



**Veicoli  
Commerciali**

## **Roadside Assistance for Volkswagen ID. Family - Termini e condizioni di garanzia**

### **Contenuto**

Quando e quasi ovunque in Europa. In caso di guasto, incidente, vandalismo o furto (di parti), la garanzia di mobilità per Volkswagen ID. Family copre l'organizzazione ed i costi\* dei servizi elencati, purché siano soddisfatte le seguenti condizioni\*\*:

### **Garanzia di mobilità**

Se il vostro veicolo è coperto da una garanzia di mobilità, Volkswagen AG elaborerà il vostro nome, i dati di contatto, il numero di identificazione del veicolo (NIV) e i dati del veicolo quando farete una richiesta di prestazioni in base a questa garanzia.

Volkswagen AG utilizza questi dati per verificare da un lato se avete diritto al beneficio richiesto. I dati sono inoltre necessari per potervi offrire il servizio specifico.

Se, ad esempio, fate ricorso all'assistenza stradale, elaboriamo anche la vostra posizione attuale e il presunto motivo del guasto del vostro veicolo.

Questi dati sono necessari per fornire assistenza immediata per telefono oppure - se necessario - per dare istruzioni ad un partner Volkswagen o ad un fornitore di servizi incaricato nelle immediate vicinanze per effettuare l'assistenza in caso di guasto. I partner Volkswagen oppure il fornitore di servizi incaricato elaborano i dati personali sotto la propria responsabilità.

Nel caso in cui nell'ambito della fornitura del servizio vengano utilizzati anche servizi come un'auto sostitutiva o un'altra alternativa di mobilità, sarà inoltre necessario registrare ed elaborare ulteriori dati come la patente di guida, i dati della carta di credito oppure i dati personali dei compagni di viaggio.

Questo trattamento dei dati viene effettuato per soddisfare il vostro diritto alla garanzia di mobilità o al contratto di garanzia di mobilità (cfr. art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD).

I dati vengono solitamente cancellati sei mesi dopo la data dell'ordine. Fa eccezione la cancellazione dei dati rilevanti ai fini fiscali, che vengono cancellati dopo un periodo di conservazione di 15 anni.

Questa è una traduzione della versione originale tedesca. In caso di contraddizioni, vale l'originale tedesco.



**Veicoli  
Commerciali**

## **Servizi di assistenza stradale**

- Aiuto al telefono attraverso il nostro call center
- Servizio di soccorso stradale in loco
- Supporto per la ricarica della batteria ad alta tensione e della batteria del veicolo da 12 volt
- Traino del veicolo
- Recupero del veicolo
- Costi di trasporto
- Mobilità sostitutiva (ad es. taxi, car sharing, trasporto pubblico, auto sostitutiva o a noleggio) o rimborso dei costi di viaggio a casa o in viaggio, ad es. in treno, in aereo oppure in traghetto
- Costi di alloggio
- Costi di stazionamento della vettura presso un deposito o un partner di servizio autorizzato
- Assistenza dopo un atto vandalico, se un ulteriore viaggio non è più possibile o vietato
- Assistenza a seguito di furto di parti del veicolo o dell'intero veicolo, qualora non sia più possibile o vietato proseguire il viaggio

\* Sono esclusi i pagamenti per servizi non utilizzati.

\*\* Volkswagen AG si riserva il diritto di modificare i contenuti oppure i servizi della Garanzia di Mobilità Volkswagen senza preavviso.

\*\*\* Questo si riferisce sempre alla forma maschile, femminile e diversa. Per ragioni di leggibilità, di seguito viene utilizzata la forma maschile, e per favore assicuratevi di aggiungere la forma adatta nei vostri pensieri.



**Veicoli  
Commerciali**

## **Condizioni**

### **1. L'assistenza viene fornita in caso dei seguenti eventi**

Il fornitore di servizi della garanzia di mobilità è la Volkswagen AG Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg.

I servizi sono forniti se il conducente (m/f/d)\*\*\* del veicolo in questione non deve o non può continuare a guidare a causa di un guasto (anche per propria colpa), incidente, furto (di parti) o vandalismo.

