



# VEICOLI USATI

Programma di **garanzia e assistenza**

Edizione  
PG\_VU.002-08/23



 **MAPFRE** | **WARRANTY**  
Your life. Our world



Gentile Cliente,

in qualità di Venditore da cui ha acquistato la Sua vettura, Le offriamo un servizio altamente qualificato grazie alla partnership con MAPFRE WARRANTY S.p.A., realtà di acquisita esperienza nella gestione dei programmi di garanzia e gestore del servizio offerto dal Venditore. Il veicolo da Lei acquistato possiede i requisiti per usufruire di una garanzia sui guasti e di altri servizi supplementari che La proteggeranno per tutta la durata del presente Programma di Garanzia. Le consigliamo di tenerlo sempre con sé: in caso di necessità Le permetterà di avere a disposizione le informazioni necessarie per richiedere un pronto intervento.

Grazie al Programma di Garanzia ed assistenza da noi offerto, anche Lei entrerà a far parte dei clienti che usufruiscono ogni giorno dei nostri servizi.

Quale Venditore del Veicolo da Lei acquistato, attiveremo per il Suo Veicolo il nostro Programma di Garanzia Supplementare ed assistenza, affidato in gestione a MAPFRE WARRANTY S.p.A., mediante la compilazione della Notifica di inserimento. In occasione dell'acquisto del Veicolo Le faremo firmare la Notifica di Inserimento nel Programma e il modulo di consenso al trattamento dei dati personali, dopo averLe illustrato la relativa informativa. Le sarà rilasciata una copia della Notifica di inserimento da Lei firmata.

Quale Venditore del Suo Veicolo, abbiamo stipulato un contratto di prestazione di servizi con la società MAPFRE WARRANTY S.p.A., in virtù del quale questa società gestirà, per nostro conto, il presente Programma di Garanzia e si incaricherà di prestarLe i servizi che esso comprende.

Il Venditore fornisce il Servizio di Garanzia e assistenza alle condizioni indicate di seguito.

## Come comportarsi in caso di Guasto

La richiesta di autorizzazione per la riparazione del Veicolo deve essere inviata unicamente a:

### MAPFRE WARRANTY S.p.A.

Prima di procedere alla riparazione del Veicolo ed entro 3 giorni dal Guasto, l'Acquirente, deve contattare telefonicamente MAPFRE WARRANTY S.p.A., Gestore del Servizio offerto dal Venditore, al numero **+39 015 5 829 811**. L'Acquirente deve inoltre dare all'officina riparatrice l'autorizzazione per lo smontaggio al fine di effettuare la Diagnosi e Ricerca del Guasto ed inviare il Modulo "Dichiarazione guasti" debitamente compilato ad uno dei seguenti recapiti:

E-mail: [ufficio.tecnico@mapfre.com](mailto:ufficio.tecnico@mapfre.com) – Fax: **015 2558 470**

**Prima di ogni riparazione e/o sostituzione è necessario attendere l'autorizzazione scritta di MAPFRE WARRANTY S.p.A.**

**AVVERTENZA:** Nel caso in cui non sia rispettata la procedura indicata, la Garanzia non opera. Il Venditore non si farà carico di nessun intervento effettuato senza la preventiva autorizzazione scritta di MAPFRE WARRANTY S.p.A.

È facoltà di MAPFRE WARRANTY S.p.A. richiedere la documentazione comprovante l'acquisto e la proprietà del Veicolo.

## Come richiedere l'Assistenza stradale 24 ore su 24

**L'Assistenza Stradale anche via WhatsApp**

Richiedi le prestazioni inviando un messaggio al numero:  
**+39 380 365 01 39**

Oppure scansiona il QR Code

Per richiedere le prestazioni di assistenza, prima di assumere qualsiasi iniziativa, è necessario telefonare al



**Numero Verde: 800.169040**  
o al numero **+39 (0)15. 2559602**

nel caso in cui sia impossibile telefonare, si prega di inviare un fax al numero **+39 015 2559604** con i seguenti dati:

- Cognome e nome

- Indirizzo e recapito
- Data di decorrenza e scadenza del Programma
- Modello del Veicolo
- Targa del Veicolo
- Prestazione richiesta

L'Acquirente dovrà farsi rilasciare dall'operatore che ha risposto alla sua richiesta di assistenza il numero di autorizzazione necessario per ogni singola prestazione.

Le spese sostenute per prestazioni organizzate autonomamente dall'Acquirente e non preventivamente autorizzate non saranno rimborsate.



## Programma di Garanzia

### Definizioni

**Acquirente:** il soggetto, i cui dati sono riportati nella Notifica di Inserimento, che ha acquistato dal Venditore il Veicolo indicato nella Notifica di Inserimento stessa.

**Diagnosi e Ricerca del Guasto:** l'insieme delle operazioni meccaniche e computerizzate necessarie all'individuazione ed all'identificazione del Guasto e delle relative cause scatenanti.

**Garanzia Supplementare:** la garanzia convenzionale disciplinata dal D.Lgs. 206/05 – Codice del Consumo, prestata sul Veicolo dal Venditore all'Acquirente e gestita da MAPFRE WARRANTY, il cui ambito è descritto nel Programma di Garanzia.

**Gestore del Servizio/MAPFRE WARRANTY:** MAPFRE WARRANTY S.p.A., con sede in Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI) Tel. +39 015 5829811 – Fax +39 015 2558470 – 015 2558156 – 015 2558574, società incaricata dal Venditore di gestire, in suo nome e per suo conto, il Programma di Garanzia in favore dell'Acquirente.

**Guasto:** il mancato funzionamento degli organi e dei pezzi meccanici, elettronici o elettrici garantiti, tale da pregiudicare il corretto utilizzo del Veicolo, a causa di rotture o malfunzionamenti imprevisi non dovuti ad un qualsiasi agente esterno.

**Lubrificazione Inadeguata:** presenza negli organi del Veicolo al momento del Guasto di lubrificante non idoneo, esausto o contaminato.

**Lubrificazione Mancata o Insufficiente:** assenza o scarsa quantità di lubrificante negli organi del Veicolo al momento del Guasto o mancato o scarso afflusso in essi del lubrificante.

**Notifica di Inserimento:** il documento, contenente i dati del Veicolo e dell'Acquirente di esso, con cui il Venditore attesta l'attivazione del Programma di Garanzia sul Veicolo e riporta le Clausole Particolari che regolano l'ambito della Garanzia Supplementare.

**Piano di Revisione e Manutenzione:** l'insieme delle revisioni e dei lavori periodici, previsti dalla legge o dalla casa costruttrice, che devono essere effettuati sul Veicolo, da parte di un'officina dotata dei mezzi tecnici e tecnologici idonei, in ottemperanza e nei termini di quanto previsto dal "Libretto d'Uso e Manutenzione" del Veicolo stesso.

**Precedente Errata o Inadeguata Riparazione:** precedente riparazione del Veicolo eseguita non a regola d'arte, tale da non consentire il regolare utilizzo in condizioni di sicurezza o che ha cagionato ulteriori danni al Veicolo.

**Programma di Garanzia:** il presente documento che, insieme alle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento, indica l'ambito della Garanzia Supplementare, prestata dal Venditore all'Acquirente del Veicolo, secondo quanto previsto dalla legge in tema di garanzia post-vendita di beni al consumo ovvero dal contratto di garanzia stipulato tra il Venditore e l'Acquirente.

**Riparazioni di Buona Pratica:** interventi su parti complementari agli organi soggetti a Guasto, che sono consigliabili per evitare futuri Guasti o rotture e dovuti ad usura, anche precoce, del componente.

**Servizio/Servizio di Garanzia:** le attività di gestione della Garanzia Supplementare e di riparazione del Guasto effettuate in favore dell'Acquirente dal Gestore del Servizio in nome e per conto del Venditore in base al Programma di Garanzia.

**Uso Improprio:** utilizzo del Veicolo in condizioni difformi da quelle previste dal Codice della Strada.

**Usura:** il deterioramento e logorio che qualsiasi materiale e parte meccanica subisce per il solo effetto dell'uso.

**Valore Commerciale:** il prezzo di mercato del Veicolo al momento del Guasto, desunto dalle quotazioni aggiornate della pubblicazione Eurotax Blu o, se non presenti, da Insurance Pro di Quattroruote Professional.

**Veicolo:** autoveicoli usati, i cui dati identificativi sono indicati nella Notifica di Inserimento, che il Venditore ha venduto all'Acquirente e sul quale ha attivato la Garanzia Supplementare regolata dal presente Programma di Garanzia, e rientrante in una delle seguenti categorie:

- veicoli a motore termico;
- veicoli ad alimentazione ibrida, appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- MHEV (Mild Hybrid Electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico supportato e potenziato da motore elettrico non dotato di funzionamento autonomo;
- HEV (Hybrid electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico affiancato da motore elettrico con possibilità di funzionamento autonomo;
- PHEV (Plug In Hybrid Electric Vehicle): veicolo dotato di motore termico affiancato da motore elettrico con possibilità di funzionamento autonomo ricaricabile tramite fonte di alimentazione esterna.

**Venditore:** il concessionario che ha venduto il Veicolo all'Acquirente e ha attivato su di esso la Garanzia Supplementare regolata dal presente Programma di Garanzia.

### Istruzioni

- Il Venditore offre all'Acquirente del Veicolo – alle condizioni di seguito precisate – un Servizio di Garanzia Supplementare in caso di Guasti che riguardino gli organi meccanici, elettrici, elettronici ed i pezzi di ricambio elencati nel presente Programma di Garanzia. Il Venditore provvederà ad autorizzare in tutto o in parte la riparazione, la revisione o la sostituzione delle parti guaste fornendo, ove necessario, direttamente o indirettamente i pezzi di ricambio. MAPFRE WARRANTY, Gestore del Servizio offerto dal Venditore, agendo per conto del Venditore stesso, si riserva il diritto di fornire direttamente all'autoriparatore, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento completo dei dati richiesti, il pezzo da sostituire. MAPFRE WARRANTY potrà inoltre prelevare il pezzo danneggiato, revisionarlo nei tempi tecnici necessari e restituirlo per l'installazione.
- La Garanzia Supplementare del Venditore avrà la durata indicata nella Notifica di Inserimento, a seconda della formula prescelta dal Venditore, e sarà valida ed efficace dal momento della consegna del Veicolo da parte del Venditore all'Acquirente o, in caso di Veicoli con durata residua della garanzia contrattuale della casa costruttrice, dal momento della scadenza della suddetta garanzia.
- Il Venditore, inoltre, offre un servizio di assistenza stradale che fornisce prestazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto nel Programma di Garanzia e che riguarda i casi di Guasto o fermo del Veicolo per altre cause.
- Nell'ambito di quanto previsto dal Programma di Garanzia, l'Acquirente dovrà richiedere:
  - il servizio di riparazione del Guasto a MAPFRE WARRANTY, gestore del Programma di Garanzia offerto dal Venditore, chiamando al numero di telefono +39 0155 829 811;
  - le prestazioni di assistenza stradale (traino ecc.), alla compagnia di assicurazioni MAPFRE ASISTENCIA S.A., al Numero Verde 800 169040.

