

Roadside Assistance Program



Deutschland

“PROGRAMM DUCATI CARD ASSISTANCE MULTISTRADA V4”

Anleitung zum Programm der Assistenz für das Motorrad

Für in den folgenden Ländern zugelassene Multistrada V4
Motorräder gültige Bedingungen:

Österreich, Belgien, Frankreich, Deutschland, Italien, Irland, Luxemburg,
Norwegen, in den Niederlanden, Portugal, Großbritannien, Spanien, Schweden
und in der Schweiz.

TELEFONNUMMERN DER EINSATZZENTRALEN

Anfordern der Assistenz:

- **Vorfall im Herkunftsland:** Rufen Sie die **gebührenfreie Nummer Ihres Landes** an, die in der **ersten Spalte der Tabelle** angegeben ist.
- **Vorfall außerhalb des Herkunftslandes:** Rufen Sie die **kostenpflichtige Nummer Ihres Landes** an, wobei **gemäß Angabe in der zweiten Spalte der Tabelle die Vorwahl** inbegriffen sein muss.
Falls Sie Probleme haben, Ihre nationale Nummer aus dem Ausland anzurufen, wählen Sie die Nummer des Landes, in dem der Vorfall aufgetreten ist (dies gilt nicht für das Großbritannien).

Falls die Bezugsnummern zeitweise aufgrund von Betriebsstörungen der Telefonleitungen außer Betrieb sein sollten, kann der Kunde die Telefonnummer der Einsatzzentrale von ACI Global Servizi in Italien wählen: **+39-02 66165610**. Sollte nach dem Datum des Ausdrucks der vorliegenden Anleitung die im Vertrag vorgesehene Abdeckung auch auf andere, noch nicht vorstehend angegebene Länder der Europäischen Union erweitert werden, muss für die Anforderung einer Assistenz immer die Einsatzzentrale von ACI Global Servizi in Italien kontaktiert werden: **+39-02 66165610**.

Land	Kostenfreie Hotline	Kostenpflichtiger Anruf / Anruf aus dem Ausland
Andorra	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Österreich	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
Belgien	0800-14 134	+32-2-233 22 90
Bulgarien	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
Zypern	25 561580	+357 25 561580
Kroatien	0800-79 87	+385-1-464 01 41
Dänemark	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
Estland	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
Finnland	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
Frankreich (einschließlich Korsika), gewöhnlichen Straßen ¹	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
Fyrom (Ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
Deutschland	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
Gibraltar	91-594 93 40	+34-91-594 93 40

Land	Kostenfreie Hotline	Kostenpflichtiger Anruf / Anruf aus dem Ausland
Griechenland	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058
Irland	1800-304 500	+353-1-617 95 61
Island	5 112 112	+354-5 112 112
Italien (einschließlich San Marino und Vatikanstadt) ²	800.744.444	+39 02 66.16.56.10
Lettland	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
Litauen	(85)- 210 44 25	+370- 5- 210 44 25
Luxemburg	25 36 36 301	+352-25 36 36 301
Malta	21 24 69 68	+356-21 24 69 68
Montenegro	0800 -81 986	+382- 20- 234 038
Norwegen	800-30 466	+47-800-30 466
Holland	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
Polen	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
Portugal	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
Fürstentum Monaco	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
Tschechische Republik	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
Rumänien	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
Serbien	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51

Land	Kostenfreie Hotline	Kostenpflichtiger Anruf / Anruf aus dem Ausland
Slowakei	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63
Slowenien	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
Spanien	900-101 576	+34-91-594 93 40
Schweden	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
Schweiz (einschließlich Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
Türkei	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
Ukraine	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
Ungarn	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

Land	Kostenpflichtige Nummer mit Anruf aus Großbritannien	Kostenpflichtige Nummer mit Anruf aus dem Ausland
Großbritannien	0330 053 0903	+44 330 053 0903

1HINWEIS - PANNENDIENST AUF FRANZÖSISCHEN AUTOBAHNEN

Auf den Autobahnen in Frankreich müssen Sie sich bei der Anforderung des Pannendienstes folgendermaßen verhalten:

- Wenn der Kunde mit einer französischen Nummer anruft, die Telefonnummer "17" (Gendarmerie) zur Anforderung des Hilfs- und/oder eventuellen Abschleppdienstes wählen; andernfalls die Telefonnummer "112".
- Sofort beim Eintreffen des Pannendienstes die Einsatzzentrale des eigenen Landes kontaktieren und dieser die Daten des Pannendienstwagens mitteilen, um die Anrechnung der Serviceleistung zu vermeiden. Anderenfalls können Sie sich auch vom Pannendienst die entsprechende Quittung ausstellen lassen, um anschließend die Kosten zurückerstattet zu bekommen.
- Zur Anforderung der Kostenrückerstattung müssen Sie auf jeden Fall sofort die Einsatzzentrale Ihres Landes über den Einsatz informieren und ihr die Adresse und Telefonnummer des Pannendienstzentrums mitteilen, bei dem sich das Motorrad befindet. Ab diesem Zeitpunkt ist die Einsatzzentrale des eigenen Landes die Bezugsstelle für eventuelle weitere Anforderungen von Leistungen, Diensten und/oder Rückerstattungen.

