

**Libretto dei servizi di Assistenza Stradale Jaguar Land Rover**



## DEFINIZIONI

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

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

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

**Depannage:** 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 Veicolo.

**Evento:** indica ciascuno tra gli eventi di seguito definiti al cui verificarsi saranno prestati i Servizi di Assistenza.

**Guasto:** qualsiasi mancato funzionamento improvviso e imprevisto 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 considerati guasti quelli causati anche per negligenza del Cliente, quali esaurimento della batteria, la foratura degli pneumatici, l'esaurimento del carburante, lo smarrimento o la rottura delle chiavi del Veicolo, il blocco della serratura.

**Incidente:** indica l'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 determinarne 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 l'Cliente-Cliente e per la circolazione stradale.

**Luogo di Destinazione:** punto di assistenza più vicino al luogo di immobilizzo appartenente alla Rete di Assistenza Jaguar Land Rover, oppure nei paesi in cui non è presente la rete Jaguar Land Rover, il più vicino punto di assistenza ragionevolmente organizzato, presso il quale il Veicolo che necessita Assistenza deve essere trasportato.

**Veicolo:** Ogni autovettura nuova di marca Jaguar Land Rover immatricolata in Italia e venduta dalla rete ufficiale dei concessionari Jaguar Land Rover in Italia, destinata al trasporto di persone.

**Rete di Assistenza:** la rete ufficiale dei concessionari e delle officine autorizzate Jaguar Land Rover.

**Soccorso Stradale:** indica il Servizio Assistenza di Depannage e Traino.

**Traino:** indica il trasporto del Veicolo che necessita Assistenza fino al Luogo di Destinazione.

## SERVIZI DI ASSISTENZA

ACI Global fornisce ai Clienti, al seguito del verificarsi di un Evento, i servizi specificati direttamente o tramite i propri fornitori di assistenza fino alla concorrenza dei limiti previsti.

▪ **Assistenza telefonica e sul luogo della panne (Phone Fix – Depannage)**

In caso di Guasto o Incidente al Veicolo, purché il Cliente si trovi in posizione di sicurezza con lo stesso, la Centrale Operativa supporta il Cliente nella risoluzione dell'anomalia riscontrata. Il Cliente avrà sempre opzione di scelta finale sul servizio (phone fix, Depannage, Soccorso Stradale).

▪ **Soccorso Stradale (Traino)**

In caso di Guasto o Incidente al Veicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico ragionevolmente raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Operativa invia sul posto indicato dal Cliente un mezzo di soccorso, alle condizioni che seguono. Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente, potrà senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:

- a) effettuare il Depannage mediante piccole riparazioni sul posto;
- b) effettuare il Traino del Veicolo fino al Luogo di Destinazione:
  1. punto di assistenza Jaguar Land Rover scelto dal Cliente
  2. punto di assistenza Jaguar Land Rover più vicino al luogo del fermo

La prestazione di Soccorso Stradale comprende le eventuali spese resesi necessarie per il recupero del Veicolo fuori dalla sede stradale.



#### ▪ **Auto in Sostituzione**

In seguito a Traino oppure in seguito a phone fix, Depannage o nel caso in cui il Cliente si sia recato autonomamente presso un punto della Rete di Assistenza, la Centrale Operativa provvederà a fornire una vettura sostitutiva di categoria e cilindrata equivalente al Veicolo in riparazione, preferibilmente Jaguar Land Rover, salvo la disponibilità presso la rete dei noleggi convenzionati.

La Centrale Operativa si occuperà di:

1. prenotare e mettere a disposizione del Cliente un'auto sostitutiva di marca Jaguar Land Rover reperendola nell'ambito di "auto di cortesia" disponibili presso il punto della Rete di Assistenza di destinazione Jaguar Land Rover nel quale è ricoverato il Veicolo
2. mettere a disposizione del Cliente un'auto sostitutiva di marca Jaguar Land Rover o altro brand presso un noleggio convenzionato, qualora l'"auto di cortesia" di cui al punto che precede non fosse reperibile

Per entrambe le opzioni prospettate sopra, l'auto in sostituzione verrà fornita per un massimale pari ai seguenti parametri:

- guasto e auto-provocati in Italia -> 5 giorni lavorativi
- guasto e auto-provocati all'estero -> 10 giorni lavorativi
- incendio, furto, atto vandalico -> 5 giorni lavorativi
- incidente -> 5 giorni lavorativi se il veicolo è destinato a carrozzeria Jaguar Land Rover
- incidente -> 2 giorni lavorativi se il veicolo è destinato a carrozzeria generica

Resta inteso che la fornitura dell'auto sostitutiva, avrà luogo secondo le condizioni generali proprie delle stazioni di noleggio a cui la Centrale Operativa si rivolgerà, in particolare con riguardo a orari di apertura degli uffici di noleggio; disponibilità di categorie di veicoli; disponibilità e condizioni contrattuali (il Cliente dovrà essere di età superiore a 21 anni).

