



KiNTO
ONE

GUIDA DRIVER

Ti ringraziamo per averci scelto.

Per qualsiasi dubbio potrai sempre contare sul Servizio Clienti KINTO Italia e sulla rete di concessionari Toyota e Lexus, presenti su tutto il territorio.

Numero Verde KINTO Italia

800 688 351 (dall'Italia)

06 87 62 1012 (dall'estero)

INDICE

GESTIONE DEL VEICOLO	4
RIMBORSI PER RIPARAZIONI DI EMERGENZA IN ITALIA O ALL'ESTERO	5
LA FUEL CARD.....	7
GESTIONE MULTE	7
SOCCORSO STRADALE	8
DENUNCE E SINISTRI.....	10
FURTO E RAPINA DEL VEICOLO	11
RESTITUZIONE DEL VEICOLO	13



GESTIONE DEL VEICOLO

I concessionari Toyota e Lexus saranno a tua disposizione per:

- consegna del veicolo nuovo e riconsegna del veicolo a fine noleggio
- sostituzione e riparazione dei cristalli
- sostituzione degli pneumatici
- richiesta dell'auto sostitutiva
- gestione delle pratiche assicurative e dello smarrimento o furto della targa
- revisione e gestione amministrativa
- interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e della carrozzeria
- installazione di accessori successivamente alla consegna del veicolo

VEICOLO SOSTITUTIVO

Il servizio viene erogato in caso di:

- **Furto o rapina** del veicolo sul territorio nazionale.
L'assistenza stradale è garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Fermo del veicolo** per guasto o incidente sul territorio nazionale (se previsto dal contratto).

Il veicolo sostitutivo deve essere riconsegnato **entro 24 ore** dalla comunicazione dell'avvenuta riparazione da parte di KINTO Italia o di un Centro di Assistenza Toyota/Lexus. Nel caso di riconsegna successiva a tale scadenza saranno addebitati i giorni eccedenti a un prezzo pari al costo giornaliero del veicolo sostitutivo maggiorato del 20%. Inoltre, se previsto dal contratto, il veicolo sostitutivo può essere richiesto a pagamento nel caso di **manutenzione ordinaria, revisione periodica e manutenzione straordinaria**.

RIMBORSI PER RIPARAZIONI DI EMERGENZA IN ITALIA O ALL'ESTERO

Nell'ipotesi in cui sia oggettivamente impossibile effettuare interventi di riparazione presso un Centro di Assistenza, è possibile, in caso di assoluta necessità, provvedere direttamente e/o far provvedere a piccole riparazioni **fino a un ammontare di € 100,00** (oltre IVA) per ogni singola riparazione, **previa autorizzazione scritta di KINTO Italia**, che può essere contattata tramite numero verde.

Per ottenere il rimborso della spesa sostenuta sarà necessario inviare, **entro 15 giorni** dall'evento, una richiesta scritta di rimborso a KINTO Italia riportando i propri dati (nome e cognome, modello e targa veicolo, coordinate bancarie e breve descrizione dell'evento occorso) unitamente all'originale della fattura intestata a KINTO Italia, della quale occorre conservare una copia.



LA FUEL CARD

Se il tuo contratto lo prevede, la Fuel Card ti permette di effettuare rifornimento di carburante presso le stazioni di servizio abilitate. La Fuel Card è associata alla targa e **funziona solo con l'inserimento di un codice PIN**.

IN CASO DI FURTO, SMARRIMENTO O RAPINA DELLA FUEL CARD SARÀ NECESSARIO:

- Richiedere il blocco della carta contattando le compagnie petrolifere.

ENI: Tel: 199 79 79 79 Fax: 06 59 88 73 85

Q8: Tel: 800 86 80 79 Fax: 06 52 08 87 43

Edenred – UTA: Tel: 800 133 317 Email: Clienti.CarteCarburante-IT@edenred.com

- Presentare subito una denuncia alle Autorità competenti, indicando targa, numero della carta, data dell'evento e presunta località.
- Inviare una copia della suddetta denuncia a KINTO Italia entro 10 giorni lavorativi dall'evento così da richiedere l'emissione di un duplicato della carta alla società petrolifera.

