

# Roadside Assistance Program

România



# „PROGRAMUL DUCATI CARD ASSISTANCE MULTISTRADA V4”

Ghidul Programului de Asistență pentru Motociclete

Condiții valabile pentru motocicletele Multistrada V4  
înmatriculate în următoarele țări:

Austria, Belgia, Franța, Germania, Italia, Irlanda, Luxemburg, Norvegia, Olanda,  
Portugalia, Regatul Unit, Spania, Suedia, Elveția.

# NUMERELE DE TELEFON ALE CENTRALELOR OPERATIVE

Pentru a solicita asistență:

- **Eveniment în țara de origine:** apelați numărul gratuit pentru țara dumneavoastră, așa cum este listat în prima coloană a tabelului.
- **Eveniment în afara țării de origine:** apelați numărul de telefon cu plată din țara dumneavoastră, formând, de asemenea, prefixul, așa cum este indicat în a doua coloană a tabelului.  
Dacă aveți probleme în a apela numărul de telefon al țării dumneavoastră din străinătate, puteți forma numărul de telefon al țării în care a avut loc evenimentul.

**În cazul în care numerele de referință sunt temporar inactice din cauza nefuncționării liniilor telefonice, Clientul va putea contacta numărul Centrului de Operațiuni a ACI Global Servizi din Italia: +39-02 66165610. De asemenea, în cazul în care, după data tipăririi acestei broșuri, acoperirea prevăzută de Convenție se va extinde și asupra altor țări ale Uniunii Europene pe lângă cele indicate mai sus, puteți contacta numărul pentru solicitarea Serviciului de Asistență al Centrului de Operațiuni ACI Global Servizi din Italia: +39-02 66165610.**

Țara	Apel gratuit	Apel taxabil
<b>Andorra</b>	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Austria</b>	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
<b>Belgia</b>	0800-14 134	+32-2-233 22 90
<b>Bulgaria</b>	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
<b>Cipru</b>	25 561580	+357 25 561580
<b>Croația</b>	0800-79 87	+385-1-464 01 41
<b>Danemarca</b>	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
<b>Estonia</b>	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
<b>Finlanda</b>	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
<b>Franța</b> (inclusiv Corsica), viabilitate obișnuită <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
<b>Fyrom</b> (Fosta Republică Iugoslavă a Macedoniei)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
<b>Germania</b>	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
<b>Gibraltar</b>	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Grecia</b>	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058

Țara	Apel gratuit	Apel taxabil
<b>Irlanda</b>	1800-304 500	+353-1-617 95 61
<b>Islanda</b>	5 112 112	+354-5 112 112
<b>Italia</b> (inclusiv San Marino și Cetatea Vaticanului) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
<b>Letonia</b>	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
<b>Lituania</b>	(85)- 210 44 25	+370- 5- 210 44 25
<b>Luxemburg</b>	25 36 36 301	+352-25 36 36 301
<b>Malta</b>	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
<b>Muntelegru</b>	0800 -81 986	+382- 20- 234 038
<b>Norvegia</b>	800-30 466	+47-800-30 466
<b>Olanda</b>	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
<b>Polonia</b>	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
<b>Portugalia</b>	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
<b>Principatul Monaco</b>	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
<b>Regatul Unit</b>	00800-33 22 88 77	00800-33 22 88 77
<b>Republica Cehă</b>	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
<b>România</b>	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
<b>Serbia</b>	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
<b>Slovacia</b>	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63

Țara	Apel gratuit	Apel taxabil
<b>Slovenia</b>	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
<b>Spania</b>	900-101 576	+34-91-594 93 40
<b>Suedia</b>	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Elveția</b> (inclusiv Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
<b>Turcia</b>	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
<b>Ucraina</b>	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
<b>Ungaria</b>	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

