

### MODALITA' PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI

Per contattare la Centrale Operativa, in funzione 24 ore su 24, l'Cliente dovrà telefonare al seguente numero:

**Dall'Italia**

**800.35.91.27** oppure **06.54.73.33**

**Dall'estero**

**+39.06.54.73.33**

In ogni caso dovrà comunicare con precisione:

1. Nome e Cognome;
2. indirizzo del luogo in cui si trova;
3. il suo recapito telefonico dove la Centrale Operativa provvederà a richiamarla nel corso del servizio;
4. numero di telaio;
5. modello e targa del veicolo;
6. data di prima immatricolazione;
7. natura del guasto.

***Europ Assistance Vai S.p.A. per poter erogare i servizi, previsti in contratto, deve effettuare il trattamento dei dati del Cliente e a tal fine necessita ai sensi del D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy) del Suo consenso. Pertanto il Cliente contattando o facendo contattare Europ Assistance Vai S.p.A., fornisce liberamente il proprio consenso al trattamento dei suoi dati personali comuni, sensibili e giudiziari così come indicato nell'Informativa Privacy ricevuta.***

## **SERVIZIO ASSISTENZA STRADALE HYUNDAI**

### **INFORMATIVA PRIVACY**

Ai sensi dell'articolo 13 - Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n°196 in materia di protezione dei dati personali (Codice Privacy), La informiamo che:

1. i Suoi dati personali comuni e -solo qualora necessario- sensibili e giudiziari (i "Dati"), saranno trattati da Europ Assistance Vai S.p.A. con l'ausilio di mezzi cartacei, elettronici e/o automatizzati, per finalità riguardanti:
  - a. gestione ed esecuzione del contratto (a titolo esemplificativo: gestione dei servizi, prevenzione e individuazione delle frodi e relative azioni legali, costituzione, esercizio e difesa di diritti del gestore dei servizi, adempimento di specifici obblighi di legge o contrattuali, gestione amministrativo/contabile, attività statistiche);
  - b. adempimenti di obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria (come ad esempio per antiriciclaggio) e/o disposizioni di organi pubblici;
2. il trattamento dei Dati è:
  - a. necessario per l'esecuzione e per la gestione del contratto (1.a);
  - b. obbligatorio in base a legge, regolamento o normativa comunitaria e/o disposizioni di organi pubblici (1.b);
3. i Dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti quali autonomi Titolari:
  - a. soggetti determinati, incaricati da Europ Assistance Vai S.p.A. della fornitura di servizi strumentali o necessari all'esecuzione del Contratto in Italia e all'Estero, quali -a titolo esemplificativo- soggetti incaricati della gestione degli archivi ed elaborazione dei dati, istituti di credito, soggetti incaricati della gestione della postalizzazione;
  - b. organismi associativi e consortili, Autorità di Vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1.b o risultati funzionale per fornire i servizi strumentali o necessari all'esecuzione del contratto;
  - c. prestatori di assistenza (a titolo esemplificativo: soccorritori stradali, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, artigiani, periti, medici legali, medici, personale infermieristico, strutture sanitarie e altri erogatori convenzionati di servizi), società controllate o collegate ad Europ Assistance Vai S.p.A. o dalla stessa incaricate, in Italia o all'Estero per il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1, altri soggetti per attività di prevenzione ed individuazione delle frodi;

inoltre i Suoi Dati potranno essere conosciuti da dipendenti e collaboratori in qualità di Incaricati o Responsabili.  
I Dati non sono soggetti a diffusione.
4. Titolare del trattamento è Europ Assistance Vai S.p.A. Potrà richiedere la lista dei Responsabili del trattamento, esercitare i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy ed in particolare ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza di dati che La riguardano, la loro comunicazione e l'indicazione della logica e delle finalità del trattamento, la cancellazione, l'aggiornamento o il blocco dei medesimi, nonché opporsi per motivi legittimi al trattamento scrivendo a:

Europ Assistance Vai S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milano – Ufficio Protezione Dati. [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

## **DEFINIZIONI**

### **CENTRALE OPERATIVA**

E' la struttura di Europ Assistance Vai S.p.A. – Via Crema n. 34, - 20135 Milano, costituita da: tecnici ed operatori, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che in virtù di specifico contratto sottoscritto con HYUNDAI e per incarico di quest'ultima, provvede al contatto telefonico con il Cliente ed organizza ed eroga i servizi oggetto del presente contratto.

