutions?

La società cliente del contratto di noleggio si impegna a far guidare il veicolo da persone di età non inferiore a 21 anni in possesso di patente di guida valida e non scaduta, rilasciata da almeno un anno.

Salvo diversa autorizzazione di GE Capital Solutions, l'azienda cliente potrà sotto la sua responsabilità concedere in uso l'auto veicolo a persone diverse dall'utilizzatore purché siano dipendenti dell'azienda cliente, parenti di primo grado o conviventi dell'assegnatario.

15. Cosa devo fare per poter circolare nelle zone a traffico limitato?

La richiesta di autorizzazione alla circolazione in zone a traffico limitato deve essere presentata dall'utilizzatore direttamente al Comune interessato. Per ottenere tale autorizzazione dovrà richiedere la compilazione del modulo 'Assegnazione ad uso esclusivo' al Customer Services di GE Capital Solutions Fleet Services sia via fax allo 06.41.53.84.20 sia tramite email all'indirizzo ge.customerservice@ge.com. Ricevuta tale assegnazione potrà richiedere l'autorizzazione al comune interessato.



FUEL CARD

16. Se la Fuel Card non funziona, posso richiedere un duplicato e come?

Nel caso in cui la carta non funzioni (per smagnetizzazione o deterioramento) è necessario inviare al Customer Services di GE Capital Solutions una richiesta di duplicato indicando:

- 1) la compagnia petrolifera che ha emesso la carta;
- 2) la targa del veicolo a cui è abbinata la carta.
- 3) tale richiesta deve essere inviata via fax al numero 06.41538420 oppure via e-mail all'indirizzo ge.customerservices@ge.com.

GE Capital Solutions provvederà a richiedere il duplicato alla compagnia petrolifera e a recapitare la nuova carta alla sua azienda.

17. Ho smarrito/mi hanno rubato la fuel card. Cosa devo fare?

In caso di furto o smarrimento della/e Fuel Card è necessario richiederne immediatamente il blocco inviando tempestivamente comunicazione direttamente al Fornitore della card:

SHELL ITALIA S.p.A. Fax: 02 61103464 Tel.: 02 61103460

AGIP S.p.A. Fax: 010 5774904 Tel.: 199797979

ESSO S.p.A. Fax: 06 65692843 Tel.: 800939309

Nel fax richiesta blocco è necessario indicare l'elemento identificativo della tessera (targa o ultime 4 cifre del codice tessera); il riferimento a GE Capital Services come titolare della tessera e la causale della richiesta di blocco.

È quindi necessario presentare formale denuncia alle Autorità competenti, copia della quale dovrà successivamente essere inviata agli stessi recapiti.

Qualora desideriate l'emissione di una nuova Fuel Card in sostituzione di quella rubata o smarrita, potrete contattare il Servizio Clienti GE Capital Solutions, Fleet Services al numero verde.

Numero Verde:

800-566351 dall'Italia

00 39 06 51763101 dall'Estero



MULTE E RESTITUZIONE DEL VEICOLO

18. Ho ricevuto una multa perché il tagliando di assicurazione esposto risultava scaduto: che cosa devo fare?

Deve contattare immediatamente il Customer Services di GE Capital Solutions al numero verde 800 566 351 per la segnalazione dell'accaduto.

Successivamente dovrà inviare il bollettino dell'avvenuto pagamento all'ufficio Multe di GE Capital Solutions. L'ufficio Assicurazioni di GE Cap sol provvederà ad inviarle il nuovo contrassegno assicurativo.

19. Il mio contratto di noleggio ha raggiunto la data di scadenza. Dove posso riconsegnare l'auto?

Segnali al Fleet manager della sua azienda questa scadenza e chiedi indicazioni in merito. Di norma, è sufficiente riconsegnare la vettura presso uno dei Welcome Center GE da ricercare attraverso il sito www.cliccalassistenza.it.

Per ulteriori informazioni può rivolgersi al Customer Services di GE Capital Solutions.



FURTI E SMARRIMENTI

20. Cosa devo fare in caso di smarrimento delle chiavi?

In caso di smarrimento delle chiavi deve fare denuncia di smarrimento alle Autorità competenti (Polizia o Carabinieri), per poi inviarla successivamente in originale tramite raccomandata A.R., a GE Capital Solutions, Via Giuseppe Rosaccio 33, 00156 Roma - Ufficio Customer Services.

Per richiedere il duplicato chiavi può rivolgersi ad uno dei Welcome Center presentando copia della denuncia.

21. Ho smarrito il contrassegno assicurativo: che cosa devo fare?

Deve presentare denuncia di smarrimento alle Autorità competenti (Polizia o Carabinieri).

Copia della denuncia dovrà essere anticipata via fax all'Ufficio Assicurazioni di GE Capital Solutions al numero 06 41219094, il quale provvederà ad inviare un nuovo tagliando entro 48 ore dalla richiesta. In attesa del nuovo contrassegno, potrà comunque continuare a circolare conservando copia della denuncia all'interno del veicolo.

L'originale della denuncia dovrà essere successivamente inviato, tramite raccomandata A.R. all' Insurance Department di GE Capital Solutions, Via Giuseppe Rosaccio 33, 00156 Roma.

22. Cosa devo fare in caso di smarrimento dei documenti di circolazione?

Deve fare denuncia di smarrimento alle Autorità competenti (Polizia o Carabinieri) in duplice copia:

- 1) per poter avviare le pratiche per l'emissione di un duplicato, un originale della denuncia deve essere presentato presso uno dei nostri Welcome Center
- 2) l'altro originale deve essere conservato all'interno dell'auto per continuare a circolare in attesa di ricevere il duplicato.

23. Cosa devo fare in caso di smarrimento o furto della targa?

Deve fare denuncia di smarrimento o di furto alle Autorità competenti (Polizia o carabinieri) in duplice copia.

Una copia deve essere presentata presso uno dei nostri Welcome Center

L'altra, invece, come previsto dal Codice della Strada, deve essere tenuta all'interno del veicolo. Per 15 gg sarà possibile circolare installando al posto della targa mancante una targa provvisoria che abbia sfondo bianco e numerazione nera. Entro tale termine, nel caso in cui la targa non fosse stata ritrovata, dovrà contattare il Customer Services di GE Capital Solutions Fleet Services al numero verde 800 566 351.



VEICOLO SOSTITUTIVO

24. Cosa devo fare per poter circolare nelle zone a traffico limitato con la vettura in sostituzione o pre-assegnazione?

Per le vetture in sostituzione o pre-assegnazione l'utilizzatore può presentare richiesta di autorizzazione al Comune di appartenenza della zona a traffico limitato tenendo conto, trattandosi di vetture in assegnazione temporanea, che tale autorizzazione dovrà essere rinnovata in occasione di ogni eventuale cambio di vettura.

25. Chi può guidare un veicolo sostitutivo o in pre-assegnazione (veicolo in assegnazione temporanea in attesa della consegna del veicolo in noleggio)?

Può essere autorizzata qualunque persona indicata dalla sua società, purché abilitata alla guida nel rispetto delle vigenti norme del codice della strada e delle regolamentazioni previste dalle compagnie di noleggio. Inoltre, i nominativi delle persone autorizzate a guidare il veicolo in sostituzione o in preassegnazione dovranno essere sempre comunicati alla società di noleggio.

26. Mi è stato fornito un veicolo sostitutivo di gruppo inferiore a quello previsto da contratto. Cosa devo fare?

Nel caso in cui sia ancora possibile effettuare un'immediata sostituzione, deve segnalarlo all'incaricato della compagnia di noleggio della macchina sostitutiva.

27. Cosa devo fare nel caso in cui il veicolo in sostituzione o in pre-assegnazione da me utilizzato necessiti di riparazione/manutenzione?

Non deve, per alcun motivo, procedere all'effettuazione di riparazioni. Sarà sufficiente contattare la società di noleggio presso la quale ha ritirato la vettura temporanea e le verranno indicate le modalità per la sua sostituzione.

