



Condizioni generali

del servizio di assistenza stradale

Le condizioni qui riportate non si riferiscono alle vetture della gamma ID., che godono di un servizio dedicato.

Il Servizio di assistenza stradale Volkswagen è attivo in Italia, nella Repubblica di San Marino, nella Città del Vaticano e nei seguenti paesi Europei: Austria, Belgio, Bosnia, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Isole Canarie, Islanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Serbia e Montenegro, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

SERVIZI

La validità del Servizio Mobilità per vetture è di 2 (due) anni con decorrenza dal momento in cui la vettura è consegnata e immatricolata.

Le seguenti prestazioni possono essere attivate esclusivamente a seguito di traino presso il più vicino Centro di Assistenza Volkswagen, a causa incidente o panne, oppure a seguito di impossibile utilizzo della vettura per furto – anche solo parziale, danneggiamento vandalico, motivi di sicurezza o più generalmente situazioni che impediscono l'utilizzo della vettura in sicurezza.

Vettura sostitutiva: nel caso in cui la tua auto non fosse riparabile in giornata, secondo quanto certificato dal Centro di Assistenza Volkswagen, ti offriamo una vettura sostitutiva fino ad un massimo di 3 (tre) giorni consecutivi e per un chilometraggio illimitato, direttamente presso il Service Partner oppure presso il più vicino autonoleggio convenzionato, secondo la disponibilità di auto sostitutive presenti al momento della richiesta della prestazione. La vettura sostitutiva fornita comprenderà la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A., le coperture CDW (eliminazione parziale franchigia Kasko) e TP (eliminazione parziale franchigia Furto). La vettura sarà preferibilmente di categoria e cilindrata equivalente al veicolo in riparazione, possibilmente Volkswagen. A tuo carico 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 (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: catene da neve, pneumatici invernali, navigatore satellitare, seggiolino per bambini ecc.), nonché l'eventuale costo di drop-off (cioè di riconsegna dell'auto sostitutiva in una nazione diversa da quella in cui è stata ritirata). La vettura sostitutiva sarà messa a disposizione presso le stazioni di noleggio secondo gli orari di apertura delle stesse e secondo le limitazioni previste dalla legge in merito all'abilitazione alla guida da parte dei neopatentati. Per il ritiro della vettura sostitutiva ti potrà essere richiesto un deposito cauzionale tramite una carta di credito in corso di validità (non "Electron") oppure, in alcuni casi, una cauzione in contanti.

In caso di veicoli adibiti ad utilizzi speciali, come ad esempio taxi, autoambulanze, scuola guida, autonoleggio, ecc., la prestazione di vettura sostitutiva verrà erogata con un'auto normale che non permette l'espletamento delle funzioni del veicolo rimasto in panne.

Pernottamento in albergo: la prestazione può essere attivata se il fermo della tua vettura avviene a più di 50 Km dalla tua residenza; in tal caso è prevista la sistemazione per 1 (una) notte in un albergo della zona, fino ad un massimo di 3 (tre) notti nel caso di guasto non riparabile durante il weekend. Sono a carico del Servizio Mobilità le spese di pernottamento e di prima colazione, purché documentate, fino ad un importo massimo di € 100 (cento) a persona a notte. Il rimborso della prestazione è previsto al massimo per il numero di persone entro il limite dei posti indicati nella carta di circolazione della tua auto.

Rientro o proseguimento del viaggio: proseguimento del viaggio: se il fermo vettura si verifica a più di 50 Km dalla tua residenza, puoi scegliere di raggiungere la destinazione prefissata o rientrare alla tua abitazione, usufruendo del rimborso di un biglietto ferroviario o di altro mezzo fino ad un importo massimo di € 300 a persona. Il rimborso della prestazione è previsto al massimo per il numero di persone entro il limite dei posti indicati nella carta di circolazione della tua vettura. Le prestazioni di "Pernottamento in albergo" e "Rientro o proseguimento del viaggio" non possono essere cumulate con la prestazione di "Vettura sostitutiva".

Spese di Taxi: sono rimborsabili le spese di taxi fino ad un massimo di € 50,00 purché opportunamente documentate.

Spese di parcheggio: sono rimborsabili le spese di parcheggio fino ad un massimo di € 30,00 purché opportunamente documentate.



Condizioni generali

del servizio di assistenza stradale

Anticipo di contante: se ti trovi a oltre 50 km da casa e non ti è possibile affrontare nell'immediato le spese di riparazione della tua vettura, puoi richiedere un anticipo fino a € 1.500,00 ad intervento. Tale somma di denaro deve essere rimborsata non oltre i due mesi dalla data di erogazione dell'anticipo. Passato questo termine è obbligatorio rimborsare, oltre alla cifra anticipata, anche gli interessi al tasso bancario corrente. La Centrale Operativa si riserva di chiedere le dovute garanzie di restituzione.

Per taxi, autoambulanze, veicoli di autoscuola o di autonoleggi sono previste esclusivamente le prestazioni di vettura sostitutiva, aiuto telefonico, intervento in loco oppure di traino dell'auto in panne o incidentata presso il più vicino Centro di Assistenza Volkswagen.

Informazioni automobilistiche, amministrative e legali: la Centrale Operativa è a disposizione per fornire indirizzi, recapiti telefonici e orari di apertura dei Centri di Assistenza Volkswagen presenti sul territorio nazionale. Inoltre può mettere a disposizione informazioni riguardanti la viabilità, la percorribilità di strade ed autostrade, le condizioni meteorologiche e può dare consulenza su pratiche burocratiche e legali nel caso in cui il sinistro sia avvenuto fuori dal territorio nazionale.

Nessuna prestazione potrà essere rimborsata qualora fruita senza la preventiva richiesta telefonica e conseguente autorizzazione da parte della Centrale Operativa. Tutte le prestazioni del Servizio Mobilità non sono operanti nei casi derivanti dalla partecipazione ad attività illecite oppure partecipazione a corse, scommesse, gare e competizioni e relative prove ed allenamenti, o in conseguenza ad uno stato di alterazione determinata da uso di sostanze stupefacenti e/o alcoliche, psicofarmaci e allucinogeni. Tutte le prestazioni non sono esigibili nei casi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo ma non limitativo, atti di guerra o terroristici, occupazioni militari, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, scioperi, terremoti e fenomeni atmosferici straordinari. Qualora, per sua scelta, non usufruisca di una o più prestazioni, il Servizio Mobilità non sarà tenuto a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione. Tutte le prestazioni del Servizio Mobilità Volkswagen sono fornite da Volkswagen Group Italia S.p.A., Viale G.R. Gumpert 1, 37137, Verona, attualmente per mezzo di Aci Global S.p.A., la quale si obbliga direttamente nei suoi confronti all'espletamento delle prestazioni previste dal Servizio Mobilità Volkswagen.

Qualsiasi diritto, azione, eccezione, inerenti o conseguenti alle prestazioni oggetto del Servizio Mobilità dovranno essere fatti valere, anche agli effetti processuali, nei confronti della Aci Global S.p.A., Via Stanislao Cannizzaro, 83/a 00156 - ROMA