In tutti gli altri casi di mancata possibilità di utilizzo della Fuel Card (smagnetizzazione, danneggiamento, ecc.) potrai chiamare il numero verde per richiedere l'emissione del duplicato.

GESTIONE MULTE

Nel caso di **Notifica Diretta**, ossia effettuata al momento dell'infrazione o depositata sul veicolo, non appena pagata la multa dovrai inviare copia del verbale e del relativo versamento al Servizio Clienti:

SUPPORT.KINTO-ONE@KINTO-MOBILITY.IT

In caso di **Notifica Indiretta**, pervenuta presso i nostri uffici, provvederemo a rinotificarci il verbale.



SOCCORSO STRADALE

DALL'ITALIA 800 688 351

DALL'ESTERO +39 06 87 62 10 12

Potrai chiamare il Soccorso Stradale **24 ore su 24**, in caso di **guasto, incidente, foratura, errato rifornimento, batteria scarica, impossibilità di proseguire la marcia**, o semplicemente nel caso in cui si attivino spie di allarme e/o controllo. 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 l'Assistenza KINTO Italia.

TRASFERIMENTO GRATUITO DEL VEICOLO RIPARATO

Qualora il veicolo resti fermo in territorio nazionale, **entro 50 km** dal domicilio del Cliente persona fisica o del dipendente/lavoratore che guida il veicolo (in caso di Cliente persona giuridica), KINTO Italia **provvede al ritiro del veicolo e alla sua consegna direttamente presso il domicilio.**

In questo caso sono a carico del Cliente le spese sostenute (relative a carburante, traghetti, pedaggi stradali o altro) che sono debitamente documentate e poi riaddebitate sul primo canone utile. Qualora il veicolo resti fermo fuori dal territorio nazionale e i tempi di riparazione necessari superino i 3 giorni lavorativi, KINTO Italia può decidere, a propria discrezione e a proprie spese, di rimpatriare il veicolo in Italia presso l'officina o il Centro di Assistenza Toyota/Lexus più vicino e/o di propria convenienza, o di farlo riparare in loco.

RIMBORSO RIENTRO PASSEGGERI, PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO E SPESE ALBERGHIERE

Il rimborso dei costi per il rientro presso il domicilio, sostenuti dal Cliente persona fisica o dal dipendente/lavoratore che guida il veicolo (in caso di Cliente persona giuridica) e dagli eventuali passeggeri, è garantito da KINTO Italia qualora il veicolo resti fermo in territorio nazionale **a oltre 50 km** dal domicilio del Cliente persona fisica o del dipendente/lavoratore che guida il veicolo (in caso di Cliente persona giuridica), e la riparazione richieda il ricovero del veicolo per un periodo superiore a 24 ore.

Il rimborso del proseguimento del viaggio, in treno o in aereo (classe economica) è garantito da KINTO Italia **nel limite di € 350,00** (oltre IVA) per evento, indipendentemente dal numero di passeggeri.

In caso di proseguimento del viaggio, ove si renda necessaria una sosta per una o più notti, KINTO Italia provvederà alla sistemazione del Cliente persona fisica o del dipendente/lavoratore che guida il veicolo (in caso di Cliente persona giuridica) in un albergo del luogo garantendo a proprie spese pernottamento e prima colazione **fino a un importo massimo di € 100,00** (oltre IVA) **per persona e per notte, per un importo massimo di € 500** (oltre IVA) **per sinistro** e per un massimo di persone corrispondenti al numero di posti omologato e riportato sulla Carta di Circolazione del Veicolo.

Tali prestazioni sono garantite **solo se preventivamente autorizzate da KINTO Italia** stessa e **dietro presentazione dei giustificativi di spesa.**

DENUNCE E SINISTRI

Nel caso di sinistri con o senza controparte, devi inviare **entro 48 ore** dall'accaduto una mail all'indirizzo:

SUPPORT.KINTO-ONE@KINTO-MOBILITY.IT

Dovrai 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

In caso di rottura vetri dovrai allegare almeno due fotografie:

- una della vettura con targa visibile
- una ravvicinata del danno

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 sarà inoltre necessario inviare copia del modulo CAI o la descrizione del sinistro a mezzo posta prioritaria.

Dovrai contattare KINTO Italia anche in caso di **furto/smarrimento delle chiavi** e recarti subito presso il tuo Concessionario Toyota/Lexus di riferimento per il rifacimento delle stesse, inviando successivamente copia della denuncia a mezzo raccomandata.

Ogni documentazione dovrà essere inviata a:

KINTO ITALIA S.P.A.
VIA KIICIRO TOYODA, 2 - 00148 ROMA
C.A. UFFICIO OPERATIONS



FURTO E RAPINA DEL VEICOLO

In caso di furto o rapina del veicolo dovrai:

- Denunciare immediatamente l'evento alle autorità competenti comunque **non oltre le 12 ore** dal suo verificarsi o dal momento in cui se ne è venuti a conoscenza.
- Comunicare l'accaduto a KINTO Italia tramite numero verde, appena a conoscenza dell'evento di furto o rapina.
- Inviare a KINTO Italia, tramite e-mail (support.kinto-one@kinto-mobility.it), una copia della denuncia di furto o rapina **entro 24 ore** dalla presentazione della stessa.
- Inviare a KINTO Italia l'originale della denuncia di furto o rapina, con lettera raccomandata A/R, anticipata via e-mail, **entro 3 giorni lavorativi** dalla data dell'evento (o dal giorno in cui se ne è venuti a conoscenza).
- Consegnare tutte le chiavi del veicolo rubato inclusi, ove esistenti, la chiave, la chiave master, i duplicati e la tessera necessaria per la duplicazione.

In caso di mancato ritrovamento del veicolo, **trascorsi 30 giorni dalla data del furto o rapina il contratto si intenderà automaticamente risolto.**

RITROVAMENTO DEL VEICOLO

In caso di ritrovamento del veicolo dovrai inviare la denuncia originale di ritrovamento a mezzo raccomandata A/R.

SMARRIMENTO O FURTO DELLA TARGA

In 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 e in duplice copia: sarà necessario inviare una copia via e-mail al Servizio Clienti ed il documento originale tramite raccomandata.

Con la seconda copia, come previsto dal Codice della Strada, in caso di smarrimento di una sola targa **potrai circolare per 15 giorni** installando autonomamente una targa provvisoria che abbia sfondo bianco e numerazione nera.

Eventualmente potrai rivolgerti presso il tuo Concessionario Toyota di riferimento per maggiori informazioni.

Trascorsi 15 giorni dalla data della denuncia, nel caso in cui non fosse stata ritrovata la targa, dovrai contattare il servizio Clienti **per avviare le pratiche di fermo del veicolo e successiva reimmatricolazione**. In caso di furto di entrambe le targhe, invia la denuncia come sopra specificato e contatta il Soccorso Stradale per il fermo del veicolo.

SMARRIMENTO O FURTO DEL LIBRETTO DI CIRCOLAZIONE

In caso di smarrimento o 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 dovrai inviare la denuncia a mezzo raccomandata A/R.



RESTITUZIONE DEL VEICOLO

Nei giorni antecedenti la data di scadenza dovrai metterti in contratto con il Numero Verde per pianificare il giorno e il luogo di riconsegna del veicolo.

Al momento della riconsegna l'incaricato si preoccuperà di redigere il Verbale di riconsegna nel quale è riportato lo stato d'uso del veicolo, **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, la tessera code e la/le Fuel card.
- 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, **entro 10 giorni lavorativi** dalla riconsegna dell'autoveicolo, comporterà l'addebito delle spese di ripristino. 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.
- Controllare la corretta pressione degli pneumatici almeno ogni 1.000 km e verificare con il gommista ogni 10.000 km 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 addebitarti i conseguenti costi di ripristino.



SERVIZIO CLIENTI

PER RISPONDERE A TUTTE LE TUE DOMANDE

CONTATTI:

800 688 351 (dall'Italia)

06 87 62 1012 (dall'estero)

DAL **LUNEDÌ** AL **VENERDÌ**, DALLE **8:30** ALLE **18:00**

E-MAIL: INFO.KINTO-ONE@KINTO-MOBILITY.IT

KiNTO
ONE



Per maggiori
informazioni,
vai su [kinto-one.it](https://www.kinto-one.it)