Qualora la riparazione sia dovuta ad un sinistro, dovrà compilare e consegnare alla società di noleggio la relativa denuncia di sinistro.

28. E' possibile riconsegnare il veicolo sostitutivo in una città diversa da quella del ritiro?

E' possibile, purché il veicolo venga riconsegnato presso un'agenzia appartenente alla stessa compagnia di noleggio che le ha messo a disposizione il veicolo.

29. Quando devo restituire il veicolo sostitutivo?

L'autoveicolo fornito in temporanea sostituzione deve essere restituito entro otto ore lavorative dalla comunicazione dell'avvenuta riparazione. La mancata restituzione entro il termine sopra indicato, il costo della sostituzione sarà addebitato da GE Capital Solutions alla Sua Azienda in base alle tariffe in vigore al momento del noleggio.



CONSEGNA DEL NUOVO VEICOLO

30. Come posso ricevere informazioni sulla presunta data di consegna di un veicolo nuovo in ordine e non ancora consegnato

Sia il Driver che il Fleet Manager possono ricevere informazioni orientative sulle previsioni di consegna di un veicolo nuovo in ordine, attraverso la consultazione del sito www.cliccalaconsegna.it o attraverso la pagina dedicata del nostro sito www.gefleetservices.it.

Il sito viene aggiornato con le tempistiche di produzione dei vari veicoli e con i dati ricevuti dalle case automobilistiche.

Per accedere al sito e ricevere le informazioni, è sufficiente inserire la partita IVA della propria azienda ed il numero di fleet (informazioni sul singolo veicolo in ordine per un certo Driver), oppure il codice cliente (informazione su tutti gli ordini in essere dell'azienda cliente).

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Customer Service di GE Capital Solutions Fleet Services al numero verde 800 566351 o il proprio referente commerciale.

31. In quale modo GE Capital Solutions mi informa che il mio veicolo nuovo è pronto per essere consegnato?

GE Capital Solutions invia al numero di fax del Fleet Manager dell'azienda cliente, una comunicazione di vettura pronta per la consegna.

Nella comunicazione sono riportati i dati dell'azienda cliente, del driver e del veicolo, dove il veicolo sia ritirabile ed a partire da quale data.

Il Driver dovrà premurarsi di fissare un appuntamento per telefono con il centro di consegna del veicolo, in modo da evitare inutili attese e per consentire al centro di consegna stesso di organizzare le attività di consegna del mezzo.

32. Chi è autorizzato al ritiro di un veicolo nuovo GE Capital Solutions?

In caso di impossibilità del Driver, di recarsi a ritirare un veicolo nuovo dato disponibile per la consegna, potrà provvedere un'altra persona debitamente delegata dall'azienda cliente.

La delega potrà essere fornita a persone dipendenti dell'azienda cliente, oppure a parenti di primo grado o conviventi dell'assegnatario, di età non inferiore a 21 anni, in possesso di patente di guida valida e non scaduta, rilasciata da almeno un anno.

Il delegato dovrà esibire, al momento del ritiro del veicolo, la delega e la comunicazione di vettura pronta per il ritiro inviata da GE Capital Solutions.

33. Cosa devo fare se ritengo che il veicolo consegnato non sia conforme a quello ordinato dalla mia azienda?

Al momento della consegna del veicolo al Driver, il centro di consegna provvederà alla compilazione di un verbale, recante gli estremi del veicolo e del Driver stesso, che documenta l'avvenuto ritiro del mezzo.



GE
Capital Solutions

Qualora il Driver ritenga che il veicolo in consegna non sia conforme, è tenuto a non ritirare il mezzo e a darne comunicazione al proprio Fleet Manager ed al Customer Service di GE Capital Solutions Fleet Services al numero verde 800 566351.

Dietro tale segnalazione, GE Capital Solutions si attiverà per verificare la conformità del veicolo con l'ordine ricevuto dalla azienda cliente, ed eventualmente con la casa automobilistica.

Il ritiro del veicolo e la sottoscrizione del verbale di consegna, costituiscono la conformità e l'accettazione del veicolo così come fornito.