### **CLIENTE**

Il proprietario del veicolo presso il P.R.A. o il conducente del Veicolo di marca HYUNDAI immatricolato in Italia con targa italiana e acquistato presso la Rete di vendita ufficiale HYUNDAI in Italia, coperto dal Servizio, nonché i trasportati che si trovano a bordo del veicolo stesso.

### **EUROP ASSISTANCE VAI S.p.A.**

Europ Assistance Vai S.p.A., con sede in Milano, Via Crema n. 34, Capitale sociale Euro 468.000,00 – iscritta presso il Repertorio delle Notizie Economiche ed Amministrative (REA) della Camera di Commercio Industria Artigianato ed Agricoltura di Milano al numero 1515559 – Reg. Imprese 37121/1997 – Partita IVA e Codice Fiscale 11989340150, Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi, Società unipersonale, soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

### **EVENTO**

Il singolo fatto o avvenimento che si può verificare nel corso di validità del Servizio e che determina la richiesta di assistenza del Cliente.

### **FURTO**

E' il reato, previsto dall'art. 624 del Codice Penale, perpetrato da chiunque si impossessi della cosa mobile altrui, sottraendola a chi la detiene, al fine di trarne profitto per sé o per altri.

### **GUASTO**

L'evento subito dal veicolo 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, montaggio di accessori, di campagne di richiamo effettuate da HYUNDAI.

Per la sola prestazione "Traino" vengono considerati guasto l'esaurimento del carburante e la foratura degli pneumatici.

## **INCIDENTE**

L'evento, subito dal veicolo in marcia, non voluto, dovuto a: imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale, che provoca danni al veicolo tali da rendere impossibile al Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

## **OFFICINA MOBILE**

Veicolo attrezzato in grado di effettuare riparazioni sul posto.

## **VEICOLO**

E' l'autovettura nuova o il veicolo commerciale di marca HYUNDAI immatricolato in Italia con targa italiana, acquistato presso la Rete di vendita ufficiale HYUNDAI e nel periodo compreso tra lo il 01.01.2014 e il 31.12.2015.

Sono esclusi i veicoli commerciali con portata superiore a 3.500 Kg.

### **Sono esclusi i veicoli:**

- ***adibiti ad autonoleggio, autoscuole, autoambulanze, taxi;***
- ***esportati e reimmatricolati all'estero;***
- ***reimmatricolati in Italia;***
- ***venduti ad Enti di Stato quali, ad esempio, Carabinieri, Polizia, Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco, Ministeri.***

## **CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO**

### **I. SOCCORSO STRADALE**

Qualora il veicolo rimanesse immobilizzato in seguito a:

- a. guasto, incidente, furto di parti del veicolo, tentato furto o ritrovamento dopo furto;
- b. esaurimento carburante;
- c. foratura pneumatico.

Europ Assistance invierà:

- a. un mezzo di soccorso che provvederà al traino del veicolo dal luogo dell'immobilizzo al più vicino concessionario o officina autorizzata HYUNDAI, oppure effettuerà sul posto piccoli interventi di urgenza;
- b. un mezzo di soccorso che trainerà il veicolo fino al più vicino punto di rifornimento;
- c. un mezzo di soccorso che provvederà alla sostituzione del pneumatico oppure, nell'impossibilità oggettiva della sostituzione, provvederà al traino del veicolo dal luogo dell'immobilizzo fino al più vicino concessionario o officina autorizzata HYUNDAI.

L'unico pneumatico utilizzato per la sostituzione sarà quello in dotazione al veicolo.

Europ Assistance terrà a proprio carico le spese di soccorso.

***Sono a carico dell'Utente il costo degli eventuali pezzi di ricambio utilizzati e ogni altra spesa di riparazione, il costo del carburante, del pneumatico sostituito (se non in dotazione al veicolo), le spese per il traino qualora il veicolo abbia subito il***

**guasto, l'incidente, il tentato furto, il furto parziale, il ritrovamento dopo furto, la foratura, l'esaurimento carburante durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti (percorsi fuoristrada). Sono altresì escluse le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali, quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del veicolo.**

## **II. DEPANNAGE (Servizio valido solo in Italia)**

Il Servizio è operativo nelle principali città italiane.

