



KINTO
ONE

GUIDA DRIVER

Numero Verde KINTO Italia

800 688 351 (dall'Italia)

06 87 62 1012 (dall'estero)

Dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20
sabato dalle 9 alle 12

ASSISTENZA
STRADALE



Ti ringraziamo per averci scelto.

Per qualsiasi dubbio o necessità potrai sempre contare sul nostro Servizio Clienti e sulla nostra rete di assistenza presente su tutto il territorio nazionale.

INDICE

GESTIONE DEL VEICOLO	4
RIMBORSI PER RIPARAZIONI DI EMERGENZA IN ITALIA O ALL'ESTERO	5
FUEL CARD.....	7
GESTIONE MULTE	7
SOCCORSO STRADALE	9
DENUNCE E SINISTRI.....	10
FURTO E RAPINA DEL VEICOLO	11
RESTITUZIONE DEL VEICOLO	13



GESTIONE DEL VEICOLO

La nostra rete di assistenza sarà 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;
- 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 viene fornito da KINTO Italia S.p.A. dal secondo giorno lavorativo successivo alla denuncia di guasto o sinistro e deve essere riconsegnato entro 24 ore dalla comunicazione dell'avvenuta riparazione da parte di KINTO Italia o di un Centro di Assistenza.

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.



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 o al nominativo del driver 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 E-mail: 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 potrai richiedere direttamente al servizio di assistenza stradale.

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 o dal proprio fornitore di assistenza stradale e dietro presentazione dei giustificativi di spesa.

DENUNCE E SINISTRI

Nel caso di sinistri, con o senza controparte, **entro 48 ore** dall'accaduto bisogna procedere con la denuncia direttamente online tramite il nostro portale sinistri sul sito <https://kinto-one.sdmain.com/driver/> o scannerizzando il QR Code.



All'interno del portale sarai guidato nell'inserimento di tutte le informazioni necessarie per gestire la tua pratica:

- data e luogo del sinistro;
- targhe e compagnie di assicurazione dei veicoli coinvolti nell'evento (anche se maggiori di due);
- codice fiscale e copia della patente del conducente;
- modulo CAI sottoscritto;
- descrizione della dinamica del sinistro;
- almeno due fotografie:
 1. una delle vetture con targa visibile;
 2. una ravvicinata del danno.
- nominativi e informazioni di contatto dei testimoni, se presenti.

Successivamente, riceverai una mail di conferma del corretto inserimento della denuncia che dovrai stampare e presentare presso un Centro di Assistenza Convenzionato per la riparazione.

In caso di furto/smarrimento delle chiavi dovrai contattare KINTO Italia all'indirizzo email support.kinto-one@kinto-mobility.it e recarti presso il tuo Concessionario di riferimento per il rifacimento delle stesse.



FURTO E RAPINA DEL VEICOLO

In caso di furto o rapina del veicolo dovrai:

- contattare tempestivamente il numero verde **800 688 351**, selezionando il tasto 1 (lingua italiana) seguito dal tasto 2, al fine di attivare immediatamente la ricerca del veicolo;
- **entro 24 ore** dall'accadimento o dalla sua scoperta, dovrai sporgere denuncia alle autorità competenti specificando che il veicolo è di proprietà di KINTO Italia S.p.A. ed è assicurato con la compagnia Aioi Nissay Dowa Insurance Company of Europe;
- compilare la denuncia di furto direttamente online accedendo con le tue credenziali personali al Portale per la denuncia dei sinistri che trovi cliccando su questo link: <https://kinto-one.sdmain.com/driver/>

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 e 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 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 precedenti alla data di scadenza sarai contattato dai nostri referenti che ti comunicheranno la procedura di conclusione del contratto. Nel caso in cui non dovessi essere ricontattato ti chiediamo di chiamare il Numero Verde **800 688 351** per pianificare il giorno e il luogo di riconsegna del veicolo.

Al momento della riconsegna, l'incaricato si occuperà di redigere il Verbale di riconsegna nel quale è riportato lo stato d'uso del veicolo, rilasciandoti una copia del suddetto documento.

