

ALLEGATO “A” – CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO “GROUPAUTO ASSISTANCE”

1. DEFINIZIONI

Assistenza: aiuto tempestivo, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà al seguito del verificarsi di un evento.

Centrale Operativa: l'organizzazione di Viasat costituita da risorse umane e da attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, per l'erogazione dei Servizi.

Cliente/i: utenti e/o officine dei Network Groupauto ai quali intende offrire il Servizio.

Evento: indica ciascuno tra gli eventi di Furto, tentato Furto, Guasto, Incendio ed Incidente (come definiti di seguito), al cui verificarsi saranno prestati i Servizi Assistenza (come di seguito definiti).

Fornitore di Assistenza: indica le organizzazioni che forniscono le prestazioni di assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.

Furto: il reato previsto dall'art. 624 del c.p. 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 guasto improvviso e impreveduto del Veicolo 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 inoltre compresi nel guasto la foratura simultanea di più di un pneumatico o la perdita o la rottura delle chiavi che non consentano l'utilizzo del Veicolo.

Incidente: si intende un evento accidentale in connessione con la circolazione stradale – collisione con altro Veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento, uscita di strada - che provochi al Veicolo danni tali da determinare l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia ma con il rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente.

Residenza: l'indirizzo presso cui il proprietario o il Cliente dimora abitualmente come risulta nella documentazione di attivazione del Servizio consegnata al Cliente.

Rete di Assistenza: S'intende prioritariamente l'officina convenzionata alle Reti Groupauto (es. PUNTOPRO o MULTIMARCA Autoservice) più vicina al luogo dell'Evento. Qualora non ve ne sia alcuna entro la distanza definita dalle tipologie di Servizio GROUPAUTO ASSISTANCE (vedi punto 2), s'intende la rete autorizzata della Casa Costruttrice del Veicolo del Cliente, oppure al più vicino punto di Assistenza adeguatamente organizzato in relazione alle prestazioni offerte nella presente scrittura privata.

Servizi Assistenza: sono quelli elencati nel punto 2 del presente Allegato.

Soccorso Stradale: indica il Servizio Assistenza di *Depannage* e Traino (come di seguito definito).

Traino: indica il trasporto del Veicolo (come di seguito definito) che necessita Assistenza fino all'officina della Rete di Assistenza.

Veicolo: - Autoveicolo leggero: Veicolo destinato al trasporto di cose o persone capace di contenere al massimo nove posti compreso quello del conducente (autovettura), di peso complessivo a pieno inferiore o uguale a 3,5 tonnellate, esclusi Caravan, Camper e Roulottes di qualsiasi peso).

Viaggio: qualunque trasferimento del Cliente in Italia (incluso lo Stato della Città del Vaticano e la Repubblica di San

Marino), ad oltre 50 km dal luogo della Sua Residenza ed all'estero, in uno dei paesi specificati al punto 7 “Estensione Territoriale” per le prestazioni di auto sostitutiva e spese alberghiere.

GROUPAUTO ASSISTANCE: è il Servizio offerto da Groupauto, anche attraverso la propria rete di officine Groupauto, ai Clienti delle stesse officine, che consente di usufruire di un numero predeterminato di Servizi Assistenza.

I Servizi di Assistenza inclusi nel Servizio **GROUPAUTO ASSISTANCE** sono:

- n. 2 interventi di Soccorso Stradale in Italia (riparazione sul posto o traino)
- Auto Sostitutiva
- Spese Alberghiere

2. SERVIZI ASSISTENZA inclusi in GROUPAUTO ASSISTANCE

2.1. Soccorso stradale: AUTOVEICOLI LEGGERI (di peso complessivo a pieno carico inferiore o uguale a 3,5 tonnellate, esclusi Caravan, Campers e Roulottes In caso di Guasto, Incidente, ritrovamento dopo un Furto o tentato Furto del Veicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa, dopo il contatto telefonico con il Cliente, invia sul posto un mezzo di soccorso.

Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato potrà senza alcun esborso da parte del Cliente:

- effettuare il *Depannage* mediante piccole riparazioni (quali sostituzioni di chiavi smarrite o rubate, sostituzione pneumatici, assistenza per mancanza di carburante, errato rifornimento carburante, batteria scarica);

- se necessario e sempre senza alcun esborso da parte del Cliente, trasportare il Veicolo con una delle due seguenti modalità, alternative fra loro:

A) per il servizio GROUPAUTO ASSISTANCE fino all'officina della Rete di Assistenza più vicina al luogo dell'immobilizzo con un limite di percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso (andata e ritorno) fino ad un massimo di 50 km, calcolato sul seguente tragitto: luogo dell'immobilizzo – officina della Rete di Assistenza. Non si computa quindi nel predetto chilometraggio il tragitto necessario al mezzo di soccorso per giungere sul luogo dell'immobilizzo;

(A1) in caso l'officina della Rete di Assistenza sia distante più di 50 Km, fino all'officina autorizzata della Rete di Assistenza della Casa Costruttrice più vicina al luogo dell'immobilizzo;

B) per il servizio GROUPAUTO ASSISTANCE PLUS fino all'officina della Rete di Assistenza più vicina al luogo dell'immobilizzo; I costi relativi restano a carico della Centrale Operativa fino a un massimo di € 150,00. Il costo eccedente i € 150,00 sarà regolato direttamente con il fornitore del servizio.

Restano a carico del Cliente tutte le spese di manodopera e degli eventuali materiali impiegati per la riparazione che saranno regolati direttamente dal Cliente con il fornitore intervenuto.

Restano a carico del Cliente le spese degli interventi nel caso in cui il Veicolo subisca l'Incidente durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equivalenti (percorsi fuoristrada).

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 custodia successive al primo giorno lavorativo utile.

In caso di chiusura prolungata dell'officina di destinazione (es. ferie) il successivo trasporto dovrà essere effettuato presso un'altra officina della Rete di Assistenza più vicina al fornitore intervenuto. Gli eventuali costi aggiuntivi restano a carico del Cliente. La Rete Assistenza è autorizzata ad effettuare il trasporto del Veicolo in assenza del Cliente unicamente dietro richiesta dell'Autorità.

2.3. Trasporto del Cliente e passeggeri

Qualora, a seguito di Soccorso Stradale il Veicolo non possa essere riparato dal mezzo intervenuto sul luogo dell'immobilizzo, Groupauto offre, senza alcun costo aggiuntivo, tramite la Centrale Operativa, al Cliente ed agli eventuali passeggeri la possibilità aggiuntiva di raggiungere il centro da cui proviene il mezzo di soccorso, oppure la Rete di Assistenza ove viene trasportato il Veicolo immobilizzato, utilizzando, se possibile e ragionevolmente comodo, lo stesso mezzo che ha trasportato il Veicolo oppure un taxi. Inoltre, la Centrale Operativa potrà mettere a disposizione del Cliente un taxi per raggiungere un centro di noleggio per usufruire del servizio "auto in sostituzione", l'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 euro 30,00 per evento. L'eventuale costo eccedente i euro 30,00 resta a carico del Cliente che lo regolerà direttamente con il fornitore intervenuto.

2.4. Auto in Sostituzione

Qualora a seguito di Guasto, Incidente o Furto regolarmente denunciato presso le competenti Autorità, il Veicolo risulti immobilizzato (non marciante) e richieda una riparazione di almeno 12 ore di manodopera, da effettuarsi presso la Rete di Assistenza alla quale spetta la certificazione di tale condizione, la Centrale Operativa provvederà a prenotare e mettere a disposizione del Cliente tenendo a proprio carico i costi di un'auto a noleggio adibita ad uso privato, senza autista, di categoria "D" (1.400/1.600 c.c.) fino ad un massimo di 2 giorni a chilometraggio illimitato, comprendente la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A. e le coperture integrative CDW (eliminazione parziale franchigia Kasko) e TP (eliminazione parziale franchigia Furto). L'eventuale costo eccedente i 2 giorni previsti resta a carico del Cliente che lo regolerà direttamente con il fornitore. A carico del Cliente restano le spese di carburante e le assicurazioni non obbligatorie per legge, le penalità risarcitorie per danni e Furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi, nonché l'eventuale costo in casi di *drop-off*, cioè di riconsegna in uno stato diverso da quello in cui l'auto sostitutiva è stata ritirata. Resta inteso che la fornitura dell'auto sostitutiva avrà luogo secondo le condizioni generali proprie delle società di noleggio cui la Centrale Operativa si rivolgerà, in particolare con riguardo a: orari di apertura degli uffici di noleggio; disponibilità di categorie di veicoli; credenziali e forme di garanzia e/o deposito cauzionale. Nel caso in cui il Cliente decida di effettuare operazioni di manutenzione periodica (tagliandi) e/o ordinaria durante il periodo in cui vengono effettuate le necessarie riparazioni al Veicolo, i tempi di effettuazione di tali operazioni non sono comunque computabili nel periodo utile di manodopera ai fini dell'ottenimento dell'auto in sostituzione. Il Cliente, su richiesta della Centrale Operativa, deve fornire idonea

documentazione attestante l'effettiva esistenza delle condizioni previste dalla prestazione. La presente prestazione viene fornita fino ad un massimo di due volte nel corso dell'anno contrattuale per ciascun Cliente. Per i successivi interventi, i costi restano a carico del Cliente

2.5 Spese d'albergo

Qualora, a seguito di Guasto, Incidente, ritrovamento dopo un Furto, tentato Furto, avvenuto ad oltre 50 km dal luogo di Residenza del Cliente, il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione non possa essere completata entro lo stesso giorno dell'evento, la Centrale Operativa, provvede alla sistemazione del Cliente in un albergo del luogo di categoria 4 stelle (o equivalente), e tiene a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione per la durata della riparazione fino ad un massimo di 2 notti e comunque per un limite massimo complessivo di euro 150,00 per Evento. Il costo eccedente i euro 150,00 resta a carico del Cliente. La presente prestazione viene fornita fino ad un massimo di due volte nel corso dell'anno contrattuale per ciascun Cliente. Per i successivi interventi, i costi restano a carico del Cliente

3. MODALITÀ DI INTERVENTO

Il Cliente, all'atto della richiesta dovrà comunicare: il Nome e Cognome; numero della CARD GROUPAUTO ASSISTANCE; targa del veicolo; il luogo presunto del fermo e la tipologia di fermo (a mero titolo di esempio, guasto o incidente).

La Centrale Operativa non assume responsabilità per responsabilità derivante da ritardi e/o impedimenti dovuti a causa di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventi naturali, provvedimenti dell'autorità) verificatisi durante l'erogazione delle prestazioni, nonché da ogni pretesa e/o reclamo che pervenga a Groupauto dai Clienti, o loro aventi causa, che ecceda gli obblighi e condizioni di erogazione dei Servizi di cui al presente allegato. L'erogazione delle prestazioni è sempre subordinata alla previa autorizzazione della Centrale Operativa.

4. ESCLUSIONI

Il Servizio non viene erogato al di fuori del periodo di validità della CARD. Inoltre sono escluse dal servizio GROPUPAUTO ASSISTANCE le seguenti prestazioni:

- per quanto riguarda le prestazioni tecniche (es. riparazione) al Veicolo;
- le prestazioni usufruite senza il preventivo consenso della Centrale Operativa, le quali comunque saranno erogate ai sensi dell'art. 4.4. del Contratto, fatta eccezione per i casi di Soccorso Stradale in autostrada, quando richiesto tramite colonnina SOS, o per i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa per cause di forza maggiore; tutti gli eventi derivanti da: gare automobilistiche competitive e relative prove e allenamenti, guerre, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti sabotaggio, vandalici e di terrorismo, pirateria, scioperi, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, o causati dall'intervento di autorità governative o per forza maggiore, conseguenze dirette ed indirette di trasmutazione dell'atomo, come pure di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- eventi generati dall'uso improprio del Veicolo;

- eventi generati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida;
- eventi generati da abuso di alcol, psicofarmaci ad uso non terapeutico, stupefacenti e allucinogeni;
- eventi generati da dolo e colpa grave del Cliente;
- danni agli effetti personali ed, in caso di veicoli commerciali, alle merci trasportate a bordo dei Veicoli e le eventuali perdite economiche a seguito dell'Evento.

Ciascuno dei Servizi Assistenza verrà sospeso in caso alcuno degli Stati di cui al punto 6 *Estensione Territoriale* si trovasse in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, limitatamente allo Stato o agli Stati interessati.

La Centrale Operativa non assume responsabilità per ritardi e/o impedimenti nella prestazione dei Servizi Assistenza dovuti a cause di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo: eventi naturali, scioperi, provvedimenti dell'Autorità)

verificatisi durante l'erogazione dei Servizi Assistenza medesimi.

5. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI

La Centrale Operativa non è tenuta a fornire servizi o rimborsi, in alternativa o a titolo di compensazione, in caso di prestazioni non usufruite o usufruite solo parzialmente per scelta del Cliente o per negligenza di questi.

6. ESTENSIONE TERRITORIALE

Italia (inclusa San Marino e Città del Vaticano), e per le prestazioni di auto sostitutiva e spese alberghiere.

Europa (Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca continentale, Estonia, Finlandia, Francia incluso Monaco, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia zona europea, Ucraina, Ungheria, Serbia e Montenegro).