Qualora a seguito di guasto avvenuto in una delle città in cui il Servizio è operativo, il veicolo risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizioni di spostarsi autonomamente, Europ Assistance valuterà l'entità ed il tipo di guasto; se lo stesso risulterà riparabile sul posto dall'Officina Mobile, Europ Assistance verificherà la disponibilità di una Officina Mobile nel territorio dove l'evento si è verificato e la invierà sul luogo. Se durante l'intervento l'Officina Mobile riscontrasse l'impossibilità di riparare il veicolo, l'Officina Mobile procederà al traino nel rispetto della procedura prevista dalla prestazione "SOCCORSO STRADALE".

Europ Assistance terrà a proprio carico i relativi costi.

Qualora il guasto non rientri in quelli previsti dalla garanzia contrattuale, i costi di manodopera e del materiale di consumo restano a carico dell'Utente.

Europ Assistance si riserva di modificare ed ampliare la localizzazione delle Officine Mobili sulla base delle reali esigenze operative e nell'ottica del miglioramento del Servizio Depannage.

## **III. AUTOVETTURA IN SOSTITUZIONE**

**(Servizio erogato purché certificate almeno 6 ore di manodopera)**

A. Qualora il veicolo rimanga immobilizzato in seguito a guasto o incidente e la riparazione necessita di almeno 6 ore di manodopera, certificate dal punto di assistenza HYUNDAI, Europ Assistance mette a disposizione dell'Utente presso una stazione di noleggio con essa convenzionata, compatibilmente con le disponibilità della Società di autonoleggio e durante l'orario di apertura della stessa, un'autovettura adibita ad uso privato, senza autista, di cilindrata 1.200 c.c., a chilometraggio illimitato per un massimo di cinque giorni consecutivi.

Europ Assistance terrà a proprio carico i relativi costi.

B. Qualora il veicolo in seguito a guasto per mancanza di pezzi di ricambio, rimanga immobilizzato per oltre 24 ore consecutive, Europ Assistance metterà a disposizione dell'Utente presso una stazione di noleggio con essa convenzionata, compatibilmente con le disponibilità della Società di autonoleggio e durante l'orario di apertura della stessa, un'autovettura adibita ad uso privato, senza autista, di cilindrata 1.200 cc. per un massimo di 1 giorno. Il Concessionario dovrà inviare a mezzo fax copia della richiesta del pezzo di ricambio, con l'indicazione del codice d'ordine. L'auto sostitutiva potrà essere concessa fino al massimale previsto al precedente punto A) solo se, all'arrivo del pezzo di ricambio, l'officina certifichi un tempo di manodopera superiore alle 6 ore.

Europ Assistance terrà a proprio carico i relativi costi.

C. Qualora il veicolo in seguito a guasto, verificatisi in giorni festivi o nei fine settimana, comunque ad officine autorizzate chiuse, sia rimasto immobilizzato, Europ Assistance metterà a disposizione dell'Utente, presso una stazione di noleggio con essa

convenzionata, compatibilmente con le disponibilità della Società di autonoleggio e durante l'orario di apertura della stessa, un'autovettura adibita ad uso privato, senza autista, di cilindrata 1.200 c.c. fino alla riapertura dell'officina autorizzata. L'auto sostitutiva potrà essere concessa fino al massimale previsto al precedente punto A) solo se, alla riapertura dell'officina, la stessa certifichi un tempo di manodopera superiore alle 6 ore.

Europ Assistance terrà a proprio carico i relativi costi.

Nel caso in cui il veicolo sia ugualmente in grado di marciare autonomamente e non necessiti di traino, l'autovettura in sostituzione sarà fornita, alle condizioni di cui sopra, per il periodo strettamente necessario per la riparazione e comunque per un massimo di 5 giorni consecutivi a chilometraggio illimitato.

