

# Roadside Assistance Program



España

# “PROGRAMA DUCATI CARD ASSISTANCE MULTISTRADA V4”

Guía al programa de Asistencia para la Motocicleta

Condiciones válidas para las motos Multistrada V4  
matriculadas en los siguientes países:

Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Países  
Bajos, Portugal, Reino Unido, España, Suecia, Suiza.

# NÚMEROS TELEFÓNICOS DE LAS CENTRALES OPERATIVAS

Para solicitar Asistencia:

- **Evento en el país de origen:** llamar al número gratuito del propio país indicado en la primera columna de la tabla.
- **Evento fuera del país de origen:** llamar al número de pago del propio país añadiendo también el prefijo como se indica en la segunda columna de la tabla.  
En caso de problemas para llamar al número del propio país desde el extranjero es posible marcar el número telefónico del país donde se ha verificado el Evento.

En caso de que los números estuvieran temporalmente inactivos por funcionamiento incorrecto de las líneas telefónicas, el Cliente podrá ponerse en contacto con el número de la Central Operativa de ACI Global Servizi en Italia: +39-02 66165610. Análogamente, en el caso de que, luego de la fecha de impresión de este manual, la cobertura prevista en Convención se extendiera también a otros países de la Unión Europea, además de los ya mencionados, el número al que se debe llamar para pedir Asistencia deberá ser siempre el de la Central Operativa de ACI Global Servizi en Italia: +39-02 66165610.

País	Llamada gratuita	Llamada con costo
Andorra	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Austria	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
Bélgica	0800-14 134	+32-2-233 22 90
Bulgaria	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
Chipre	25 561580	+357 25 561580
Croacia	0800-79 87	+385-1-464 01 41
Dinamarca	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
Estonia	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
Finlandia	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
Francia (incluida Córcega), viabilidad ordinaria <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
Fyrom (República ex Yugoslava de Macedonia)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
Alemania	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
Gibraltar	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
Grecia	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058
Irlanda	1800-304 500	+353-1-617 95 61

País	Llamada gratuita	Llamada con costo
<b>Islandia</b>	5 112 112	+354-5 112 112
<b>Italia</b> (incluidos San Marino y Ciudad del Vaticano) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
<b>Letonia</b>	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
<b>Lituania</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>Polonia</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>Reino Unido</b>	00800-33 22 88 77	00800-33 22 88 77
<b>República Checa</b>	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
<b>Rumania</b>	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
<b>Serbia</b>	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
<b>Eslovaquia</b>	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63
<b>Eslovenia</b>	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
<b>España</b>	900-101 576	+34-91-594 93 40

País	Llamada gratuita	Llamada con costo
<b>Suecia</b>	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Suiza</b> (incluido Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
<b>Turquía</b>	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
<b>Ucrania</b>	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
<b>Hungría</b>	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

#### **1ADVERTENCIA - ASISTENCIA EN CARRETERA EN LAS AUTOPISTAS FRANCESAS**

En las autopistas de Francia, en caso de que se solicite Auxilio en Carretera, es necesario proceder de la siguiente manera:

- **si el Cliente llama de un número francés, marcar el número de teléfono "17" (Gendarmería) para pedir Asistencia y/o eventual Remolque.** De lo contrario, marcar el número "112";
- **contactar con la Central Operativa de su País inmediatamente cuando llegue el medio de auxilio, comunicando los datos del medio de auxilio, para evitar el cargo del servicio.** En alternativa, hacer que el medio de auxilio entregue el relativo recibo al finalizar la intervención, para obtener el sucesivo reembolso;
- **para solicitar el sucesivo reembolso, el Cliente debe comunicar inmediatamente la intervención a la Central Operativa de su País, comunicando dirección y número de teléfono del centro de auxilio donde se encuentra la motocicleta.** Desde ese momento, la Central Operativa de su País será el referente para eventuales otros pedidos de prestaciones, servicios y/o reembolsos.