2HINWEIS - PANNENDIENST AUF ITALIENISCHEN AUTOBAHNEN

Auf den Autobahnen in Italien kann der Kunde über die vorgesehenen SOS-Notrufsäulen den Einsatz eines Abschleppdienstes abrufen. In diesen Fällen ist Folgendes vorgesehen:

- Übernimmt ein Abschleppdienst, der mit der italienischen Einsatzzentrale einen entsprechenden Vertrag abgeschlossen hat, den Einsatz, entstehen dem Kunden dafür keine Kosten, vorausgesetzt, dass der Kunde die Einsatzzentrale in Italien über den entsprechenden Einsatz noch während dessen Abwicklung informiert.
- Übernimmt hingegen ein Pannendienst, der keinen Vertrag mit der italienischen Einsatzzentrale abgeschlossen hat, den Einsatz, werden dem Kunden die Einsatzkosten unter der Voraussetzung zurückerstattet, dass der Kunde die Einsatzzentrale in Italien über den entsprechenden Einsatz noch während dessen Abwicklung informiert und die belegenden Originalunterlagen bei der Einsatzzentrale einreicht.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Assistenz: Dem Kunden, der sich aufgrund eines Vorfalls in Schwierigkeiten befindet, prompt geleistete Hilfe.

Kunde: Ordnungsgemäß zur Verwendung des Motorrads befähigter Käufer oder von diesem autorisierter Fahrer sowie der Mitfahrer auf diesem Motorrad, begrenzt auf die auf dem Kraftfahrzeugschein angegebenen Plätze.

Einsatzzentrale: Die von der ACI Global Servizi S.p.A. eingerichtete, aus Fachkräften und den entsprechenden technischen Ausstattungen bestehende Organisation, die an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr tätig ist und den Telefonkontakt mit dem Kunden herstellt und die laut Vertrag vorgesehenen Serviceleistungen organisiert und erbringt.

Vertragspartner: DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

Vertrag: Der (von DUCATI MOTOR HOLDING Spa mit ACI Global Servizi Spa abgeschlossene) Vertrag Nr. AGS210029, der die nachstehend beschriebenen Dienstleistungen regelt.

Dépannage: Pannenhilfsdienst mit einem entsprechend ausgerüsteten Fahrzeug, mit dem vor Ort Reparaturen durchgeführt werden können, damit die Weiterfahrt ohne Abtransport des Motorrads möglich ist.

Ausland: Alle im Absatz "Gebietsumfang" angegebenen, europäischen Länder, mit Ausnahme des Heimatlandes des Kunden.

Vorfall: Schadensereignis oder Unfall, bei dessen Eintreten die laut Vertrag vorgesehenen Assistenzdienste erbracht werden.

Assistenzanbieter: Hilfsdienstorganisationen, insbesondere die Automobilclubs und Touring Clubs, sowie alle weiteren,

in den im Abschnitt "Gebietsumfang" angegebenen Ländern bestehenden Organisationen, die von der paneuropäischen Organisation ARC Europe koordiniert sind und den Kunden die Service- und Hilfsleistungen liefern, sowie die mit den oben genannten Organisationen vertragsgebundenen dritten Anbieter.

Diebstahl: Straftat irgendeiner Person, die sich bewegliche Güter von anderen zu Zwecken des eigenen Vorteils oder des Vorteils Dritter aneignet.

Panne: Unvorhergesehener und plötzlicher Betriebsausfall des Motorrads, der zur sofortigen Verkehrsunfähigkeit desselben führt, oder die Weiterfahrt nur mit dem Risiko einer Verschlimmerung des Schadens oder aber unter Gefahrenbedingungen und/oder erheblichen Unannehmlichkeiten für den Kunden und den Straßenverkehr ermöglicht. Als Pannen gelten auch Schäden, die durch Nachlässigkeit des Kunden verursacht werden (wie unzureichende Ladung der Batterie, Reifenpanne, Kraftstoffmangel, Verlust oder Beschädigung der Fahrzeugschlüssel oder Blockierung des Zündschlosses), die die Verwendung des Motorrads ausschließen.

Verkehrsunfall: Unter dem Begriff des Verkehrsunfalls werden alle zufälligen Ereignisse verstanden, die in Zusammenhang mit dem Straßenverkehr stehen (Kollision mit anderen Kraftfahrzeugen, durch Kollision mit feststehenden Hindernissen, Abkommen von der Fahrbahn) und die eine Beschädigung des Motorrads bewirken, die zur sofortigen Verkehrsunfähigkeit desselben

führen, oder zwar die Weiterfahrt ermöglichen, jedoch mit dem Risiko einer Verschlimmerung des Schadens oder aber unter Gefahrenbedingungen und/oder erheblichen Unannehmlichkeiten für den Kunden und den Straßenverkehr.

Bestimmungsort: Servicestelle, die in nächster Nähe vom Ort der Verkehrsunfähigkeit liegt und zum DUCATI Verkaufs- und Kundendienstnetz gehört, zu dem das Motorrad, das den Kundendienst benötigt, transportiert werden muss. In den Ländern, in denen kein DUCATI-Netz vorhanden ist, die jeweils in nächster Nähe liegende, angemessen ausgestattete Werkstatt.

Motorrad: Jedes in Österreich, Belgien, Frankreich, Deutschland, Italien, Irland, Luxemburg, Norwegen, in den Niederlanden, Portugal, Großbritannien, Spanien, Schweden und in der Schweiz verkaufte Motorrad Modell Multistrada V4.

Wohnort: Die gewohnheitsmäßige Anschrift und der Wohnsitz (Wohnort) des Kunden, wie aus dem Auszug des Meldeamts hervorgeht.

Verkaufs- und Kundendienstnetz: Das offizielle Netz der DUCATI Vertragshändler und autorisierten DUCATI Werkstätten oder in den Ländern, in denen das DUCATI Netz nicht präsent ist, die jeweils in nächster Nähe liegende, angemessen organisierte Servicestelle. **Pannendienst:** Der Pannenhilfs- und Abschleppdienst.

Abschleppen: Service des Pannendienstes, der den Transport des Motorrades, das den Kundendienstes benötigt, bis zum Bestimmungsort vorsieht.

Reise: Jeder Transfer des Kunden **über eine Entfernung von mehr als 50 km von seinem Wohnort oder ins/im Ausland in eines/m der unter dem Abschnitt "Gebietsumfang" angegebenen Länder.**

VON ACI GLOBAL SERVIZI GEBOTENE SERVICELEISTUNGEN

ACI Global Servizi Spa liefert dem Kunden nach dem Eintreten eines Vorfalls, direkt oder durch seine Assistenzanbieter, kraft des zwischen DUCATI und ACI Global Servizi abgeschlossenen Vertrages Nr. AGS210029 die nachstehend angeführten Dienstleistungen, bis zu den festgelegten Höchstbeträgen.

1) Pannendienst

Im Fall einer Panne oder eines Verkehrsunfalls des Motorrads und vorausgesetzt, dass sich dieses auf einer für den Verkehr zugänglichen Straße befindet und vom Wagen des Abschlepp-/Pannendienstes auf zumutbare Weise erreicht werden kann, schickt die Einsatzzentrale an den vom Kunden angegebenen Ort einen Abschlepp-/Pannendienstwagen, wobei die in Folge angegebenen Bedingungen gelten. Das zum verkehrsuntüchtigen Motorrad geschickte Abschlepp-/Pannenhilfsfahrzeug kann nach Anforderung des Kunden ohne Aufwendungen für den Letztgenannten folgende Leistungen erbringen:

- a) Durchführung des Pannenhilfsdienstes anhand kleiner Reparaturen vor Ort. **Die eventuellen Kosten für die Ersatzteile dieser kleinen Reparaturen gehen zu Lasten des Kunden, der diese direkt vor Ort beim Personal des Pannenhilfsdienstes begleicht.**
- b) Abtransport des Motorrads bis zum Bestimmungsort. **Innerhalb eines Umkreises von 50 km vom Ort der Verkehrsunfähigkeit** kann der Kunde den von ihm bevorzugten Bestimmungsort angeben. Sollte der Bestimmungsort (ausgesuchte Werkstatt) geschlossen sein oder die Entfernung vom Ort der Verkehrsunfähigkeit zum Bestimmungsort mehr

als 30 km betragen (die als Hin- und Rückweg des Pannendienstes berechnet wird), organisiert die Einsatzzentrale den Abtransport des Motorrads so schnell wie möglich und auf jeden Fall in Übereinstimmung mit den Dienstanforderungen des Assistenzanbieters, der den Pannendienst übernommen hat.

Sollte der Bestimmungsort (ausgesuchte Werkstatt) geschlossen sein (nachts oder an Feiertagen), wird der Transport des Motorrads zu den nächsten Öffnungszeiten der Werkstatt durchgeführt und der Kunde kann im Umkreis von 50 km den bevorzugten Bestimmungsort wählen. Die Kosten zur Abstellung des Motorrads für die Dauer von höchstens 3 Tagen gehen zu Lasten der Einsatzzentrale. Es wird vereinbart, dass der Kunde die Einsatzzentrale berechtigt, den Transport des Motorrads auch in seiner Abwesenheit durchzuführen, wobei die Einsatzzentrale in diesem Fall von jeglicher Haftung und von jeglichen Aufwendungen für mögliche Fahrzeugschäden, die bei der Auslieferung am Bestimmungsort festgestellt werden sollten, befreit wird, es sei denn, diese Schäden wären auf unbestreitbare Weise auf die Beseitigung und den Motorradtransport zurückzuführen.

Der geleistete Pannendienst umfasst nicht die eventuellen Kosten, die im Zusammenhang mit der Bergung eines Motorrads außerhalb des Straßennetzes entstehen können. Diese Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

2) Informationsservice

Die Einsatzzentrale steht dem Kunden für die nachstehenden Informationen **ausschließlich von Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr** zur Verfügung:

- DUCATI Verkaufs- und Assistenznetz: An den Tourismus gebundene Informationen bezüglich Flugzeugen, Fähren, Zügen, Hotels, Campingplätzen, Restaurants, Skistationen, Thermalbädern, Feriendörfern, Reisebüros, Währungen und bürokratischen Dingen zu den Reisen ins Ausland, sowie Informationen zu Klima, Impfungen usw.
- An den Motorradeinsatz gebundene Informationen bezüglich Raststätten, Restaurants und Autobahntankstellen, Verkehr und Wetter, Ratschläge für das Verhalten bei Verkehrsunfällen, Straßenverkehrsordnung, Unfallmeldung und Kfz-Haftpflichtversicherung.
- Bürokratische Informationen: Personalausweis, Reisepass, Führerschein, Kraftfahrzeugschein, Inspektion, Verlustanzeige und Anforderung einer Kopie.

3) Beförderung von Passagieren nach geleisteter Pannenhilfe - zur Verfügung gestelltes Taxi

Sollte im Rahmen des Pannendienstes wegen Panne oder Unfall über die Einsatzzentrale der Dienst laut Abschnitt Nr. 1 ("Pannendienst") veranlasst werden und das Motorrad nicht am Ort der Panne zu reparieren sein, ist dem Kunden sowie dem eventuellen Mitfahrer die Möglichkeit geboten, die Verkaufs- und Kundendienststelle zu erreichen, zu der das Motorrad transportiert wird und zwar, wenn es möglich ist, im selben Transportfahrzeug, das das Motorrad abtransportiert. Des Weiteren kann die Einsatzzentrale dem Kunden ein Taxi zur Verfügung stellen, um das nächste Hotel, den nächsten Bahnhof, die nächste Bushaltestelle

oder den nächsten Flughafen zu erreichen. **Auf alle Fälle übernimmt die Einsatzzentrale für die Benutzung des Taxis Gesamtkosten von € 100,00 einschließlich Mehrwertsteuer. Eine Rückerstattung eventueller seitens des Kunden bezahlter Taxikosten ist ausgeschlossen, wenn die ausgeführte Dienstleistung nicht direkt bei der Einsatzzentrale beantragt und von dieser genehmigt wurde.**

4) Rückreise von Passagieren oder Reisefortsetzung

Muss das Motorrad bei Pannenhilfe wegen einer/s während der Reise eingetretenen Panne oder Verkehrsunfalls zwecks Reparaturen **länger als 36 Stunden (im Land des Kunden) bzw. 5 Tage (im Ausland)** vor Ort bleiben, wird nach Vorlage einer entsprechenden Mitteilung an die Einsatzzentrale durch die Verkaufs- und Kundendienststelle oder die Werkstatt, zu der das Motorrad transportiert wurde, die Einsatzzentrale nach Wahl des Kunden eine der folgenden Leistungen anbieten:

- a) Rückreise der Passagiere bis zum Wohnort mit Bahnfahrkarte (erste Klasse) oder, wenn die Reise mehr als 6 Stunden dauern würde, mit Flugticket (Economy Class), **mit Übernahme der bezüglichen Kosten bis zu € 258,00 einschließlich Mehrwertsteuer pro Person und pro Vorfall.**
- b) Reisefortsetzung der Passagiere zum ursprünglich geplanten Bestimmungsort, mit Bahnfahrkarte (erste Klasse) oder, wenn die Reise mehr als 6 Stunden dauern würde, mit Flugticket (Economy Class), **mit Übernahme der bezüglichen Kosten bis zu € 258,00 einschließlich Mehrwertsteuer pro Person und pro Vorfall.**

Diese Leistung wird mit denselben Modalitäten und Höchstbeträgen auch im Falle eines während der Reise erfolgten Diebstahls des Motorrades angeboten.

