

Manual



DUCATI ASSISTANCE **24h**



CONDIÇÕES GERAIS – ASSISTÊNCIA MOTOCICLETA

Estas Condições Gerais cobrem até **03 (três)** acionamentos por ano de vigência da Assistência, independentemente do limite de acionamentos estabelecido para cada Serviço, conforme tabela abaixo.

Serviços	Limites
Reboque da Motocicleta	Remoção do Veículo ilimitada do Local do Evento até o destino <i>Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência</i>
Chaveiro	Mão de obra do Prestador até R\$ 200,00 (duzentos reais) por evento <i>Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência</i>
Pane Seca	Remoção do Veículo limitada até o posto mais próximo <i>Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência</i>
Substituição de Pneu Furado	Remoção do Veículo até a oficina mais próxima ou outro local de preferência do segurado <i>Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência</i>

Serviços**Limites****Retorno ao Domicílio**

Passagem aérea ou rodoviária

Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência

Hospedagem em Hotel

Limitado até R\$ 300,00 (trezentos reais) por diária por pessoa

Até 03 (três) diárias por pessoa

Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência

Transporte para Retirada da Motocicleta

Passagem aérea ou rodoviária

Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência

Guarda de Motocicleta

Mão de obra do Prestador até R\$ 300,00 (trezentos reais) por Evento

Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência

Táxi (Centros Urbanos)

Limitado até 50 km (centros urbanos)

Até, no máximo, 03 (três) acionamentos por vigência da Assistência

CENTRAL DE ATENDIMENTO

O serviço conta com uma central de atendimento 24h que pode ser acessada através do seguinte número de telefone:

0800 727 4114

A **Assistência Motocicleta** será prestada de acordo com o local da ocorrência, a infraestrutura, a natureza do Evento e a urgência requerida no atendimento, em decorrência de o Veículo ter sido afetado por um ou mais Eventos previstos individualmente a cada Serviço.

A **Assistência Motocicleta** não se responsabiliza por quaisquer serviços contratados pelo Cliente ou Responsável diretamente do Prestador.

LIMITE TERRITORIAL DA ASSISTÊNCIA

A **Assistência Motocicleta** será prestada ao usuário em todo o território brasileiro.

SERVIÇOS

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Motocicleta** limita-se à prestação dos serviços conforme estabelecido nestas Condições Gerais.

O fornecimento de mão de obra e, quando for o caso, dos materiais necessários para execução dos serviços está condicionado à prévia solicitação do Cliente através da Central de Assistência e aos limites estabelecidos no nas p. 2-3 destas Condições Gerais.

Para todos os serviços o Cliente deverá apresentar ao Prestador Credenciado os documentos de propriedade do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento) regulares, nos termos da legislação vigente no momento do Evento, caso contrário o Serviço não poderá ser realizado.

Os serviços desta Assistência serão prestados até o limite do plano de **Assistência Motocicleta** contratado (conforme Condições Gerais).

REBOQUE DA MOTOCICLETA

Caso ocorra pane que impeça o Veículo de se locomover por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará o reboque do Veículo para o destino mais próximo do Local do Evento, observados os limites e condições abaixo.

O Cliente deverá estar com as chaves do Veículo em mãos no momento do atendimento.

Caso contrário, o reboque do Veículo só poderá ser efetuado se: (i) houver comprovação de propriedade do Veículo por parte do Cliente; e (ii) o Veículo estiver em condições técnicas e de acordo com a legislação vigente para ser removido, ou seja, aberto e com a direção destravada, por exemplo.

O Cliente responsabilizar-se-á pela remoção de eventual carga transportada na motocicleta antes da efetivação do reboque.

A **Assistência Motocicleta** responde pelos custos decorrentes do reboque, observados os limites contratados, cessando sua responsabilidade, a qualquer título, após a entrega do Veículo ao local de destino indicado pelo Cliente.

CHAVEIRO

Em caso de furto ou roubo das chaves que impeça o Cliente de se locomover, a **Assistência Motocicleta** providenciará o envio do Prestador Credenciado para reboque do Veículo, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque (ver p. 6), sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino mais próximo, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque descrito no na p. 6, sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço e previstos nas p. 2-3 destas Condições Gerais.

Se a motocicleta estiver com a direção travada, será enviado um chaveiro para que, se possível, seja feito o destravamento.

Quaisquer reparos, serviços e/ou produtos solicitados pelo Cliente em seu ponto de destino, sem exceção, serão custeados pelo Cliente. A **Assistência Motocicleta** não se responsabiliza pelos serviços ou produtos fornecidos pelo ponto de destino selecionado pelo Cliente.

PANE SECA

Caso ocorra pane do Veículo por falta de combustível, a **Assistência Motocicleta** providenciará o envio de Prestador Credenciado para que o Veículo seja removido até o posto de abastecimento mais próximo do Local do Evento.

O custo com o combustível é de responsabilidade do Cliente.

A **Assistência Motocicleta** se responsabiliza pela remoção do Veículo até a quilometragem contada do Local do Evento até o destino, conforme limites contratados e previstos no nas p. 2-3 destas Condições Gerais.

Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de exclusiva responsabilidade do Cliente.

SUBSTITUIÇÃO DE PNEU FURADO

Caso ocorram danos ao pneu que impeçam a locomoção do Veículo por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará o reboque do Veículo para a concessionária mais próxima do Local do Evento ou outro local de preferência do Cliente, para conserto dos danos, observados os limites abaixo.

Caso o Cliente opte pela remoção para um local de sua preferência, a distância não deverá exceder o trajeto entre o local de ocorrência e a concessionária mais próxima.

A **Assistência Motocicleta** assumirá as despesas com a mão-de-obra do Prestador Credenciado enviado ao Local do Evento para reboque do Veículo, ficando as despesas com o conserto do pneu, câmara, aro, roda, ou qualquer outra peça ou serviço não abrangido pela Assistência, por conta do Cliente.

RETORNO AO DOMICÍLIO

Em caso de pane confirmada e sendo necessária a imobilização da motocicleta para reparo por mais de 48 horas, decorrente de pane, a **Assistência Motocicleta** colocará à disposição do usuário e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação da motocicleta determinada pelo fabricante) passagens aéreas (classe econômica) ou rodoviárias, a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao município de seu domicílio.

Em caso de roubo ou furto da motocicleta do Cliente, após registro oficial junto às autoridades competentes, a **Assistência Motocicleta** disponibilizará ao Cliente e seus acompanhantes (considerada a capacidade de lotação da motocicleta determinada pelo fabricante) passagens aéreas (classe econômica) ou rodoviárias, a critério da Central de Assistência, para que possam retornar ao município de seu domicílio.

Caso o Cliente opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder a que seria necessária para providenciar o retorno ao município de seu domicílio.

HOSPEDAGEM EM HOTEL

Se não for possível providenciar, em tempo hábil, o retorno do Cliente ou dar prosseguimento à viagem, a **Assistência Motocicleta** fornecerá hospedagem ao Cliente e eventuais passageiros em hotel na cidade do Local do Evento, à escolha da **Assistência Motocicleta**, desde que o Cliente e seus passageiros não tenham residência na cidade do Local do Evento.

A **Assistência Motocicleta** arcará com o pagamento das diárias e taxas de hospedagem do hotel. Contudo, despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

Caso o Cliente opte por um hotel cujo valor da diária seja superior aos limites estabelecidos, será de sua responsabilidade o custeio da diferença.

A **Assistência Motocicleta** responsabilizar-se-á pelo valor e limite máximo de diária(s) de hospedagem por passageiro do Veículo, conforme limites contratados e previstos no nas p. 2-3 destas Condições Gerais.

Esta Assistência terá cobertura para todos os passageiros do Veículo, limitados à capacidade máxima legal prevista no documento de propriedade do Veículo, ou limitados conforme previsto nestas Condições Gerais, o que for menor.

TRANSPORTE PARA RETIRADA DA MOTOCICLETA

Em caso de utilização do Serviço de Reboque até a concessionária, a **Assistência Motocicleta** colocará à disposição do Cliente ou pessoa de sua confiança uma passagem aérea (classe econômica) ou rodoviária, a critério da Central de Assistência, para que esta possa retirar o Veículo. Essa passagem limita-se a cobrir a distância entre o município de domicílio e o local da reparação da motocicleta.

TÁXI (CENTROS URBANOS)

Em caso de Evento ocorrido dentro do município de domicílio do Cliente, a **Assistência Motocicleta** colocará à disposição do Cliente um táxi para retorno ao domicílio ou, se em viagem, para o hotel ou aeroporto mais próximo.

Este Serviço será fornecido somente em caso de imobilização da motocicleta do Cliente e após a utilização do Serviço de Reboque.

Este Serviço será fornecido em caso de retirada do Veículo reparado, desde que este esteja dentro da mesma cidade de residência do Cliente.

GUARDA DE MOTOCICLETA

Em caso de ser necessária a guarda da motocicleta em local apropriado, por não haver nenhuma concessionária disponível para o recebimento, a **Assistência Motocicleta** providenciará a guarda do Veículo.

EXCLUSÕES

Estão excluídos do escopo dos serviços listados nestas Condições Gerais:

- execução de qualquer Serviço que não esteja relacionado ao escopo das assistências previstas nestas Condições Gerais;
- despesas de qualquer natureza que extrapolem aquelas definidas nestas Condições Gerais, sejam de responsabilidade da **Assistência Motocicleta**, sejam contratadas diretamente pelo Cliente, sem prévia autorização da Central de Assistência;
- eventos ou problemas ocorridos antes do início de vigência da **Assistência Motocicleta**;
- reembolsos de despesas de serviços contratados pelo Cliente sem prévia autorização da Central de Assistência;
- assistência ao Cliente ou ao Veículo quando em trânsito, a critério da Central de Assistência, por estradas ou caminhos de difícil acesso aos veículos comuns, impedidos ou não abertos ao tráfego, de areias fofas ou movediças.

Além das hipóteses mencionadas nas presentes Condições Gerais, a **Assistência Motocicleta** não se

responsabiliza, a qualquer título, nem mesmo terá obrigação de fornecer a assistência ao Cliente, caso:

- o Cliente não atenda aos requisitos para acionamento estabelecidos ou descumpra obrigações previstas nestas Condições Gerais;
- o Evento ou ponto de destino seja fora do território nacional;
- haja dolo, culpa, fraude, tentativa de fraude ou simulação por parte do Cliente;
- o Evento decorra de práticas desportivas em competições de caráter profissional ou rchas;
- o Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo o Veículo;
- por motivos alheios à vontade da **Assistência Motocicleta**, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, em vias de acesso interdidas ou intrafegáveis que impeçam a chegada do Prestador Credenciado.
- ocorra alteração da legislação vigente que impeça o fornecimento de quaisquer das assistências;
- no momento do Evento houver passageiros no Veículo acima do limite de lotação permitido por lei;
- no momento do Evento o Veículo for utilizado para outros fins que não os de uso particular;

- o Cliente forneça informações falsas, inexatas ou inverídicas, sobre si, o Veículo e/ou o Evento, faltando com a boa-fé;
- ocorram falhas na prestação das assistências ocasionadas por motivos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos em lei, incluindo – mas não se limitando a – greves, manifestações populares, motins, estados de calamidade pública, atos de vandalismo, enchentes e catástrofes naturais, vias de acesso não trafegáveis, que lhe impeçam a atuação;
- haja qualquer tipo de alteração da lei que rege o processo de Inspeção Veicular, de forma que se torne inviável a prestação do serviço conforme previsto nestas Condições Gerais; e
- Prestação de serviços em localidade não compreendida pelo limite territorial disposto na p. 5.

Não haverá cobertura das assistências descritas no presente instrumento para situações que, a critério da Central de Assistência, possam configurar fraude e/ou tentativa de fraude por parte do Cliente.

Para comprovar a fraude e/ou tentativa de fraude por parte do Cliente, a Central de Assistência poderá, a seu exclusivo critério, indicar profissionais (peritos ou não) para constatar a situação do Veículo e/ou irregularidade, bem como, se necessário, elaborar o laudo competente.

- Se as vias terrestres para acesso pelos Prestadores estiverem, a critério da Central de

Assistência, em condições inadequadas, impróprias ou impossibilitadas para tráfego do veículo necessário à prestação dos Serviços;

- por ato ou omissão do Poder Público, tal como interdição de rodovias e/ou vias de acesso;
- se houver alterações na legislação federal, estadual ou municipal, ou a falta de regulamentação destas.

O Cliente poderá optar por solicitar os serviços após a regularização das situações acima elencadas e consequente normalização das situações de caso fortuito ou força maior, desde que ainda seja elegível ao produto conforme descrito nestas Condições Gerais.

No caso de reembolsos previamente autorizados pela Central de Assistência, o Cliente será orientado sobre todos os procedimentos (documentos, prazos e processos) a serem executados para solicitação do reembolso referente aos custos despendidos por algum Serviço garantido, observados os limites e demais condições estabelecidas nestas Condições Gerais.

Para análise de reembolso, o Cliente deverá enviar a documentação mínima abaixo indicada, sem prejuízo de documentos e informações que venham a ser solicitados de forma complementar e posterior pela Central de Assistência:

- pedido de reembolso devidamente preenchido e assinado pelo Cliente; e

- nota fiscal original emitida pelo Prestador utilizado.

Somente serão aceitas solicitações de reembolso encaminhadas (i) em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da nota fiscal referente ao Serviço em questão; e (ii) em até 60 (sessenta) dias corridos após a ocorrência do Evento que deu origem à autorização do reembolso pela Central de Assistência.

A Central de Assistência iniciará a análise após o recebimento da documentação mínima indicada acima e de eventuais documentos e informações complementares.

A análise de reembolso a ser realizada pela Central de Assistência verificará se foram atendidas as condições previstas nestas Condições Gerais para o reembolso, bem como, se for o caso, definirá o valor a ser reembolsado.

Reembolsos serão executados em moeda local (reais), no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento de todos os documentos mínimos listados nestas Condições Gerais e dos eventuais documentos complementares solicitados pela Central de Assistência.

O reembolso será realizado mediante depósito na conta do Cliente ou seu representante legal, caso se demonstre a impossibilidade de se creditar o valor em conta bancária de titularidade do próprio Cliente.

O Ducati Assistance 24h é uma cortesia oferecida pela Ducati do Brasil e não um serviço obrigatório. A cortesia é concedida para motocicletas da marca Ducati adquiridas a partir de setembro de 2015, conforme ativação da garantia, e será válida pelo prazo de 02 (dois) anos contados da emissão da nota fiscal. Por se tratar de uma cortesia, a Ducati se reserva o direito de cancelar a oferta sem aviso prévio.



Respeite os limites de velocidade.

ducati.com.br
atendimento.brasil@ducati.com
0800 7DUCATI | 0800 738 2284

Impresso 12/2019