Tutti gli altri eventi oltre ai guasti tecnici, come guasti anche per propria colpa, incidenti, furto (di parti) o vandalismo sono coperti per tutti i servizi descritti in questo documento. Per i danni causati dalla fornitura di servizi e per i quali può essere presentata una richiesta di risarcimento al fornitore del servizio, si prega di contattare ARC Europe Claims Management.

ARC Europe fornisce tutti i servizi di assistenza per conto di Volkswagen AG.

I diritti concessi al Beneficiario dalla Garanzia di Mobilità si aggiungono ai diritti di garanzia previsti dalla legge. La garanzia non limita i diritti legali senza spese del Beneficiario in qualità di acquirente del veicolo in caso di difetti nei confronti del venditore del veicolo e di eventuali rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto nei confronti del garante in qualità di produttore del veicolo.

### **2. L'assistenza è fornita alle seguenti persone**

I servizi di assistenza stradale sono forniti per il conducente e le altre persone a bordo dell'auto durante il guasto o l'incidente, fino al numero di posti a sedere indicato sul certificato di immatricolazione. Sono esclusi gli autostoppisti ed i passeggeri paganti.

### **3. L'assistenza è fornita per i seguenti veicoli**

I servizi di assistenza stradale sono forniti per i veicoli della Volkswagen ID. Family utilizzati nell'ambito di un contratto di acquisto, di leasing o di noleggio a lungo termine.

Non sono coperti i veicoli della polizia, dei vigili del fuoco, delle ambulanze e dei soccorsi e per il trasporto commerciale di persone. I taxi, le auto a noleggio e le vetture della scuola guida, nonché i veicoli appartenenti al servizio postale possono beneficiare dell'assistenza telefonica, della riparazione in loco e del traino. I taxi e le auto della scuola guida usati privatamente sono invece completamente coperti.

Le vetture di flotta sono in linea di massima completamente coperte in conformità alle presenti condizioni. Tuttavia, se i veicoli delle flotte vengono utilizzati come auto a noleggio, si applicano le restrizioni per le auto a noleggio.

I servizi di assistenza stradale si applicano esclusivamente ai veicoli immatricolati nell'area di validità (nel seguente punto 4).

### **4. Area di applicazione**

I servizi di assistenza stradale si applicano ai seguenti paesi: Andorra (AND), Belgio (BEL), Bielorussia (BLR), Bosnia-Erzegovina (BIH), Bulgaria (BGR), Danimarca (DNK), Germania (DEU), Estonia (EST), Finlandia (FIN), Francia (FXX), Gibilterra (GIB), Grecia (GRC), Irlanda (IRL), Islanda (ISL), Italia (ITA), Isole Canarie (IC), Croazia (HRV), Lettonia (LVA), Liechtenstein (LIE), Lituania (LTU), Lussemburgo (LUX), Monaco (MCO), Montenegro (MNE), Paesi Bassi (NLD), Macedonia del Nord (MKD), Norvegia (NOR), Austria (AUT), Polonia (POL), Portogallo (PRT), Romania (ROU), Repubblica di San Marino (SMR), Svezia (SWE), Svizzera (CHE), Serbia (SRB), Slovacchia (SVK), Slovenia (SVN), Spagna (ESP), Repubblica Ceca (CZE), Ungheria (HUN), Gran Bretagna (UK), Guernsey (GGY) e Jersey (JEY), Isola di Man (IMN) e Stato della Città del Vaticano (IVA).



**Veicoli  
Commerciali**

## **5. Durata dei servizi di assistenza stradale**

La durata della garanzia decorre dal momento in cui il veicolo viene consegnato dal garante o da un partner autorizzato Volkswagen all'acquirente originale o dalla data della prima immatricolazione, a seconda di quale dei due eventi si verifica per primo, ed è valida per tre anni. Indipendentemente da ciò, il periodo di garanzia inizia a decorrere dal momento in cui il veicolo viene consegnato, immatricolato oppure utilizzato da un partner autorizzato Volkswagen nell'area di applicazione (punto 4).