### Avvertenze

- È indispensabile fermare tempestivamente il Veicolo in caso di funzionamento anomalo di esso o all'insorgere di un Guasto.
- È indispensabile fermare tempestivamente il Veicolo e farlo trainare, se il quadro di bordo segnala qualsiasi anomalia tramite accensione di spia rossa durante la marcia.
- Il mancato rispetto del Piano di Revisione e Manutenzione può comportare danni al Veicolo imputabili a negligenza.
- È indispensabile richiedere e conservare le fatture o ricevute fiscali degli interventi del Piano di Revisione e Manutenzione eseguiti.

### Clausole Generali del Servizio di Garanzia Supplementare

#### 1 – Premesse

Il Venditore si impegna a prestare all'Acquirente la Garanzia Supplementare secondo quanto previsto nel Programma di Garanzia, avvalendosi della collaborazione di MAPFRE WARRANTY, che gestisce il servizio per conto del Venditore in virtù di un accordo contrattuale. La validità ed efficacia del Programma di Garanzia sono tassativamente subordinate all'avvenuto incasso da parte del Venditore del relativo corrispettivo. L'Acquirente che sia consumatore resta comunque titolare nei confronti del Venditore di tutti i



diritti di cui agli artt. 128 e ss. D.Lgs. 206/05 Codice del Consumo in materia di vendita di beni di consumo.

## 2 – Oggetto della Garanzia Supplementare del Venditore

### 2.a) Veicoli garantibili

Il Servizio di Garanzia è prestato, per la durata indicata nella Notifica di Inserimento, per le autovetture usate con motore termico o ad alimentazione ibrida, con peso inferiore ai 3,500 Kg, con un chilometraggio al momento dell'acquisto rientrante in quanto indicato nelle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento e con un'anzianità dalla data di prima immatricolazione inferiore a quanto indicato nelle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento. Nel caso in cui la data di prima immatricolazione non indichi il giorno e il mese, il Veicolo si considererà immatricolato il primo luglio dell'anno indicato sul libretto di circolazione. Al fine di usufruire del Servizio di Garanzia Supplementare, l'Acquirente del Veicolo dovrà obbligatoriamente sottoscrivere la Notifica di inserimento nel medesimo giorno dell'acquisto del Veicolo.

Il Servizio di Garanzia sarà fornito a condizione che nella Notifica di Inserimento non vi sia inesatta dichiarazione del chilometraggio, dell'età e della data effettiva di consegna del Veicolo. Per stabilire la data di consegna del Veicolo, farà fede la data di decorrenza della polizza di Responsabilità civile per la circolazione stipulata per il Veicolo. In ogni caso MAPFRE WARRANTY si riserva il diritto di dare esecuzione al Servizio oggetto del Programma di Garanzia nonostante eventuali divergenze tra la data indicata nella polizza di Responsabilità civile per la circolazione e la data effettiva di consegna del Veicolo, qualora tale divergenza non sia superiore a 6 (sei) giorni. Nel caso in cui la consegna del Veicolo avvenisse in un termine superiore a tale tolleranza, il Venditore ha l'obbligo di comunicarlo in via preventiva al Gestore del Servizio, al fine dell'accettazione della Notifica di Inserimento; in caso contrario il Servizio non sarà prestato.

La validità e l'efficacia della Garanzia Supplementare sono tassativamente subordinate alla condizione del rispetto degli obblighi del Piano di Revisione e Manutenzione previsti nell'art. 7 delle Clausole Generali del presente Programma di Garanzia.

### 2.b) Organi garantiti

Il Servizio di Garanzia ha per finalità l'eliminazione di difetti del Veicolo garantito in modo da renderlo conforme al contratto di vendita o alle condizioni enunciate nella descrizione del Veicolo effettuata dal Venditore, tenendo conto del tempo del pregresso utilizzo e dei difetti derivanti dall'uso; tale Servizio quindi, al verificarsi di Guasti tali da pregiudicare il corretto utilizzo del Veicolo coperti dal Programma di Garanzia, comprende i rimedi della riparazione, della revisione o della sostituzione dei ricambi garantiti indicati nelle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento. I Guasti conseguenti a difetti seriali oppure già segnalati dalla casa costruttrice del Veicolo, siano essi stati oggetto di campagna di richiamo o meno, sono espressamente esclusi, indipendentemente dal momento in cui si manifestano.

### 2.c) Prestazioni non incluse nella Garanzia Supplementare

Sono esclusi tutti i materiali, gli organi e i pezzi sottoposti a usura da sostituirsi periodicamente, nonché i materiali di consumo. Sono quindi esclusi, esemplificativamente ma non esaustivamente, lubrificanti, liquidi refrigeranti e anticongelanti, pastiglie dei freni, candele, filtri, batteria e batteria ad alta tensione, marmitta, collettori, ammortizzatori, kit frizione, cinghia di distribuzione, cinghie varie, paraoli, manicotti.

Sono altresì escluse le spese sostenute per la manutenzione ordinaria del Veicolo o per l'Usura dei pezzi e la loro sostituzione, le spese per la Diagnosi e Ricerca del Guasto, le Riparazioni di Buona Pratica, nonché tutto quello non espressamente indicato al punto 2 delle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento.

### 2.d) Sostituzione di organi

Quando si renda necessario o più conveniente sostituire un organo, un pezzo o un sistema complesso coperto dal Programma di Garanzia al fine di rendere il Veicolo conforme agli standard di funzionalità che mediamente e ragionevolmente presentano i veicoli aventi l'età ed il chilometraggio dichiarati, i pezzi di ricambio potranno essere forniti dall'officina incaricata della riparazione e pagati dal Venditore. MAPFRE WARRANTY, agendo per conto del Venditore, si riserva il diritto di fornire direttamente all'autoriparatore il pezzo da sostituire, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento completo dei dati identificativi di esso. Il suddetto pezzo potrà essere un ricambio con le stesse caratteristiche specifiche dell'organo rotto da sostituire o un ricambio ricondizionato, e sarà garantito per tutto il periodo del Programma di Garanzia. MAPFRE WARRANTY, agendo per conto

del Venditore, potrà inoltre prelevare il pezzo danneggiato, revisionarlo nei tempi tecnici necessari e restituirlo per l'installazione.

### 2.e) Circostanze sopravvenute che possono influire sul costo o sulle condizioni del Servizio

Salvo quanto dichiarato nelle Clausole Particolari della Notifica di Inserimento, l'Acquirente durante il periodo di vigenza della Garanzia Supplementare deve comunicare al Venditore, entro il termine di 14 giorni dalla conoscenza del fatto, tutte le circostanze che possano influire sul costo o sulle condizioni del Servizio, tali che, se il Venditore ne fosse stato a conoscenza al momento dell'attivazione della Garanzia Supplementare, non l'avrebbe attivata o l'avrebbe attivata a condizioni più onerose per l'Acquirente.

### 2.f) Perizia sul Veicolo

L'Acquirente ha l'obbligo di far sottoporre il Veicolo all'esame di periti designati da MAPFRE WARRANTY, laddove quest'ultima ne faccia richiesta, riconoscendo tale perizia come unico documento avente valore tra le parti in merito alla consistenza del Guasto ai fini delle prestazioni di cui al presente Programma di Garanzia.

## 3 – Garanzia Supplementare -Decorrenza e durata

La Garanzia Supplementare avrà efficacia e validità per il periodo precisato nella Notifica di Inserimento sottoscritta dall'Acquirente a decorrere:

- per i Veicoli con un periodo residuo della garanzia del costruttore: dallo scadere della medesima;
- per i Veicoli senza un periodo residuo della garanzia del costruttore: dal giorno della consegna del Veicolo da parte del Venditore all'Acquirente.

## 4 – Trasferimento di proprietà

La Garanzia Supplementare è valida ed efficace solo in favore dell'Acquirente e decade nel caso di trasferimento di proprietà del Veicolo a terzi, senza che l'Acquirente abbia diritto a rimborsi o ad altre prestazioni per il periodo non goduto del Servizio di Garanzia. MAPFRE WARRANTY, per conto del Venditore, si riserva il diritto di richiedere all'Acquirente i documenti comprovanti la proprietà del Veicolo.

## 5 – Estensione territoriale

Il Servizio di Garanzia è prestato a condizione che il Veicolo, al momento del Guasto, si trovi in Italia, Repubblica di San Marino, Città del Vaticano e nei Paesi dell'Unione Europea.

## 6 – Limite di rimborso

Per tutta la durata della Garanzia Supplementare, è fissato un limite massimo per ogni Guasto entro il quale il Venditore sosterrà le spese di sostituzione, revisione o riparazione di organi e pezzi di ricambio; tale limite massimo di rimborso è indicato nelle Clausole Particolari.

In ogni caso, anche qualora si verificassero più Guasti al Veicolo nel corso della durata del Programma di Garanzia, gli esborsi del Venditore per gli interventi coperti dal Programma di Garanzia per tutta la durata complessiva della Garanzia Supplementare non potranno superare il limite massimo del Valore Commerciale del Veicolo prima del verificarsi del Guasto, indicato da Eurotax Blu Auto o, se non presente, da Insurance Pro Quattroruote Professional. In ogni caso, restano impregiudicati i diritti dell'Acquirente che sia consumatore, previsti dalla vigente legislazione in materia di vendita dei beni di consumo (D. Lgs. 206/05 - Codice del Consumo).

## 7 – Manutenzione e Documentazione

7.a) L'Acquirente è tenuto a sottoporre il Veicolo agli interventi di manutenzione previsti dal Piano di Revisione e Manutenzione secondo quanto indicato nelle Clausole Particolari e quanto previsto dalla scheda contenuta in allegato al Programma di Garanzia, e comunque ogni 12 mesi.