#### **2ADVERTENCIA - ASISTENCIA EN CARRETERA EN LAS AUTOPISTAS ITALIANAS**

En las autopistas italianas, el Cliente podrá activar la llamada de un vehículo de remolque mediante las columnas específicas de SOS. En estos casos:

- en caso de que intervenga un vehículo de remolque concertado con la Central Operativa italiana, la intervención del vehículo de remolque no generará ninguna erogación por parte del Cliente, **siempre que el mismo informe a la Central Operativa en Italia durante el desarrollo de la intervención;**
- en caso de que intervenga un vehículo de remolque no concertado con la Central Operativa italiana, se reembolsarán los gastos ocasionados durante la intervención al Cliente, **siempre que informe a la Central Operativa en Italia durante el desarrollo de la intervención y presente la específica documentación original a la Central Operativa.**

## DEFINICIONES

**Asistencia:** la ayuda inmediata suministrada al Cliente que se encuentre en dificultad luego de verificarse un Evento.

**Cliente:** sujeto comprador regularmente habilitado para el uso de la Motocicleta o conductor autorizado por el mismo, al igual que los pasajeros transportados a bordo de la Motocicleta, dentro del número de plazas indicado en el manual de circulación.

**Central Operativa:** la organización de ACI Global Servizi S.p.A. constituida por recursos humanos y equipos técnicos, que funciona las 24 horas todos los días del año, que organiza y proporciona los servicios de Asistencia al Cliente luego de su llamada, de acuerdo a la Convención.

**Contratante:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convención:** la Convención n.º AGS210029 (estipulada por DUCATI MOTOR HOLDING Spa con ACI Global Servizi Spa), que regula los servicios descritos a continuación.

**Dépannage:** el servicio de Auxilio en Carretera realizado por un vehículo equipado con capacidad para realizar reparaciones en el lugar para permitir continuar el viaje sin el Remolque de la Motocicleta.

**Extranjero:** todos los Países europeos indicados en el párrafo "Extensión territorial", con excepción del País de Residencia del Cliente.

**Evento:** el Evento de Daño o el de Accidente, que al verificarse requiere los servicios de Asistencia previstos en la Convención.

**Proveedores de Asistencia:** las organizaciones de Asistencia, en particular el Automóvil Club, el Touring

Club y otras organizaciones en cada país indicado en el párrafo "Extensión territorial" que, coordinadas por la organización paneuropea ARC Europe, suministran los servicios y las prestaciones de Asistencia a los Clientes, así como los proveedores que tienen convenios con dichas organizaciones.

**Robo:** el reato cometido por alguien que se apodera de cosas móviles ajenas, quitándosela al legítimo propietario, con el fin de obtener provecho propio o para los otros.

**Daño:** cualquier falta de funcionamiento imprevista y repentina de la Motocicleta, que ocasione la inmovilización de la misma, o permita la marcha pero con el riesgo de agravar el daño o en condiciones de peligrosidad y/o molestia grave para el Cliente y para la circulación en carretera. Se consideran Daños aquellos ocasionados también por negligencia del Cliente (como agotamiento de la batería, pinchado de neumáticos, quedarse sin combustible, pérdida o rotura de las llaves de la Motocicleta, bloqueo de la cerradura) que no permitan el uso de la Motocicleta.

**Accidente:** cualquier Evento accidental en relación con la circulación en carretera (colisión con otro vehículo, choque contra un obstáculo fijo, vuelco, salida de la carretera) que provoque daños a la Motocicleta que determinen su inmovilización inmediata o que permitan circular pero con el riesgo de agravar el daño o en condiciones de peligrosidad y/o serio inconveniente para el Cliente y para la circulación en carretera.

**Lugar de Destino:** el punto de Asistencia más cercano al lugar del percance, que pertenezca a la Red de Venta y Asistencia DUCATI, donde se debe transportar la Motocicleta que necesita Asistencia. En los Países donde no está presente la Red DUCATI, el punto más cercano de Asistencia razonablemente organizado.

**Motocicleta:** todo vehículo modelo Multistrada V4 vendido en Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, España, Suecia, Suiza.

**Residencia:** el lugar donde el Cliente reside habitualmente y ha establecido su Residencia en registro civil (habitación), como indica el certificado de registro civil.

**Red de Venta y Asistencia:** la Red oficial de los concesionarios y de los talleres autorizados DUCATI o, en los Países donde no está presente la Red DUCATI, el punto más cercano de Asistencia razonablemente organizado. **Auxilio en carretera:** el servicio de Asistencia de Dépannage y el de Remolque.

**Remolque:** el servicio de Auxilio en carretera que implique el transporte de la Motocicleta que necesita de Asistencia hasta el Lugar de Destino.

**Viaje:** cualquier transferencia del Cliente a más de 50 km del lugar de residencia, o en el extranjero en uno de los países especificados en el párrafo "Extensión territorial".

## SERVICIOS DE ASISTENCIA EROGADOS POR ACI GLOBAL SERVIZI

**ACI Global Servizi Spa** suministra al Cliente los servicios indicados a continuación al producirse un Evento, directamente o a través de sus Proveedores de Asistencia, de acuerdo a la Convención n.º AGS210029 estipulada por DUCATI con ACI Global Servizi, hasta los límites previstos.

### 1) Asistencia en carretera

En caso de daño o Accidente con la Motocicleta, si esta se encuentra en carreteras abiertas al tráfico y puede ser alcanzada de manera razonable por el vehículo de remolque, la Central Operativa enviará al lugar indicado por el Cliente un vehículo de auxilio, con las siguientes condiciones. El vehículo de auxilio enviado directamente a la Motocicleta inmovilizada, tras la solicitud del Cliente, podrá, sin ninguna erogación:

- a) realizar el Dépannage por medio de pequeñas reparaciones en el lugar. **El eventual costo de los recambios de las reparaciones mencionadas quedará a cargo del cliente, que lo pagará directamente al personal del vehículo de auxilio que realizó la intervención;**
- b) realizar el Remolque de la Motocicleta hasta el Lugar de Destino. **En una distancia de 50 km de radio desde el lugar de la inmovilización,** el Cliente podrá indicar el Lugar de Destino de su preferencia. Durante el horario de cierre del Lugar de Destino o en caso de que el recorrido en kilómetros entre el lugar de inmovilización y el Lugar de Destino sea superior a 30 km (calculados como recorrido de ida y vuelta del vehículo de auxilio),

la Central Operativa organizará el Remolque diferido de la Motocicleta lo antes posible y compatiblemente con las exigencias de servicio del Proveedor de Asistencia intervenido para la prestación del Auxilio en carretera.

**En caso de cierre del Lugar de Destino (horas nocturnas y días festivos) el Remolque diferido se realizará en los horarios de apertura inmediatamente sucesivos y el Cliente podrá elegir el destino de preferencia en 50 km de radio. Estarán a cargo de la Central Operativa los gastos de aparcamiento por un máximo de 3 días. Se acuerda expresamente que el Cliente autoriza a la Central Operativa a ocuparse del transporte de la Motocicleta incluso cuando no está presente el propio Cliente y, en dicho caso, la Central Operativa no se responsabiliza por eventuales daños que pudieran observarse en la misma Motocicleta en el momento de su entrega en el Lugar de Destino, a no ser que los daños puedan atribuirse al servicio de remolque y transporte.**

El servicio de Auxilio en carretera no comprende los eventuales gastos necesarios para la recuperación de la Motocicleta fuera de la carretera. Dichos gastos estarán a cargo del Cliente.



## 2) Servicio de información

La Central Operativa estará a disposición del Cliente, **exclusivamente de lunes a viernes desde las 09.00 hasta las 18.00 horas**, para suministrar la siguiente información:

- Red de Venta y Asistencia DUCATI; Información turística: vuelos, transbordadores, trenes, alojamientos, camping, restaurantes, estaciones de esquí, estaciones termales, villas turísticas, agencias de viaje, valuaciones y burocracia relacionados con los viajes al extranjero, información climática, vacunas;
- Información para motociclistas: autogrill, restaurantes y estaciones de servicio, tráfico y meteorología, cómo comportarse en caso de Accidentes en Carretera, Código de circulación, denuncia Siniestro, Responsabilidad Civil Auto;
- Información burocrática: documento de identidad, pasaporte, carnet de manejo, papel de circulación, revisión, denuncias de pérdidas, pedidos de duplicado.

