

# Ford Assistance

## Terms & Conditions

### Come contattarci?

Il servizio di assistenza stradale è disponibile tutti i giorni 24 ore su 24, per le chiamate al servizio clienti.

Se hai bisogno di aiuto, non cercare di organizzarti autonomamente, in quanto, in questo caso, le spese sostenute e non autorizzate dalla Centrale Operativa non verranno rimborsate.

In caso di necessità, contatta Ford road side Assistance al numero dedicato:

- n. verde da telefono fisso: 800 22 44 33;
- n. nero da telefono cellulare: 06 69 34 23 84;

Prima di chiamare, tieni a portata di mano i seguenti dati:

- telaio;
- posizione esatta del Veicolo,
- dati di contatto e numero di telefono.

### Definizioni generali

Alcune parole e frasi hanno un significato specifico e sono definite nelle presenti condizioni. Per facilitare la lettura, sono formattate con lettere maiuscole.

**Allianz Partners:** marchio commerciale di Allianz Partners Gmbh Sede secondaria per l'Italia.

**Assistenza:** l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito al Cliente (come di seguito definito) che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento (come di seguito definito).

**Conducente autorizzato:** qualsiasi persona che guida il Veicolo con la legittima autorità di farlo.

**Beneficiario:** tutti i conducenti autorizzati e tutti i passeggeri non paganti del Veicolo fino al numero massimo di posti indicato nelle specifiche del costruttore. Sono esclusi gli autostoppisti.

**Caravan o rimorchio:** Caravan o rimorchio di peso non superiore a 4.600 kg combinato con il Veicolo (incluso il carico) e di lunghezza inferiore a 7,9 metri o di larghezza inferiore a 2,48 metri, collegato al Veicolo.

**Casa:** l'indirizzo di domicilio fisso e permanente ai fini legali e fiscali nel Paese di residenza.

**Centrale Operativa:** la Centrale Operativa di Allianz Partners costituita da risorse umane e da attrezzature, in funzione 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con il Beneficiario, organizza ed eroga i Servizi di Assistenza (come definiti di seguito).

**Concessionario:** qualsiasi Concessionario Ford o riparatore autorizzato Ford nell'area geografica coperta che sia in grado di riparare il Veicolo. Alcuni concessionari hanno capacità limitate per la riparazione di veicoli BEV, Pro e Camper.

**Domicilio:** luogo in cui il Beneficiario ha la sede principale dei propri affari e interessi.

**Estero:** i Paesi non compresi nella definizione 'Italia'.

**Evento coperto:** qualsiasi evento, come definito nella sezione "Definizione degli eventi coperti", che dia diritto alle prestazioni di assistenza.

**Immobilizzo del Veicolo:** qualsiasi evento definito nella "Definizione degli eventi coperti" che provochi l'immobilizzo del Veicolo o ne impedisca l'uso in sicurezza.

**Officina autorizzata:** officina di riparazione Ford entro una distanza di 50 km dal luogo del fermo.

**Paese di residenza:** Paese in cui il Beneficiario ha la propria dimora abituale. Si considera, per default, come Paese di residenza, il Paese dichiarato dal Beneficiario e riportato sulla carta di circolazione del Veicolo al momento dell'acquisto.

**Plug in Hybrid Electric Vehicle / PHEV:** Veicolo Ford alimentato da un motore ICE in combinazione con un motore elettrico alimentato da una batteria ricaricabile tramite una presa di corrente.

**Veicolo:** veicolo Ford ibrido o veicolo elettrico a batteria (BEV) non superiore a 4.600 kg di peso lordo (GVW). Tutti i veicoli devono essere omologati per l'uso su strade pubbliche, immatricolati nel Paese di residenza e venduti da un Concessionario nell'area geografica coperta.

**Veicolo per trasporto passeggeri (PV):** veicolo Ford a motore destinato principalmente al trasporto di passeggeri.

**Veicolo elettrico a batteria (BEV):** veicolo Ford alimentato esclusivamente da batteria ricaricabile elettrica.

**Veicolo ICE:** Veicolo Ford alimentato da un motore a combustione interna.

**Veicolo commerciale leggero (LCV):** veicolo Ford a motore destinato al trasporto di merci o passeggeri con una massa massima non superiore a 3,5 tonnellate. Se un determinato LCV è venduto anche in una versione con massa massima di 4,6 tonnellate, tutte le versioni di tale veicolo sono considerate Veicoli commerciali leggeri.

