



**02 800 12908**  
NUMERO UNICO ASSISTENZA

**OVERA**

# Help Special Van

## Servizio HELP SPECIAL VAN

- A) **AREA DI COPERTURA:** ITALIA / ESTERO
- B) **DATA DI INIZIO:** Il Servizio è operativo dal giorno successivo alla data di acquisto.
- C) **COPERTURA:** Guasto Meccanico / Sinistro Stradale (incidente) / Dépannage / Furto / Atti Vandalici / Eventi Atmosferici (ad esclusione della grandine).
- D) **SOCCORSO E TRAINO:** Soccorso stradale sul posto con eventuale traino presso il Centro Assistenza più vicino o destinazione segnalata dal Contraente entro il limite massimo di Km. 50 dal punto di fermo del veicolo (previa disponibilità dell'Operatore incaricato).
- E) **DEPANNAGE:** Foratura o scoppio pneumatici, esaurimento batteria, mancato avviamento in genere, errata fornitura o gelo carburante, montaggio catene da neve, smarrimento chiavi.
- F) **RICOVERO GARANTITO:** Ricovero presso il primo Centro Assistenza disponibile o sede dell'Operatore incaricato.
- G) **SECONDA USCITA:** Compresa solo sul Territorio Italiano.
- H) **RECUPERO DIFFICOLTOSO:** Escluso nei casi in cui il veicolo si trovi in un luogo di difficile reperibilità da parte dell'Operatore incaricato come, parcheggio privato, multipiano, box, qualsiasi luogo di difficile accesso al carro attrezzi.
- I) **SOSTA DEPOSITO:** Incluso esclusivamente in caso di seconda uscita.
- J) **SPOSTAMENTO VEICOLO:** Escluso.
- K) **CATEGORIA VEICOLI:** Autocarri / Veicoli Commerciali fino a 35 q.li P.C.
- L) **NUMERO INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO:** In totale nr. 1 (uno) per attivazioni a 6 mesi / nr. 3 (tre) ad anno per attivazioni annuali.
- M) **RIMESSA IN CARREGGIATA:** Max n. 1 (uno) intervento per periodo di attivazione.
- N) **MASSIMALE RIMESSA IN CARREGGIATA:** Massimale di € 400,00 (IVA inclusa).
- O) **COSTO MANODOPERA SOSTITUZIONE PNEUMATICO:** Inclusa.
- P) **COSTO RIPARAZIONE PER GUASTO O SINISTRO:** Esclusa
- Q) **PEDAGGIO TRAGHETTO:** Escluso.
- R) **ESCLUSIONI:** Tutte le prestazioni non sono dovute a veicoli con Targa Prova, a veicoli adibiti al noleggio senza conducente ed a veicoli con portata massima superiore a 35 Q.li. Sono escluse tutte le richieste di Soccorso per recupero difficoltoso, trasporto del veicolo se lo stesso si trovi in aree o località non raggiungibili dal mezzo di Soccorso, in caso di fermo amministrativo, in caso di assenza della polizza Responsabilità Civile Auto obbligatoria, in caso di sequestro o ricovero del veicolo presso un deposito giudiziario, sinistri accorsi in seguito a competizioni motoristiche o gare. Sono a carico del Contraente le spese per il traino o trasporto del veicolo qualora il sinistro si verifichi fuori dalla Rete Stradale Pubblica o Autostradale ovvero su strade non asfaltate e non aperte al normale traffico dei veicoli Privati. Sono escluse dalla prestazione le spese per i pezzi di ricambio e ogni altra spesa di riparazione, le spese relative all'intervento di mezzi eccezionali, sono esclusi i danni causati da grandine, derivanti da non abilitazione del Contraente o Conducente alla conduzione del veicolo a norma delle disposizioni di legge in vigore, guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo, dolo del Contraente o di chi usufruisce del servizio, abuso di alcolici o psicofarmaci nonché dall'uso di stupefacenti e di allucinogeni, sono esclusi inoltre i Veicoli da Gara e le Auto D'Epoca.