**Restano a carico dell'Utente:**

- ***le spese di carburante, le assicurazioni non obbligatorie per Legge, le relative franchigie e cauzioni;***
- ***l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al massimo previsto, che dovrà comunque essere autorizzata da Europ Assistance;***
- ***il drop-off in caso di riconsegna in un paese diverso da quello in cui l'autovettura è stata presa a noleggio.***

**Il servizio non è operante per:**

- ***immobilizzo del veicolo dovuto alle esecuzioni dei tagliandi periodici previsti dalla casa costruttrice;***
- ***operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare.***

#### **IV. SPESE DI ALBERGO**

**(Servizio erogabile ad oltre 50 Km dal comune di residenza dell'Utente)**

Qualora il veicolo, in seguito a guasto, rimanga immobilizzato e non possa essere riparato in giornata, Europ Assistance prenoterà all'Utente ed agli eventuali passeggeri trasportati l'albergo.

Europ Assistance terrà a proprio carico le spese di pernottamento e prima ***colazione fino ad un massimo di 3 notti e fino ad un massimo di Euro 65,00 per Cliente e comunque fino ad un massimo di Euro 500,00 per evento***, qualsiasi sia il numero delle persone coinvolte.

***Non sono previste spese di albergo diverse da quelle sopra indicate.***

#### **V. RIENTRO DEI PASSEGGERI O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO**

**(Servizio erogabile ad oltre 50 Km dal comune di residenza del Cliente)**

Qualora il veicolo rimanga immobilizzato sul posto in seguito a guasto e la riparazione richieda oltre 6 ore di manodopera, certificate dal punto di assistenza HYUNDAI, Europ Assistance provvederà ad organizzare il viaggio dell'Utente e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo di destinazione, o alla residenza in Italia, Europ Assistance terrà a proprio carico le spese ***fino ad un massimo complessivo per evento di Euro 259,00 in Italia ed Euro 517,00 all'estero***, indipendentemente dal numero delle persone coinvolte.

## **VI. RECUPERO DEL VEICOLO RIPARATO**

**(Servizio erogabile ad oltre 50 Km dal comune di residenza del Cliente)**

Qualora il veicolo, in seguito a guasto rimanga immobilizzato sul posto per la riparazione per oltre 36 ore, certificate dal punto di assistenza HYUNDAI, Europ Assistance prenoterà al Cliente stesso un biglietto aereo in classe economica o ferroviario in prima classe, per consentire il recupero del veicolo riparato. In alternativa, a scelta del Cliente, Europ Assistance metterà a disposizione un autista per ricondurre il veicolo fino alla residenza in Italia del Cliente.

Europ Assistance terrà a proprio carico il costo del biglietto o dell'autista sino ad un massimo di Euro 500,00 per evento, indipendentemente se lo stesso è avvenuto in Italia o all'estero.

### **Esclusioni**

**Sono escluse dalla Prestazione:**

- **le spese del carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.).**

## **VII. STOP&GO**

**(Prestazione valida solo in caso di Guasto del Veicolo ed erogabile solo in Italia)**

Qualora venga erogata la Prestazione "Soccorso Stradale", l'Assicurato potrà contattare la Centrale Operativa che metterà a sua disposizione, 24 h su 24, e a chilometraggio illimitato, un'autovettura in sostituzione.

Tale autovettura, adibita ad uso privato, senza autista, di 1.200 cc di cilindrata, sarà fornita, compatibilmente con le disponibilità del centro di noleggio convenzionato, presso il luogo di fermo del Veicolo sempreché si trovi ad una distanza massima di 30Km dal centro di noleggio.

Qualora il fermo avvenga in autostrada, in tangenziale o su sedi stradali ad esse equiparate, o qualora il Veicolo del Cliente non fosse in condizioni di sicurezza o fosse di intralcio, oppure il centro di noleggio convenzionato sia impossibilitato a fornire l'autovettura, l'erogazione della Prestazione avverrà secondo le seguenti modalità:

- consegna dell'autovettura presso l'officina di destinazione del Soccorso Stradale;
- messa a disposizione di un'autovettura presso il Rent a Car indicato dalla Centrale Operativa. Europ Assistance rimborserà all'Assicurato, dietro presentazione di regolare ricevuta, le spese del taxi sostenute per raggiungere il Rent a Car, **fino al limite massimo di Euro 100,00 per Sinistro.**