L'aiuto alla mobilità è collegato al veicolo. In caso di vendita del veicolo, il garante accetta che il nuovo acquirente subentri nel contratto di garanzia.

## **6. Servizi**

### **6.1. Aiuto al telefono attraverso il nostro call center**

Primo passo verso il soccorso stradale per un veicolo della Volkswagen ID. Family è sempre il primo contatto con il nostro call center. Sulla base delle informazioni disponibili, il call center decide se il problema può essere risolto con l'assistenza telefonica o se si devono adottare altre misure.

### **6.2 Servizio di soccorso, traino e recupero del veicolo**

L'assistenza per i guasti è fornita dal call center e, se necessario, in loco del guasto da un fornitore di servizio autorizzato o da un Service Partner Volkswagen. Se il veicolo non può essere rimesso in ordine sul luogo del sinistro, viene organizzato e pagato il traino fino al più vicino partner di assistenza autorizzato. Un aiuto è disponibile anche in caso di difficoltà nella ricarica della batteria ad alta tensione, ad es. con una spina, una presa di ricarica, uno sportello di ricarica, un cavo o problemi periferici (ad es. una stazione di ricarica difettosa).

Se la batteria ad alta tensione è scarica, è assicurato il raggiungimento della stazione di ricarica utilizzabile più vicina, in alternativa del posto di lavoro del conducente autorizzato o del suo indirizzo di casa, se distante al massimo 50 km.

Dopo aver stimato la durata prevista della riparazione, il call center deciderà, tenendo conto dell'interesse del cliente, se aspettare così a lungo (Repair while you wait / Riparazioni in attesa), o se organizzare una forma alternativa di mobilità e/o pernottamento.

Se è necessario il preventivo recupero del veicolo, questo sarà organizzato, effettuato e pagato.

### **6.3 Spese di stazionamento del veicolo**

Le spese di stazionamento del veicolo (costi di deposito) presso un partner di assistenza autorizzato o un deposito sono inclusi nel pacchetto di servizi.

### **6.4 Mobilità sostitutiva**

Per tutti gli eventi coperti in cui non si può garantire al conducente di continuare a guidare il proprio veicolo che necessita di assistenza per il soccorso stradale, i seguenti servizi saranno organizzati e pagati, se necessario in modo cumulativo, tenendo conto della situazione individuale del cliente:

- i costi per la mobilità sostitutiva in taxi, il servizio di trasporto passeggeri, il trasporto pubblico, il car sharing, il ride sharing, il noleggio di biciclette, ecc. fino ad un massimo di € 150,00 IVA esclusa per caso (autista e tutti i passeggeri).

- Un veicolo sostitutivo sarà fornito per la durata delle riparazioni necessarie o per un massimo di tre giorni lavorativi più i fine settimana ed i giorni festivi.



**Veicoli  
Commerciali**

- il costo di un biglietto ferroviario di 2a classe o di un biglietto aereo in classe economica se il viaggio in treno deve durare più di sei ore, comprese ragionevoli combinazioni di queste per il viaggio di ritorno al domicilio fisso o per il proseguimento del viaggio verso la destinazione originaria fino ad un massimo di € 500,00 IVA esclusa per caso (autista e tutti i passeggeri). Eventuali costi superiori a tale importo devono essere approvati dal nostro call center prima dell'utilizzo dei servizi.

Il veicolo sostitutivo corrisponderà al massimo alla classe del veicolo in questione e dovrà essere ottenuto o dal partner di assistenza autorizzato presso il quale viene effettuata la riparazione di questo veicolo oppure tramite il call center. Non vi è alcun diritto ad un veicolo elettrico. Eventuali costi aggiuntivi sostenuti per il veicolo sostitutivo, come carburante, elettricità, pedaggi stradali, ecc. sono a carico del conducente.

Il conducente deve soddisfare i requisiti della società di noleggio veicoli per quanto riguarda l'età, la patente di guida in corso di validità, il deposito del carburante e la carta di credito.

Il conducente conclude il contratto di noleggio a proprio nome e per proprio conto per i servizi esclusi. I servizi inclusi sono l'affitto giornaliero, che include la Collision Damage Waiver, la protezione contro il furto e la copertura della responsabilità civile di terzi, il chilometraggio libero illimitato, le tariffe nelle stazioni ferroviarie, negli aeroporti ed al di fuori dell'orario di apertura di notte o nei fine settimana, oltre ai pneumatici invernali, se richiesto dalla legge.

La quota drop-off per un noleggio internazionale a senso unico dell'auto a noleggio è limitato ad un massimo di € 1.250,00 IVA esclusa.

Non sono inclusi né il pagamento della franchigia dell'assicurazione casco né i costi per gli accessori come la navigazione, i seggiolini per bambini, le catene da neve ecc.

#### **6.5. Costi di alloggio**

Le spese di alloggio, inclusa la prima colazione, sono pagate fino ad un massimo di € 150,00 IVA esclusa per persona a notte per un massimo di tre notti se l'autista autorizzato si trova a più di 100 km dal suo luogo di residenza primario.

#### **7. Prestazione supplementare all'estero: rimpatrio del veicolo fino al valore massimo attuale**

Rimpatrio del veicolo non riparato dal luogo del sinistro al partner di assistenza autorizzato presso il domicilio del conducente oppure al partner di assistenza autorizzato scelto dal conducente se non può essere riparato entro tre giorni lavorativi. Questa decisione in termini di rimpatrio del veicolo dall'estero e l'assunzione dei relativi costi deve essere preventivamente approvata dal call center.

#### **8. Non vengono forniti servizi per i seguenti eventi**

- a) Eventi che possono essere ricondotti a lavori di manutenzione e/o riparazioni impropri secondo le norme del produttore, nonché a pezzi di ricambio o accessori non approvati da Volkswagen AG
- b) Eventi legati al fatto che l'acquirente non ha seguito le istruzioni per la gestione dell'oggetto dell'acquisto (istruzioni per l'uso e per la cura), compresi i lavori di servizio richiesti ma non svolti
- c) Eventi in relazione alla partecipazione a gare, rally e competizioni simili oppure all'addestramento alla guida con il veicolo in questione, come ad esempio l'addestramento dei piloti sportivi, i corsi di drift oppure l'addestramento alla sicurezza del conducente
- d) Eventi in relazione a guerra, rivoluzione, ribellione, sciopero, sequestro, pirateria, forza maggiore, catastrofi naturali, attacchi terroristici, disordini civili, insurrezione, coercizione da parte delle autorità governative o divieti ufficiali
- e) Eventi relativi alla commissione oppure al tentativo di commissione intenzionale di crimini o delitti



**Veicoli  
Commerciali**

- f) Eventi relativi all'ubriachezza, all'abuso di droghe o di medicinali
- g) Eventi relativi al danneggiamento o alla distruzione di oggetti trasportati nel veicolo o trasportati dal conducente o dai passeggeri
- h) Costi di intervento, pulizia e sgombero sul luogo dell'incidente o del guasto
- i) Eventi quali il furto o lo smarrimento di oggetti trasportati nel o sul veicolo in caso di guasto, incidente o durante il trasporto
- j) Danni indiretti o consequenziali, in particolare perdita di profitto o mancato guadagno, perdita di treno o di volo o di traghetto, perdita di un concerto, ecc.
- k) Pagamenti volontari (ad es. mance)
- l) Sostituzione di articoli di qualsiasi tipo bloccati o lasciati nel veicolo
- m) Guasti causati da un difetto di un rimorchio trainato dal veicolo autorizzato o da un veicolo non autorizzato a trainare un rimorchio
- n) Eventi causati da colpa grave o dolo del beneficiario
- o) Incendio che agisce sul veicolo dall'esterno
- p) Reazione nucleare, radiazioni nucleari e contaminazione nucleare, biologica e chimica
- q) Eventi causati da un conducente privo di patente di guida valida
- r) Eventi derivanti da rimozione non autorizzata dal luogo dell'incidente
- s) Eventi a seguito di una violazione del semaforo rosso da parte del conducente
- t) eventi mentre il veicolo autorizzato ha una targa di esportazione, di transito, di prova o di immatricolazione della concessionaria
- u) eventi su strade non pubbliche come spiaggia, strada forestale, montagna e ruscello

#### **9. Obblighi dello stipulante in caso di guasto, infortunio, danno, furto, ecc.**

Il call center deve essere informato immediatamente in ogni caso. Se il call center non viene contattato senza indugio, l'obbligo di fornire le prestazioni decade. Il call center organizzerà o ordinerà le misure necessarie ed i costi risultanti saranno pagati entro i limiti.