**\*Sono escluse tutte le prestazioni non rientranti nel sopra indicato elenco.**

## Condizioni Generali HELP SPECIAL VAN

- CONDIZIONE GENERALE DI CONTRATTO:** In tutti i casi in cui la Centrale Operativa, per qualsivoglia motivazione, non possa attivare il soccorso stradale (sia in viabilità ordinaria che autostradale) richiesto dal Contraente e/o Conducente, quest'ultimo dovrà procedere in autonomia, riservandosi eventualmente di avanzare apposita richiesta del relativo contributo alla Società RETURN ITALIA SRL, nelle forme e nei modi previsti e disciplinati dal presente contratto.
- PAESI IN COPERTURA:** Paesi dell'Unione Europea (Italia, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria) + UK, Liechtenstein, Svizzera, Bosnia, Montenegro, San Marino, Città Del Vaticano.
- DURATA DELLA COPERTURA:** La durata della copertura potrà essere di 6 /12 /24 /36 /48 /60 mesi.
- COSTI A CARICO DEL CONTRAENTE:** Sono a carico del Contraente le spese per il traino o trasporto del veicolo qualora il sinistro si verifichi fuori dalla Rete Stradale Pubblica o Autostradale ovvero su strade non asfaltate e non aperte al normale traffico dei veicoli Privati.
- LA CENTRALE OPERATIVA NON EROGA IL CONTRIBUTO:** Non sono riconosciuti contributi per le spese sostenute per interventi ricevuti all'Estero anche se Paese Europeo o spese sostenute per interventi vari, se non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile

giudizio della Centrale Operativa e comunque non oltre € 100,00 (IVA inclusa). Non sono comunque riconosciute le spese di riparazione (manodopera compresa) del veicolo, di pedaggio, di carburante e i dazi doganali, le spese di sorveglianza e di parcheggio, i danni agli effetti personali ed alle merci trasportate a bordo del veicolo, le eventuali perdite economiche a seguito dell'evento, i danni conseguenti ad un mancato o ritardato intervento determinato da circostanze fortuite o imprevedibili.

#### **6. PRESTAZIONI INCLUSE**

7. **SOCCORSO STRADALE:** Assistenza Stradale 24 ore per 365 giorni all'anno. In caso di richiesta per Soccorso Stradale, provvederemo a trasportare il veicolo presso il Centro Assistenza più vicino o indicato dal Contraente entro un raggio massimo di km. 50. Nei casi sopra esposti, alcun compenso è dovuto all'Operatore del Soccorso Stradale, poiché rientrante nel Servizio.

8. **SECONDA USCITA (SOLO ITALIA):** Nei casi in cui il soccorso viene effettuato oltre l'orario di chiusura del Centro Assistenza indicato dal Contraente o nei giorni di sabato, domenica e festivi, il luogo di destinazione per la sosta del veicolo sarà il deposito dell'Operatore incaricato. Successivamente il Contraente potrà richiedere la seconda uscita alla destinazione scelta dallo stesso fino ai km. in totale inclusi nel servizio.

9. **SOSTA DEPOSITO:** Return prende a proprio carico esclusivamente il costo delle prime 2 (due) notti di sosta nel deposito.

10. **OBBLIGO DI PRESENZA SUL POSTO:** Vigé in capo al Contraente e/o Conducente che richiede il soccorso stradale l'obbligo di essere presente sul punto di fermo del veicolo, dallo stesso indicato, al momento dell'arrivo dell'Operatore incaricato.

11. **INTERVENTO ANDATO A VUOTO:** Nei casi in cui il Contraente e/o Conducente non sia presente sul luogo di fermo del veicolo e l'Operatore incaricato sia impossibilitato ad effettuare il soccorso per qualsivoglia motivazione, assenza delle chiavi oppure il Contraente abbia comunicato alla Centrale Operativa un punto di fermo rivelatosi poi errato, o informazioni false e/o fuorvianti, oppure ometta di indicare elementi e circostanze fondamentali ai fini del regolare espletamento del soccorso stradale, quest'ultimo sarà considerato intervento andato a vuoto, l'intervento sarà decurtato dal conteggio totale degli interventi previsti dal contratto ed impossibilità di avanzare altra richiesta di soccorso non prima che siano trascorse almeno 48 ore dalla precedente

12. **RICOVERO GARANTITO:** Nel caso in cui la distanza tra il punto di fermo del veicolo ed il Centro Assistenza Convenzionato più vicino sia superiore ai km. inclusi nel servizio, RETURN garantisce sempre e comunque il ricovero del veicolo presso il più vicino Centro Assistenza Convenzionato disponibile.

