



# CITROËN ASSISTANCE 2019

## 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 2019 CONDIZIONI GENERALI

## Veicoli coperti:

I veicoli di Marca CITROËN indipendentemente dall'età del veicolo (esclusi taxi e ambulanze e veicoli con contratto di servizio attivo con inclusa la manutenzione ordinaria o straordinaria) per una durata di 12 mesi dalla data di esecuzione della manutenzione periodica presso la rete di Riparatori Autorizzati CITROËN. L'utilizzatore beneficia dei servizi sia che il veicolo appartenga ancora al primo proprietario o ai successivi.


## 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 proprietari, gli utilizzatori e i passeggeri di ambulanze, veicoli sanitari leggeri, veicoli destinati al trasporto a pagamento di persone, taxi, autoscuole, veicoli che siano stati sottoposti a trasformazioni tecniche, veicoli usati per competizioni e rally e veicoli di locazione a breve durata, noleggiati per un periodo inferiore a dodici mesi consecutivi.

## Incidenti coperti:

Sono coperti i guasti per cause meccaniche, elettriche o elettroniche, gli incidenti, perdita o furto della chiave, chiave rimasta all'interno del veicolo, rifornimento di carburante non adatto. Non sono coperti i casi di panne dovuti alla batteria 12v e alla foratura dei pneumatici.

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 chiedi 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 (dall'estero 00390244384040)** o il numero verde **800989098 per veicoli elettrici (dall'estero 00390287114747)**; Servizio e chiamata gratuiti, tutti i giorni dell'anno, compresi i sabati, le domeniche ed i 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, sommosa, immobilizzo ad opera delle forze dell'ordine.

## 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:

### 1) In caso di perdita o furto della chiave, chiave rimasta all'interno del veicolo, errore di rifornimento carburante

#### a) Traino

Servizio di traino fino all'officina del Riparatore Autorizzato CITROËN più vicino o quello scelto dal guidatore entro un raggio di 30 km dal luogo della panne.

#### b) Mobilità

Qualora il veicolo, in seguito alla panne, richieda una riparazione di oltre tre (3) ore di manodopera, il Riparatore Autorizzato CITROËN mette a disposizione del Cliente un veicolo sostitutivo per la durata massima di 2 giorni reso disponibile entro 48 ore dall'immobilizzo.

#### c) Pernottamento

Se l'intervento di riparazione supera le tre (3) ore di manodopera o il veicolo è immobilizzato a più di km 100 dal domicilio del Cliente, CITROËN ASSISTANCE

propone il pernottamento (prima colazione compresa) in un hotel (3 stelle) per una (1) notte sino a un importo massimo di 175€.

### 2) In caso di guasto o incidente:

#### a) Traino

Servizi di traino fino all'officina del Riparatore Autorizzato CITROËN più vicino o quello scelto dal guidatore entro un raggio di 30 km dal luogo della panne.

#### b) Mobilità

Qualora il veicolo, in seguito al guasto o incidente, richieda una riparazione di oltre 3 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; la vettura sarà resa disponibile entro 48 ore dal guasto o incidente.

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 dal guasto e incidente.

### Regolamento delle prestazioni:

Le prestazioni sono per principio regolamentate 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.