Pertanto, ti invitiamo a comunicare tutti i danni presenti sulla vettura e che non fanno parte del normale stato di usura del veicolo prima della scadenza del contratto.

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.

Per informazioni sulla normale usura del veicolo potrai fare riferimento al documento di Capitolato Tecnico dello stato di usura presente sul sito KINTO One, nella pagina dedicata all'Area Riservata.

FAQ

DOVE POSSO CONSULTARE LA GUIDA DRIVER?

Puoi trovare la Guida Driver a bordo del veicolo oppure sul sito KINTO One.

COME POSSO CONTATTARE L'ASSISTENZA STRADALE PER SEGNALARE UN PROBLEMA? (ES. SINISTRI, ROTTURE MECCANICHE, FURTI PARZIALI, FORATURE, PERDITA CHIAVI, ESAURIMENTO CARBURANTE, ETC.)

Visita il sito <https://msite.europassistance.it/> e inserisci i tuoi dati.



INQUADRA IL QR CODE

COSA DEVO FARE PER SEGNALARE UN SINISTRO?

Accedi con le tue credenziali personali al Portale per la denuncia dei sinistri a questo link <https://kinto-one.sdmain.com/driver/>. Assicurati di inserire nel form tutte le informazioni necessarie affinché la tua pratica venga analizzata e gestita nel minor tempo possibile.



INQUADRA IL QR CODE

COME FUNZIONA IL RIFORNIMENTO DI CARBURANTE SULLE VETTURE IBRIDE TOYOTA E LEXUS?

Tutte le vetture ibride saranno rifornite con benzina verde, NON gasolio. Per ulteriori approfondimenti, consulta il libretto di uso e manutenzione a bordo del veicolo (ITA/ENG)

IN CASO DI FURTO, COSA POSSO FARE?

Segui la seguente procedura:

1. chiamare il **112** e comunicare targa della vettura;
 2. chiamare la centrale operativa **LoJack 800 910 265** e segnalare il furto;
 3. sporgere denuncia alle Autorità (Polizia/Carabinieri);
 4. compilare la denuncia di furto direttamente online accedendo con le tue credenziali personali al Portale per la denuncia dei sinistri <https://kinto-one.sdmain.com/driver/>
-

COSA È INCLUSO NELL'ASSICURAZIONE?

Tutte le vetture sono assicurate con copertura:

- RCA;
- furto, Incendio e Atti vandalici;
- Kasko ed eventi naturali;
- cristalli.

Danni alle ruote non sono inclusi nelle coperture assicurative.

Le coperture sono valide in Italia e in tutti i paesi Carta Verde.

Il certificato assicurativo e la Carta Verde sono a bordo della vettura.

HO SMARRITO LE CHIAVI, COSA DEVO FARE?

In caso di smarrimento/furto chiavi, è necessario:

1. sporgere denuncia alla Polizia o ai Carabinieri;
2. se la vettura è immobilizzata, contattare il numero verde **800 688 351** (TASTO 1) e far trasportare la vettura nel Centro Assistenza più vicino;
3. richiedere una nuova chiave al Centro Assistenza (sarà comunque necessaria almeno una chiave originaria).

Ricordiamo che in questo caso i costi sostenuti verranno riaddebitati come da Condizioni Generali del contratto in essere.

KINTO ONE

SERVIZIO CLIENTI

PER RISPONDERE A TUTTE LE TUE DOMANDE

NUMERO VERDE:

800 688 351 (dall'Italia)

06 87 62 1012 (dall'estero)

I servizi di emergenza (assistenza stradale e ricerca veicoli in caso di furto) sono raggiungibili tutti i giorni, 24h su 24, contattando i nostri numeri telefonici, per tutte le altre informazioni gli orari sono:

dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20
sabato dalle 9 alle 12

E-MAIL: SUPPORT.KINTO-ONE@KINTO-MOBILITY.IT
PER MAGGIORI INFORMAZIONI
TI INVITIAMO A VISITARE IL SITO **KINTO ONE**

ASSISTENZA
STRADALE