13. **RIMESSA IN CARREGGIATA:** Nel caso in cui per gusto meccanico o sinistro stradale sia necessario rimettere il veicolo o l'intero convoglio in carreggiata tramite l'operazione di recupero, RETURN terrà a suo carico le spese relative al recupero fino ad un massimo di € 400,00 (IVA inclusa) i costi in eccedenza saranno a carico del Contraente secondo le tariffe nazionali vigenti e comunicate dalla Centrale Operativa al momento della richiesta.

14. **RICOVERO PRESSO UN DEPOSITO:** Qualora il Contraente e/o Conducente avanzi richiesta di soccorso alla Centrale Operativa indicando una destinazione che non potrà essere raggiunta dall'Operatore incaricato (soccorso richiesto oltre l'orario di apertura del Centro Assistenza, nei giorni di sabato, domenica e festivi, officina scelta dal cliente chiusa, destinazione troppo distante, ecc.), il traino avverrà presso il deposito dell'Operatore incaricato o presso il Centro di Assistenza più vicino.

15. **OFFICINA MOBILE:** In caso di richiesta di Soccorso, la Centrale Operativa valuterà il tipo di guasto o sinistro e la possibilità della riparazione sul posto inviando un'Officina Mobile.

16. **RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE PNEUMATICO:** Nel caso di riparazione o sostituzione dello pneumatico, il costo della manodopera si intende incluso nel servizio, il costo dei materiali, dei ricambi e dei prodotti necessari per la riparazione del veicolo saranno totalmente a carico del Contraente.

17. **RIPARAZIONE PER GUASTO O SINISTRO:** Nel caso di riparazione del guasto o sinistro sul posto tramite l'Officina Mobile, il costo della manodopera, dei materiali, dei ricambi e dei prodotti necessari per la riparazione del veicolo saranno totalmente a carico del Contraente.

18. **PEDAGGIO TRAGHETTO:** Il costo del pedaggio Traghetto, sia in fase di traino o spostamento del veicolo rimane totalmente a carico del Contraente.

19. **RESPONSABILITA':** RETURN non è responsabile per eventuali danni recati a persone oppure al veicolo del Contraente conseguenti alle operazioni richieste per l'intervento, smarrimento o furto di oggetti o parti del veicolo durante le operazioni di Traino, Trasporto o Recupero del veicolo, durante il viaggio e nel periodo di permanenza del veicolo nel luogo di ricovero. Sarà responsabilità del Contraente e/o Conducente rimuovere oggetti o cose dal veicolo che possano indurre al furto e controllare che le operazioni di trasporto del veicolo vengano svolte con diligenza e trasparenza.

20. **CONTRIBUTI ACCESSORI - ITALIA/ESTERO:** Nel caso si verifichi uno degli eventi descritti al punto COPERTURA ed i Viaggiatori non potessero rientrare nella propria residenza/domicilio con il veicolo di proprietà, RETURN mette a disposizione del Contraente i contributi accessori secondo le condizioni descritte di seguito.

21. **CONDIZIONE PRIMARIA:** Il Contraente ha diritto al contributo esclusivamente se la richiesta sia conseguente a guasto meccanico o sinistro stradale e che abbia ricevuto il soccorso di primo intervento. Nel caso in cui il soccorso di primo intervento non sia stato autorizzato dalla Centrale Operativa Return, il Contraente dovrà inviare la copia della fattura o ricevuta fiscale con annesso pagamento elettronico dell'intervento ricevuto all'indirizzo mail: [sinistri@overa.it](mailto:sinistri@overa.it) diversamente la richiesta sarà declinata.

