

# Roadside Assistance Program

USA/Canada



# DUCATI CARD ASSISTANCE - USA/CANADA

Guide to Roadside Assistance Program



## OPERATIONS CENTER PHONE NUMBERS

To request the Assistance Services, call the Operations Center, available to Customers 24 hours a day, all year round, using:

- emergency number: **800 234 1353**
- pay call **702 564 7095**

Customers shall provide the information specified in section "HOW TO REQUEST ASSISTANCE SERVICES" and follow the procedures outlined in this Guide.

## DEFINITIONS

**Agreement:** Agreement no. 07/0035 (entered into between DUCATI MOTOR HOLDING Spa and ACI Global Servizi Spa) governing the Road Assistance Services outlined in this Guide.

**Assistance Service:** the Assistance Services timely delivered to a Customer who experienced an Event.

**Breakdown:** the Event affecting the Motor Vehicle due to wear, defect, failure, failure to operate, such that the Customer cannot use the Motor Vehicle under normal conditions. **The following are not considered Breakdowns: down time due to periodic maintenance procedures specified by the Motor Vehicle's Manufacturer, installation of accessories, Manufacturer's recalls.**

**Contracting Party:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Customer:** the owner who holds a valid license to operate the Motor Vehicle and/or the driver duly authorized by the owner to use the Motor Vehicle (including any passengers legally transported on the Motor Vehicle and not exceeding the number of seats specified in the vehicle registration document), named by DUCATI MOTOR HOLDING Spa as a beneficiary of the DUCATI CARD ASSISTANCE PROGRAM - USA-CANADA" as provided for in the Agreement.

**Event:** each occurrence of a Breakdown of the Motor Vehicle upon which the Road Assistance Services under the Agreement shall be performed.

**Motor Vehicle:** all new DUCATI motorcycles sold in the United States of America and in Canada through the authorized DUCATI Dealers and Service Centers Network during the period while the obligation to provide the

Assistance Services is in force, and falling under the "DUCATI CARD ASSISTANCE PROGRAM USA-CANADA".

**Operations Center:** the organization, composed of human resources and equipment, which receives Customers' calls and arranges and provides the Assistance Services.

**Place of Destination:** the authorized DUCATI Dealer or Service Center nearest to the location of the Breakdown, to which the Motor Vehicle requiring Assistance is to be transported.

**Roadside Assistance:** the Roadside fix and Towing Services.

**Roadside fix:** Roadside Assistance Service performed by means of a service vehicle equipped for roadside repairs so as to get the Motor Vehicle up and running again with no need for Towing Service.

**Service Provider:** MTS Assistance organization (Operations Center and Service Network), appointed by ACI Global Servizi to perform the Assistance Services intended for DUCATI Customers locally and coordinated by ARC Europe, that provides Assistance Services for DUCATI Customers in each of the Countries listed in the "Territory" section.

**Towing Service:** Roadside Assistance Service involving the transportation of the Motor Vehicle requiring Assistance up to the Place of Destination.

## ROADSIDE ASSISTANCE SERVICES

### Roadside Assistance - Off-Road Recovery

After a Motor Vehicle Breakdown, if the Motor Vehicle is located on a public road that can be reached by the service vehicle with reasonable efforts, the Operations Center shall send a service vehicle to the location specified by the Customer under the following conditions.

The service vehicle sent directly to the location of the immobilized Motor Vehicle at the Customer's request may perform either of the following Services free of charge:

- a) **Roadside fix** consisting of minor repairs performed at the location of the Motor Vehicle. **Any replacement parts used for such minor repairs shall be at the Customer's charge and payment shall be made directly to the service vehicle operator;**
- b) **Towing** of Motor Vehicle up to Place of Destination or, after prior agreement with the Customer, up to the nearest qualified repair shop. **The Operations Center shall bear all Motor Vehicle Towing costs up to US \$ 200 per Event (or equivalent amount in Canadian dollars in case of services provided where Canadian dollar is the current money); any costs in excess of these amounts shall be charged to the Customer.**

If the Motor Vehicle is off the road after the Breakdown and the Customer is unable to move it back on the road, the Operations Center shall provide Recovery and Towing services up to a total amount of US \$ 200 per Event (or equivalent amount in Canadian dollars in case of services provided where Canadian dollar is the current

money); any costs in excess of the above amounts shall be charged to the Customer.

It is understood that in exceptional cases (when the Customer could not be present at the location of the Motor Vehicle's Breakdown) DUCATI authorizes ACI Global Servizi and the Service Providers to transport the Motor Vehicle also in the Customer's absence and, in such case, ACI Global Servizi and the Service Providers shall not be liable for any damage to the Motor Vehicle found after its delivery at the Place of Destination, unless such damage is unmistakably due to the removal and transport Service.

## GENERAL PROVISIONS

### Exclusions

All Roadside Assistance Services must in any case be authorized by the Operations Center, except where local regulations provide for other procedures or when force majeure cases prevent the Customer from contacting the Operations Center.

In addition, Services shall not be performed in case of:

- 1) any Events occurred as a result of:
  - competition racing and associated practice and training,
  - war, revolution, riot or uprising, plundering, sabotage, vandalism and terrorist activities, piracy, strike, earthquakes, weather events qualifying as natural disasters,
  - action of governmental Authorities or force majeure cases,
  - direct and indirect consequences of nuclear transmutation, as well as of radiation caused by the artificial acceleration of atomic particles;
- 2) any damage caused by improper use of the Motor Vehicle;
- 3) any damage caused in case the Motor Vehicle is driven by an unauthorized driver or the driver does not possess a driver's license;

- 4) any damage caused by alcohol abuse, psychoactive substances for use other than medical treatment, narcotics and hallucinogens;
- 5) any damage caused by negligence or gross negligence of the Customer.

In case one of the Countries listed in the "Territory" section should be in a state of war, whether declared or de facto, Assistance Services shall be suspended in the Country or Countries involved.

The following are not considered Breakdowns and do not entitle the Customer to Assistance Service: down time due to periodic maintenance procedures specified by the Motor Vehicle's Manufacturer, installation of accessories, Manufacturer's recalls.

Damage to personal belongings and goods transported on the Motor Vehicle and any economic loss resulting from the Event are not covered.

#### Liability Limitations

ACI Global Servizi and the Service Providers shall not be liable for any delays in and/or hindrances to the performance of the Assistance Services due to force majeure (such as natural events, strike, provisions issued by Authorities) occurred during the performance of the Assistance Services.

#### Failure to use the Assistance Services

ACI Global Servizi and the Service Providers shall have no obligation to provide Services or refunds, as an alternative or by way of compensation, in case the Customer chooses not

to use or use part of the Services or is unable to use the Services due to his/her negligence.

#### Attachment and duration of the Assistance Services

**Individual Customers are entitled to the Assistance Services starting from the date of the delivery of the Motor Vehicles for a period of 730 days**, provided that delivery date is recorded on the Certificate of Assistance and notified to ACI Global Servizi and the Operations Center in compliance with the agreed procedure (in case of disputes, such notification prevails), and that such date falls within the period of the Agreement and during which the obligation to perform the Assistance Services is in force.

#### Territory

**The Assistance Services shall be provided to Customers for the Events occurred in the territories of the USA and CANADA.**

## HOW TO REQUEST THE ASSISTANCE SERVICES

### Procedure

As soon as the Event occurs, if Assistance is required, **the Customer shall contact the Operations Center at the following telephone numbers, available to Customers 24 hours a day, all year round:**

- emergency number: **800 234 1353**
- pay call: **702 564 7095**

The Customer shall provide the Operations Center with the following information:

- first name, surname, full details and Country of residence;**
- telephone number (and/or mobile number) and location from where he/she is calling;**
- model, license plate number and/or frame number of Motor Vehicle;**
- date of delivery of Motor Vehicle (=effective date of coverage, as per Certificate of Assistance);**
- Country where the Motor Vehicle was sold;**
- type and location of Breakdown;**
- type of Assistance Service requested.**

Customer may be asked to provide additional information, such as his/her address (including a temporary address). After collecting the above information, the Operations Center shall immediately verify that the Customer is entitled

to receive the Assistance Services and - if so - shall acknowledge the request.

**Anyway, all Assistance Services must be authorized by the Operations Center. In case the Customer obtains Assistance Service without the prior approval of the Operations Center, no refund for any expense or cost incurred shall be due to the Customer, and all such expenses or costs shall be at his/her charge.**

This Guide is an excerpt from AGREEMENT No. 07/0035 CONCERNING ROADSIDE ASSISTANCE SERVICES WITHIN THE "DUCATI CARD ASSISTANCE PROGRAM USA-CANADA", entered into between DUCATI MOTOR HOLDING Spa (the Contracting Party) and ACI Global Servizi Spa, namely from the "Conditions governing the Roadside Assistance Services".  
For legal purposes, only the full text of the AGREEMENT, available at DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavaliere Ducati n°3 - 40132 BOLOGNA - Italy, is valid.





# DUCATI CARD ASSISTANCE - USA/CANADA

Guide du Programme d'assistance routière

## NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DU CENTRAL OPÉRATIONNEL

Pour demander des Services d'assistance, contacter le Central opérationnel à la disposition du Client 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, aux numéros suivants :

- numéro d'urgence : **800 234 1353**
- appel payant **702 564 7095**

Le Client devra fournir les informations indiquées au paragraphe « COMMENT DEMANDER ASSISTANCE » et suivre les procédures illustrées dans ce Guide.

## DÉFINITIONS

**Central opérationnel** : la structure constituée de ressources humaines et d'équipements techniques, qui s'occupe du contact téléphonique du Client et qui organise et fournit les Services d'assistance routière.

**Client** : le propriétaire régulièrement habilité à l'usage du Motocycle par un permis ou tout conducteur autorisé par le propriétaire du Motocycle (ainsi que les passagers éventuels légitimement transportés à bord du Motocycle, dans la limite des places autorisées par la carte grise), et que DUCATI MOTOR HOLDING Spa aurait désigné comme bénéficiaire du « PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE USA-CANADA » conformément aux modalités établies et prévues par la Convention.

**Contractant** : DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convention** : la Convention n°07/0035 (stipulée par DUCATI MOTOR HOLDING Spa avec ACI Global Servizi Spa), qui règle les Services d'assistance routière constituant l'objet de ce Guide.

**Dépannage** : le Service d'assistance routière 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.

**Événement** : toute survenance d'une Panne du Motocycle qui donnera lieu à la prestation de Services d'assistance routière prévus par la Convention.

**Fournisseur d'assistance** : l'organisation d'assistance MTS (composée du Central opérationnel et du Réseau d'assistance) à laquelle ACI Global Servizi confie la charge de fournir sur place les Services d'assistance aux Clients

DUCATI et qui, coordonnée par ARC Europe, fournit les Services d'assistance aux Clients DUCATI dans chaque Pays dressé en état au paragraphe « Extension territoriale ». Lieu de destination : le centre le plus proche du lieu où la Panne est survenue, appartenant au Réseau des concessionnaires officiels et des ateliers/garages autorisés par DUCATI, où le Motocycle qui nécessite d'Assistance doit être transporté.

**Motocycle :** tout véhicule à deux roues neuf de la marque DUCATI, vendu aux États-Unis et au Canada par le Réseau des concessionnaires officiels et des ateliers/garages autorisés par DUCATI pendant la période de validité de l'obligation d'offrir les Services d'assistance et rentrant dans le « PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE USA-CANADA ».

**Panne :** Événement survenu au Motocycle dû à usure, défaut, rupture/casse, non-fonctionnement, susceptible de mettre le Client dans l'impossibilité d'utiliser le Motocycle dans des conditions normales. **Sont toutefois exclues des Pannes les immobilisations du Motocycle qui s'avèreraient nécessaires pour les opérations d'entretien périodique prévues par le Constructeur du Motocycle, les opérations de montage d'accessoires, les campagnes de rappel déterminées par le Constructeur.**

**Remorquage :** le Service d'assistance routière qui comporte le transport du Motocycle nécessitant d'Assistance jusqu'au Lieu de destination.

