



# Gestione Garanzia



- ✓ Gestione Garanzia
- A Soccorso Stradale
- 🚗 Auto di cortesia

Numero Verde Italia  
**800.911.610**   
CHIAMATA GRATUITA

# Contatti

## Gestione Garanzia



Eco Garanzia (di seguito denominata EG) si occupa della gestione dei reclami relativi ai difetti che si dovessero manifestare durante il periodo di Garanzia Legale.

## Soccorso Stradale



In caso di Guasto, che provochi l'immobilizzo del veicolo, purchè quest'ultimo si trovi su strade aperte al traffico raggiungibili dal carro attrezzi, la Centrale Assistenza contattata dall'Acquirente provvederà ad inviare sul posto un mezzo di soccorso.

## Auto di Cortesia



Nel caso in cui, in conseguenza a guasto il tempo necessario per le riparazioni superi le 8 (otto) ore di manodopera (secondo i tempi della casa costruttrice) EG fornirà gratuitamente al Proprietario del veicolo un'auto di categoria B/C a noleggio.

Ufficio garanzie (Lun - Ven 9:00 - 13:00 / 14:00 - 18:00)



Tel. +39 0383.1975135



Fax +39 0383.1975138

[info@ecogaranzia.it](mailto:info@ecogaranzia.it) - [ufficiogaranzie@ecogaranzia.it](mailto:ufficiogaranzie@ecogaranzia.it) - [www.ecogaranzia.it](http://www.ecogaranzia.it)



# Gestione Garanzia

## La nostra Garanzia

Le obbligazioni di Garanzia del venditore del Veicolo nei confronti dell'Acquirente sono disciplinate dal D.Lgs. n° 206/2005 ovvero il nuovo Codice del Consumo, negli articoli dal 128 al 133.

Il Venditore garantisce che il Veicolo è conforme al Contratto di Vendita in applicazione del D.Lgs. sopra citato. Applicando la diligenza professionale necessaria, il Venditore ha fornito all'Acquirente le

informazioni necessarie per un acquisto consapevole. Eco Garanzia (di seguito denominata EG) si occupa della gestione dei reclami relativi ai difetti che si dovessero manifestare durante il periodo di Garanzia Legale, nello scrupoloso rispetto delle prescrizioni di Legge, secondo i principi di equità e buona fede, applicando pratiche commerciali corrette, garantendo il pieno rispetto dei diritti dell'Acquirente.

# Gestione Garanzia

## Procedura per la gestione dei reclami - Rimedio proposto per difetti di Conformità

Il reclamo dovrà esser notificato a EG, anche per le vie brevi, entro 60 giorni dalla scoperta del difetto. In nessun caso potranno essere rimborsati costi sostenuti dall'Acquirente, senza previa autorizzazione di EG, secondo le procedure di seguito dettagliate. Le obbligazioni di Garanzia, qualora si rilevi un difetto di conformità, prevedono il ripristino del Veicolo, senza spese per l'Acquirente, ed in tempi congrui, comunque con l'obiettivo di contenere i disagi conseguenti al reclamo e tenendo conto dello stato di produzione del Veicolo. Nel caso in cui l'Acquirente non volesse accettare il rimedio proposto per l'eliminazione del difetto e volesse optare per un rimedio più oneroso che preveda l'utilizzo di parti nuove (originali, conformi all'originale, di rotazione, revisionate o "a nuovo"), gli sarà addebitata la differenza relativa di costo rispetto al rimedio proposto poiché ne risulterebbe un incremento del valore del suo autoveicolo per effetto della maggiore percorrenza residua ottenuta rispetto a quella prevedibile calcolata al momento dell'acquisto dell'autoveicolo. La quota maggior valore verrà applicata esclusivamente sul costo dei ricambi mentre la manodopera per lo s/r resterà a carico di EG. Qualora il ripristino non fosse possibile, o risultasse eccessivamente oneroso, anche in relazione al valore del Veicolo, EG potrà

proporre uno degli altri rimedi previsti dal Codice del Consumo, tenendo conto anche della gravità del reclamo. Nel caso in cui il reclamo venga riconosciuto come difetto di Conformità ed il difetto possa essere eliminato mediante un intervento di Officina, EG determinerà l'intervento adeguato a ripristinare la conformità del Veicolo a condizioni conformi alle dichiarazioni contrattuali, e dopo l'accettazione dell'Acquirente, procederà con il rimedio. Il relativo costo autorizzato da EG, sarà liquidato direttamente all'officina. La Garanzia sull'intervento termina alla scadenza della Garanzia Legale e/o Convenzionale sul Veicolo, come stabilito nella "Nota Interpretativa del Ministero per le Attività Produttive Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, intitolata "Nota esplicativa al Decreto Legislativo n. 24 del 24/2/2002". Nel caso in cui il Veicolo sia immobilizzato, il conducente deve provvedere a contattare la centrale Assistenza EG al **Numero verde 800.91.16.10** che provvederà al soccorso stradale, senza oneri per l'Acquirente. **Attenzione, qualora l'acquirente non volesse far portare la vettura presso l'officina convenzionata EG, pagherà oltre il soccorso stradale anche i costi per il ripristino.** L'accettazione del Veicolo da parte dell'Officina autorizzata EG, costituisce tale notifica.



## Organi garantiti

La tabella seguente riporta i gruppi coperti e le relative parti oggetto della Garanzia Convenzionale.

Le parti non menzionate in tabella sono da considerarsi sempre escluse.

<b>Gruppo Motore</b>	Testata e monoblocco, guarnizione testata, serie pistoni e bielle, albero motore, serie bronzine di banco e di biella, alberi a camme, valvole aspirazione e scarico, bilanciere valvole e guide valvole, aste, pompa olio, variatore di fase.
<b>Gruppo cambio manuale/robotizzato</b>	Albero primario e secondario, ingranaggi e retromarcia, manicotto rigido, manicotto scorrevole, scatola cambio, sincronizzatori, alberino retromarcia.
<b>Gruppo Cambio automatico</b>	Gruppo valvole, convertitore, pompa dell'olio, ingranaggi, alberi, freni, campane interne, epicicli, pistoni.
<b>Gruppo elettrico motore</b>	Alternatore, motorino di avviamento.
<b>Gruppo Raffreddamento motore</b>	Radiatore refrigerante e relativa elettroventola, pompa dell'acqua, termostato.
<b>Gruppo rifornimento Carburante</b>	Pompa carburante interna al serbatoio.
<b>Gruppo Sistema di sovralimentazione</b>	Turbocompressore, elettrovalvola, westgate, compressore volumetrico.
<b>Gruppo Preparazione miscela</b>	Misuratore massa aria/flussometro, valvola EGR, elettrovalvola EGR, pompa iniezione.
<b>Gruppo Frizione</b>	Pompa frizione.
<b>Gruppo parabrezza</b>	Motorino tergicristalli.
<b>Gruppo Freni</b>	Pompa freni, pompa del vuoto.
<b>Gruppo Trasmissione</b>	Alberi di trasmissione anteriori e posteriori, semiassi, riduttore, pignone, corona, planetari, satelliti, perni, flange, canotti.
<b>Gruppo condizionatore</b>	Compressore, condensatore, evaporatore.
<b>Gruppo Sterzo</b>	Pompa servosterzo, piantone sterzo, motore elettrico servosterzo (city), scatola sterzo, scatola sterzo servoassistita.
<b>Gruppo Centraline elettroniche Organi coperti</b>	Centralina gestione motore, centralina iniezione, centralina ABS e relativa pompa idraulica ABS.

**Gli organi non esplicitamente inclusi nell'ambito di un gruppo sono da intendersi esclusi, fermo restando che i guasti e le rotture conseguenti al normale uso del veicolo, anche pregresso, sono esclusi dalla Garanzia Convenzionale.**

# Gestione Garanzia

Tabella quota maggior valore

## Percorrenza /Anzianità

## % Quota maggior valore

Fino a 29.999 km/3 anni	0%
Da 30.000 km fino a 59.999 km/4 anni	20%
Da 60.000 km fino a 99.999 km /6 anni	33%
Da 100.000 Km fino a 119.999 km /7 anni	50%
Oltre 120.000 km /8 anni	66%

L'officina autorizzata EG designata, provvederà ad inviare, in nome e per conto dell'Acquirente denuncia del reclamo secondo la procedura EG. In nessun caso l'Acquirente dovrà arbitrariamente autorizzare smontaggi, se non quando richiesto per iscritto da EG.

La Centrale Operativa EG risconterà il preventivo entro il secondo giorno lavorativo dalla ricezione dello stesso, eventualmente richiedendo, anche tramite l'officina, informazioni atte a verificare che il Veicolo sia in effetti intestato all'Acquirente e che il Veicolo stesso sia conforme alla prescrizione del codice della strada e non abbia subito modifiche rispetto alla data di acquisto. L'Acquirente regolerà direttamente all'officina il costo degli eventuali oneri e materiali di consumo. Ad integrazione ed estensione degli obblighi di Garanzia Legale, il Venditore concede una specifica Garanzia Convenzionale Ulteriore i cui contenuti sono esplicitati nella presente Dichiarazione di Garanzia.

Questo documento le descrive esattamente come funziona il servizio e come usarlo in caso di necessità.

### 1. Oggetto della Garanzia Convenzionale

Le parti concordano la durata della Garanzia Convenzionale e Legale come indicato nel modulo di attivazione (che è parte integrante di questo libretto) e secondo i termini del contratto di vendita. La Garanzia Convenzionale è applicabile unicamente ad interventi di ripristino per rotture improvvise e accidentali di parti meccaniche/elettriche ed elettroniche, escludendo ogni altra forma di rimedio eventualmente applicabile ad eventuali difetti di conformità. Ad integrazione ed estensione della Garanzia Legale Eco Garanzia gestisce la Garanzia Convenzionale in conformità al D.Lgs. 206 del 06/09/2005 ovvero il Codice del Consumo, provvedendo alla riparazione in caso di rotture improvvise e accidentali, di organi meccanici, elettrici ed elettronici, compresi nella tabella a pagina 5 che a seguito di un normale utilizzo del Veicolo, rivelino standard diversi da quelli dichiarati in fase di vendita.

Inoltre, tramite la Centrale Assistenza Eco Garanzia, si offre un servizio di Assistenza e Soccorso Stradale, descritto al punto 13. Eco Garanzia garantisce le prestazioni offerte e la gestione

della Garanzia Convenzionale in conformità al Codice del Consumo a tutela degli effettivi diritti del Consumatore. La Garanzia Convenzionale opera nei termini e nelle condizioni meglio descritte in questo libretto. La Garanzia Convenzionale gestita da Eco Garanzia ha per finalità l'eliminazione di difetti meccanici, elettrici ed elettronici, in modo da rendere il Veicolo garantito conforme al contratto di vendita, tenendo conto del tempo, del pregresso utilizzo e della normale usura; tale Garanzia Convenzionale comprende quindi, nel caso di difetti, i rimedi della riparazione, revisione o eventuale sostituzione degli organi garantiti, elencati nella tabella alla pagina precedente del presente libretto.

### 2. Limite di rimborso Garanzia Convenzionale

Il limite massimo di spesa è pari, per ogni intervento, al 50% del valore dichiarato nell'atto di vendita del veicolo e comunque non può superare l'importo di euro 3.000,00 iva inclusa. Il limite massimo di spesa nell'arco del periodo di Garanzia Convenzionale è pari al valore del Veicolo al momento del guasto (eurotax blu).

# Gestione Garanzia

### 3. Definizione di difetto

Per difetto si intende il mancato funzionamento non prevedibile di organi meccanici, elettrici ed elettronici, tenuto conto del normale uso del Veicolo, non dovuto a processi degenerativi come ad esempio il termine del ciclo di vita dei particolari.

### Criteria per il ripristino in applicazione della Garanzia Convenzionale.

In generale, come previsto dal Decreto Legislativo di cui sopra, la parte, il cui guasto rientra nei termini di questa Garanzia Convenzionale, sarà preferibilmente ripristinata mediante riparazione della stessa attraverso opportune lavorazioni effettuate da fornitori qualificati, in modo che sia ripristinata la percorrenza residua ragionevolmente prevedibile in funzione delle effettive condizioni d'uso dell'autoveicolo.

Nel caso in cui lei non volesse accettare il rimedio proposto per l'eliminazione del difetto e volesse optare per un rimedio più oneroso che preveda l'utilizzo di parti nuove (originali, conformi all'originale, di rotazione, revisionate o "a nuovo"), le sarà addebitata la differenza relativa di costo rispetto al rimedio proposto poiché ne risulterebbe un incremento del valore del suo autoveicolo per effetto della maggiore percorrenza residua ottenuta rispetto a quella prevedibile calcolata al momento dell'acquisto dell'autoveicolo (vedi tabella quota maggior valore).

### Parti di consumo

Le parti di consumo, non sono coperte dal servizio. In particolare sono sempre esclusi: Lubrificanti - Olii idraulici (es.: frizione, freni, ecc.) - Grassi - Gas refrigeranti- Liquidi anticongelanti e detergenti - Candele - Filtri di ogni genere - Viti di ogni genere - Fascette di fissaggio - Minuterie in genere - Fusibili, lampade, led - Parti in gomma (es.: cuffie di protezione, manicotti,

tubazioni e simili) - Costi relativi allo smaltimento rifiuti.

### Parti sostituite in occasione di interventi di manutenzione ordinaria (tagliandi)

Si tratta ovviamente di parti il cui costo rimane integralmente a suo carico.

### Guasto di parti non coperte dal servizio

Nel caso di cedimento di una parte non coperta dal servizio, causato però da rotture di parti coperte, EG riconoscerà esclusivamente l'onere per il ripristino delle parti coperte.

Nel caso di cedimento di una parte coperta dal servizio, causato da rotture di parti non coperte, EG metterà a disposizione le proprie risorse per limitare il costo della riparazione, ma il costo della stessa sarà interamente a suo carico.

In nessun caso EG, sarà responsabile di incidenti o incendi, anche se causati da guasti e/o difetti di parti coperte, per i quali le raccomandiamo, pertanto, di provvedere ad idonee coperture assicurative.

### Lavori eseguiti per "buona pratica"

Può accadere che nel corso di una riparazione alla specifica parte guasta, sia consigliabile intervenire su parti complementari, seguendo quella che viene definita "buona pratica" dell'autoriparatore. In questo caso il suo autoveicolo viene non solo ripristinato, ma migliorato sostanzialmente rispetto all'acquisto. Pertanto, il valore delle parti sostituite per "buona pratica" e della relativa manodopera, anche se rientranti nella copertura del servizio, non sarà riconosciuto.

### 4. Decorrenza e durata

La Garanzia Convenzionale/Legale ha decorrenza immediata il giorno di consegna del veicolo. La durata della Garanzia viene stabilita in accordo tra il Venditore e l'Acquirente del Veicolo per una durata di 12 mesi a partire dalla data di attivazione, vendita

e contestuale consegna del Veicolo.

### 5. Esecuzione della manutenzione ordinaria e degli interventi di ripristino

L'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria (tagliandi) e gli interventi di ripristino devono essere eseguiti, preferibilmente, presso una Concessionaria Ufficiale oppure un'Officina autorizzata EG. Non saranno riconosciuti costi di ripristino eseguiti senza preventiva approvazione di EG, come delegato per il servizio post-vendita; l'esecuzione di lavori di ripristino non autorizzati da parte di Officine non indicate da EG, comportano la decadenza degli obblighi di Garanzia del Venditore.

### 6. Diagnosi

Nel caso di diagnosi strumentale, il preventivo dovrà essere corredato della documentazione generata dalla strumentazione utilizzata per la diagnosi.

### 7. Corretto impiego del Veicolo

L'Acquirente è invitato, nel suo interesse, a rispettare le norme per il un corretto uso del Veicolo, che è naturalmente il modo migliore per evitare anomalie. In caso di anomalie segnalate dalla strumentazione di bordo (pressione olio insufficiente, temperatura liquido e simili), l'Acquirente, o comunque il conducente del suo Veicolo, dovrà attenersi scrupolosamente alle prescrizioni del Costruttore, normalmente riportate nel libretto di uso e manutenzione. Nei limiti dell'ordinaria diligenza del consumatore, l'Acquirente è invitato a prestare attenzione a rumorosità anomale provenienti dalla meccanica, così come a perdite di liquido di varia natura. Il pronto intervento dell'officina potrà evitare danni anche considerevoli.

Dopo la segnalazione del reclamo/preventivo da parte dell'officina, il Veicolo sarà tenuto a disposizione di EG per

# Gestione Garanzia

l'accertamento del reclamo e la formulazione del rimedio appropriato.

Nel caso in cui il Veicolo prosegua la circolazione senza specifica autorizzazione di EG, l'Acquirente sarà responsabile di ogni aggravamento del danno imputabile alla ulteriore circolazione del Veicolo. In caso di revisione periodica scaduta o respinta non a causa di difetti di conformità, la garanzia non potrà essere applicata.

Come previsto anche per la Garanzia del Costruttore per gli autoveicoli nuovi di fabbrica, il suo autoveicolo dovrà essere sottoposto alle operazioni di ispezione e manutenzione (tagliandi) previste alle scadenze di percorrenza o temporali prescritte dalla Casa Costruttrice.

In caso di richiesta di applicazione del Servizio di Ripristino, lei dovrà esibire la fattura o ricevuta fiscale relativa agli interventi di manutenzione effettuata, con particolare riguardo alla specifica del lubrificante utilizzato. In mancanza di tale documentazione, il guasto non potrà essere considerato.

Verifichi con attenzione le scadenze per la revisione periodica del suo autoveicolo richieste dal Codice della Strada, nel caso di revisione scaduta o respinta, vi è l'esclusione del Servizio di Ripristino.

Nel caso in cui la batteria non sia in grado di alimentare l'autoveicolo, non si deve assolutamente tentare di avviare l'autoveicolo con fonti di alimentazione esterna, collegando cavi alla batteria. Questa pratica potrebbe causare gravi danni alle parti elettriche dell'autoveicolo, la cui causa è facilmente identificabile. In questo caso non sarà possibile applicare la Garanzia alle parti danneggiate.

## **8. Casi di cessazione di responsabilità di Garanzia del venditore**

La Garanzia sarà ritenuta "decaduta" qualora al momento del reclamo si riscontrino uno dei seguenti casi, in quanto corrispondono a variazioni sostanziali della conformità del Veicolo rispetto al contratto:

- a. siano state manomesse o comunque modificate dopo la vendita le centraline elettroniche di gestione del motore;
- b. sia stata elaborata la meccanica, intervenendo con modifiche anche se previste dal Costruttore;
- c. siano stati montati cerchi e/o pneumatici di misura non omologati;
- d. il Veicolo sia adibito ad usi diversi dal trasporto privato quali, ma non limitatamente a: competizioni sportive sia in gara che in fase di prove, servizi di Polizia, Ambulanza (ad esclusione del trasporto occasionale di feriti in seguito ad una emergenza);
- e. il Veicolo sia stato danneggiato in seguito ad eventi naturali quali alluvioni, valanghe, terremoti e simili;
- f. trascorse 24 (ventiquattro) ore dal furto totale, senza che il Veicolo sia stato recuperato;
- g. il Veicolo sia venduto a terzi;
- h. sia stato montato dopo la vendita un impianto di alimentazione a GPL/Metano senza che la carta di circolazione ne attesti l'avvenuto collaudo (la Dichiarazione di Garanzia è dovuta dal Venditore dell'impianto);

## **9. Casi di non applicabilità della Garanzia**

Non potranno rientrare nei termini di applicabilità della Garanzia le conseguenze di uno dei casi seguenti:

- a. presenza di acqua o impurità nel combustibile;
- b. aspirazione di acqua;
- c. uso di carburante non regolare;
- d. livello di lubrificante insufficiente o non adeguato alle

prescrizioni del Costruttore;

- e. lubrificante con specifiche inferiori alle prescrizioni del Costruttore;
- f. tagliando non effettuato alla percorrenza e nelle modalità prescritte dal Costruttore. Ai fini della Garanzia Legale da parte dell'officina, l'Acquirente deve esigere e conservare la documentazione fiscale dei lavori eseguiti e delle parti sostituite;
- g. revisione/collaudo previsti dal Codice della Strada non effettuati a scadenza o Veicolo respinto alla revisione;
- h. guasti di parti sostituite dopo l'acquisto del Veicolo, al di fuori di interventi di ripristino in applicazione della Garanzia Convenzionale
- i. l'applicazione della Garanzia Convenzionale venga richiesta a seguito di guasti conseguenti ad eventi quali, ma non limitatamente a: sovraccarico dell'autoveicolo, urto, collisione, ribaltamento, uscita di strada, furto, atti vandalici, incendio o corto circuito (anche se conseguenti a guasto di organo coperto), dolo e colpa grave del conducente;
- j. guasti causati da interventi di riparazione o durante interventi di manutenzione, per responsabilità degli operatori;
- k. guasti dovuti a difetti procurati da riparazioni alla stessa parte non effettuati in applicazione della Garanzia Convenzionale.
- l. richiesta di intervento per una errata diagnosi effettuata in occasione di precedenti riparazioni riconosciute da Eco Garanzia in Garanzia Legale/Convenzionale per l'eliminazione delle stesse anomalie. In questo caso, l'Acquirente ha diritto alla Garanzia Legale da parte di chi ha effettuato la riparazione risultata difettosa;
- m. smontaggio e/o ripristino di parti non previamente

# Gestione Garanzia

autorizzati da Eco Garanzia;

- n. l'applicazione della Garanzia Convenzionale venga richiesta a seguito di guasti conseguenti ad imperizia o negligenza da parte del conducente;
- o. veicolo sprovvisto, al momento del guasto, di coperture assicurative Obbligatorie (RCA);
- p. guasti e rotture dovuti ad usura conseguenti all'uso anche pregresso del Veicolo;
- q. richiesta di intervento dovuto alla mancata esecuzione dei richiami della Casa Costruttrice pubblicati nell'Albo dei richiami del Ministero dei Trasporti.

## 10. Estensione territoriale

La garanzia è prestata nei paesi della Comunità Europea; in caso di guasto in area geografica non coperta dalla rete di officine autorizzate EG, l'Acquirente dovrà attenersi alle indicazioni di EG, e assicurarsi che le parti sostituite siano disponibili a EG per la spedizione presso la propria sede per ispezione.

In questo caso l'Acquirente dovrà anticipare il costo autorizzato per la riparazione, che sarà rimborsato dopo l'esame delle parti sostituite.

## 11. Trasferimento di proprietà/esportazione

La garanzia è dovuta dal venditore al solo Acquirente del Veicolo, e decade nell'eventualità in cui vi sia un trasferimento di proprietà durante il periodo di Garanzia o un'esportazione definitiva, oppure il Veicolo sia radiato dal P.R.A.

## 12. Soccorso stradale

Di seguito riportiamo la descrizione per la richiesta e utilizzo dei servizi di soccorso ed assistenza stradale.

La Centrale Assistenza Eco Garanzia è a disposizione del conducente dell'autoveicolo per fornire immediatamente assistenza attraverso il:

## Numero Verde 800.911.610 24 ore su 24

Per le chiamate al di fuori dell'Italia è a disposizione il numero telefonico +39.0383.1975135

In caso di Guasto che provochi l'immobilizzo del veicolo, purché questo si trovi su strade aperte al traffico raggiungibili dal carro di soccorso, la Centrale Assistenza di EG contattata dall'Acquirente, provvederà ad inviare sul posto un mezzo di soccorso. Il mezzo di soccorso potrà: effettuare il Dépannage mediante piccole riparazioni (assistenza per mancanza di carburante, errato rifornimento carburante, batteria scarica); trasportare il Veicolo fino all'officina della Rete di Assistenza EG più vicina al luogo dell'immobilizzo con un limite di percorrenza chilometrica del mezzo di soccorso (andata e ritorno) fino ad un massimo di 30 km.

Restano a carico dell'Acquirente, preventivamente concordato dalla centrale assistenza EG, eventuali costi km eccedenti ai 30 km (qualora il cliente preferisca portare il veicolo presso un'officina EG più distante rispetto a quella proposta).

Restano a carico dell'Acquirente tutte le spese di manodopera e degli eventuali materiali impiegati per la riparazione che saranno regolati direttamente dal Cliente con il fornitore intervenuto se non rientranti nei termini del servizio di garanzia prestata.

Restano a carico dell'Acquirente le spese degli interventi nel caso in cui il Veicolo subisca l'Incidente e/o Guasto durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equivalenti (percorsi fuoristrada) o eventuali costi aggiuntivi per recuperi difficili. In caso di chiusura dell'officina di destinazione EG (ore notturne e/o giorni festivi), il Veicolo verrà depositato presso il luogo del soccorritore e il trasporto successivo dal deposito della

Rete di Assistenza al punto della rete EG più vicino al luogo dell'immobilizzo sarà effettuato negli orari successivi di apertura.

Inoltre in caso di chiusura prolungata dell'officina di destinazione (es. ferie) il successivo trasporto dovrà essere effettuato presso un'altra officina della Rete di Assistenza EG più vicina al fornitore intervenuto.

La presente prestazione viene fornita compatibilmente con le norme locali che regolano la circolazione stradale e non comprende le eventuali spese rese necessarie per il recupero del Veicolo fuori della sede stradale (che rimangono a carico dell'Acquirente che le regolerà con il fornitore intervenuto).

## 13. Auto di Cortesia

Nel caso in cui, in conseguenza a guasto occorso all'autoveicolo del Cliente, il tempo necessario per le riparazioni superi le 8 (otto) ore di manodopera (stacco e riattacco del componente guasto secondo i tempi delle Case Costruttrici), EG fornirà gratuitamente al Proprietario del veicolo un autoveicolo di categoria B/C a noleggio per 2 (due) giorni.

Si intendono escluse le richieste di noleggio per:

- mancanza, attesa o trasferimento ricambi e/o particolari;
- ricerca/verifica guasti;
- interventi di ordinaria manutenzione;
- interventi non rientranti nella garanzia.

Le 8 (otto) ore di manodopera dovranno essere certificate via fax o via mail dall'officina presso la quale è ricoverato l'autoveicolo alla Centrale Operativa al numero di fax: +39.0383.1975138 o all'indirizzo mail info@ecogaranzia. it dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle

# Gestione Garanzia

ore 14.00 alle ore 18.00. Qualora il tempo necessario per le riparazioni richiedesse un prolungamento del noleggio, massimo ulteriori 4 (quattro) giorni, la nuova richiesta dovrà pervenire via fax dall'officina dove è ricoverato l'autoveicolo alla Centrale Operativa Assistenza Guasti che, valutate le condizioni di diritto, deciderà a suo insindacabile giudizio il prolungamento. Il totale complessivo dei giorni di noleggio erogati non potrà in ogni caso superare i 6 (sei) giorni (nel rispetto delle condizioni richieste dal noleggiatore). Al momento del ritiro dell'autoveicolo a noleggio è previsto il rilascio di un deposito cauzionale, che dovrà essere garantito con carta di credito finanziaria, no carta elettronica, no deposito (nel rispetto delle condizioni delle società di noleggio). I costi relativi al carburante, alle assicurazioni facoltative, franchigie, pedaggi, multe, etc., saranno ad esclusivo carico dei Clienti, oltre a quelli per "viaggi a lasciare" internazionali (intendendosi per tali, i casi in cui l'autoveicolo in oggetto è riconsegnato in una nazione differente da quella in cui il noleggio stesso ha avuto inizio). Inoltre, EG non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dalle Società di Autonoleggio (es. età di guida superiore a 21 anni, richiesta patente guida, etc...), tanto meno per eventuali danni provocati.

La prestazione potrà essere fornita durante gli orari di apertura e secondo le disponibilità delle società di autonoleggio convenzionate.

## **14. Esclusioni dal servizio di soccorso ed assistenza stradale**

Saranno escluse dal servizio:

le prestazioni usufruite senza il preventivo consenso della Centrale Assistenza o Operativa; 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;

- eventi generati dall'uso improprio del Veicolo;
- eventi generati qualora alla guida del Veicolo sia un conducente non autorizzato;
- eventi generati da abuso di alcol, psicofarmaci ad uso non terapeutico, stupefacenti e allucinogeni;
- eventi generati da dolo e colpa grave del conducente;
- danni agli effetti personali ed, in caso di veicoli commerciali, alle merci trasportate a bordo dei Veicoli e le eventuali perdite economiche a seguito dell'Evento.

Ciascuno dei Servizi Assistenza verrà sospeso in caso qualcuno degli Stati (Estensione Territoriale della Comunità Europea) 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.

## **15. Mancato utilizzo delle prestazioni**

La Centrale Assistenza o Operativa EG 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 dell'Acquirente o per negligenza di questi.

## **16. Decorrenza e durata dei servizi di assistenza**

Le Parti si danno atto e concordano altresì che qualunque obbligo da parte di EG si intenderà comunque cessato, ad ogni effetto, nei confronti degli Acquirenti contestualmente alla scadenza della garanzia.

## **17. Privacy**

Il Venditore è tenuto a richiedere i dati utili all'Acquirente per l'attivazione del Servizio di gestione della Garanzia di Conformità ed identifica EG quale responsabile del trattamento dei dati personali di tutti coloro che l'atterveranno. EG gestirà tali dati con l'ausilio di strumenti informatici, adottando tutte le misure di sicurezza previste dall'art. 34 del Decreto Lgs.196/2003. Le parti, anche per quel che riguarda i rapporti tra Venditore e Acquirente, si impegnano alla riservatezza non divulgando dati personali, notizie e informazioni sulle rispettive attività ottenute nell'applicazione di questo accordo ai sensi del Decreto Lgs. 196/2003.

## **18. Foro competente**

Il Foro competente è quello di residenza dell'acquirente del veicolo.





#### Eco Garanzia

Eco Program Flotte S.r.l. a socio unico  
Società sottoposta a direzione e coordinamento di Ecoprogram S.p.A.  
Sede legale: Tortona (AL), Corso Montebello, 58  
Tel. +39 0383/1975 135 | Fax +39 0383/1975138  
E-mail: [info@ecogaranzia.it](mailto:info@ecogaranzia.it) | P.I. e C.F.: 02348880069