#### **<sup>1</sup>AVERTISMENT - AJUTORUL RUTIER PE AUTOSTRĂZILE FRANCEZE**

**Pe autostrăzile din Franța**, în cazul solicitării Ajutorului rutier, trebuie să procedați după cum urmează:

- **dacă Clientul sună de pe un număr din Franța, tastați „17”** (Jandarmerie) pentru a solicita Serviciul de Asistență și/sau eventual de Tractare; în caz contrar, tastați „112”;
- **contactați Centrul de Operațiuni din țara dumneavoastră imediat după sosirea vehiculului de intervenție rutieră, comunicând datele acestuia, pentru a nu trebui să suportați costul serviciului respectiv.** Ca alternativă, solicitați șoferului vehiculului de intervenție rutieră chitanța referitoare la intervenție, pentru a obține ulterior rambursarea cheltuielii respective;
- **pentru a solicita ulterior rambursarea, anunțați în orice caz, imediat după intervenție, Centrul de Operațiuni din țara dumneavoastră, comunicând adresa și numărul de telefon al centrului de ajutor rutier unde se află Motocicleta.** Din acel moment, Centrul de Operațiuni din țara dumneavoastră va fi, în orice caz, referențial pentru alte eventuale cereri de prestații, servicii și/sau rambursări.

#### **<sup>2</sup>AVERTISMENT - AJUTORUL RUTIER PE AUTOSTRĂZILE ITALIENE**

**Pe autostrăzile din Italia**, Clientul va putea solicita platforma de intervenție prin stațiile speciale de SOS. În aceste cazuri:

- dacă intervine o platformă agreată de Centrul de Operațiuni italian, intervenția mijlocului de ajutor nu va presupune nicio cheltuială din partea Asiguratului-Client, **cu condiția ca acesta să informeze Centrul de Operațiuni din Italia despre intervenție în timpul desfășurării acesteia;**
- în schimb, în cazul în care intervine un mijloc de intervenție neagreat de Centrul de Operațiuni italian, Clientului îi vor fi rambursate cheltuielile suportate pentru intervenție, **cu condiția ca acesta să informeze Centrul de Operațiuni din Italia despre intervenție în timpul desfășurării acesteia și pe baza prezentării documentației justificative în original la Centrul de Operațiuni.**

## DEFINIȚII

**Asistență:** ajutorul prompt oferit Asiguratului-Client care se află în dificultate în urma producerii unui Eveniment.

**Client:** cumpărătorul autorizat în mod corespunzător să folosească motocicletă sau șoferul autorizat al acesteia, precum și cele transportate la bordul motocicletei, limitat la numărul de locuri indicate pe certificatul de înmatriculare.

**Centru de Operațiuni:** organizația aparținând ACI Global Spa constituită din resurse umane și din echipamente tehnice, în funcțiune 24 ore din 24, în fiecare zi a anului, care se ocupă de contactul telefonic cu Clientul și care organizează și oferă serviciile de Asistență prevăzute în Convenție.

**Contractant:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convenție:** Convenția cu nr. AGS210029 (încheiată între DUCATI MOTOR HOLDING Spa și ACI Global Servizi Spa), care reglementează serviciile descrise mai jos.

**Depanare:** serviciul de Ajutor rutier efectuat prin intermediul mijlocului de intervenție echipat, în măsură să efectueze reparații la fața locului, pentru a permite continuarea călătoriei fără tractarea motocicletei.

**Străinătate:** toate țările europene indicate în paragraful „Extinderea teritorială”, cu excepția Țării de domiciliu a Clientului.

**Eveniment:** Evenimentul Avariei sau al Accidentului, la a cărui producere vor fi acordate serviciile de Asistență prevăzute de Convenție.

**Furnizor de Servicii de Asistență:** organizațiile de servicii de asistență, îndeosebi Automobile Club, Touring Club și

celelalte organizații din fiecare țară menționată în paragraful „Extinderea teritorială” care, coordonate de organizația pan-europeană ARC Europe, acordă serviciile și prestațiile de Asistență Clientilor, precum și Furnizorilor terți conveniți cu aceste organizații.

**Furt:** delictul comis de oricine își însușește bunurile mobile ale altuia, sustrăgându-le celui care le deține, cu scopul de a obține profit pentru sine sau pentru alții.

**Defecțiune:** orice defecțiune bruscă și neprevăzută a Motocicletei care implică imobilizarea imediată a acesteia, sau îi permite să ruleze, dar cu riscul de a agrava dauna, sau în condiții de pericol și/sau inconveniente grave pentru Client și pentru traficul stradal. Defecțiunile sunt considerate a fi cele cauzate și din neglijența Clientului (cum ar fi, descărcarea bateriei, perforarea anvelopelor, terminarea combustibilului, pierderea sau ruperea cheilor motocicletei, blocarea încuietorii) și care nu permit utilizarea motocicletei.

**Incident:** orice eveniment accidental legat de traficul rutier (coliziunea cu un alt vehicul, ciocnirea cu un obstacol fix, răsturnarea, ieșirea de pe șosea) care provoacă Motocicletei pagube ce determină imobilizarea imediată a acesteia sau îi permite să ruleze, dar cu riscul de a agrava dauna, sau în condiții de pericol și/sau inconveniente grave pentru Client și pentru traficul stradal.

**Locul de Destinație:** punctul de Asistență cel mai apropiat de locul imobilizării, aparținând Rețelei de Vânzare și de Asistență DUCATI, unde trebuie să fie transportată Motocicleta care necesită Asistență. În țările în care nu există Rețeaua DUCATI, cel mai apropiat punct de Asistență

organizat corespunzător.

**Motocicletă:** orice vehicul model Multistrada V4 vândut în Austria, Belgia, Franța, Germania, Italia, Irlanda, Luxemburg, Norvegia, Olanda, Portugalia, Regatul Unit, Spania, Suedia, Elveția.

**Rezidență:** locul în care Clientul își are reședința obișnuită și unde și-a stabilit reședința legală (locuință), după cum reiese din Certificatul de atestare a domiciliului.

**Rețea de Vânzare și Asistență:** Rețeaua oficială a concesionarilor și a atelierelor autorizate DUCATI sau, în țările unde nu este prezentă rețeaua DUCATI, cel mai apropiat punct de Asistență organizat corespunzător. **Ajutor rutier:** serviciul de Asistență de Depanare și cel de Tractare.

**Tractare:** serviciul de Ajutor rutier care implică transportul Motocicletei care necesită Asistență până la Locul de Destinație.

**Călătorie:** orice deplasare a Clientului **pe o distanță mai mare de 50 Km de la reședința sa, ori în străinătate într-una din țările specificate în paragraful „Extinderea teritorială”.**

## SERVICIILE DE ASISTENȚĂ ACORDATE DE ACI GLOBAL SERVICII

**ACI Global Servizi Spa** furnizează Clientului următoarele servicii după apariția unui eveniment direct sau prin intermediul Furnizorilor de servicii de asistență, în virtutea Convenției cu nr. AGS210029 încheiată între DUCATI și ACI Global Servizi, până la limita stabilită.

### 1) Ajutor rutier

În cazul Avarierii sau Accidentării Motocicletei, cu condiția ca aceasta să se afle pe drumuri deschise traficului și accesibile mijloacelor de intervenție, Centrul de Operațiuni va trimite la locul indicat de Client un vehicul de intervenție în următoarele condiții. Vehiculul de intervenție trimis direct la Motocicleta imobilizată, la cererea Clientului, poate, fără nicio cheltuială din partea acestuia din urmă:

- a) să efectueze Depanarea prin mici reparații la fața locului. **Costul eventual al pieselor de schimb pentru aceste mici reparații va fi în sarcina Clientului, care le va plăti direct personalului vehiculului de intervenție;**
- b) să efectueze Tractarea motocicletei până la locul de destinație. **Pe o rază de 50 km de la locul de imobilizare**, clientul poate indica locul de destinație pe care îl preferă. În timpul programului de închidere al locului de destinație sau dacă distanța în kilometri dintre locul imobilizării și locul de destinație este mai mare de 30 Km (calculați ca distanță dus-întors a vehiculului de intervenție), Centrul de Operațiuni va organiza tractarea motocicletei cât de repede posibil și, oricum, cu respectarea exigențelor de serviciu ale Furnizorului de Servicii de Asistență care a intervenit pentru acordarea ajutorului rutier.

În cazul în care locul de destinație este închis (în timpul nopții sau în zilele de sărbătoare), tractarea va fi efectuată imediat după reînceperea programului de lucru, iar clientul va putea alege destinația preferată pe o rază de 50 km. Centrul Operațional va suporta cheltuielile de parcare pentru o perioadă de maximum 3 zile. Se înțelege că Clientul autorizează Centrul Operațional să transporte Motocicleta chiar și în absența sa și, în acest caz, scutește Centrul Operațional de orice responsabilitate și cheltuială pentru eventualele daune constatate la Motociclete în momentul predării acestora la Locul de Destinație, cu excepția cazului în care daunele sunt atribuite în mod neechivoc serviciului de ridicare și de transport. Serviciul cu Ajutor rutier nu include eventualele cheltuieli necesare pentru recuperarea Motocicletei din afara carosabilului. Aceste cheltuieli sunt suportate de către Client.



## 2) Serviciul de informații

Centrul de Operațiuni va fi la dispoziția Clientului **numai de luni până vineri între orele 09.00 și 18.00** pentru a oferi următoarele informații:

- Rețeaua de vânzări și asistență DUCATI; Informații turistice: avioane, bacuri, trenuri, hoteluri, campinguri, restaurante, stațiuni de ski, stațiuni termale, sate de vacanță, agenții de voiaj, aspecte valutare și birocratic referitoare la călătoriile în străinătate, informații meteo, vaccinări;
- Informații cu privire la motociclete: autogrill, restaurante și stații de aprovizionare pe autostradă, trafic și meteo, procedură în caz de accident rutier, Codul rutier, declararea incidentului, Răspunderea Civilă Auto;
- Informații birocratice: carte de identitate, pașaport, carnet de conducere, carte de circulație, revizie, declararea pierderii, cereri de duplicat.

## 3) Transportul pasagerilor ca urmare a Ajutorului rutier - Taxi la dispoziție

În cazul în care, în urma unui ajutor rutier pentru avarii sau accidente rutiere, se acordă prin Centrul de Operațiuni serviciul prevăzut de paragraful precedent 1 („Ajutor rutier”), iar Motocicleta nu poate fi reparată la locul imobilizării de către mijlocul de intervenție, Clientului și eventualului pasager li se vor crea condițiile pentru a ajunge la punctul din Rețeaua de Vânzare și de Asistență unde va fi transportată motocicleta folosind, dacă este posibil, același mijloc care a transportat-o. În plus, Centrul de Operațiuni va putea pune la dispoziția Clientului un taxi pentru a ajunge la un hotel sau la cea mai apropiată gară, autogară sau aeroport. **În toate cazurile, costul total care trebuie plătit**

**de Centrul de Operațiuni pentru utilizarea taxiului este de 100,00 EUR, inclusiv TVA. Este exclusă rambursarea pentru eventualele cheltuieli de taxi suportate de către Client dacă serviciul nu a fost solicitat direct la Centrul de Operațiuni și nu a fost autorizat de acesta.**

## 4) Întoarcerea pasagerilor sau continuarea călătoriei

În cazul în care, în urma unui Ajutor rutier pentru avarie sau accident în timpul călătoriei, motocicleta trebuie să rămână imobilizată la fața locului pentru reparații **mai mult de 36 de ore în țara Clientului (sau 5 zile în străinătate)**, după comunicarea conformă făcută către Centrul de Operațiuni de către punctul rețelei de vânzări și asistență sau de către atelierul unde a fost recuperată motocicleta, Centrul de Operațiuni va furniza unul dintre următoarele servicii la alegerea clientului:

- a) **Întoarcerea pasagerilor la locul de reședință**, cu bilet de tren (clasa I) sau, în cazul în care călătoria depășește 6 ore, cu avionul (clasa economic), **cu suportarea plății costurilor aferente până la 258,00 € TVA inclus de persoană per eveniment**
- b) **Continuarea călătoriei pasagerilor către destinația planificată inițial**, cu bilet de tren (clasa I) sau, în cazul în care călătoria depășește 6 ore, cu avionul (clasa economic), **cu suportarea plății costurilor aferente până la 258,00 € TVA inclus de persoană per eveniment.**

Acest serviciu va fi oferit în aceeași modalitate și cu aceleași limite și în cazul furtului motocicletei produs în timpul călătoriei.

**5) Recuperarea motocicletei reparate sau regăsite în cazul în care, în urma unui Ajutor rutier pentru avarie sau accident în timpul călătoriei, motocicleta trebuie să rămână imobilizată mai mult de 12 ore, pe baza comunicării conforme făcute de către punctul din Rețeaua de Vânzare și Asistență sau de către atelierul unde se află motocicleta, și în cazul în care Clientul a beneficiat deja de serviciul prevăzut la paragraful precedent 4 („Întoarcerea pasagerilor sau continuarea călătoriei”),** Centrul de Operațiuni va pune la dispoziția Clientului un bilet de tren numai dus (clasa I) sau, în cazul în care călătoria durează mai mult de 6 ore, un bilet de avion (clasa economic) pentru recuperarea motocicletei reparate.

Acest serviciu va fi oferit în aceeași modalitate și cu aceleași limite și în cazul în care, în urma furtului motocicletei produs în timpul călătoriei, motocicleta va fi găsită ulterior. **Suma maximă pe care Centrul de Operațiuni o va suporta va fi de 400,00 € TVA inclus per eveniment.**

#### **6) Retrimiterarea motocicletei din străinătate**

În cazul în care, în urma unui Ajutor rutier pentru avarie sau accident în timpul călătoriei în străinătate, motocicleta imobilizată **nu poate fi reparată în termen de 36 de ore, sau nu poate fi reparată deloc, Centrul de Operațiuni** va organiza și va suporta cheltuielile până la un maximum de **2.500 €TVA inclus per eveniment**; transportul motocicletei la atelierul DUCATI cel mai apropiat de locul de reședință al Clientului.

**Costul eventualelor taxe vamale, cheltuielile de reparație a motocicletei și a posibilelor accesorii furate ale acesteia înainte de sosirea mijlocului de transport al Centrului de Operațiuni, rămân în sarcina Clientului.**

**Costul transportului în sarcina Centrului de Operațiuni nu va putea depăși, în orice caz, valoarea comercială a motocicletei, în starea în care se află la momentul solicitării. Serviciul nu se efectuează atunci când dauna suferită permite motocicletei continuarea călătoriei fără riscul agravării daunei.**

#### **7) Căutarea și trimiterea pieselor de schimb în străinătate**

În cazul în care, în urma unui Ajutor rutier pentru avarie sau accident în timpul călătoriei în străinătate, motocicleta rămâne imobilizată, iar piesele de schimb necesare reparației și indispensabile funcționării sale nu pot fi găsite la fața locului, Centrul de Operațiuni va proceda la căutarea acestora în Rețeaua de Vânzare și Asistență DUCATI și le va trimite cu mijlocul cel mai rapid, ținând cont de normele locale care reglementează transportul mărfurilor. **Rămân în sarcina Clientului costul pieselor de schimb și al taxelor vamale, în timp ce cheltuielile de căutare și de expediere sunt în sarcina Centrului de Operațiuni.**

#### **8) Cheltuieli de cazare**

În cazul în care, în urma unui Ajutor rutier pentru avarie sau accident în timpul călătoriei, motocicleta trebuie să rămâne imobilizată la mai mult de 50 km de la locul de reședință, Centrul de Operațiuni se va ocupa de cazarea Clientului și a eventualului pasager într-un hotel de 4 stele din zonă, **suportând cheltuielile de cazare și mic dejun, până la o perioadă maximă de 4 zile per eveniment.**

### **9) Recuperarea motocicletei din afara carosabilului în caz de accident**

În caz de accident în timpul călătoriei, dacă motocicleta rămâne imobilizată în afara carosabilului, Centrul de Operațiuni va face rost Clientului de un vehicul de intervenție (trimis direct la motocicleta imobilizată la cererea Clientului) pentru recuperarea acesteia, iar **cheltuielile de recuperare până la suma maximă de 258,00 € TVA inclus per eveniment rămân în sarcina Centrului de Operațiuni.**

Motocicleta va fi transportată până la punctul din Rețeaua de Vânzare și Asistență cel mai apropiat de locul imobilizării, sau până la atelierul competent cel mai apropiat.

**Transportul**, conform celor de mai sus, **va putea avea loc numai în țara în care s-a produs evenimentul**, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel între Client și Centrul de Operațiuni.

**În cazul în care atelierul de destinație este închis (noaptea și în zile de sărbătoare), transportul va fi efectuat după deschiderea acestuia, cheltuielile de parcare rămânând în sarcina Clientului.**

Se înțelege că **Clientul autorizează încă de pe acum Centrul de Operațiuni să efectueze transportul motocicletei chiar în absența sa și, în acest caz, scutește Societatea de orice responsabilitate și cheltuială pentru eventualele daune constatate la motociclete în momentul predării acestora la un punct din Rețeaua de Vânzare și Asistență**, cu excepția cazului în care daunele sunt atribuite în mod neechivoc serviciului de ridicare și transport.

### **10) Avansul cauțiunii în străinătate**

În cazul în care Clientul care călătorește în străinătate este arestat sau amenințat cu arestarea ca urmare a unui act neglijent rezultat din traficul rutier și este obligat să plătească o cauțiune pentru eliberarea sa, **Centrul de Operațiuni, îi va solicita Clientului să desemneze persoana care va pune la dispoziția Centrului de Operațiuni suma solicitată.**

În același timp, **acesta se va angaja să plătească la fața locului sau să trimită suma menționată anterior Clientului, până la suma maximă de 2.582,00 € TVA inclus.**

### **11) Autoturisme de schimb**

În cazul în care, în urma tractării pentru o Avarie, Motocicleta rămâne imobilizată și reparația nu poate fi efectuată în aceeași zi, Clientul poate solicita un Autoturism de schimb de la Centrul Operațional. Autoturismul de schimb, de uz privat, fără șofer, fără limită de kilometri, acoperit de o asigurare obligatorie de răspundere civilă și de categoria B sau D, în funcție de disponibilitatea la momentul și locul efectuării reparației, va fi pus la dispoziția Clientului pentru perioada de timp strict necesară pentru reparație și, în orice caz, **pentru maximum 3 zile lucrătoare.**

Autoturismul de schimb, pentru uz privat, fără șofer, cu kilometraj nelimitat, acoperit de o asigurare obligatorie de răspundere civilă și de categoria B sau D, în funcție de disponibilitatea la momentul și locul respectiv, este pus la dispoziția Clientului până la redeschiderea punctului din Rețeaua de Vânzare și Asistență Ducati. În orice caz, clientul va suporta costul combustibilului și al asigurărilor care nu sunt obligatorii prin lege, penalitățile pentru daune și furt, costul oricăror servicii opționale suplimentare (inclusiv, dar fără a se limita la: lanțuri de zăpadă, anvelope de iarnă, sistem de navigație prin satelit, scaun pentru copii etc.), precum și costul returnării (adică returnarea mașinii de schimb într-o altă țară decât cea în care a fost preluată).