7.b) Al momento della richiesta del Servizio a MAPFRE WARRANTY, l'Acquirente dovrà provare di aver rispettato il Piano di Revisione e Manutenzione, esibendo le schede di manutenzione firmate e timbrate dall'autoriparatore e le rispettive fatture o ricevute fiscali.

7.c) L'Acquirente dovrà farsi rilasciare, e dovrà conservare, per ogni tagliando di manutenzione effettuato, la fattura o ricevuta fiscale dalla quale risulti:

- l'intestatario del Veicolo;
- il numero di targa;
- il chilometraggio del Veicolo al momento dell'intervento.

## 8 – Modalità operative per far valere la Garanzia



In caso di Guasto l'Acquirente, prima di effettuare qualsiasi riparazione e/o sostituzione, dovrà contattare telefonicamente MAPFRE WARRANTY al numero sottoindicato e dare all'officina riparatrice autorizzazione allo smontaggio del Veicolo al fine di effettuare la Diagnosi e Ricerca del Guasto:

tel. +39 015 5829 811

**IL VENDITORE NON SI FARÀ CARICO DI NESSUN INTERVENTO EFFETTUATO SENZA LA PREVENTIVA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI MAPFRE WARRANTY.**

L'Acquirente ha l'obbligo di far sottoporre il Veicolo alla perizia di periti designati da MAPFRE WARRANTY, laddove quest'ultima ne faccia richiesta, secondo quanto previsto dall'art. 2.f) del Programma di Garanzia.

**9 – Assistenza stradale in caso di Guasto incluso nel Programma di Garanzia**

**9.a) Soccorso stradale con estensione geografica per l'Italia e per l'Estero (UE)**

Nel caso in cui il Veicolo non sia in grado di procedere a seguito di Guasto agli organi meccanici coperti dal Programma di Garanzia, il Venditore provvederà a fare effettuare sul posto piccoli interventi di urgenza oppure organizzerà il traino del Veicolo fino alla più vicina officina in grado di effettuare la riparazione, tenendo a proprio carico il relativo costo. L'eventuale eccedenza di costo per il traino fino alla diversa officina indicata dall'Acquirente resta a carico dell'Acquirente stesso.

**9.b) Veicolo in sostituzione per il solo territorio italiano**

A seguito di traino del Veicolo danneggiato, di cui al precedente punto 9.a) o disposto dalle Autorità, l'Acquirente ha diritto ad una vettura in sostituzione provvisoria di categoria "C" con chilometraggio illimitato (nel rispetto delle condizioni richieste dal concedente) per il tempo necessario per le riparazioni e comunque per una durata massima di 3 giorni, a condizione che il Veicolo richieda riparazioni di durata pari o superiore a 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'officina incaricata mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Centrale Operativa di MAPFRE WARRANTY. Per manodopera s'intende il tempo tecnico strettamente necessario alla riparazione del Veicolo ad esclusione quindi, tra l'altro, dei tempi di attesa dei pezzi di ricambio e quant'altro non sia di pertinenza diretta alla riparazione. Qualora il periodo necessario per le riparazioni includa uno o più giorni festivi, l'utilizzo della vettura sostitutiva sarà prolungato per il numero di tali giorni festivi. Le spese relative al carburante, alle altre assicurazioni non obbligatorie per legge, ai pedaggi ecc. resteranno a carico dell'Acquirente.

Nel caso in cui il pezzo di ricambio per la riparazione del Guasto sia fornito direttamente da MAPFRE WARRANTY, come previsto dall'art. 2.d), la vettura in sostituzione potrà essere richiesta indipendentemente dalle ore di manodopera prevista per le riparazioni, mediante richiesta scritta inviata via fax, completa di tutti i dati richiesti ed utilizzando il modulo di dichiarazione guasti previsto a pag. 12. L'Acquirente che sia consumatore rimane, in ogni caso, titolare dei diritti nei confronti del Venditore così come previsti dal D.Lgs. 206/05 – Codice del Consumo, che non sono in alcun modo pregiudicati dalla presente Garanzia Supplementare.

**10 – Casi di esclusione della Garanzia**

Fatte salve le prestazioni non incluse già indicate in precedenza, la Garanzia Supplementare non opera e non copre la sostituzione o riparazione di organi e pezzi in caso di Guasto qualora il Veicolo:

- a) non sia stato sottoposto agli interventi di manutenzione e revisione secondo quanto previsto dal Piano di Revisione e Manutenzione della casa costruttrice;
- b) sia stato modificato, riparato o smontato in difformità dagli standard di modifica, riparazione o smontaggio prescritti dalla casa costruttrice o abbia subito modifiche non omologate dal Codice della Strada;
- c) subisca danni agli organi meccanici, elettrici ed elettronici a seguito di incidente stradale;
- d) sia sottoposto ad Uso Improprio o ad uso diverso da quello privato;
- e) sia usato o adibito a scuola guida, a scuola di pilotaggio o a qualsiasi altra forma di insegnamento;
- f) sia usato o adibito a prove di affidabilità o test di velocità o a qualsiasi tipo di competizione, rally, o corse in genere, o per i relativi allenamenti;
- g) sia usato o adibito a trasporto pubblico (ad esempio taxi);
- h) sia usato o adibito a scopo di noleggio a breve e medio termine, servizio di polizia, ambulanza, ecc.;
- i) subisca guasti conseguenti all'Usura, in ragione del suo utilizzo;
- l) subisca danni imputabili a negligenza o imperizia da parte dell'Acquirente, ovvero a causa di Precedenti Errate o Inadeguate Riparazioni;

- m) subisca danni derivanti direttamente o indirettamente da dolo o colpa dell'Acquirente, del conducente, delle persone di cui essi debbano rispondere per legge (famigliari o conviventi, dipendenti o persone incaricate della guida) o di qualsiasi altro terzo al quale del Veicolo venga eventualmente affidato a qualsiasi titolo;
- n) subisca danni per Lubrificazione Inadeguata o per Lubrificazione Mancata o Insufficiente;
- o) subisca danni a parti che, pur se coperte dalla Garanzia, derivino da guasti a parti non coperte dalla stessa Garanzia;
- p) subisca danni a seguito di incendio, corto-circuito, urto, collisione, furto, rapina, scoppio o a causa di agenti atmosferici;
- q) subisca danni a seguito dell'installazione dell'impianto GPL o gas metano, qualora sia installato successivamente all'attivazione del Servizio di Garanzia del Venditore o goda di un residuo di garanzia di Legge dell'installatore;
- r) subisca danni derivanti da una causa esterna, da un corpo estraneo e/o non riconducibili ad un Guasto accidentale;
- s) subisca danni per mancata e/o insufficiente quantità di liquido di raffreddamento o perdita efficienza dello stesso;
- t) subisca danni derivanti da eventi di natura eccezionale, atti di guerra o terrorismo, occupazione militare, invasioni, insurrezioni, colpi di stato, scioperi, terremoti, movimenti tellurici, alluvioni, inondazioni, maremoti, mareggiate, straripamento di corsi d'acqua, eruzioni vulcaniche, uragani, cicloni, tifoni, bufere di neve, valanghe, frane, smottamenti di terreno, caduta di meteoriti, sviluppo, controllato o meno, di energia nucleare o di radioattività, comunque determinatosi;
- u) circoli "fuori strada", ovvero su strade non asfaltate e non aperte al normale traffico degli autoveicoli privati;
- v) non sia coperto da polizza Responsabilità Civile per la circolazione in vigore, attiva e non sospesa, al momento della decorrenza della Programma di Garanzia e in vigore, anche se sospesa, al momento del Guasto;
- w) subisca Guasti conseguenti a difetti seriali oppure già segnalati dalla casa costruttrice del Veicolo, siano essi stati oggetto di campagna di richiamo o meno, indipendentemente dal momento in cui avviene il Guasto;
- x) presenti Guasti già esistenti al momento dell'acquisto del Veicolo o di sottoscrizione del Programma di Garanzia, di cui l'Acquirente era a conoscenza o che non poteva ignorare con l'ordinaria diligenza ovvero che derivano da materiale fornito dall'Acquirente medesimo.

Inoltre, non sono coperti dalla Garanzia Supplementare i seguenti interventi:

- y) interventi previsti dal Piano di Revisione e Manutenzione e interventi di revisione, manutenzione, regolazione e messa a punto del Veicolo in genere;
- z) Riparazioni di Buona Pratica;
- aa) spese di diagnosi e ricerca del Guasto anche nel caso in cui il Guasto sia coperto dal Programma di Garanzia, ove non diversamente previsto nella Notifica di Inserimento;
- bb) riparazioni, regolazioni, messe a punto richieste a seguito di un'impropria o insufficiente manutenzione;
- cc) eventuali tasse e oneri quali, ad esempio, spese di smaltimento degli organi e pezzi;
- dd) danni causati da una errata carica della batteria alta tensione;
- ee) danni causati da fonti di ricarica del Veicolo ibrido;
- ff) danni causati dal mancato/errato aggiornamento del firmware del Veicolo ibrido;
- gg) danni per mancata e/o insufficiente quantità di liquido di raffreddamento del circuito della batteria ad alta tensione o per perdita di efficienza dello stesso;
- hh) Guasti provocati dalla manomissione degli organi coperti dal Programma di Garanzia.

La Garanzia Supplementare inoltre non opera:

- ii) in caso di manomissione e/o falsa dichiarazione del chilometraggio del Veicolo durante il periodo di vigenza della Garanzia;
- jj) in caso di trasferimento di proprietà del Veicolo come descritto al precedente art. 4 del Programma di Garanzia.

Non sono infine riconosciuti il lucro cessante o la perdita di chance; ad esempio, perdita di opportunità commerciali a causa del mancato utilizzo del Veicolo.

La Garanzia Supplementare, inoltre, non opera in caso di:

- kk) eventi, e relative conseguenze, che comportino l'esecuzione di qualsiasi servizio o pagamento di qualsiasi natura, incluso il rimborso del prezzo, che possano esporre a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione in virtù



- delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, le leggi o i regolamenti emanati dall'Unione Europea, dal Regno Unito o dagli Stati Uniti d'America, o in virtù di qualsiasi altra disposizione ad oggi vigente o che possa essere emanata in futuro;
- II) eventi, e relative conseguenze, che si svolgono in quei Paesi che risultino come non raccomandati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano, o che sono soggetti a embargo da parte del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite o di altre organizzazioni internazionali, ed eventi che si sono verificati in eventuali conflitti o interventi nazionali o internazionali con l'uso della forza o della coercizione.



