

# Roadside Assistance Program

Ελλάδα



# “ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ DUCATI CARD ASSISTANCE”

Οδηγός Προγράμματος Τεχνικής Υποστήριξης στη μοτοσικλέτα

## ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΙ ΑΡΙΘΜΟΙ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΡΑΣΗΣ

Για αίτηση Βοήθειας:

- **Συμβάν στην χώρα προέλευσης:** καλέστε τον αριθμό χωρίς χρέωση της Χώρας σας που αναγράφεται στην πρώτη στήλη του πίνακα.
- **Συμβάν εκτός τη χώρας προέλευσης:** καλέστε τον αριθμό με χρέωση της Χώρας σας καλώντας και το σταθερό όπως αναγράφεται στην δεύτερη στήλη του πίνακα.

Σε περίπτωση που υπάρχουν προβλήματα στο να καλέσετε τον αριθμό της χώρας σας από το εξωτερικό μπορείτε να καλέσετε στο τηλέφωνο της Χώρας όπου συνέβη το Συμβάν.

Στην περίπτωση που οι αναφερόμενοι αριθμοί είναι ανενεργοί λόγω δυσλειτουργίας των τηλεφωνικών γραμμών, ο Πελάτης μπορεί να καλέσει τον αριθμό του Κέντρου Εξυπηρέτησης στο ACI Global στην Ιταλία: **+39-02 66165610**. Αντίστοιχα, στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ημερομηνία εκτύπωσης του παρόντος εντύπου, επεκταθεί η προβλεπόμενη κάλυψη της Σύμβασης και σε άλλα Κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πέραν όσων αναφέρονται πιο πάνω, ο τηλεφωνικός αριθμός με τον οποίο θα επικοινωνήσετε για Τεχνική Υποστήριξη πρέπει να είναι πάντα ο αριθμός του Κέντρου Δράσης ACI Global στην Ιταλία: **+39-02 66165610**.

Χώρα	Δωρεάν κλήση	Κλήση με χρέωση
<b>Ανδόρα</b>	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Αυστρία</b>	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
<b>Βέλγιο</b>	0800-14 134	+32-2-233 22 90
<b>Βουλγαρία</b>	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
<b>Κύπρος</b>	25 561580	+357 25 561580
<b>Κροατία</b>	0800-79 87	+385-1-464 01 41
<b>Δανία</b>	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
<b>Εσθονία</b>	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
<b>Φινλανδία</b>	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
<b>Γαλλία</b> (και Κορσική), τακτικό οδικό δίκτυο <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
<b>Βόρεια Μακεδονία</b> (Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
<b>Γερμανία</b>	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
<b>Γιβραλτάρ</b>	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Ελλάδα</b>	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058

Χώρα	Δωρεάν κλήση	Κλήση με χρέωση
<b>Ιρλανδία</b>	1800-304 500	+353-1-617 95 61
<b>Ισλανδία</b>	5 112 112	+354-5 112 112
<b>Ιταλία</b> (συμπεριλαμβανομένου του Σαν Μαρίνο και της Πόλης του Βατικανού) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
<b>Λετονία</b>	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
<b>Λιθουανία</b>	(85)- 210 44 25	+370- 5- 210 44 25
<b>Λουξεμβούργο</b>	25 36 36 301	+352-25 36 36 301
<b>Μάλτα</b>	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
<b>Μοντενέγκρο</b>	0800 -81 986	+382- 20- 234 038
<b>Νορβηγία</b>	800-30 466	+47-800-30 466
<b>Ολλανδία</b>	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
<b>Πολωνία</b>	061 83 19 885	+48- 61 83 19 885
<b>Πορτογαλία</b>	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
<b>Πριγκιπάτο του Μόνακο</b>	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
<b>Ηνωμένο Βασίλειο</b>	00800-33 22 88 77	00800-33 22 88 77
<b>Τσέχικη Δημοκρατία</b>	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
<b>Ρουμανία</b>	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
<b>Σερβία</b>	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51

Χώρα	Δωρεάν κλήση	Κλήση με χρέωση
<b>Σλοβακία</b>	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63
<b>Σλοβενία</b>	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
<b>Ισπανία</b>	900-101 576	+34-91-594 93 40
<b>Σουηδία</b>	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Ελβετία</b> (συμπεριλαμβανομένου του Λιχτενστάιν)	0800-55 01 41	+41- 58 827 60 86
<b>Τουρκία</b>	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
<b>Ουκρανία</b>	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
<b>Ουγγαρία</b>	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

#### **1<sup>η</sup> ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ - ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΘΝΙΚΕΣ ΟΔΟΥΣ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΑΣ**

Στις εθνικές οδούς της Γαλλίας, εάν χρειαστείτε Οδική Βοήθεια, πρέπει να ενεργήσετε ως εξής:

- **Αν ο πελάτης καλεί από γαλλικό αριθμό, καλέστε τον τηλεφωνικό αριθμό "17" (Χωροφυλακή)** για να ζητήσετε Τεχνική Υποστήριξη ή/και ενδεχομένως ρυμούλκηση. Σε αντίθετη περίπτωση, πληκτρολογήστε τον αριθμό "112".
- **Επικοινωνήστε με το Κέντρο Εξυπηρέτησης της Χώρας σας αμέσως μετά την άφιξη του οχήματος οδικής βοήθειας, παρέχοντας τα στοιχεία του ίδιου του οχήματος οδικής βοήθειας, προκειμένου να αποφύγετε τη χρέωση της υπηρεσίας.** Εναλλακτικά, ζητήστε από τον οδηγό του οχήματος οδικής βοήθειας τη σχετική απόδειξη μετά την ολοκλήρωση της επέμβασης, προκειμένου να σας επιστραφούν τα χρήματα.
- **Για να ζητήσετε την επιστροφή των χρημάτων, ειδοποιήστε αμέσως το Κέντρο Εξυπηρέτησης της Χώρας σας για την επέμβαση, παρέχοντας τη διεύθυνση και το τηλέφωνο του κέντρου οδικής βοήθειας όπου μεταφέρθηκε το όχημά σας.** Από αυτό το σημείο και μετά, το Κέντρο Εξυπηρέτησης της Χώρας σας θα είναι σε κάθε περίπτωση το σημείο αναφοράς για τυχόν περαιτέρω ανάγκες, υπηρεσίες ή/και επιστροφή χρημάτων.

#### **2<sup>η</sup> ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ - ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΙΣ ΕΘΝΙΚΕΣ ΟΔΟΥΣ ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΑΣ**

Στις εθνικές οδούς της Ιταλίας, ο Πελάτης μπορεί να καλέσει τον γερανό από τις ειδικές κολόνες έκτακτης ανάγκης SOS. Σε αυτές τις περιπτώσεις:

- εάν παρέμβει ένας γερανός συμβεβλημένος με το ιταλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης, για την επέμβασή του δεν θα υπάρξει καμία επιβάρυνση για τον Πελάτη, **αρκεί ο Πελάτης να ειδοποιήσει το Κέντρο Εξυπηρέτησης στην Ιταλία για την επέμβαση όταν αυτή λαβαίνει χώρα,**
- εάν αντίθετα η επέμβαση γίνει από όχημα οδικής βοήθειας που δεν είναι συμβεβλημένο με το ιταλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης, ο Πελάτης θα αποζημιωθεί για την επέμβαση, **εάν ειδοποιήσει το Κέντρο Εξυπηρέτησης στην Ιταλία για την επέμβαση όταν αυτή λαβαίνει χώρα και παρουσιάζοντας στο κέντρο Εξυπηρέτησης τα πρωτότυπα των σχετικών αποδεικτικών παραστατικών.**

## ΟΡΙΣΜΟΙ

**Τεχνική Υποστήριξη:** η άμεση βοήθεια που παρέχεται στον Πελάτη που βρίσκεται σε δύσκολη κατάσταση έπειτα από κάποιο Συμβάν.

**Πελάτης:** αγοραστής δεόντως εξουσιοδοτημένος να χρησιμοποιεί τη μοτοσικλέτα ή οδηγός εξουσιοδοτημένος από τον ίδιο, καθώς και όσοι βρίσκονται επί της ίδιας της μοτοσικλέτας, στον αριθμό θέσεων που αναγράφεται στην άδεια κυκλοφορίας.

**Κέντρο Εξυπηρέτησης:** η δομή της ACI Global Servizi S.p.A. που αποτελείται από ανθρώπινους πόρους και τεχνικό εξοπλισμό, σε λειτουργία 24 ώρες το 24ωρο και 365 ημέρες το χρόνο, που επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον Πελάτη και οργανώνει και παρέχει τις υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης που προβλέπονται από τη Σύμβαση.

**Συμβαλλόμενος:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Σύμβαση:** η Σύμβαση με αρ. AGS210026 (που συνάφθηκε από την DUCATI MOTOR HOLDING Spa με την ACI Global Servizi Spa), η οποία ρυθμίζει τις υπηρεσίες που περιγράφονται παρακάτω.

**Αποκατάσταση βλάβης:** η υπηρεσία Οδικής Βοήθειας που παρέχεται μέσω εξοπλισμένου οχήματος που είναι σε θέση να κάνει επισκευές επί τόπου προκειμένου να επιτραπεί η συνέχιση του ταξιδιού χωρίς ρυμούλκηση του οχήματος.

**Εξωτερικό:** όλες οι ευρωπαϊκές Χώρες που αναφέρονται στην παράγραφο "Εδαφική Επέκταση" με εξαίρεση της Χώρας Κατοικίας του Πελάτη.

**Συμβάν:** η Βλάβη ή το Ατύχημα, με την εμφάνιση του οποίου παρέχονται οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας που προβλέπονται

από τη Σύμβαση.

**Προμηθευτής Τεχνικής Υποστήριξης:** οι οργανώσεις Οδικής Βοήθειας, ειδικότερα το Automobile Club, τα Touring Club και άλλες οργανώσεις σε κάθε Χώρα που αναφέρονται στην Παράγραφο "Εδαφική Επέκταση", οι οποίες συντονίζουν από την πανευρωπαϊκή οργάνωση ARC Europe και παρέχουν τις υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας στους Πελάτες, καθώς και οι Προμηθευτές που είναι συμβεβλημένοι με τις πιο πάνω οργανώσεις.

**Κλοπή:** το αδίκημα στο οποίο υποπίπτει οποιοσδήποτε λαμβάνει υπό την κατοχή του ένα κινητό μέσο άλλου, αποσπώντας το από αυτόν που το κατέχει, προκειμένου να αποκομίσει κέρδος για τον εαυτό του ή για άλλους.

**Βλάβη:** οποιαδήποτε απροσδόκητη διακοπή λειτουργίας του Οχήματος που προκαλεί την άμεση ακινητοποίηση του ίδιου, δηλαδή επιτρέπει την κίνηση αλλά με τον κίνδυνο επιδείνωσης της ζημιάς, δηλαδή σε συνθήκες κινδύνου ή/και σοβαρής ζημιάς για τον Πελάτη και για την οδική κυκλοφορία. Θεωρούνται Βλάβες αυτές που προκαλούνται επίσης από την αμέλεια του Πελάτη (όπως το άδειασμα της μπαταρίας, το τρύπημα ελαστικού, η εξάντληση του καυσίμου, η απώλεια ή το σπάσιμο των κλειδιών του Οχήματος, το μπλοκάρισμα της κλειδαριάς) που δεν επιτρέπουν τη χρήση της Μοτοσικλέτας.

**Ατύχημα:** οποιοδήποτε τυχαίο Συμβάν που συνδέεται με την κυκλοφορία στους δρόμους (σύγκρουση με άλλο όχημα, σύγκρουση πάνω σε σταθερό εμπόδιο, ανατροπή, έξοδος από το δρόμο), που προκαλεί στη Μοτοσικλέτα τέτοιες ζημιές που να προκαλούν την άμεση ακινητοποίηση, δηλαδή

επιτρέπει την κίνησή του αλλά με κίνδυνο επιδείνωσης της ζημιάς, δηλαδή σε συνθήκες κινδύνου ή/και σοβαρής ζημιάς για τον Πελάτη και για την κυκλοφορία στους δρόμους.

**Προορισμός:** το πλησιέστερο σημείο Τεχνικής Υποστήριξης στον τόπο ακινητοποίησης, που ανήκει στο Δίκτυο Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης DUCATI, στο οποίο πρέπει να μεταφερθεί η Μοτοσικλέτα που χρειάζεται μεταφορά. Στις Χώρες όπου δεν υπάρχει Δίκτυο DUCATI, το λογικά πλησιέστερο οργανωμένο σημείο Τεχνικής Υποστήριξης.

**Μοτοσικλέτα:** κάθε καινούργιο δίτροχο όχημα μάρκας DUCATI, που πωλήθηκε μέσω του Δικτύου Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης DUCATI (ή απευθείας από τον ίδιο το Συμβαλλόμενο), που ταξινομήθηκε κατά την περίοδο ισχύος της Σύμβασης. **Κατοικία:** ο τόπος όπου συνήθως κατοικεί ο Πελάτης και όπου βρίσκεται η επίσημη κατοικία του, όπως προκύπτει από το σχετικό Πιστοποιητικό.

**Δίκτυο Πώλησης και Τεχνική Υποστήριξη:** το επίσημο Δίκτυο των αντιπροσώπων και των εξουσιοδοτημένων συνεργείων DUCATI ή, στις χώρες όπου δεν υπάρχει Δίκτυο DUCATI, το λογικά πλησιέστερο οργανωμένο σημείο Τεχνικής Υποστήριξης. **Οδική βοήθεια:** η υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης και επί τόπου αποκατάστασης της βλάβης ή της ρυμούλκησης.

**Ρυμούλκηση:** οι υπηρεσίες Οδικής Βοήθειας με μεταφορά της Μοτοσικλέτας η οποία χρειάζεται την τεχνική υποστήριξη μέχρι τον Προορισμό.

**Ταξίδι:** οποιαδήποτε μετακίνηση του Πελάτη σε απόσταση πέραν των 50 Km από τον τόπο Κατοικίας, ή στο Εξωτερικό, σε μία από τις Χώρες που αναφέρονται στην παράγραφο “Εδαφική επέκταση”.

# ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ACI GLOBAL SERVIZI

**Η ACI Global Spa** παρέχει στον Πελάτη τις υπηρεσίες που αναφέρονται παρακάτω έπειτα από την εμφάνιση του Συμβάντος, απευθείας ή μέσω των Προμηθευτών Τεχνικής Υποστήριξης, βάσει της Σύμβασης υπ' αριθ. AGS210026 που συνάφθηκε από την DUCATI με την ίδια την ACI Global Servizi, μέχρι την επίτευξη των προβλεπόμενων ορίων.

## 1) δική Βοήθεια (Επί τόπου Αποκατάσταση Βλάβης και Ρυμούλκηση)

Σε περίπτωση Βλάβης ή Ατυχήματος στη Μοτοσικλέτα, με την προϋπόθεση ότι βρίσκεται σε ανοιχτούς στην κυκλοφορία δρόμους όπου μπορεί να φτάσει το όχημα οδικής βοήθειας, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα στείλει στην τοποθεσία που θα υποδειχθεί από τον Πελάτη, ένα όχημα οδικής βοήθειας, με βάση τις προϋποθέσεις που ακολουθούν.