5) Rückführung des reparierten oder wieder gefundenen Motorrads

Falls das Motorrad im Rahmen des Pannendienstes wegen einer Panne oder eines Verkehrsunfalls, die/der auf der Reise eingetreten ist, für **länger als 12 Stunden** verkehrsunfähig bleiben sollte, wird die Einsatzzentrale dem Kunden nach Vorlage einer konformen Mitteilung seitens der Verkaufs- und Kundendienststelle oder der Werkstatt, zu der das Motorrad transportiert wurde, **und in dem Fall, dass der Kunde die unter dem vorherigen Abschnitt Nr. 4 ("Rückreise von Passagieren oder Reisefortsetzung") angegebenen Leistungen bereits in Anspruch genommen hat**, eine Bahnfahrkarte nur für die Anreise (erste Klasse) oder, falls die Reise länger als 6 Stunden dauern würde, ein Flugzeugticket (Economy Class) zwecks Rückführung des reparierten Motorrads zur Verfügung stellen. Diese Leistung wird gemäß den denselben Modalitäten und Höchstbeträgen auch dann angeboten, wenn das Motorrad während der Reise gestohlen wurde und dann wieder gefunden wird. **Der von der Einsatzzentrale übernommene Höchstbetrag beläuft sich auf € 400,00 einschließlich Mehrwertsteuer pro Vorfall.**

6) Rückholung des Fahrzeugs aus dem Ausland

Falls nach einem Pannendienst wegen bei einer Auslandsreise eingetretenem Schaden oder Unfall das verkehrsuntüchtige Motorrad **nicht binnen 36 Stunden oder überhaupt nicht repariert werden kann, wird die Einsatzzentrale** den Transport des Motorrads bis zu der am nächsten beim Wohnort des Kunden liegenden DUCATI Werkstatt organisieren und die Kosten **bis zu maximal € 2.500,00 einschließlich Mehrwertsteuer pro Vorfall** übernehmen.

Alle möglicherweise anfallenden Kosten für Zollgebühren, die Reparatur des Motorrads und für Zubehörteile des Motorrads, die vor dem Eintreffen des Transportfahrzeugs der Einsatzzentrale möglicherweise gestohlen wurden, gehen zu Lasten des Kunden. Die zu Lasten der Einsatzzentrale gehenden Transportkosten dürfen den Marktwert des Motorrads in dem Zustand, in dem dieses sich zum Zeitpunkt der Anfrage befand, nicht übersteigen. Die vorstehend beschriebene Leistung gilt nicht bei Motorradschäden, die eine Fortsetzung der Reise ohne das Risiko einer Verschlimmerung des Schadens ermöglichen.

7) Beschaffung und Zustellung von Ersatzteilen ins Ausland

Falls im Rahmen der Pannenhilfe wegen Panne oder Verkehrsunfall, die/der im Zuge einer Auslandsreise eingetreten ist, das Motorrad verkehrsunfähig bleiben sollte und die Ersatzteile, die zur Reparatur bzw. in Bezug auf die Verkehrstüchtigkeit des Motorrads erforderlich sind, nicht vor Ort aufzufinden sein sollten, wird die Einsatzzentrale diese Teile über das DUCATI-Verkaufs- und Kundendienstnetz beschaffen lassen und sie auf schnellstmöglichem Wege und unter Berücksichtigung der vor Ort geltenden Bestimmungen für den Warenversand zustellen. **Die Kosten für die Ersatzteile sowie eventuelle Zollgebühren gehen dabei zu Lasten des Kunden**, während die Einsatzzentrale die Kosten für die Beschaffung und den Versand dieser Ersatzteile trägt.

8) Hotelkosten

Falls das Motorrad infolge einer Pannenhilfe wegen Verkehrsunfall oder Panne, der/die auf der Reise eingetreten ist, vor Ort, in mehr als 50 km Entfernung

vom Wohnort, verkehrsuntüchtig bleiben sollte, wird die Einsatzzentrale für die Unterbringung des Kunden und des eventuellen Mitfahrers in einem 4-Sterne-Hotel vor Ort sorgen, **wobei sie die Kosten für Übernachtung und Frühstück bis zu max. 4 Tagen pro Vorfall übernimmt.**

9) Bergung eines außerhalb des Straßennetzes verunfallten Motorrads

Sollte das Motorrad bei einem sich auf der Reise ereigneten Verkehrsunfall außerhalb des Straßennetzes verkehrsuntüchtig bleiben, wird die Einsatzzentrale dem Kunden ein Pannenhilfsfahrzeug zur Verfügung stellen (auf Anforderung des Kunden direkt an den Ort des verkehrsuntüchtigen Motorrads gesandt), um das Motorrad bergen zu können. **Die Bergungskosten, bis zu einem Höchstbetrag von € 258,00 einschließlich Mehrwertsteuer pro Vorfall gehen dabei zu Lasten der Einsatzzentrale.**

Das Motorrad wird in diesem Fall bis zur nächstgelegenen Verkaufs- und Kundendienststelle oder nächstgelegenen, zuständigen Werkstatt transportiert.

Den obigen Bestimmungen entsprechend **kann der Transport**, vorbehaltlich einer anderen Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Einsatzzentrale, **nur im Land, in dem sich der Vorfall ereignet hat, erfolgen. Sollte die vorgesehene Werkstatt (Bestimmungsort) geschlossen sein (nachts oder an Feiertagen), wird der Transport zu den nächsten Öffnungszeiten durchgeführt, wobei die Kosten zur Abstellung des Motorrads zu Lasten des Kunden gehen.**

Es wird bereits hier vereinbart, dass **der Kunde die Einsatzzentrale berechtigt, den Transport des Motorrads eventuell auch in seiner Abwesenheit durchzuführen, wobei die Gesellschaft in diesem Fall von jeglicher Haftung und von jeglichen Kosten für mögliche**

Fahrzeugschäden, die im Zuge der Lieferung an die Verkaufs- und Kundendienststelle auftreten könnten, befreit wird, es sei denn, diese Schäden wären auf unbestreitbare Weise auf die Beseitigung bzw. den Motorradtransport zurückzuführen.

10) Vorauszahlung einer Strafkautions im Ausland

Sollte der Kunde auf einer Auslandsreise infolge einer schuldhaften, im Straßenverkehr begangenen Handlung verhaftet werden oder sollte ihm eine derartige Verhaftung angedroht werden und sollte er zur Freisetzung eine Strafkautions zahlen müssen, **wird die Einsatzzentrale den Kunden auffordern, eine Person zu benennen, die den geforderten Betrag der Einsatzzentrale zur Verfügung stellen wird. Gleichzeitig verpflichtet sie sich, diesen Betrag vor Ort auszuzahlen oder dem Kunden zukommen zu lassen, wobei ein Höchstbetrag von € 2.582,00 einschließlich Mehrwertsteuer festgelegt wird.**

11) Ersatzwagen

Falls das Motorrad nach dem Abtransport wegen eines Schadens verkehrsuntüchtig bleiben sollte oder nicht am selben Tag repariert werden kann, hat der Kunde die Möglichkeit, bei der Einsatzzentrale einen Ersatzwagen anzufordern. Der für den Privatgebrauch bestimmte Ersatzwagen, ohne Chauffeur, für unbegrenzte Kilometer, ist mit einer pflichtmäßigen Kfz-Haftpflichtversicherung versichert und von der Kategorie B oder D, je nach momentaner Verfügbarkeit und Ort, und wird dem Kunden für einen Zeitraum, der der strikt erforderlichen Zeit für die Reparatur entspricht, und wie auch immer **für maximal 3 Werktagen** zur Verfügung gestellt.

Der für den Privatgebrauch bestimmte Ersatzwagen, ohne Chauffeur, für unbegrenzte Kilometer, ist mit einer pflichtmäßigen Kfz-Haftpflichtversicherung versichert und von der Kategorie B oder D, je nach momentaner Verfügbarkeit und Ort, und wird dem Kunden bis zur erneuten Öffnung der Geschäftsstelle des Ducati Verkaufs- und Assistenznetzes zur Verfügung gestellt. Zu Lasten des Kunden verbleiben auf jeden Fall die Kraftstoffkosten und gesetzlich nicht vorgeschriebenen Versicherungen, die Entschädigungsstrafen für Schäden und Diebstahl, die Kosten etwaiger, weiterer fakultativer Services (rein beispielsweise und nicht erschöpfend: Schneeketten, Winterreifen, Satelliten-Navigationssystem, Kindersitze usw.) sowie die etwaigen Drop-off Kosten (sprich für die Rückgabe des Ersatzwagens in einem anderen als dem Land, in dem es entgegengenommen wurde).

Der Ersatzwagen wird wie folgt zur Verfügung gestellt:

- Über vertragsgebundene Leihfirmen.
- Gemäß den Einschränkungen, die laut Gesetz für die Fahrerlaubnis von Fahranfängern vorgesehen sind.
- Gemäß der Verfügbarkeit von Fahrzeugen und der vorgesehenen Vertragsbedingungen (zur Entgegennahme des Ersatzwagens wird vom Kunden anhand einer gültigen Kreditkarte eine Kautions in je nach Leihfirma unterschiedlicher Höhe verlangt).

- Bei den Leihstationen gesagter Firmen gemäß deren Öffnungszeiten. Nicht als Schaden betrachtet werden die Verkehrsuntüchtigkeiten des Motorrads, die durch Vorgänge der regelmäßigen Instandhaltung oder Rückrufe des Herstellers bedingt sind.

AUSSCHLÜSSE

Unter der Voraussetzung, dass der Hilfsdienst auf jeden Fall nur dann in Anspruch genommen werden kann, wenn der entsprechende Einsatz zuvor von der Einsatzzentrale autorisiert wurde, können die Dienste und Leistungen in den nachfolgenden Fällen nicht in Anspruch genommen werden.

A) Ausschlüsse von der "ASSISTENZ FÜR DAS MOTORRAD"

Die von ACI Global Servizi bereitgestellten Dienstleistungen gebühren nicht bei Vorfällen:

- die bei Motorradrennen und den entsprechenden Test- und Trainingsfahrten eintreten (außer es handelt sich um reine Zuverlässigkeitsprüfungen);
- die durch einen unsachgemäßen Einsatz des Motorrads bedingt sind;
- die durch einen unbefugten Fahrer oder einen Fahrer ohne Führerschein am Steuer des Motorrads eintreten.

Außerdem werden folgende Schäden nicht als Panne betrachtet (und die oben genannten Dienste und Leistungen können daher nicht in Anspruch genommen werden): Verkehrsuntüchtigkeit des Fahrzeuges wegen systematischer Rückrufe seitens des Motoradherstellers, Ausführung der regelmäßigen und außergewöhnlichen Instandhaltung, Kontrollen, Montage von Zubehör, sowie fehlende Instandhaltung oder Eingriffe am Fahrgestell aufgrund von Verschleiß, Defekten, Brüchen oder Betriebsausfall.

Schäden an persönlichen Gegenständen und Waren, die mit dem Motorrad transportiert werden, sowie wirtschaftliche Verluste, die infolge des Vorfalls entstehen. Seitens des Kunden gestellte Anträge auf Rückerstattung für in Anspruch genommene Dienste, für die keine vorherige Einwilligung der Einsatzzentrale vorliegt, ausgenommen Fälle der Pannenhilfe auf Autobahnen, wo der Eingriff eines anderen, nicht mit der Einsatzzentrale konventionierten Leistungsanbieters vorgeschrieben ist, sowie die Fälle, in denen der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht in der Lage ist, sich mit der Einsatzzentrale in Verbindung zu setzen. Die Dienste und Leistungen sind aufgehoben, wenn eines der im Abschnitt "Gebietsumfang" aufgeführten Länder sich im erklärten oder realen Kriegszustand befindet. Dies gilt nur für den betroffenen Staat oder für die betroffenen Staaten.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Gültigkeitsbeginn und Dauer der Dienste.

Die Abdeckung gilt ab dem Lieferdatum des Motorrads für einen Zeitraum gleich der Dauer der Motorradgarantie. Dies gilt für die werkseitige Garantie, aber auch für den Abdeckungszeitraum der Ever Red Garantieverlängerung, unberührt dessen, dass dieses Lieferdatum ACI Global Servizi gemäß den festgelegten Modalitäten mitzuteilen ist (im Falle von Beanstandungen ist diese Mitteilung maßgebend), und unberührt dessen, dass dieses Datum innerhalb des Gültigkeitszeitraums des Vertrags liegt.

Gebietsumfang

Die Abdeckung gilt für Vorfälle, die sich in folgenden europäischen Ländern ereignen: Andorra, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (einschl. Korsika), Fyrom, Deutschland, Gibraltar, Griechenland, Irland, Island, Italien (einschl. Vatikanstaat und Republik San Marino), Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Fürstentum Monaco, Montenegro, Norwegen, Holland, Polen, Portugal, Großbritannien, Tschechische Republik, Rumänien, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz (einschl. Liechtenstein), Türkei, Ukraine und Ungarn.

