



**Guida ai servizi offerti**

# Benvenuto!

## Un mondo di servizi dedicati.

Grazie per aver scelto CarFull Service, la soluzione per la manutenzione della Sua auto. In questo opuscolo abbiamo scritto alcune semplici informazioni che Le permetteranno di utilizzare al meglio i nostri Servizi.

In dettaglio, troverà una breve descrizione degli interventi di manutenzione, con le procedure corrette per usufruire delle prestazioni previste dal contratto, un utile memo per i casi di emergenza e alcune semplici indicazioni per accedere all'area riservata "**My CarFull Service**".

Per quanto riguarda i Servizi in opzione, l'opuscolo contiene una sintetica guida per la sostituzione degli pneumatici e per il montaggio degli pneumatici invernali.

In ogni caso, ricordi che è sempre a Sua disposizione la consulenza telefonica, al **Numero Verde 800.33.66.88** indicato anche sulla Card identificativa.

Perché CarFull Service, da oggi, sarà sempre con Lei.



## Manutenzione preventiva e guasti

- ▶ Tagliandi previsti dalla Casa Costruttrice secondo gli intervalli di percorrenza indicati dalla stessa
- ▶ Interventi su organi meccanici sottoposti ad usura, non compresi dalla garanzia della Casa Costruttrice, finalizzati al ripristino delle condizioni ottimali d'esercizio del veicolo
- ▶ Riparazioni di guasti o anomalie di funzionamento conseguenti al normale utilizzo del veicolo
- ▶ Rabbocchi di olio e liquidi

### A chi devo rivolgermi?

Per fruire delle prestazioni di manutenzione dovrà rivolgersi, nei giorni lavorativi e durante i normali orari di lavoro (8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.30), esclusivamente ai Punti di Assistenza CarFull Service reperibili nel sito web [www.carfullservice.it](http://www.carfullservice.it) o chiamando il **Servizio Clienti CarFull Service** al **Numero Verde 800.33.66.88** da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 18.00 indicato anche sulla **Card identificativa** che ha ricevuto all'avvio del servizio.

Le consigliamo, se possibile, di contattare il Punto di Assistenza per fissare un appuntamento.

Per ottenere l'esecuzione delle prestazioni previste dal servizio Lei dovrà:

- ▶ Presentare al Punto di Assistenza CarFull Service la **Card identificativa** e compilare il **modulo "Ordine di lavoro"** che sarà fornito dal personale del Punto di Assistenza CarFull Service
- ▶ Presentare, se richiesta dal personale del Punto di Assistenza CarFull Service, l'attestazione di **garanzia** emessa dalla Casa Costruttrice o dal Venditore del veicolo, rilasciata al momento dell'acquisto del veicolo stesso
- ▶ In caso di **guasto meccanico** del veicolo **non marciante** potrà contattare, al Numero Verde indicato sulla Card identificativa, la **Centrale Operativa** che recupererà il veicolo e lo trasporterà presso il Punto di Assistenza CarFull Service più vicino

## Sostituzione e riparazione pneumatici\*

- ▶ Sostituzione degli pneumatici esclusivamente per normale usura, con pneumatici di tipo e misura corrispondenti a quelli previsti come equipaggiamento di prima installazione
- ▶ Manutenzione degli pneumatici inclusa la riparazione per foratura

### A chi devo rivolgermi?

Per fruire delle prestazioni del Servizio Sostituzione Pneumatici dovrà rivolgersi, nei giorni lavorativi e durante i normali orari di lavoro (8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.30), esclusivamente ai Punti di Assistenza CarFull Service reperibili nel sito web **www.carfullservice.it** o chiamando il **Servizio Clienti CarFull Service** al **Numero Verde 800.33.66.88** indicato anche sulla Card identificativa. Le consigliamo, se possibile, di contattare il Punto di Assistenza per fissare un appuntamento.