## Programma di Assistenza Stradale

### Glossario

**Assicurato:** il soggetto il cui interesse è coperto dall'Assicurazione; in particolare il conducente o comunque il detentore del Veicolo coperto dal Programma di Garanzia prestato dal concessionario cliente del Contraente e dall'Assicurazione, che necessita di Assistenza stradale in occasione o a causa dell'utilizzo del Veicolo, nonché le persone trasportate a bordo del Veicolo stesso.

**Assicuratore/Compagnia/MAPFRE ASISTENCIA:** MAPFRE ASISTENCIA, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A., con sede legale in Spagna, c/o Carretera de Pozuelo nº 52, 28222 Majadahonda, e sede secondaria sita in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale e Partita IVA 02114590025, R.E.A. BI – 181194.

**Assicurazione:** il presente contratto di assicurazione collettiva che disciplina i rapporti tra l'Assicuratore, il Contraente e l'Assicurato.

**Assistenza:** le attività di assistenza a persone in difficoltà da erogarsi in natura e cioè le Prestazioni di immediato aiuto, disciplinate dalla presente Assicurazione, fornite tramite la propria Struttura Organizzativa da parte di MAPFRE ASISTENCIA all'Assicurato che si trovi in una situazione di difficoltà causata da un evento fortuito.

**Biglietto di Viaggio:** il Biglietto ferroviario ordinario (esclusi treni Freccia Rossa e treni ad alta velocità) di prima classe o il Biglietto aereo di classe turistica.

**Contraente:** il soggetto che stipula con l'Assicuratore il contratto di Assicurazione per conto altrui ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile in favore dei clienti dei Concessionari e ne assume i relativi oneri e costi, rinunciando a richiedere il rimborso del Premio agli Assicurati.

**Estero:** tutti i Paesi dell'Unione Europea (UE) diversi da Italia, Città del Vaticano e Repubblica di San Marino.

**Furto:** il reato previsto all'art. 624 del Codice Penale, commesso da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri, che abbia per oggetto il Veicolo. Ai fini dell'Assicurazione è imprescindibile che sia fatta regolare denuncia del reato presso le autorità competenti.

**Furto Totale:** il Furto del Veicolo senza ritrovamento entro il termine di 60 giorni.

**Guasto:** il danno meccanico o elettronico, improvviso e imprevisto, subito da uno o più componenti del Veicolo, che ne comporti l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia solo con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per l'Assicurato e per la circolazione stradale, e che sia causato da difetto o rottura con esclusione delle operazioni di normale manutenzione, lavori di verniciatura, montaggio di accessori, ripristini conseguenti ad un incidente, che non abbia comportato l'immobilizzo del Veicolo, campagne di richiamo effettuate dalla casa costruttrice.

**Incendio:** fenomeno di combustione con sviluppo di fiamma del Veicolo o di sue parti, che possa estendersi e propagarsi e che determini danni tali da rendere il Veicolo non marciante.

**Incidente Stradale:** qualsiasi evento accidentale accaduto in connessione con la circolazione stradale – quale collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso o mobile, 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'Assicurato.

**Indennizzo:** la somma corrisposta all'Assicurato dalla Compagnia in caso di Sinistro.

**Italia:** il territorio della Repubblica Italiana, dello Stato della Città del Vaticano e della Repubblica di San Marino.

**Massimale:** l'importo massimo, stabilito in Polizza, fino alla concorrenza del quale MAPFRE ASISTENCIA si impegna a eseguire le Prestazioni di Assistenza.

**MAWDY:** il marchio commerciale che identifica MAPFRE ASISTENCIA S.A.

**Parti:** MAPFRE ASISTENCIA e il Contraente, congiuntamente considerati (altresi indicati, singolarmente considerati, come la "Parte").

**Polizza:** il documento, complessivamente considerato, che prova l'Assicurazione stipulata dal Contraente nell'interesse degli Assicurati e regola i rapporti fra le Parti. Ne formano parte integrante le Condizioni

Generali e, ove esistenti, quelle Particolari, gli Allegati e le Appendici di integrazione o modifica.

**Premio:** la somma di denaro, comprensiva di imposte, dovuta dal Contraente all'Assicuratore quale corrispettivo per la copertura assicurativa prestata.

**Prestazione:** l'immediato aiuto fornito da parte di MAPFRE ASISTENCIA per il tramite della Struttura Organizzativa all'Assicurato, nel momento della difficoltà, a seguito del contatto alla Compagnia.

**Programma di Garanzia:** il programma di garanzia post-vendita sul Veicolo prestato dal concessionario cliente del Contraente in favore dell'acquirente del Veicolo ai sensi delle normative vigenti in materia di garanzia convenzionale.

**Rischio:** la probabilità che si verifichi il Sinistro e le conseguenze che ne possono derivare.

**Sinistro:** l'evento futuro, dannoso e incerto per cui è prestata l'Assicurazione e al cui verificarsi viene erogata la Prestazione a seguito di richiesta da parte dell'Assicurato.

**Struttura Organizzativa:** la struttura di MAPFRE ASISTENCIA, costituita da responsabili, personale (tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non), in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno o entro i diversi limiti previsti dall'Assicurazione, che gestisce il contatto telefonico con l'Assicurato e provvede all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni previste dall'Assicurazione, con costi a proprio carico, nei limiti di quanto previsto dall'Assicurazione stessa.

**Veicolo:** autoveicoli usati con peso inferiore ai 3,500 Kg, con motore termico o ad alimentazione ibrida, immatricolate in Italia e con targa italiana, che siano coperte dal Programma di garanzia post-vendita prestata dal venditore e da questi affidata in gestione al Contraente.

**Viaggio:** qualunque trasferimento dell'Assicurato a bordo del Veicolo in Italia o all'Estero, come definiti nel presente Glossario.

### Condizioni di Assicurazione

#### Art. 1 – Oggetto dell'Assicurazione

Con la presente Assicurazione MAPFRE ASISTENCIA si impegna, con autonoma organizzazione di mezzi e personale, ad erogare in favore dell'Assicurato i servizi di Assistenza stradale e mobilità nel rispetto dei termini e delle condizioni riportate in dettaglio all'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

In particolare, MAPFRE ASISTENCIA si impegna a:

- erogare le Prestazioni all'Assicurato attraverso la Struttura Organizzativa di Assistenza, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno;
- coordinare gli interventi delle officine mobili e dei carri attrezzi preposti da MAPFRE ASISTENCIA all'Assistenza;
- mettere a disposizione un numero di linee telefoniche della Struttura Organizzativa adeguato ai volumi di traffico telefonici previsti e a cui gli addetti rispondano 24 ore su 24;
- garantire che nell'erogazione delle Prestazioni, rispetterà tutte le norme in materia di sicurezza e tutte le previsioni di legge e regolamenti applicabili in materia.

[...]

#### Art. 4 – Decorrenza e durata delle coperture assicurative

La copertura assicurativa relativa ai singoli Veicoli assicurati avrà decorrenza e durata pari a quella del Programma di Garanzia.

Alla scadenza essa non si rinnoverà tacitamente.

Resta sin d'ora inteso tra le Parti che, qualora l'attivazione della copertura assicurativa relativa ad un Veicolo non sia comunicata a MAPFRE ASISTENCIA e non sia stato versato il relativo premio alla Compagnia, tale Veicolo sarà sprovvisto della copertura di Assistenza di cui all'Assicurazione.

La copertura assicurativa per i singoli Veicoli, oltre che alla scadenza naturale sopra indicata, cessa anticipatamente in caso di:

- furto totale, Incendio o distruzione per danno totale del Veicolo assicurato;
- vendita del Veicolo;
- confisca del Veicolo da parte di Autorità o Pubblica Amministrazione.



[...]

## Art. 6 – Prestazioni

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve prendere immediatamente contatto con la Struttura Organizzativa con le modalità indicate all'art. 16, prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà. L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore.

Al verificarsi di un Sinistro, l'Assicuratore si impegna ad erogare le Prestazioni di Assistenza appresso specificate alle condizioni e con i limiti ivi indicati.

### 1.1.a) Soccorso stradale con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora il Veicolo rimanga immobilizzato o danneggiato in modo tale da non poter circolare in sicurezza in seguito a:

1. Guasto;
2. Incidente Stradale;
3. Foratura o scoppio dello pneumatico;
4. esaurimento della batteria;
5. esaurimento del carburante ed esaurimento della ricarica di un Veicolo ad alimentazione ibrida oppure errato rifornimento;
6. Perdita o rottura delle chiavi;
7. Incendio,

la Struttura Organizzativa invierà un mezzo di soccorso stradale che provvederà, alternativamente:

- a effettuare sul posto piccoli interventi di urgenza;
- a organizzare il traino del Veicolo stesso alla più vicina officina in grado di effettuare la riparazione, tenendo la Compagnia a proprio carico il costo del traino solo ed esclusivamente fino a detta officina e comunque sino ad un Massimale di Euro 130,00 per i Veicoli con peso inferiore a 25 quintali e di Euro 180,00 per i Veicoli con peso compreso tra 25 e 35 quintali, oppure, in caso di esaurimento della ricarica di un Veicolo ad alimentazione ibrida, presso la colonnina di ricarica più vicina.

L'eventuale eccedenza di costo per il traino sino alla diversa officina indicata e richiesta dall'Assicurato, resta a carico dell'Assicurato stesso.

Si intendono ricomprese le spese per il recupero fuori strada del Veicolo, ove il recupero stesso possa essere effettuato dal mezzo di soccorso ordinario intervenuto; sono invece escluse le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali (mezzi di massa complessiva superiore alle dieci tonnellate), quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo.

Sono a carico dell'Assicurato il costo degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati per la riparazione dei danni o Guasti subiti dal Veicolo, il costo del carburante e/o della ricarica e di riparazione o sostituzione dello pneumatico ed ogni altra spesa di riparazione.

Il servizio di traino non è dovuto qualora il Veicolo abbia subito il Guasto e/o l'Incidente stradale, al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (percorsi fuoristrada).