## 3) Transporte de pasajeros luego del Auxilio en carretera - Taxi a disposición

En caso de que, luego del Auxilio en carretera por un Daño o Accidente, se autorice por medio de la Central Operativa el servicio indicado en el párrafo n.º 1 ("Auxilio en Carretera") y la Motocicleta no pueda ser reparada en el lugar donde se encuentra, el Cliente y el eventual pasajero podrán alcanzar el punto de la Red de Venta y Asistencia donde será transportada la Motocicleta, usando, si es posible, el mismo vehículo que la transporta. Además, la Central Operativa podrá poner a disposición del Cliente un taxi para llegar a un hotel, a la estación de ferrocarril, de autobuses o al aeropuerto más próximos. **En todos los casos, el coste total a cargo de la Central Operativa para el taxi es de € 100,00**

**IVA incluido. Queda excluido el reintegro en caso de gastos de taxi soportados por el Cliente, cuando dicha prestación no se haya solicitado directamente a la Central Operativa y la misma no la haya autorizado.**

## 4) Regreso de los pasajeros o continuación del Viaje

En caso de que, luego del Auxilio en carretera por un Daño o Accidente sucedido durante un Viaje, la Motocicleta deba permanecer inmovilizada en el lugar para su reparación **durante más de 36 horas en el País de Residencia del Cliente (o 5 días en el Extranjero)**, tras debida comunicación cursada a la Central Operativa por el punto de la Red de Venta y Asistencia o el taller donde se encuentra la Motocicleta, la Central Operativa erogará una de las siguientes prestaciones a elección del Cliente:

- a) Regreso de los pasajeros hasta el lugar de Residencia, en tren (primera clase) o, si el viaje supera las 6 horas, en avión (clase económica).  **cubriendo los costes correspondientes hasta €258,00 IVA incluido por persona por Evento)**
- b) Continuación del Viaje de los pasajeros hasta el destino programado en origen, en tren (primera clase) o, si el viaje supera las 6 horas, en avión (clase económica),  **cubriendo los costes correspondientes hasta € 258,00 IVA incluido por persona por Evento.**

Esta prestación será erogada de acuerdo a las mismas modalidades y con las mismas limitaciones también en caso de Robo de la Motocicleta durante un Viaje.

**5) Recuperación de la Motocicleta reparada o encontrada**  
**En caso de que, luego de la Asistencia** en carretera por un Daño o Accidente sucedido durante el Viaje, la Motocicleta tenga que quedar inmovilizada por más de 12 horas, tras debida comunicación cursada por el punto de la Red de Venta y Asistencia o el taller donde se encuentra la Motocicleta, **y en el caso de que el Cliente ya se haya beneficiado de la prestación indicada en el párrafo n.º 4**

**("Regreso de los pasajeros o continuación del Viaje")**, la Central Operativa, pondrá a disposición del Cliente un pasaje de ida en tren (primera clase) o, si el Viaje supera las 6 horas, un pasaje en avión (clase económica) para recuperar la Motocicleta reparada.

Esta prestación será erogada de acuerdo a las mismas modalidades y con las mismas limitaciones también cuando, luego del Robo de la Motocicleta producido durante un Viaje, se encuentre la Motocicleta. **El gasto máximo a cargo de la Central Operativa será de € 400,00 IVA incluido por Evento.**

**6) Envío de la Motocicleta desde el Extranjero**

En caso de que, después de la Asistencia en Carretera por Avería o Accidente ocurrido en Viaje en el Extranjero, la Motocicleta inmovilizada **no pueda ser reparada en 36 horas o no se pueda reparar absolutamente, la Central Operativa** organizará y se hará cargo, **hasta un máximo de € 2.500 IVA incluido por Evento**, del transporte de la Motocicleta hasta el taller DUCATI más cercano al lugar de Residencia del Cliente.

**El costo de los posibles derechos de aduana, los gastos de reparación de la Motocicleta y los accesorios de la Motocicleta eventualmente robados antes de la llegada**

del medio de transporte de la Central Operativa correrán a cargo del Cliente. El costo del transporte a cargo de la Central Operativa no podrá superar el valor comercial de la Motocicleta en el estado en que se encuentra en el momento de la solicitud. La prestación no procede cuando el daño permite que la Motocicleta continúe el Viaje sin riesgo de que se agrave dicho daño.

**7) Búsqueda y envío de piezas de recambio al Extranjero**

En caso de que, luego del Auxilio en carretera por un Daño o Accidente durante un Viaje en el Extranjero, la Motocicleta quede inmovilizada y las piezas de recambio necesarias para la reparación e indispensables para su funcionamiento no se puedan conseguir en el lugar, la Central Operativa, los buscará en la Red de Venta y Asistencia DUCATI y los enviará con el medio más rápido, respetando las normas locales que regulan el transporte de mercaderías. **Quedará a cargo del Cliente el costo de los gastos aduaneros**, mientras que los gastos de búsqueda y envío quedan a cargo de la Central Operativa.

**8) Gastos de alojamiento**

En caso de que, tras la Asistencia en Carretera por Avería o Accidente producidos en Viaje, la Motocicleta tenga que permanecer inmovilizada en el lugar a más de 50 kilómetros del lugar de residencia, la Central Operativa se encargará del alojamiento del Cliente y del eventual pasajero en un hotel de 4 estrellas del lugar  **cubriendo los gastos de pernoctación y desayuno, hasta un máximo de 4 días por Evento.**

### 9) Recuperación de la Motocicleta fuera de la carretera en caso de Accidente

En caso de Accidente durante un viaje, si la Motocicleta queda inmovilizada fuera de la carretera, la Central Operativa conseguirá al Cliente un Vehículo de auxilio (enviado directamente al lugar donde se encuentra la Motocicleta inmovilizada, tras solicitud del Cliente) para recuperar la Motocicleta, **correrán a cargo de la Central Operativa los gastos de recuperación hasta un máximo de €258,00 IVA incluido por Evento.**

La Motocicleta será transportada hasta el punto de la Red de Venta y Asistencia más próximo al lugar de la inmovilización, o bien al taller competente más próximo.

**El transporte, de acuerdo a lo antes mencionado, podrá producirse sólo en el País donde ha sucedido el Evento,** sin perjuicio de que el Cliente y la Central operativa puedan tomar un acuerdo diferente.

**Si el taller de destino está cerrado (horas nocturnas y días festivos), el transporte se realizará en las horas sucesivas de apertura, corriendo a cargo del Cliente los gastos de aparcamiento.**

Se acuerda expresamente que el Cliente autoriza desde ahora a la Central Operativa a ocuparse del transporte de la Motocicleta incluso cuando no está presente el propio Cliente y, en dicho caso, la Sociedad no se responsabiliza por eventuales daños que pudieran observarse en la misma Motocicleta en el momento de su entrega en el punto de la Red de Venta y Asistencia, a no ser que los daños puedan atribuirse al servicio de remolque y transporte.

### 10) Anticipo de la fianza en el Extranjero

Cuando el Cliente, de Viaje en el Extranjero, se encuentra detenido o amenazado de detención tras una infracción debida a la circulación por carretera y está obligado a pagar una fianza para su liberación, **la Central Operativa solicitará al Cliente que designe a una persona que ponga a disposición de la Central Operativa el importe requerido.** Al mismo tiempo, **la misma se comprometerá a pagar en el lugar o a entregar dicho importe al Cliente, hasta el total máximo de € 2.582,00 IVA incluido.**

### 11) Vehículo de sustitución

En caso de que, después de Remolque por una Avería, la Motocicleta permanezca inmovilizada y la reparación no pueda ser realizada el mismo día, el Cliente podrá solicitar a la Central Operativa un Vehículo de Sustitución. El Vehículo de Sustitución, de uso particular, sin conductor, de kilometraje ilimitado, cubierto por seguro obligatorio y de categoría B o D, en función de la disponibilidad en el momento y del lugar, se pone a disposición del Cliente durante el período correspondiente al tiempo estrictamente necesario para la reparación y, siempre, **por un máximo de 3 días laborales.**

El Vehículo de Sustitución, de uso privado, sin conductor, de kilometraje ilimitado, cubierto con seguro obligatorio de responsabilidad civil y de categoría B o D, en función de la disponibilidad del momento y del lugar, está a disposición del Cliente hasta la apertura del punto de la Red de Venta y Asistencia Ducati. En todo caso, estarán a cargo del Cliente los gastos de combustible y los seguros no obligatorios por ley, las sanciones de resarcimiento por daños y Robo, los costes de eventuales y ulteriores servicios opcionales (como ejemplo, entre otros: cadenas de nieve, neumáticos invernales, navegador por satélite, sillas para niños, etc.), así como el coste eventual de drop-off (es decir, de entrega del vehículo de sustitución en un país diferente del país donde se ha retirado).

El Vehículo de Sustitución se pondrá a disposición:

- a través de las empresas de alquiler concertadas;
- según los límites previstos por la ley en relación con la habilitación de la conducción por parte de los conductores noveles;
- según las disponibilidades de vehículos y las condiciones contractuales previstas (para retirar el Vehículo de Sustitución, se le solicitará al Cliente una fianza mediante una tarjeta de crédito válida, por un importe variable según la empresa de alquiler);
- en las agencias de alquiler de dichas empresas según los horarios de apertura de las mismas. No se considera Averías las inmovilizaciones de la Motocicleta que resulten de operaciones de mantenimiento periódico o por retiros de la casa constructora.

## EXCLUSIONES

Suponiendo que, en todos los casos, la Asistencia no operará si la intervención no ha sido previamente autorizada por la Central Operativa, los servicios y las prestaciones no operarán en los siguientes casos.

### A) Exclusiones válidas para "ASISTENCIA A LA MOTOCICLETA"

Los servicios de ACI Global Servizi no se suministrarán en caso de Eventos:

- producidos durante la participación en competiciones y relativas pruebas y entrenamientos (excepto si se trata de test de regularidad);
- determinados por uso inadecuado de la Motocicleta;
- producidos cuando se encuentre conduciendo la Motocicleta una persona no autorizada o un conductor sin carnet de manejo.

Además, no se consideran daños (y como consecuencia no benefician de los servicios y prestaciones antes mencionados): las inmovilizaciones de la Motocicleta debidas a retiros sistemáticos de la Casa constructora de la Motocicleta, operaciones de mantenimiento periódico o no, controles, montaje de accesorios, como también a la falta de mantenimiento o intervenciones en la carrocería determinadas por desgaste, defecto, rotura o falta de funcionamiento.

Están excluidos, además, todos los daños a los efectos personales y a las mercaderías transportadas a bordo de la Motocicleta y las eventuales pérdidas económicas ocasionadas por el Evento.

Están excluidos los pedidos de reembolso por parte del Cliente para servicios obtenidos sin la autorización previa de la Central Operativa, salvo los casos de Auxilio en carretera en autopista, donde está estipulada la intervención de un Proveedor de Asistencia no concertado con la Central Operativa, o salvo los casos donde el Cliente no logre contactar con la Central Operativa por razones de fuerza mayor. Los servicios y las prestaciones serán suspendidos en el caso de que uno de los Estados especificados en el párrafo "Extensión territorial" se encontrara en estado de beligerancia declarada o de hecho, limitadamente al Estado o a los Estados interesados.

## NORMAS GENERALES

### Inicio y duración de los servicios.

La cobertura inicia desde la fecha de entrega de la Motocicleta y su duración coincide con la garantía de la Motocicleta. **Esto vale para la garantía de fábrica y también para el periodo de cobertura de la extensión de garantía Ever Red**, con la condición de que la fecha de entrega se comunique a ACI Global Servizi de acuerdo a las modalidades establecidas (en caso de reclamo consta esta comunicación), y también que dicha fecha esté comprendida en el período de validez de la Convención.

