



Guide de service. Aide pour la route.

Assistance en ligne 24 heures sur 24: +41 800 818 418



Table des matières

	Assistance en ligne 24 heures sur 24	Page 3
	Service Card	Page 4
	Gestion des sinistres	Page 5
	Gestion des assurances	Page 6
	Gestion du carburant	Page 7
	Service d'atelier	Page 8
	Service pneumatique	Page 9
	Restitution de véhicule	Page 10
	AlphaGuide	Page 11

Remarque: lors de l'utilisation des modules de services présentés, veuillez tenir compte au préalable de l'étendue des prestations convenue avec votre entreprise.



Assistance en ligne 24 heures sur 24: +41 800 818 418

L'assistance en ligne est la première à vous apporter une aide rapide en cas de panne, d'accident ou pour toute question relative aux prestations contractuelles.

Quelles prestations me fournit l'assistance en ligne?

- Nous vous apportons une aide rapide et simple en cas de panne ou d'accident, que vous vous trouviez en Suisse ou à l'étranger.
- Nous vous envoyons un service de dépannage, de remorquage, ou de sauvetage.
- Nous garantissons votre mobilité et nous occupons, si nécessaire, des possibilités d'hébergement.
- Nous faisons bloquer votre Fuel & Service Card et commandons pour vous une carte de remplacement en cas de perte.*
- Nous vous renseignons sur les garages agréés ou nos partenaires de pneus.*

* Nous vous proposons ce service aux heures de bureau du lundi au vendredi de 08h00 – 18h00.



Service Card.

Misez tout sur une carte.

L'Alphabet Service Card vous donne de plus droit à toutes les prestations contractuelles concernant votre véhicule, et ce, sans numéraire. Lors de l'utilisation de la carte, veuillez tenir compte de l'étendue des prestations définie pour votre véhicule de société en accord avec votre entreprise.

Comment utiliser l'Alphabet Service Card?

- Présentez votre carte de service aux garages ou aux partenaires de pneus Alphabet. La carte doit être présentée avant chaque passation d'ordre.
- La facturation est effectuée directement entre Alphabet et le partenaire de service.
- Les prestations dépassant l'étendue des prestations convenue peuvent faire l'objet d'une facturation séparée avec votre entreprise.
- Si vous disposez d'une Alphabet Fuel & Service Card, la carte de carburant vous donne simultanément droit aux prestations de services.
- En cas de perte de votre carte, veuillez informer notre assistance en ligne 24 heures sur 24 dans les plus brefs délais au +41 800 818 418. Ceci est indispensable, afin que nous puissions bloquer votre carte et en commander une nouvelle.



Gestion des sinistres. De l'aide en cas de besoin.

Vous êtes en sécurité avec nous, même en cas de sinistre.
La gestion des sinistres d'Alphabet vous garantit une prise en charge
rapide et simple.

Que dois-je faire en cas de sinistre?

- Mettez votre gilet de signalisation et sécurisez le lieu de l'accident.
- Appelez la police si des personnes sont blessées ou que la situation et/ou les torts ne sont pas clairs. Notez le nom et le poste du policier arrivant sur place.
- Ne signez jamais de reconnaissance de responsabilité ou de cession de prétentions en dommages et intérêts vis-à-vis de tiers.
- Pour signaler le sinistre, veuillez contacter notre assistance en ligne 24 heures sur 24 au +41 800 818 418.
- Documentez si possible les dommages de l'accident sur place à l'aide d'un schéma et de photos.



Gestion des assurances.

Une bonne prise en charge en cas de sinistre.

Avec une assurance de flotte d'Alphabet, nous nous chargeons de la coordination des opérations d'assurance telles que le versement des primes d'assurance ou encore la gestion du sinistre en cas d'accident. Votre entreprise peut vous tenir responsable en cas de dommages (par ex. franchise, négligence grave, etc.). Tenez compte à ce sujet des directives spécifiques à votre entreprise.

Assurance de responsabilité civile

L'assurance de responsabilité civile couvre les dommages que vous causez à des tiers avec votre véhicule. Cette assurance garantit l'indemnisation des victimes d'accidents de la circulation et vous protège contre les conséquences économiques.

Assurance casco partielle

L'assurance casco partielle prend aussi bien en charge les dommages dus à un bris de glace du véhicule que les dommages occasionnés lors du vol de celui-ci. En outre, les dommages provoqués par les forces naturelles ou par collision avec des animaux sont également assurés.

Assurance casco complète

L'assurance casco complète couvre les dommages causés à votre véhicule lorsque vous êtes responsable de l'accident.

Assurance dommages de parc

Un dommage de parc consiste en un nouveau dommage que vous constatez sur votre véhicule lors de votre retour et que vous n'avez pas occasionné vous-même. Les dommages occasionnés lors de manœuvres de stationnement relèvent de l'assurance casco complète.



Gestion du carburant.

Afin que vous ne manquiez jamais de liquide.

Grâce à l'Alphabet Fuel & Service Card, vous bénéficiez d'une transparence maximale des coûts et d'un règlement sans numéraire. Selon l'étendue de vos prestations contractuelles, vous pouvez vous procurer sans numéraire du carburant ainsi que, le cas échéant, des prestations supplémentaires telles que des lubrifiants, le lavage du véhicule, des accessoires ou des articles de boutique.

Comment utiliser l'Alphabet Fuel & Service Card?

- Utilisez les différentes cartes comme moyen de paiement dans le réseau de stations-service de la compagnie pétrolière concernée. Vous trouverez tous les partenaires ainsi que leur couverture de réseau en ligne sur www.alphabet.ch ou dans l'appli de service AlphaGuide.
- Selon l'étendue des prestations, l'achat de carburant n'est possible qu'en Suisse ou bien dans toute l'Europe.
- Avec la Fuel & Service Card, vous recevez un code PIN aléatoire dans un courrier séparé. Pour des raisons de sécurité, ne notez pas ce code sur votre Fuel & Service Card et conservez toujours le code PIN séparément de la carte.
- Indiquez toujours le kilométrage exact de votre véhicule lorsque vous prenez du carburant.
- En cas de perte, vol ou endommagement de votre carte de carburant, vous pouvez payer votre carburant en liquide puis demander ultérieurement le remboursement de la somme. Utilisez à cet effet le formulaire «Justificatif de remboursement». Vous trouverez ce formulaire sur www.alphabet.ch.
- La responsabilité du conducteur est engagée en cas d'utilisation abusive de la Fuel & Service Card. Alphabet facture des frais de remplacement.



Service d'atelier. Toujours en sécurité.

Dans le cadre de votre contrat de service complet, Alphabet prend en charge les entretiens et révisions prescrits par le fabricant du véhicule, ainsi que les réparations dues à l'usure.

De quoi dois-je tenir compte lors d'entretiens ou de réparations?

- Il est indispensable que vous respectiez les intervalles prescrits entre les entretiens pour votre véhicule.
- Faites uniquement réaliser les entretiens ou les réparations dans les garages agréés par le fabricant du véhicule. Indiquez dès la prise de rendez-vous que vous êtes conducteur d'un véhicule d'Alphabet.
- Renseignez-vous sur notre appli de service AlphaGuide, afin de trouver un garage agréé à proximité de chez vous et de convenir d'un rendez-vous.
- Présentez votre Alphabet Service Card au garage.
- Les réparations ou remplacements dus à l'usure ne peuvent être effectués à l'étranger qu'en cas d'urgence. Dans ce cas-là, vous payez d'avance en tant que client.
- Les ordres dépassant l'étendue du leasing complet et exécutés à votre demande ne sont pas couverts et sont refacturés.
- Les travaux de service, de réparation et d'entretien arrivés à échéance doivent obligatoirement être effectués dans les délais du service de garantie applicable.



Service pneumatique. Pour que tout tourne rond.

Alphabet assume les frais de remplacement de pneus dû à l'usure dans le cadre de l'accord contractuel.

De quoi dois-je tenir compte concernant le service pneumatique d'Alphabet?

- Selon l'étendue des prestations, Alphabet prend en charge les coûts de pneus d'été et d'hiver ainsi que les frais saisonniers de montage et de stockage.
- Recherchez le partenaire de pneus à côté de chez vous sur www.alphabet.ch ou via notre appli de service AlphaGuide et prenez rendez-vous, afin de faire changer vos pneus.
- Lors de votre rendez-vous, présentez la Fuel & Service Card d'Alphabet.
- En choisissant vos pneus, tenez compte des prescriptions du fabricant concernant leur taille, ainsi que de vos accords contractuels.
- Vous avez droit au remplacement de vos pneus lorsque leur profil a atteint la profondeur minimale légale.
- Faites monter vos pneus d'hiver dès que la température extérieure est d'env. +7° C.



Restitution de véhicule. Tout est bien qui finit bien.

La restitution de votre véhicule doit être la plus simple possible. Il est donc important de vous charger de tous les éléments pris en compte lors de la restitution déjà avant la date convenue, afin d'en garantir le bon déroulement.

Variantes de restitution flexibles

En fin de contrat de leasing, chaque véhicule est soumis au processus de reprise d'Alphabet. Notre processus de reprise est simple, compréhensible et transparent. Vous disposez des possibilités de restitution de véhicule suivantes:

- Le service de transport d'Alphabet directement du siège de votre entreprise
- La restitution du véhicule chez le concessionnaire repreneur

De quoi dois-je tenir compte lors de la restitution du véhicule?

- Remplissez la liste de contrôle jointe pour la restitution de véhicule. Vérifiez que tous les documents nécessaires et tous les éléments du véhicule sont bien disponibles. Remplacez les éléments manquants le cas échéant.
- Chargez-vous de coordonner la restitution de véhicule avec Alphabet au numéro d'assistance en ligne +41 800 818 418.



AlphaGuide. Business Mobility to go.

Notre objectif est de vous permettre d'atteindre votre destination, en toutes circonstances. C'est à cet effet que nous avons conçu l'AlphaGuide. Cette appli de service vous apporte un soutien rapide et complet là où vous en avez besoin: sur la route.

Nos services les plus importants pour la route:

- Toujours prêt à vous aider, notre service d'assistance en ligne 24 heures sur 24 est disponible en toute simplicité grâce à la fonction Click-to-Call.
- En cas d'accident, l'AlphaGuide vous aide à établir un rapport complet avec photos du lieu de l'accident. Ceci vous épargne du temps, des précisions ultérieures et ménage vos nerfs.
- Grâce à la fonction de recherche, la localisation GPS et le guidage routier, vous atteignez votre destination rapidement et simplement – qu'il s'agisse du partenaire de pneus, du garage partenaire ou encore de la station-service la plus proche de vous.
- L'AlphaGuide est disponible gratuitement – sur l'Apple iTunes Store ou ici:



