

# CONDICIONES GENERALES

## ADVERTENCIA OPERATIVA

El Servicio CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS esta garantizado 24 horas al día todos los días del año durante el periodo de vigencia del presente contrato.

El Beneficiario que necesite de las prestaciones cubiertas por el Servicio o de una información sobre los Servicios de la Red Comercial o Asistencial de la marca FIAT, deberá utilizar el **Numero Gratuito\* Europeo\*\* 008003428000**.



*\*\* Para solicitar el servicio desde el Extranjero se debe elegir la opción 4 "Servicios Internacionales" que da la posibilidad de seleccionar el idioma. En caso de dificultad para acceder al Numero Gratuito, el Cliente podrá acceder al servicio en España a través del numero 900 21 10 18 y desde el extranjero a través del numero +34 91 514 99 21*

*\* El Numero Gratuito Europeo, es gratuito para todos los teléfonos de la red fija y de la red móvil, a excepción de las llamadas de la red móvil o de cabinas publicas, efectuadas en algunos países europeos para los que esta previsto un cargo por llamada, de importe variable, según la tarifa aplicada por cada operador.*

Se solicita a los Beneficiarios, que no tomen iniciativas antes de haber consultado con la Central Operativa CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS ya que todas las prestaciones deben ser previamente autorizadas por la Central Operativa.

## INSTRUCCIONES OPERATIVAS

Si durante el periodo de vigencia de este servicio, Ud. tuviera necesidad de uso, proceda de la siguiente forma:

1. Contacte con la Central Operativa CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS a través de los números de teléfono indicados arriba.
2. Indique a la Central Operativa cuales son las causas que motivan su llamada (información, avería, accidente, etc.)
3. En caso de avería, describa los síntomas de su automóvil.
4. Identifique el lugar donde se encuentra de la forma mas completa posible.
5. No tome iniciativas no autorizadas por la Central Operativa.
6. En caso demostrable de no poder contactar con la Central Operativa, actúe de acuerdo con las necesidades y solicite todas las facturas de los servicios efectuados, para su posterior reclamación a CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS.

## LAS PRESTACIONES:

**“Regreso de los pasajeros o continuación de viaje” - “Gastos de hotel” - “Recuperación del vehículo reparado” - “Anticipo de dinero” y “Asistencia medico-sanitaria”**

Se facilitarán como consecuencia de eventos cubiertos por CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS que se produzca a más de 50 Kilómetros del domicilio habitual del beneficiario, si este es en la península, o a más de 10 Kilómetros si se produce en las Islas, Ceuta, Melilla o Andorra.

La prestación **“Envío de piezas de recambios”** se facilitará si el vehículo averiado o accidentado se encuentra en el extranjero.

## DEFINICIONES

### ACCIDENTE

Daño material sufrido por el vehículo, con o sin intervención de terceros, que imposibilita su uso en condiciones de seguridad.

### AVERIA

Se entiende por avería el daño al vehículo debido a defecto, rotura o mal funcionamiento que impida su utilización en condiciones de seguridad y que de lugar a una intervención en un Servicio Oficial Fiat.

Se considera también Avería, la ineficiencia de la batería, el pinchazo de los neumáticos, la falta o error de combustible y la pérdida u olvido de la llaves en el interior del vehículo.

Están excluidas del concepto avería, las inmovilizaciones debidas al Mantenimiento del vehículo, o al montaje de accesorios, u operaciones de reparación de carrocería o pintura.

### BENEFICIARIO

Son beneficiarios de este servicio, el propietario del vehículo, el conductor debidamente autorizado, así como cualquier persona transportada a título gratuito, con la limitación del numero de plazas para las que el vehículo esta autorizado.

### VEHICULO

A todos los efectos las prestaciones de este contrato están vinculadas con carácter intransferible al vehículo de la marca FIAT indicado en la cabecera de este contrato.

### DOMICILIO HABITUAL

Será considerado como domicilio habitual del beneficiario, el que figure en el Permiso de Circulación del Vehículo.

### EXTENSION TERRITORIAL

Además de España, el Servicio es valido en los Países detallados a continuación:

Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Ciudad del Vaticano, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Marruecos, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Principado de Mónaco, Republica Checa, Republica de San Marino, Rumania, Rusia Europea, Serbia, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía y Ucrania.

# PRESTACIONES

## 1) ASISTENCIA EN CARRETERA

El servicio de asistencia en carretera CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS incluye las siguientes coberturas:

- REPARACION IN SITU
- REMOLCADO
- REGRESO DE LOS PASAJEROS
- RECUPERACION DEL VEHICULO REPARADO
- GASTOS DE HOTEL
- VEHICULO DE SUSTITUCION
- GASTOS DE DESPLAZAMIENTO
- ENVIO DE PIEZAS DE RECAMBIOS
- ANTICIPO DE DINERO
- INFORMACION TELEFONICA

**1.01) REPARACION IN SITU.-** Cuando por una "Avería", el vehículo resulte inmovilizado, el Cliente deberá contactar con CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, que a través de su operador, intervendrá (si es posible) en el lugar donde el vehículo este inmovilizado.

No será posible la "reparación in situ" cuando ésta afecte a la garantía del Fabricante, lo impidan las normas de circulación o el tiempo de reparación sea superior a 30 minutos.

Será a cargo del cliente el carburante eventualmente necesario, para la reparación del vehículo, y las piezas de recambios necesarias para la reparación, no cubiertas por la garantía.

**1.02) REMOLCADO.-** En caso de "Avería", o Accidente si el vehículo resulta dañado de forma que no este en condiciones de desplazarse autónomamente, el Cliente contactará con CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, que facilitará directamente al beneficiario los medios para remolcar el vehículo dañado, hasta el punto de asistencia Fiat más cercano.

Si el suceso se produce en la **provincia** que el beneficiario tiene en su domicilio habitual, este podrá elegir el Concesionario de esa provincia que desee; en caso que el evento se produzca en una provincia diferente del domicilio del beneficiario, el traslado se producirá al punto de asistencia FIAT más cercano.

Cuando por horario el vehículo no pueda ser desplazado a un Servicio Oficial Fiat, CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS tomará en custodia el vehículo hasta que este pueda ser trasladado al Servicio Oficial.

**1.03) REGRESO DE LOS PASAJEROS.-** Si por avería o accidente el vehículo resultara inmovilizado, y la reparación requiriera mas de 24 horas, certificado por un Servicio Oficial Fiat, o el Servicio Oficial estuviera cerrado mas de 24 horas, CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS organizará y se hará cargo del traslado de los beneficiarios hasta su domicilio, o bien del traslado de estos a su punto de destino si el coste de este no fuera superior al primero. Se utilizará el itinerario mas rápido y directo, utilizando para ello medios de transporte públicos y privados como tren (primera clase), avión (clase turista) si la distancia a recorrer excede de los 400 km.

Esta prestación tendrá como limite máximo 1.000 € en el coste de los billetes, (otros gastos quedan fuera del ámbito de este servicio)

*\* Prestación no acumulable a Vehículo de Sustitución.*

*\* Estos traslados están sujetos a las disponibilidades locales y legales en vigor.*

**1.04) RECUPERACION DEL VEHICULO REPARADO.-** Si por "Avería" o "Accidente" se produjera, una inmovilización del vehículo, en un Servicio Oficial Fiat y

- El tiempo necesario para la reparación excediera de 24 horas, certificado por el Servicio Oficial Fiat, o
- En el caso de que el Servicio Oficial Fiat estuviera cerrado por mas de 24 horas,

CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, siempre que el cliente haya vuelto a su domicilio sin esperar a que el vehículo estuviera reparado, pondrá a disposición del Cliente un billete de tren (primera clase), o si la distancia es superior a 400 Km., de avión (clase turista), para recuperar el vehículo cuando esté reparado.

Si el Cliente prefiriese que el vehículo fuera trasladado hasta su domicilio, deberá autorizar a CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS para que organice el traslado, por sus medios, a partir de los dos días siguientes a la finalización del trabajo.

Serán a cargo del Cliente, los gastos de combustible o peaje necesarios para el traslado.

**1.05) GASTOS DE HOTEL.-** Si por "Avería" o "Accidente" se produjera, una inmovilización del vehículo, en un Servicio Oficial Fiat y

- El tiempo necesario para la reparación excediera de 24 horas, certificado por el Servicio Oficial Fiat, o
- En el caso de que el Servicio Oficial Fiat estuviera cerrado por mas de 24 horas,

CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, se hará cargo del alojamiento y desayuno o de los beneficiarios, en un hotel en la localidad donde se encuentre reparando o depositado el vehículo, o en su defecto en la localidad mas cercana por un periodo máximo de 5 noches, a un valor total máximo de 100 € por persona y noche.

**Esta prestación es alternativa a la de REGRESO DE LOS PASAJEROS O CONTINUACION DE VIAJE.**

**1.06) VEHICULO DE SUSTITUCION.-** En caso de "Avería" que necesite, según el "Manual de tiempos de reparación FIAT", mas de 6 horas a juicio del Servicio Oficial Fiat, que efectúa la reparación, éste pondrá, sin cargo para el Cliente, un Vehículo de Sustitución por un periodo máximo de 3 días laborables.

El Servicio Oficial Fiat cederá un vehículo de su propiedad, o en caso de indisponibilidad, un vehículo de Rent a Car, en ambos casos, el vehículo dispondrá de seguro de responsabilidad civil y de ocupantes.

Será a cargo del cliente los eventuales seguros facultativos, la franquicia en caso de siniestro y el combustible utilizado.

El Vehículo de Sustitución, estará sujeto en cada momento, a las existencias locales

Cuando el vehículo averiado estuviera equipado con mandos de discapacitado físicos, o destinado a servicio público y no pudiera ser sustituido, CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS otorgará a cambio la cantidad de 100 € diarios, durante el tiempo que dure la reparación hasta un máximo de 5 días

*\* Prestación no acumulable a "Regreso de pasajeros o continuación de viaje"*

**1.07) GASTOS DE DESPLAZAMIENTO.-** Si por "Avería" o "Accidente" el vehículo resultara inmovilizado, en un Servicio Oficial Fiat por mas de 24 horas, certificado por el Servicio Oficial, o este estuviera cerrado por mas de 24 horas, CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS facilitara al Cliente un taxi por un importe máximo de 50 €, u 80 € (\*) si no hace uso del Vehículo de Sustitución.

\* **Limites máximos por cada avería o accidente**

**1.08) ENVIO DE PIEZAS DE RECAMBIO.-** Cuando por avería o accidente, en un País donde no opere la Red de Servicios Oficiales Fiat, las piezas necesarias para la reparación del vehículo no estén disponibles, CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS se encargará de enviar las piezas por el medio mas rápido posible, teniendo en cuenta las normas locales que regulan el transporte de mercancías.

En caso de piezas no cubiertas por la garantía, el costo de las piezas será a cargo del Cliente, y los costos de envío a cargo de CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS.

**1.09) ANTICIPO DE DINERO.-** En caso de "Avería" o "Accidente", que de lugar a una reparación, si el beneficiario no puede pagar directa e inmediatamente las reparaciones efectuadas en el Servicio Oficial Fiat, *Europ Assistance* se hará cargo del abono de la factura al Servicio Oficial Fiat, hasta un máximo de 1.500 €, previo reconocimiento por escrito de la deuda por parte del beneficiario y compromiso de devolución de la cantidad abonada, en un plazo máximo de 30 días.

Si transcurridos los 30 días citados, no se hubiera saldado la deuda, el beneficiario deberá de pagar la cantidad adelantada mas los intereses vigentes en el mercado en la fecha del préstamo.

*Europ Assistance* solicitara al beneficiario, algún tipo de aval o garantía, que le asegure el cobro de la cantidad adelantada.

**1.10) INFORMACION TELEFONICA.-** El beneficiario podrá recabar a través del teléfono de CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, la información sobre la red de Servicios Oficiales Fiat, en lo relativo a ubicación, horario, servicios que prestan etc.

**2.) ASISTENCIA MEDICO-SANITARIA.-** En caso de accidente o enfermedad sobrevenida, a mas de 50 km. del domicilio habitual CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS suministrará a los beneficiarios, a través de la póliza 8E5 contratada con *Europ Assistance España, S.A. Seguros y Reaseguros*, con domicilio en C/ Orense Nº 4 28020, las siguientes prestaciones:

- SERVICIO DE INFORMACION MEDICA TELEFONICA
- GASTOS DE ESTANCIA DE UN ACOMPAÑANTE
- TRASLADO SANITARIO
- ENVIO DE UN CONDUCTOR
- REGRESO ANTICIPADO DE LOS BENEFICIARIOS
- LOCALIZACION DE UN MEDICO EN EL EXTRANJERO
- DEPLAZAMIENTO DE UN ACOMPAÑANTE

**2.01) SERVICIO DE INFORMACION MÉDICA TELEFONICA.-** El Servicio de Información médica telefónica, permite al beneficiario, la consulta de dudas sobre interpretación de análisis médicos, medicamentos, etc.

El servicio medico de *Europ Assistance* aconsejara, a la vista de los datos de la solicitud del servicio, lo que estime oportuno y orientará al propietario del vehículo hacia el medio sanitario que considere mejor, si fuese necesario.

Igualmente, a solicitud del beneficiario, los servicios médicos de la compañía, orientaran al mismo para la elección de un doctor especialista, informándole del sistema para ponerse en contacto con el.

**En ningún caso el servicio de información médica, diagnosticará ni prescribirá tratamiento alguno.**

Quando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios públicos de urgencia, o bien dirigirá al beneficiario a su medico de cabecera o al especialista que corresponda.

Este servicio se prestará a petición del beneficiario en horario de 9:00 a 21:00 horas

**2.02) TRASLADO SANITARIO.-** En caso de enfermedad sobrevenida o accidente de los beneficiarios, siempre que le imposibilite continuar viaje, *Europ Assistance* tan pronto sea avisada, organizará los contactos necesarios entre su servicio medico y los médicos que atienden al beneficiario.

Quando el servicio medico de *Europ Assistance* autorice el traslado del beneficiario a un centro hospitalario mejor equipado o especializado cerca de su domicilio habitual en España, *Europ Assistance* efectuará dicho traslado según la gravedad del mismo, mediante: - Avión sanitario especial - Avión de línea regular - Helicóptero sanitario - Ambulancia - Tren primera clase

Solo se tendrá en cuenta las exigencias de orden medico para elegir el medio de transporte y el hospital donde deberá ser ingresado el beneficiario.

Si el beneficiario se negara a ser trasladado en el momento y condiciones determinadas por el servicio medico de *Europ Assistance*, se suspenderán automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esta decisión.

A efectos de repatriación, será considerado domicilio en España el que figure en la documentación del vehículo.

**2.03) REGRESO ANTICIPADO DE LOS BENEFICIARIOS.-** Cuando al conductor se le haya trasladado por enfermedad sobrevenida o accidente en aplicación de la prestación "TRASLADO SANITARIO" y esta circunstancia impida al resto de los ocupantes del vehículo su regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, *Europ Assistance* se hará cargo de los gastos correspondientes al transporte de los beneficiarios familiares (pareja, esposo/a, hijos, yerno, nuera, hermano/a, suegro/a) o compañero de viaje (solo uno) hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado el conductor trasladado, mediante billete de avión línea regular (clase turística) o tren (primera clase), con un limite máximo de 1.000 Euros.

**2.04) DESPLAZAMIENTO DE UN ACOMPAÑANTE.-** Si el conductor de un vehículo, durante un viaje con el vehículo asegurado, y a consecuencia de un accidente o enfermedad sobrevenida, debe ser hospitalizado y ningún miembro de la familia se encuentra a su lado, *Europ Assistance* pondrá un billete de avión línea regular (clase turística) o tren (primera clase) ida y vuelta a disposición de un familiar desde su domicilio habitual en España.

**2.05) GASTOS DE ESTANCIA DE UN ACOMPAÑANTE.-** En relación con la prestación "DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR", *Europ Assistance* abonará en concepto de gastos de estancia, alojamiento y desayuno en hotel a la persona desplazada, 100 Euros por día hasta un máximo de de 5 días.

**2.06) LOCALIZACION DE UN MEDICO EN EL EXTRANJERO.-** Si el beneficiario, durante un viaje al extranjero con el vehículo, como consecuencia de un accidente o enfermedad sobrevenida, necesitara acudir a un especialista, *Europ Assistance*, mediante su central operativa y compatible con los recursos locales disponibles, remitirá al beneficiario a un especialista o, en su defecto, a un medico genérico de la zona.

El coste de la visita y el tratamiento, si lo hubiere, será a cargo del beneficiario.

**3.) EXCLUSIONES.-** Quedan excluidas con carácter general, además de las expuestas anteriormente, aquellas prestaciones que no hubieran obtenido conformidad o que no hayan sido notificadas previamente a CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS, salvo en los supuestos de imposibilidad material debidamente acreditada.

Están excluidos de las garantías aseguradas, los daños, situaciones, gastos y consecuencias de:

1. Participaciones del beneficiario en apuestas, desafíos, carreras, travesías, rallyes, la circulación fuera de las vías públicas o la práctica de deportes todo terreno.
2. El reembolso de cualquier tipo de gasto por sustracción de maletas y objetos personales dejados en el vehículo, al igual que los accesorios del mismo.
3. Los originados a causa de la ingestión de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos fueran prescritos por un facultativo.
4. Conducción temeraria.
5. Actos dolosos de los beneficiarios o causahabientes de estos.
6. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. Los fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, así como la aceleración artificial de las partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y en general las que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza y cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean cualificados como catástrofe o calamidad.

**5) REEMBOLSO.-** La no utilización de las prestaciones cubiertas por este contrato por parte de los beneficiarios, no da derecho a ninguna retribución.

Los gastos sufragados por los beneficiarios por la utilización de las prestaciones cubiertas por CIAOFIAT ASSISTANCE PLUS que se hayan podido originar en virtud de lo expuesto en el punto 6 de las "INSTRUCCIONES OPERATIVAS", se podrán reclamar a Europ Assistance España, S.A. Seguros y Reaseguros, con domicilio en C/ Orense Nº 4 - 28020 Madrid (España)

**6.) DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:** Los servicios recogidos en el presente contrato, así como sus cláusulas, condiciones o estipulaciones, no afectan a los derechos del consumidor conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, así como cualquier otra normativa vigente sobre esta materia.