

# Roadside Assistance Program



Portugal

# “PROGRAMA DUCATI CARD ASSISTANCE MULTISTRADA V4”

Guia ao Programa de Assistência ao Motociclo

Condições válidas para as motos Multistrada V4  
matriculadas nos seguintes países:

Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Itália, Irlanda, Luxemburgo, Noruega,  
Holanda, Portugal, Reino Unido, Espanha, Suécia, Suíça.

# NÚMEROS TELEFÓNICOS DAS CENTRAIS OPERATIVAS

Para solicitar assistência:

- **Evento no País de origem:** telefone para o número gratuito do seu País mostrado na primeira coluna da tabela.
- **Evento fora do País de origem:** telefone para o número pago do seu País incluindo também o prefixo, conforme indicado na segunda coluna da tabela.

Se tiver problemas para telefonar para o número do seu país de origem do exterior, inclua o número do país onde o Evento ocorreu (isso não aplica-se ao Reino Unido).

Se os números de referência estiverem momentaneamente inativos por problemas de funcionamento das linhas telefônicas, o Segurado- Cliente poderá contactar o número da Central Operativa da ACI Global em Itália: +39-02 66165610. Analogamente, se após a data de impressão deste livrete, a cobertura prevista na Convenção for estendida também a outros Países da União Europeia além dos acima indicados, o número a contactar para solicitar a Assistência deverá ser sempre o da Central Operativa da ACI Global Servizi em Itália: +39-02 66165610.

País	Ligação gratuita	Chamada paga / Chamada do estrangeiro
Andorra	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Áustria	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
Bélgica	0800-14 134	+32-2-233 22 90
Bulgária	(02)-986 73 52	+359-2-986 73 52
Chipre	25 561580	+357 25 561580
Croácia	0800-79 87	+385-1-464 01 41
Dinamarca	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
Estónia	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
Finlândia	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
França (incluindo a Córsega), rede viária ordinária <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
Fyrom (Antiga República Jugoslava da Macedónia)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
Alemanha	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
Gibraltar	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Grécia	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058

País	Ligação gratuita	Chamada paga / Chamada do estrangeiro
<b>Irlanda</b>	1800-304 500	+353-1-617 95 61
<b>Islândia</b>	5 112 112	+354-5 112 112
<b>Itália</b> (incluindo República de San Marino e Cidade do Vaticano) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
<b>Letónia</b>	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
<b>Lituânia</b>	(85)- 210 44 25	+370-5 - 210 44 25
<b>Luxemburgo</b>	25 36 36 301	+352-25 36 36 301
<b>Malta</b>	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
<b>Montenegro</b>	0800 -81 986	+382- 20- 234 038
<b>Noruega</b>	800-30 466	+47-800-30 466
<b>Holanda</b>	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
<b>Polónia</b>	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
<b>Portugal</b>	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
<b>Principado de Mónaco</b>	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
<b>República Checa</b>	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
<b>Roménia</b>	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
<b>Sérvia</b>	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
<b>Eslováquia</b>	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63

País	Ligação gratuita	Chamada paga / Chamada do estrangeiro
<b>Eslovénia</b>	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
<b>Espanha</b>	900-101 576	+34-91-594 93 40
<b>Suécia</b>	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Suíça</b> (incluindo Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
<b>Turquia</b>	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
<b>Ucrânia</b>	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
<b>Hungria</b>	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

País	Número pago com chamada do Reino Unido	Número pago com chamada do estrangeiro
<b>Reino Unido</b>	0330 053 0903	+44 330 053 0903

#### **1AVISO - ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA NAS AUTOESTRADAS FRANCESAS**

Nas autoestradas em França, no caso de solicitação de Assistência rodoviária, é necessário adotar o seguinte comportamento:

- **se o Cliente chama de um número francês, digite o número "17"** (Gendarmeria) para solicitar a Assistência e/ou eventual Reboque; caso contrário, digite o número "112";
- **contactar a Central Operativa do próprio País assim que o veículo de socorro chegar e comunicar os dados do mesmo para evitar a cobrança do serviço.** Como alternativa, no fim da intervenção, solicitar ao veículo de socorro a emissão do recibo para obter o reembolso posterior;
- **para solicitar o reembolso posterior, em todos os casos comunicar imediatamente a intervenção à Central Operativa do próprio País, informando o endereço e o número de telefone do centro de socorro no qual o Motociclo se encontra.** A partir deste momento, a Central Operativa do próprio País será, em todas as circunstâncias, o interlocutor para eventuais pedidos de serviços, prestações e/ou reembolsos.

#### **2AVISO - ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA NAS AUTOESTRADAS ITALIANAS**

Nas autoestradas italianas, o Cliente poderá ativar a chamada de reboque através das respetivas colunas de SOS. Nestes casos:

- no caso em que intervenha um reboque convencionado com a Central Operativa italiana, o Cliente não deverá pagar nada pelo reboque, **desde que o Cliente comunique o serviço à Central Operativa em Itália simultaneamente à realização do mesmo;**
- por outro lado, no caso de intervenção de um veículo de socorro sem convénio com a Central Operativa italiana, ao Segurado-Cliente serão reembolsadas as despesas suportadas pelo serviço, **desde que o Cliente comunique o serviço à Central Operativa em Itália simultaneamente à realização do mesmo e desde que apresente a documentação original que comprova a realização do serviço à Central Operativa.**

## DEFINIÇÕES

**Assistência:** o pronto auxílio fornecido ao Cliente que se encontre em dificuldades após a ocorrência de um Evento.

**Cliente:** comprador devidamente autorizado a utilizar o Motociclo ou condutor autorizado do mesmo, bem como os passageiros que se encontrem a bordo do próprio Motociclo, limitado ao número de lugares indicado no livrete de circulação.

**Central Operativa:** a organização da ACI Global S.p.A constituída por recursos humanos e equipamentos técnicos, ativa 24 horas ao dia durante todo o ano, que faz o contacto telefónico com o Cliente e organiza e presta os serviços e as prestações de Assistência previstos na Convenção.

**Contraente:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convenção:** a Convenção n° AGS210029 (estipulada pela DUCATI MOTOR HOLDING Spa com a ACI Global Servizi Spa), que regulamenta os serviços descritos a seguir.

**Dépannage:** o serviço de Socorro na estrada prestado por veículo equipado capaz de efetuar reparações sul posto no local para permitir a continuação da Viagem sem Reboque do Motociclo.

**Estrangeiro:** todos os Países europeus indicados no parágrafo "Extensão territorial", excetuando-se o País de Residência do Cliente.

**Evento:** o Evento de Quebra ou o Evento de Desastre cuja ocorrência implica a prestação dos serviços de Assistência previstos pela Convenção.

**Fornecedor de Assistência:** as organizações de Assistência,

em particular os Automóveis Clubes, os Touring Clubs e outras organizações em cada País referidas no parágrafo "Extensão Territorial" que, coordenadas pela organização pan-europeia ARC Europe, prestam os serviços e as prestações de Assistência aos Clientes bem como Fornecedores terceirizados afiliados às organizações mencionadas.

**Roubo:** o delito, cometido por quem se apossa de bens móveis de outros, tirando-os a quem os possui, com o objetivo de obter proveito para si mesmo ou para outros.

**Quebra:** qualquer problema de funcionamento repentino e imprevisto do Motociclo que comporte a imobilização imediata do mesmo, ou que permita a marcha mas com o risco de agravar a quebra ou em condições de perigo e/ou de grave incómodo para o Cliente e para a circulação nas estradas. Também são consideradas Quebras as causadas por negligência do Cliente (tais como descarga da bateria, furo nos pneus, esgotamento do carburante, extravio ou rutura das chaves do Motociclo, bloqueio da fechadura) que impossibilitam o uso do Motociclo.

**Desastre:** qualquer Evento casual relacionado com a circulação rodoviária (colisão com outro veículo, choque contra um obstáculo fixo, capotagem, saída da estrada) que provoque no Motociclo danos graves que obriguem a sua imediata imobilização ou que permita a marcha, mas com o risco de agravamento do dano ou em condições de perigo e/ ou de grave incómodo para o Cliente e para a circulação nas estradas.

**Lugar de Destino:** o ponto de Assistência mais próximo ao local de imobilização, pertencente à Rede de Venda e Assistência DUCATI, ao qual o Motociclo que necessita de Assistência deve ser transportado. Nos Países onde não existir a Rede DUCATI, o ponto de Assistência mais próximo e minimamente organizado.

**Motociclo:** qualquer Veículo modelo Multistrada V4 vendido em Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Itália, Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Holanda, Portugal, Reino Unido, Espanha, Suécia, Suíça.

**Residência:** o local onde o Cliente reside habitualmente e estabeleceu a sua Residência permanente (habitação), conforme constante em Certidão de residência.

**Rede de Venda e Assistência:** a Rede oficial dos concessionários e das oficinas autorizadas DUCATI ou, nos Países onde não existir a Rede DUCATI, o ponto de Assistência mais próximo e minimamente organizado.

**Socorro na estrada:** o serviço de Assistência de Dépannage e o serviço de Reboque.

**Reboque:** o serviço de Socorro na estrada que comporta o transporte do Motociclo que necessita de Assistência até ao Lugar de Destino.

**Viagem:** qualquer transferência do Cliente a mais de 50 km do lugar da sua Residência, ou ao Estrangeiro num dos Países especificados no parágrafo "Extensão territorial".

# SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PRESTADOS PELA ACI GLOBAL

**ACI Global Servizi Spa** fornece ao Cliente os serviços indicados a seguir ao acontecimento de um Evento, diretamente ou mediante os seus Fornecedores de Assistência, em virtude da Convenção n° AGS210029 estipulada pela DUCATI com a própria ACI Global Servizi, até serem atingidos os limites previstos.

## 1) Socorro na estrada

Em caso de Quebra do Motociclo ou Desastre, se ele se encontrar em estradas abertas ao trânsito facilmente acessíveis pelo veículo de socorro, a Central Operativa enviará ao local indicado pelo Cliente um veículo de socorro nas condições descritas a seguir. O veículo de socorro será enviado diretamente junto do Motociclo imobilizado, a pedido do Cliente, sem nenhuma despesa:

- a) para efetuar o Dépannage mediante pequenas reparações no local. **O custo eventual dos sobresselentes usados nestas pequenas reparações fica por conta do Cliente que pagará diretamente ao pessoal do veículo de socorro;**
- b) para efetuar o Traino do Motociclo até ao Lugar de Destino. **Até uma distância de 50 km de raio do local da imobilização**, o Cliente poderá indicar o Lugar de Destino de sua preferência. Durante o horário de encerramento do Lugar de Destino ou se o número de quilómetros entre o local da imobilização e o Lugar de Destino for superior a 30 km (calculados como trajeto de ida e volta do veículo de socorro), a Central Operativa providenciará o Reboque diferido do Motociclo o mais cedo possível e

sempre compativelmente com as exigências de serviço do Fornecedor de Assistência que interveio para prestar o Socorro na Estrada.

**Em caso de encerramento do Lugar de Destino (noite e feriados), o Reboque diferido será realizado nos horários imediatamente seguintes de abertura e o Cliente poderá escolher o destino preferido num raio de até 50 km. As despesas de estacionamento permanecerão por conta da Central Operativa por no máximo 3 dias. Fica entendido que o Cliente autoriza a Central Operativa a efetuar o transporte do Motociclo também na sua ausência e, neste caso, isenta de qualquer responsabilidade e despesa a Central Operativa por danos eventuais que sejam encontrados no Motociclo por ocasião da sua entrega no Lugar de Destino, a não ser que os danos tenham sido claramente provocados pelo serviço de reboque e transporte.**

A prestação do serviço de Socorro na Estrada não inclui as eventuais despesas necessárias para a recuperação do Motociclo fora da estrada. Tais despesas permanecerão por conta do cliente.



## 2) Serviço de informações

A Central Operativa estará à disposição do Cliente, **exclusivamente de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00 horas**, para fornecer as seguintes informações:

- Rede de Venda e Assistência DUCATI; Informações turísticas: aviões, ferry-boats, comboios, hotéis, parques de campismo, restaurantes, estações de esqui, estações termais, resorts, agências de viagem, aspetos relacionados com câmbio e burocracia nas viagens ao Estrangeiro, informações climáticas, vacinas;
- Informações motociclistas: estações de serviço, restaurantes e abastecimentos em autoestradas, tráfego e previsão do tempo, como se comportar em caso de Desastre na estrada, Código da estrada, denúncia de Sinistro, Responsabilidade Civil Automóvel;
- Informações de tipo burocrático: bilhete de identidade, passaporte, carta de condução, livrete de circulação, revisão, denúncias de extravio, pedidos de duplicado.

