



Condizioni generali

del servizio di assistenza stradale per veicoli ID.

Il Servizio di assistenza stradale Volkswagen (di seguito anche "Servizio Mobilità") è attivo in Italia, nella Repubblica di San Marino, nella Città del Vaticano e nei seguenti paesi: Andorra, Bielorussia, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Danimarca, Germania, Estonia, Finlandia, Francia, Gibilterra, Grecia, Regno Unito, Guernsey e Jersey, Irlanda, Islanda, Isola di Man, Isole Canarie, Croazia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Monaco, Montenegro, Paesi Bassi, Macedonia settentrionale, Norvegia, Austria, Polonia, Portogallo, Romania, Svezia, Svizzera, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria.

SERVIZI

Il primo passo per richiedere il servizio di assistenza stradale, in caso di uno degli eventi di seguito indicati, per una vettura della famiglia Volkswagen ID, è sempre il contatto con il nostro Call Center. Sulla base delle informazioni disponibili il Call Center decide se il problema può essere risolto tramite supporto telefonico oppure se sono necessarie altre misure. La validità del Servizio Mobilità per vetture ID, è di 3 (tre) 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, problemi di ricarica o più generalmente situazioni che impediscono l'utilizzo della vettura in sicurezza.

Vettura sostitutiva: nel caso in cui la tua vettura 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, incrementabili in caso siano a ridosso del week end o festività nazionali, 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 equivalente al veicolo in riparazione, possibilmente Volkswagen. Non sussiste il diritto ad avere una vettura elettrica. A tuo carico restano le spese di carburante, di ricarica elettrica 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.). L'eventuale costo di drop-off (cioè di riconsegna dell'auto sostitutiva anche in una nazione diversa da quella in cui è stata ritirata) è previsto previa autorizzazione del Call Center e fino ad una spesa massima di 1.525 € (millecinquecentoventicinque). 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 100 Km dalla tua residenza; in tal caso è prevista la sistemazione per un massimo di 3 (tre) notti in un albergo della zona nel caso di furto/tentato furto, guasto o incidente, 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 183 € (centoottantatre) 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: è previsto il proseguimento del viaggio scegliendo di raggiungere la destinazione prefissata o rientrare alla tua abitazione, con rimborso di un biglietto ferroviario di seconda classe o di altro mezzo (se il viaggio in treno supera le 6 ore) fino ad un importo massimo di € 610 (seicentodieci) ad evento (nel quale rientra il numero massimo di persone indicati nella carta di circolazione). Le prestazioni di "Pernottamento in albergo", "Rientro o proseguimento del viaggio" nonché "Vettura sostitutiva" possono essere cumulate fra loro se necessario. La Centrale Operativa valuta le singole situazioni e procede con le autorizzazioni relative. Parimenti vengono rimborsate eventuali spese di mobilità alternativa (taxi, car sharing, ride sharing, rent a bike...) per un importo massimo di 183€ (centoottantatre) ad evento.

Traino della vettura in caso di batteria scarica: è previsto il servizio per condurti presso il punto di ricarica più vicino, oppure presso il tuo domicilio o posto di lavoro, nei limiti di 50 km di percorrenza.

Rimpatrio della vettura: in caso la vettura sia stata riparata all'estero è possibile richiedere questo servizio contattando preventivamente la Centrale Operativa. Nel caso in cui la vettura all'estero non è riparabile in 3 giorni, è possibile comunque richiedere alla Centrale Operativa il servizio, che deve essere preventivamente autorizzato.

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 (millecinquecento) 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.



Condizioni generali

del servizio di assistenza stradale per veicoli ID.

Le prestazioni del Servizio Mobilità non vengono erogate nei seguenti casi:

- Eventi riconducibili a lavori di manutenzione e/o riparazione non eseguiti a regola d'arte e per i quali non sono stati utilizzati ricambi e/o accessori autorizzati da Volkswagen AG.
- Eventi legati al fatto che l'acquirente non abbia seguito le istruzioni d'uso incluso il mancato rispetto dell'effettuazione della manutenzione alle scadenze previste.
- Eventi legati alla partecipazione a gare, rally e competizioni varie o corsi di guida per piloti sportivi o guida sicura.
- Eventi legati a guerra, rivoluzione, ribellione, attacco terroristico, disordini civili o insurrezioni.
- Eventi relativi alla commissione intenzionale di reati o crimini o al tentativo di commetterli.
- Eventi legati a stati di ebbrezza, ad abuso di droghe o di medicinali.
- Eventi relativi al danneggiamento o alla distruzione di oggetti trasportati nel veicolo o trasportati dal conducente o dai passeggeri.
- Costi per lavori di ripristino, pulizia e sgombero del luogo in cui si è verificato l'incidente o la panne.
- Eventi quali il furto o lo smarrimento di oggetti trasportati nel o sul veicolo in caso di guasto, incidente o durante il suo trasporto.
- Danni diretti, indiretti o consequenziali, quali perdita di profitto o mancato guadagno, perdita di un treno o di un volo o di un traghetto, perdita di un concerto, ecc.
- Pagamenti volontari (ad esempio mance)
- Rimborso per articoli di qualsiasi tipo rimasti all'interno del veicolo chiuso o lasciati nel veicolo.
- Guasti che si sono verificati in seguito a un difetto di un rimorchio trainato dal veicolo.
- Eventi causati da colpa grave, negligenza o dolo del beneficiario
- Incendio dall'esterno del veicolo.
- Reazione nucleare, radiazioni nucleari e contaminazione nucleare, biologica e chimica.
- Eventi causati da un conducente non autorizzato o senza patente di guida valida.
- Eventi derivanti dall'allontanamento non autorizzato dal luogo dell'incidente.
- Eventi a seguito di una violazione grave del codice della strada (p.es. semaforo rosso) da parte del conducente.
- Eventi mentre il veicolo è dotato di una targa per provvisoria per l'esportazione, il test drive o targa prova del concessionario
- Eventi che si verificano su strade private o chiuse alla circolazione come spiagge, sentieri forestali ecc.

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 Acì Global Servizi S.p.A., la quale si obbliga direttamente nei suoi confronti all'espletamento delle prestazioni previste dal Servizio Mobilità Volkswagen. Nel caso la tua vettura sia coperta dal Servizio Mobilità, Volkswagen AG elaborerà i tuoi dati personali e il numero di targa o telaio della tua vettura per l'erogazione dei servizi di assistenza richiesti. Questi dati sono indispensabili a Volkswagen AG per verificare il diritto al servizio stesso e l'erogazione dello specifico servizio richiesto. Nel caso in cui ricevi il servizio di assistenza stradale, rileviamo anche la tua attuale posizione e il presunto motivo del guasto del tuo veicolo. Questi dati sono necessari per fornire assistenza immediata per telefono o - se necessario - per commissionare l'assistenza stradale ad un Centro di Assistenza Volkswagen o a un fornitore di servizi autorizzato nelle vicinanze che elaboreranno i tuoi dati personali sotto la propria responsabilità. Se nel corso dell'erogazione del servizio richiesto vengono poi utilizzati anche servizi quali la vettura sostitutiva oppure un'altra alternativa di mobilità, saranno necessari l'elaborazione e la conservazione di dati aggiuntivi come la patente di guida, i dati della carta di credito o i dati personali dei passeggeri. Questo trattamento dei dati viene effettuato al fine di soddisfare il diritto alla fruizione dei servizi offerti dal Servizio Mobilità (cfr. art. 6 cpv. 1 lett. b GDPR). Di norma, i dati vengono cancellati sei mesi dopo la data di raccolta, ad eccezione dei dati rilevanti ai fini fiscali, che vengono cancellati dopo un periodo di conservazione di 10 anni.

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