### 1.1 PRESTAZIONI VALIDE IN TUTTA L'ESTENSIONE TERRITORIALE

#### 1.1.b) Vettura in sostituzione con estensione territoriale per l'Italia

##### In caso di Guasto

Qualora a seguito di traino del Veicolo danneggiato, organizzato dalla Struttura Organizzativa o disposto dalle autorità, il Veicolo resti immobilizzato e ciò comporti una riparazione che richieda oltre 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, la Struttura Organizzativa su richiesta dell'Assicurato metterà a sua disposizione presso una stazione di noleggio convenzionata, compatibilmente con le disponibilità e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura, una vettura in sostituzione provvisoria di categoria "C" con chilometraggio illimitato per il tempo necessario per le riparazioni e comunque per una durata massima di 3 giorni consecutivi.

Per manodopera s'intende il tempo tecnico strettamente necessario alla riparazione del Veicolo ad esclusione quindi, tra l'altro, dei tempi di attesa dei pezzi di ricambio e quant'altro non sia di pertinenza diretta alla riparazione.

Qualora il periodo necessario per le riparazioni includa uno o più giorni festivi, l'utilizzo della vettura sostitutiva sarà prolungato per il numero di tali giorni festivi.

##### In caso di Furto Totale

In caso di Furto Totale, regolarmente denunciato alle autorità competenti ed accertato dalla Struttura Organizzativa dietro presentazione della idonea documentazione, la Struttura Organizzativa su richiesta dell'Assicurato metterà a sua disposizione presso una stazione di noleggio convenzionata, compatibilmente con le disponibilità e con le specifiche modalità contrattuali applicate dalla stessa e durante il normale orario di apertura, una vettura in sostituzione provvisoria di categoria "C" con chilometraggio illimitato, tenendo la Compagnia a proprio carico il relativo costo fino ad una durata massima di 7 giorni consecutivi. Il periodo di utilizzo del Veicolo sarà esteso fino ad un massimo di 30 giorni complessivi in caso di acquisto da parte dell'Assicurato di una vettura nuova presso il concessionario venditore del Veicolo in garanzia.

In entrambe le ipotesi, sono esclusi dalla copertura assicurativa:

- le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);
- le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;
- le cauzioni richieste dalle società di autonoleggio che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le società di autonoleggio potrebbero richiedere all'assistito il numero di carta di credito a titolo di cauzione;
- l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al massimo previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Struttura Organizzativa;
- la penalità risarcitoria danni e furto;
- i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi.

Sono in ogni caso esclusi i Sinistri imputabili a immobilizzi del Veicolo dovuti all'esecuzione dei tagliandi periodici previsti dalla casa costruttrice e ad operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.

### 1.2 PRESTAZIONI SOGGETTE A LIMITE CHILOMETRICO DI 50 KM

(ossia fornite unicamente per Sinistri che si verificano oltre i 50 km dal domicilio dell'Assicurato).

#### 1.2.a) Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora, a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il tempo necessario per la riparazione del Veicolo superi 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, e sia previsto un tempo di immobilizzo superiore a 2 giorni, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato e degli occupanti del Veicolo, in alternativa, un Biglietto di Viaggio per permettere loro di raggiungere il proprio domicilio o di proseguire il Viaggio, tenendo la Compagnia a proprio carico i relativi costi sino alla concorrenza del Massimale di Euro 260,00 per Sinistro ed anno assicurativo. La Prestazione in oggetto non è cumulabile con quella di cui al punto successivo 1.2.d).

#### 1.2.b) Viaggio per il recupero del Veicolo riparato con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

In caso di Guasto, qualora l'Assicurato e gli occupanti del Veicolo abbiano raggiunto il proprio domicilio o proseguito il Viaggio usufruendo della Prestazione di cui al precedente punto 1.2.a), la Struttura Organizzativa porrà a disposizione dell'Assicurato o di una persona da lui prescelta, un Biglietto di Viaggio al fine di consentire il recupero del Veicolo riparato.

#### 1.2.c) Invio di autista con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora

- il conducente sia impossibilitato alla guida in caso di infortunio; o
- si sia verificato il decesso del conducente;

e in ogni caso nessuno degli eventuali passeggeri sia in grado di sostituirlo alla guida per ragioni oggettive, la Struttura Organizzativa provvederà all'invio di un autista per ricondurre il Veicolo ed eventualmente i passeggeri fino alla città di Residenza dell'Assicurato, secondo l'itinerario più breve, tenendo la Compagnia a proprio carico i relativi costi.

L'invio di un autista da parte della Struttura Organizzativa è subordinato alla condizione che il Veicolo sia in buono stato, in grado di circolare in sicurezza e nel rispetto delle disposizioni del Codice della Strada o della normativa localmente applicabile. In caso contrario, le effettive condizioni del Veicolo





dovranno essere obbligatoriamente segnalate al momento della richiesta di Assistenza e la Struttura Organizzativa si riserva il diritto di non erogare la Prestazione finché non vengano effettuate sul posto le necessarie riparazioni al Veicolo.

Sono a carico dell'Assicurato le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.).

1.2.d) Spese di pernottamento in albergo con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero

Qualora, a seguito di Guasto o Incidente Stradale, il tempo necessario per la riparazione del Veicolo superi 8 ore di manodopera, in base ai tempi ufficiali della casa costruttrice, certificate dal responsabile dell'autofficina mediante comunicazione scritta inviata via fax alla Struttura Organizzativa, e sia previsto un tempo di immobilizzo superiore a 2 giorni, e qualora l'Assicurato non intenda usufruire della Prestazione di cui al punto precedente 1.2.a) "Rientro dei passeggeri o proseguimento del Viaggio", la Struttura Organizzativa provvederà ad organizzare per l'Assicurato e per gli occupanti del Veicolo il soggiorno in un albergo in loco sino al termine delle riparazioni, tenendo la Compagnia a proprio carico i soli costi di pernottamento e prima colazione sino alla concorrenza del Massimale di Euro 250,00 per Sinistro ed anno assicurativo complessivo per tutte le persone coinvolte, con il limite di Euro 70,00 per persona e per notte. La Prestazione in oggetto non è cumulabile con quella di cui al precedente punto 1.2.a).

1.2.e) Abbandono legale con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero (escluso il comune di residenza)

Nel caso in cui, a seguito di un Sinistro, il valore commerciale residuo del Veicolo assicurato sia inferiore al costo di riparazione di esso, su richiesta dell'Assicurato e dietro invio di perizia tecnica attestante che il valore del Veicolo ne giustifichi l'abbandono e la conseguente rottamazione, la Struttura Organizzativa provvederà all'organizzazione dell'abbandono legale e della demolizione in loco. Nel caso in cui non fosse possibile demolire il Veicolo sul posto, la Struttura Organizzativa provvederà all'organizzazione del trasporto del Veicolo stesso al di fuori dei confini dello stato in cui si trova, tenendo la Compagnia a proprio carico il relativo costo. Qualora il recupero richieda l'intervento di mezzi eccezionali, il relativo costo rimarrà a carico dell'Assicurato, che dovrà provvedere direttamente al pagamento.

Al momento della consegna del Veicolo, l'Assicurato dovrà produrre la seguente documentazione:

- preventivo di riparazione, perizia e altro documento comprovante il Sinistro;
- libretto di circolazione in originale del Veicolo;
- foglio complementare/certificato di proprietà in originale del Veicolo;
- targhe del Veicolo;
- in caso di assenza di uno o più dei suddetti documenti, l'Assicurato dovrà fornire l'originale della denuncia sostitutiva e/o il verbale di ritiro, rilasciati dalle Autorità competenti, e copia dell'estratto cronologico rilasciato dal PRA;
- Codice Fiscale (fotocopia);
- documento di riconoscimento valido dell'intestatario del Veicolo al PRA (fotocopia della carta d'identità o equivalente);
- documento di riconoscimento valido dell'incaricato alla consegna del Veicolo assicurato, qualora questi sia diverso dall'intestatario al PRA (fotocopia);
- auto certificazione che il Veicolo non sia sottoposto a fermi amministrativi/giudiziari;
- comunicazione di eventuali oneri in scadenza quali, ad esempio, tassa di proprietà, bollo auto ed assicurazioni, al fine di poter procedere all'espletamento delle pratiche in tempo utile.

La mancata produzione dei documenti di cui sopra o di altri necessari per la demolizione del Veicolo, entro 10 giorni dalla richiesta, comporta la decadenza del diritto alla Prestazione.

La Struttura Organizzativa organizzerà il recupero del Veicolo entro 15 giorni dalla data in cui l'Assicurato ha reso disponibili i sopra citati documenti.

Al momento della richiesta della Prestazione, l'Assicurato sarà comunque tenuto a comunicare alla Struttura Organizzativa gli eventuali oneri in scadenza quali, ad esempio, tassa di proprietà, bollo auto ed assicurazioni, al fine di poter procedere all'espletamento delle pratiche in tempo utile.

Il demolitore convenzionato prenderà in carico il Veicolo rilasciando apposita dichiarazione di presa in carico e "copia produttore" a norma di legge; successivamente invierà all'Assicurato la documentazione relativa all'avvenuta cancellazione al PRA tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

L'Assicurato prende atto che il Veicolo assicurato sarà demolito in conformità alle disposizioni vigenti che regolano lo smaltimento dei veicoli considerati a tutti gli effetti "rifiuti solidi a raccolta differenziata".

La Compagnia terrà a proprio carico le spese relative al recupero del Veicolo con carro-attrezzi (mentre rimarranno a carico dell'Assicurato il costo del recupero con mezzi eccezionali, come sopra indicato), alla cancellazione delle targhe al PRA, alla demolizione del Veicolo medesimo, nonché le spese relative al deposito del Veicolo dal momento in cui l'Assicurato rende disponibili i documenti sopra citati necessari alla demolizione dello stesso.

Altri eventuali costi di deposito rimarranno a carico dell'Assicurato, che dovrà provvedere al pagamento.

1.2.f) Anticipo di spese con estensione territoriale per l'Italia e per l'Estero (escluso il comune di residenza)

Qualora l'Assicurato, a seguito di Guasto, Incidente Stradale o Furto, debba sostenere delle spese impreviste e non gli sia possibile provvedere direttamente e immediatamente, la Struttura Organizzativa gli farà pervenire un importo fino a un Massimale di Euro 2.000,00. La Prestazione viene garantita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata. La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia delle fatture da pagare, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

### 1.3 PRESTAZIONI FORNITE ESCLUSIVAMENTE ALL'ESTERO

1.3.a) Anticipo della cauzione all'Estero

In caso di fermo giudiziario, di arresto o di minaccia di arresto dell'Assicurato in conseguenza di Incidente Stradale nel quale sia stato coinvolto il Veicolo, la Struttura Organizzativa, qualora l'Assicurato non vi possa provvedere direttamente, anticiperà per suo conto l'importo della cauzione penale o civile fino alla concorrenza di un Massimale di Euro 5.000,00.

