

Guida Pratica Form di Contatto

LeasePlan

Giugno 2017

Indice

- 03 **Introduzione**
- 4 **Creazione/sollecito/riapertura richiesta**
- 5 **Tipologia/Macrocategoria/Categoria**
- 6 **Campi obbligatori**
- 7 **Campo Allegati**

Introduzione

Il **Form di contatto on-line** consente di aprire una richiesta a LeasePlan, offrendo la possibilità di scegliere tra:

- INFORMAZIONI
- RECLAMO
- PRENOTAZIONE INTERVENTO DI MANUTENZIONE

Il **Form** consente di avere:

- Tempi per contattare LeasePlan ridotti (pochi click al posto di un'email da scrivere)
- Tempi di risposta ridotti
- Tempi di risoluzione reclamo ridotti
- Compilazione del Modulo on-line guidata

Questa semplice e veloce Guida ti aiuterà ad utilizzare correttamente il **Form di contatto on-line**

Creazione / Sollecito / Riapertura di una richiesta

Dopo aver creato e inviato a LeasePlan la «nuova richiesta» per la prima volta, si riceve via email il **numero di pratica assegnato***

Oggetto: Numero Pratica: 1026884 Ragione Sociale: Azienda Spa Codice Cliente: 0

Gentile Cliente, grazie per averci contattato, saremo felici di dare seguito alla sua richiesta. Il numero di pratica a lei assegnato è **1026884**.

Di seguito troverà riepilogati i dati da lei forniti; ove riscontrasse delle inesattezze, la preghiamo di contattarci al numero verde del nostro Customer Service **800 146146**.

Nome Cognome: **Mario Rossi**
Ragione Sociale Azienda: **Azienda Spa**
Ruolo: **Referente Aziendale**
Targa: **EK085CV**
Ordine:
Telefono / Cellulare: **3333333333**
Email: mario.rossi@gmail.com

In caso di sollecito o riapertura della richiesta, sarà necessario indicare il **numero di pratica assegnato***, ricevuto via email al momento della prima apertura della pratica

Numero
richiesta

Crea richiesta Sollecita richiesta Riapri richiesta

Desideriamo informarla che questo indirizzo email non è attivo e il messaggio non verrà ricevuto dai destinatari, perché non è previsto reinoltro automatico delle email. La preghiamo, pertanto, di inviare il suo messaggio usufruendo del **nuovo modulo di contatto online** (http://www.leaseplan.it/noleggio-a-lungo-termine/area-clienti/driver/form_customer-care.php) disponibile sul nostro sito www.leaseplan.it

Tipologia / Macrocategoria / Categoria

Il Form guida la scelta della casistica in cui rientra la richiesta, attraverso **3 selezioni**, tutte quante guidate:

1	Tipologia	<input type="text"/>
2	Macrocategoria	<input type="text"/>
3	Categoria	<input type="text"/>

Ogni selezione apre un diverso ventaglio di possibilità agevolato da un comodo menu a tendina:

Esempio di Tipologia / Macrocategoria / Categoria compilato:



Tipologia	INFORMAZIONI
Macrocategoria	ASSICURAZIONE-SINISTRI
Categoria	COPERTURE ASSICURATIVE

Campi obbligatori

Per effettuare la compilazione, tenere a portata di mano **3 semplici dati** che potranno essere richiesti per l'invio del Modulo di contatto:

1. Numero di Targa

richiesto nella maggior parte dei casi

2. Codice Cliente

richiesto solo in limitati casi legati a: fatturazione, rimborsi-pagamenti, gestione contratto, consegna e veicolo nuovo, veicolo sostitutivo-prenoleggio

3. Numero fattura richiesto

solo in limitati casi legati a: assistenza manutenzione, consegna e veicolo nuovo, fatturazione e canoni mensili, multe e carte carburante, riconsegna e fine contratto, rimborsi e pagamenti, veicolo sostitutivo-prenoleggio

Dove trovare il codice

Dove trovare il numero fattura

The image shows a contact form for LeasePlan. At the top left is the LeasePlan logo. Below it are four empty rectangular boxes for input. At the bottom of the form is a table with the following columns: CODICE CLIENTE, FIVA, C. FISCALE, TIPO DOCUMENTO, NUMERO, and DATA. An orange arrow points from the text 'Dove trovare il codice' to the 'CODICE CLIENTE' column. Another orange arrow points from the text 'Dove trovare il numero fattura' to the 'NUMERO' column. At the bottom of the form, there is a large pink rectangular area. In the bottom left corner, there is a logo for 'DINVEST' and some text. In the bottom right corner, there is more text including a phone number and a website URL.

Campo allegato

Al fine di velocizzare i tempi di risposta, solo per le **5 casistiche che seguono**, è consigliato inserire il documento nell'apposita sezione «**Allegati**»

	CASISTICA	COSA ALLEGARE	MODULO
1	Ritardato-mancato rimborso spese di manutenzione anticipate	Copia della fattura dell'officina. (Se il rimborso fosse stato già autorizzato inviare anche la copia della nota di debito inviata alla leaseplan)	
2	Danni da fine contratto	Copia del verbale di riconsegna e copia delle eventuali denunce fatte a leaseplan (ove se ne fosse in possesso, allegare anche la copia della fattura emessa da leaseplan)	
3	Addebiti - pagamenti doppi	Documentazione che attesta l'effettivo doppio pagamento.	
4	Ritardata-mancata restituzione deposito cauzionale	Copia del pagamento del deposito fatto alla stipula del contratto e il modulo restituzione depositi cauzionali compilato. Qualora la richiesta fosse stata già fatta, è utile allegare anche la copia della precedente email inviata alla leaseplan.	
5	Ritardato-mancato rimborso nota di credito	Copia della nota di credito e il modulo richiesta rimborso nota di credito compilato. Qualora la richiesta fosse stata già fatta, sarebbe utile avere oltre alla documentazione sopra elencata anche la copia della precedente email inviata dal cliente alla leaseplan.	

LeasePlan

What's next?