Per ottenere l'esecuzione delle prestazioni previste dal servizio Lei dovrà:

- ▶ Presentare al Punto di Assistenza CarFull Service la **Card identificativa** e compilare il **modulo "Ordine di lavoro"** che sarà fornito dal personale del Punto di Assistenza CarFull Service

**\*Se previsto contrattualmente**





## Servizio pneumatici invernali\*

In presenza di idonee condizioni climatiche o di prescrizioni in tal senso emanate dalle Autorità:

- ▶ Smontaggio degli pneumatici standard, loro stoccaggio e successivo rimontaggio al termine dei periodi di utilizzo degli pneumatici termici / invernali laddove non sussistano più le condizioni per il loro utilizzo
- ▶ Montaggio degli pneumatici termici / invernali di proprietà CarFull Service
- ▶ Manutenzione degli pneumatici, inclusa la riparazione per foratura

### A chi devo rivolgermi?

Per fruire delle prestazioni del Servizio Pneumatici Invernali dovrà chiamare il **Servizio Clienti CarFull Service al Numero Verde 800.33.66.88** che Le indicherà il Punto di Assistenza CarFull Service al quale dovrà rivolgersi, previa prenotazione telefonica, nei giorni lavorativi e durante i normali orari di lavoro (8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.30).

**\*Se previsto contrattualmente**

## Riparazioni di emergenza

Nel caso in cui per riparazioni di emergenza si rendano indispensabili interventi di manutenzione presso **officine diverse dai Punti di Assistenza CarFull Service**, al fine di ottenere il rimborso delle spese sostenute direttamente, Lei dovrà necessariamente:

- ▶ Essere **preventivamente** autorizzato a effettuare l'intervento chiamando al **Numero Verde 800.33.66.88**, indicato anche sulla Card identificativa, il **Servizio Clienti CarFull Service** che fornirà il numero di autorizzazione
- ▶ Far pervenire a CarFull Service, una volta autorizzato ed effettuato l'intervento, la relativa **fattura intestata** a: CarFull Service S.r.l.  
Partita I.V.A. 08063650967 - Via Inverigo 4, 20151 Milano  
con **indicazione di:**

1. **Marca, Modello e Targa del veicolo**
2. **Chilometraggio all'atto dell'intervento**
3. **Numero di autorizzazione ricevuto da CarFull Service con la dicitura "per quietanza" o "pagato" convalidata da timbro e firma dell'officina/carrozzeria**

- ▶ Qualora si verifichi una situazione di emergenza che richieda un intervento **quando gli uffici e i Punti di Assistenza CarFull Service sono chiusi**, Lei potrà effettuare presso qualunque officina **le riparazioni che Le consentano di riprendere immediatamente il viaggio**, anticipando le spese

Per ottenere il rimborso delle spese dovrà avvertire CarFull Service, con le consuete modalità, chiamando il Servizio Clienti CarFull Service al **Numero Verde 800.33.66.88** indicato anche sulla Card identificativa **il primo giorno lavorativo successivo all'intervento**. In tale caso CarFull Service Le fornirà il numero di autorizzazione necessario per ottenere il rimborso, previa presentazione della relativa fattura intestata a CarFull Service S.r.l. come precedentemente indicato.



## Consulenza

- ▶ In ogni momento avrà la possibilità di monitorare tutte le informazioni relative al Suo Contratto ed ai servizi a Lei dedicati accedendo al sito **www.carfullservice.it**.  
Inserendo infatti *User e Password* (corrispondenti al n° del Suo contratto e alla targa del veicolo) all'interno dell'area riservata **"My CarFull Service"**, troverà il riepilogo dei dati relativi al contratto stipulato e il dettaglio degli interventi effettuati sul Suo veicolo
- ▶ Per qualsiasi indicazione, per usufruire al meglio dei nostri Servizi, oppure qualora non avesse nelle vicinanze un Punto di Assistenza CarFull Service e comunque per qualsiasi problema relativo alla manutenzione del Suo veicolo, potrà contattare il **Servizio Clienti CarFull Service al Numero Verde 800.33.66.88**, indicato anche sulla Card identificativa, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 18.00



## Reclami e Suggerimenti

CarFull Service Le dà ascolto.

- ▶ Accedendo all'area riservata **"My CarFull Service"**, nella sezione "Reclami", potrà inoltrarci qualsiasi tipo di segnalazione e problematica. La Sua richiesta sarà analizzata attentamente e verrà prontamente ricontattato per soddisfare al meglio le Sue esigenze
- ▶ Le sarà possibile sporgere un reclamo o fornirci un suggerimento anche attraverso il **Numero Verde 800.33.66.88**, indicato anche sulla Card identificativa, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 20.00 e il sabato dalle 9.00 alle 18.00



  
**carfullservice**  
MANUTENZIONE. LA SOLUZIONE.

Sede: Via Inverigo, 4 | 20151 Milano  
Tel.: +39 02 30 095 111 | Fax: +39 02 30 095 175  
Mail: [info@carfullservice.it](mailto:info@carfullservice.it) | Web: [www.carfullservice.it](http://www.carfullservice.it)