

CONDIZIONI CHE REGOLANO I SERVIZI DI 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.

Depannage: si intende la prestazione di Assistenza resa tramite mezzo attrezzato in grado di effettuare piccole riparazioni sul posto per consentire la prosecuzione del viaggio senza traino del Veicolo (come di seguito definito).

Evento: indica il Guasto del veicolo (come di seguito definito) al cui verificarsi saranno prestati i Servizi Assistenza (come di seguito definiti).

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.

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 Veicolo 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 SMA.

Residenza: ai sensi dell'art. 43.2 del Codice Civile, il luogo in cui il Cliente risiede abitualmente e ha stabilito la propria Residenza anagrafica (abitazione) come risulta dal certificato anagrafico, purché in Italia;

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.

Veicolo: si intende ogni autoveicolo, di peso complessivo a pieno carico inferiore a 3.500 Kg. (per il quale sia richiesta la patente B), destinato al trasporto di persone o di cose, venduto in Italia tramite i Fornitori SMA o sottoposto a operazioni di controllo tecnico documentate da parte dei Fornitori SMA, immatricolato con targa italiana. Sono esclusi i Veicoli venduti a Società di Noleggio, sia a breve che a lungo termine, aditi all'uso di ambulanza o al trasporto pubblico. In caso di passaggio di proprietà, il diritto ad usufruire dei servizi decade.

Viaggio: qualunque trasferimento del Cliente a bordo del Veicolo a oltre 50 Km dal luogo della sua Residenza.

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 o Incidente al Veicolo, 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 Veicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente, può senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:

- a) effettuare il Depannage mediante piccole riparazioni (sostituzione pneumatici, assistenza per mancanza di carburante, batteria scarica). L'eventuale costo dei ricambi di tali piccole riparazioni resta a carico del Cliente che le regolerà direttamente al mezzo intervenuto;
- b) se necessario, e senza alcun esborso da parte del Cliente, effettuare il Traino del Veicolo fino al Luogo di Destinazione più vicino al luogo dell'immobilizzo entro una distanza di 15 km di raggio (30 km a/r) dal luogo di fermo.

I costi dell'eccedenza chilometrica oltre i 15 km di raggio (30 km a/r) saranno posti a carico del Cliente, al costo di € 1,80 + IVA a km, che li regolerà direttamente al Fornitore di Assistenza.

Durante l'orario di chiusura del Luogo di Destinazione ovvero qualora la percorrenza chilometrica tra il luogo dell'immobilizzo e il Luogo di Destinazione sia superiore a 30 Km (calcolati come percorrenza di andata e ritorno del mezzo di soccorso), la Centrale Operativa organizzerà il Traino differito del Veicolo il prima possibile e comunque compatibilmente con le esigenze di servizio del Fornitore di Assistenza intervenuto per la prestazione del Soccorso Stradale. In caso di chiusura del Luogo di Destinazione (ore notturne e giorni festivi) il Traino differito viene effettuato negli orari di apertura immediatamente successivi, restano a carico della Centrale Operativa le eventuali spese di deposito per un massimo di tre giorni.

La prestazione del Soccorso Stradale non comprende le eventuali spese resesi necessarie per il recupero del Veicolo fuori dalla sede stradale. Tali spese rimarranno a carico del Cliente.

2.2.2 Servizi aggiuntivi

(A) Auto sostitutiva

Qualora in caso di Guasto il Veicolo resti immobilizzato (non marciante) e il Veicolo abbia usufruito della prestazione di Soccorso Stradale e richieda una riparazione di oltre 8 ore di manodopera, certificati da un Fornitore SMA (che, all'atto di accettazione del Veicolo dovrà stimare i tempi di riparazione del medesimo sulla base del tempario ufficiale della casa costruttrice), la Centrale Operativa provvederà a prenotare e mettere a disposizione del Cliente, anticipandone i costi, un'auto sostitutiva di cilindrata fino a massimo 1.400 c.c., a chilometraggio illimitato per un massimo di 3 giorni.

A carico del Cliente restano le spese di carburante e le assicurazioni non obbligatorie per legge, le penalità risarcitorie per danni e furto, i costi di eventuali e ulteriori servizi facoltativi, nonché l'eventuale costo in caso di drop-off, cioè di riconsegna in uno Stato diverso da quello in cui l'auto sostitutiva è stata ritirata.

Resta inteso che la fornitura dell'auto sostitutiva avrà luogo secondo le condizioni generali proprie delle società di noleggio cui la Centrale Operativa si rivolgerà, in particolare con riguardo a:

- orari di apertura degli uffici di noleggio;
- disponibilità di categorie di veicoli;
- credenziali e forme di garanzia (carta di credito) e/o deposito cauzionale.
- disponibilità e condizioni contrattuali (il Cliente dovrà essere di età superiore a 21 anni; potrà essere richiesto anche un deposito cauzionale per le spese di carburante a carico del Cliente; su eventuale richiesta, il Cliente dovrà esibire una carta di credito in corso di validità);

Se il Cliente desidera conservare l'auto sostitutiva per un periodo superiore a quello massimo previsto, dovrà tenere a suo totale carico il costo dei giorni eccedenti la prestazione di tale Servizio Assistenza. Resta inteso che l'utilizzo ulteriore dell'auto sostitutiva dovrà in ogni caso essere autorizzato dalla Centrale Operativa.

La fornitura di auto sostitutiva 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;
- immobilizzo di roulotte, camper, carrello o rimorchio.

(B) Rientro/ proseguimento del Viaggio

Qualora a seguito di Soccorso Stradale per Guasto o Incidente avvenuti a oltre 50 km dalla Residenza del Cliente, il Veicolo debba restare immobilizzato sul posto per la riparazione per oltre 36 ore certificate, su conforme comunicazione fatta dal punto della Rete SMA presso cui è ricoverato il Veicolo, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente e degli eventuali passeggeri un biglietto ferroviario (prima classe) per rientrare alla Residenza oppure per proseguire il Viaggio. Se il Viaggio in treno supera le sei ore, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente e degli eventuali passeggeri un biglietto aereo (classe economica).

In tutti i casi il costo complessivo per Evento a carico della Centrale Operativa è pari a euro 250,00 + IVA per Evento.

(C) Gestione tecnica del guasto meccanico, elettrico ed elettronico tramite il network di officine convenzionate in tutta Italia.

SMA garantirà tramite i propri centri di assistenza, dislocati su tutto il territorio italiano, elevati standard qualitativi con tempistiche ridotte, per la riparazione del veicolo guasto.

(D) Possibilità di acquistare ricambi di carrozzeria e meccanica a costi agevolati. (con sconti a partire dal 20% sui prezzi a listino).

In caso di guasto meccanico, elettrico, elettronico o danni a pezzi di carrozzeria, SMA, prospetterà un ulteriore risparmio, rispetto ai costi preventivati dall'officina/carrozzeria convenzionata.

3. MODALITÀ 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 o dall'estero chiamare il numero
+39.02.66165865

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

SMA 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 dopo 5 giorni dalla data di attivazione della Card sul portale SMA. L'erogazione dei Servizi Assistenza ha durata limitata a 12 mesi per un numero massimo di 3 soccorsi a decorrere dalla data di inizio dei Servizi Assistenza, come determinato dalla stessa SMA.

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.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti con riguardo al trattamento dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei forniti formeranno oggetto del trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è la società FM s.r.l., con sede in via I maggio, 27, Anzola dell'Emilia (BO) 40011, P. Iva 03294101203, tel. +39 051 733149, e-mail soccorso@smagaranzieauto.it, web www.smagaranzieauto.it

Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali da Lei forniti è finalizzato unicamente a:

- esecuzione e gestione del contratto;
- adempimento degli obblighi previsti da leggi e connessi al regolamento contrattuale;
- fornitura di servizi e prodotti richiesti;
- funzionamento tecnico del network;
- svolgimento di attività di direct mailing e/o direct marketing, anche a fini promozionali;
- assolvimento di obblighi fiscali e/o di legge.

Modalità del trattamento e conservazione

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679 e dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003 (artt. 33-36 del Codice) in materia di misure di sicurezza, ad opera di soggetti appositamente incaricati e in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 ss. GDPR 2016/ 679.

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

Conferimento dei dati

Il conferimento di dati, in generale, non è obbligatorio, ma l'eventuale rifiuto ad autorizzare la comunicazione dei Suoi dati potrebbe comportare l'impossibilità di procedere al puntuale adempimento dell'attività prestata.

Comunicazione e diffusione dei dati

In relazione alle finalità indicate, i dati potranno essere comunicati ai seguenti soggetti:

istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti, amministrazione finanziaria o istituti pubblici in adempimento di obblighi normativi; se necessario, all'autorità di Pubblica Sicurezza; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali; a personale dipendente o collaboratori, società, ditte ed aziende e loro personale che operano con FM s.r.l. nell'effettuazione dei servizi da essa svolti.

Trasferimento dei dati personali

I dati forniti non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'Unione Europea.

Categorie particolari di dati personali

Precisiamo che non si richiede agli interessati l'indicazione di dati definiti come sensibili dall'art. 4 del D. Lgs. 196/2003.

Diritti dell'interessato

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e degli articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679, il diritto di:

- a) chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- b) ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- c) ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- d) ottenere la limitazione del trattamento;
- e) ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- f) opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- g) opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
- h) chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- i) revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- j) proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Può esercitare i Suoi diritti con richiesta scritta inviata a FM s.r.l., all'indirizzo postale della sede legale o all'indirizzo mail soccorso@smagaranzieauto.it

Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede.