



SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA
CUPRA NEVER STOPS YOU

IL SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA È ATTIVO
24 ORE SU 24, 7 GIORNI SU 7
E 365 GIORNI L'ANNO CON UN SERVIZIO
ESCLUSIVO AL NUMERO **800 189 607**.

Per Clienti con problemi di udito:

Sms: **+39 339 99 45 122**

Email: **audiolesivgi@aciglobalservizi.it**



All'acquisto la tua CUPRA è già coperta dal SERVIZIO MOBILITÀ. Eseguendo una regolare manutenzione ordinaria presso la Rete Autorizzata, il SERVIZIO MOBILITÀ si rinnova senza costi aggiuntivi.

Il SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA garantisce assistenza su strada, in qualsiasi luogo dell'Unione Europea e nei paesi confinanti. Se ti trovi all'estero componi il numero telefonico +39 02 66165870.

I servizi sono forniti in collaborazione con ACI Global Servizi S.p.A.

In caso di panne o incidente, chiamando il SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA avrai diritto a:

- Assistenza telefonica e stradale per far ripartire subito la tua CUPRA
- Traino sempre gratuito verso il service autorizzato più vicino al luogo della panne
- Auto sostitutiva a chilometraggio illimitato*
- Deposito e recupero a seguito riparazione della tua CUPRA*
- Pernottamento in albergo, taxi, rientro o proseguimento del viaggio*

*secondo quanto indicato per le singole prestazioni nei dettagli del servizio.



SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA

OGNI DETTAGLIO CONTA.

VALIDITÀ

Il SERVIZIO MOBILITÀ è attivo su tutte le vetture CUPRA consegnate con il primo Intervallo di Manutenzione non ancora superato e per tutte quelle per cui il Servizio sia già stato rinnovato.

Il SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA si rinnova automaticamente in occasione di una manutenzione programmata eseguita entro i limiti previsti dal Costruttore. Il rinnovo avrà validità per un massimo di 12/24 mesi, in base agli intervalli di manutenzione previsti. Contattando il SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA riceverai un primo aiuto telefonico. Se il caso dovesse rivelarsi più complesso potrai contare sull'intervento in loco di un incaricato per risolvere il problema dell'auto in panne. Nell'eventualità che la vettura non sia riparabile sul posto, sarà trainata presso il Centro di Assistenza Autorizzato più vicino. Hanno diritto al solo traino verso la Rete Autorizzata tutte le vetture CUPRA, indipendentemente dal fatto che il SERVIZIO MOBILITÀ risulti o meno attivo sulle stesse. La prestazione di soccorso stradale non comprende le eventuali spese resesi necessarie per il recupero della vettura fuori dalla sede stradale e/o in luogo non aperto al traffico

e ragionevolmente raggiungibile dal carro di soccorso (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: box privato con accesso limitato per il carro soccorso, recupero veicolo fuori sede stradale a causa incidente). In tali casi, al cliente è comunicata la relativa spesa e le modalità di pagamento e – solo se confermata da parte del cliente – Aci Global Servizi effettuerà il servizio.

Eventuali mezzi annessi/appendici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: roulotte, trasporto moto...) godranno del traino purché non siano la causa del guasto o dell'incidente.

COMPETENZA TERRITORIALE

Il Servizio di assistenza CUPRA è attivo in Italia, nella Repubblica di San Marino, nella Città del Vaticano e nei seguenti paesi Europei: Austria, Albania, Belgio, Bosnia, Bulgaria, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Isole Canarie, Islanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Serbia e Montenegro, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria, Moldavia, Principato di Monaco.

VETTURA SOSTITUTIVA

In caso di traino presso la Rete Autorizzata, avrai diritto a una vettura sostitutiva dal giorno di ricovero, ritirabile direttamente presso il Service Partner oppure presso il più vicino autonoleggio convenzionato, secondo la disponibilità di auto sostitutive presenti al momento della richiesta della prestazione, secondo dettagli forniti dalla Centrale Operativa. Sarà cura del Service Partner presso il quale è ricoverata la tua autovettura valutare la durata dell'utilizzo in base alla natura dell'immobilizzo del veicolo. Per un guasto, sono previsti fino a 10 giorni lavorativi; in caso di incidente, fino a 15 giorni lavorativi; e per i problemi autoinflitti, come una gomma forata, la disposizione è per un massimo di 3 giorni di calendario. La vettura sostitutiva fornita comprenderà la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A., le coperture CDW (eliminazione parziale franchigia Kasko) e TP (eliminazione parziale franchigia furto). La vettura sarà preferibilmente di categoria e cilindrata



equivalente a quella oggetto in riparazione, possibilmente CUPRA. A tuo carico restano le spese di carburante o di ricarica elettrica e le assicurazioni non obbligatorie per legge, le penalità per danni e furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: catene da neve, pneumatici invernali, navigatore satellitare, seggiolino per bambini), nonché l'eventuale costo di drop-off (cioè di riconsegna dell'auto sostitutiva in una nazione diversa da quella in cui è stata ritirata). La vettura sostitutiva sarà messa a disposizione presso le stazioni di noleggio secondo gli orari di apertura delle stesse e secondo le limitazioni previste dalla legge in merito all'abilitazione alla guida da parte dei neopatentati. Per il ritiro della vettura sostitutiva ti potrà essere richiesto un deposito cauzionale tramite carta di credito in corso di validità (non "Electron") oppure, in alcuni casi, una cauzione in contanti. In caso di veicoli adibiti ad utilizzi speciali (come ad esempio: taxi, autoambulanze, scuola guida, autonoleggio) la prestazione di vettura sostitutiva verrà erogata con una vettura idonea ad un utilizzo comune e non specifica per l'esploitamento delle funzioni a cui il veicolo rimasto in panne è adibito.

DEPOSITO VEICOLO

Per un massimo di 3 giorni lavorativi, salvo casi particolari e diversi accordi scritti, fino a che la vettura non verrà trasportata presso il più vicino Centro di Assistenza Autorizzato.

RECUPERO DEL VEICOLO RIPARATO

Qualora a seguito di un soccorso stradale per guasto, incidente, incendio o furto avvenuti a oltre 50 km dalla residenza del cliente, il veicolo resti immobilizzato, potrà essere messo a disposizione dello stesso, entro un limite massimo di € 100 per evento, un biglietto di sola andata in treno o, se il viaggio supera le 6 ore, in aereo (classe economica) per recuperare il veicolo riparato.

INFORMAZIONI AUTOMOBILISTICHE, AMMINISTRATIVE E LEGALI

Se il SERVIZIO MOBILITÀ risulta attivo, chiamando la Centrale Operativa si possono ricevere indirizzi, recapiti telefonici e orari di

apertura dei Service Autorizzati presenti sul territorio nazionale. Inoltre, può richiedere informazioni riguardanti viabilità, percorribilità di strade e autostrade, condizioni meteorologiche e consulenza su pratiche burocratiche e legali nel caso in cui l'evento sia avvenuto fuori dal territorio nazionale.

RIENTRO O PROSEGUIMENTO DEL VIAGGIO

Qualora a seguito di Soccorso Stradale per guasto, incidente, incendio o furto avvenuto a oltre 50 km dalla tua residenza, il veicolo resti immobilizzato, previa approvazione della Centrale Operativa, hai diritto ad una delle seguenti prestazioni a tua scelta:

- a) Rientro fino al luogo di residenza, in treno con biglietto ferroviario o, se il viaggio supera le sei ore, in aereo in classe economica.
- b) Proseguimento del viaggio fino al luogo di destinazione in treno con biglietto ferroviario o, se il viaggio supera le sei ore, in aereo in classe economica.

La spesa massima a carico del Servizio Mobilità è di € 250 per persona. La presente prestazione sarà fornita in alternativa alla prestazione del servizio Vettura Sostitutiva sopra indicato. Nessuna prestazione potrà essere rimborsata qualora fruita senza la preventiva richiesta telefonica e conseguente autorizzazione da parte della Centrale Operativa.



PERNOTTAMENTO IN ALBERGO

Se il fermo della vettura avviene a più di 50 Km dal Luogo di residenza hai diritto al pernottamento fino ad un massimo di 3 notti.

Sono a carico del Servizio Mobilità le spese di pernottamento e prima colazione, purché documentate, in un hotel massimo 4 stelle nelle vicinanze del Centro di Assistenza Autorizzato presso il quale è ricoverata la vettura. Il rimborso della prestazione è previsto al massimo per il numero di persone entro il limite dei posti indicati nella carta di circolazione della tua vettura.

L'indennità massima prevista per le spese di alloggio è di € 150 al giorno a persona Servizio non erogabile in combinazione con la vettura sostitutiva.

SERVIZIO TAXI

Sono rimborsabili le spese di taxi per un valore fino a € 100 per evento purché opportunamente documentate.

INVIO CHIAVI VEICOLO

Se hai smarrito le chiavi della tua auto ad oltre 50 km dalla tua residenza, potrai richiedere di farti recapitare la chiave sostitutiva che una persona designata metterà a disposizione del Servizio Mobilità.

ANTICIPO DI CONTANTE

Se ti trovi a oltre 50 km da casa e non ti è possibile affrontare nell'immediato le spese di riparazione della tua vettura, puoi richiedere un anticipo fino a € 1.500,00 ad intervento.

Tale somma di denaro deve essere rimborsata non oltre i due mesi dalla data di erogazione dell'anticipo. Passato questo termine è obbligatorio rimborsare, oltre alla cifra anticipata, anche gli interessi al tasso bancario corrente. La Centrale Operativa si riserva di chiedere le dovute garanzie di restituzione.

INVIO MESSAGGI URGENTI

A seguito di infortunio da incidente stradale, potrai richiedere al SERVIZIO MOBILITÀ che utilizzerà i mezzi di comunicazione ritenuti più idonei e per un massimo di 5 messaggi per evento - di recapitare messaggi urgenti verso terzi.

SDOGANAMENTO E ROTTAMAZIONE

In caso di incidente avvenuto all'estero e nel caso la tua auto non sia riparabile né rimpatriabile, il SERVIZIO MOBILITÀ (compatibilmente con le disposizioni di Legge del Paese nel quale si trova il veicolo) provvederà alla gestione delle formalità doganali e di rottamazione tenendo in carico le spese fino ad un massimo di € 1.550.

Gli importi relativi ai massimali di spesa espressi in ogni prestazione sono da intendersi sempre IVA Inclusa.

Casi particolari:

Per taxi, autoambulanze, veicoli di autoscuola o di autonoleggi sono previste esclusivamente le prestazioni di vettura sostitutiva, aiuto telefonico, intervento in loco oppure di traino della vettura in panne o incidentata presso il più vicino Centro di Assistenza Autorizzato.

Spese extra

Le spese extra (ad esempio, telefonate, spese di parcheggio, cena) sostenute dal Cliente a causa dell'incidente possono essere rimborsate dietro presentazione delle relative ricevute, fino a un massimo di € 80 per singolo evento.

Sistema di chiamata d'emergenza Emergency call

Il sistema di chiamata Emergency call, di serie su alcuni modelli, offre assistenza in caso di emergenza: la richiesta di soccorso può essere attivata in maniera automatica oppure manuale, semplicemente premendo un tasto. Se la tua CUPRA registra un incidente, l'Emergency call stabilisce automaticamente un collegamento con il collaboratore della centrale di emergenza locale (Public Safety Access Point - PSAP), il quale, entro i limiti del sistema, inoltrerà le informazioni più importanti (per esempio la posizione precisa e i dati della vettura), al fine di assicurare un veloce intervento del personale medico.

Può essere attivato manualmente in caso di problemi di salute o per richiedere soccorso per altre persone che ne hanno necessità lungo la strada che stai percorrendo.



NOTE FINALI

Tutte le prestazioni del SERVIZIO MOBILITÀ non sono operanti nei casi derivanti dalla partecipazione ad attività illecite oppure partecipazione a corse, scommesse, gare e competizioni e relative prove e allenamenti, o in conseguenza ad uno stato di alterazione determinata da uso di sostanze stupefacenti e/o alcoliche, psicofarmaci e allucinogeni. Tutte le prestazioni non sono esigibili nei casi di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo ma non limitativo, atti di guerra o terroristici, occupazioni militari, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, scioperi, terremoti e fenomeni atmosferici straordinari. Qualora non si usufruisca di una o più prestazioni, il SERVIZIO MOBILITÀ non sarà tenuto a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione. Tutte le prestazioni del SERVIZIO MOBILITÀ CUPRA sono fornite da Volkswagen Group Italia S.p.A., Viale G.R. Gumpert 1, 37137, Verona, attualmente per mezzo di ACI Global Servizi S.p.A., la quale si obbliga direttamente nei suoi confronti all'espletamento delle stesse. Qualsiasi diritto, azione, eccezione, inerenti o conseguenti alle prestazioni oggetto del SERVIZIO MOBILITÀ dovranno essere fatti valere, anche agli effetti processuali, nei confronti della ACI Global Servizi S.p.A., Via Stanislao Cannizzaro, 83/a 00156 – ROMA