

DUCATI

Condições Gerais Ducati Card Assistance



Sumário

1. Âmbito Territorial	2
2. Central de Atendimento	2
3. Serviços	2
I. Reboque da motocicleta	3
II. Pane seca	4
III. Chaveiro	4
IV. Danos aos pneus	5
V. Meio de transporte alternativo	6
VI. Hospedagem	7
VII. Transporte para retirada da motocicleta	7
VIII. Guarda da motocicleta	8
IX. Táxi (Centros Urbanos)	8
4. Exclusão	9

Condições Gerais

1. Âmbito Territorial

A **Assistência à Motocicleta** será prestada aos clientes em todo o Território Nacional com atendimento também para motocicletas que estejam trafegando no Mercosul – Paraguai, Argentina, Chile e Uruguai.

2. Central de Atendimento

O serviço conta com uma central de atendimento 24h que pode ser acessada através dos seguintes números de telefone:

Território nacional: 0800 727 4114

Mercosul: (Paraguai, Argentina, Chile e Uruguai): +55 11 3366-3930

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 a motocicleta ter sido afetada 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.

3. Serviços

Para todos os serviços, a responsabilidade da **Assistência Motocicleta** limita-se à prestação dos serviços conforme estabelecido nesta Condição Geral.

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 nesta Condição Geral.



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).

I. Reboque da motocicleta

Caso ocorra **pane elétrica ou mecânica** que impeça a motocicleta de se locomover por meios próprios, a Assistência Motocicleta providenciará o reboque da motocicleta para a concessionária/oficina mais próxima do Local do Evento ou até um local indicado pelo cliente, desde que esta distância não ultrapasse a concessionária mais próxima do local do evento, observados os limites e condições abaixo.

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

Caso contrário, o reboque da motocicleta só poderá ser efetuado se:

- Houver comprovação de propriedade da motocicleta por parte do Cliente;
- A motocicleta estiver em condições técnicas e de acordo

com a legislação vigente para ser removido, ou seja, aberto e com a direção destravada, por exemplo.

Será de responsabilidade do cliente a remoção de eventuais itens 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 da motocicleta ao local de destino.

Evento: Pane elétrica e mecânica

Limite: Remoção da motocicleta até a concessionária/oficina mais próxima do local do evento ou até um local indicado pelo cliente, desde que esta distância não ultrapasse a concessionária mais próxima do local do evento.

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

II. Pane seca

Caso ocorra **pane seca por falta de combustível ou falta de carga na bateria motriz**, a Assistência Motocicleta providenciará o envio do Prestador Credenciado para que a motocicleta seja removida até o posto de abastecimento ou ponto de recarga elétrica mais próximo do Local do Evento.

O custo com o combustível ou carga elétrica é de responsabilidade do Cliente. Quaisquer penalidades decorrentes do Evento são de

exclusiva responsabilidade do Cliente.

Evento: Pane seca/bateria motriz descarregada

Limite: Remoção da motocicleta até o posto de combustível ou ponto de recarga mais próximo do local do evento.

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

Exclusão:

- Custo com o combustível ou carregamento de carga elétrica (bateria motriz);

III. 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 remoção da motocicleta até a concessionária/oficina/chaveiro mais próximo do local do evento, conforme termos e condições previstas para o Serviço de Reboque (ver item I.), sendo aplicados, no entanto, os limites e coberturas estabelecidos para este Serviço.

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.

Evento: roubo ou furto da chave

Limite: Remoção da motocicleta até a concessionária/ oficina/ chaveiro mais próximo do local do evento.

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

IV. Danos aos pneus

Caso ocorram **danos aos pneus** que impeçam a locomoção da motocicleta por meios próprios, a **Assistência Motocicleta** providenciará a remoção da motocicleta para a concessionária/oficina mais próxima do Local do Evento ou outro local indicado pelo cliente, **desde que esta distância não ultrapasse a concessionária mais próxima do local do evento**, 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 remoção da motocicleta.

Evento: pneu avariado

Limite: Remoção da motocicleta até a concessionária/oficina mais próximo do local do evento.

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



V. Meio de transporte alternativo

Em caso de **pane elétrica ou mecânica** confirmada e sendo necessária a imobilização da motocicleta para reparo por **mais de 48 horas**, a Assistência Motocicleta colocará à disposição do 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.

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.

Evento: Pane elétrica, mecânica, roubo ou furto

Limite: Transporte alternativo a critério da Assistência Motocicleta, para que possam retornar ao Município de seu domicílio ou continuação da viagem. Caso o cliente opte pela continuação da viagem, essa despesa não deverá exceder à de retorno ao Município de seu domicílio.

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



VI. Hospedagem

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. 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.

VII. Transporte para retirada da motocicleta

Em caso de utilização do Serviço de Reboque até a **concessionária/oficina**, 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 a motocicleta. Essa passagem limita-se a cobrir a distância entre o município de domicílio e o local da reparação da motocicleta.

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

Evento: Pane elétrica ou mecânica.

Limite: Até R\$ 300,00 (trezentos reais) por diária por pessoa, excluindo os custos extras de hospedagem como alimentação e telefonia, etc, os quais serão de responsabilidade do cliente. Até 03 (três) diárias por pessoa.

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

Exclusão:

- Despesas com alimentação, produtos dos frigobares, bebidas alcoólicas, cigarros, excedentes de diárias, bem como quaisquer outras, serão de responsabilidade exclusiva do Cliente. outras, serão de responsabilidade exclusiva do Cliente.

Evento: Pane elétrica ou mecânica.

Limite: Após o conserto da motocicleta, será providenciado o transporte do cliente ou pessoa devidamente autorizada por este, para retirar a motocicleta após sua reparação. A definição do meio de transporte será definida pela Assistência Motocicleta.

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

VIII. Guarda da motocicleta

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

Evento: Pane elétrica ou mecânica.

Limite: No caso de indisponibilidade de envio da

Motocicleta para oficina em função do horário ou outro motivo que impeça este atendimento, a Assistência Motocicleta, arcará com as despesas de guarda do veículo até que o serviço de reboque possa ser corretamente executado. Limitado a R\$ 300,00 (trezentos reais).

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

IX. 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.

Evento: Pane elétrica ou mecânica.

Limite: Limitado até 50 km (centros urbanos). O excedente a esta quilometragem será de responsabilidade do cliente.

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

4. Exclusão

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;
- 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 rachas;
- O Evento decorra de ato ilícito praticado pelo Cliente ou terceiros envolvendo a motocicleta;
- Por motivos alheios à vontade da Assistência Motocicleta, seja tecnicamente impossível chegar ao Local do Evento, como, por exemplo, em vias de acesso interditadas 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 servserviços em localidade não compreendida pelo limite territorial disposto no item 1. Desta condição geral.

DUCATI

Condições Gerais
Ducati Card Assistance