Se il Cliente desidera trattenere in uso l'auto sostitutiva per un periodo superiore a quello massimo previsto, dovrà tenere a suo totale carico il costo dei giorni eccedenti la prestazione di tale servizio di Assistenza. Resta inteso che l'utilizzo ulteriore dell'auto sostitutiva dovrà in ogni caso essere autorizzato dalla Centrale Operativa.

La fornitura di un'auto sostitutiva non è operante per immobilizzo del Veicolo dovuto alle esecuzioni dei tagliandi periodici previsti dalla casa costruttrice o per operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.

#### ▪ **Pernottamento in Albergo**

Qualora a seguito di Soccorso Stradale del Veicolo, il cui luogo del fermo sia ad almeno 80 km dalla residenza/domicilio del Cliente e il Cliente desideri attendere sul posto la conclusione della riparazione, la Centrale Operativa, provvede alla sistemazione del Cliente e degli eventuali passeggeri in un albergo del luogo tenendo a proprio carico le spese di pernottamento, prima colazione e pasti inclusi per un massimo di 1 (una) notte e per un massimo complessivo di € 250,00 (IVA esclusa) per passeggero incluso colazione e pasti. Se all'estero, per un massimo di 7 (sette) notti in caso di guasto, incidente e auto-provocati, mentre 1 (una) notte in caso di incendio, furto e atto vandalico.

#### ▪ **Servizio Taxi**

A seguito di Soccorso Stradale del Veicolo, il Cliente e gli eventuali passeggeri potranno continuare il loro viaggio utilizzando un taxi che sarà messo a disposizione tramite la Centrale Operativa, o organizzandosi autonomamente, oppure potrà utilizzare il taxi per raggiungere la stazione ferroviaria, aeroportuale o un albergo o, ancora, la sede presso la quale il Cliente potrà ritirare l'auto sostitutiva messa a disposizione dalla Centrale Operativa, o nel caso di recupero del Veicolo riparato. In tutti i casi il massimale per l'utilizzo del taxi è pari a € 100,00 (IVA esclusa).

#### ▪ **Rientro e Proseguimento viaggio**

A seguito di Soccorso Stradale del Veicolo, la Centrale Operativa organizzerà il rientro del Cliente e degli eventuali passeggeri alla residenza/domicilio, il proseguimento del viaggio fino alla destinazione originariamente programmata, oppure il ritorno al luogo del fermo (Rete di Assistenza Jaguar Land Rover) mettendo a disposizione un/i biglietto/i di treno (1° classe), oppure aereo (classe economica).



#### ▪ **Trasporto o recupero del veicolo riparato**

A seguito di Soccorso Stradale del Veicolo e quindi successiva riparazione, la Centrale Operativa fornirà al Cliente 1 (uno) biglietto del treno o 1 (uno) biglietto di aereo (classe economica). In alternativa, è previsto il trasporto del Veicolo alla destinazione richiesta dal Cliente tramite carro attrezzi oppure tramite autista.

#### ▪ **Trasporto del veicolo non riparato**

A seguito di Soccorso Stradale del Veicolo e di impossibilità di riparazione entro la data di termine viaggio pianificata dal Cliente, il Veicolo potrà essere trasportato presso la residenza/domicilio del Cliente, oppure presso la Rete di Assistenza Jaguar Land Rover. Il massimale di copertura per il trasporto è pari al valore residuo del Veicolo, se superiore, l'eccedenza sarà a carico del Cliente.

#### ▪ **Custodia**

A seguito di chiusura del Luogo di Destinazione (ore notturne e giorni festivi), la Centrale Operativa organizzerà la custodia del Veicolo presso il deposito dell'autosoccorritore fino al primo giorno utile per il Traino al Luogo di Destinazione, assegnato dalla Centrale Operativa. Il massimale complessivo è pari a € 100,00 (IVA esclusa).

#### ▪ **Rottamazione**

A seguito di richiesta scritta da parte del Cliente, la Centrale Operativa organizzerà il trasporto del Veicolo presso il rottamatore. Tasse ed eventuali oneri doganali non compresi sono a carico del Cliente.

### COME RICHIEDERE ASSISTENZA

In caso di Evento, il Cliente potrà contattare la Centrale Operativa in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ai seguenti recapiti telefonici:

- Assistenza Stradale Jaguar
  - 800 571 175 (per le richieste provenienti dal territorio nazionale italiano)
  - +39 02 66 165 250 (per le richieste provenienti dall'Estero - chiamata a pagamento)
- Assistenza Stradale Land Rover
  - 800 557 999 (per le richieste provenienti dal territorio nazionale italiano)
  - +39 02 66 165 253 (per le richieste provenienti dall'Estero - chiamata a pagamento)

E comunicare:

- le sue generalità complete ed un recapito telefonico;
- l'indirizzo –anche temporaneo – ed il numero di telefono del luogo di chiamata;
- la targa del Veicolo e/o il numero di telaio;
- modello del Veicolo;
- data di immatricolazione del Veicolo;
- la prestazione richiesta.