Se l'autista è costretto a prendere egli stesso delle misure a causa delle circostanze, può presentare le ricevute originali dei servizi utilizzati per la verifica dopo la preventiva approvazione da parte del call center.

Queste ricevute devono essere inviate per via elettronica al seguente indirizzo:

**claims.management@arceurope.com**

Se necessario e disponibile, può essere richiesto un rapporto di polizia.

#### **10. Violazione degli obblighi contrattuali**

In caso di violazione colpevole degli obblighi di segnalazione, informazione o comportamento richiesti, i benefici possono essere ridotti di conseguenza, a meno che il conducente non dimostri che la violazione del contratto non ha influenzato il verificarsi, l'entità o la determinazione del danno.



**Veicoli  
Commerciali**

### **11. Altri diritti**

La presente garanzia di mobilità non concede alcun diritto in aggiunta alle prestazioni qui elencate. Le richieste di risarcimento basate su un comportamento intenzionale o gravemente negligente del garante e dei suoi agenti ausiliari e rappresentanti legali e le richieste di risarcimento basate su danni al corpo, alla vita o alla salute rimangono impregiudicate.

### **12. Clausola sussidiaria o diritto di surrogazione**

In caso di infortunio non vengono erogate prestazioni in base al presente contratto se e nella misura in cui un terzo (responsabilità civile, assicurazione volontaria oppure obbligatoria) è in linea di principio tenuto a versare prestazioni per lo stesso danno. Se, nonostante la disposizione di cui sopra, sono state erogate prestazioni per lo stesso danno, queste sono considerate un pagamento anticipato ed il conducente cede in tal senso i suoi diritti nei confronti del terzo al prestatore di servizi ed autorizza il prestatore di servizi, tramite una procura d'incasso, a far valere tali diritti nei confronti del terzo e ad accettarli compensandoli con le prestazioni.

### **13. Definizioni**

#### **Beneficiario**

Qualsiasi persona che ha diritto a ricevere servizi di assistenza come ulteriormente definito in questi Termini e Condizioni.

#### **Guasto**

Per guasto si intende qualsiasi malfunzionamento tecnico del proprio veicolo, in cui non è più possibile proseguire il viaggio tenendo conto della situazione individuale del cliente. Ciò include anche i malfunzionamenti di cui il cliente è responsabile, come ad esempio una batteria ad alta tensione (quasi) scarica.

#### **Incidente**

Per incidente si intende un danno al proprio veicolo causato da un evento improvviso che rende impossibile la prosecuzione del viaggio o che non è più consentito dalla legge. Questo include anche i danni causati dai morsi di martora.

#### **Furto**

Il furto di parti o dell'intero veicolo, che rende impossibile o vietato il proseguimento del viaggio, è un danno causato da furto tentato o compiuto, furto d'uso o rapina, ma non da appropriazione indebita.

#### **Vandalismo**

L'assistenza in caso di guasto viene fornita se il proprio veicolo è stato deliberatamente ed intenzionalmente danneggiato o distrutto da terzi, in modo che non sia più possibile o vietato continuare il viaggio.

#### **Partner di servizio autorizzato**

I partner di assistenza autorizzati sono le società di servizi che sono nominati come tali dall'importatore ufficiale per eseguire lavori di assistenza e manutenzione e riparazioni sui veicoli della Volkswagen ID. Family.

### **14. Fornitore di prestazioni**

I servizi previsti dal presente contratto sono forniti dai membri o dai partner contrattuali di ARC Europe.

Questa è una traduzione della versione originale tedesca. In caso di contraddizioni, vale l'originale tedesco.