Autoturismul de schimb va fi pus la dispoziție:

- prin intermediul companiilor de închirieri auto contractate;
- în conformitate cu restricțiile legale privind conducerea de către conducătorii auto începători;
- în funcție de disponibilitatea vehiculelor și de condițiile contractuale prevăzute (pentru a ridica mașina de schimb, clientul va trebui să plătească un depozit de garanție prin intermediul unui card de credit valabil, în valoare care variază în funcție de compania de închiriere);
- la stațiile de închiriere ale companiilor menționate, în funcție de orele de funcționare ale acestora.  
Defecțiunile motocicletei care rezultă din operațiuni

de întreținere periodică sau din rechemările în service efectuate de producător nu sunt considerate defecțiuni.

## EXCLUDERI

Ținând cont că, în orice caz, Asistența nu va putea fi acordată dacă nu a fost autorizată în prealabil de către Centrul de Operațiuni, serviciile și prestațiile nu se acordă în cazurile indicate în continuare.

### A) Excluderi referitoare la „ASISTENȚA PENTRU MOTOCICLETĂ”

Serviciile furnizate de ACI Global Servizi nu vor fi acordate în cazul evenimentelor:

- produse în timpul participării la curse și la probele și antrenamentele aferente (cu excepția cazurilor în care este vorba de curse reglementate);
- cauzate de utilizarea necorespunzătoare a motocicletei;
- produse în cazul în care motocicleta a fost condusă de către un șofer neautorizat sau un conducător fără carnet de conducere.

În plus, nu sunt considerate defecțiuni (și, prin urmare, nu beneficiază de serviciile și prestațiile de mai sus): imobilizările motocicletei determinate de apeluri sistematice de la Producătorul motocicletei, operațiunile de întreținere periodice și non-periodice, verificările, asamblarea accesoriilor, precum și lipsa intervențiilor de întreținere sau a intervențiilor la caroserie cauzate de uzură, defecțiune, rupere, lipsă de funcționare.

Sunt excluse, de asemenea, toate daunele aduse bunurilor personale și mărfurilor transportate la bordul motocicletelor și eventualele pierderi economice ca urmare a producerii evenimentului.

Sunt excluse cererile de rambursare din partea Clientului pentru servicii de care a beneficiat fără acordul prealabil al Centrului de Operațiuni, cu excepția cazurilor de Ajutor rutier pe autostradă unde este impusă intervenția unui Furnizor de Asistență neagreat cu Centrul Operațional sau cu excepția cazurilor în care Clientul nu reușește să contacteze Centralul Operațional din motive de forță majoră. Serviciile și prestațiile vor fi suspendate în cazul în care unul din Statele specificate în paragraful „Extinderea teritorială” se află în stare de beligeranță declarată sau de facto, limitat la Statul sau la Statele interesate.

## REGULI GENERALE

Data de început și durata serviciilor.

**Acoperirea începe de la data livrării motocicletei pentru o perioadă egală cu durata garanției acesteia. Acest lucru se aplică garanției din fabrică, dar și perioadei de acoperire a prelungirii garanției Ever Red**, înțelegându-se că această dată de livrare trebuie comunicată către ACI Global Servizi în modul stabilit (în cazul unei contestații, această comunicare este valabilă). , și înțelegându-se că această dată este inclusă în perioada de valabilitate a Convenției.

Extinderea teritorială

**Acoperirea este valabilă pentru evenimentele care au loc în următoarele țări europene: Andorra, Austria, Belgia, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Estonia, Finlanda, Franța (inclusiv Corsica), Fyrom, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia (inclusiv Republica San Marino și Cetatea Vaticanului), Letonia, Lituania, Luxemburg, Malta, Principatul Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Regatul Unit, Republica Cehă, România, Serbia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Elveția (inclusiv Liechtenstein), Turcia, Ucraina, Ungaria.**

Rambursarea serviciilor și a prestațiilor obținute pe nedrept

Contractantul și Societatea își rezervă dreptul de a solicita Clientului rambursarea cheltuielilor suportate ca urmare a furnizării serviciilor de asistență care se constată că nu sunt datorate în conformitate cu prevederile Convenției sau ale Legii.

Neutilizarea serviciilor și a prestațiilor

**În cazul serviciilor nefolosite sau folosite parțial la alegerea Clientului sau din neglijența acestuia (inclusiv neactivarea procedurii de autorizare prealabilă a serviciilor și a prestațiilor din partea Centrului Operațional), Societățile nu sunt obligate să furnizeze serviciile, prestațiile, rambursările sau indemnizațiile, nici alt ajutor alternativ sau cu titlu de compensație.**

Limitarea răspunderii

Societățile nu își asumă răspunderea pentru întârzierile sau pentru impedimentele care pot apărea în timpul execuției serviciilor de Asistență în cazul evenimentelor excluse deja potrivit Convenției, precum și din motive de forță majoră (cum ar fi, evenimentele naturale, grevele) sau prin intervențiile sau măsurile autorităților din țara în care se acordă Asistența.

## CUM SE SOLICITĂ ASISTENȚA

Obligații în cazul producerii unui eveniment

În cazul producerii unui eveniment, Clientul trebuie să anunțe Centrul Operațional în conformitate cu metodele furnizate pentru fiecare serviciu, după cum se arată în continuare. Nerespectarea acestei obligații poate duce la pierderea totală sau parțială a dreptului la indemnizație.

De îndată ce se produce evenimentul, clientul sau orice altă persoană care acționează în numele său trebuie să notifice **imediat Centrul operațional**, formând numărul corespunzător dintre cele indicate pe prima pagină a acestei broșuri, care este activ 24 de ore din 24.

În cazul în care numerele de referință sunt temporar inactive din cauza nefuncționării liniilor telefonice, Clientul va putea contacta numărul Centrului de Operațiuni a ACI Global Servizi din Italia: +39-02 66165610. De asemenea, în cazul în care, după data tipăririi acestei broșuri, acoperirea prevăzută de Convenție se va extinde și asupra altor țări ale Uniunii Europene pe lângă cele indicate în paragraful „Extinderea teritorială”, numărul care trebuie contactat pentru a solicita Asistență va fi tot cel al Centrului de Operațiuni ACI Global Servizi din Italia: +39-02 66165610.

Pentru a putea beneficia de servicii, Clientul va trebui să comunice

Centrului Operațional următoarele informații:

- numele și prenumele;
- adresa - chiar și cea temporară - și numărul de telefon al locației de unde telefonează;
- marca, modelul, capacitatea cilindrică și versiunea motocicletei;
- numărul de înregistrare și/sau de șasiu al motocicletei;
- serviciul solicitat.

După primirea informațiilor de mai sus, Centrul Operațional se va asigura în timp real că solicitantul are dreptul la servicii și dacă verificarea are rezultat pozitiv, va aproba solicitarea.

Toate serviciile vor trebui să fie oricum autorizate de Centrul Operațional, sub sancțiunea pierderii drepturilor.

**CENTRUL OPERAȚIONAL ÎȘI REZERVĂ DREPTUL DE  
A SOLICITA ORICE ALT DOCUMENT REFERITOR LA  
EVENIMENTUL DECLARAT**

Textele din această broșură conțin un extras al CONVENȚIEI  
AGS210029 PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR DE  
ASISTENȚĂ RUTIERĂ „PROGRAMUL DUCATI - CARD  
ASSISTANCE” încheiat între DUCATI MOTOR HOLDING  
Spa (Contractantul) și ACI Global Servizi Spa.

În scopuri legale, sunt valabile numai textele complete ale  
Convenției aflate la DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via  
Cavalieri Ducati nr. 3 - 40132 BOLOGNA - Italia.



***DUCATI***

**PROGRAMUL „DUCATI CARD ASSISTANCE”**  
este realizat în colaborare cu  
**ACI Global Servizi**



Ducati Motor Holding spa  
[www.ducati.com](http://www.ducati.com)

Via Cavalieri Ducati, 3  
40132 Bologna, Italy  
Ph. +39 051 6413111  
Fax +39 051 406580

Società a Socio Unico  
soggetta all'attività di Direzione  
e coordinamento di AUDI AG

A Sole Shareholder Company  
subject to the Management and  
Coordination activities of AUDI AG