

# Roadside Assistance Program



Italia

# “PROGRAMMA DUCATI CARD ASSISTANCE”

Guida al Programma di Assistenza al Motoveicolo

## NUMERI TELEFONICI DELLE CENTRALI OPERATIVE

Per chiedere Assistenza:

- **Evento nel paese di origine:** chiamare il **numero gratuito del proprio Paese** riportato nella **prima colonna della tabella**.
- **Evento fuori dal paese di origine:** chiamare il **numero a pagamento del proprio Paese** componendo anche il **prefisso come indicato nella seconda colonna della tabella**.

In caso di problemi riscontrati nell'effettuare la chiamata al numero del proprio paese dall'estero, comporre il numero del paese in cui si è verificato l'Evento (ciò non si applica al Regno Unito).

Nel caso i numeri di riferimento fossero temporaneamente inattivi per malfunzionamento delle linee telefoniche, il Cliente potrà contattare il numero della Centrale Operativa di ACI Global Servizi in Italia: **+39-02 66165610**. Analogamente, nel caso in cui, successivamente alla data di stampa del presente libretto, la copertura prevista in Convenzione venisse estesa anche ad altri Paesi dell'Unione Europea oltre a quelli sopra indicati, il numero da contattare per richiedere Assistenza dovrà essere sempre quello della Centrale Operativa di ACI Global Servizi in Italia: **+39-02 66165610**.

Paese	Chiamata gratuita	Chiamata a pagamento / Chiamata dall'estero
<b>Andorra</b>	+34-91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Austria</b>	0800-22 03 50	+43-1-25 119 19398
<b>Belgio</b>	0800-14 134	+32-2-233 22 90
<b>Bulgaria</b>	(02)-986 73 52	+359- 2-986 73 52
<b>Cipro</b>	25 561580	+357 25 561580
<b>Croazia</b>	0800-79 87	+385-1-464 01 41
<b>Danimarca</b>	80 20 22 07	+45-80 20 22 07
<b>Estonia</b>	(0)-69 79 199	+372-69 79 199
<b>Finlandia</b>	(09)-77 47 64 00	+358-9-77476400
<b>Francia</b> (inclusa Corsica), viabilità ordinaria <sup>1</sup>	0800-23 65 10	+33-4-72 17 12 83
<b>Fyrom</b> (Repubblica ex Jugoslava di Macedonia)	(02)-3181 192	+389-2-3181 192
<b>Germania</b>	0800-27 22 774	+49-89 76 76 40 90
<b>Gibilterra</b>	91-594 93 40	+34-91-594 93 40
<b>Grecia</b>	(210)- 9462 058	+30- 210-9462 058

Paese	Chiamata gratuita	Chiamata a pagamento / Chiamata dall'estero
<b>Irlanda</b>	1800-304 500	+353-1-617 95 61
<b>Islanda</b>	5 112 112	+354-5 112 112
<b>Italia</b> (inclusi San Marino e Città del Vaticano) <sup>2</sup>	<b>800.744.444</b>	<b>+39 02 66.16.56.10</b>
<b>Lettonia</b>	67 56 65 86	+371-67 56 65 86
<b>Lituania</b>	(85)- 210 44 25	+370- 5- 210 44 25
<b>Lussemburgo</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 -81986	+382- 20- 234 038
<b>Norvegia</b>	800-30 466	+47-800-30 466
<b>Olanda</b>	0800-099 11 20	+31-70-314 51 12
<b>Polonia</b>	061 83 19 885	+48 61 83 19 885
<b>Portogallo</b>	800-20 66 68	+351-21-942 91 05
<b>Principato di Monaco</b>	+33- 4-72 17 12 83	+33- 4-72 17 12 83
<b>Repubblica Ceca</b>	261 10 43 48	+420-2-61 10 43 48
<b>Romania</b>	021-317 46 90	+40-21-317 46 90
<b>Serbia</b>	(011)-240 43 51	+381-11-240 43 51
<b>Slovacchia</b>	(02)-492 05 963	+421-2-49 20 59 63

Paese	Chiamata gratuita	Chiamata a pagamento / Chiamata dall'estero
<b>Slovenia</b>	(01)-530 53 10	+386-1-530 53 10
<b>Spagna</b>	900-101 576	+34-91-594 93 40
<b>Svezia</b>	020-88 87 77	+46-771-88 87 77 (+46 8 5179 2873)
<b>Svizzera</b> (incluso Liechtenstein)	0800-55 01 41	+41 58 827 60 86
<b>Turchia</b>	(216) 560 07 50	+90-216-560 07 50
<b>Ucraina</b>	044-494 29 52	+380-44- 494 29 52
<b>Ungheria</b>	(06-1)-345 17 47	+36-1-345 17 47

Paese	Numero a pagamento con chiamata dal Regno Unito	Numero a pagamento con chiamata dall'estero
<b>Regno Unito</b>	0330 053 0903	+44 330 053 0903

#### **1AVVERTENZA - SOCCORSO STRADALE SULLEUTOSTRAD FRANCESI**

Sulle **autostrade in Francia**, in caso di richiesta di Soccorso stradale, è necessario comportarsi come segue:

- **se il Cliente chiama da un numero francese, digitare il numero "17" (Gendarmeria)** per la richiesta di Assistenza e/o dell'eventuale Traino, in caso contrario digitare il numero **"112"**;
- **contattare la Centrale Operativa del proprio Paese immediatamente all'arrivo del mezzo di soccorso, comunicando i dati del mezzo di soccorso stesso, per evitare l'addebito del servizio.** In alternativa, farsi rilasciare dal mezzo di soccorso la relativa ricevuta a intervento avvenuto, per ottenere successivo rimborso;
- **per richiedere il successivo rimborso, avvisare in ogni caso immediatamente dell'intervento la Centrale Operativa del proprio Paese, comunicando indirizzo e numero telefonico del centro di soccorso presso il quale il Motoveicolo è ricoverato.** Da quel momento, la Centrale Operativa del proprio Paese sarà in ogni caso il referente per eventuali altre richieste di prestazioni, servizi e/o rimborsi.

#### **2AVVERTENZA - SOCCORSO STRADALE SULLE AUTOSTRAD ITALIANE**

Sulle **autostrade italiane**, il Cliente potrà attivare la chiamata del carro attrezzi mediante le apposite colonnine di SOS. In questi casi:

- qualora intervenga un carro attrezzi convenzionato con la Centrale Operativa italiana, l'intervento del carro attrezzi non comporterà alcun esborso da parte del Cliente, **purché il Cliente informi la Centrale Operativa in Italia dell'intervento contestualmente al suo svolgimento;**
- qualora intervenga invece un mezzo di soccorso non convenzionato con la Centrale Operativa italiana, al Cliente saranno rimborsate le spese sostenute per l'intervento, **a condizione che il Cliente informi la Centrale Operativa in Italia dell'intervento contestualmente al suo svolgimento e dietro presentazione della documentazione giustificativa in originale alla Centrale Operativa stessa.**

## DEFINIZIONI

**Assistenza:** l'aiuto tempestivo fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento.

**Cliente:** soggetto acquirente regolarmente abilitato all'uso del Motoveicolo o conducente autorizzato dello stesso nonché i trasportati che si trovano a bordo del Motoveicolo stesso, limitatamente al numero di posti indicati sulla carta di circolazione.

**Centrale Operativa:** l'organizzazione di ACI Global Servizi S.p.A. costituita da risorse umane e da attrezzature tecniche, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con il Cliente e organizza ed eroga i servizi di Assistenza previsti in Convenzione.

**Contraente:** DUCATI MOTOR HOLDING Spa.

**Convenzione:** la Convenzione n° AGS210026 (stipulata da DUCATI MOTOR HOLDING Spa con ACI Global Servizi Spa), che regola i servizi di seguito descritti.

**Dépannage:** il servizio di Soccorso stradale reso tramite mezzo attrezzato in grado di effettuare riparazioni sul posto per consentire la prosecuzione del Viaggio senza Traino del Motoveicolo.

**Estero:** tutti i Paesi europei indicati al paragrafo "Estensione territoriale", ad eccezione del Paese del Cliente.

**Evento:** l'Evento di Guasto o quello di Incidente, al cui verificarsi saranno prestati i servizi di Assistenza previsti dalla Convenzione.

**Fornitore di Assistenza:** le organizzazioni di Assistenza, in particolare gli Automobile Club, i Touring Club e le altre organizzazioni in ciascun Paese di cui al paragrafo "Estensione territoriale" le quali, coordinate dall'organizzazione paneuropea ARC Europe, forniscono i servizi e le prestazioni di Assistenza ai Clienti nonché i Fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.

**Furto:** il reato commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per gli altri.

**Guasto:** qualsiasi mancato funzionamento improvviso e imprevisto del Motoveicolo che comporti l'immobilizzo immediato dello stesso, ovvero ne consenta la marcia ma con rischio di aggravamento del danno, ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente e per la circolazione stradale. Sono considerati Guasti quelli causati anche per negligenza del Cliente (quali l'esaurimento della batteria, la foratura degli pneumatici, l'esaurimento del carburante, lo smarrimento o la rottura delle chiavi del Motoveicolo, il blocco della serratura) che non consentano l'utilizzo del Motoveicolo.

**Incidente:** qualsiasi Evento accidentale in connessione con la circolazione stradale (collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento, uscita di strada) che provochi al Motoveicolo danni tali da determinarne l'immobilizzo immediato, ovvero ne consenta la marcia ma con il rischio di aggravamento del danno, ovvero in

condizioni di pericolosità e/o di grave disagio per il Cliente e per la circolazione stradale.

**Luogo di Destinazione:** il punto di Assistenza più vicino al luogo di immobilizzo, appartenente alla Rete di Vendita e Assistenza DUCATI, presso il quale il Motoveicolo che necessita di Assistenza deve essere trasportato. Nei Paesi in cui non è presente la Rete DUCATI, il più vicino punto di Assistenza ragionevolmente organizzato.

**Motoveicolo:** ogni veicolo a due ruote nuovo di marca DUCATI, venduto tramite la Rete di Vendita e Assistenza DUCATI (o direttamente dal Contraente stesso), immatricolato nel periodo di vigenza della Convenzione.

**Residenza:** il luogo in cui il Cliente risiede abitualmente e ha stabilito la propria Residenza anagrafica (abitazione), come risulta da Certificato anagrafico.

**Rete di Vendita e Assistenza:** la Rete ufficiale dei concessionari e delle officine autorizzate DUCATI oppure, nei Paesi in cui non è presente la Rete DUCATI, il più vicino punto di Assistenza ragionevolmente organizzato.

**Soccorso stradale:** il servizio di Assistenza di Dépannage e quello di Traino.

**Traino:** il servizio di Soccorso stradale che comporta il trasporto del Motoveicolo che necessita di Assistenza fino al Luogo di Destinazione.

**Viaggio:** qualunque trasferimento del Cliente a oltre 50 Km dal luogo della sua Residenza, o all'Estero in uno dei Paesi specificati al paragrafo "Estensione territoriale".

## SERVIZI DI ASSISTENZA EROGATI DA ACI GLOBAL SERVIZI

**ACI Global Servizi Spa** fornisce al Cliente i servizi di seguito indicati a seguito del verificarsi di un Evento direttamente o tramite i propri Fornitori di Assistenza, in virtù della Convenzione n° AGS210026 stipulata da DUCATI con ACI Global Servizi medesima, fino alla concorrenza dei limiti previsti.

### 1) Soccorso stradale (Dépannage e Traino)

In caso di Guasto o Incidente al Motoveicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico ragionevolmente raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa invierà sul posto indicato dal Cliente un mezzo di soccorso, alle condizioni che seguono.

Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Motoveicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente, potrà, senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:

- a) effettuare il Dépannage mediante piccole riparazioni sul posto. **L'eventuale costo dei ricambi di tali piccole riparazioni resterà a carico del Cliente, che lo regolerà direttamente al personale del mezzo di soccorso intervenuto;**
- b) effettuare il Traino del Motoveicolo fino al Luogo di Destinazione. **Entro una distanza di 30 km di andata e ritorno dal luogo dell'immobilizzo, il Cliente potrà indicare il Luogo di Destinazione di sua preferenza. Durante l'orario di chiusura del Luogo di Destinazione, ovvero qualora la percorrenza chilometrica tra il luogo dell'immobilizzo e il Luogo di Destinazione, sia superiore a 30 Km (calcolati come percorrenza**

di andata e ritorno del mezzo di soccorso), la Centrale Operativa organizzerà il Traino differito del Motoveicolo il prima possibile e comunque compatibilmente con le esigenze di servizio del Fornitore di Assistenza intervenuto per la prestazione del Soccorso stradale.