## 3) Transporte dos passageiros durante Socorro na estrada - Táxi à disposição

No caso em que, depois de uma Quebra ou Desastre, seja ativado através da Estrutura Organizativa o serviço mencionado no parágrafo nº1 anterior ("Socorro na estrada") e o Motociclo não puder ser reparado no lugar de sua imobilização pelo veículo de socorro que interveio, o Cliente e o eventual passageiro terão a possibilidade de chegar ao ponto da Rede de Venda e Assistência para onde for transportado o Motociclo utilizando, se possível, o próprio veículo que transportou o Motociclo. Ademais, a Central Operativa poderá pôr à disposição do Cliente um táxi para chegar a um hotel ou à estação de comboios, de autocarros

ou aeroporto mais próximos. Em qualquer caso, o custo total por conta da Central Operativa relativo ao uso do táxi é de € 100,00 com IVA incluído. Não está incluído o reembolso por eventuais despesas de táxi suportadas pelo Cliente, no caso em que a prestação não tenha sido solicitada diretamente à Central Operativa e devidamente autorizada.

## 4) Regresso dos passageiros ou prosseguimento da Viagem

No caso em que, depois de Socorro na Estrada por Quebra ou Desastre ocorridos durante a Viagem, o Motociclo deva ficar imobilizado no local para ser reparado **durante mais de 36 horas no País do Cliente (ou 5 dias no Estrangeiro)**, de acordo com a comunicação feita à Central Operativa pelo ponto da Rede de Venda e Assistência ou pela oficina na qual se encontra o Motociclo, a Central Operativa prestará um dos serviços a seguir escolhido pelo Cliente:

- a) Regresso dos passageiros até à sua Residência, com comboio (em primeira classe) ou, se o tempo de viagem for superior a 6 horas, avião (classe económica). **Suportando os custos relacionados até € 258,00 com IVA incluído por pessoa e por Evento)**
- b) Prosseguimento da Viagem dos passageiros até ao lugar de destino originalmente programado, com comboio (em primeira classe) ou, se o tempo de viagem for superior a 6 horas, avião (classe económica) suportando os custos relacionados até € 258,00 com IVA incluído por pessoa e por Evento.

Este serviço será prestado segundo os mesmos modos e com as mesmas limitações também em caso de Roubo do Motociclo ocorrido durante a Viagem.

**5) Recuperação do Motociclo reparado ou encontrado**  
No caso em que, depois de Socorro na Estrada por Quebra ou Desastre ocorridos durante a Viagem, o Motociclo deva ficar imobilizado **por mais de 12 horas**, de acordo com a comunicação feita pelo ponto da Rede de Venda e Assistência ou pela oficina onde se encontra o Motociclo, **e no caso em que o Cliente tenha já utilizado o serviço referido no parágrafo nº4 anterior (“Retorno dos passageiros ou prosseguimento da Viagem”)**, a Central Operativa porá à disposição do Cliente um bilhete de comboio, só ida (em primeira classe) ou, se o tempo de viagem for superior a 6 horas, avião (classe económica) para recuperar o Motociclo reparado.

Este serviço será prestado segundo os mesmos modos e com as mesmas limitações também se, em caso de Roubo do Motociclo ocorrido durante a Viagem, o Motociclo for posteriormente encontrado. **A despesa máxima a cargo da Central Operativa será de € 400,00 com IVA incluído por Evento.**

#### **6) Retorno do Motociclo do Estrangeiro**

No caso em que, depois de Quebra ou Desastre ocorridos durante Viagem no Estrangeiro, o Motociclo imobilizado **não possa ser reparado dentro de 36 horas ou não tenha concerto**, a Central Operativa organizará e suportará os custos, **até um máximo de € 2.500 com IVA incluído por Evento**, o transporte do Motociclo até à oficina da DUCATI mais próxima do lugar de Residência do Cliente.

O custo de eventuais direitos alfandegários, das despesas de reparação do Motociclo e dos acessórios do Motociclo eventualmente roubados antes da chegada do veículo de transporte da Central Organizativa, serão por conta do Cliente. Em todo o caso, o custo do transporte suportado

pela Central Operativa não poderá ultrapassar o valor comercial do Motociclo, no estado em que se encontra no momento da solicitação. O serviço não será prestado se o dano permitir ao Motociclo continuar a Viagem, sem risco de agravamento do dano.

#### **7) Busca e envio de sobresselentes para o Estrangeiro**

No caso em que, depois de Quebra ou Desastre ocorridos durante Viagem no Estrangeiro, o Motociclo fique imobilizado e os sobresselentes necessários para a reparação e indispensáveis para o seu funcionamento não estejam disponíveis no local, a Central Operativa terá de procurá-los junto à Rede de Venda e Assistência DUCATI e enviá-los o mais rapidamente possível tendo em consideração as normas locais que regulam o transporte de mercadorias. **Os sobresselentes e as despesas alfandegárias serão por conta do Cliente**, enquanto que as despesas de busca e expedição serão por conta da Central Operativa.

#### **8) Despesas com hotel**

No caso em que, depois de Socorro na Estrada por Quebra ou Desastre ocorridos durante a Viagem, o Motociclo deva ficar imobilizado no local a mais de 50 km do lugar de residência, a Central Operativa alojará o Cliente e o eventual passageiro num hotel local de 4 estrelas **suportando as despesas de pernoite e de pequeno-almoço, até um máximo de 4 dias por Evento.**

#### 9) Recuperação do Motociclo fora da estrada em caso de Desastre

No caso de Desastre durante a Viagem, se o Motociclo ficar imobilizado fora da estrada, a Central Operativa procurará ao Cliente um veículo de socorro (enviado diretamente junto do Motociclo imobilizado, mediante pedido do Cliente) para recuperar o Motociclo, e **ficando por conta da Central Operativa as despesas de recuperação, até um máximo de € 258,00 com IVA incluído por Evento.**

O Motociclo será transportado até ao ponto da Rede de Venda e Assistência mais próximo do local da imobilização, ou à oficina competente mais próxima.

**O transporte, de acordo com o acima referido, poderá ser realizado somente no País onde ocorreu o Evento, salvo acordo diferente entre o Cliente e a Central Operativa. Em caso de encerramento da oficina de destino (noite e feriados), o transporte será realizado nos horários sucessivos de abertura, ficando por conta do Cliente as despesas de estacionamento.**

Fica entendido que o Cliente autoriza desde já a Central a efetuar o transporte do Motociclo também na sua ausência e, neste caso, isenta de qualquer responsabilidade e despesa a Sociedade por eventuais danos que sejam encontrados no Motociclo por ocasião de sua entrega no ponto da Rede de Venda e Assistência, a não ser que os danos tenham sido claramente provocados pelo serviço de reboque e transporte.

#### 10) Adiantamento de fiança penal no Estrangeiro

No caso em que o Cliente em Viagem no Estrangeiro seja preso ou ameaçado de ser preso por causa de um facto culposo devido à circulação rodoviária, e seja obrigado a pagar uma fiança penal pela sua libertação, **a Central Operativa, solicitará ao Cliente que designe uma pessoa que ponha à disposição da Central Operativa a quantia solicitada. Ao mesmo tempo, a mesma comprometer-se-á a pagar no local ou a enviar ao Segurado a importância acima referida até à importância máxima de € 2.582,00 com IVA incluído.**

#### 11) Automóvel de substituição

Se, após o Reboque por Quebra, o Motociclo permanecer imobilizado e o reparo não puder ser realizado no mesmo dia, o Cliente poderá solicitar à Central Operativa um Automóvel de Substituição. O Automóvel de Substituição, destinado a uso privado, sem motorista, com quilometragem ilimitada, coberto por seguro obrigatório R.C.A e de categoria B ou D, em função da disponibilidade do momento e do lugar, é colocado à disposição do Cliente para o período correspondente ao tempo estritamente necessário para o reparo e, de qualquer maneira, **por um máximo de 3 dias úteis.**

O Automóvel de Substituição, destinado a uso privado, sem motorista, com quilometragem ilimitada, coberto por seguro obrigatório R.C.A e de categoria B ou D, em função da disponibilidade do momento e do lugar, é colocado à disposição do Cliente até a reabertura do ponto da Rede de Venda e Assistência Ducati. De todo modo, permanecerão por conta do Cliente as despesas com combustível e seguros não obrigatórios por lei, as penalidades de ressarcimento por danos e Furto, as despesas eventuais e outros serviços facultativos (a título meramente exemplificativo, mas não exaustivo: correntes de neve, pneus de inverno, navegador por satélite, cadeirinha para crianças, etc.), além do eventual custo de drop-off (ou seja, de devolução do automóvel de substituição em um País diferente daquele no qual foi retirado).

O Automóvel de Substituição será colocado à disposição:

- através das sociedades de aluguel de automóveis convenionadas;
- conforme as limitações previstas pela lei em relação à habilitação para a condução por parte de novos condutores;
- conforme a disponibilidade de veículos e as condições contratuais previstas (para a retirada do automóvel de substituição, será solicitado ao Cliente um depósito de caução através de um cartão de crédito com validade, por um valor variável de acordo com a sociedade de aluguel);

- nas estações de aluguel das sociedades citadas conforme os relativos horários de abertura. Não são consideradas Quebras as imobilizações do Motociclo derivadas de operações de manutenção periódica ou de recalls do fabricante.

## EXCLUSÕES

Considerando que, em todos os casos, a Assistência não poderá ser prestada se não tiver sido previamente autorizada pela Central Operativa, os serviços e prestações não serão fornecidos nos casos indicados a seguir.

### A) Situações não cobertas pela "ASSISTÊNCIA AO MOTOCICLO"

Os Serviços prestados pela ACI Global Servizi não serão devidos em caso de Eventos:

- ocorridos durante a participação em competições e relativos testes e treinos (salvo se tratarem de competições de pura regularidade);
- decorrentes de uso impróprio do Motociclo;
- ocorridos se o Motociclo estava a ser conduzido por um condutor não autorizado ou por um condutor desprovido de carta de condução.

Ademais, não são considerados Quebra (e consequentemente, não beneficiam dos serviços e das prestações acima referidos): as immobilizações do Motociclo decorrentes de chamadas sistemáticas do Fabricante do Motociclo, de operações de manutenção periódica e não, de verificações, de montagem de acessórios, como também da falta de manutenção ou de intervenções de carroçaria determinadas por desgaste, defeito, rutura, falta de funcionamento.

Estão também excluídos da cobertura todos os danos aos bens pessoais e às mercadorias transportadas a bordo dos Motociclos e as eventuais perdas económicas na sequência do Evento.

Estão excluídos os pedidos de reembolso por parte do Cliente por serviços usufruídos sem a autorização prévia da Central Operativa, exceto os casos de Socorro na estrada, nas autoestradas onde for imposta a intervenção de um Fornecedor de Assistência sem convénio com a Central Operativa, ou salvo os casos em que o Cliente não consiga entrar em contacto com a Central Operativa por motivos de força maior. Os serviços e prestações serão suspensas se um dos Estados especificados no parágrafo "Extensão territorial" se encontrar em estado de beligerância declarada ou de facto, limitadamente ao Estado ou aos Estados envolvidos.

## REGRAS GERAIS

Termo e duração dos serviços.

**A cobertura começa a partir da data de entrega do Motociclo e a sua vigência é de um período igual ao período de garantia do motociclo. Isso se aplica à garantia de fábrica, mas também ao período de garantia estendida Ever Red**, ressalvando que esta data de entrega deverá ser comunicada à ACI Global Servizi segundo as modalidades estabelecidas (em caso de contestação, faz fé esta comunicação), e desde que esta data esteja incluída no período de validade da Convenção e da Apólice.

Extensão territorial

**A cobertura é válida para os Eventos ocorridos nos seguintes Países europeus: Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França (incluindo a Córsega), Fyrom, Gibraltar, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Islândia, Itália (incluindo a República de San Marino e o Estado da Cidade do Vaticano), Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Montenegro, Noruega, Polónia, Portugal, Principado de Mónaco, Reino Unido, República Checa, Roménia, Sérvia, Suécia, Suíça (incluindo Liechtenstein), Turquia, Ucrânia, Hungria.**

Reembolso por serviços e prestações obtidos indevidamente

O Contraente e a Sociedade reservam-se o direito de solicitar ao Cliente o reembolso das despesas suportadas a seguir ao fornecimento de serviços e prestações de Assistência que sejam averiguados como não serem devidos com base no previsto pela Convenção ou pela legislação.

Não utilização dos serviços e das prestações

**No caso de serviços ou prestações não usufruídos ou usufruídos apenas parcialmente por escolha do Cliente ou por negligência dele (incluindo a não ativação do procedimento de autorização prévia dos serviços e prestações por parte da Central Operativa), as Sociedades não são obrigadas a fornecer serviços, prestações, reembolsos ou indemnizações, nem qualquer outro tipo de auxílio, como alternativa ou a título de compensação.**

Limitações de responsabilidade

As Sociedades não assumem responsabilidade por atrasos ou impedimentos que possam ocorrer durante a execução dos serviços e das prestações de Assistência no caso de eventos já excluídos nos termos da Convenção e/ou das Condições Gerais e Especiais da Apólice, bem como por motivos de força maior (tais como, a título de exemplo, eventos naturais, greves) ou por intervenções ou medidas das Autoridades do País no qual a Assistência é prestada.

## COMO SOLICITAR A ASSISTÊNCIA

### Obrigações em caso de Evento

Em caso de Evento, o Cliente deve comunicar o facto à Central Operativa segundo as modalidades previstas para cada um dos serviços conforme indicado a seguir. O não cumprimento desta obrigação pode comportar a perda total ou parcial do direito à indemnização.

Assim que ocorrer o Evento, o Cliente, ou qualquer outra pessoa que aja no seu nome, deve comunicá-lo imediatamente e exclusivamente à Central Operativa, telefonando para o número correspondente entre aqueles indicados na primeira página deste manual, em funcionamento 24 horas ao dia.

Se os números de referência estiverem momentaneamente inativos por problemas de funcionamento das linhas telefónicas, o Segurado- Cliente poderá contactar o número da Central Operativa da ACI Global em Itália: +39-02 66165610. Analogamente, se após a data de impressão deste livrete, a cobertura prevista na Convenção for estendida também a outros Países da União Europeia além dos acima indicados no parágrafo "Extensão territorial", o número a contactar para solicitar a Assistência deverá ser sempre o da Central Operativa da ACI Global Servizi em Itália: +39-02 66165610.

Para obter os serviços, o Cliente deverá comunicar à Central Operativa os seguintes dados:

- a) nome próprio e apelido;
- b) o endereço - mesmo temporário - e o número de telefone do lugar de onde chama;
- c) marca, modelo, cilindrada e versão do Motociclo;
- d) o número de matrícula e/ou o número de chassi do Motociclo;
- e) o tipo de prestação solicitado.

Depois de recebidas as informações acima referidas, a Central

Operativa verificará, em tempo real, se o cliente tem direito aos serviços e às prestações e, nos casos em que a verificação tenha êxito positivo, confirmará o seu direito. Todos os serviços e prestações deverão ser sempre autorizados pela Central Operativa, sob pena de anulação de todos os direitos.

**A CENTRAL OPERATIVA RESERVA-SE O DIREITO DE SOLICITAR QUALQUER OUTRA DOCUMENTAÇÃO REFERENTE AO EVENTO DENUNCIADO.**

Os textos deste folheto reproduzem um extrato da CONVENÇÃO AGS210029 PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS RELATIVOS À ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA “PROGRAMA DUCATI - CARD ASSISTANCE” estipulada pela DUCATI MOTOR HOLDING Spa (o Contratante) com ACI Global Servizi Spa.

Do ponto de vista jurídico, valem exclusivamente os textos completos da Convenção depositados na DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavalieri Ducati n°3 - 40132 BOLOGNA - Itália.



***DUCATI***

**PROGRAMA DUCATI CARD ASSISTANCE**  
é realizado em colaboração com  
**ACI Global Servizi**



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