

# COMUNICAZIONE RISERVATA AI SOCI CHE RICHIEDONO L'ASSISTENZA STRADALE



Touring Club Italiano

Estratto delle Prestazioni di Assistenza Stradale. Il set informativo contenente la documentazione relativa alle coperture assicurative è disponibile sul sito [www.vittoriaassicurazioni.com](http://www.vittoriaassicurazioni.com) e su [www.touringclub.it/assistenza](http://www.touringclub.it/assistenza).

## SOCCORSO STRADALE

Qualora, in conseguenza di Guasto, Incidente, tentato Furto, smarrimento e/o rottura delle chiavi, dimenticanza delle chiavi all'interno del Veicolo, esaurimento della batteria, mancato avviamento, esaurimento del carburante, congelamento del carburante, errato rifornimento, foratura/squarcio/scoppio dello pneumatico, blocco della serratura per Furto parziale o congelamento, il Veicolo abbia subito danni tali da renderne impossibile l'utilizzo, oppure a seguito di ritrovamento dopo Rapina o Furto totale, la Struttura Organizzativa procurerà direttamente all'Assicurato:

- il mezzo di soccorso per trainare il Veicolo danneggiato dal luogo dell'immobilizzo fino al più vicino punto di assistenza della casa automobilistica costruttrice o, in subordine, all'officina meccanica più vicina;
- il mezzo di soccorso per trainare il Veicolo fino al più vicino punto di rifornimento;
- in caso di impossibilità oggettiva della sostituzione dello pneumatico sul posto, per come previsto dalla Prestazione "Depannage", il mezzo di soccorso che provvede al traino del Veicolo dal luogo dell'immobilizzo fino al più vicino punto di assistenza.  
L'unico pneumatico utilizzato per la sostituzione è quello in dotazione al Veicolo.

L'Impresa terrà a proprio carico le spese delle attività di soccorso sopra indicate.

Sono esclusi dalla prestazione:

- il costo dei pezzi di ricambio e ogni altra spesa di riparazione effettuata dall'officina, il costo del carburante fornito, il costo dello pneumatico sostituito se non in dotazione al veicolo;
- il costo relativo all'esubero chilometrico qualora l'Assicurato voglia che il Veicolo sia trainato ad altra officina rispetto al più vicino punto di assistenza della casa automobilistica costruttrice o all'officina meccanica più vicina;
- le spese per il traino qualora il Veicolo abbia subito il Guasto, l'Incidente, la foratura, l'esaurimento del carburante durante la circolazione fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equivalenti (percorsi fuoristrada);
- le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali, quando questi ultimi siano indispensabili per il recupero del Veicolo.

## DEPANNAGE

PRESTAZIONE EROGATA SOLO NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE

Qualora, a seguito di Guasto, mancanza di carburante, blocco della serratura per Furto parziale o congelamento, scoppio/squarcio/foratura dello pneumatico, il Veicolo risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizioni di spostarsi autonomamente, la Struttura Organizzativa, valutata l'entità, il tipo di Evento e la possibilità di effettuare la riparazione sul posto, verificherà la disponibilità di una officina mobile nel territorio dove si è verificato l'Evento ed invierà la stessa per la riparazione.

Qualora durante l'intervento l'officina mobile riscontrasse l'impossibilità di riparare il Veicolo, la Struttura Organizzativa procederà ad inviare un mezzo di soccorso per trainare il Veicolo nel rispetto della procedura prevista dalla Prestazione "Soccorso Stradale", tenendo l'Impresa a proprio carico i relativi costi.

Restano a carico dell'Assicurato il costo dei pezzi di ricambio eventualmente utilizzati per l'intervento d'urgenza, il costo del carburante fornito, il costo dello pneumatico sostituito (se non in dotazione al veicolo) e ogni altra spesa della riparazione effettuata dal mezzo di soccorso, diversa dai costi di manodopera per la sostituzione dello pneumatico.

La Prestazione non viene erogata in caso di errato rifornimento, smarrimento, Furto, rottura o mancato funzionamento delle chiavi e montaggio catene da neve.

## AUTO SOSTITUTIVA

PRESTAZIONE EROGABILE SOLO IN ITALIA SOLO A SEGUITO DI SERVIZIO DI SOCCORSO STRADALE PER EVENTI CHE SI VERIFICANO A OLTRE 50KM DAL COMUNE DI RESIDENZA DELL'ASSICURATO

Qualora, in conseguenza di Guasto, Incidente, Incendio, Furto tentato/parziale o Rapina tentata, errato rifornimento, carburante congelato, blocco della serratura per Furto parziale, rottura o smagnetizzazione delle chiavi, atti vandalici, eventi naturali, il Veicolo resti immobilizzato e ciò comporti una riparazione che richieda oltre 8 ore di manodopera certificate con preventivo dettagliato da un'officina autorizzata, facendo fede i tempari ufficiali della casa costruttrice del Veicolo, oppure a seguito di Rapina o Furto totale del Veicolo, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato un'autovettura sostitutiva, tenendo l'Impresa a proprio carico i costi.

Tale autovettura, adibita ad uso privato, senza autista, a chilometraggio illimitato, di 1.600 cc di cilindrata, sarà fornita compatibilmente con le disponibilità e con le modalità applicate dalla società di noleggio e durante il normale orario di apertura della stessa, per il tempo di riparazione certificato, facendo fede i tempari ufficiali della casa costruttrice, e comunque con il limite di 3 giorni consecutivi.

Ai fini dell'erogazione della Prestazione, l'Assicurato dovrà esibire alla società di autonoleggio patente di guida in originale e valida.

Restano sempre a carico dell'Assicurato:

- le spese di carburante e di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc.) relativi all'autovettura in sostituzione;
- le spese per le assicurazioni non obbligatorie per Legge e le relative franchigie relative all'autovettura in sostituzione;
- le cauzioni richieste dalle società di autonoleggio, che dovranno essere versate direttamente dall'Assicurato;
- l'eventuale eccedenza di giorni, rispetto a quanto autorizzato, che dovrà comunque essere accordata dalla Struttura Organizzativa.

La Prestazione 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.

Nel caso in cui l'Assicurato non fosse in possesso di una carta di credito o qualora l'utilizzatore del Veicolo avesse meno di 21 anni, potrebbero incontrarsi delle difficoltà nell'individuare una società di autonoleggio disponibile ad erogare il servizio.

## SPESE DI ALBERGO

PRESTAZIONE EROGABILE PER EVENTI CHE SI VERIFICANO AD OLTRE 50KM DAL COMUNE DI RESIDENZA DELL'ASSICURATO

Qualora il Veicolo, in conseguenza di Incidente, Guasto, Incendio, Furto tentato o parziale, Rapina tentata, foratura/scoppio/squarcio dello pneumatico, smarrimento/furto/rottura delle chiavi o dimenticanza delle stesse all'interno del Veicolo, errato rifornimento, carburante congelato, atti vandalici, fenomeni naturali, resti immobilizzato e ciò comporti una sosta forzata dell'Assicurato per almeno una notte, oppure a seguito di Rapina o Furto del Veicolo medesimo, la Struttura Organizzativa provvederà a ricercare e prenotare un albergo, tenendo l'Impresa a proprio carico le spese di pernottamento e prima colazione fino a 100 Euro a persona al giorno, con il limite di 500 Euro complessivamente per tutte le persone coinvolte nel medesimo Evento (Assicurato e trasportati).

La Prestazione è erogata unicamente quando l'Evento si verifica al di fuori del comune di residenza dell'Assicurato.

## SPESE DI RIMESSAGGIO

PRESTAZIONE EROGABILE PER EVENTI CHE SI VERIFICANO AD OLTRE 50KM DAL COMUNE DI RESIDENZA DELL'ASSICURATO

Qualora il Veicolo, in conseguenza di Incidente, Guasto, Incendio, Furto tentato o parziale, Rapina tentata, foratura/scoppio/squarcio dello pneumatico, smarrimento/furto/rottura delle chiavi o dimenticanza delle stesse all'interno del Veicolo, errato rifornimento, carburante congelato, atti vandalici, fenomeni naturali, subisca un danno tale da non essere riparabile in giornata o i punti di assistenza siano chiusi, la Struttura Organizzativa provvederà al rimessaggio del Veicolo per le prime 72 ore, tenendo l'Impresa a proprio carico la relativa spesa entro il limite di Euro 50 per Evento.

## RIENTRO DEI PASSEGGERI/PROSECUZIONE DEL VIAGGIO

Qualora il Veicolo, in conseguenza di Incendio, Guasto, Incidente, Furto tentato o parziale, Rapina tentata, atti vandalici, sia rimasto immobilizzato in Italia per oltre 36 ore o all'estero per 4 giorni oppure in caso di Furto o Rapina, e comunque in tutti i casi in cui il Veicolo non sia in grado di circolare autonomamente, la Struttura Organizzativa metterà in condizione l'Assicurato di continuare il viaggio fino al luogo di destinazione oppure di rientrare al luogo di residenza in Italia, mettendo a sua disposizione:

- un biglietto aereo di classe economica o ferroviario ordinario di prima classe, fornendo quale servizio aggiuntivo l'invio di un taxi per percorrere la tratta dalla residenza temporanea dell'Assicurato alla stazione ferroviaria o all'aeroporto per un massimo di 50km oppure
- un'autovettura senza autista di 1.600 di cilindrata, nel rispetto delle condizioni richieste dal noleggiatore.

L'Impresa terrà a proprio carico le relative spese entro il limite di Euro 1.000 per Evento complessivamente per tutte le persone a bordo del veicolo (Assicurato e trasportati).

La Prestazione è erogata unicamente quando l'Evento si verifica al di fuori del comune di residenza dell'Assicurato.

### VIAGGIO PER IL RECUPERO DEL VEICOLO

Qualora il Veicolo, in conseguenza di Incendio, Guasto, Incidente, Furto tentato o parziale, Rapina tentata, atti vandalici, sia rimasto immobilizzato in Italia per oltre 36 ore o all'estero per 4 giorni oppure in caso di Furto o Rapina e suo ritrovamento, e comunque in tutti i casi in cui il Veicolo non sia in grado di circolare autonomamente, la Struttura Organizzativa metterà a disposizione dell'Assicurato un biglietto aereo in classe economica o ferroviario in prima classe di sola andata per consentire il recupero del Veicolo riparato o ritrovato, tenendo l'Impresa a proprio carico il relativo costo.

La Struttura Organizzativa fornirà, quale servizio aggiuntivo, l'invio di un taxi per percorrere la tratta dalla residenza dell'Assicurato alla stazione ferroviaria o all'aeroporto per un massimo di 50km.

La Prestazione è erogata unicamente quando l'Evento si verifica al di fuori del comune di residenza dell'Assicurato.

### ESCLUSIONI

Tutte le Prestazioni non sono dovute:

- se il conducente non è abilitato alla guida a norma delle disposizioni in vigore e nel caso di patente scaduta;
- nel caso di Veicolo utilizzato per le esercitazioni di guida, durante la guida dell'allievo, se al suo fianco non vi è una persona abilitata a svolgere le funzioni di istruttore ai sensi della legge vigente o se l'esercitazione alla guida non è effettuata secondo le modalità previste dalla Legge vigente;
- nel caso di Veicolo con targa in prova, se la circolazione avviene senza l'osservanza delle disposizioni vigenti che ne disciplinano l'utilizzo;
- nel caso di autoveicolo dato a noleggio con conducente;
- per i danni subiti da terzi trasportati, se il trasporto non è effettuato in conformità alle indicazioni della Carta di circolazione;
- in caso di dolo e/o colpa grave del conducente;
- nel caso in cui, al momento dell'Evento, il conducente guidi in stato di ebbrezza o sotto l'influenza di sostanze stupefacenti, ovvero allo stesso sia stata applicata la sanzione ai sensi degli artt. 186 e 187 del Codice della strada;
- nel caso di tentato suicidio o suicidio dell'Assicurato;
- nel caso di circolazione del Veicolo all'interno degli autodromi nelle zone riservate a prove (anche libere), competizioni sportive e gare;
- nel caso di modifiche apportate alle caratteristiche del Veicolo non indicate sulla carta di circolazione o sulla dichiarazione di idoneità alla circolazione ove prevista;
- per avvenimenti provocati o dipendenti da stato di guerra, rivoluzione, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo o vandalismo di massa, scioperi, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale o fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche.

### PER RICHIEDERE ASSISTENZA

Ovunque si trovi in Italia e in qualsiasi momento, l'Assicurato potrà telefonare alla Struttura Organizzativa in funzione 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, al numero verde gratuito:

- 800 069 822;
- al numero: +39 015 255 96 50 nel caso si trovi all'estero.

Se impossibilitato a telefonare, potrà inviare un telex al numero: +39 015 255 96 04.

In ogni caso dovrà comunicare con precisione

- nome e cognome;
- numero di tessera TCI;
- prestazione richiesta;
- indirizzo del luogo in cui si trova;
- recapito telefonico al quale la Struttura Organizzativa potrà richiamarlo nel corso dell'assistenza.

Tale procedura può essere considerata come adempimento dell'obbligo di avviso dell'Evento.

In caso di oggettiva e comprovata impossibilità di contattare la Struttura Organizzativa, l'Assicurato dovrà provvedere al contatto non appena ne abbia la possibilità e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale. L'assunzione di iniziative per la risoluzione della difficoltà, prima che sia instaurato un contatto con la Struttura Organizzativa, comporterà la decadenza del diritto alle Prestazioni, salvo che ciò sia dovuto a cause di forza

maggiore, nel qual caso l'Assicurato avrà comunque diritto di essere rimborsato per le spese sostenute in ragione delle iniziative non previamente autorizzate dalla Struttura Organizzativa, nei limiti di cui alle presenti condizioni di assistenza.

A tal fine l'Assicurato dovrà, entro e non oltre 30 giorni dal verificarsi dell'Evento, inviare raccomandata a:

Mapfre Asistencia S.A. in Strada Trossi, 66 13871 Verrone (BI), Ufficio Rimborsi, allegando originale della fattura relativa alle prestazioni per le quali richiede il rimborso, e indicando chiaramente: nome, cognome, indirizzo, targa del veicolo e numero di tessera TCI.

Le Prestazioni non sono fornite in quei Paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto, tra i quali si considerano tali i Paesi indicati nel sito:

<http://watch.exclusive-analysis.com/lists/cargo> che riportano un grado di rischio uguale o superiore a 4.0".

Si considerano inoltre in stato di belligeranza dichiarata o di fatto i Paesi della cui condizione di belligeranza è stata resa pubblica notizia.

Non è possibile inoltre erogare le Prestazioni ove le autorità locali o internazionali non consentono a soggetti privati lo svolgimento di attività di assistenza diretta a cose e persone indipendentemente dal fatto o meno che ci sia in corso un rischio guerra.

### FORO COMPETENTE

Per le eventuali controversie relative al presente contratto, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio del Consumatore/Assicurato.

### DIRITTO DI RECESSO IN CASO DI VENDITA A DISTANZA

In caso di vendita mediante tecniche di comunicazione a distanza, l'Assicurato ha diritto di recedere dalla copertura assicurativa nei 14 giorni successivi all'adesione, avvenuta con il pagamento del Premio, effettuando richiesta scritta da inviare tramite lettera raccomandata a/r a Vittoria Assicurazioni S.p.a. Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano.

### RECLAMI

Eventuali reclami aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale, segnatamente sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità della effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all'avente diritto, devono essere inoltrati per iscritto a Vittoria Assicurazioni S.p.a. - Servizio Reclami, Via Ignazio Gardella, 2 - 20149 Milano (fax 02/40.93.84.13 - email [servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it](mailto:servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it)).

Il Servizio Reclami, quale funzione aziendale incaricata, provvederà a fornire riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni.

Per individuare correttamente la posizione e dar seguito ad una pronta trattazione della pratica al fine di fornire una risposta chiara e completa, è necessario indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- numero di polizza e/o numero di sinistro e data dell'evento (in assenza sarà utile indicare il C.F. e/o le targhe coinvolte);
- sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Qualora l'esponente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrà rivolgersi all'IVASS - Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma; per ulteriori informazioni è possibile consultare l'apposita sezione dedicata ai reclami del sito internet dell'Impresa [www.vittoriaassicurazioni.com](http://www.vittoriaassicurazioni.com).

Il Cliente ha facoltà di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

Resta in ogni caso salva la facoltà del Cliente di adire l'Autorità giudiziaria.

Per eventuali richieste di informazioni in merito al rapporto assicurativo, diverse dai reclami, è possibile:

- contattare il numero verde 800.016611;
- accedere all'apposita sezione dedicata nel sito internet dell'Impresa e compilare il FORM su <http://www.vittoriaassicurazioni.com/pages/forminformazioni.aspx>.