PROCEDURE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE VEICOLI

Al fine di garantire un servizio efficiente e tempestivo in caso di problematiche relative ai veicoli a noleggio, riportiamo di seguito le modalità operative da seguire nei diversi casi di impossibilità o limitazioni d'utilizzo dei mezzi.

In caso di incidente stradale, guasto meccanico, incendio, esplosione, furto, rapina, danni agli pneumatici o per qualsiasi altro problema che necessiti di assistenza che riguardi la manutenzione ordinaria o straordinaria dei veicoli, il cliente è tenuto ad avvisare ed inviare una comunicazione tramite email alla TEPCar indicante:

- **Targa del veicolo;**
- **Chilometraggio;**
- **Luogo in cui si trova il mezzo;**
- **Recapito telefonico dell'utilizzatore;**
- **Problematiche riscontrate.**

Contatti TEPCar:

- **Email:** noleggio@tepcar.it
- **Telefono / WhatsApp:** 0975 384178

Orari di apertura:

- **Dal lunedì al venerdì:**
  09:00 – 13:00 / 15:00 – 18:00

1. Procedura per il soccorso stradale.

Il Cliente può procedere autonomamente come segue:

➤ **Contattando la Centrale Operativa Blue Assistance**:
• Numero Verde: **800.092.092**
• Email: **assistenza@blueassistance.it**
Segnalando la problematica riscontrata e chiedere il recupero del mezzo.

(In caso di difficoltà può contattare la TEPCar negli orari di apertura previsti per essere affiancato nelle procedure di soccorso stradale).

➤ **Individuando l'officina più vicina,** avvalendosi dei **seguenti circuiti** per le manutenzioni dei veicoli, può indicare al soccorso stradale dove ricoverare il veicolo:

RHIAG - Rete officine 'a posto' - (https://www.aposto.it) (RELATIVO A MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE)

SA@ Servizi Auto On-line (RELATIVO A MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE)

Pirelli - Rete officine - (https://www.pirelli.com/tyres/it-it/auto/gommisti-e-rivenditori) (RELATIVO A PNEUMATICI)

il cliente è tenuto ad inviare una comunicazione tramite email alla TEPCar indicante:

- **Targa del veicolo;**
- **Chilometraggio;**
- **Luogo in cui si trova il mezzo;**
- **Recapito telefonico dell'utilizzatore;**
- **Problematiche riscontrate.**

Maggiori informazioni in merito ad ulteriori officine convenzionate con la **TEPCar** verranno fornite dalla nostra sede.

La TEPCar contatterà l'officina presso la quale si trova il veicolo per seguire la manutenzione.

2. Manutenzione ordinaria e straordinaria

Se il veicolo necessita di manutenzione, il cliente è tenuto ad inviare una comunicazione tramite email alla TEPCar indicante:

- **Targa del veicolo;**
- **Chilometraggio;**
- **Luogo in cui si trova il mezzo;**
- **Recapito telefonico dell'utilizzatore;**
- **Problematiche riscontrate.**

La TEPCar individuerà l'officina presso la quale organizzare la manutenzione concordandola con l'utilizzatore.

Se il veicolo non risulti utilizzabile, è previsto, qualora siano necessarie oltre 8 ore di manodopera certificate dall'officina che ha in carico la riparazione del veicolo, un'autovettura a chilometraggio illimitato per un **massimo di 5 gg** (è richiesta carta di credito in corso di validità dell'utilizzatore per poter ritirare il veicolo sostitutivo). Nel caso di richiesta di veicolo sostitutivo la documentazione da inviare sarà richiesta direttamente tramite contatto telefonico tra l'officina e la Centrale operativa al numero verde sopra indicato 800.092.092.
La manutenzione verrà seguita dalla TEPCar e il veicolo verrà ripristinato compatibilmente con i tempi indicati dal manutentore.

Le manutenzioni dovranno rispettare **la seguente procedura**:

1- concordare con l'officina il giorno e l'ora in cui il veicolo dovrà essere portato in officina per poter essere controllato e rilevare le manutenzioni da eseguire. Ultimato il controllo del mezzo il veicolo potrà essere ritirato.
2- l'officina provvederà ad indicare le tempistiche necessarie alla manutenzione del mezzo alla TEPCar. La TEPCar provvederà ad autorizzare all'officina la manodopera e i ricambi necessari al corretto ripristino del veicolo.
3- appena arrivati tutti i ricambi presso l'officina, verrà concordata la data della manutenzione e il ricovero del mezzo.

Ad ultimazione dei lavori il cliente verrà avvisato dalla TEPCar per il ritiro del mezzo.