22. **SOCCORSO DA ALTRO OPERATORE:** In caso di intervento sul luogo del sinistro da parte della Polizia Stradale o altro Ente incaricato al controllo della viabilità e accertato che il veicolo del Contraente sia di intralcio alla viabilità stradale si decida per un Soccorso tramite un Operatore convenzionato con gli stessi, le spese per il Soccorso Stradale richiesto saranno a carico del Contraente. In questo caso la Centrale Operativa mette a disposizione del Contraente i contributi di seguito elencati: TRAINO: € 100,00 (IVA compresa) per le spese di Soccorso e Traino del veicolo presso il più vicino Centro Assistenza. RIMESSA IN CARREGGIATA: € 200,00 (IVA compresa) per le spese di Rimessa in carreggiata del veicolo.

23. **AUTO SOSTITUTIVA:** RETURN mette a disposizione del Contraente un contributo di € 30,00 (IVA inclusa) al giorno per un massimo di 5 (cinque) giorni per il Noleggio di 1 (uno) Veicolo in sostituzione.

**ATTENZIONE:** La richiesta di contributo potrà essere presa in carico solo nel caso in cui l'Utente abbia ricevuto in

precedenza l'intervento di primo soccorso con l'invio della fattura fiscale o della presa in carico del veicolo da parte dell'Operatore (no circuito RETURN) che ha effettuato l'intervento all'indirizzo mail: sinistri@overa.it.

24. **RIENTRO DEI VIAGGIATORI:** RETURN mette a disposizione del Contraente un contributo fino ad un massimo di € 300,00 (IVA inclusa) per il Rientro dei Viaggiatori.

**ATTENZIONE:** Il contributo è condizionato all'invio della copia del Biglietto/i di Viaggio acquistato/i per il rientro alla propria residenza all'indirizzo mail: sinistri@overa.it.

25. **PERNOTTAMENTO IN HOTEL:** Nel caso in cui il tempo per la riparazione del Veicolo inducessero i Viaggiatori alla sosta momentanea presso un Hotel, RETURN riconoscerà un contributo massimo di € 70,00 (IVA inclusa) per 1 (una) notte e per Viaggiatore per un massimale in totale di € 300,00 (IVA inclusa).

**ATTENZIONE:** La richiesta del contributo per le spese di Pernottamento in Hotel annulla il diritto al trasporto del veicolo presso la destinazione scelta dal Contraente.

26. **NUMERO DI CONTRIBUTI DISPONIBILI:** Si può richiedere soltanto 1 (uno) contributo per evento.

27. **COME RICHIEDERE UN CONTRIBUTO:** Nel caso di richiesta del contributo, il Contraente dovrà contattare la Centrale Operativa Return, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 al numero 02 800 12908, oppure 24h all'indirizzo mail: sinistri@overa.it.

28. **ACCREDITO DEL CONTRIBUTO:** RETURN accrediterà il contributo richiesto entro 30 (trenta) giorni lavorativi sul C/C del Contraente nel caso lo stesso abbia corrisposto il costo della prestazione dietro presentazione di un documento fiscale del pagamento.

29. **DOCUMENTAZIONE SUPPLEMENTARE:** La Centrale Operativa potrà richiedere ulteriore documentazione supplementare o di prevedere accertamenti di diversa natura. Nei casi di documentazione incompleta o di dubbia provenienza, la Centrale Operativa si riserva il diritto di:

A) Rigettare la richiesta del Contraente.

B) Effettuare una proposta alternativa.

30. **PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI A PAGAMENTO:** Le prestazioni supplementari descritte di seguito sono messe a disposizione del Contraente esclusivamente a pagamento, il costo per ognuna delle prestazioni elencate di seguito sarà comunicato dalla Centrale Operativa al Contraente al momento della richiesta.

A) Fornitura pneumatici h24 - in Europa

B) Rimpatrio veicolo - in Europa

C) Riparazione teloni h24 - in Europa

D) Servizio cristalli h24 - in Europa

E) Garanzia di pagamento h24 - in Europa

F) Pagamento multe - in Europa