

# Roadside Assistance Program

France



# « PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE »

Guide du Programme d'Assistance au Motocycle

# NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DES CENTRALS OPÉRATIONNELS

Pour demander l'Assistance :

- **Événement dans le pays d'origine** : appeler le numéro gratuit de son propre pays indiqué dans la première colonne du tableau.
- **Événement hors du pays d'origine** : appeler le numéro payant de son propre pays en composant même le préfixe comme cela est indiqué dans la deuxième colonne du tableau.

Au cas où l'on aurait des problèmes à appeler le numéro de son propre pays depuis l'étranger, il est possible de composer le numéro de téléphone du pays où l'Événement s'est produit.

Au cas où les numéros de référence seraient temporairement inactifs pour mauvais fonctionnement des lignes téléphoniques, le Client pourra contacter le numéro du Central Opérationnel de ACI Global Servizi en Italie : +39-02 66165610. De même, au cas où, après la date d'impression de ce carnet, la couverture prévue par la Convention s'étendrait aussi à d'autres pays de l'Union Européenne outre ceux susmentionnés, le numéro à contacter pour demander Assistance sera toujours celui du Central Opérationnel de ACI Global Servizi en Italie : +39-02 66165610.

Pays	Appel gratuit	Appel payant
Andorre	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Autriche	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
Belgique	0800-14 134	+32-2-233 22 90
Bulgarie	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
Chypre	25 561580	+357 25 561580
Croatie	0800-79 87	+385-1-464 01 41
Danemark	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
Estonie	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
Finlande	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
France (y compris la Corse), réseau routier/viabilité ordinaire <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
Fyrom (Ancienne république Yougoslave de Macédoine)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
Allemagne	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
Gibraltar	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Grèce	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058

Pays	Appel gratuit	Appel payant
Irlande	1800-304 500	+353-1-617 95 61
Islande	5 112 112	+354-5 112 112
Italie (y compris la République de Saint- Marin et l'État de la Cité du Vatican) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
Lettonie	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
Lituanie	(85)- 210 44 25	+370- 5- 210 44 25
Luxembourg	25 36 36 301	+352-25 36 36 301
Malte	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
Monténégro	0800 -81 986	+382- 20- 234 038
Norvège	800-30 466	+47-800-30 466
Pays-Bas	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
Pologne	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
Portugal	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
Principauté de Monaco	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
Royaume Uni	00800-33 22 88 77	00800-33 22 88 77
République Tchèque	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
Roumanie	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
Serbie	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
Slovaquie	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63

Pays	Appel gratuit	Appel payant
Slovénie	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
Espagne	900-101 576	+34-91-594 93 40
Suède	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
Suisse (y compris le Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
Turquie	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
Ukraine	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
Hongrie	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

## **<sup>1</sup>AVERTISSEMENT - SECOURS ROUTIER SUR LES AUTOROUTES**

### **FRANÇAISES**

**Sur les autoroutes françaises**, en cas de demande de Secours routier, il faut se comporter comme suit :

- si le Client appelle d'un numéro français, composer le numéro « 17 » (Gendarmerie) pour la demande d'Assistance et/ou de Remorquage éventuel. Autrement, composer le « 112 » ;
- contacter immédiatement le Central Opérationnel de son propre pays dès que le véhicule de dépannage arrive, en communiquant les données du véhicule de dépannage pour éviter le paiement du service. Ou bien, se faire délivrer un reçu par le véhicule de dépannage une fois l'intervention terminée, afin d'obtenir par la suite le remboursement du service ;
- pour demander le remboursement, avertir immédiatement le Central Opérationnel de son propre pays de l'intervention, en communiquant l'adresse et le numéro de téléphone du centre de dépannage auprès duquel le Motocycle a été déposé. À partir de ce moment-là, le Central Opérationnel de son propre pays sera dans tous les cas l'organisme de référence pour toute autre demande de prestations, services et/ou remboursements.

## **<sup>2</sup>AVERTISSEMENT - SECOURS ROUTIER SUR LES AUTOROUTES**

### **ITALIENNES**

**Sur les autoroutes italiennes**, le Client pourra activer l'appel du véhicule de dépannage au moyen des bornes de secours (SOS). Dans ces cas :

- au cas où interviendrait un véhicule de dépannage activé sous convention avec le Central Opérationnel italien, l'intervention du véhicule de dépannage n'entraînera aucun paiement de la part du Client, à condition que le Client informe le Central Opérationnel en Italie de l'intervention au moment de son exécution ;
- au cas où interviendrait un véhicule de dépannage n'étant lié par aucune convention avec le Central Opérationnel italien, le Client aura droit au remboursement des frais relatifs à l'intervention, à condition que le Client informe le Central Opérationnel en Italie de l'intervention au moment de son exécution et après avoir présenté les originaux des pièces justificatives au Central Opérationnel.

# DÉFINITIONS

**Assistance** : l'aide en temps opportun fournie au Client qui est en difficulté à la suite de la survenue d'un Événement.

**Client** : l'acheteur régulièrement autorisé à utiliser le Motocycle ou le pilote autorisé de celui-ci ainsi que les passagers à bord du Motocycle lui-même, dans la limite du nombre de sièges indiqué sur la carte grise.

**Central opérationnel** : l'Organisation de ACI Global Servizi S.p.A. constituée de ressources humaines et d'équipements techniques, opérationnelle 24 heures sur 24 tous les jours de l'année, qui s'occupe du contact téléphonique avec le Client, qui organise et fournit les services d'Assistance prévus par la Convention.

**Contractant** : DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convention** : la Convention n° AGS210026 (stipulée par DUCATI MOTOR HOLDING Spa avec ACI Global Servizi Spa), qui règle les services décrits ci-dessous.

**Dépannage** : le service de Secours routier fourni moyennant l'intervention d'un véhicule de dépannage en mesure d'effectuer des réparations sur place pour permettre la poursuite du Voyage sans Remorquage du Motocycle.

**Étranger** : tous les pays européens indiqués dans le paragraphe « Extension territoriale », à l'exception du pays de résidence du Client.

**Événement** : la survenue d'Événement tel qu'une Panne ou un Accident donnera lieu à la prestation de services d'Assistance prévus par la Convention.

**Fournisseur d'Assistance** : les organisations d'Assistance, en particulier les Automobiles Clubs, les Touring Clubs et les

autres organisations dans chaque pays dont il est question au paragraphe « Extension territoriale », qui, coordonnées par l'organisation paneuropéenne ARC Europe, fournissent les services et les prestations d'Assistance aux Clients, ainsi que les Fournisseurs tiers sous convention avec les organisations susmentionnées.

**Vol** : le fait de s'emparer du bien mobile d'autrui, en le soustrayant frauduleusement à qui le détient afin d'en tirer profit pour soi ou pour des tiers.

**Panne** : toute panne imprévue et soudaine du Motocycle qui entraînerait l'immobilisation immédiate de celui-ci, ou bien qui en permettrait le fonctionnement mais avec un risque d'aggravation du dommage ou dans des conditions dangereuses et/ou de grande gêne pour le Client et pour la circulation routière. On considère comme des Pannes, celles également causées par la négligence du Client (à savoir : la décharge de la batterie, la crevaison des pneus, le manque de carburant, la perte ou la rupture des clés du Motocycle, le blocage de la serrure) qui ne permettent plus l'utilisation du Motocycle.

**Accident** : tout Événement accidentel en relation avec la circulation routière (collision avec un autre véhicule, heurt contre un obstacle fixe, capotage, sortie de route) provoquant au Motocycle des dommages en entraînant l'immobilisation immédiate, ou bien qui en permettrait le fonctionnement avec le risque d'aggraver le dommage ou encore dans des conditions dangereuses et/ou de grande gêne pour le Client et pour la circulation routière.

**Lieu de Destination** : le point d'Assistance le plus proche du lieu d'immobilisation du véhicule, appartenant au Réseau de Vente et d'Assistance DUCATI, où le Motocycle qui nécessite d'Assistance doit être transporté. Dans les pays où le Réseau DUCATI n'est pas représenté, le point d'Assistance raisonnablement organisé le plus proche.

**Motocycle** : tout véhicule à deux roues neuf de la marque DUCATI, vendu par le Réseau de Vente et d'Assistance DUCATI (ou directement par le Contractant lui-même), immatriculé pendant la période de validité de la Convention.

**Résidence** : le lieu où le Client réside habituellement et où il a établi sa propre Résidence d'état civil (habitation), comme indiqué sur la Fiche d'état civil.

**Réseau de Vente et d'Assistance** : le Réseau officiel de concessionnaires, d'ateliers et de garages autorisés par DUCATI ou bien, dans les pays où le Réseau DUCATI n'est pas représenté, le point d'Assistance raisonnablement organisé le plus proche. **Secours routier** : le service d'Assistance de Dépannage et celui de Remorquage.

**Remorquage** : le service de Secours routier qui comporte le transport du Motocycle nécessitant d'Assistance jusqu'au Lieu de Destination.

**Voyage** : n'importe quel trajet effectué par le Client à plus de 50 km de son lieu de Résidence ou à l'Étranger dans l'un des pays spécifiés au paragraphe « Extension territoriale ».

# SERVICES D'ASSISTANCE FOURNIS PAR ACI GLOBAL SERVIZI

ACI Global Servizi Spa fournit au Client les services indiqués ci-dessous à la suite de la survenue d'un Événement directement ou par l'intermédiaire de ses propres Fournisseurs d'Assistance, en vertu de la Convention n° AGS210026 stipulée par DUCATI avec ACI Global Servizi, jusqu'à concurrence des limites prévues.

## 1) Secours routier (Dépannage et Remorquage)

En cas de Panne ou d'Accident du Motocycle, à condition que celui-ci se trouve sur des routes ouvertes au trafic pouvant raisonnablement être atteintes par le véhicule de dépannage, le Central Opérationnel enverra à l'endroit indiqué par le Client un véhicule de dépannage, dans les conditions suivantes.

Le véhicule de dépannage envoyé directement à l'endroit où se trouve le Motocycle immobilisé, après demande de la part du Client, pourra sans aucun frais à la charge de ce dernier :

a) effectuer le Dépannage au moyen de petites réparations sur place. **Le coût éventuel des pièces de rechange pour ces petites réparations restera à la charge du Client qui en réglera le montant directement au dépanneur intervenu ;**

b) effectuer le Remorquage du Motocycle jusqu'au Lieu de Destination. **Dans les 30 km d'aller-retour du lieu de l'immobilisation du Motocycle, le Client pourra indiquer le Lieu de Destination qu'il préfère.**

**Dans la tranche horaire de fermeture du Lieu de Destination, ou bien si le kilométrage entre l'endroit de l'immobilisation et le Lieu de Destination est supérieur**

**à 30 Km (calculés comme kilométrage d'aller-retour du véhicule de dépannage), le Central Opérationnel organisera le Remorquage différé du Motocycle le plus tôt possible et quoi qu'il en soit selon les exigences de service du Fournisseur d'Assistance intervenu pour la prestation du Secours routier.**

**En cas de fermeture du Lieu de Destination (nuit et jours fériés), le Remorquage différé sera effectué dans la tranche horaire d'ouverture suivante, les frais de parking restant à la charge du Central Opérationnel pendant 3 jours au maximum.**

**Le service de Secours routier (comme décrit dans ce paragraphe n°1) ne comprend pas les frais éventuels qui se sont avérés nécessaires pour la récupération du Motocycle en dehors de la route.**

**Il est entendu que le Client autorise dès maintenant la Société à effectuer le transport du Motocycle également en son absence et, dans ce cas, décharge de toute responsabilité et obligation la Société pour tous les dommages éventuels qui pourraient survenir sur le Motocycle lors de sa livraison au Lieu de Destination, à moins que les dommages ne soient attribuables sans équivoque au service d'enlèvement et de remorquage.**

**Le service de Secours routier ne comprend pas les frais éventuels qui se sont avérés nécessaires pour la récupération du Motocycle en dehors de la route. Ces frais resteront à la charge du Client.**

## **2) Service d'informations**

Le Central Opérationnel sera à disposition du Client, **exclusivement du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00**,

pour fournir les informations suivantes :

- Réseau de Vente et d'Assistance DUCATI ; Informations touristiques : avions, ferry-boats, trains, hôtels, camping, restaurants, stations de ski, stations thermales, villages touristiques, agences de voyages, aspects monétaires et bureaucratiques relatifs aux voyages à l'Étranger, conditions climatiques, vaccinations ;
- Informations motocyclistes : restoroutes, restaurants et stations-service/ravitaillements sur réseau autoroutier, trafic et météo, comment se comporter en cas d'Accident routier, Code de la route, dénonciation de Sinistre, Responsabilité Civile Auto ;
- Informations bureaucratiques : carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, révision, dénonciations de perte, demandes de copie.

## **3) Transport des passagers à la suite du Secours routier - Taxi à disposition**

Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident, il y aurait lieu de fournir le service dont il est question au paragraphe précédent n°1 (« Secours routier ») par l'intermédiaire du Central Opérationnel et le Motocycle ne pourrait pas être réparé sur le lieu d'immobilisation par le dépanneur, il sera donné au Client et à l'éventuel passager la possibilité d'atteindre le point du Réseau de Vente et d'Assistance où sera transporté le Motocycle, en utilisant si possible le moyen de transport utilisé pour transporter le motocycle. En plus, le Central Opérationnel pourra mettre à disposition du Client un taxi pour aller dans un hôtel, à la gare ferroviaire ou à la gare d'autobus ou à l'aéroport le plus proche. Dans tous les

cas, le coût total à la charge du Central Opérationnel pour l'utilisation du taxi est de 52,00 euros TVA comprise.

Le remboursement d'éventuels frais de taxi auxquels le Client a fait face est exclu, au cas où la prestation n'aurait pas été demandée directement au Central Opérationnel et n'aurait pas été autorisée par celui-ci.

## **4) Retour des passagers ou poursuite du Voyage**

Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident survenu en cours de Voyage, le Motocycle devrait rester immobilisé sur place pour la réparation pendant plus de 36 heures dans le pays de Résidence du Client (ou 5 jours à l'Étranger), après communication conforme faite au Central Opérationnel depuis le point du Réseau de Vente et d'Assistance ou bien depuis l'atelier/garage où le Motocycle a été transporté, le Central Opérationnel se chargera de fournir une des prestations suivantes au choix du Client lui-même :

- a) Retour des passagers jusqu'à leur lieu de Résidence, en mettant à leur disposition un billet de train (première classe) ou, si le voyage dépasse 6 heures, un billet d'avion (classe économique). Le coût maximum pris en charge par la Société sera de 258,00 euros TVA comprise par personne et par Événement.
- b) Poursuite du Voyage des passagers jusqu'à leur lieu de destination programmé à l'origine, en mettant à leur disposition un billet de train (première classe) ou, si le voyage dépasse 6 heures, un billet d'avion (classe économique). Le coût maximum pris en charge par la Société sera de 258,00 euros TVA comprise par personne et par Événement.

Cette prestation sera fournie selon les mêmes modalités et avec les mêmes limitations également à la suite d'un Vol du Motocycle survenu en cours de Voyage.

**5) Récupération du Motocycle réparé ou retrouvé**  
Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident survenu en cours de Voyage, le Motocycle devrait rester immobilisé **pendant plus de 12 heures**, après communication conforme faite depuis le point du Réseau de Vente et d'Assistance ou bien depuis l'atelier/garage où le Motocycle a été transporté, **et au cas où le Client aurait déjà bénéficié de la prestation dont il est question au paragraphe précédent n°4 (« Retour des passagers ou poursuite du Voyage »)**, le Central Opérationnel mettra à la disposition du Client un billet d'aller simple en train (première classe) ou, si le Voyage dépasse 6 heures, un billet d'avion (classe économique) pour aller récupérer le Motocycle réparé.

Cette prestation sera fournie selon les mêmes modalités et avec les mêmes limitations même au cas où, à la suite d'un Vol du Motocycle survenu en cours de Voyage, le Motocycle aurait été retrouvé par la suite. **Les frais maximum à la charge du Central Opérationnel seront de 400,00 euros TVA comprise par Événement.**

## **6) Rapatriement du Motocycle de l'Étranger**

Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident survenu lors d'un Voyage à l'Étranger, le Motocycle immobilisé **ne serait pas réparable dans les 36 heures ou serait irréparable**, le Central Opérationnel prendra à sa charge jusqu'à un maximum de 1800,00 euros TVA comprise par Événement, avec le transport du Motocycle jusqu'à l'atelier/garage DUCATI le plus proche du lieu de Résidence du Client.

**Le coût des éventuels droits de douane, les frais de réparation du Motocycle et le coût des accessoires du**

**Motocycle éventuellement volés avant l'arrivée du véhicule de remorquage du Central Opérationnel restent à la charge du Client.**

**Le coût du transport à la charge du Central Opérationnel ne pourra toutefois pas dépasser la valeur commerciale du Motocycle, dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la demande.**

**La prestation ne peut pas être fournie quand le dommage permet au Motocycle de continuer le Voyage sans risque d'aggravation du dommage lui-même ou bien dans des conditions de sécurité satisfaisantes pour ses occupants.**

## **7) Recherche et envoi de pièces de rechange à l'Étranger**

Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident survenu lors d'un Voyage à l'Étranger, le Motocycle resterait immobilisé et les pièces de rechange nécessaires à la réparation et indispensables à son fonctionnement ne pourraient pas être trouvées sur place, le Central Opérationnel se chargera de les trouver auprès du Réseau de Vente et d'Assistance DUCATI et de les expédier par le moyen le plus rapide, compte tenu des normes locales qui règlent le transport des marchandises. **Le coût des pièces de rechange et des droits de douane seront à la charge du Client**, alors que les frais relatifs à la recherche et à l'expédition des dites pièces seront à la charge du Central Opérationnel.

## **8) Frais d'hôtel**

Au cas où, à la suite d'un Secours routier en raison d'une Panne ou d'un Accident survenu en cours de Voyage, le Motocycle resterait immobilisé sur place et la réparation demanderait **plus de 36 heures**, le Central Opérationnel se chargera de loger le Client et l'éventuel passager dans un hôtel sur place **en prenant à sa charge les frais de séjour et de petit-déjeuner**, jusqu'à un maximum de 3 jours et pour un montant maximum de 77,50 euros TVA comprise par personne et par nuit, et quoi qu'il en soit limité à un total maximum de 310,00 euros TVA comprise par Événement.

## **9) Récupération du Motocycle en dehors de la route en cas d'Accident**

En cas d'Accident en cours de Voyage, si le Motocycle reste immobilisé en dehors de la route, le Central Opérationnel procurera au Client un véhicule de dépannage (envoyé directement sur place, soit à l'endroit où le Motocycle est immobilisé, sur demande du Client), afin de récupérer le Motocycle et **les frais de récupération seront à la charge du Central Opérationnel jusqu'à un montant maximum de 258,00 euros TVA comprise par Événement**.

Le Motocycle sera transporté jusqu'au point du Réseau de Vente et d'Assistance le plus proche du lieu de l'immobilisation ou bien jusqu'à l'atelier/garage compétent le plus proche.

**Le transport**, selon ce qui est exposé ci-dessus, **pourra être effectué uniquement dans le pays où sera survenu l'Événement**, sauf accord différent entre le Client et le Central Opérationnel.

**En cas de fermeture de l'atelier/garage de destination (nuit ou jours fériés), le transport sera effectué dans la tranche horaire d'ouverture suivante, les frais de parking restant à la charge du Client.**

Il est entendu que **le Client autorise dès maintenant le Central**

**Opérationnel à effectuer le transport du Motocycle également en son absence et, dans ce cas, décharge de toute responsabilité et obligation la Société pour tous les dommages éventuels qui pourraient survenir sur le Motocycle lors de sa livraison à un point du Réseau de Vente et d'Assistance**, à moins que les dommages ne soient attribuables sans équivoque au service d'enlèvement et de remorquage.

## **10) Avance de la caution pénale à l'Étranger**

Au cas où le Client en Voyage à l'Étranger serait en état d'arrestation ou susceptible d'être arrêté à la suite d'une imprudence dérivant de la circulation routière et serait tenu de payer une caution pénale pour sa libération, **le Central Opérationnel demandera au Client de désigner une personne qui puisse mettre à disposition du Central Opérationnel le montant demandé**. En même temps, celle-ci s'engage à payer sur place ou à faire parvenir sur place le montant en question au Client jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 2 582,00 euros TVA comprise.

# EXCLUSIONS

Attendu que, en tout cas, l'Assistance ne sera pas fournie si l'intervention n'a pas été préalablement autorisée par le Central Opérationnel, les services et les prestations ne seront pas activés dans les cas indiqués ci-dessous.

## A) Exclusions en application pour « ASSISTANCE AU MOTOCYCLE »

Les Services fournis par ACI Global Servizi ne seront pas dus en cas d'Événements :

- survenus durant la participation à des compétitions de motos et durant les essais et entraînements correspondants (sauf s'il s'agit d'essais de fiabilité) ;
- déterminés par une utilisation impropre du Motocycle ;
- survenus si c'est un conducteur non autorisé ou sans permis de conduire qui conduit le Motocycle.

En outre, ne sont pas considérées comme Pannes (et par voie de conséquence la possibilité de bénéficier des services et des prestations dont il est question ci-dessus est exclue) : les immobilisations du Motocycle déterminées par des rappels systématiques du Constructeur du Motocycle, des opérations d'entretien périodique et non, des contrôles, des montages d'accessoires, ainsi que par la non-exécution d'entretien ou d'interventions sur l'habillage dues à l'usure, à un défaut, à une rupture/casse, à un défaut de fonctionnement.

Sont également exclus les dommages causés aux effets personnels et aux marchandises transportés à bord du Motocycle et les éventuelles pertes économiques à la suite de l'Événement.

Sont exclues les demandes de remboursement de la part du Client pour des services dont il aurait bénéficié sans l'accord préalable du Central Opérationnel, exception faite pour les cas de Secours routier sur l'autoroute dans les pays où est imposée l'intervention d'un Fournisseur d'Assistance n'étant lié par aucune convention avec le Central Opérationnel, ou pour les cas où le Client ne réussirait pas à se mettre en contact avec le Central Opérationnel pour des cas de force majeure.

Les services et les prestations seront suspendus dans le cas où un des pays spécifiés au paragraphe « Extension territoriale » se trouverait dans un état de belligéranç déclaré ou de fait, pour ce qui est exclusivement du pays ou des pays concernés.

# NORMES GÉNÉRALES

## Date de départ et durée des services.

**La couverture court à partir de la date de livraison du Motocycle pour une période égale à la durée de la garantie de la moto. Ceci est valable pour la garantie d'usine mais aussi pour la période de couverture de l'extension de garantie Ever Red,** étant bien entendu que cette date de livraison devra être communiquée à ACI Global Servizi selon les modalités établies (en cas de contestation, c'est cette communication qui fait foi) et étant bien entendu que cette date doit être comprise dans la période de validité de la Convention.

## Extension territoriale

**La couverture est valable pour les Événements survenus dans les pays européens suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (y compris la Corse), Fyrom, Gibraltar, Grèce, Hollande, Hongrie, Irlande, Islande, Italie (y compris la République de Saint-Marin et l'État de la Cité du Vatican), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Monténégro, Norvège, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume- Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse (y compris le Liechtenstein), Turquie, Ukraine.**

## Remboursement pour des services et prestations indûment obtenus

Le Contractant et la Société se réservent le droit de demander au Client le remboursement des frais auxquels ils ont dû faire face à la suite de l'exécution de services d'Assistance dont le Client n'y avait pas droit, selon ce qui est prévu par la Convention ou la Loi.

## Non-jouissance des services et des prestations

**Dans le cas où le Client n'aurait pas bénéficié ou aurait bénéficié seulement en partie des services, volontairement ou par négligence (y compris la non-activation de la procédure d'autorisation préalable des services et des prestations de la part du Central Opérationnel), les Sociétés ne sont pas obligées de fournir les services, les prestations, les remboursements ou les indemnités, ni aucune autre aide, comme alternative ou à titre de compensation.**

## Limitations de responsabilité

Les Sociétés déclinent toute responsabilité pour des retards ou des empêchements susceptibles de surgir durant l'exécution des services d'Assistance, en cas d'événements déjà exclus aux termes de la Convention, ainsi que pour des cas de force majeure (tels que, à titre d'exemplification, événements naturels, grèves) ou pour des interventions ou mesures des Autorités du pays où est prêtée l'Assistance.

# COMMENT DEMANDER ASSISTANCE

## Obligations en cas d'Événement

En cas d'Événement, le Client doit le communiquer au Central Opérationnel et selon les modalités prévues pour les services individuels comme indiqué ci-après. L'inaccomplissement et l'inexécution de cette obligation peut comporter la perte totale ou partielle du droit à l'indemnisation.

Dès que l'Événement surviendra, le Client ou toute autre personne agissant en son nom devra le communiquer immédiatement et exclusivement au Central Opérationnel, en composant le numéro de téléphone correspondant qu'il trouvera parmi les numéros indiqués sur la première page de ce carnet, opérationnels 24 heures sur 24.

Au cas où les numéros de référence seraient temporairement inactifs pour mauvais fonctionnement des lignes téléphoniques, le Client pourra contacter le numéro du Central Opérationnel de ACI Global Servizi en Italie : +39-02 66165610. De même, au cas où, après la date d'impression de ce carnet, la couverture prévue par la Convention s'étendrait aussi à d'autres pays de l'Union Européenne outre ceux indiqués au paragraphe « Extension Territoriale », le numéro à contacter pour demander Assistance sera toujours celui du Central Opérationnel de ACI Global Servizi en Italie : +39-02 66165610.

Pour pouvoir bénéficier des services, le Client devra communiquer au Central Opérationnel les données suivantes :

- a) prénom et nom ;
- b) adresse – même temporaire – et le numéro de téléphone du lieu d'où il appelle ;
- c) marque, modèle, cylindrée et version du Motocycle ;
- d) le numéro de plaque d'immatriculation et/ou de série du Motocycle ;
- e) le type de prestation requis.

Une fois les informations dont il est question ci-dessus reçues, le Central Opérationnel s'assurera que le demandeur a droit aux services et aux prestations et, le cas échéant, il confirmera son droit à en bénéficier. Tous les services devront toutefois être autorisés par le Central Opérationnel, sous peine de déchéance de tout droit.

## LE CENTRAL OPÉRATIONNEL SE RÉSERVE LE DROIT DE DEMANDER TOUTE AUTRE DOCUMENTATION RELATIVE À L'ÉVÉNEMENT DÉNONCÉ

Les textes de ce carnet indiquent un extrait de la CONVENTION AGS210026 POUR LA PRESTATION DE SERVICES RELATIFS À L'ASSISTANCE ROUTIÈRE « PROGRAMME DUCATI - CARD ASSISTANCE » stipulée par DUCATI MOTOR HOLDING SpA (le Contractant) avec ACI Global Servizi SpA.

Les seuls textes intégraux de la Convention, déposés auprès de DUCATI MOTOR HOLDING SpA - Via Cavalieri Ducati n°3 - 40132 BOLOGNE - Italie, sont valables à des fins légales.

**DUCATI**

PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE  
réalisé en collaboration avec  
**ACI Global Servizi**



Cod. 917.1741A

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