Το όχημα οδικής βοήθειας που θα φτάσει απευθείας στην ακινητοποιημένη Μοτοσικλέτα, έπειτα από κλίση του Πελάτη, θα μπορεί, χωρίς καμία επιβάρυνση του τελευταίου:

- να **αποκαταστήσει το πρόβλημα ακινητοποίησης** επί τόπου με μικροεπισκευές. Το **ενδεχόμενο κόστος ανταλλακτικών γι' αυτές τις μικρές επισκευές επιβαρύνει τον πελάτη ο οποίος το καταβάλλει στο προσωπικό που επενέβη.**
- Να **ρυμούλκηση** τη μοτοσικλέτα μέχρι τον Προορισμό. Έως 30 km, μετάβαση και επιστροφή από τον τόπο ακινητοποίησης, ο Πελάτης μπορεί να υποδείξει ένα Προορισμό της επιλογής του.  
Σε περίπτωση που ο Προορισμός (Συνεργείο) είναι κλειστός, δηλαδή εάν η χιλιομετρική απόσταση ανάμεσα στον τόπο ακινητοποίησης και τον τόπο

Προορισμού είναι πάνω από 30 km (υπολογισμένα ως απόσταση μετάβασης και επιστροφής του οχήματος οδικής βοήθειας), το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα οργανώσει την ετεροχρονισμένη ρυμούλκηση το συντομότερο δυνατό και σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με τις ανάγκες του Προμηθευτή Τεχνικής Υποστήριξης που επενέβη για την παροχή της Οδικής Βοήθειας.

Σε περίπτωση που ο Προορισμός (Συνεργείο) είναι κλειστός (νυχτερινές ώρες και γιορτές) η μεταφορά γίνεται τις αμέσως επόμενες ώρες λειτουργίας και τα έξοδα στάθμευσης επιβαρύνουν το Κέντρο Εξυπηρέτησης για 3 μέρες το πολύ.

Η υπηρεσία Οδικής Βοήθειας (όπως περιγράφεται στην παράγραφο 1) δεν συμπεριλαμβάνει τις ενδεχόμενες δαπάνες που μπορεί να κριθούν απαραίτητες για την ανάκτηση της Μοτοσικλέτας σε σημείο εκτός του οδικού δικτύου.

Θεωρείται δεδομένο ότι ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την Εταιρεία να εκτελέσει την μεταφορά της Μοτοσικλέτας, ακόμα και με απουσία του πελάτη και, σε αυτή την περίπτωση, απαλλάσσει από οιαδήποτε ευθύνη και βάρος την Εταιρεία για ενδεχόμενες ζημιές που τυχόν εξακριβωθούν στα ίδια τα δίκυκλα τη στιγμή της παράδοσής τους στο Σημείο του Προορισμού, εκτός και αν οι ζημιές αποδοθούν άνευ καμίας αμφιβολίας στην υπηρεσία ρυμούλκησης και μεταφοράς.

Η υπηρεσία Οδικής Βοήθειας δεν συμπεριλαμβάνει τις ενδεχόμενες δαπάνες που μπορεί να κριθούν απαραίτητες για την ανάκτηση της Μοτοσικλέτας σε



**σημείο εκτός του οδικού δικτύου. Τέτοιες δαπάνες επιβαρύνουν τον Πελάτη.**

## **2) Υπηρεσία πληροφοριών**

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα είναι στη διάθεση του πελάτη, **αποκλειστικά από Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 09.00 έως τις 18.00**, προκειμένου να παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Δίκτυο Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης DUCATI. Τουριστικές πληροφορίες: αεροπλάνα, πλοία, τρένα, ξενοδοχεία, κάμπινγκ, εστιατόρια, εγκαταστάσεις σκι, θερμά λουτρά, τουριστικά χωριά, ταξιδιωτικά γραφεία, πρακτορεία ταξιδίων, θέματα συναλλάγματος και γραφειοκρατικά θέματα που αφορούν το ταξίδι στο εξωτερικό, πληροφορίες για το κλίμα, εμβόλια.
- Πληροφορίες που αφορούν τη μοτοσικλέτα: autogrill, εστιατόρια και σταθμοί ανεφοδιασμού στις εθνικές οδούς, κίνηση στους δρόμους και καιρικές συνθήκες, συμπεριφορά σε περίπτωση ατυχήματος, Κ.Ο.Κ., καταγγελία ατυχήματος, αστική ευθύνη αυτοκινήτου.
- Γραφειοκρατικές πληροφορίες: ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, άδεια κυκλοφορίας, ΚΤΕΟ, δήλωση κλοπής, αίτηση αντιγράφου.

## **3) Μεταφορά επιβατών σε περίπτωση οδικής βοήθειας - Διαθεσιμότητα Ταξί**

Σε οποιαδήποτε περίπτωση, έπειτα από οδική Βοήθεια λόγω Βλάβης ή Ατυχήματος, ζητηθεί μέσω της Οργανωτικής Δομής της υπηρεσίας που αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο 1 ("Οδική βοήθεια") και η μοτοσικλέτα δεν μπορεί να επισκευαστεί στον τόπο ακινητοποίησης, ο Ασφαλισμένος και τυχόν συνεπιβάτης, θα μεταφερθούν στο σημείο του Δικτύου Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης όπου θα μεταφερθεί η Μοτοσικλέτα χρησιμοποιώντας,

εάν αυτό είναι εφικτό, το ίδιο το όχημα που θα μεταφέρει τη μοτοσικλέτα. Επίσης το Κέντρο Εξυπηρέτησης, θα μπορεί να θέσει στη διάθεση του Πελάτη ένα ταξί για να φτάσει σε ένα ξενοδοχείο, ή στον πλησιέστερο σιδηροδρομικό σταθμό, σταθμό λεωφορείων ή αεροδρόμιο. Σε κάθε περίπτωση **το συνολικό κόστος που επιβαρύνει την Εταιρεία για την χρήση ταξί είναι 52,00 Ευρώ, περιλαμβάνει ΦΠΑ. Δεν περιλαμβάνεται η αποζημίωση για ενδεχόμενα έξοδα ταξί που μπορεί να κάνει ο Πελάτης, στην περίπτωση που η υπηρεσία δεν έχει ζητηθεί απευθείας στο Κέντρο Εξυπηρέτησης και δεν έχει εξουσιοδοτηθεί από αυτήν.**

## **4) Επιστροφή επιβατών ή συνέχιση του ταξιδιού**

Σε περίπτωση Οδικής Βοήθειας λόγω Βλάβης ή Ατυχήματος, κατά τη διάρκεια του Ταξιδιού, η Μοτοσικλέτα πρέπει να παραμείνει ακινητοποιημένη σ'αυτό το σημείο για την επισκευή **για περισσότερο από 36 ώρες στον τόπο κατοικίας του Πελάτη (ή 5 ημέρες στο Εξωτερικό)**, με επίσημη κοινοποίηση που διαβιβάζεται στην Οργανωτική Δομή από το σημείο του Δικτύου Πωλήσεων και Τεχνικής Υποστήριξης ή από το συνεργείο στο οποίο βρίσκεται η Μοτοσικλέτα, η Οργανωτική Δομή αναλαμβάνει την παροχή μιας από τις παρακάτω υπηρεσίες, από τις οποίες ο Ασφαλισμένος μπορεί να επιλέξει:

- a) Επιστροφή των επιβατών στον τόπο κατοικίας, με σιδηροδρομικό εισιτήριο (πρώτη θέση) ή, αν το ταξίδι ξεπερνά τις 6 ώρες, αεροπλάνο (οικονομική θέση), **με επιβάρυνση του ίδιου για το σχετικό κόστος έως 258,00 € με ΦΠΑ ανά άτομο και ανά Συμβάν)**
- b) Συνέχιση του ταξιδιού των επιβατών μέχρι τον αρχικά προγραμματισμένο προορισμό, με σιδηροδρομικό εισιτήριο (πρώτη θέση) ή, αν το ταξίδι ξεπερνά τις 6 ώρες, αεροπλάνο (οικονομική θέση) με επιβάρυνση του ίδιου για το σχετικό κόστος **258,00 € με ΦΠΑ ανά άτομο και ανά Συμβάν.**

Η υπηρεσία αυτή θα παρέχεται σύμφωνα με την ίδια διαδικασία και τους ίδιους περιορισμούς εάν πρόκειται για Κλοπή της Μοτοσικλέτας κατά τη διάρκεια του Ταξιδιού.

#### **5) Ανάκτηση επισκευασμένης ή ανευρεθείσας Μοτοσικλέτας**

**Στην περίπτωση Οδικής Βοήθειας λόγω Βλάβης ή Ατυχήματος κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, η Μοτοσικλέτα πρέπει να παραμείνει ακινητοποιημένη για περισσότερες από 12 ώρες, με επίσημη κοινοποίηση που διαβιβάζεται στο Δίκτυο Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης ή από το συνεργείο στο οποίο βρίσκεται η Μοτοσικλέτα, και σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει ήδη επωφεληθεί των υπηρεσιών του σημείου 4 (“Επιστροφή επιβατών ή συνέχιση του ταξιδιού”), η Οργανωτική Δομή, θέτει στη διάθεση του Πελάτη ένα σιδηροδρομικό εισιτήριο μόνο μετάβασης (πρώτη θέση) ή, εάν το ταξίδι υπερβαίνει τις 6 ώρες, ένα αεροπορικό εισιτήριο (οικονομική θέση) για την παραλαβή της επισκευασμένης Μοτοσικλέτας. Η υπηρεσία αυτή θα παρέχεται με τον ίδιο τρόπο και με τους ίδιους περιορισμούς ακόμα και όταν, έπειτα από Κλοπή κατά τη διάρκεια του Ταξιδιού, βρεθεί στη συνέχεια η Μοτοσικλέτα. Το μέγιστο έξοδο που αναλαμβάνει το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα είναι 400,00 € με ΦΠΑ, ανά Συμβάν.**

**6) Επαναπατρισμός μοτοσικλέτας από το εξωτερικό**  
Αν έπειτα από Οδική Βοήθεια λόγω βλάβης ή ατυχήματος κατά τη διάρκεια ταξιδιού στο εξωτερικό, η ακινητοποιημένη μοτοσικλέτα δεν μπορεί να επισκευαστεί εντός 36 ωρών ή δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να επισκευαστεί, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα οργανώσει και θα επιβαρυνθεί, με έως 1.800,00 € μαζί με ΦΠΑ ανά Συμβάν, τη μεταφορά της μοτοσικλέτας μέχρι το πλησιέστερο στην κατοικία του

Πελάτη συνεργείο DUCATI.

**Το κόστος των ενδεχομένων τελωνειακών δασμών, εξόδων επιδιόρθωσης της Μοτοσικλέτας και των εξαρτημάτων της που τυχόν έχουν κλαπεί πριν την άφιξη του μέσου μεταφοράς της Οργανωτικής Δομής επιβαρύνουν τον Πελάτη. Το κόστος μεταφοράς το οποίο επιβαρύνει το Κέντρο Εξυπηρέτησης δεν μπορεί να υπερβεί την εμπορική αξία της Μοτοσικλέτας, στην κατάσταση στην οποία βρίσκεται τη στιγμή της αίτησης. Η υπηρεσία αυτή δεν διατίθεται όταν η ζημία είναι τέτοια που να επιτρέπει στη Μοτοσικλέτα τη συνέχιση του ταξιδιού χωρίς να υπάρχει κίνδυνος επιδείνωσης της ίδιας της ζημίας, δηλαδή υπό ασφαλείς συνθήκες για τους χρήστες.**

#### **7) Αναζήτηση και αποστολή ανταλλακτικών στο εξωτερικό**

Στην περίπτωση που, έπειτα από Οδική Βοήθεια λόγω Βλάβης ή Ατυχήματος στο Εξωτερικό, η Μοτοσικλέτα παραμείνει ακινητοποιημένη και τα ανταλλακτικά που είναι απαραίτητα για την επισκευή και τη λειτουργία της δεν είναι δυνατόν να βρεθούν επί τόπου, η Οργανωτική Δομή αναλαμβάνει να τα αναζητήσει στο Δίκτυο Πωλήσεων και Τεχνικής Υποστήριξης DUCATI και να τα αποστείλει με το ταχύτερο μέσο, λαμβάνοντας υπόψη τους τοπικούς κανονισμούς που ρυθμίζουν την μεταφορά εμπορευμάτων. Ο Πελάτης επιβαρύνεται με το κόστος των ανταλλακτικών και τις τελωνειακές δαπάνες, ενώ τα έξοδα αναζήτησης και αποστολής επιβαρύνουν την Οργανωτική Δομή.

### **8) Ξενοδοχειακές δαπάνες**

Στην περίπτωση που, έπειτα από Οδική Βοήθεια λόγω Βλάβης ή Ατυχήματος κατά το Ταξίδι, η Μοτοσικλέτα πρέπει να μείνει ακινητοποιημένη επί τόπου και η επισκευή απαιτεί πάνω από 36 ώρες, η Οργανωτική Δομή θα προνοήσει για τη διαμονή του Πελάτη και του ενδεχόμενου συνεπιβάτη σε τοπικό ξενοδοχείο **με επιβάρυνση του ίδιου για τα έξοδα διανυκτέρευσης και πρωινού, το πολύ για 3 ημέρες και για το πολύ 77,50 €, μαζί με ΦΠΑ, ανά άτομο και ανά διανυκτέρευση και σε κάθε περίπτωση για μέγιστο συνολικό ποσό 310,00 € μαζί με ΦΠΑ, ανά Συμβάν.**

### **9) Ανάκτηση της Μοτοσικλέτας εκτός του οδικού δικτύου σε περίπτωση ατυχήματος**

Σε περίπτωση Ατυχήματος, κατά τη διάρκεια του Ταξιδιού, εάν η Μοτοσικλέτα ακινητοποιηθεί εκτός του οδικού δικτύου, το Κέντρο Εξυπηρέτησης, εξασφαλίζει στον Ασφαλισμένο την αποστολή ενός μέσου οδικής βοήθειας (απευθείας στο σημείο όπου βρίσκεται ακινητοποιημένη η Μοτοσικλέτα, κατόπιν αίτησης του Πελάτη), για την ανάκτηση της Μοτοσικλέτας και **θα επιβαρύνουν την εταιρεία τα έξοδα ανάκτησης έως το μέγιστο ποσό των 258,00 € μαζί με ΦΠΑ ανά Συμβάν.**

Η μοτοσικλέτα θα μεταφερθεί μέχρι το σημείο του Δικτύου Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης, που βρίσκεται πιο κοντά στον τόπο ακινητοποίησης ή στο πλησιέστερο καταλληλότερο για την περίπτωση συνεργείο.

**Η μεταφορά,** σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, **μπορεί να γίνει μόνο στη χώρα όπου συνέβη το ατύχημα,** εκτός εάν έχει γίνει διαφορετική συμφωνία μεταξύ του Πελάτη και του Κέντρου Εξυπηρέτησης.

**Σε περίπτωση που το συνεργείο προορισμού είναι κλειστό (νυχτερινές ώρες και γιορτές) η μεταφορά θα**

**γίνει στις αμέσως επόμενες ώρες λειτουργίας, και τα έξοδα στάθμευσης επιβαρύνουν τον Πελάτη.**

Θεωρείται δεδομένο ότι ο Πελάτης εξουσιοδοτεί την **Οργανωτική**

**Δομή να εκτελέσει την μεταφορά του δικύκλου, ενδεχομένως και με απουσία του και, σε αυτή την περίπτωση, απαλλάσσει από οιαδήποτε ευθύνη και βάρος την Εταιρεία για ενδεχόμενες ζημιές που τυχόν παρατηρηθούν στις ίδιες τις Μοτοσικλέτες τη στιγμή της παράδοσής τους στο Σημείο του Δικτύου Πώλησης και Τεχνικής Υποστήριξης, εκτός και αν οι ζημιές αποδοθούν άνευ καμίας αμφιβολίας στην υπηρεσία ρυμούλκησης και μεταφοράς.**

### **10) Προκαταβολή εγγύησης σε δικαστήριο εξωτερικού**

Στην περίπτωση που ο Πελάτης κατά το ταξίδι του στο Εξωτερικό συλληφθεί ή απειλείται από σύλληψη κατόπιν υπαίτιου συμβάντος προερχόμενο από την οδική κυκλοφορία και είναι αναγκασμένος να καταβάλλει εγγύηση στο δικαστήριο για την απελευθέρωσή του, **η Οργανωτική Δομή, θα ζητήσει στον Πελάτη να ορίσει ένα πρόσωπο το οποίο στη χώρα κατοικίας του να θέσει στη διάθεση της Οργανωτικής Δομής το αντίστοιχο απαιτούμενο ποσό.** Ειδικότερα, **η ίδια αναλαμβάνει να καταβάλλει επί τόπου ή να μεταβιβάσει το πιο πάνω αναφερόμενο ποσό στον Πελάτη, έως το μέγιστο ποσό 2.582,00 € μαζί με ΦΠΑ.**

## ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Με την προϋπόθεση ότι, σε κάθε περίπτωση, η Υποστήριξη δεν θα είναι ενεργή εάν η επέμβαση δεν έχει προηγουμένως εγκριθεί από την Οργανωτική Δομή, οι υπηρεσίες δεν θα καλύπτονται στις περιπτώσεις που αναφέρονται πιο κάτω.

### A) Εξαιρέσεις για την "ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΤΗ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΑ"

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την ACI Global Servizi δεν θα οφείλονται να παρασχεθούν σε περίπτωση συμβάντων:

- που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια συμμετοχής σε αγώνες και τις σχετικές δοκιμές και προπονήσεις (εκτός εάν πρόκειται για αγώνες κανονικότητας),
- που οφείλονται σε ακατάλληλη χρήση της Μοτοσικλέτας,
- που παρουσιάστηκαν ο οδηγός της Μοτοσικλέτας δεν είναι εξουσιοδοτημένος ή δεν διαθέτει άδεια οδήγησης.

Επίσης, δεν θεωρούνται Βλάβες (και κατά συνέπεια δεν καλύπτονται από τις υπηρεσίες και τις παροχές που αναφέρονται πιο πάνω): οι ακινητοποιήσεις της Μοτοσικλέτας που οφείλονται σε συστηματικές ανακλήσεις του Οίκου κατασκευής της Μοτοσικλέτας, σε επεμβάσεις περιοδικής συντήρησης και όχι, σε ελέγχους, σε συναρμολόγηση αξεσουάρ, καθώς επίσης και σε μη εκτέλεση συντήρησης ή επεμβάσεις στο αμάξωμα λόγω φθοράς, ελαττώματος, σπασίματος ή μη λειτουργίας.

Εξαιρούνται επίσης οι ζημιές στα προσωπικά είδη και στα εμπορεύματα που μεταφέρονται στις Μοτοσικλέτες και ενδεχόμενες οικονομικές απώλειες κατόπιν του Συμβάντος.

Εξαιρούνται τα αιτήματα αποζημίωσης εκ μέρους του Πελάτη για υπηρεσίες των οποίων επωφελήθηκε χωρίς προηγούμενη έγκριση από την Οργανωμένη Δομή, εκτός από τις περιπτώσεις Οδικής Βοήθειας σε αυτοκινητόδρομο όπου επιβάλλεται η επέμβαση του Προμηθευτή Τεχνικής Υποστήριξης που δεν είναι συμβεβλημένος με την Οργανωτική Δομή ή στις περιπτώσεις όπου ο Πελάτης δεν κατορθώνει να επικοινωνήσει με την Οργανωτική Δομή για λόγους ανωτέρας βίας.

Οι υπηρεσίες και οι παροχές θα ανακληθούν στην περίπτωση κατά την οποία μία από τις Χώρες που αναφέρονται στην παράγραφο "Εδαφική επέκταση" βρίσκεται σε κατάσταση πολέμου, δηλωμένου ή εκ των γεγονότων, μόνο για τη σχετική(ες) Χώρα/Χώρες.

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

Ημερομηνία έναρξης ισχύος και διάρκεια των υπηρεσιών.

**Η κάλυψη ξεκινά από την ημερομηνία παράδοσης της μοτοσικλέτας για περίοδο ίση με τη διάρκεια της εγγύησης μοτοσικλέτας. Αυτό ισχύει για την εργοστασιακή εγγύηση, αλλά και για την περίοδο κάλυψης της επέκτασης εγγύησης Ever Red, δεδομένου ότι αυτή η ημερομηνία παράδοσης πρέπει να κοινοποιηθεί στην ACI Global Servizi σύμφωνα με τις καθορισμένες μεθόδους (σε περίπτωση διαφωνίας, ισχύει αυτή η κοινοποίηση), και με την προϋπόθεση ότι αυτή η ημερομηνία περιλαμβάνεται στην περίοδο ισχύος της Σύμβασης.**

Εδαφική επέκταση

**Η κάλυψη ισχύει για Συμβάντα που παρουσιάστηκαν στις ακόλουθες ευρωπαϊκές Χώρες: Ανδόρα, Αυστρία, Βέλγιο, Κύπρος, Κροατία, Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία (και Κορσικής), Fyrom, Γερμανία, Γιβραλτάρ, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ισλανδία, Ιταλία (και Δημοκρατίας του Αγίου Μαρίνου και του Κράτους του Βατικανού) Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Πριγκιπάτο του Μονακό, Μοντενέγκρο, Νορβηγία, Ολλανδία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ηνωμένο Βασίλειο, Δημοκρατία της Τσεχίας, Σερβία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία (και Λιχτενστάιν), Τουρκία, Ουκρανία, Ουγγαρία.**

Αποζημίωση για αχρεωστήτως παρασχεθείσες υπηρεσίες και παροχές

Ο Συμβαλλόμενος και η Εταιρία, διατηρούν το δικαίωμα να ζητήσουν από τον Πελάτη την επιστροφή των χρημάτων για δαπάνες που έγιναν για υπηρεσίες και παροχές τεχνικής Υποστήριξης οι οποίες προκύπτει ότι δεν ήταν οφειλόμενες σύμφωνα με όσα προβλέπονται από τη Σύμβαση και από το Νόμο.

