



# CITROËN ASSISTANCE

## Numero Verde

Numero verde per veicoli Benzina/Diesel/Ibridi: 800993084 (dall'estero 00390244384040)

Numero verde per veicoli Elettrici: 800989098 (dall'estero 00390287114747)

Chiamata diretta gratuita

# CITROËN ASSISTANCE CONDIZIONI GENERALI

## 1. Veicoli coperti :

I veicoli di Marca CITROËN immatricolati dal 07 /01/2019 per una durata di 24 mesi dalla data di prima immatricolazione e i veicoli coperti da Contratti di Servizio. L'utilizzatore beneficia dei servizi, sia che il veicolo appartenga ancora al primo proprietario che ai successivi.

## 2. Beneficiari :


Il conducente di un veicolo di Marca CITROËN e le persone trasportate al momento dell'incidente, nel limite del numero di posti indicato sulla carta d'immatricolazione del veicolo.

Sono esclusi da tali prestazioni i passeggeri di ambulanze, veicoli sanitari leggeri, utilizzatori di veicoli destinati al trasporto a pagamento di persone, utilizzatori di taxi, utilizzatori e passeggeri di autoscuole, veicoli che siano stati sottoposti a trasformazioni tecniche non autorizzate, veicoli usati per competizioni e rally.

## 3. Eventi coperti :

Sono coperti i guasti per cause meccaniche, elettriche o elettroniche, gli incidenti, la panne riconducibile alla batteria (indipendente da negligenza dell'utilizzatore).

L'evento deve sopraggiungere in uno dei Paesi dell'Unione Europea (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi-Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Regno Unito, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria) o in uno dei Paesi o territori seguenti : Albania, Andorra, Bosnia Erzegovina, Gibilterra, Islanda, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia, Monaco, Montenegro, Norvegia, San Marino, Serbia, Svizzera, Stato del Vaticano e deve aver reso il veicolo inutilizzabile.

L'utilizzatore beneficia dell'assistenza gratuita a condizione che chieda ed ottenga le prestazioni mediante CITROËN ASSISTANCE premendo il tasto  del veicolo se è equipaggiato di CITROËN Connect Box o utilizzando l'Applicazione My CITROËN o chiamando il numero verde **800993084 (per veicoli Benzina/Diesel/Ibridi) o il numero verde 800989098 (per veicoli elettrici)** (Servizio e chiamata gratuiti), tutti i giorni dell'anno, compresi i sabati, le domeniche e gli altri giorni festivi, 24 h su 24.

I seguenti eventi non sono coperti: incendio, furto o tentativo di furto, panne per mancanza carburante, sprofondamento, immersione, catastrofi naturali, vandalismo, sommossa, immobilizzo ad opera delle forze dell'ordine.

## 4. Prestazioni fornite :

In caso di immobilizzo del veicolo dovuto ad un evento coperto dalle presenti condizioni generali, il guidatore ed i passeggeri del veicolo beneficiano delle seguenti prestazioni:

### a) Depannaggio/Traino

Servizio di depannaggio sul posto o traino fino all'officina del Riparatore Autorizzato Citroën più vicino o quello scelto dal guidatore entro un raggio di km 30 dal luogo dall'evento.

### b) Mobilità

Qualora il veicolo, in seguito alla panne o incidente, richieda una riparazione di oltre 2 ore di manodopera, il Riparatore Autorizzato Citroën mette a disposizione del Cliente un veicolo sostitutivo di pari categoria o altra soluzione di mobilità alternativa quali una bicicletta, una bicicletta elettrica, uno scooter. Per il veicolo sostitutivo, questo sarà messo a disposizione del Cliente per la durata massima di 4 giorni: oltre tale periodo è possibile proroga solo dopo presentazione e verifica dei giustificativi e dell'autorizzazione.

### c) Pernottamento

In caso di guasto per cause meccaniche, elettriche o elettroniche, e per incidente, con veicolo immobilizzato a più di km 100 dal domicilio del Cliente (e se la riparazione non può essere realizzata il giorno del ricovero in officina) CITROËN ASSISTANCE garantisce ai beneficiari un pernottamento (colazione compresa) in un albergo (3 stelle) del luogo sino a un importo massimo di € 700 (IVA inclusa) per evento e per un massimo di quattro notti.

### d) Proseguimento del viaggio/Ritorno al domicilio/Recupero del veicolo riparato

In caso di guasto per cause meccaniche, elettriche o elettroniche, e per incidente, con veicolo immobilizzato a più di km 100 dal domicilio del Cliente, CITROËN ASSISTANCE proporrà l'accompagnamento al domicilio o il proseguimento del viaggio del Cliente e degli eventuali passeggeri in treno, in 1ª classe, o in aereo in classe economica se il viaggio in treno supera le 6 ore.

Per il recupero del veicolo riparato, sarà messo a disposizione del guidatore o di uno degli accompagnatori, un biglietto di «sola andata » in treno in 1ª classe o in aereo in classe economica per una persona.

I servizi indicati nel punto (d) non sono cumulabili con il servizio di vettura sostitutiva.

### e) Spese di trasporto

Il Cliente ed i suoi passeggeri potranno beneficiare della presa in carico di un taxi per il loro trasporto alla stazione ferroviaria, all'aeroporto, all'hotel o in qualsiasi altro luogo stabilito in accordo con il fornitore dell'Assistenza Stradale, con un limite di spesa di € 50 (IVA inclusa) per evento.

Questa è una prestazione cumulabile agli altri servizi previsti da Citroën Assistance.

### f) Rimpatrio dell'autoveicolo non riparato (in caso di guasto avvenuto all'estero)

Qualora, a seguito di guasto, la riparazione sul posto richieda almeno 8 ore di manodopera stabilite al punto di Assistenza CITROËN presso cui è ricoverato il veicolo, la Centrale Operativa organizzerà, su richiesta del Cliente, il rimpatrio in Italia del veicolo fino al Punto di Assistenza CITROËN più vicino al domicilio del Cliente.

Le spese fino ad un massimo di €1.000 (IVA inclusa), saranno a carico di CITROËN ASSISTANCE.

Il costo del rimpatrio a carico di CITROËN ASSISTANCE non potrà comunque superare il valore commerciale del veicolo nello stato in cui si trova al momento della richiesta.

### Regolamento delle prestazioni :

Le prestazioni sono per principio regolate direttamente da CITROËN ASSISTANCE. Se, eccezionalmente, il beneficiario si fosse trovato a dover pagare un'eventuale spesa coperta dalle presenti condizioni generali, questa spesa potrà essere rimborsata dietro presentazione dell'originale della fattura debitamente quietanzata.

### Prestazioni non coperte :

CITROËN ASSISTANCE non prende in carico :

- I costi delle riparazioni derivanti da incidenti stradali,
- Le spese di ristorazione o telefoniche,
- Ogni alta prestazione o acquisto non espressamente coperti dalle presenti condizioni generali.