



Servizio mobilità



Servizio mobilità

Il Servizio Mobilità SEAT garantisce una gamma completa e affidabile di servizi di assistenza su strada.

Il Servizio Mobilità SEAT comprende l'assistenza stradale 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, e altri servizi forniti in collaborazione con ACI Global Servizi.

Il Servizio Mobilità è attivo su tutte le vetture 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 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.



Per ricevere assistenza stradale contatta:
Numero Verde **800 014 911**
Numero dall'estero **+39 02 66165578**

Per ricevere informazioni sulle prestazioni del Servizio Mobilità riservato alle vetture SEAT, rivolgiti al Customer Care chiamando il Numero Verde **800 100 300**.

Per Clienti con problema di udito:
e-mail: **audiolesivgi@aciglobalservizi.it**
SMS: **339 99 45 122**

Pronto intervento

SEAT ti fornisce un servizio di pronto intervento semplice ed efficace, in grado di assisterti in ogni circostanza. In caso di macchina in panne o incidente hai a disposizione un Numero Verde per richiedere un' adeguata assistenza. Nello specifico, dopo aver contattato il Servizio Mobilità riceverai un primo aiuto telefonico. Se il caso non potrà essere risolto telefonicamente potrai contare sull'intervento in loco di un incaricato. Nell'eventualità che la vettura venga trainata presso il Centro Assistenza SEAT e la riparazione non fosse possibile in giornata, ti saranno offerte varie soluzioni quali:

Vettura sostitutiva:

da utilizzare fino ad un massimo di tre giorni lavorativi più eventuale fine settimana e festività nazionali seguenti, a chilometraggio illimitato, alle condizioni previste dall'autonoleggio.

Deposito veicolo:

la vettura potrà essere tenuta in deposito per un massimo di tre giorni lavorativi fino a che non verrà trasportata presso il più vicino Centro Assistenza SEAT autorizzato.

Pernottamento in albergo*:

se il fermo della vettura avviene a più di 50 Km da casa hai diritto ad un pernottamento in un albergo della zona, 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 Assistenza SEAT presso il quale si trova la vettura.

Taxi:

il Servizio Mobilità SEAT ti offre anche un servizio taxi per un valore fino a € 100 per evento.

Rientro o proseguimento del viaggio*:

per raggiungere la destinazione prefissata o rientrare all'abitazione usufruendo del contributo per biglietti di treno di prima classe, volo in Economy Class e taxi [come mezzo di trasferimento fino a stazioni ferroviarie e aeroporti] fino a un massimo di € 100 per caso.

Recupero del veicolo riparato:

qualora a seguito di un soccorso stradale per guasto, incidente, incendio o furto avvenuti a oltre 50 km dalla tua residenza, il veicolo resti immobilizzato, ti potrà

essere messo a disposizione, entro un limite massimo di € 100 per sinistro, un biglietto di sola andata in treno o, se il viaggio supera le sei ore, in aereo (classe economica) per recuperare il veicolo riparato.

Informazioni automobilistiche, amministrative e legali:

chiamando la Centrale Operativa, se il Servizio Mobilità risulta attivo, puoi ricevere indirizzi, recapiti telefonici e orari di aperture dei Centri Assistenza SEAT presenti sul territorio nazionale. Inoltre puoi richiedere informazioni riguardanti viabilità, percorribilità di strade e autostrade, condizioni metereologiche e consulenza su pratiche burocratiche e legali nel caso in cui il sinistro sia avvenuto fuori dal territorio nazionale.

Hanno diritto al solo traino tutte le vetture SEAT, indipendentemente dal fatto che il Servizio Mobilità risulti o meno attivo sulle stesse.

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

Condizioni Generali:

Il Servizio è attivo in Italia, San Marino, Città del Vaticano e nei seguenti paesi europei:

Austria,	Macedonia,
Belgio,	Norvegia,
Bosnia-Erzegovina,	Paesi Bassi,
Bulgaria,	Polonia,
Croazia,	Portogallo,
Danimarca,	Repubblica Ceca,
Estonia,	Romania,
Finlandia,	Serbia
Francia,	e Montenegro,
Germania,	Slovacchia,
Gran Bretagna,	Slovenia,
Grecia,	Spagna,
Irlanda,	Svezia,
Isole Canarie,	Svizzera,
Lettonia,	Ungheria,
Liechtenstein,	Moldavia,
Lituania,	Principato
Lussemburgo,	di Monaco.

* Servizio non erogabile in combinazione con la vettura sostitutiva.

Servizi

Le seguenti prestazioni possono essere attivate esclusivamente a seguito di traino presso il Centro Assistenza SEAT.

Vettura sostitutiva:

nel caso in cui il tuo veicolo non fosse riparabile in giornata, secondo quanto certificato dal Centro Assistenza SEAT, ti offriamo una vettura sostitutiva fino a un massimo di 3 giorni lavorativi più eventuale fine settimana e festività nazionali seguenti e per un chilometraggio illimitato, ritirabile direttamente presso il Centro Assistenza SEAT oppure presso il più vicino autonoleggio convenzionato, secondo la disponibilità di auto sostitutive presenti al momento della richiesta della prestazione. 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 al veicolo in riparazione, possibilmente SEAT. A tuo carico 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 (a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo: catene da neve, pneumatici invernali, navigatore satellitare, seggiolino per bambini ecc.), 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 una carta di credito in corso di validità (non "Electron") oppure, in alcuni casi, una cauzione in contanti. 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 dell'auto in panne o incidentata presso il più vicino Centro di Assistenza SEAT.

Pernottamento in albergo:

la prestazione può essere attivata se il fermo della tua vettura avviene a più di 50 Km dalla tua residenza; in tal caso è prevista

la sistemazione fino a un massimo di 3 (tre) 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 Assistenza SEAT 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.

Rientro o proseguimento del viaggio:

puoi scegliere di raggiungere la destinazione prefissata o rientrare alla tua abitazione, usufruendo del rimborso di biglietti del treno, volo in Economy Class e taxi (come mezzo di trasferimento fino a stazioni ferroviarie e aeroporti) fino a un massimo di € 100 per caso. 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.

Spese di Taxi:

sono rimborsabili le spese di taxi fino a un massimo di € 100 purché opportunamente documentate. 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 Assistenza SEAT.

Recupero del veicolo riparato:

se il fermo vettura si verifica a più di 50 Km dalla tua residenza e il veicolo resta immobilizzato a seguito di un soccorso stradale, potrai recuperare il tuo veicolo riparato dal Centro di Assistenza SEAT utilizzando un biglietto di sola andata in treno o, se il viaggio supera le sei ore, in aereo (classe economica). Il costo della biglietteria potrà essere rimborsato entro un massimo di € 100.

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.

Informazioni automobilistiche, amministrative e legali:

se il Servizio Mobilità risulta attivo, su richiesta, chiamando la Centrale Operativa, puoi ricevere gli indirizzi, i recapiti telefonici e gli orari di apertura

dei Centri Assistenza SEAT presenti sul territorio nazionale. Il Servizio Mobilità è in grado di fornirti inoltre informazioni riguardanti la viabilità, la percorribilità di strade autostrade, le condizioni meteorologiche e infine le questioni burocratiche e legali nel caso in cui il sinistro sia avvenuto fuori dal territorio nazionale. Nessuna prestazione potrà essere rimborsata qualora fruita senza la preventiva richiesta telefonica e conseguente autorizzazione da parte della Centrale Operativa. 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. Ricordiamo che i clienti SEAT hanno diritto al traino sempre gratuito, indipendentemente dalla scadenza del Servizio Mobilità, purché acconsentano di trasferire il veicolo presso il primo Service Partner SEAT più vicino al luogo della panne o dell'incidente.

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 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 facendosi carico delle spese fino ad un massimo

di € 1.550. La prestazione di soccorso stradale non comprende le eventuali spese rese 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 – Acì Global Servizi effettuerà il servizio.

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



Note finali

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 SEAT 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 prestazioni previste dal Servizio Mobilità SEAT. 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.