La Prestazione viene erogata a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia, vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

1.3.b) Anticipo di spese legali all'Estero

In caso di fermo giudiziario, di arresto o minaccia di arresto in conseguenza di Incidente stradale nel quale sia stato coinvolto il Veicolo, la Struttura Organizzativa, qualora l'Assicurato non vi possa provvedere direttamente, provvederà ad anticipare le spese per gli onorari dei legali ai quali l'Assicurato potrà rivolgersi per la sua difesa in sede penale, fino alla concorrenza di un Massimale di Euro 1.000,00.

La Prestazione viene fornita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.



L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

#### 1.3.c) Anticipo spese mediche all'Estero

In caso di ricovero per infortunio o malattia improvvisa, la Struttura Organizzativa anticiperà all'Assicurato la somma necessaria al pagamento delle spese mediche, chirurgiche, farmaceutiche od ospedaliere entro il limite di un Massimale di Euro 2.000,00.

La Prestazione viene fornita a condizione che l'Assicurato sia in grado di fornire adeguate garanzie per la restituzione della somma anticipata.

La Prestazione non è operante se il trasferimento di valuta all'Estero comporta la violazione delle disposizioni in materia vigenti in Italia o nel Paese in cui si trova l'Assicurato.

L'Assicurato deve comunicare la causa della richiesta e l'ammontare della cifra necessaria, inviando copia della documentazione a supporto, il suo recapito e le indicazioni delle referenze che consentano di verificare i termini della garanzia di restituzione dell'importo anticipato.

L'Assicurato deve provvedere a rimborsare la somma anticipata entro 3 mesi dalla data dell'anticipo stesso. Trascorso tale termine, dovrà restituire oltre alla somma anticipata l'ammontare degli interessi al tasso legale corrente.

#### 1.3.d) Invio pezzi di ricambio all'Estero

Qualora a seguito di un Sinistro verificatosi all'Estero non fosse possibile reperire in loco i pezzi di ricambio indispensabili per rimettere il Veicolo assicurato in condizioni di viaggiare, la Struttura Organizzativa provvederà alla spedizione degli stessi, a condizione che siano ancora in produzione e disponibili in Italia presso rivenditori o concessionari della casa costruttrice del Veicolo e tenuto conto delle norme locali che regolano il trasporto delle merci in genere e delle parti di ricambio di veicoli in particolare. In caso di Guasto di parti meccaniche e/o elettromeccaniche non coperte dal Programma di Garanzia è ad esclusivo carico dell'Assicurato il costo dei pezzi di ricambio e dei relativi diritti doganali, mentre restano a carico della Compagnia i costi di spedizione aerea dei pezzi di ricambio, che saranno messi a disposizione dell'Assicurato all'aeroporto internazionale più vicino al luogo delle riparazioni.

### Art. 7 – Esclusione di compensazioni alternative

Qualora l'Assicurato non usufruisca, totalmente o parzialmente, di una o più Prestazioni, MAPFRE ASISTENCIA non è tenuta a fornire Indennizzi o Prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

Qualora l'Assicurato si avvalga di uno o più servizi non previsti dalla presente Assicurazione o usufruisca di servizi corrispondenti alle Prestazioni previste dall'Assicurazione senza preventivo contatto e richiesta alla Struttura Organizzativa o comunque non autorizzate da questa, MAPFRE ASISTENCIA non sarà tenuta ad alcun titolo, nei confronti di alcun soggetto, al pagamento e/o al rimborso delle relative spese e oneri.

MAPFRE ASISTENCIA si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle somme da essa erogate o il rimborso dei costi sostenuti per le Prestazioni di Assistenza che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dalla presente Assicurazione o dalla legge.

### Art. 8 – Esclusioni generali

Ferme restando le esclusioni e le limitazioni previste all'art. 6, l'Assicurazione non è operante per Sinistri prodotti o provocati da:

- dolo o colpa grave dell'Assicurato o del conducente autorizzato, il tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato, compimento o partecipazione ad atti delittuosi o ad azioni dolose, grave negligenza o imprudenza o condotta temeraria;
- frode o possesso non autorizzato o sottrazione illegittima del Veicolo da parte dell'Assicurato;
- partecipazione dell'Assicurato o del conducente a gare, scommesse, sfide o liti salvo per queste ultime, in caso di legittima difesa o necessità;
- cause non ricomprese in quelle indicate all'art. 6 per l'accesso alla Prestazione, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, smagnetizzazione delle chiavi del Veicolo o dimenticanza di esse all'interno dell'abitacolo, blocco delle serrature, congelamento del carburante, ecc.;
- fenomeni naturali di carattere straordinario come inondazioni, terremoti, smottamenti, frane, eruzioni vulcaniche, tempeste e in generale qualsiasi fenomeno atmosferico, meteorologico, sismico o geologico di carattere straordinario;

- scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo, atti delle Forze Armate o Corpi di Sicurezza in tempo di pace; guerre dichiarate o meno, e qualsiasi conflitto o intervento internazionale con uso della forza o coazione; fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- conduzione del Veicolo da parte di conducente, il quale:
  1. si trovi in stato d'alienazione mentale o sia sottoposto a trattamento psichiatrico, sia in stato d'ubriachezza o sotto l'effetto di bevande alcoliche, droghe, sostanze tossiche o stupefacenti o di farmaci che non consentano la guida. Si intende che il conducente sia sotto l'effetto di bevande alcoliche quando il livello di alcol nel sangue sia superiore a quello autorizzato dalla legge del Paese dove si verifica il fatto;
  2. sia sprovvisto della patente o della licenza corrispondente alla categoria del Veicolo o che guidi nonostante il loro annullamento, sospensione o ritiro;
- Assicurato o conducente che violino le disposizioni regolamentari in quanto a requisiti e numero di persone trasportate, peso o misura delle cose o animali che possono essere trasportati o modo di trasportarli, sempre che la violazione sia stata determinante nell'Incidente o fatto causante il Sinistro;
- mancata manutenzione ordinaria e straordinaria del Veicolo;
- mancanza della documentazione o dei requisiti del Veicolo (inclusi la revisione tecnica dei Veicoli e l'assicurazione obbligatoria) legalmente necessari per circolare nelle vie pubbliche dello Stato in cui si trova il Veicolo;
- mancanza di pneumatici di scorta, sempre che ciò sia stato determinante nel fatto causante il Sinistro;
- trasporto nel Veicolo di carburanti, essenze minerali o altre sostanze infiammabili, esplosive o tossiche, sempre che ciò sia stato determinante nel fatto causante il Sinistro;
- eventi causati da o in occasione di:
  - partecipazione del Veicolo a gare, pratiche sportive o prove preparatorie o allenamenti;
  - pratica dei seguenti sport: automobilismo e motociclismo in qualsiasi delle loro modalità;
  - partecipazione a gare o tornei organizzati da federazioni sportive od organismi simili.

Oltre alle precedenti esclusioni, non sono coperte dall'Assicurazione le seguenti Prestazioni o costi:

- servizi resisi necessari a causa della rinuncia o del ritardo, da parte dell'Assicurato, nell'accettare le Prestazioni proposte da MAPFRE ASISTENCIA;
- prestazioni in favore degli occupanti del Veicolo trasportati gratuitamente mediante "autostop";
- prestazioni derivate da malattie o stati patologici prodotti dall'assunzione volontaria di alcol, droghe, sostanze tossiche, narcotici o medicinali acquisiti senza prescrizione medica, così come di qualsiasi tipo di malattia mentale o squilibri psichici;
- assistenze o rimborsi corrispondenti derivanti da fatti occorsi durante un Viaggio iniziato prima dell'entrata in vigore dell'Assicurazione;
- qualora il Veicolo abbia subito il Guasto e/o l'Incidente stradale, al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (percorsi fuoristrada);
- le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali (mezzi di massa complessiva superiore alle 10 tonnellate), quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo;
- i servizi che l'Assicurato ha disposto di sua iniziativa, senza previo contatto con la Struttura Organizzativa o senza l'autorizzazione di questa, salvo in caso di necessità urgente. In questo caso l'Assicurato dovrà presentare alla Struttura Organizzativa i documenti giustificativi e le fatture originali;
- il costo, il trasporto o il ritiro di carburanti, refrigeranti, lubrificanti o altre sostanze necessarie al funzionamento del Veicolo;
- il costo per la sostituzione o riparazione dello/degli pneumatici;
- le spese di apertura di portiere o altro per l'accesso al Veicolo;
- le spese per il rifornimento del carburante;
- le Prestazioni derivanti dall'immobilizzo del rimorchio veicoli adibiti ad uso o trasporto pubblico (ad esempio taxi), a scopo di noleggio (con o senza conducente) a breve o medio termine, servizio di polizia,



ambulanza, pubblico servizio e servizio di pronto intervento e soccorso in genere, ecc.

Le Prestazioni non sono altresì fornite in quegli Stati che si trovassero in uno stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

È escluso dalla copertura ogni risarcimento per mancato guadagno o perdita di chance conseguente al cattivo funzionamento del Veicolo e/o ad altre conseguenze del Sinistro.

Non sono considerati Guasti o comunque non sono coperti dall'Assicurazione gli immobilizzi del Veicolo determinati da richiami sistematici da parte del costruttore (campagne di richiamo inerenti alla sicurezza o all'aggiornamento di alcuni particolari), da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, dal montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria/meccanica determinati da usura.

MAPFRE ASISTENCIA è esente da responsabilità quando per cause di forza maggiore non possa effettuare o ritardi una qualsiasi delle Prestazioni specificamente previste dall'Assicurazione.

MAPFRE ASISTENCIA non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita e/o imprevedibile.

In generale, sarà esclusa dalla copertura qualsiasi perdita, danno, responsabilità, richiesta, costo o spesa di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente causati da una o più delle circostanze di seguito descritte:

- eventi la cui copertura presupponga che l'Assicuratore sia tenuto ad effettuare qualsiasi prestazione o pagamento di qualsiasi natura, compreso il rimborso dei premi, nella misura in cui tale prestazione o tale pagamento possano esporre l'Assicuratore a sanzioni, divieti o restrizioni in virtù delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, delle leggi o dei regolamenti emanati dall'Unione Europea, dal Regno Unito o dagli Stati Uniti d'America, o in virtù di qualsiasi altra disposizione ad oggi vigente o che possa essere emanata in futuro;
- eventi che si sono verificati in quei Paesi che risultino come non raccomandati dal Ministero degli Affari Esteri Italiano, dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) o altri organismi simili, o che siano soggetti a embargo da parte del Consiglio di sicurezza delle Nazioni Unite o di altre organizzazioni internazionali, ed eventi che si sono verificati in eventuali conflitti o interventi nazionali o internazionali con l'uso della forza o della coercizione.

#### Art. 9 – Esclusioni specifiche

Le esclusioni specifiche relative alle singole Prestazioni sono indicate nell'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione.

#### Art. 10 – Estensione territoriale

Salvo che non sia diversamente previsto, le Prestazioni di Assistenza vengono erogate qualora il Sinistro che ne abbia determinato la richiesta si sia verificato in Italia o all'Estero, come definiti nel Glossario.

Sono esclusi dall'estensione territoriale in cui sono erogate le Prestazioni i Paesi interessati da guerre civili, i Paesi in guerra con altri Stati, i Paesi soggetti a regimi politici instabili, a sommosse, ad azioni terroristiche o sottoposti ad interdizioni internazionali alla libera circolazione.

Inoltre, non sarà garantita l'erogazione delle Prestazioni nei territori interessati da calamità naturali o altre circostanze di forza maggiore che impediscano la regolare erogazione delle Prestazioni stesse.

[...]

#### Art. 12 – Polizza a favore del terzo – Assicurazione per conto altrui

MAPFRE ASISTENCIA e il Contraente si danno reciprocamente atto che l'Assicurazione è stipulata a copertura dei Veicoli segnalati dal Contraente e che siano coperti da un Programma di Garanzia, di proprietà dell'Assicurato, il cui rapporto con MAPFRE ASISTENCIA è regolato esclusivamente dall'Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile, l'Assicurazione è stipulata per conto dell'Assicurato, ma è il Contraente a dover adempiere agli obblighi derivanti dall'Assicurazione, salvi quelli che per loro natura non possono essere adempiuti che dall'Assicurato.

I diritti derivanti dall'Assicurazione spettano all'Assicurato e il Contraente, anche se in possesso della Polizza, non può farli valere senza espresso consenso dell'Assicurato medesimo.

All'Assicurato sono opponibili le eccezioni che si possono opporre al Contraente in dipendenza dell'Assicurazione.

[...]

#### Art. 14 – Obblighi in caso di Sinistro

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione e del conseguente bisogno di Assistenza, l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa di MAPFRE ASISTENCIA immediatamente e prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà e comunque entro 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne ha avuto conoscenza, con le modalità indicate all'art. 15, salvo il caso di oggettiva e comprovata impossibilità. L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità di contattare la Struttura Organizzativa, l'Assicurato dovrà provvedere al contatto non appena ne abbia la possibilità e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale. L'assunzione di iniziative per la risoluzione della difficoltà prima che sia instaurato un contatto con la Struttura Organizzativa comporterà la decadenza dal diritto alle Prestazioni ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, salvo che ciò sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa, nel qual caso l'Assicurato avrà comunque diritto di essere rimborsato per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei limiti di cui alla presente Assicurazione.

Ai sensi dell'art. 1914 del Codice Civile, l'Assicurato è tenuto a fare quanto gli è possibile per evitare o diminuire il danno.

Il mancato adempimento del predetto obbligo di evitare o diminuire il danno o di avviso all'Assicuratore tramite il contatto della Struttura Organizzativa può comportare, ai sensi dell'art. 1915 del Codice Civile, la perdita o la riduzione del diritto alla Prestazione o all'Indennizzo.

#### Art. 15 – Modalità per la richiesta di Assistenza

In caso di Sinistro coperto dall'Assicurazione, l'Assicurato deve prendere contatto con la Struttura Organizzativa immediatamente e prima di assumere ogni diversa iniziativa per la risoluzione della situazione di difficoltà e comunque entro 3 giorni da quello in cui il Sinistro si è verificato o l'Assicurato ne ha avuto conoscenza, salvo il caso di oggettiva e comprovata impossibilità.

L'inadempimento di tale obbligo comporta la decadenza dal diritto alle Prestazioni di Assistenza, salvo che l'inadempimento sia dovuto a cause di forza maggiore o a un comprovato disservizio della Struttura Organizzativa.

Per contattare la Struttura Organizzativa, in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, l'Assicurato dovrà telefonare ai seguenti numeri:

**dall'Italia 800 169040**

**dall'Estero +39 015 2559602**

oppure, se non sarà in grado di contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa, dovrà inviare un telegramma a MAPFRE ASISTENCIA – Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI) o un fax al numero +39 015 2559604.

In ogni caso dovrà comunicare:

- numero di targa, marca e modello del Veicolo a cui prestare Assistenza;
- dati completi dell'Assicurato che necessita di Assistenza;
- indirizzo del luogo in cui si trova il Veicolo;
- descrizione del problema tecnico che ha determinato il fermo del Veicolo e ogni notizia utile per l'Assistenza;
- prestazioni richieste;
- recapito telefonico sul quale la Struttura Organizzativa potrà richiamarlo nel corso dell'Assistenza;
- data di decorrenza e scadenza del Programma di Garanzia.

La Struttura Organizzativa, al fine di poter erogare le Prestazioni previste in Polizza, deve effettuare il trattamento dei dati dell'Assicurato e a tal fine necessita, ai sensi del Reg.to Europeo 2016/679 (GDPR), del suo consenso. Pertanto, l'Assicurato, contattando o facendo contattare la Struttura Organizzativa, fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati, così come indicato nell'informativa al trattamento dei dati di seguito riportata.

MAPFRE ASISTENCIA, previa opportuna verifica, rimborserà, entro i limiti dei Massimali di Polizza, le spese per le Prestazioni previste dall'art. 6 delle Condizioni di Assicurazione autonomamente organizzate dall'Assicurato che non abbia potuto preventivamente contattare la Struttura Organizzativa per



impossibilità oggettiva o forza maggiore o per comprovato disservizio della Struttura Organizzativa stessa. A tal fine, la Compagnia chiederà all'Assicurato l'invio in originale delle fatture o ricevute fiscali e di ogni ulteriore documentazione utile a provare il Sinistro e le Prestazioni da parte di fornitori che l'Assicurato abbia reperito autonomamente.

L'Assicurato è tenuto a:

- collaborare per il più corretto svolgimento delle attività di Assistenza;
- fornire alla Compagnia qualsiasi informazione riguardante le circostanze e le conseguenze del Sinistro oltre alle informazioni complementari che la stessa dovesse richiedere;
- presentare i documenti (denunce, certificati, fatture, ricevute fiscali, ecc.) che giustifichino sia il verificarsi dei Sinistri coperti dall'Assicurazione sia le spese indennizzabili ai sensi della stessa;
- collaborare per facilitare le azioni che la Compagnia intende intraprendere per limitare le conseguenze del Sinistro.

In ogni caso l'Assicuratore si riserva il diritto di richiedere ulteriori informazioni o documentazione per la verifica dell'ammissibilità in copertura del Sinistro o per la corretta erogazione delle Prestazioni.

La Compagnia si riserva il diritto di chiedere all'Assicurato la restituzione delle somme da essa erogate o il rimborso dei costi sostenuti per le Prestazioni di Assistenza che si accertino non essere dovuti in base a quanto previsto dalla presente Polizza o dalla legge.

### Art. 16 – Comunicazioni – Elezione di domicilio

[...]

Fatto salvo quanto previsto all'art. 15 per la denuncia e gestione dei Sinistri, eventuali comunicazioni da parte dell'Assicurato alla Compagnia relative all'Assicurazione dovranno essere effettuate per iscritto a:

MAPFRE ASISTENCIA S.A.  
Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)  
e-mail: assistenza@mapfre.com  
Fax: +39 015 2559704

Eventuali comunicazioni da parte dell'Assicuratore all'Assicurato saranno indirizzate al domicilio indicato da quest'ultimo al momento dell'attivazione o della richiesta di Assistenza.

[...]

### Art. 17 – Dichiarazioni relative alle circostanze del Rischio – Aggravamento o diminuzione del Rischio

Le dichiarazioni non veritiere, inesatte o le reticenze dell'Assicurato e del Contraente relative a circostanze che influiscono sulla valutazione del Rischio da parte dell'Assicuratore possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alla Prestazione, nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893, 1894 del Codice Civile. In caso di variazione del Rischio, l'Assicurato e il Contraente ne dovranno dare immediata comunicazione scritta all'Assicuratore, secondo le modalità indicate all'art. 16; in mancanza di tale comunicazione, sarà applicato quanto previsto dagli artt. 1897 e 1898 del Codice Civile.

Un'ipotesi di circostanza rilevante che determina la modificazione del Rischio è, a titolo esemplificativo, cambiamento della tipologia di Veicoli assicurati rispetto a quanto comunicato in fase di assunzione del Rischio.

### Art. 18 – Altre assicurazioni

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1910 del Codice Civile, l'Assicurato e il Contraente devono comunicare prontamente e per iscritto a MAPFRE ASISTENCIA l'esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni a favore dell'Assicurato o del Contraente medesimo aventi per oggetto lo stesso Rischio, anche se da soggetto diverso dall'Assicurato o dal Contraente, pena la decadenza dal diritto alla Prestazione.

In caso di Sinistro, l'Assicurato deve dare avviso di tale circostanza ad ogni impresa assicuratrice e specificamente a MAPFRE ASISTENCIA, secondo le modalità indicate all'art. 16, nel termine di 3 giorni decorrente dalla data in cui l'Assicurato è venuto a conoscenza di tale circostanza, e si applica, ai fini della liquidazione, quanto previsto dall'art. 1910 del Codice Civile.

### Art. 19 – Diritto di surrogazione

MAPFRE ASISTENCIA rinuncia al diritto di surrogazione, previsto ai sensi dell'art. 1916 del Codice Civile in favore dell'Assicuratore che ha pagato l'indennità, fino alla concorrenza dell'ammontare di essa, nei diritti dell'Assicurato verso i terzi responsabili.

[...]

### Art. 21 – Cessione dei diritti

L'Assicurato e il Contraente non potranno in alcun modo cedere, trasferire a terzi, o vincolare a favore di terzi, l'Assicurazione o i diritti derivanti da essa e dalla copertura assicurativa, salvo diverso accordo scritto con l'Assicuratore.

### Art. 22 – Prescrizione

I diritti dell'Assicurato derivanti dalla presente Assicurazione si prescrivono nel termine di 2 anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla Prestazione ovvero il fatto su cui il diritto si fonda, in conformità con quanto previsto dall'art. 2952 del Codice Civile.

### Art. 23 – Imposte ed oneri fiscali

Le imposte e gli altri oneri fiscali, presenti e futuri, relativi all'Assicurazione sono a carico del Contraente.

### Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale di Assicurazione potranno essere inoltrati per iscritto all'Assicuratore all'Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, a MAPFRE ASISTENCIA, Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- telefax al numero +39 015 2558156
- e-mail all'indirizzo ufficio.reclami@mapfre.com
- PEC all'indirizzo ufficio.reclami@cert.mapfreasistencia.it.

I reclami dovranno contenere:

- nome, cognome e domicilio del reclamante con recapito telefonico
- il numero di polizza e/o il numero di sinistro e la data dell'evento
- individuazione dei soggetti di cui si lamenta l'operato
- breve ed esauriente descrizione del motivo della lamentela
- ogni documento utile per descrivere compiutamente le circostanze.

In caso di assenza di riscontro entro il termine di 45 giorni o qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, potrà rivolgersi all'IVASS – Servizio Tutela dei Consumatori – Via del Quirinale, n. 21 – 00187 Roma (Italia), fax +39 06 42 133 745 o +39 06 42 133 353, PEC ivass@pec.ivass.it.

I reclami indirizzati all'IVASS dovranno contenere, oltre a quanto sopra indicato, copia del reclamo presentato a MAPFRE ASISTENCIA e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa, e dovranno essere effettuati secondo il modello reperibile sul sito dell'Ivass [www.ivass.it](http://www.ivass.it) o sul sito [www.mapfre-assistance.it](http://www.mapfre-assistance.it) alla sezione Reclami.

In caso di liti transfrontaliere in cui sia parte, il reclamante avente il domicilio in Italia può presentare il reclamo:

- direttamente all'Autorità di vigilanza competente del paese dello Stato membro in cui ha sede legale l'impresa di assicurazioni che ha stipulato il contratto (rintracciabile accedendo al sito: <http://www.ec.europa.eu/fin-net>). L'autorità di vigilanza del Paese d'origine dell'Assicuratore è il "Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones" (DGSFP) (Servizio per i reclami della Direzione generale per le assicurazioni e i Fondi pensione), c/o Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid (Spagna);
- all'IVASS che provvede all'inoltro alla suddetta Autorità, dandone notizia al reclamante. Maggiori informazioni sulla procedura di reclamo sono disponibili sul sito internet [www.ivass.it](http://www.ivass.it). Per il reclamante è inoltre possibile, e a volte necessario, rivolgersi, secondo le disposizioni e nei casi previsti dalla legge, a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie quali:
  - mediazione: le parti si avvalgono dell'intervento di un terzo imparziale (mediatore) che le assiste sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010; la richiesta di mediazione si deve attivare prima dell'introduzione di un processo civile rivolgendosi ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
  - negoziazione assistita: accordo mediante il quale le parti in conflitto, assistite dai propri legali, convengono di cooperare in buona fede e



con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia, ai sensi della Legge n. 162 del 10 novembre 2014;

- arbitratore, ove previsto dal contratto di assicurazione: affidamento della definizione della controversia ad arbitri nominati dalle parti. Resta salva la facoltà di adire l’Autorità Giudiziaria.

## **INFORMATIVA RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Il Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche “GDPR”) e le relative norme di recepimento nazionale, prevedono in capo a MAPFRE ASISTENCIA S.A., con sede secondaria in Italia in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), (brevemente “MAPFRE ASISTENCIA”), in qualità di titolare del trattamento, l’obbligo di fornire la presente informativa relativamente al trattamento di dati personali di persone fisiche volontariamente forniti, nonché di tutti i dati che potrebbero essere forniti o acquisiti presso terzi (di seguito i “Dati”).

Il cliente e potenziale cliente o il contraente, l’assicurato e i beneficiari del contratto assicurativo (di seguito l’“Interessato”), attraverso la ricezione del presente documento, vengono informati in merito al trattamento dei Dati forniti a MAPFRE ASISTENCIA:

- direttamente o attraverso un suo intermediario,
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate,
- tramite app di messaggistica,
- come conseguenza della navigazione su pagine Internet,
- tramite altri mezzi,

per l’elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, per la stipula e/o per la gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, per la richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso, qualsiasi comunicazione o trasferimento di dati verso paesi terzi che possa essere effettuato per le finalità descritte nell’Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

Le telefonate tra l’Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell’ascolto da parte del chiamante dell’informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all’operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Nel caso in cui i Dati forniti si riferiscano ad una persona fisica terza, diversa dall’Interessato, quest’ultimo garantisce di aver ottenuto il previo consenso della parte terza, per la comunicazione ed utilizzo dei suddetti Dati, e che la stessa sia stata informata delle finalità del trattamento dei Dati, delle comunicazioni e degli altri termini stabiliti nel presente documento e nell’Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.

L’Interessato dichiara di avere l’età legalmente prevista per il rilascio del consenso. Nel caso in cui i Dati forniti appartengano a minori rispetto a tale età, in qualità di genitore o tutore del minore, lo stesso autorizza il trattamento di tali Dati, compresi, se del caso, quelli relativi allo stato di salute, per le finalità gestionali descritte nel presente documento e nell’Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

L’Interessato garantisce l’esattezza e la veridicità dei Dati forniti, impegnandosi a mantenerli regolarmente aggiornati e a comunicare a MAPFRE ASISTENCIA qualsiasi variazione degli stessi.

| Informazioni essenziali relative alla protezione dei Dati |  |
|---|--|
| <b>Titolare del trattamento</b>                           | MAPFRE ASISTENCIA S.A.   |
| <b>Finalità del trattamento</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione e gestione della proposta o offerta di un prodotto assicurativo la stipula, gestione ed esecuzione del contratto assicurativo; eventuale rinnovo della polizza assicurativa; gestione e</li> </ul> |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <p>liquidazione dei sinistri; ogni altra attività attinente esclusivamente all’esercizio dell’attività assicurativa e riassicurativa; elaborazione dei profili per l’adeguata esecuzione del contratto assicurativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenzione ed investigazione delle frodi.</li> <li>• Realizzazioni di studi e calcoli statistici, indagini, analisi di tendenza del mercato e controllo qualità.</li> <li>• Gestione integrale e centralizzata delle relazioni col Gruppo MAPFRE.</li> <li>• Comunicazione, promozione commerciale e vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l’Interessato abbia già fornito i propri recapiti; analisi della qualità percepita dal cliente in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo.</li> <li>• Previo consenso, ricerche di mercato o comunicazioni commerciali; invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza; invio di informazioni e pubblicità concernenti i prodotti e i servizi del Gruppo MAPFRE.</li> <li>• Esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.</li> </ul> |
| <b>Legittimazione</b>           | Esecuzione del contratto assicurativo; consenso; legittimo interesse; obblighi di legge.  |
| <b>Periodo di Conservazione</b> | <p><b>Potenziali clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 mesi.</li> </ul> <p><b>Clienti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per un periodo di tempo compatibile con la finalità per la quale viene effettuato il trattamento e, in ogni caso, con l’assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali. I dati raccolti per l’esecuzione di uno o più contratti, di norma per dieci anni dalla cessazione del rapporto con l’interessato, tenuto conto del termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi e/o periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative.</li> </ul> <p><b>Attività di marketing (in caso di esplicito consenso)</b></p> <p>per 12 mesi successivi alla cessazione del rapporto con l’Interessato, o antecedentemente alla data di revoca esplicita del consenso.</p>   |
| <b>Destinatari</b>              | <p>I Dati dell’Interessato: potranno essere conosciuti all’interno di MAPFRE ASISTENCIA, nonché dagli addetti facenti parte della cosiddetta “catena assicurativa”; potranno essere comunicati a soggetti necessari alla prestazione delle attività necessarie alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, nonché a terzi debitamente nominati come responsabili, al Gruppo MAPFRE, ad Organi di Vigilanza e Controllo, enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria, organismi associativi propri del settore assicurativo e società che erogano servizi a favore di MAPFRE ASISTENCIA.</p> <p>I Dati potranno essere trasferiti verso paesi terzi secondo quanto indicato nell’Informativa Supplementare.</p>  |
| <b>Diritti dell’Interessato</b> | È possibile esercitare i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione, meglio dettagliati nell’Informativa Supplementare relativa alla protezione dei Dati.  |



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Informazioni aggiuntive</b> | Per informazioni aggiuntive prendere visione dell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <a href="http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html">http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html</a> . |
|--------------------------------|---|

In ogni caso, l'Interessato potrà revocare i consensi prestati in qualsiasi momento, secondo quanto specificato nell'Informativa Supplementare, relativa alla protezione dei Dati, consultabile al seguente link <http://www.mapfre-assistance.it/privacy.html>.

## Informativa relativa alla protezione dei dati

La presente nota informativa relativa al trattamento dei dati personali è redatta nel rispetto del Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati e delle relative norme di recepimento nazionale detto "GDPR"

Come indicato nel presente libretto intitolato "Programma di Garanzia e Assistenza" alla pagina "Programma di Garanzia" il Venditore ha affidato a MAPFRE WARRANTY la gestione del servizio di Garanzia Supplementare in caso di guasti che riguardino gli organi meccanici, elettrici, elettronici ed i pezzi di ricambio del veicolo acquistato.

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 27 aprile 2016, n. 679, in materia di protezione dei dati e le relative norme di recepimento nazionale (GDPR), il Venditore del veicolo ha nominato MAPFRE WARRANTY S.p.A., con sede in Strada Trossi 66 – 13871 Verrone (BI), Codice Fiscale, Partita IVA e

iscrizione al Registro delle Imprese di Biella n. 01733150021 nella sua qualità di gestore del Servizio di Garanzia e Assistenza sopra menzionato, Responsabile del trattamento dei dati personali.

Per informazioni sul trattamento dei dati personali, l'Interessato potrà consultare l'informativa ai sensi del GDPR rilasciata dal Venditore al momento della vendita del veicolo, in qualità di Titolare del Trattamento.