In caso di chiusura del Luogo di Destinazione (ore notturne e giorni festivi) il Traino differito viene effettuato negli orari di apertura immediatamente successivi e rimarranno a carico della Centrale Operativa le spese di posteggio per un massimo di 3 giorni.

Il servizio di Soccorso stradale (come descritto nel presente paragrafo n°1) non comprende le eventuali spese rese necessarie per il recupero del Motoveicolo fuori dalla sede stradale.

Resta inteso che il Cliente autorizza sin d'ora la Società a effettuare il trasporto del Motoveicolo eventualmente anche in propria assenza e, in tal caso, esenta da qualsiasi responsabilità e onere la Società per eventuali danni che venissero riscontrati sui Motoveicoli stessi all'atto della loro consegna presso il Luogo di Destinazione, a meno che i danni stessi non siano inequivocabilmente attribuibili al servizio di rimozione e trasporto.

La prestazione del Soccorso stradale non comprende le eventuali spese rese necessarie per il recupero del Motoveicolo fuori dalla sede stradale. Tali spese rimarranno a carico del Cliente.



## 2) Servizio di informazioni

La Centrale Operativa sarà a disposizione del Cliente, **esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00**, per fornire le seguenti informazioni:

- Rete di Vendita e Assistenza DUCATI; Informazioni turistiche: aerei, traghetti, treni, alberghi, campeggi, ristoranti, stazioni sciistiche, stazioni termali, villaggi turistici, agenzie di viaggi, aspetti valutari e burocratici inerenti a viaggi all'Estero, informazioni climatiche, vaccinazioni;
- Informazioni motociclistiche: autogrill, ristoranti e rifornimenti autostradali, traffico e meteo, come comportarsi in caso di Incidente stradale, Codice della strada, denuncia Sinistro, Responsabilità Civile Auto;
- Informazioni burocratiche: carta d'identità, passaporto, patente di guida, carta di circolazione, revisione, denunce di smarrimento, richieste di duplicato.

## 3) Trasporto dei passeggeri a seguito di Soccorso stradale - Taxi a disposizione

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente, si dia luogo tramite la Centrale Operativa al servizio di cui al precedente paragrafo n°1 ("Soccorso stradale") e il Motoveicolo non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo dal mezzo intervenuto, il Cliente e l'eventuale passeggero saranno messi nelle condizioni di raggiungere il punto della Rete di Vendita e Assistenza dove verrà trasportato il Motoveicolo utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che lo avrà trasportato. Inoltre la Centrale Operativa potrà mettere a disposizione del Cliente un taxi per raggiungere un albergo o la stazione ferroviaria, di autobus o aeroportuale più vicina. In tutti i

casi il costo complessivo a carico della Centrale Operativa per l'utilizzo del taxi è di € 52,00 IVA inclusa. È escluso il rimborso per eventuali spese di taxi sostenute dal Cliente, qualora la prestazione non sia stata richiesta direttamente alla Centrale Operativa e non sia stata da questa autorizzata.

## 4) Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti in Viaggio, il Motoveicolo debba restare immobilizzato sul posto per la riparazione **per oltre 36 ore nel Paese del Cliente (oppure 5 giorni all'Estero)**, su conforme comunicazione fatta alla Centrale Operativa dal punto della Rete di Vendita e Assistenza o dall'officina presso cui è stato ricoverato il Motoveicolo, la Centrale Operativa provvederà a erogare una delle seguenti prestazioni a scelta del Cliente stesso:

- a) **Rientro dei passeggeri fino al luogo di Residenza**, tramite un biglietto ferroviario (prima classe) o, se il viaggio supera le 6 ore, aereo (classe economica) **tenendo a proprio carico i relativi costi fino a € 258,00 IVA inclusa a persona per Evento)**
- b) **Proseguimento del Viaggio dei passeggeri fino alla destinazione originariamente programmata**, tramite un biglietto ferroviario (prima classe) o, se il viaggio supera le 6 ore, aereo (classe economica) **tenendo a proprio carico i relativi costi fino a € 258,00 IVA inclusa a persona per Evento.**

Questa prestazione verrà erogata secondo le stesse modalità e con le stesse limitazioni anche a seguito di Furto del Motoveicolo avvenuto in Viaggio.

**5) Recupero del Motoveicolo riparato o ritrovato**  
Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti in Viaggio, il Motoveicolo debba restare immobilizzato **per oltre 12 ore**, su conforme comunicazione fatta dal punto della Rete di Vendita e Assistenza o dall'officina presso cui è stato ricoverato il Motoveicolo, **e nel caso in cui il Cliente abbia già usufruito della prestazione di cui al precedente paragrafo n°4 ("Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio")**, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente un biglietto ferroviario di sola andata (prima classe) o, se il viaggio supera le 6 ore, aereo (classe economica) per andare a recuperare il Motoveicolo riparato.

Questa prestazione verrà erogata secondo le stesse modalità e con le stesse limitazioni anche qualora, a seguito di Furto del Motoveicolo avvenuto in Viaggio, il Motoveicolo venga successivamente ritrovato. **La spesa massima a carico della Centrale Operativa sarà di € 400,00 IVA inclusa per Evento.**

#### **6) Rimpatrio del Motoveicolo dall'Estero**

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti in Viaggio all'Estero, il Motoveicolo immobilizzato **non possa essere riparato entro 36 ore o non sia riparabile affatto**, la Centrale Operativa organizzerà e **terrà a proprio carico, fino a un massimo di € 1.800,00 IVA inclusa per Evento**, il trasporto del Motoveicolo fino all'officina DUCATI più vicina al luogo di Residenza del Cliente.

Il costo degli eventuali diritti doganali, delle spese di riparazione del Motoveicolo e degli accessori del Motoveicolo eventualmente rubati prima dell'arrivo del mezzo di trasporto della Centrale Operativa resteranno a carico del Cliente.

Il costo del trasporto a carico della Centrale Operativa non potrà comunque superare il valore commerciale del Motoveicolo nello stato in cui si trova al momento della richiesta.

La prestazione non è operante quando il danno permetta al Motoveicolo di continuare il Viaggio senza rischio di aggravamento del danno stesso, ovvero in condizioni di sicurezza per gli occupanti.

#### **7) Ricerca e invio dei pezzi di ricambio all'Estero**

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti in Viaggio all'Estero, il Motoveicolo resti immobilizzato e i pezzi di ricambio occorrenti per la riparazione e indispensabili al suo funzionamento non possano essere reperiti sul posto, la Centrale Operativa provvederà a cercarli presso la Rete di Vendita e Assistenza DUCATI e a inviarli con il mezzo più rapido, tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci. **Resterà a carico del Cliente il costo dei ricambi e delle spese doganali**, mentre le spese di ricerca e di spedizione resteranno a carico della Centrale Operativa.

#### **8) Spese d'albergo**

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti in Viaggio, il Motoveicolo debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione richiede **oltre 36 ore**, la Centrale Operativa provvederà alla sistemazione del Cliente e dell'eventuale passeggero in un albergo del luogo **tenendo a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione, fino a un massimo di 3 giorni e per un massimo di € 77,50 IVA inclusa per persona e per notte, e comunque per un limite massimo complessivo di € 310,00 IVA inclusa per Evento.**

#### **9) Recupero del Motoveicolo fuori dalla sede stradale in caso di Incidente**

In caso di Incidente in Viaggio, se il Motoveicolo resta immobilizzato fuori dalla sede stradale, la Centrale Operativa procurerà al Cliente un mezzo di soccorso (inviato direttamente presso il Motoveicolo immobilizzato dietro richiesta del Cliente) per recuperare il Motoveicolo, e **rimarranno a carico della Centrale Operativa le spese di recupero, fino a un massimo di € 258,00 IVA inclusa per Evento.**

Il Motoveicolo sarà trasportato fino al punto della Rete di Vendita e Assistenza più vicino al luogo dell'immobilizzo, oppure all'officina competente più vicina.

**Il trasporto, secondo quanto sopra esposto, potrà avvenire solo nel Paese di accadimento dell'Evento, salvo diverso accordo tra il Cliente e la Centrale Operativa.**

**In caso di chiusura dell'officina di destinazione (ore notturne e giorni festivi) il trasporto sarà effettuato negli orari successivi di apertura, restando a carico del Cliente le spese di posteggio.**

Resta inteso che il Cliente autorizza sin d'ora la Centrale Operativa a effettuare il trasporto del Motoveicolo

eventualmente anche in propria assenza e, in tal caso, esenta da qualsiasi responsabilità e onere la Società per eventuali danni che venissero riscontrati sui Motoveicoli stessi all'atto della loro consegna presso il punto della Rete di Vendita e Assistenza, a meno che i danni stessi non siano inequivocabilmente attribuibili al servizio di rimozione e trasporto.

#### **10) Anticipo della cauzione penale all'Estero**

Qualora il Cliente in Viaggio all'Estero sia in stato di arresto o minaccia di arresto a seguito di fatto colposo derivante dalla circolazione stradale, e sia tenuto a pagare una cauzione penale per la propria liberazione, **la Centrale Operativa, chiederà al Cliente di designare una persona che metta a disposizione della Centrale Operativa stessa l'importo richiesto. Contestualmente, questa si impegnerà a pagare sul posto o a far pervenire l'importo suddetto al Cliente, fino alla concorrenza massima di € 2.582,00 IVA inclusa.**

## ESCLUSIONI

Premesso che, in ogni caso, l'Assistenza non sarà operante se l'intervento non sia stato preventivamente autorizzato dalla Centrale Operativa, i servizi e le prestazioni non sono operanti nei casi di seguito indicati.

### A) Esclusioni operanti per "ASSISTENZA AL MOTOVEICOLO"

I Servizi erogati da ACI Global Servizi non saranno dovuti in caso di Eventi:

- avvenuti durante la partecipazione a gare e relative prove e allenamenti (salvo si tratti di gare di pura regolarità);
- determinati da uso improprio del Motoveicolo;
- avvenuti qualora alla guida del Motoveicolo vi sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida.

Inoltre, non sono considerati Guasto (e di conseguenza non beneficiano dei servizi e delle prestazioni di cui sopra): gli immobilizzi del Motoveicolo determinati da richiami sistematici della Casa costruttrice del Motoveicolo, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria determinati da usura, difetto, rottura, mancato funzionamento.

Sono inoltre esclusi tutti i danni agli effetti personali e alle merci trasportate a bordo dei Motoveicoli e le eventuali perdite economiche a seguito dell'Evento.

Sono escluse le richieste di rimborso da parte del Cliente per servizi usufruiti senza il preventivo consenso della Centrale Operativa, salvo i casi di Soccorso stradale in autostrada dove è imposto l'intervento di un Fornitore di Assistenza non convenzionato con la Centrale Operativa, o salvo i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa per cause di forza maggiore. I servizi e le prestazioni saranno sospesi nel caso in cui uno degli Stati specificati al paragrafo "Estensione territoriale" si trovasse in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, limitatamente allo Stato o agli Stati interessati.

## NORME GENERALI

Decorrenza e durata dei servizi.

**La copertura decorre dalla data di consegna del Motoveicolo per un periodo pari alla durata della garanzia della moto. Questo vale per la garanzia di fabbrica ma anche per il periodo di copertura dell'estensione di garanzia Ever Red**, fermo restando che tale data di consegna dovrà essere comunicata ad ACI Global Servizi secondo le modalità stabilite (in caso di contestazione fa fede questa comunicazione), e fermo restando che tale data sia compresa nel periodo di validità della Convenzione.

Estensione territoriale

La copertura è valida per gli Eventi verificatisi nei seguenti Paesi europei: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (inclusa Corsica), Fyrom, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia (inclusi Repubblica di San Marino e Stato della Città del Vaticano), Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Principato di Monaco, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera (incluso Liechtenstein), Turchia, Ucraina, Ungheria.

Rimborso per servizi e prestazioni indebitamente ottenuti

Il Contraente e la Società si riservano il diritto di chiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute in seguito all'effettuazione di servizi di Assistenza che si accertino non essere dovuti in base a quanto previsto dalla Convenzione o dalla Legge.

Mancato utilizzo dei servizi e delle prestazioni

**In caso di servizi non usufruiti o usufruiti solo parzialmente per scelta del Cliente o per negligenza di questi (ivi compresa la mancata attivazione della procedura di autorizzazione preventiva dei servizi e delle prestazioni da parte della Centrale Operativa) le Società non sono tenute a fornire servizi, prestazioni, rimborsi o indennizzi, né alcun altro aiuto, in alternativa o a titolo di compensazione.**

Limitazioni di responsabilità

Le Società non si assumono responsabilità per ritardi o impedimenti che possano sorgere durante l'esecuzione dei servizi di Assistenza in caso di eventi già esclusi ai sensi della Convenzione nonché per cause di forza maggiore (quali, a titolo esemplificativo, eventi naturali, scioperi) o per interventi o provvedimenti delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza.

## COME RICHIEDERE ASSISTENZA

### Obblighi in caso di Evento

In caso di Evento il Cliente deve darne avviso alla Centrale Operativa secondo le modalità previste ai singoli servizi come di seguito indicato. L'inadempimento di tale obbligo può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

Non appena verificatosi l'Evento il Cliente, o qualsiasi altra persona che agisse in sua vece, dovrà darne immediata comunicazione esclusivamente alla Centrale Operativa, componendo il numero corrispondente tra quelli indicati nella prima pagina del presente libretto, in funzione 24 ore su 24.

Nel caso i numeri di riferimento fossero temporaneamente inattivi per malfunzionamento delle linee telefoniche, il Cliente potrà contattare il numero della Centrale Operativa di ACI Global Servizi in Italia: +39-02 66165610. Analogamente, nel caso in cui, successivamente alla data di stampa del presente libretto, la copertura prevista in Convenzione venisse estesa anche ad altri Paesi dell'Unione Europea oltre a quelli indicati al paragrafo "Estensione territoriale", il numero da contattare per richiedere Assistenza dovrà essere sempre quello della Centrale Operativa di ACI Global Servizi in Italia: +39-02 66165610.

Per ottenere i servizi il Cliente dovrà comunicare alla Centrale Operativa i seguenti dati:

a) nome e cognome;

- b) l'indirizzo - anche temporaneo - ed il numero di telefono del luogo di chiamata;
- c) marca, modello, cilindrata e versione del Motoveicolo;
- d) la targa e/o il numero di telaio del Motoveicolo;
- e) la prestazione richiesta.

Una volta ricevute le informazioni di cui sopra, la Centrale Operativa si assicurerà in tempo reale che il richiedente abbia diritto ai servizi e alle prestazioni e, ove la verifica abbia esito positivo, ne convaliderà la richiesta. Tutti i servizi comunque dovranno essere autorizzati dalla Centrale Operativa pena la decadenza di ogni diritto.

**LA CENTRALE OPERATIVA SI RISERVA IL DIRITTO DI RICHIEDERE OGNI ULTERIORE DOCUMENTAZIONE ATTINENTE L'EVENTO DENUNCIATO**

I testi del presente opuscolo riportano un estratto della CONVENZIONE AGS210026 PER LA PRESTAZIONE DI SERVIZI INERENTI L'ASSISTENZA STRADALE "PROGRAMMA DUCATI - CARD ASSISTANCE" stipulata da DUCATI MOTOR HOLDING Spa (il Contraente) con ACI Global Servizi Spa.

Ai fini legali valgono esclusivamente i testi integrali della Convenzione depositati presso DUCATI MOTOR HOLDING Spa - Via Cavalieri Ducati n°3 - 40132 BOLOGNA - Italia.

***DUCATI***

**PROGRAMMA DUCATI CARD ASSISTANCE**  
è realizzato in collaborazione con  
**ACI Global Servizi**



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