**Valore di mercato del veicolo:** importo stimato per il quale il Veicolo verrebbe venduto sul mercato. È determinato da diversi fattori, tra cui la marca, il modello, l'età, il chilometraggio e le condizioni del veicolo.

**Valore residuo del veicolo:** valore di mercato del Veicolo ridotto del costo delle riparazioni sostenute a causa dell'Evento coperto, determinato in base a un metodo di calcolo oggettivo e alle pratiche e normative del mercato locale.

#### Definizione di eventi coperti:

**Guasto:** qualsiasi guasto improvviso e imprevisto di natura meccanica, elettrica, idraulica, elettronica, danni agli pneumatici o batteria scarica (a 12 V o ad alta tensione) che comporta l'immobilizzo del Veicolo. L'esaurimento della carica della batteria dei veicoli elettrici non è considerato un guasto, a meno che la batteria non possa essere ricaricata a causa di problemi tecnici della batteria stessa. Sono compresi anche il riavvio al domicilio e l'auto chiusa, che non si riesce ad aprire per motivi non derivanti da «pilot-error», ossia che siano il risultato diretto di un problema tecnico del Veicolo.

**Difetti relativi alla sicurezza:** difetti alle cinture di sicurezza, guasti ai tergicristalli, agli indicatori di direzione, alle luci anteriori e posteriori, che comportano l'immobilizzo del Veicolo.

#### Incidente e affini

- **Incidente stradale:** qualsiasi evento improvviso, imprevisto e involontario, collisione, urto contro un oggetto fisso o in movimento o incidente stradale che provochi l'immobilizzo del Veicolo.
- **Atti vandalici:** qualsiasi rottura o danno al Veicolo da parte di terzi che provoca l'Immobilizzo del Veicolo sul luogo dell'Evento; Allianz Partners può richiedere una copia della denuncia alle Autorità.

#### Errori del Conducente

- **Veicolo elettrico scarico:** esaurimento della carica della batteria del motore elettrico, che provoca l'Immobilizzo del Veicolo sul luogo dell'Evento. Qualora la batteria non possa essere ricaricata a causa di problemi tecnici alla batteria stessa, l'Evento è considerato come Guasto.
- **Problemi agli pneumatici:** rottura o foratura di uno o più pneumatici, che provoca l'Immobilizzo del Veicolo sul luogo dell'Evento.
- **Esaurimento carburante:** mancanza di carburante che provoca l'Immobilizzo del Veicolo.
- **Altro problema al carburante:** carburante congelato o inquinato che provoca l'Immobilizzo del Veicolo.
- **Problemi con le chiavi:** chiavi del Veicolo che sono bloccate nel Veicolo, danneggiate, che hanno come risultato l'Immobilizzo del Veicolo sul luogo dell'Evento.

#### Errori del conducente esclusi

- Sono escluse le chiusure dell'auto derivanti da errori del guidatore (perdita di chiavi, furto di chiavi, chiavi bloccate nel veicolo). Eccezione: Persona/e vulnerabile/i bloccata/e nel Veicolo e incapace/i di utilizzare le chiavi per sbloccare le porte, ad esempio bambino o neonato. Allianz Partners fornirà assistenza solo in queste circostanze
- Sono esclusi i problemi di carburante derivanti da errore del guidatore (assenza di carburante, carburante sbagliato).

#### Furto e affini

- **Furto del Veicolo:** sottrazione del Veicolo. Allianz Partners può chiedere al Beneficiario una copia della denuncia di Furto alle Autorità.
- **Tentato furto e furto di parti (incluso il ritrovamento del Veicolo dopo il furto):** Furto o danneggiamento di parti o

attrezzature del Veicolo, che provoca l'Immobilizzo del Veicolo sul luogo dell'Evento. Allianz Partners può richiedere una copia della denuncia alle Autorità. La denuncia alle Autorità deve essere fatta entro 5 giorni lavorativi dal verificarsi dell'Evento.

Definizione veicoli coperti e relativi prodotti

**Garanzia base:** tutti i veicoli Ford, Ford Motor, ibridi o BEV nuovi, coperti dalla garanzia base, venduti e immatricolati in Italia nel periodo di validità della garanzia di 24 mesi dalla data di immatricolazione.

**Garanzia estesa Ford Protect New (FPN):** tutti i veicoli Ford, Ford Motor, ibridi o BEV coperti da FPN, con decorrenza dalla data di scadenza della garanzia base.

**Assistenza per guasti agli pneumatici:** tutti i veicoli passeggeri Ford BEV (Modello E) con data di immatricolazione/inizio garanzia successiva a settembre 2025 e di età compresa tra i 3 e 4 anni.

Sintesi delle garanzie

Eventi coperti

Cosa è coperto?
Guasto e avviamento al domicilio, compresa la batteria scarica
Incidenti e atti vandalici
Errori del conducente
Veicolo elettrico scarico
Problemi agli pneumatici
Furto e affini

Le prestazioni fornite e i relativi limiti sono riportati nella tabella seguente:

Prestazioni	Condizioni e limiti*
Assistenza stradale e traino	<ul style="list-style-type: none"><li>- Riparazione sul luogo dell'evento del Veicolo</li><li>- Traino/recupero con carro attrezzi o rimorchio fino al concessionario Ford più vicino o al concessionario Ford di fiducia del Beneficiario entro un massimo di 50 km dal luogo dell'immobilizzo.</li><li>- Soccorso con mezzi speciali (uso di gru, pattini, carrelli, ...) per recupero difficoltoso, solo in caso di incidente.</li><li>- Piccole spese tecniche: fino a 20 EUR (IVA esclusa).</li><li>- 250 EUR (IVA esclusa) per evento, per lo scarico/ricarico della merce trasportata sul veicolo commerciale.</li></ul>
Veicolo sostitutivo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Categoria equivalente, in via preferenziale Ford e BEV per BEV (in base alla disponibilità).</li><li>- Durata massima 2 giorni lavorativi.</li></ul>
Albergo/alloggio	<p>Se il veicolo non può essere riparato il giorno stesso dell'immobilizzo ed è immobilizzato a più di 80 km dal domicilio.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fino a un massimo di 3 notti.</li><li>- 100 EUR (IVA esclusa) per persona e per notte, colazione inclusa.</li></ul>
Proseguimento del viaggio  OPPURE	<p>Se il veicolo non può essere riparato nello stesso giorno dell'immobilizzo ed è immobilizzato a più di 80 km dal domicilio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Taxi: fino a un massimo di 50 EUR (IVA esclusa).</li><li>- Auto a noleggio: categoria equivalente, opzione primaria Ford, fino a 24 ore, spese di riconsegna incluse.</li></ul>

Rientro al domicilio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treno: prima classe.</li> <li>- Aereo: Classe economica, se la durata del viaggio in treno è superiore a 6 ore.</li> <li>- Albergo: Fino a 1 notte e 100 EUR (IVA esclusa), per persona e per notte, colazione inclusa.</li> </ul>
Rimpatrio del veicolo dall'estero	In caso di guasto, se il Veicolo non può essere riparato entro 5 giorni di calendario o se non può essere riparato: Fino al concessionario più vicino al domicilio del Beneficiario.
Ritiro del veicolo riparato	In caso di guasto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxi: fino a un massimo di 50 EUR, (IVA esclusa).</li> <li>- Auto a noleggio: categoria equivalente, opzione primaria Ford, fino a 24 ore (spese di riconsegna incluse).</li> <li>- Treno: prima classe.</li> <li>- Aereo: Classe economica, se la durata del viaggio in treno è superiore a 6 ore.</li> </ul>

*\* Sintesi delle prestazioni, delle condizioni di servizio. Si prega di leggere attentamente il documento completo.*

## Prestazioni di assistenza - Assistenza al Veicolo e ai passeggeri

### Centrale Operativa

Il Beneficiario potrà contattare la Centrale Operativa attiva 24 ore su 24, utilizzando i numeri telefonici sopra indicati.

In caso di richiesta di assistenza, gli operatori verificheranno l'idoneità in base alle seguenti informazioni fornite dal chiamante:

- telaio;
- posizione esatta del Veicolo,
- dati di contatto e numero di telefono.

### Riparazione su strada

In caso di immobilizzo del veicolo a causa di un qualsiasi evento coperto, Allianz Partners fornirà assistenza stradale, se possibile, determinando il guasto e risolvendo la problematica telefonicamente o effettuando una riparazione sul luogo di immobilizzo per consentire al Veicolo di tornare a circolare in sicurezza.

Allianz Partners coprirà il costo di piccole spese tecniche fino a un importo massimo di 20 EUR, (IVA esclusa) per articoli quali lampadine, fusibili e kit di riparazione delle forature utilizzati per riparare il veicolo sul posto, se il veicolo ne è sprovvisto.

### Assistenza stradale / Traino

In caso di immobilizzo del Veicolo a causa di un qualsiasi Evento coperto, e se il Veicolo non può essere riparato sul posto, Allianz Partners trasporterà il Veicolo (compresa la roulotte, il rimorchio e il relativo carico) al Concessionario Ford più vicino o al Concessionario Ford di fiducia del Beneficiario se a meno di 50 km di distanza e coprirà i relativi costi.

BEV: Traino fino al più vicino Riparatore Autorizzato BEV, o al Riparatore Autorizzato BEV di fiducia del Beneficiario se a meno di 50 km di distanza. In caso di batteria scarica o di veicolo non ricaricabile, il veicolo può essere trainato fino alla rete di ricarica Ford, al domicilio del Beneficiario o a un punto di ricarica pubblico.

In caso di Furto o di perdita totale del Veicolo che traina una roulotte o un rimorchio, Allianz Partners organizzerà e coprirà i costi del trasporto della roulotte o del rimorchio fino al luogo di sicurezza più vicino.

Se il riparatore presso il quale il Veicolo o la roulotte o il rimorchio devono essere trainati è chiuso (*al di fuori dell'orario di apertura*), il Veicolo o la roulotte o il rimorchio saranno trasportati in un parcheggio o deposito sicuro e saranno trasportati presso il riparatore il giorno lavorativo successivo.

Se è necessario e solo in caso di Incidente stradale, Allianz Partners organizzerà un soccorso con mezzi speciali (*uso di gru, pattini, carrelli...*) e coprirà i relativi costi.

Se il Veicolo per trasporto passeggeri (PV) o il veicolo commerciale leggero (LCV) è uscito di strada in seguito a un incidente e deve essere rimesso in carreggiata prima del traino, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese per la rimessa in carreggiata del veicolo, compreso il rimorchio e il carico.

Allianz Partners potrà, a sua discrezione, organizzare e coprire i costi di un taxi o di un mezzo di trasporto pubblico fino a un massimo di 50 EUR (IVA esclusa) per qualsiasi necessità urgente.

### Prosecuzione del carico merci

In caso di Guasto ad un Veicolo Commerciale, se occorre trasferire le merci trasportate al momento dell'assistenza per consentire alle stesse di proseguire il viaggio, Allianz Partners organizzerà il trasferimento delle merci tenendo a carico i relativi costi oppure rimborserà al Beneficiario le spese sostenute fino a 250 EUR (IVA esclusa) per evento. Il Beneficiario potrà chiedere di trainare il veicolo guasto fino ad un deposito di sua scelta, entro il limite di 50 km per scaricare la merce, ed un ulteriore trasporto presso il Concessionario Ford più vicino o al Concessionario Ford di fiducia del Beneficiario se a meno di 50 km di distanza.

Il soccorritore incaricato da Allianz Partners, potrà attendere il completamento delle operazioni di carico e di scarico della merce, al massimo 30 minuti.

### Veicolo sostitutivo

A seguito di un traino, del Veicolo a causa di un qualsiasi evento coperto e se il Veicolo non può essere riparato entro lo stesso giorno dell'immobilizzo, Allianz Partners organizzerà e coprirà il costo di un veicolo sostitutivo, di categoria equivalente, a condizione che sia disponibile presso l'agenzia di autonoleggio o un concessionario Ford. Opzione primaria Ford

Il noleggio comprende il chilometraggio gratuito e l'assicurazione (responsabilità civile), in base alle condizioni delle agenzie di autonoleggio. Il veicolo sostitutivo viene fornito fino alla riparazione del veicolo o fino a 2 giorni lavorativi, a seconda di quale delle due opzioni si verifichi per prima.

**BEV:** la prima scelta sarà BEV, la seconda scelta PHEV, terza scelta ICE.

**Veicoli commerciali leggeri:** devono essere sostituiti con un veicolo appropriato di dimensioni sufficienti a garantire la continuazione dell'attività, ovvero il trasporto di attrezzi e merci/passeggeri del Beneficiario.

