

## ALLEGATO A

### CONDIZIONI CHE REGOLANO I SERVIZI ASSISTENZA

#### 1. DEFINIZIONI

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

**Centrale Operativa:** l'organizzazione costituita da risorse umane e da attrezzature che provvede al contatto telefonico con il Cliente (come definito di seguito) e organizza ed eroga i Servizi Assistenza (come definiti di seguito).

**Cliente:** soggetto acquirente e/o utilizzatore regolarmente abilitato all'uso del Veicolo (come di seguito definito) o conducente autorizzato dello stesso nonché i trasportati che si trovano a bordo del Veicolo stesso, limitatamente al numero di posti indicati sulla carta di circolazione, iscritti ai BMW Motorrad Club italiani ufficiali affiliati a BMW Motorrad FederClub Italia.

**Fornitore di Assistenza:** indica le organizzazioni di assistenza, in particolare gli Automobile Club, i Touring Club e le altre organizzazioni in ciascun paese di cui al punto 7 (*Estensione Territoriale*) che segue, che forniscono le prestazioni di Assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.

**Furto o Tentato Furto:** il reato previsto dall'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 se o per gli altri.

**Guasto:** indica l'Evento subito dal Veicolo (come definito di seguito) per usura, difetto, rottura, mancato funzionamento di sue parti tali da rendere impossibile per il Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali. Restano comunque esclusi gli immobilizzi del Veicolo necessari per le operazioni di manutenzione periodica previste dalla casa costruttrice del Veicolo, montaggio di accessori, di campagne di richiamo effettuate dalla casa costruttrice. Esclusivamente per il Servizio Assistenza Traino (come di seguito definito) vengono considerati Guasto anche la mancanza di carburante, l'esaurimento della batteria e la foratura degli pneumatici.

**Incidente:** indica l'evento accidentale, in connessione con la circolazione stradale – collisione con altro veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento, uscita di strada – che provochi al Motoveicolo 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 il Cliente e per la circolazione stradale.

**Luogo di Destinazione:** si definisce esclusivamente come il punto di assistenza più vicino al luogo di immobilizzo appartenente alla rete di assistenza BMW.

**Motoveicolo:** si intende ogni veicolo di marca BMW con targa italiana iscritto al BMW MOTORRAD FederClub Italia avente vetustà maggiore di 5 anni dalla data di prima immatricolazione.

**Servizi Assistenza:** sono quelli elencati nella Sezione 2 del presente Allegato.

**Soccorso Stradale:** indica il Servizio Assistenza di Depannage e Traino (come di seguito definito).

**Traino:** indica il trasporto del Veicolo (come di seguito definito) che necessita Assistenza fino al Luogo di Destinazione.

#### 2. SERVIZI ASSISTENZA

**I seguenti Servizi Assistenza sono in funzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7.**

## 2.1. Soccorso Stradale (Traino e Depannage)

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

- effettuare il Traino del Motoveicolo fino al Luogo di Destinazione. Entro una distanza di 15 km di raggio dal luogo dell'immobilizzo, il Cliente potrà indicare il Luogo di Destinazione di sua preferenza. In caso il Cliente non comunichi alcuna preferenza, il Motoveicolo verrà trainato, senza alcun esborso da parte del Cliente, presso il punto della Rete di Vendita e Assistenza più vicino al luogo di fermo.

**I servizi di Soccorso Stradale non comprendono le eventuali spese resesi necessarie per il recupero del Motoveicolo fuori dalla sede stradale. Tali spese rimarranno a carico del Cliente.**

Qualora l'immobilizzo avvenga in uno dei Paesi specificati al paragrafo "Estensione Territoriale", il Motoveicolo verrà trasportato al punto della Rete di Assistenza più vicino al luogo dell'immobilizzo, oppure, nei Paesi in cui non è presente la Rete di Assistenza Bmw Motorrad, fino all'officina competente più vicina al luogo dell'immobilizzo.

## 3. MODALITA' DI INTERVENTO

In caso di necessità di Assistenza, i Clienti potranno contattare la Centrale Operativa, ai seguenti recapiti telefonici:

- per le richieste provenienti dal territorio nazionale il numero verde **800 200 595**
- per le richieste provenienti dall'estero il numero nero **02/66165853**

Il Cliente dovrà comunicare alla Centrale Operativa le seguenti informazioni:

- le proprie generalità;
- luogo da dove chiama;
- numero del cellulare o recapito telefonico del luogo da dove chiama;
- la targa del Veicolo in uso;
- il Servizio di Assistenza richiesto.

Possono inoltre essere richieste al Cliente ulteriori informazioni quali l'indirizzo, anche temporaneo.

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

Tutte le prestazioni di Servizi Assistenza devono essere autorizzate dalla Centrale Operativa. Ove il Cliente proceda ad un intervento previsto dalle presenti Condizioni che regolano i Servizi Assistenza senza il previo consenso della Centrale Operativa, fatta salva le sole ipotesi di forza maggiore di cui al successivo paragrafo, tale Cliente non avrà diritto al rimborso di alcuna spesa o costo incorso, i quali resteranno invece completamente a suo carico.

## 4. ESCLUSIONI

FEDERCLUB ha richiesto che i Servizi Assistenza non siano prestati nei seguenti casi:

- le prestazioni usufruite senza il preventivo consenso della Centrale Operativa, fatta eccezione per i casi di Soccorso Stradale in autostrada, dove è imposto l'intervento di un Fornitore Assistenza diverso, o per i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale Operativa locale per cause di forza maggiore;
- tutti gli eventi derivanti da: gare automobilistiche competitive e relative prove e allenamenti, guerre, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti sabotaggio, vandalici e di terrorismo, pirateria, scioperi,

terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, o causati dall'intervento di autorità governative o per forza maggiore, conseguenze dirette ed indirette di trasmutazione dell'atomo, come pure di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;

- i danni provocati dall'uso improprio del Veicolo;
- danni causati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato o un conducente sprovvisto di patente di guida;
- danni causati da abuso di alcol, psicofarmaci ad uso non terapeutico, stupefacenti e allucinogeni;
- danni causati da dolo e colpa grave del Cliente;
- danni agli effetti personali a bordo dei Veicoli e le eventuali perdite economiche a seguito dell'Evento.

Ciascuno dei Servizi Assistenza verrà sospeso in caso alcuno degli Stati di cui al punto 7 (*Estensione Territoriale*) che segue si trovasse in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, limitatamente allo Stato o agli Stati interessati.

La Centrale Operativa non assume responsabilità per ritardi e/o impedimenti nella prestazione dei Servizi Assistenza dovuti a cause di forza maggiore (quali a titolo esemplificativo: eventi naturali, scioperi, provvedimenti dell'autorità) verificatisi durante l'erogazione dei Servizi Assistenza medesimi.

#### **5. MANCATO UTILIZZO DELLE PRESTAZIONI**

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

#### **6. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI ASSISTENZA**

Nei confronti dei singoli Clienti, i Servizi Assistenza decorrono dalla data in cui la Centrale Operativa viene informata da FEDERCLUB che il Cliente ha aderito al servizio. L'erogazione dei Servizi Assistenza ha durata limitata a 12 mesi a decorrere dalla data di inizio dei Servizi Assistenza, come determinato dalla stessa FEDERCLUB. Le attivazioni effettuate nel corso dell'anno avranno comunque scadenza il 31/12 di ogni anno.

#### **7. ESTENSIONE TERRITORIALE**

I Servizi Assistenza saranno prestati ai Clienti per gli Eventi verificatisi in Italia (inclusi lo Stato della Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino) e nei seguenti paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bosnia, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (incluso Monaco), Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia (inclusi lo Stato della Città del Vaticano e la Repubblica di San Marino), Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Montenegro, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia (zona europea), Ungheria.