Μη χρησιμοποίηση υπηρεσιών και παροχών

**Σε περίπτωση υπηρεσιών ή παροχών που δεν χρησιμοποιήθηκαν ή που χρησιμοποιήθηκαν μερικώς κατ'επιλογή του Πελάτη ή λόγω αμέλειάς του (συμπεριλαμβανομένης και της μη ενεργοποίησης της προληπτικής διαδικασίας έγκρισης των υπηρεσιών και των παροχών από το Κέντρο Εξυπηρέτησης) η Εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τις υπηρεσίες, παροχές, επιστροφές ή αποζημιώσεις, ούτε καμία άλλη βοήθεια εναλλακτικά ή ως αντιστάθμισμα.**

Περιορισμοί ευθύνης

Οι Εταιρείες δεν αναλαμβάνουν καμία ευθύνη για καθυστερήσεις ή εμπόδια που θα μπορούσαν να παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης σε περίπτωση εξαιρεθέντων συμβάντων σύμφωνα με τη Σύμβαση, καθώς επίσης και για λόγους ανωτέρας βίας (όπως, για παράδειγμα, φυσικά φαινόμενα, απεργίες) ή για επεμβάσεις ή μέτρα των Αρχών της Χώρας στην οποία παρέχεται η Τεχνική Υποστήριξη.

## ΠΩΣ ΘΑ ΖΗΤΗΣΕΤΕ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Υποχρεώσεις σε περίπτωση Συμβάντος

Σε περίπτωση Συμβάντος ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιήσει το Κέντρο Εξυπηρέτησης σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία για κάθε μία υπηρεσία όπως αναφέρεται παρακάτω. Η μη τήρηση αυτής της υποχρέωσης μπορεί να προκαλέσει την πλήρη ή μερική απώλεια του δικαιώματος αποζημίωσης.

Μόλις συμβεί το Συμβάν ο Πελάτης ή οποιοδήποτε άτομο που ενεργεί για λογαριασμό του, πρέπει να ειδοποιήσει άμεσα και αποκλειστικά την Οργανωτική Δομή, καλώντας τον αριθμό μεταξύ αυτών που αναγράφονται στην πρώτη σελίδα στο παρόν βιβλιαράκι, ο οποίος λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο.

Στην περίπτωση που οι αναφερόμενοι αριθμοί είναι ανενεργοί λόγω δυσλειτουργίας των τηλεφωνικών γραμμών, ο Πελάτης μπορεί να καλέσει τον αριθμό του Κέντρου Εξυπηρέτησης στο ACI Global στην Ιταλία: +39-02 66165610. Αντίστοιχα, στην περίπτωση κατά την οποία, μετά την ημερομηνία εκτύπωσης του παρόντος εντύπου, επεκταθεί η προβλεπόμενη κάλυψη της Σύμβασης και σε άλλα Κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πέραν όσων αναφέρονται στην παράγραφο "Εδαφική επέκταση", ο τηλεφωνικός αριθμός με τον οποίο θα επικοινωνήσετε για Τεχνική Υποστήριξη πρέπει να είναι πάντα ο αριθμός του Κέντρου Εξυπηρέτησης ACI Global στην Ιταλία: +39-02 66165610.

Για την απολαβή των υπηρεσιών ο Πελάτης πρέπει να επικοινωνήσει με την Οργανωτική Δομή και να δώσει τα παρακάτω στοιχεία:

- α) ονοματεπώνυμο,
- β) διεύθυνση - ακόμη και αν πρόκειται για προσωρινή -

- και αριθμός τηλεφώνου από όπου καλεί,
- γ) μάρκα, μοντέλο, κυβισμός και έκδοση Μοτοσικλέτας,
- δ) αριθμός κυκλοφορίας ή/και αριθμός πλαισίου της Μοτοσικλέτας,
- ε) υπηρεσία που ζητείται.

Μετά τη λήψη των ανωτέρω πληροφοριών, το Κέντρο Εξυπηρέτησης θα επιβεβαιώσει σε πραγματικό χρόνο εάν ο αιτών έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες και τις παροχές και, εφόσον ο έλεγχος δώσει θετικό αποτέλεσμα, θα επιβεβαιώσει την αίτηση. Όλες οι υπηρεσίες και οι παροχές πρέπει να εγκριθούν από το Κέντρο Εξυπηρέτησης διαφορετικά ακυρώνεται κάθε δικαίωμα.

### **Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΔΙΑΤΗΡΕΙ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΝΑ ΖΗΤΗΣΕΙ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΑΝ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΔΗΛΩΘΕΙ**

Τα κείμενα του παρόντος φυλλαδίου είναι απόσπασμα της ΣΥΜΒΑΣΗΣ AGS210026 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ "ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ DUCATI - CARD ASSISTANCE", που συνάφθηκε από την DUCATI MOTOR HOLDING Spa (ο Συμβαλλόμενος) με την ACI Global Servizi Spa.

Για τις νόμιμες συνέπειες, ισχύουν αποκλειστικά και μόνο τα πλήρη κείμενα της Σύμβασης, που έχουν κατατεθεί στην έδρα της DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavaliere Ducati n°3 - 40132 BOLOGNA - Italia.

# ***DUCATI***

**ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ DUCATI CARD ASSISTANCE**  
υλοποιήθηκε σε συνεργασία με την  
**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