Allianz Partners organizzerà e coprirà anche il costo di un taxi e/o del trasporto pubblico per raggiungere l'agenzia di autonoleggio, quando necessario, fino a 50 EUR (IVA esclusa).

In base alla capacità operativa dell'agenzia di autonoleggio o del concessionario, Allianz Partners potrà organizzare e coprire i costi di consegna dell'auto a noleggio presso la sede del Beneficiario.

### Sistemazione in albergo

In caso di immobilizzo del Veicolo a causa di un qualsiasi Evento coperto e se il Veicolo è immobilizzato a più di 80 km dal domicilio del Beneficiario e non può essere riparato il giorno stesso dell'immobilizzo, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese alberghiere dei Beneficiari se scelgono di soggiornare nel luogo dove è ricoverato il loro Veicolo, per la durata delle riparazioni. Le spese di albergo saranno coperte fino a un massimo di 100 EUR, (IVA esclusa) per notte e per persona, compresa la prima colazione fino ad un massimo di 3 notti.

Allianz Partners organizzerà e coprirà i costi di un taxi o di un mezzo di trasporto pubblico per raggiungere l'hotel fino a un massimo di 50 EUR, (IVA esclusa).

### Proseguimento del viaggio o rientro al domicilio

In caso di immobilizzo del Veicolo a causa di un qualsiasi Evento coperto e se il Veicolo è immobilizzato a più di 80 km dal domicilio del Beneficiario e non può essere riparato entro lo stesso giorno dell'immobilizzo, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese di proseguimento del viaggio per i Beneficiari fino alla loro destinazione finale o il rientro al domicilio del Beneficiario con il mezzo più appropriato tra i seguenti:

- In taxi o con i mezzi pubblici fino a 50 EUR (IVA esclusa);
- In treno in prima classe;
- in aereo in classe economica, se la durata del viaggio in treno tra il domicilio del Beneficiario e la destinazione finale supera le 6 ore;
- in auto a noleggio, di categoria equivalente al Veicolo, a condizione che sia disponibile un veicolo sostitutivo presso l'agenzia di noleggio o il Concessionario Ford, per un massimo di 24 ore, comprese le spese di riconsegna. Opzione primaria Ford.

Nel caso in cui il proseguimento del viaggio o il rientro al domicilio non possano essere organizzati lo stesso giorno dell'immobilizzo, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese alberghiere per i beneficiari, fino a 1 notte e fino a un importo di 100 EUR (IVA esclusa) per notte e per persona, colazione inclusa.

Se necessario, Allianz Partners organizzerà e coprirà i costi di un taxi o di un mezzo di trasporto pubblico per raggiungere la stazione ferroviaria, l'aeroporto, l'hotel, l'agenzia di noleggio auto o il concessionario Ford fino a un massimo di 50 EUR (IVA esclusa).

Il proseguimento del viaggio e il rientro al domicilio non sono cumulabili. Tuttavia, se il Beneficiario ha scelto di proseguire il viaggio, Allianz Partners non organizzerà e coprirà le spese per il rientro al domicilio, a meno che non sia possibile raggiungere la destinazione originaria.

### **Rimpatrio del veicolo (all'estero)**

In caso di immobilizzo del Veicolo all'estero a causa di un Guasto, se il veicolo non può essere riparato entro 5 giorni di calendario o non può essere riparato, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese di rimpatrio del veicolo presso il concessionario Ford più vicino al domicilio del Beneficiario.

Allianz Partners non sarà responsabile del furto o del danneggiamento di accessori, bagagli, materiali e oggetti personali lasciati nel veicolo durante il trasporto dello stesso.

Le spese di trasporto sono limitate all'importo del Valore di mercato del veicolo o del Valore residuo del veicolo al verificarsi dell'evento che ha causato l'immobilizzo.

### **Recupero del Veicolo riparato da parte del Beneficiario**

In caso di immobilizzo del veicolo a causa di un Guasto, Allianz Partners organizzerà e coprirà le spese di ritiro del Veicolo, una volta riparato, con il mezzo più appropriato tra i seguenti:

- Taxi o trasporto pubblico fino a 50 EUR (IVA esclusa);
- Treno in prima classe;
- Aereo in classe economica se la durata del viaggio in treno è superiore a 6 ore, dal domicilio del Beneficiario al riparatore; oppure
- Auto a noleggio per un massimo di 24 ore, di categoria equivalente a quella del veicolo, a condizione che sia disponibile un veicolo sostitutivo presso l'agenzia di noleggio o presso il concessionario Ford, comprese le spese di riconsegna. Opzione primaria Ford.

Se necessario, Allianz Partners organizzerà e coprirà i costi di un taxi o di un mezzo di trasporto pubblico per raggiungere la stazione ferroviaria, l'aeroporto, l'agenzia di autonoleggio o il concessionario fino a un massimo di 50 EUR (IVA esclusa).

L'importo massimo che Allianz Partners coprirà per il ritiro del Veicolo riparato da parte del Beneficiario non potrà superare il Valore di mercato del veicolo o il Valore residuo del veicolo prima/dopo l'Evento coperto.

## **Disposizioni generali**

---

### **1 Qual è l'ambito geografico della copertura?**

La copertura e le prestazioni della nostra Assistenza stradale sono valide nei seguenti Paesi:

Azzorre, Andorra, Austria, Isole Baleari, Belgio, Bosnia & Erzegovina, Bulgaria, Isole Canarie, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (+Corsica), Germania, Gibilterra, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia (+Sicilia/Sardegna/San Marino/Città del Vaticano), Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Madeira, Malta, Monaco, Paesi Bassi, Macedonia del Nord, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Serbia, Montenegro, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera (+Liechtenstein), Turchia (Asia), Turchia (Europa), Regno Unito.

### **2 Quando inizia e finisce la copertura?**

La copertura in Italia è valida 24 mesi dalla data di prima immatricolazione.

### **3 In quale caso non è prevista la copertura?**

La copertura dell'assistenza stradale non copre nessuno degli eventi indicati in questa sezione, a meno che l'evento non rientri esplicitamente nella copertura. Per maggiori dettagli, consultare la sezione "Definizione degli eventi coperti" e "Prestazioni di assistenza".

Allianz Partners non assisterà né rimborserà i Beneficiari in caso di richiesta di assistenza o di reclamo causati da, derivanti da o in relazione a quanto segue:

- qualsiasi spesa sostenuta senza il consenso preventivo di Allianz Partners o che non sia specificamente indicata come coperta dalle condizioni di servizio.
- Il Beneficiario o qualsiasi altra terza parte che organizzi uno qualsiasi dei servizi descritti nelle presenti condizioni di servizio senza aver prima ottenuto l'autorizzazione di Allianz Partners e il numero di pratica.
- qualsiasi perdita, furto, danno, morte, lesione personale, costo o spesa non direttamente associati all'evento che ha causato la richiesta di risarcimento da parte del Beneficiario, a meno che non sia espressamente indicato nelle presenti condizioni di servizio.
- Radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva da qualsiasi combustibile nucleare o da scorie nucleari derivanti dalla combustione di combustibile nucleare.
- Proprietà radioattive, tossiche, esplosive o altre proprietà pericolose di qualsiasi apparecchiatura nucleare esplosiva o parte nucleare di tale apparecchiatura.
- Guerra, invasione, atti di nemici stranieri, terrorismo, ostilità (indipendentemente dal fatto che la guerra sia dichiarata o meno), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o usurpato, sommossa o tumulto civile.
- Disastri naturali dichiarati come i seguenti eventi specifici dovuti a cause naturali: Grandine, inondazione, tempesta, uragano, pioggia, nevischio o neve, vento, fulmini o altri eventi simili se dichiarati ufficialmente come catastrofi naturali dalle autorità e che comportano l'immobilizzo del veicolo.
- Le conseguenze dell'uso di droghe, stupefacenti e prodotti simili non prescritti dal medico e l'abuso di alcol.
- Le conseguenze di atti intenzionali da parte del Beneficiario o le conseguenze di atti fraudolenti/negligenti/disonesti, tentativi di suicidio o suicidi.
- Costi non correlati a fatture originali o a copie certificate conformi.
- Eventi verificatisi nei Paesi esclusi dall'Ambito geografico o al di fuori delle date di validità delle coperture.
- Le conseguenze di incidenti che si verifichino nel corso di eventi, gare o competizioni motoristiche (o loro prove), fatte salve le disposizioni preventive delle autorità pubbliche, quando il Beneficiario partecipa come concorrente.
- Il costo dei pezzi di ricambio, a meno che non sia specificato nell'elenco dei pezzi presi in carico.
- Eventuali costi quali carburante o pedaggi.
- Le spese per il recupero specializzato o le spese sostenute da Allianz Partners nel caso in cui il Veicolo non fosse utilizzato su una strada pubblica al momento dell'immobilizzo e il Veicolo non fosse accessibile con le nostre attrezzature di recupero standard, a meno che non sia diversamente specificato.
- Servizi di assistenza su sentieri pedonali o su strade non percorribili ai veicoli.
- Qualsiasi conseguenza derivante dal fatto che il Veicolo non sia stato mantenuto in condizioni di sicurezza stradale o non sia stato sottoposto a manutenzione secondo le raccomandazioni del costruttore. Allianz Partners si riserva il diritto di richiedere la prova dell'avvenuta manutenzione.
- Immobilizzazioni del Veicolo determinate da richiami del costruttore, operazioni di manutenzione, controlli, montaggio di accessori.
- Se il Beneficiario non ha riparato un guasto per il quale siamo già stati chiamati negli ultimi 28 giorni. È responsabilità del Beneficiario assicurarsi che le riparazioni da noi effettuate in loco siano seguite il prima possibile da una riparazione definitiva.
- Attacco informatico: Qualsiasi tipo di attività dolosa che tenti di raccogliere, interrompere, negare, degradare o distruggere le risorse del sistema informativo o le informazioni stesse e che comporti l'immobilizzo del Veicolo.
- Danneggiamento del carico o perdita di guadagno (a meno che non sia esplicitamente coperto da Continuazione del carico per veicoli specifici della flotta).
- Danni al rimorchio, connessi al rimorchio (a meno che non venga recuperato con il Veicolo pertinente come specificato).

- Immobilizzo causato da un pezzo di ricambio o da un accessorio installato sul Veicolo Commerciale e Passeggero e non autorizzato da Ford.
- Immobilizzo causato da un conducente non autorizzato o senza patente di guida.
- Gli animali domestici non hanno diritto all'assistenza e sono soggetti alle condizioni locali.
- Sono esclusi i casi di blocco autoinflitto (perdita delle chiavi, furto delle chiavi, blocco delle chiavi nel Veicolo).
- Sono esclusi i problemi di carburante autoinflitti (assenza di carburante, carburante sbagliato).

#### **4 Cosa deve fare il Beneficiario in ogni circostanza?**

Mantenere il danno il più contenuto possibile ed evitare costi inutili; fornire ad Allianz Partners tutta la documentazione di supporto richiesta, non prendere accordi autonomi senza prima aver contattato Allianz Partners.

#### **5 Quando è possibile chiedere un rimborso?**

A condizione che Allianz Partners abbia stabilito il proprio obbligo di rimborso e il relativo importo, questo verrà pagato il prima possibile.

Saranno rimborsati solo i costi per le prestazioni il cui rimborso è coperto dalle condizioni di servizio.

#### **6 Sanzioni internazionali**

Le prestazioni o le coperture previste dal presente documento, non possono essere fornire nella misura in cui la copertura o la prestazione violino sanzioni, leggi o regolamenti delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America o qualsiasi altra sanzione, legge o regolamento economico o commerciale applicabile. Allianz Partners declina le richieste di risarcimento a persone, società, governi e altre parti a cui ciò è vietato da accordi nazionali o internazionali.

#### **7 Come presentare un reclamo:**

Allianz Partners intende fornire un servizio di prima qualità. Tuttavia, potrebbero verificarsi casi in cui si possa ritenere che non sia così. In tali casi, si prega di farlo presente contattando i seguenti recapiti:

Per una gestione più efficiente, è opportuno indicare il proprio nome, indirizzo, numero di telaio e numero del dossier di assistenza, laddove applicabile, allegando la corrispondenza rilevante in modo da poter gestire il reclamo nel minor tempo possibile.

#### **8 Legge applicabile**

Le presenti condizioni di servizio devono essere interpretate secondo la legge italiana.

#### **9 Quale tribunale è competente per la rivendicazione dei diritti?**

Il Beneficiario può adire l'autorità giudiziaria competente per il luogo in cui ha la residenza.