Una volta ricevute le informazioni di cui sopra, la Centrale Operativa verificherà in tempo reale che il Cliente abbia diritto ai Servizi di Assistenza e, ove la verifica abbia esito positivo, ne convaliderà la richiesta.

Tutti i Servizi di Assistenza dovranno essere autorizzati dalla centrale Operativa fatta eccezione per i casi di Soccorso Stradale sulle Autostrade Italiane. Su dette Autostrade, e limitatamente al caso specifico in cui il Cliente abbia attivato la chiamata del carro attrezzi mediante le apposite colonnine S.o.S. o sia intervenuto un fornitore non convenzionato con ACI Global, al Cliente saranno rimborsate le spese sostenute per il Servizio dietro presentazione della documentazione giustificativa alla Centrale Operativa. A tal fine, la Centrale Operativa dovrà comunque essere avvisata dell'accaduto dal Cliente, per l'apertura del relativo dossier e la relativa autorizzazione al rimborso. In tutti gli altri casi, salvo quanto esplicitamente contemplato al paragrafo Esclusioni ove il Cliente proceda ad un intervento previsto senza il previo consenso della Centrale Operativa, tale Cliente non avrà diritto al rimborso di alcuna spesa, o costo incorso, i quali resteranno invece completamente a suo carico.

## ESCLUSIONI

I Servizi di Assistenza non saranno prestati nei seguenti casi:

- derivanti da gare automobilistiche competitive e relative prove e allenamenti, salvo si tratti di gare di pura regolarità;
- provocati dall'uso improprio del Veicolo;
- causati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida;
- i danni agli effetti personali a bordo dei Veicoli;
- Non sono considerati Guasto: gli immobilizzi del Veicolo determinati da richiami sistematici della Casa costruttrice, 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;
- atti di guerra, insurrezioni, tumulti popolari, scioperi, sommosse, occupazioni militari, invasioni, atti dolosi compresi quelli di terrorismo o sabotaggio;
- eruzioni vulcaniche, terremoti, trombe d'aria, uragani, alluvioni, inondazioni, nonché calamità naturali dichiarate tali dalle competenti Autorità;
- sviluppo, comunque insorto, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività;
- abuso di alcolici, psicofarmaci, nonché uso non terapeutico di stupefacenti e allucinogeni;
- atti dolosi (compreso il suicidio o tentato suicidio) del Cliente;
- conseguenti a malattie mentali, disturbi psichici in genere e nevrosi;
- causati da dolo o colpa grave del Cliente.

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.

In ogni caso sono escluse le richieste di rimborso da parte del Cliente per Servizi di Assistenza che il Cliente abbia provveduto ad organizzare direttamente e/o con l'aiuto di soggetti estranei alla Centrale Operativa, senza preventivo contatto ed accordo con la Centrale Operativa. Unica eccezione è il Traino, per i casi di evento accaduto in autostrada mediante attivazione di colonnina S.o.S., intervento richiesto dalle Forze dell'Ordine, verificata inaccessibilità verso la Centrale Operativa telefonica e per i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa per cause di forza maggiore.

In tali ipotesi per le quale è possibile riconoscere il rimborso della spesa autonomamente sostenuta dal Cliente, ipotesi comunque soggetta a verifica da parte della Centrale Operativa, il Cliente dovrà inoltrare un'espressa richiesta scritta, allegando i documenti di spesa, alla Centrale Operativa presso l'Ufficio Rimborsi della Centrale Operativa al seguente indirizzo ACI Global S.p.A. – Via Stanislao Cannizzaro 83/a – 00156 Roma, all'attenzione dell'Ufficio Rimborsi, entro il termine perentorio stabilito in 30 giorni dall'evento a pena di decadenza da ogni relativo diritto.

## MANCATO UTILIZZO DEI SERVIZI

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



### **DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI**

Nei confronti dei singoli Clienti, i Servizi di Assistenza decorrono dalla data di prima immatricolazione del Veicolo in Italia e per i 36 mesi successivi a tale data. Servizi validi da Aprile 2016 ad Aprile 2019.

### **ESTENSIONE TERRITORIALE**

I Servizi di Assistenza sono validi per gli Eventi verificatisi in Italia (includere la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano) e nei seguenti paesi esteri europei: Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, FYROM, Germania, Gibilterra, Grecia, Gran Bretagna, Islanda, Irlanda, Kosovo, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica di Moldavia, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria.