

# Roadside Assistance Program



Lietuva

# PAGALBOS „DUCATI“ KORTELĒS KLIENTAMS PROGRAMA „MULTISTRADA V4”

Transporto priemonių pagalbos programos vadovas

Sąlygos taikomos visoms „Multistrada V4“ modelio transporto priemonėms, registruotoms šiose šalyse:

Austrijoje, Belgijoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Italijoje, Airijoje, Liuksemburge, Norvegijoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Jungtinėje Karalystėje, Ispanijoje, Švedijoje, Šveicarijoje.

## OPERACIJŲ CENTRO TELEFONŲ NUMERIAI

Kaip kreiptis pagalbos:

- **Įvykis kilmės šalyje:** skambinkite **nemokamu numeriu savo šalyje**, kaip nurodyta **lentelės pirmoje skiltyje**.
- **Įvykis ne kilmės šalyje:** skambinkite **mokamu numeriu savo šalyje**, surinkdami **kodą, kaip nurodyta lentelės antroje skiltyje**.

Jei kyla problemų skambinant savo šalies numeriu iš užsienio, skambinkite šalies, kurioje įvyko įvykis, telefono numeriu.

Jei nurodyti telefono numeriai laikinai neveiktų dėl telefono linijų sutrikimų, klientas galės skambinti į „ACI Global Servizi“ operacijų centrą Italijoje numeriu +39 02 66165610. Taip pat, jei po šios knygelės išspausdinimo datos sutartyje numatytas išlaidų padengimas galiotų ir kitose Europos Sąjungos šalyse, dėl pagalbos reikėtų skambinti į „ACI Global Servizi“ operacijų centrą Italijoje numeriu +39 02 66165610.

Šalis	Nemokamas numeris	Mokamas numeris
<b>Andora</b>	+34 91 594 93 40	+34 91 594 93 40
<b>Austrija</b>	0800 22 03 50	+43 1 25 119 19398
<b>Belgija</b>	0800 14 134	+32 2 233 22 90
<b>Bulgarija</b>	(02) 986 73 52	+359 2 986 73 52
<b>Kipras</b>	25 561580	+357 25 561580
<b>Kroatija</b>	0800 79 87	+385 1 464 01 41
<b>Danija</b>	80 20 22 07	+45 80 20 22 07
<b>Estija</b>	(0) 69 79 199	+372 69 79 199
<b>Suomija</b>	(09) 77 47 64 00	+358 9 77476400
<b>Prancūzija</b> (Išskaitant Korsiką), normali kelių būklė <sup>1</sup>	0800 23 65 10	+33 4 72 17 12 83
<b>Šiaurės Makedonijos Respublika</b> (buvusioji Jugoslavijos Respublika Makedonija)	(02) 3181 192	+389 2 3181 192
<b>Vokietija</b>	0800 27 22 774	+49 89 76 76 40 90
<b>Gibraltaras</b>	91 594 93 40	+34 91 594 93 40

Šalis	Nemokamas numeris	Mokamas numeris
<b>Graikija</b>	(210) 9462 058	+30 210 9462 058
<b>Airija</b>	1800 304 500	+353 1 617 95 61
<b>Islandija</b>	5 112 112	+354 5 112 112
<b>Italija</b> (įskaitant San Mariną ir Vatikaną) <sup>2</sup>	<b>800 744 444</b>	<b>+39 02 66 16 56 10</b>
<b>Latvija</b>	67 56 65 86	+371 67 56 65 86
<b>Lietuva</b>	(85) 210 44 25	+370 5 210 44 25
<b>Liuksemburgas</b>	25 36 36 301	+352 25 36 36 301
<b>Malta</b>	21 24 69 68	+356 21 24 69 68
<b>Juodkalnija</b>	0800 81 986	+382 20 234 038
<b>Norvegija</b>	800 30 466	+47 800 30 466
<b>Nyderlandai</b>	0800 099 11 20	+31 70 314 51 12
<b>Lenkija</b>	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
<b>Portugalija</b>	800 20 66 68	+351 21 942 91 05
<b>Monako Kunigaikštystė</b>	+33 4 72 17 12 83	+33 4 72 17 12 83
<b>Jungtinė Karalystė</b>	00800 33 22 88 77	00800 33 22 88 77
<b>Čekijos Respublika</b>	261 10 43 48	+420 2 61 10 43 48
<b>Rumunija</b>	021 317 46 90	+40 21 317 46 90
<b>Serbija</b>	(011) 240 43 51	+381 11 240 43 51
<b>Slovakija</b>	(02) 492 05 963	+421 2 49 20 59 63

Šalis	Nemokamas numeris	Mokamas numeris
<b>Slovėnija</b>	(01) 530 53 10	+386 1 530 53 10
<b>Ispanija</b>	900 101 576	+34 91 594 93 40
<b>Švedija</b>	020 88 87 77	+46 771 88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Šveicarija</b> (įskaitant Lichtenšteiną)	0800 55 01 41	+41 58 827 60 86
<b>Turkija</b>	(216) 560 07 50	+90 216 560 07 50
<b>Ukraina</b>	044 494 29 52	+380 44 494 29 52
<b>Vengrija</b>	(06 1) 345 17 47	+36 1 345 17 47

#### **1]SPĖJIMAS – PAGALBA KELIJE PRANCŪZIJOS GREITKELIUOSE**

**Prancūzijos greitkeliuose** kreipiantis pagalbos kelyje reikia elgtis taip:

- **jei klientas skambina telefono numeriu Prancūzijoje, jis turi surinkti 17 (žandarmerija)** ir paprašyti pagalbos arba, jei reikia, nuvilkti; kitu atveju reikia skambinti telefono numeriu **112**;
- paskambinti į savo šalies operacijų centrą ir pranešti apie atvykusią pagalbą / vilkiką. Perduoti vilkiko duomenis, kad už paslaugas nebūtų imamas mokestis. Kitu atveju paprašyti, kad vilkiko vairuotojas išrašytų kvitą už suteiktas paslaugas, kurį vėliau galėtumėte pateikti išlaidoms kompensuoti;
- **kreipiantis dėl išlaidų kompensavimo apie suteiktas paslaugas būtina nedelsiant pranešti operacijų centrui savo šalyje ir nurodyti pagalbos centro, kur yra jūsų transporto priemonė, adresą ir telefono numerį.** Nuo to momento į operacijų centrą savo šalyje turėsite kreiptis kitais paslaugų ir (arba) išlaidų padengimo klausimais.

#### **2]SPĖJIMAS. PAGALBA KELIJE ITALIJOS GREITKELIUOSE**

**Italijos greitkeliuose** klientas gali išsikviesti vilkiką iš specialių SOS stotelių. Tai galima daryti šiais atvejais:

- jei paslaugą suteiks pagalbos ar vilkiko įmonė, su kuria yra pasirašęs sutartį Italijos operacijų centras, už šią pagalbą klientui nereikės mokėti, **tačiau klientas apie teikiamas paslaugas turės informuoti operacijų centrą Italijoje**;
- jei paslaugą suteikia vilkikas, su kuriuo Italijos operacijų centras nėra pasirašęs sutarties, kliento patirtos išlaidos už suteiktas paslaugas bus padengtos su sąlyga, **kad klientas informuos operacijų centrą Italijoje apie teikiamas paslaugas ir pateiks operacijų centrui visų suteiktą paslaugą patvirtinančių dokumentų originalus.**

# APIBRĖŽIMAI

**Pagalba.** Skubi pagalba klientui, suteikta po eismo įvykio arba gedimo.

**Klientas.** Asmuo, įsigijęs transporto priemonę, įgaliotas ja naudotis, arba įgaliotas vairuotojas bei visi keleiviai, keliaujantys transporto priemone ir užimantys pagal registracijos dokumentus leistiną keleivių vietų skaičių.

**Operacijų centras.** „ACI Global S.p.A.“ organizacija, sudaryta iš personalo ir techninės įrangos, kuri veikia visą parą visomis metų dienomis ir užtikrina, kad bus atsiliepta į kliento skambučių, bei organizuoja ir teikia sutartyje numatytas pagalbos paslaugas.

**Sutarties šalis.** „DUCATI MOTOR HOLDING Spa“.

**Sutartis.** Sutarties Nr. AGS210029 (sudaryta tarp „DUCATI MOTOR HOLDING Spa“ ir „ACI Global Serviži Spa“), kuria apibrėžiamos toliau aprašytos paslaugos.

**Remontas kelyje.** Pagalbos kelyje paslauga, kuri suteikiama pasitelkiant transporto priemonę su įranga, vietoje atliekant remonto darbus, kad būtų galima tęsti kelionę nevelkant transporto priemonės.

**Užsienis.** Visos Europos šalys, nurodytos skyriuje „Teritorinė erdvė“, išskyrus šalį, kurioje gyvena klientas.

**Įvykis.** Gedimas arba eismo įvykis, dėl kurio suteikiamos sutartyje numatytos pagalbos paslaugos.

**Pagalbos paslaugų teikėjas.** Pagalbos organizacijos, ypač automobilių klubai, turizmo klubai ir panašios organizacijos, kiekvienoje šalyje, nurodytoje skyriuje „Teritorinė erdvė“, kurios koordinuojamos europinės organizacijos „ARC Europe“ ir kurios teikia pagalbos paslaugas apdraustiesiems,

taip pat trečiųjų šalių paslaugų teikėjai, sudarę sutartis su minėtomis organizacijomis.

**Vagystė.** Nusikaltimas, kurį įvykdžius pasisavinama kito asmens nuosavybė paimant ją iš teisėto savininko su tikslu gauti pelno sau arba kitiems.

**Gedimas.** Bet koks staigus ir nenumatytas transporto priemonės veikimo sutrikimas, dėl kurio būtina nedelsiant sustoti arba galima tęsti kelionę, tačiau kyla pavojus padidinti žalą arba susižaloti, ir (arba) sukeliama nepatogumų klientui ir trukdoma įprastam eismui. Gedimais laikomi gedimai, įvykstantys dėl kliento aplaidumo (pvz., išsikrovęs transporto priemonės akumulatorius, pradurta padanga, pasibaigę degalai, pamesti sugadinti rakteliai, užsikirtusi spynelė), kurie neleidžia naudotis transporto priemone.

**Eismo įvykis.** Bet koks atsitiktinis įvykis, susijęs su kelių eismu (susidūrimas su kita transporto priemone, smūgis į nejudančią kliūtį, apsivertimas, nuvažiavimas nuo kelio), kurie sukelia transporto priemonei tokią žalą, dėl kurios ja nebegalima naudotis arba ja galima tęsti kelionę, tačiau kyla pavojus padidinti žalą arba susižaloti, arba sukeliama nepatogumų klientui ir trukdoma normaliam eismui.

**Paskirties vieta.** Arčiausiai vietos, iš kurios negalima pajudėti, esantis pagalbos paslaugų taškas, priklausantis DUCATI pardavimo ir pagalbos tinklui, į kurį turi būti transportuojama remontuotina transporto priemonė. Šalyse, kuriose DUCATI tinklo nėra, tai artimiausias patikimas pagalbos paslaugų teikimo taškas.

**Motorinė transporto priemonė.** Bet kuri „Multistrada V4“ modelio transporto priemonė, parduota Austrijoje, Belgijoje, Prancūzijoje, Vokietijoje, Italijoje, Airijoje, Liuksemburge, Norvegijoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Jungtinėje Karalystėje, Ispanijoje, Švedijoje, Šveicarijoje.

**Gyvenamoji vieta.** Vieta, kurioje paprastai gyvena klientas ir kurią jis yra registravęs kaip oficialią gyvenamąją vietą.

**Pardavimo ir pagalbos tinklas.** Oficialus įgaliotų DUCATI prekybos atstovų arba pasaugų centrų tinklas, arba šalyse, kuriose nėra DUCATI tinklo, artimiausias patikimas pagalbos paslaugų taškas. **Pagalba kelyje.** Remonto kelyje ir nuvilkinimo paslauga.

**Nuvilkimas.** Pagalbos kelyje paslauga, kurią teikiant transporto priemonė, kuriai reikalingas remontas, transportuojama iki paskirties vietos.

**Kelionė.** Bet kuri kliento kelionė, kurios metu klientas įveikia didesnę nei 50 km atstumą nuo savo gyvenamosios vietos arba užsienyje vienoje iš šalių, nurodytų skyriuje „Teritorinė erdvė“.

# „ACI GLOBAL SERVICI“ PAGALBOS PASLAUGOS

„ACI Global Servizi Spa“ įvykus įvykiui klientui teikia toliau nurodytas paslaugas tiesiogiai arba per pagalbos paslaugų teikėjus pagal sutartį Nr. AGS210029, sudarytą tarp DUCATI ir „ACI Global Servizi“ (galioja nustatyti apribojimais).

## 1) Pagalba kelyje

Jei įvyko transporto priemonės gedimas ar eismo įvykis, o transporto priemonė yra eismui atviruose keliuose, kuriuos gali pasiekti pagalbos ar nuvilkinimo transporto priemonė, operacijų centras nusiųs į kliento nurodytą vietą pagalbos transporto priemonę toliau nurodytomis sąlygomis. Pagalbos transporto priemonės darbuotojai, klientui iškvietus tiesiogiai nusiųsti prie negalinčios važiuoti transporto priemonės, nemokamai suteiks toliau nurodytas paslaugas:

- a) pagal galimybes vietoje atliks remontą kelyje. Tokiam smulkiam remontui reikalingos atsarginės dalys turės būti apmokėtos kliento, kuris susitars dėl to tiesiogiai su atvažiavusios pagalbos transporto priemonės darbuotojais;
- b) nuvilkti transporto priemonę iki paskirties vietos. **Atstumu iki 50 km, važiuojant pirmyn ir atgal nuo tos vietos, kurioje yra negalinti važiuoti transporto priemonė**, klientas galės nurodyti savo pasirinktą paskirties vietą. Paskirties vietos ne darbo valandomis arba kai kilometražas tarp negalinčios važiuoti transporto priemonės vietos ir paskirties vietos yra didesnis nei 30 km (skaičiuojant pagalbos transporto priemonės važiavimą pirmyn ir atgal), operacijų centras suorganizuos atidėtą transporto priemonės nuvilkimą kuo anksčiau ir bet kuriuo

atveju, suderinus su pagalbos paslaugų teikėju, suteikusių pagalbos kelyje paslaugą, reikalavimais.

**Jeį paskirties vieta yra uždaryta (naktis ar poilsio diena), atidėtas nuvilkinimas bus atliktas nedelsiant po atidarymo, o klientas galės nurodyti savo pasirinktą paskirties vietą ne didesniu kaip 50 km atstumu. Operacijų centras turės padengti transporto priemonės ne ilgesnio kaip 3 dienų stovėjimo išlaidas. Sutariama, kad klientas įgalioja operacijų centrą atlikti transporto priemonės transportavimą, net jei kliento nebūtų, tuo atveju operacijų centras atleidžiamas nuo bet kokios atsakomybės ir mokesčių dėl galimos žalos, kuri galėtų atsirasti pristatant transporto priemonę į paskirties vietą, išskyrus atvejus, jei padaryta žala būtų neabejotinai priskiriama transporto priemonės paėmimo ir transportavimo tarnybai. Teikiamos pagalbos kelyje paslaugos neapima galimų išlaidų, reikalingų transporto priemonei ištraukti, grąžinti ant kelio. Šias išlaidas padengia klientas.**



## 2) Informacijos tarnyba

Operacijų centras yra pasirengęs nuo **pirmadienio iki penktadienio nuo 9 iki 18 val.** klientui suteikti toliau nurodytą informaciją:

- informaciją apie DUCATI pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklą; turistinę informaciją: apie lėktuvų skrydžius, keltus, traukinius, viešbučius, kempingus, restoranus, slidinėjimo stoteles, gydymųjų šaltinių bazes, turistinius kaimelius, kelionių agentūras, valiutas ir biurokratinę procedūrą, susijusias su kelionėmis į užsienį, orus, skiepus;
- informaciją motociklininkams: apie pakelės kavines, restoranus ir greitkelių degalines, eismą ir orus, kaip elgtis įvykus avarijai, kelių eismo taisykles, pranešimą apie nelaimingą atsitikimą, vairuotojo civilinę atsakomybę;
- biurokratinę informaciją: apie tapatybės kortelę, pasą, vairuotojo pažymėjimą, transporto priemonės registraciją, techninę apžiūrą, pranešimą apie dingimą, prašymą išduoti dublikatą.

## 3) Keleivių transportavimas suteikus pagalbą kelyje – taksi paslauga

Jei įvykus gedimui ar eismo įvykiui per operacijų centrą užsakoma paslauga, aprašyta anksčiau esančioje 1 dalyje, o transporto priemonė negali būti suremontuota vietoje, iš kurios ji negali važiuoti, atvykusios pagalbos priemonės darbuotojai klientui ir galimam keleiviui sudarys sąlygas atvykti į pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklo tašką, į kurį bus nuvežta transporto priemonė, naudojant, jei įmanoma, tą pačią priemonę, kuria vežama transporto priemonė. Be to, operacijų centras per organizacinę struktūrą galės iškviešti klientui taksi, kad jis galėtų nuvažiuoti į viešbutį ar artimiausią geležinkelio stotį, autobusų stotį ar oro uostą. **Visais atvejais**

**bendra operacijų centro padengiamų išlaidų už taksi suma negali viršyti 100 EUR su PVM. Taksi išlaidos nekompensuojamos, jei taksi paslauga užsakoma netiesiogiai per operacijų centrą ir jis jos nepatvirtina.**

## 4) Keleivių grąžinimas arba kelionės tęsimas

Jei kelionėje įvykus eismo įvykiui ar gedimui transporto priemonė dėl remonto darbų turi likti neliečiama ilgiau nei **36 valandas šalyje, kurioje yra kliento gyvenamoji vieta (arba 5 dienas užsienyje)**, operacijų centras, gavęs pranešimą pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklo arba autoserviso, kuriame buvo palikta transporto priemonė, suteiks klientui galimybę pasirinkti vieną iš toliau nurodytų paslaugų:

- a) Keleivių grąžinimą į gyvenamąją vietą, suteikiant traukinio bilietą (pirmąja klase) arba, jei kelionė traukiniu trunka ilgiau nei 6 valandas, bilietą lėktuvu (ekonominė klase). **Bendrovės kompensuojamos išlaidos negali viršyti 258 EUR su PVM asmeniui vienam įvykiui.**
- b) Kelionės tęsimą keleiviams iki pradinės kelionės vietos, suteikiant traukinio bilietą (pirmąja klase) arba, jei kelionė trunka ilgiau nei 6 valandas, bilietą lėktuvu (ekonominė klase). **Bendrovės kompensuojamos išlaidos negali viršyti 258 EUR su PVM asmeniui vienam įvykiui.**

Ši paslauga suteikiama vadovaujantis tomis pačiomis procedūromis ir taikant tuos pačius apribojimus kaip ir įvykus transporto priemonės vagystei kelionės metu.

#### 5) Suremontuotos ar surastos transporto priemonės atsiėmimas

Jei kelionėje įvykus gedimui ar eismo įvykiui transporto priemonė turi likti neliečiama **ilgiau nei 12 valandų**, operacijų centras, gavęs pranešimą iš pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklo ar automobilių serviso, kuriame buvo palikta transporto priemonė, **jei klientas jau pasinaudojo 4 dalyje aprašyta paslauga („Keleivių gražinimas arba kelionės tęsimas“)**, suteiks traukinio bilietą į vieną pusę (pirmąją klasę) arba, jei kelionė trunka ilgiau nei 6 valandas, bilietą lėktuvu (ekonomine klase) nuvykti atsiimti suremontuotos transporto priemonės.

Ši paslauga suteikiama vadovaujantis tomis pačiomis procedūromis ir taikant tuos pačius apribojimus kaip ir įvykus transporto priemonės vagystei kelionės metu, jei vėliau transporto priemonė surandama. **Didžiausia operacijų centro kompensuojama suma yra 400 EUR su PVM vienam įvykiui.**

#### 6) Transporto priemonės gražinimas iš užsienio

Jei įvykus eismo įvykiui ar gedimui kelionės užsienyje metu nevažiuojanti transporto priemonė **negali būti suremontuota per 36 valandas arba iš viso yra neremontuotina, operacijų centras** suorganizuos ir **apmokės** transporto priemonės pervežimą į arčiausiai kliento gyvenamosios vietos esantį DUCATI įgaliotąjį automobilių servisą, **tačiau išlaidos vienam įvykiui negali viršyti 2 500 EUR.**

**Galimus muitinės mokesčius, išlaidas transporto priemonės remontui ir priedams, kurie galbūt buvo pavogti iki operacijų centro pagalbos transporto priemonės atvykimo, turi apmokėti klientas. Bet kuriuo**

**atveju operacijų centro išlaidos pervežimui negali viršyti kreipimosi metu esamos būklės transporto priemonės rinkos vertės. Paslauga neteikiama, jei esama žala leidžia tęsti kelionę transporto priemone be rizikos padidinti pačią žalą.**

#### 7) Atsarginių dalių paieška ir siuntimas į užsienį

Jei įvykus gedimui ar eismo įvykiui kelionės užsienyje metu transporto priemone nebegalima važiuoti, o remontui reikalingų bei transporto priemonei veikti būtinų atsarginių dalių negalima gauti vietoje, operacijų centras pasirūpins jomis per DUCATI pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklą ir išsiųs jas kuo skubiau vadovaudamasis vietiniais prekių pervežimą reglamentuojančiais įstatymais. **Visas išlaidas už atsargines dalis ir visus muitinės mokesčius turi padengti klientas**, o operacijų centras padengs su atsarginių dalių paieška ir siuntimu susijusias išlaidas.

#### 8) Išlaidos viešbučiams

Jei kelionėje įvykus gedimui ar eismo įvykiui motorinė transporto priemonė turi likti neliečiama vietoje, esančioje daugiau kaip už 50 km nuo kliento gyvenamosios vietos, operacijų centras pasirūpins kliento ir keleivių apgyvendinimu vietiniame **4 žvaigždučių viešbutyje, be to, apmokės daugiausia 4 žvaigždučių viešbutyje, be to, apmokės daugiausia 4 dienų nakvynės ir pusryčių išlaidas.**

### **9) Transporto priemonės ištraukimas, jei įvykus eismo įvykiui ji yra už kelio ribų**

Jei po eismo įvykio transporto priemonė yra nevažiuojanti ir už kelio ribų, operacijų centras parūpins klientui pagalbą ar nuvilkimo transporto priemonę (nusiųs tiesiogiai į nevažiuojančios transporto priemonės vietą pagal kliento prašymą) ir apmokės išlaidas, kurios negali viršyti **258 EUR su PVM vienam įvykiui.**

Transporto priemonė bus pervežta iki arčiausiai nevažiuojančios transporto priemonės vietos esančio pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklo taško arba artimiausio kompetentingo automobilių serviso.

**Pervežimas** esant anksčiau aprašytoms aplinkybėms vykdomas tik šalyje, kurioje įvyko įvykis, nebent klientas ir operacijų centras susitaria kitaip.

**Jei paskirties automobilių servisas yra uždarytas (nakties laikas arba poilsio diena), transporto priemonė bus pervežta vėliau, automobilių serviso darbo laiku; klientas turės padengti stovėjimo išlaidas.**

Sutariama, kad klientas įgalioja operacijų centrą atlikti transporto priemonės transportavimą, net jei kliento nebūtų, tuo atveju Bendrovė atleidžiama nuo bet kokios atsakomybės už galimą žalą transporto priemonėi pervežant ją į pardavimo ir pagalbos paslaugų tinklo tašką, nebent ta žala būtų neabejotinai padaryta vilkimo ar transportavimo tarnybos.

### **10) Baudžiamosios bylos užstato išmokėjimas užsienyje**

Jei klientas kelionės užsienyje metu suimamas arba jam gresia areštas dėl kaltės kelių eismo įvykio ir reikia sumokėti baudžiamosios bylos užstatą už jo išlaisvinimą, **operacijų centras paprašys kliento nurodyti asmenį, kuris operacijų centrui pateiks reikalaujamą sumą. Operacijų centras pasirūpins reikiamos sumos įmokėjimu vietoje arba atsiųs minėtą sumą klientui, jei suma neviršija 2 582 EUR su PVM.**

### **11) Pakaitinis automobilis**

Jei po vilkimo sugedusi motorinė transporto priemonė yra nevažiuojanti ir remontas negali būti atliktas tą pačią dieną, klientas gali paprašyti operacijų centro suteikti pakaitinį automobilį. Pakaitinis automobilis, skirtas asmeniniam naudojimui, be vairuotojo, su neribota rida, apdraustas privalomuoju trečiosios šalies civilinės atsakomybės draudimu ir B arba D kategorijos, atsižvelgiant į tai, ar jis yra prieinamas tuo metu ir vietoje, klientui bus suteiktas tik remontui būtinu laikotarpiu ir bet kuriuo atveju **ne ilgiau kaip 3 darbo dienoms.**

**Pakaitinis automobilis, skirtas asmeniniam naudojimui, be vairuotojo, su neribota rida, apdraustas privalomuoju trečiosios šalies atsakomybės draudimu ir B arba D kategorijos, atsižvelgiant į tai, ar jis yra prieinamas tuo metu ir vietoje, bus suteiktas klientui iki „Ducati“ pardavimo ir paslaugų tinklo punkto atidarymo. Bet kuriuo atveju klientas turės apmokėti išlaidas, susijusias su degalais ir draudimu, kurių nereikia pagal įstatymus, baudomis už žalą ir vagystes, papildomomis neprivalomomis paslaugomis (pvz., tik sniego grandinėmis, žieminėmis padangomis, palydovine navigacijos sistema, vaikiška sėdyne ir t. t.), taip pat visas papildomas išlaidas (t. y. pakaitinio automobilio gražinimas kitoje šalyje nei ta, kurioje jis buvo gautas).**

**Pakaitinis automobilis bus prieinamas:**

- **per sutartis sudariusias automobilių nuomos bendroves;**
- **pagal naujus vairuotojo pažymėjimus turinčių vairuotojų vairavimo teisinius apribojimus;**
- **atsižvelgiant į transporto priemonių prieinamumą ir nustatytas sutarties sąlygas (norint gauti pakaitinį automobilį, kliento bus paprašyta sumokėti užstatą galiojančia kredito kortele, sumą nustatys nuomos bendrovė);**
- **minėtų bendrovių nuomos punktuose jų darbo valandomis. Negalėjimas naudotis motorine transporto priemone dėl planinių techninės priežiūros darbų arba gamintojo atšaukimo nelaikomas gedimu.**

# IŠIMTYS

Darant prielaidą, kad pagalba negali būti suteikta, jei jai nebuvo iš anksto duotas operacijų centro leidimas, paslaugos nebus teikiamos toliau nurodytais atvejais.

## A) PAGALBOS TRANSPORTO PRIEMONĖS SAVININKUI taikomos išimtys

„ACI Global Servizi“ paslaugos nebus teikiamos toliau nurodytų įvykių atveju:

- jei jie įvyko dalyvaujant varžybose ir su jomis susijusiose treniruotėse (išskyrus transporto priemonės bandymo atvejus);
- jei jie įvyko transporto priemonę naudojant netinkamai;
- jei jie įvyko transporto priemonę vairuojant neįgaliajam vairuotojui arba vairuotojui, neturinčiam vairuotojo pažymėjimo.

Be to, gedimu nėra laikoma (ir dėl to nėra numatytos minėtos paslaugos): transporto priemonė nevažiuoja dėl sisteminių transporto priemonės gamintojo vykdytų atšaukimo programų, periodinių ir neperiodinių priežiūros darbų, patikrų, priedų sumontavimo bei dėl netinkamos priežiūros, kėbulo pažeidimų dėl nusidėvėjimo, defekto, sulūžimo, neveikimo.

Išimtimi laikoma ir žala asmenims bei prekėms, transportuojamoms transporto priemone, ir galimi finansiniai nuostoliai dėl įvykio.

Netenkinami prašymai padengti kliento išlaidas už paslaugas, kuriomis jis pasinaudojo be išankstinio operacijų centro sutikimo, išskyrus pagalbą kelyje atvejus greitkelyje, kai būtinas pagalbą paslaugų teikėjas, su kuriuo operacijų centras nėra sudaręs sutarties, įsikišimas, arba išskyrus tuos atvejus, kai klientas negali susisiekti su operacijų centru dėl *force majeure* (neįveikiamų jėgų) aplinkybių. Paslaugos nebus teikiamos tuo atveju, jei vienoje iš valstybių, nurodytų dalyje „Teritorinė erdvė“, būtų karo padėtis, kuri būtų paskelbta arba faktiškai egzistuoti, nustatytai valstybei arba suinteresuotoms valstybėms.

# BENDROSIOS NUOSTATOS

Paslaugų teikimo įsigaliojimo data

**Paslaugos pradėdamos teikti nuo transporto priemonės perdavimo savininkui dienos, o ši programa galioja tiek pat, kiek galioja motociklo garantija. Tai taikoma gamyklinei garantijai ir pratęstosios „Ever Red“ garantijos laikotarpiui;** perdavimo savininkui diena turi būti perduota „ACI Global Servizi“ laikantis nustatytos procedūros (ginčo atveju šis pranešimas laikomas galiojančiu), be to, ši data turi pateikti į sutarties galiojimo laikotarpį.

Teritorinė erdvė

**Paslaugos teikiamos, jei įvykiai įvyksta šiose Europos šalyse: Airijoje, Andoroje, Austrijoje, Belgijoje, Bulgarijoje, Čekijoje, Danijoje, Estijoje, Gibraltare, Graikijoje, Islandijoje, Ispanijoje, Italijoje (įskaitant San Mariną ir Vatikaną), Jungtinėje Karalystėje, Juodkalnijoje, Kipre, Kroatijoje, Latvijoje, Lenkijoje, Lietuvoje, Liuksemburge, Makedonijoje, Maltoje, Monake, Norvegijoje, Nyderlanduose, Portugalijoje, Prancūzijoje (įskaitant Korsiką), Rumunijoje, Serbijoje, Slovakijoje, Slovėnijoje, Suomijoje, Švedijoje, Šveicarijoje (įskaitant Lichtenšteiną), Turkijoje, Ukrainoje, Vengrijoje, Vokietijoje.**

Įsiskolinimų už suteiktas paslaugas padengimas.

Sutarties šalis ir bendrovė pasilieka teisę reikalauti, kad klientas apmokėtų išlaidas, patirtas suteikus pagalbos paslaugas, kurios, kaip paaiškėjo, neatitinka sutarties ir įstatymų nuostatų.

Nepasinaudojimas paslaugomis

**Tuo atveju, jei paslaugomis nepasinaudojama arba tik iš dalies pasinaudojama, pasirenkant pačiam klientui arba dėl jo neapdairumo (įskaitant atvejus, kai operacijų centras iš anksto nepatvirtina teikiamų paslaugų), bendrovės neprivalo teikti paslaugų, padengti išlaidų, atlyginti nuostolių ar kitaip suteikti pagalbą kaip kompensaciją arba kaip jos alternatyvą.**

Atsakomybės apribojimai

Bendrovės neprisiima atsakomybės dėl vėlavimų ar kliūčių, kurios gali atsirasti pagalbos paslaugų teikimo metu, tais atvejais, kai įvykiai priklauso išimtims pagal sutartį, taip pat dėl force majeure aplinkybių (pvz., gamtos nelaimių, streikų) arba dėl valdžios veiksmų ar priemonių šalyje, kurioje yra suteikiama pagalba.

## KAIP KREIPTIS PAGALBOS

Pareigos įvykus įvykiui

Įvykio atveju klientas turi informuoti apie tai operacijų centrą vadovaudamasis procedūra, numatyta atskiroms draudimo paslaugoms. Jei tokia pareiga neįvykdoma, galima visiškai arba iš dalies prarasti teisę į kompensaciją.

Kai tik įvyksta įvykis, klientas ar kitas asmuo, kuris veikia jo vardu, turi nedelsdamas informuoti operacijų centrą paskambindamas visą parą veikiančiu telefono numeriu (jie nurodyti šios knygelės pirmajame puslapyje).

Jei nurodyti telefono numeriai laikinai neveiktų dėl telefono linijų sutrikimų, klientas galės skambinti į „ACI Global Servizi“ operacijų centrą Italijoje numeriu +39 02 66165610. Jei po šios knygelės išspausdinimo datos sutartyje numatytos šalys papildomos kitomis Europos Sąjungos šalimis nei nurodyta skyriuje „Teritorinė erdvė“, telefono numeris pagalbai kviesti išlieka „ACI Global Servizi“ operacijų centro Italijoje telefono numeris +39 02 66165610.

Norėdamas pasinaudoti paslaugomis, klientas turi pateikti

operacijų centrui šiuos duomenis:

- vardą ir pavardę;
- adresą – net ir laikiną – ir skambučio vietos telefono numerį;
- transporto priemonės markę, modelį, galią ir versiją;
- transporto priemonės valstybinius numerius ir (arba) kėbulo numerį;
- užsakytos paslaugos pobūdį.

Kartą gavęs minėtą informaciją operacijų centras patikrins, ar klientas turi teisę į paslaugas ir gali jomis pasinaudoti.

Visas paslaugas turi patvirtinti operacijų centras. Negavus patvirtinimo panaikinamos visos teisės.

**OPERACIJŲ CENTRAS PASILIEKA TEISĘ REIKALAUTI  
BET KOKIO PAPILDOMO DOKUMENTO, SUSIJUSIO SU  
ĮVYKIU, APIE KURĮ PRANEŠAMA.**

Šioje knygelėje pateikiama ištrauka iš SUTARTIES Nr. AGS210029 DĖL PASLAUGŲ, SUSIJUSIŲ SU PAGALBA KELYJE, TEIKIMO PAGAL PAGALBOS „DUCATI“ KORTELĖS KLIENTAMS PROGRAMĄ sudarytos tarp „DUCATI MOTOR HOLDING Spa“ (toliau – sutarties šalis) ir „ACI Global Servizi Spa“.

Teisiniais tikslais visas sutarties tekstas, skirtas „DUCATI MOTOR HOLDING Spa“: - Via Cavalieri Ducati no. 3 - 40132 BOLOGNA - Italija, yra vienintelė galiojanti versija.



# ***DUCATI***

**PAGALBOS „DUCATI“ KORTELĒS KLIENTAMS PROGRAMA**  
vykdoma kartu su  
**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