**Secours routier :** les Services de Dépannage et de Remorquage.

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

## SERVICES D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Assistance routière - Récupération du Motocycle en dehors du réseau routier

À la suite d'une Panne du Motocycle, au cas où celui-ci se trouverait sur des routes ouvertes au trafic pouvant raisonnablement être atteintes par le véhicule de secours, le Central opérationnel enverra à l'endroit indiqué par le Client un véhicule de secours, aux conditions énoncées ci-dessous. Le véhicule de secours 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 :

- effectuer le **Dépannage** au moyen de petites réparations du Motocycle 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 ;**
- effectuer le **Remorquage** du Motocycle jusqu'au Lieu de destination ou, avec le consentement du Client, jusqu'à l'atelier/garage compétent le plus proche. **Le Central opérationnel prendra à sa charge tous les frais de Remorquage du Motocycle jusqu'à un montant maximum de 200 \$ US par Événement (ou la même valeur en dollars canadiens si les services sont fournis là où le dollar canadien est la devise courante) ; tout excédent de frais sera à la charge du Client.**

Au cas où le Motorcycle, à la suite d'une Panne, resterait immobilisé en dehors du réseau routier et le Client se trouverait dans l'impossibilité de le remettre sur route, le Central opérationnel fournira le Service de Récupération et de Remorquage en prenant à sa charge les frais correspondants jusqu'à un montant maximum total de 200 \$ US par Événement (ou la même valeur en dollars canadiens si les services sont fournis là où le dollar canadien est la devise courante) ; tout excédent de frais sera à la charge du Client.

Il est entendu que dans des cas exceptionnels (si le Client ne peut pas être présent là où le Motorcycle est en Panne) DUCATI autorise ACI Global Servizi et les Fournisseurs d'assistance à effectuer le transport du Motorcycle également en l'absence du Client et, dans un tel cas, décharge de toute responsabilité et obligation ACI Global Servizi et les Fournisseurs d'assistance pour tous les dommages éventuels repérés sur le Motorcycle après sa livraison au Lieu de destination, à moins que les dommages ne soient incontestablement attribuables au Service de récupération et de transport.

## NORMES GÉNÉRALES

### Exclusions

Les Services d'assistance routière ne pourront pas être fournis sans le consentement et l'autorisation préalables du Central opérationnel, à l'exception des cas pour lesquels la loi locale prévoit des modalités d'intervention différentes et à l'exception des cas où le Client ne réussirait pas à se mettre en contact avec le Central opérationnel pour des cas de force majeure.

De plus, les Services ne seront pas fournis dans les cas suivants :

- 1) tous les Événements déterminés par :
  - compétitions de motos ainsi que les essais et les entraînements correspondants ;
  - guerres, révolutions, insurrections ou mouvements populaires, saccages, actes de sabotage, de vandalisme et de terrorisme, piraterie, grèves, tremblements de terre, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de calamités naturelles ;
  - phénomènes causés par l'intervention d'Autorités gouvernementales ou cas de force majeure ;
  - conséquences directes et indirectes de transformation de l'atome et de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ;

- 2) tous les dommages causés par une utilisation inappropriée du Motocycle ;
- 3) tous les dommages causés par des irrégularités, soit si c'est un conducteur non autorisé ou sans permis de conduire qui conduit le Motocycle ;
- 4) tous les dommages causés par abus d'alcool, substances psycholeptiques à usage non thérapeutique, stupéfiants et hallucinogènes ;
- 5) tous les dommages causés par dol ou faute grave du Client.

Les Services d'assistance seront suspendus au cas où l'un des Pays spécifiés au paragraphe « Extension territoriale » se trouverait dans un état de belligérance déclaré ou de fait, pour ce qui est exclusivement du Pays ou des Pays concernés. On rappelle en outre qu'on ne considère pas comme Pannes (et par conséquent la possibilité de bénéficier du Service d'assistance est exclue) les immobilisations du Motocycle qui s'avèreraient nécessaires pour les opérations d'entretien périodique prévues par le Constructeur du Motocycle, les opérations de montage d'accessoires, les campagnes de rappel déterminées par le Constructeur. Sont également exclus les dommages causés aux effets personnels et aux marchandises transportés à bord du Motocycle et les éventuelles pertes économiques dues à l'Événement.

#### Limitations de responsabilité

ACI Global Servizi et les Fournisseurs d'assistance déclinent toute responsabilité pour les retards et/ou pour les empêchements dans la prestation des Services d'assistance

en cas de force majeure (tels que, à titre d'exemple, des événements naturels, grèves, mesures de l'Autorité) survenus durant l'exécution des Services d'assistance.

#### Non-jouissance des Services d'assistance

ACI Global Servizi et les Fournisseurs d'assistance ne sont pas obligés de fournir les Services ou les remboursements, comme alternative ou à titre de compensation, au cas où le Client n'aurait pas bénéficié ou aurait bénéficié seulement en partie des prestations, volontairement ou par négligence.

#### Annexe et durée des Services d'assistance

**Les Clients individuels ont le droit de bénéficier des Services d'assistance à partir de la date de livraison du Motocycle pour 730 jours**, à condition que cette date de livraison soit reportée sur le Certificat d'assistance et communiquée à ACI Global Servizi et au Central opérationnel selon les modalités établies (en cas de contestation, cette communication fera foi), et que cette date soit comprise dans la période de validité de la Convention et de l'obligation de fournir les Services d'assistance.

#### Extension territoriale

**Les Services d'assistance seront fournis aux Clients pour les Événements survenus sur le territoire des ÉTATS-UNIS et du CANADA.**

## COMMENT DEMANDER ASSISTANCE

### Modalités d'intervention

Dès que l'Événement surviendra et au cas où l'Assistance serait nécessaire, **le Client devra contacter le Central opérationnel aux numéros de téléphone suivants, à la disposition du Client 24 heures sur 24, tous les jours de l'année :**

- numéro d'urgence : **800 234 1353**
- appel payant : **702 564 7095**

Le Client devra communiquer au Central opérationnel les données suivantes :

- a) **prénom, nom, données complètes et Pays de résidence ;**
- b) **numéro de téléphone (et/ou portable) et coordonnées du lieu d'où il appelle ;**
- c) **modèle, numéro de plaque d'immatriculation et/ou numéro du cadre du Motocycle ;**
- d) **date de livraison du Motocycle (=date d'entrée en vigueur de la couverture, comme d'après le Certificat d'assistance) ;**
- e) **Pays de vente du Motocycle ;**
- f) **nature et lieu de la Panne ;**
- g) **type de Service d'assistance demandé.**

D'autres informations, telles que l'adresse, même temporaire, pourront également être demandées au Client.

Une fois les informations dont il est question ci-dessus collectées, le Central opérationnel s'assurera en temps réel que le Client a droit aux Services d'assistance et, le cas échéant, il confirmera la demande.

**Tous les Services d'assistance devront toutefois être autorisés par le Central opérationnel. Au cas où le Client procéderait à une intervention prévue par ce Guide sans le consentement et l'autorisation préalables du Central opérationnel, le Client n'aura pas droit au remboursement des frais auxquels il aurait fait face, qui seront entièrement à sa charge.**

Les textes de ce Guide indiquent un extrait de la CONVENTION n°07/0035 POUR LA PRESTATION DE SERVICES RELATIFS A L'ASSISTANCE ROUTIÈRE « PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE USA-CANADA », stipulée par DUCATI MOTOR HOLDING Spa (le Contractant) avec ACI Global Servizi Spa, et précisément les « Conditions qui règlent les Services d'assistance ». Seuls les textes intégraux de la CONVENTION, déposée auprès de DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavaliere Ducati n°3 - 40132 BOLOGNE - Italie, sont valables à des fins légales.





DUCATI CARD ASSISTANCE PROGRAM - USA/CANADA  
in collaboration with

PROGRAMME DUCATI CARD ASSISTANCE -  
USA/CANADA  
réalisé en collaboration avec



ACI Global Servizi

***DUCATI***

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