Rückerstattung für unrechtmäßig erhaltene Dienste und Leistungen

Der Vertragspartner und die Gesellschaft behalten sich das Recht vor, vom Kunden die Kosten für die Durchführung der Assistenzdienste zurückzuverlangen, falls sich diese auf Grundlage des Vertrages oder Gesetzes als nicht zustehend erweisen sollten.

Nichtinanspruchnahme der Dienste und Leistungen

Hat der Kunde die Dienste oder Leistungen nach eigener Entscheidung oder aus Nachlässigkeit nicht oder nur teilweise in Anspruch genommen (sowie die Aktivierung des vorausgehenden Autorisationsverfahrens der Dienste und Leistungen seitens der Einsatzzentrale nicht vorgenommen), sind die Gesellschaften nicht dazu verpflichtet, die Dienste, Leistungen, Kostenrückerstattungen oder den Schadensersatz, sowie keine weitere Hilfe als Alternative oder als Ausgleich zu bieten.

Haftungsbeschränkungen

Die Gesellschaften übernehmen keine Haftung für Verspätungen oder Verhinderungen, die während der Durchführung der Dienste bei bereits gemäß der Vereinbarung ausgeschlossenen Vorfällen auftreten können, sowie aufgrund von Ursachen höherer Gewalt (wie beispielsweise Naturereignisse, Streiks) oder Eingriffe oder Maßnahmen von den Behörden des Landes, in dem der Kundendienst geleistet wird.

VERFAHREN ZUM ANFORDERN DER ASSISTENZ

Pflichten bei Eintreten eines Vorfalls

Bei Eintritt eines Vorfalls muss der Kunde, wie folgt gemäß den für die einzelnen Dienstleistungen vorgesehenen Modalitäten die Einsatzzentrale benachrichtigen. Die Nichterfüllung dieser Pflicht kann zum völligen oder teilweisen Verlust des Anspruchs auf Schadensersatz führen.

Sofort nach dem Eintreten des Vorfalls muss der Kunde oder eine andere Person, der/die in seinem Namen handelt, ausschließlich die Einsatzzentrale darüber informieren. Dafür muss er eine der entsprechenden Nummern wählen, die auf der ersten Seite dieses Hefts angegeben und rund um die Uhr aktiv sind.

Falls die Bezugsnummern zeitweise aufgrund von Betriebsstörungen der Telefonleitungen außer Betrieb sein sollten, kann der Kunde die Telefonnummer der Einsatzzentrale von ACI Global Servizi in Italien wählen: +39-02 66165610. Sollte nach dem Datum des Ausdrucks der vorliegenden Anleitung die im Vertrag vorgesehene Abdeckung auch auf andere, noch nicht im Absatz „Gebietsumfang“, angegebene Länder der Europäischen Union erweitert werden, muss für die Anforderung einer Assistenz immer die Einsatzzentrale von ACI Global Servizi in Italien kontaktiert werden: +39-02 66165610.

Zum Erhalt der Dienste muss der Kunde der Einsatzzentrale folgende Daten:

- a) Vor- und Nachname
- b) Adresse - auch vorläufig - und Telefonnummer des Orts, von dem aus er anruft.
- c) Marke, Modell, Hubraum und Version des Motorrads
- d) Kennzeichen und/oder Rahmennummer des Motorrads
- e) Angeforderte Leistung.

Nach Eingang der o.g. Angaben wird sich die Einsatzzentrale in Echtzeit darüber vergewissern, dass der Antragsteller auch Anrecht auf die Dienste und Leistungen hat, und wird im positiven Fall die Anforderung für gültig erklären. Alle Dienste müssen auf jeden Fall von der Einsatzzentrale genehmigt werden, andernfalls verfällt jegliches Recht darauf.

**DIE EINSATZZENTRALE BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR,
WEITERE, AUF DEN ANGEZEIGTEN VORFALL BEZOGENE
UNTERLAGEN ANZUFORDERN**

In den Texten des vorliegenden Hefts sind Auszüge des VERTRAGS AGS210029 FÜR DIE DIENSTLEISTUNGEN HINSICHTLICH DES STRASSENHILFSDIENSTES AUS DEM "PROGRAMM DUCATI - CARD ASSISTANCE", der von DUCATI MOTOR HOLDING Spa (Vertragspartner) mit ACI Global Spa abgeschlossen wurde, angeführt.

Rechtsgültig sind ausschließlich die vollständigen, bei DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavalieri Ducati 3 - 40132 BOLOGNA - Italien hinterlegten Vertragstexte.

DUCATI

PROGRAMM DUCATI CARD ASSISTANCE
Erstellung in Zusammenarbeit mit
ACI Global Servizi



ACI Global Servizi

Ducati Motor Holding spa
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