



# **GUIDA AI SERVIZI ASSISTENZA STRADALE**

**VISITA TELEPASS.COM**

*Guida ai Servizi applicabile ai clienti titolari del contratto Telepass SmarToll che hanno sottoscritto l'Assistenza Stradale con canone di euro 39,90 all'anno (IVA compresa).*

*Ed. 16° aprile 2026*



## DEFINIZIONI

**Centrale Operativa:** la struttura operativa costituita da risorse umane e da attrezzature che provvede al contatto telefonico con il Cliente (come definito di seguito) e organizza ed eroga i Servizi di Assistenza.

**Cliente/i:** il Cliente di Telepass S.p.a. nonché i trasportati che si trovano a bordo del Veicolo (come di seguito definito), limitatamente al numero di posti indicati sulla carta di circolazione.

**Depannage:** si intende la prestazione di Assistenza resa tramite mezzo attrezzato in grado di effettuare piccole riparazioni sul posto, ove possibili (come, a titolo meramente esemplificativo, quali sostituzione pneumatici, assistenza per mancanza di carburante, esaurimento della batteria) per consentire la prosecuzione del viaggio senza Traino del Veicolo (come definito di seguito).

**Fornitore di Assistenza:** indica i fornitori facenti parte della Rete di Assistenza ACI Global Servizi S.p.A. (di seguito "ACI Global") per l'erogazione dei Servizi di Assistenza (come di seguito definiti) ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni e i fornitori contattati direttamente da ACI Global, nonché con riguardo ai Servizi di Assistenza in ambito estero, le organizzazioni di Assistenza, in particolare gli Automobile Club, i Touring Club e le altre organizzazioni in ciascun paese di cui alla successiva definizione (Estensione Territoriale), che forniscono le prestazioni di assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.

**Estensione territoriale:** i Servizi Assistenza saranno prestati ai Clienti per gli Eventi verificatisi nei territori della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e dello Stato della Città del Vaticano, Austria, Croazia, Francia, Germania, Portogallo, Slovenia, Spagna, Svizzera

**Guasto:** indica l'Evento subito dal Veicolo (come definito di seguito) per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti tali da rendere impossibile per il Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali. Restano comunque esclusi gli immobilizzi del Veicolo necessari per le operazioni di manutenzione periodica previste dalla casa costruttrice del Veicolo, montaggio di accessori, campagne di richiamo effettuate dalla casa costruttrice. Esclusivamente per il servizio di assistenza "Traino" (come di seguito definito) vengono considerati Guasto anche la foratura simultanea di due o più pneumatici, lo smarrimento o rottura chiavi, l'errato carburante.

**Incidente:** indica l'Evento, subito dal Veicolo (come definito di seguito) in marcia, non voluto, dovuto a: imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale, che provoca danni al Veicolo tali da rendere impossibile al Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali;

**Luogo di destinazione:** indica ciascun riparatore più vicino al luogo dell'immobilizzo indicato dal Cliente al momento della richiesta di assistenza, oppure, ove non presente, il Fornitore di Assistenza di ACI Global ragionevolmente organizzato se l'Evento si verifica in Italia;

**Servizi di Assistenza:** sono quelli elencati nella Sezione 1. SERVIZI DI ASSISTENZA STRADALE di seguito riportata.

**Traino:** indica il trasporto del Veicolo (come di seguito definito) che necessita Assistenza fino al Luogo di Destinazione;



**Veicolo:** ogni Motoveicolo, Autoveicolo, SUV, Passenger Car, Camper, Autocaravan destinato al trasporto di persone e/o cose capace di contenere al massimo nove posti compreso quello del conducente e comunque non superiore a 3.500 kg con targa a immatricolazione estera collegata all'apparato Telepass.

**Viaggio:** si intende lo spostamento del Veicolo estero avente diritto ai Servizi sul territorio dei paesi indicati alla definizione "Estensione territoriale".

## 1. SERVIZI DI ASSISTENZA STRADALE

Con i Servizi di Assistenza Stradale hai diritto al servizio gratuito di soccorso stradale per Veicoli fino a 35 quintali (come sopra definiti) in caso di guasto o incidente su tutto il Territorio Nazionale ed Europeo (limitatamente ai Paesi indicati nella definizione "Estensione territoriale"), sia in viabilità autostradale che ordinaria, con una serie di servizi aggiuntivi riportati di seguito.

### 1.1 Soccorso stradale (Traino e Depannage)

In caso di **guasto** o **incidente** del Veicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa invia sul posto indicato dal Cliente un mezzo di soccorso che provvederà a:

- a) Risolvere la causa dell'immobilizzo sul luogo mediante piccole riparazioni per ripristinare la mobilità del Veicolo. **L'eventuale costo dei ricambi di tali piccole riparazioni resterà a carico del Cliente che le regolerà direttamente con il Fornitore di Assistenza intervenuto.**
- b) Se necessario, trasportare il Veicolo fino al Luogo di Destinazione più vicino al luogo dell'immobilizzo, con un limite di percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso **fino ad un massimo di 30 Km di raggio** (ovvero, 60 km in andata e ritorno) calcolati dal luogo dell'immobilizzo del Veicolo, sia in viabilità ordinaria che autostradale. **Eventuali chilometri eccedenti saranno interamente a carico del Cliente che li regolerà direttamente con il Fornitore di Assistenza intervenuto.**

Durante l'orario di chiusura del Luogo di Destinazione (ore notturne e giorni festivi) al momento della richiesta del Soccorso Stradale, la Centrale Operativa provvederà a far effettuare il Traino differito del Veicolo negli orari più prossimi di apertura, e comunque nel minor tempo possibile compatibilmente con le esigenze di servizio dei soccorritori, **restando coperti i costi di deposito fino ad un massimo di tre giorni e il successivo trasporto.**



## 1.2 Recupero difficoltoso

Nel caso in cui il Veicolo resti immobilizzato fuori dalla sede stradale, la Centrale Operativa procura al Cliente, dietro sua richiesta, un adeguato mezzo di soccorso in grado di riportare il Veicolo in assetto di marcia per consentirne il proseguimento del Viaggio o per effettuare il Traino. **La prestazione viene erogata fino ad un massimo di euro 150,00. Restano a carico del Cliente eventuali costi eccedenti.**

## 1.3 Auto sostitutiva (solo in Italia)

Qualora a seguito di Traino, il Veicolo resti immobilizzato e la riparazione non possa essere effettuata entro lo stesso giorno dell'Evento, la Centrale Operativa metterà a disposizione un autoveicolo ad uso noleggio senza conducente, di **categoria C per un massimo di 3 giorni** (e fino ad un massimo di 5 giorni se l'Evento si verifica durante il week end) secondo la disponibilità della Rete di Fornitori convenzionati.

La vettura sostitutiva sarà messa a disposizione a chilometraggio illimitato, comprendente la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A. e le coperture integrative CDW (eliminazione parziale franchigia Kasko) e TP (eliminazione parziale franchigia Furto). A carico del Cliente restano le spese di carburante e le assicurazioni non obbligatorie per legge, i pedaggi/traghetti, il drop-off le penalità risarcitorie per danni e furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi.

Resta inteso che la fornitura dell'Auto Sostitutiva avrà luogo secondo le condizioni generali proprie delle Società di noleggio cui la Centrale Operativa si rivolgerà, in particolare con riguardo a:

- orari di apertura degli uffici di noleggio convenzionati;
- disponibilità della categoria di Veicolo, secondo le condizioni contrattuali previste;
- credenziali e forme di garanzia e/o deposito cauzionale. Il deposito cauzionale dovrà essere eseguito dal Cliente sempre con carta di credito in corso di validità (no carte prepagate).

Nel caso in cui il Cliente decida di effettuare operazioni di manutenzione periodica (tagliandi) e/o ordinaria durante il periodo in cui vengono effettuate le necessarie riparazioni al Veicolo, i tempi di effettuazione di tali operazioni non sono comunque cumulabili con quelli relativi all'Evento che ha generato la riparazione stessa.

**La prestazione verrà fornita solo in Italia e in alternativa alle Spese di Albergo e Rientro dei Passeggeri o Proseguimento del viaggio.**

## 1.4 Trasporto passeggeri (taxi a disposizione)

Qualora sia stata erogata la prestazione di Traino, il Cliente sarà messo nelle condizioni di raggiungere il centro da cui proviene il carro attrezzi oppure l'officina



dove viene trasportato il Veicolo, utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il Veicolo o con mezzo ritenuto più opportuno dalla Centrale Operativa che potrà mettere a disposizione del Cliente un taxi per raggiungere l'albergo o la stazione ferroviaria o aeroportuale più vicina **tenendo a proprio carico un massimo di euro 80,00.**

### 1.5 Spese d'albergo

Qualora sia stata erogata la prestazione di Traino e il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione non possa essere completata entro la giornata, su conforme comunicazione fatta dall'officina di riparazione, ovvero l'officina di riparazione resti chiusa per oltre 24 ore, e il Cliente desideri attendere sul posto la conclusione della riparazione, la Centrale Operativa, provvede alla sistemazione del Cliente e degli eventuali passeggeri in un albergo del luogo tenendo a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per la durata della riparazione **fino ad un massimo di tre notti e fino ad un massimo di euro 100,00 per notte e comunque fino ad un massimo di euro 500,00 per Evento** indipendentemente dal numero di persone e, comunque, entro il numero massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione.

**La prestazione verrà fornita in alternativa all'Auto Sostitutiva (solo In Italia) e al Rientro dei passeggeri o proseguimento del viaggio.**

### 1.6 Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio

Qualora a seguito di Traino il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione richieda oltre 8 ore di manodopera, su conforme comunicazione fatta dal punto dell'officina di riparazione, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente e degli eventuali passeggeri un biglietto ferroviario (prima classe) per rientrare presso la propria abitazione oppure per proseguire il Viaggio. Se il viaggio in treno supera le sei ore, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente e degli eventuali passeggeri un biglietto aereo (classe economica). In tutti i casi. **La prestazione viene erogata fino ad un massimo di euro 300,00** indipendentemente dal numero delle persone coinvolte.

**La prestazione verrà fornita in alternativa all'Auto Sostitutiva (solo In Italia) e alle Spese di Albergo.**

### 1.7 Recupero veicolo riparato

Qualora a seguito di Traino, il Veicolo debba restare immobilizzato per oltre 24 ore, su conforme comunicazione dell'officina presso cui è stato ricoverato il Veicolo, e nel caso in cui il Cliente abbia già usufruito della prestazione "Rientro dei Passeggeri o proseguimento del viaggio" la Centrale Operativa, mette a disposizione del Cliente un biglietto di sola andata in treno (1° classe) o in aereo



(classe economica) per andare a recuperare il Veicolo riparato, **fino ad un massimo complessivo di euro 200,00 per Evento.**

## 2. ESCLUSIONI

I Servizi Assistenza non saranno prestati nei seguenti casi:

- le prestazioni usufruite senza il preventivo consenso della Centrale Operativa, fatta eccezione per i casi di Soccorso Stradale in autostrada, qualora l'intervento fosse eseguito da un Fornitore Assistenza diverso, o per i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa per cause di forza maggiore;
- tutti gli Eventi derivanti da: gare automobilistiche competitive e relative prove e allenamenti, guerre, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti sabotaggio, vandalici e di terrorismo, pirateria, scioperi, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, o causati dall'intervento di autorità governative o per forza maggiore, conseguenze dirette ed indirette di eventi pandemici o di trasmutazione dell'atomo, come pure di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- tutti gli Eventi provocati dall'uso improprio del Veicolo;
- tutti gli Eventi causati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida;
- tutti gli Eventi causati da abuso di alcol, psicofarmaci ad uso non terapeutico, stupefacenti e allucinogeni;
- tutti gli Eventi causati da dolo e colpa grave del Cliente;
- danni agli effetti personali e, in caso di veicoli commerciali, alle merci trasportate a bordo dei Veicoli e le eventuali perdite economiche a seguito dell'Evento.

La Centrale Operativa non assume responsabilità per ritardi e/o impedimenti nella prestazione dei Servizi Assistenza dovuti a cause di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo: eventi naturali, scioperi, provvedimenti dell'autorità) verificatisi durante l'erogazione dei Servizi Assistenza medesimi.

## 3. DISPOSIZIONI E LIMITAZIONI

Tutte le prestazioni di Servizi Assistenza devono essere autorizzate dalla Centrale Operativa. Ove il Cliente proceda ad un intervento previsto dalla presente Guida senza il previo consenso della Centrale Operativa, tale Cliente non avrà diritto al



rimborso di alcuna spesa o costo incorso, i quali resteranno invece completamente a suo carico.

Pertanto, tutte le prestazioni devono essere sempre richieste alla Centrale Operativa per essere da questa organizzate ed erogate o dalla stessa preliminarmente autorizzate ai fini dell'eventuale rimborso.

Unica eccezione a quanto sopra stabilito è prevista, con riguardo alla prestazione denominata "Traino", per la quale è possibile riconoscere il rimborso della spesa autonomamente sostenuta dal Cliente finale nelle sole tassative ipotesi in cui, per causa di forza maggiore (evento accaduto in autostrada mediante attivazione di colonnina SoS, intervento richiesto dalle Forze dell'Ordine, verificata inaccessibilità verso la Centrale Operativa telefonica) che ACI Global Servizi S.p.a. si riserva comunque di verificare caso per caso, l'intervento non è stato organizzato dalla Centrale Operativa. In dette ipotesi, il Cliente potrà inoltrare una espressa richiesta scritta entro il termine stabilito in 30 (trenta) giorni dall'evento a pena di decadenza da ogni relativo diritto, salvo cause di forza maggiore, al seguente indirizzo:

ACI Global Servizi S.p.a.  
Via Stanislao Cannizzaro, 83/A  
00156 Roma – Italy  
Ufficio Rimborsi

Resta inteso che l'importo massimo del rimborso non potrà eccedere quello relativo alla prestazione "Soccorso Stradale", come risultante dal tariffario nazionale in vigore al momento dell'evento e visionabile sul sito [www.aciglobalservizi.it](http://www.aciglobalservizi.it) riservato all'utenza "non Soci".



#### 4. COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

In caso di necessità il Cliente dovrà contattare la Centrale Operativa di ACI Global Servizi S.p.a. al Numero Verde 800 888 811 (fruibile solo dall'Italia) oppure il numero urbano +390266165009 e comunicare:

- le proprie generalità e un recapito telefonico;
- la marca, il modello e la targa del veicolo in uso;
- il luogo del fermo;
- il servizio richiesto.

Possono inoltre essere richieste al Cliente ulteriori informazioni quali l'indirizzo, anche temporaneo. Una volta ricevute le informazioni di cui sopra, la Centrale Operativa verificherà in tempo reale che il Cliente abbia diritto ai Servizi Assistenza e, ove la verifica abbia esito positivo, ne convaliderà la richiesta.

[Telepass.com](https://www.telepass.com)