Europ Assistance terrà a proprio carico i costi di noleggio dell'autovettura **per 1 giorno.**

**Ai fini dell'erogazione della Prestazione, il Cliente dovrà aver compiuti 21 anni e dovrà fornire alla Società di autonoleggio:**

- **patente di guida in originale e valida;**
- **carta di credito a titolo di cauzione.**

Durante il periodo del fermo del Veicolo, verrà certificato il tempo di riparazione in base ai tempi ufficiali della Casa Costruttrice e si procederà secondo quanto previsto nelle modalità e nei massimali dalla prestazione AUTO SOSTITUTIVA.

### **Esclusioni**

**Sono escluse dalla Prestazione:**

- **i casi di immobilizzo del Veicolo dovuto alle esecuzioni dei tagliandi periodici previsti dalla Casa Costruttrice;**

- *le operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi di riparazione non sono comunque cumulabili con quelli relativi al danno da riparare;*
- *le spese del carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.);*
- *le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie;*
- *le cauzioni richieste dalla Società di autonoleggio, che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato. Dove previsto, le Società di autonoleggio potrebbero richiedere all'Assicurato il numero di carta di credito a titolo cauzione;*
- *l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto al massimo previsto, che dovrà comunque essere autorizzata dalla Centrale Operativa;*
- *le spese di eventuali drop off.*

## **1. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI**

Per ogni Cliente che abbia acquistato un veicolo nuovo di marca HYUNDAI nel periodo compreso tra il 01.01.2014 e 31.12.2015, i servizi potranno essere richiesti dal giorno di prima immatricolazione del medesimo, fino alle ore 24.00 del 1825° giorno successivo.

## **2. ESTENSIONE TERRITORIALE**

Si intendono i Paesi ove si è verificato l'evento ed in cui i servizi vengono forniti, in particolare: Italia, italiano, Repubblica di San Marino, Stato Città del Vaticano, Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca continentale, Egitto, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Irlanda e Irlanda del Nord, Islanda, Israele, Lettonia, Libano, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Madera, Malta, Marocco, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo Continentale, Principato di Monaco, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Russia Europea (esclusi i Monti Urali), Serbia e Montenegro, Siria, Slovacchia, Slovenia, Spagna continentale e isole del Mediterraneo, Svezia, Svizzera, Tunisia, Turchia, Ucraina, Ungheria.

***Paesi esclusi: non sono forniti servizi in tutti i Paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.***

***Si considerano tali i Paesi indicati nel sito <http://www.exclusive-analysis.com/jccwatchlist.html> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0. Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.***

***I servizi non sono inoltre forniti in quei Paesi nei quali sono in atto, al momento della richiesta, tumulti popolari.***

***Non è possibile inoltre erogare i servizi ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta a cose e persone indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.***

### **3. ESCLUSIONI**

Tutti i servizi non sono dovuti per eventi provocati o dipendenti da:

- a) *non abilitazione del Cliente alla conduzione del veicolo a norma delle disposizioni di legge in vigore;*
- b) *partecipazione del veicolo a gare automobilistiche, motociclistiche e relative prove e allenamenti;*
- c) *guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;*
- d) *scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;*
- e) *dolo del Cliente o dei passeggeri trasportati;*
- f) *tentato suicidio o suicidio del Cliente;*
- g) *conduzione del veicolo in stato di ebbrezza o sotto gli effetti di psicofarmaci o dall'uso di stupefacenti e di allucinogeni.*

### **4. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

In caso di evento ricompreso tra le presenti condizioni, il Cliente deve prendere immediatamente contatto con la Centrale Operativa. *L'inadempimento di tale obbligo può comportare la decadenza al diritto di usufruire dei servizi.*

### **5. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

*Europ Assistance Vai S.p.A. non assume responsabilità per danni causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestato il servizio o conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile.*

### **6. LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE**

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per tutto quanto non è qui diversamente disciplinato, valgono le norme di legge. Tutte le controversie relative all'applicazione, esecuzione ed interpretazione del presente accordo sono soggette alla giurisdizione del Foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio.