

# SERVIZIO CLIENTI

Per tutte le tue domande risponde  
un solo numero.

Contatta il numero

**800 21 45 00**

da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 18.00  
o invia un'e-mail a **supporto@flex.kia.it**



# GESTIONE DEL VEICOLO

Al volante e non solo.

## Centri KIA Flex

### I CENTRI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DEL KIA FLEX SONO:

- Centri di consegna e riconsegna
- Officine
- Carrozzerie
- Gommisti

Consulta l'elenco completo sul sito [www.flex.kia.it](http://www.flex.kia.it) sezione "Centri KIA"

### 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:	<b>800 101 010</b>	Euroglass:	<b>800 124 324</b>
Carglass:	<b>800 360 036</b>	Vetrocar:	<b>800 008 080</b>
Glass Drive:	<b>800 181 771</b>	Rapidglass:	<b>800 049 049</b>

Per prenotare la riparazione del veicolo danneggiato da grandine, contatta il nostro Network Convenzionato Doctor Grandine: **800 587 336**

### VEICOLO SOSTITUTIVO

- 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 Premium 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 nostro Centro di assistenza della nostra rete KIA Flex, invia al servizio Clienti via e-mail il preventivo elaborato dall'officina alla quale ti sei rivolto. riceverai successivamente 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 Luca Gaurico, 187 - 00143 Roma**  
**P. IVA : IT 01924961004**

## 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 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. Infine, durante l'orario di chiusura dei nostri uffici, puoi contattare il soccorso stradale per la prenotazione dell'auto

sostitutiva in caso di soccorso di quella a noleggio.

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 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 ritengono 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 dalla 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 inviarli, 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.flex.kia.it](http://www.flex.kia.it)**

**clicca su “notifica di incidenti e danni” > “denuncia i 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**, il Cliente è obbligato a conservare la documentazione originale (*es. Modulo CAI*) per 10 anni (*termini di legge*), e fornirla ad ALD qualora venga richiesto (*anche in caso di riconsegna del veicolo*).



Dovrai compilare il modulo di denuncia on line anche in caso di furto/smarrimento delle chiavi e recarti subito in un centro KIA Flex per il rifacimento delle stesse

**KIA Flex**





# FURTO E SMARRIMENTO

Cosa fare per non sentirsi persi.

Ogni denuncia dovrà essere spedita tramite raccomandata a:

**Ald Automotive**

**viale Luca Gaurico, 187 00143 Roma**

**c.a. Ufficio vehicles recovery**

*(per furto, ritrovamento del veicolo o smarrimento della targa  
e/o del libretto di circolazione)*

## FURTO DEL VEICOLO

**In caso di furto del veicolo** contatta tempestivamente la centrale operativa al numero verde **800 91 02 65**

Inoltre 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

Nel caso in cui, in seguito al furto del veicolo, il mezzo fosse ritrovato qualora l'Utilizzatore fosse stato informato del ritrovamento dalle autorità, lo stesso dovrà contattare tempestivamente la centrale operativa furti (*numero 800426426 e seguire le indicazioni dell'IVR voce guida*), segnalandone il ritrovamento.

## **SMARRIMENTO O FURTO DELLA TARGA**

Il 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. In caso di smarrimento di una targa, potrai circolare, come previsto dal codice della strada, per 15 giorni dalla data di denuncia, installando autonomamente una riproduzione in cartone della targa originale.

In caso di furto di entrambe le targhe

non è possibile circolare oltre la data di denuncia.

In entrambi i casi la vettura dovrà essere portata presso un centro KIA Flex che si occuperà di raccogliere la documentazione necessaria (*denuncia in originale che indichi la proprietà del mezzo di ALD Automotive Italia; il documento di circolazione originale; la targa superstite laddove presente*).

## **DETERIORAMENTO DELLA TARGA**

Nel caso di deterioramento della targa, potrai recarti, senza effettuare denuncia alle autorità competenti, presso un centro KIA Flex che ne verificherà lo stato della targa e l'eventuale sostituzione della stessa.

## **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 originale che riporti il corretto proprietario del mezzo a mezzo raccomandata a/r. presso CSE all'indirizzo:

**CENTRO SERVIZI EUR SRL**  
**Agenzia Maxim**  
**Via Cornelia, 498**  
**00166 – Roma**



# RESTITUZIONE VEICOLO

Il modo accurato di riportare l'auto.

## **RICONSEGNA DEL VEICOLO**

Nei giorni antecedenti la data di scadenza dovrai contattare il centro per pianificare il giorno e il luogo di riconsegna del veicolo.

Al momento della riconsegna l'incaricato si preoccuperà di redigere l'attestato di riconsegna, 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
- vengano restituiti, unitamente ai documenti di circolazione del veicolo, i duplicati delle chiavi e/o master e la tessera code
- il veicolo sia sufficientemente pulito, onde consentire una corretta rilevazione del suo stato d'uso
- il veicolo abbia pneumatici installati a norma di legge

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.



**KIA Flex**

**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
- verificare la corretta pressione degli pneumatici almeno ogni 1000 Km; ogni 10.000 Km verificare con il gommista l'opportunità di invertirli.

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.flex.kia.it](http://www.flex.kia.it) andando nella sezione “download”.