### Extensión territorial

La cobertura es válida para los Eventos ocurridos en los siguientes Países europeos: Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia (incluida Córcega), Fyrom, Alemania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia (incluidos República de San Marino y Estado de la Ciudad del Vaticano), Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Principado de Mónaco, Montenegro, Noruega, Holanda, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza (incluido Liechtenstein), Turquía, Ucrania, Hungría.

### Reembolso para servicios y prestaciones indebidamente obtenidos

El Contratante y la Sociedad se reservan el derecho de solicitar al Cliente el reembolso de los gastos derivados de servicios y prestaciones de Asistencia que resulten no corresponder, de acuerdo a lo previsto por la Convención por la Ley.

### Servicios y prestaciones no usados

**En caso de servicios o prestaciones no usados o usados solo parcialmente por elección del Cliente o por negligencia de este (incluida la falta de activación del procedimiento de autorización previa de los servicios y prestaciones por parte de la Central Operativa), las Sociedades no están obligadas a suministrar servicios, prestaciones, reembolsos o indemnizaciones y ninguna otra ayuda, en alternativa o a título de compensación.**

### Limitaciones de responsabilidad

Las Sociedades no se hacen responsables por retrasos o impedimentos que puedan surgir durante la ejecución de los servicios de Asistencia en caso de eventos ya excluidos de acuerdo a la Convención, así como por causas de fuerza mayor (como por ejemplo, eventos naturales, huelgas) o por intervención o disposición de las Autoridades del País en el cual se presta la Asistencia.

## CÓMO PEDIR ASISTENCIA

### Obligaciones en caso de Evento

En caso de Evento, el Cliente debe avisar a la Central Operativa de acuerdo a las modalidades previstas en cada servicio, como se indica a continuación. El incumplimiento de dicha obligación puede comportar la pérdida total o parcial del derecho a indemnización.

En cuanto se comprueba el Evento, el Cliente o cualquier otra persona que actúe en su nombre, deberá notificar inmediata y exclusivamente a la Central Operativa, marcando el número correspondiente de entre los indicados en la primera página del presente manual, que funciona las 24 horas del día.

En caso de que los números estuvieran temporalmente inactivos por funcionamiento incorrecto de las líneas telefónicas, el Cliente podrá ponerse en contacto con el número de la Central Operativa de ACI Global Servizi en Italia: +39-02 66165610. Análogamente, en el caso de que, luego de la fecha de impresión de este manual, la cobertura prevista en Convención se extendiera también a otros países de la Unión Europea, además de los mencionados en el párrafo "Extensión territorial", el número al que se debe llamar para pedir Asistencia deberá ser siempre el de la Central Operativa de ACI Global Servizi en Italia: +39-02 66165610.

Para obtener los servicios, el Cliente deberá comunicar a la Central Operativa los siguientes datos:

- a) nombre y apellidos;
- b) dirección, incluso temporal, y número de teléfono del lugar desde donde llama;
- c) marca, modelo, cilindrada y versión de la Motocicleta;
- d) número de matrícula y/o número del bastidor de la Motocicleta;
- e) prestación requerida.

Una vez que se ha recibido la información anterior, la Central Operativa se asegurará, en tiempo real, de que el solicitante tenga derecho a los servicios y a las prestaciones; si la verificación resulta positiva, se convalidará la solicitud.

Todos los servicios deberán ser autorizados por la Central Operativa, de no ser así, se podrían perder todos los derechos.

**LAS CENTRAL OPERATIVA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR MÁS DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON EL EVENTO DENUNCIADO**

Los textos del presente manual representan un extracto de la CONVENCIÓN AGS210029 PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INHERENTES A LA ASISTENCIA EN CARRETERA "PROGRAMA DUCATI - CARD ASSISTANCE" estipulada por DUCATI MOTOR HOLDING Spa (el Contratante) con ACI Global Servizi Spa.

Para los fines legales valen exclusivamente los textos integrales de la Convención depositados en DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavalieri Ducati n°3 - 40132 BOLOGNA - Italia.



***DUCATI***

PROGRAMA DUCATI CARD ASSISTANCE  
en colaboración con  
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