


Sales Support System	Services	Service	
smartmove Assistance.			

**Un aiuto quando le cose non vanno per il verso giusto.**



Chi acquista una smart non vede l'ora di sperimentare una guida spensierata. Per questo tutte le smart, per due anni a partire dalla data di prima immatricolazione, possono usufruire del pacchetto smartmove Assistance. In caso di guasto, il cliente può contare su un'assistenza rapida ed efficace in Italia e nei paesi europei coperti da smartmove Assistance – senza alcun costo aggiuntivo.

Lo scopo di questa brochure è quello di aiutarvi a comprendere lo smartmove Assistance al fine di poterlo utilizzare quale valido strumento atto a gestire il cliente nelle situazioni di emergenza, nonché ad aumentarne la soddisfazione. Perché voi, grazie all'applicazione dello smartmove Assistance nelle situazioni di emergenza, potrete non solo beneficiare di contatti validi, ma anche creare uno stretto legame tra i clienti smart e il vostro smart Center, oltre a valorizzare il marchio smart.

# Una panoramica sullo smartmove Assistance.



Questa brochure fornisce le risposte a tutte le vostre domande, offrendovi suggerimenti utili per prestare il giusto soccorso ai clienti in situazioni di emergenza e fornendovi strumenti utili per una corretta applicazione dello smartmove Assistance.

- 1. Cosa comprende lo smartmove Assistance?**

Con smartmove Assistance i vostri clienti possono sedersi al volante senza preoccupazioni. Possono contare su un'ampia gamma di servizi offerti in caso di panne. Alle pagg. 4, 7 e 9 potete trovare informazioni sul pacchetto smartmove Assistance e sulle sue applicazioni.
- 2. Dove è valido lo smartmove Assistance?**

Bisognerebbe percorrere distanze lunghissime per uscire dal territorio coperto da smartmove Assistance. A pag. 7 potete trovare notizie dettagliate sull'area coperta da smartmove Assistance.
- 3. Ci sono delle eccezioni?**

Naturalmente non tutte le tipologie di avaria sono coperte da smartmove Assistance. Le eccezioni sono illustrate a pag. 8.
- 4. Chi è coinvolto?**

A pag. 10 troverete i nostri partner Smart Assistance.
- 5. Cosa succede in caso di panne?**

Per essere sicuri che il caso di emergenza sia gestito correttamente, a pag. 11 troverete una descrizione dettagliata e chiara del flusso dei processi.
- 6. Quali informazioni deve fornire il cliente al momento della richiesta di soccorso?**

Le informazioni che il cliente deve fornire all'operatore per ricevere il soccorso sono riportate a pag. 12.
- 7. In che modo potete adempiere al meglio al vostro ruolo di organizzata?**

A pag. 13 sono riportati alcuni consigli utili per affrontare i casi di emergenza con la giusta calma e padronanza della situazione nonché gli errori che bisognerebbe evitare di compiere.
- 8. In che modo riceverete gli aggiornamenti?**

Ogni organizzata smart sarà regolarmente aggiornata su tutte le novità. A pag. 14 troverete una panoramica dei mezzi d'informazione disponibili a tale scopo.
- 9. Come fornire al cliente le informazioni su smartmove Assistance?**

Il cliente può avvalersi di una serie di mezzi informativi per saperne di più sullo smartmove Assistance – scoprite quali a pag. 15.
- 10. Ancora qualche dubbio?**

a pag. 16 troverete una panoramica su tutte le prestazioni offerte.

## Un'assistenza sulla quale il cliente può contare.

In caso di guasto smartmove Assistance garantisce assistenza al cliente in tutti i paesi europei di validità (indicati a pag.7). Il conducente ed i passeggeri possono beneficiare, per un periodo di 24 mesi dalla data di prima immatricolazione, dei servizi qui di seguito riportati. Importante: Nei casi di panne di vetture smart appartenenti a società di noleggio (Avis, Hertz, Sixt, etc.) vengono forniti solamente il servizio di riparazione sul posto e quello di traino presso l'organizzata smart più vicina.



### 1) Assistenza sul luogo della panne tramite ACI Global (non ancora operativo in Italia):

Al fine di rimettere il prima possibile la vettura in condizioni di marciare, al cliente verrà offerto il soccorso sul posto. Tutte le riparazioni che non richiedono ricambi, dovrebbero essere quindi portate a termine sul luogo del fermo.

Problematiche relative a foratura pneumatici, batterie scariche e problemi ai fusibili devono anch'esse essere risolte sul posto.

**Rientrano nel concetto di avaria: guasto improvviso e imprevedibile della vettura a seguito di un problema tecnico che impedisce di proseguire la marcia, così come:** tettuccio apribile in vetro difettoso, batterie scariche, danni a componenti di sicurezza (sterzo, autotelaio, freni).

Rientrano tra le problematiche coperte dallo smartmove Assistance contrattempi minori che impediscono di proseguire la marcia, come ad esempio mancanza di carburante, perdita o danneggiamento della chiave di accensione o chiusura della stessa all'interno della vettura.



### 2) Traino con carro attrezzi:

Qualora la riparazione su strada non fosse possibile, la vettura verrà trainata presso lo smart Center più vicino al luogo del fermo. Se il luogo dell'avaria dista meno di 50 km dallo smart Center abitualmente frequentato dal cliente, la vettura verrà trainata presso tale smart Center. Su richiesta del cliente la vettura può essere trainata verso qualsiasi altro smart Center in un raggio di 50 km.



### 3) Vettura sostitutiva:

Se la vettura non può essere subito rimessa in condizioni di marciare, sarà messa a disposizione del cliente una vettura sostitutiva per tutta la durata della riparazione (per un max. di 2 giorni lavorativi). (informazioni dettagliate in merito a pag 7.)

## Un'assistenza sulla quale il cliente può contare.



### 4) Riparazione provvisoria eseguita da ACI Global (non ancora operativa in Italia):

Se la vettura non può essere riparata definitivamente sul luogo del fermo è possibile effettuare una riparazione provvisoria al fine di consentire al cliente di proseguire la marcia fino allo smart Center; la riparazione verrà successivamente completata presso lo smart Center stesso.

Importante:

- Il report di intervento redatto da ACI Global deve contenere la dicitura "riparazione provvisoria".
- Nel report di intervento il cliente viene invitato a portare la vettura presso uno smart Center il prima possibile (immediatamente o, al più tardi, il giorno successivo).
- Il cliente deve firmare il report per autorizzare la riparazione provvisoria.
- Una copia del report di intervento viene mandata al CAC per l'archiviazione.
- Lo smart Center viene informato della tipologia di riparazione eseguita affinché lo smart Center possa completare il lavoro iniziato.

Se la vettura dovesse fermarsi nuovamente a seguito del mancato ricovero presso lo smart Center per il definitivo ripristino, verrà meno il diritto ad usufruire dei servizi offerti dallo smartmove Assistance.



### 5) Mezzi di trasporto sostitutivi:

In alternativa alla vettura sostitutiva il cliente potrà scegliere di proseguire il suo viaggio utilizzando mezzi di trasporto pubblici quali taxi o treno. Al conducente della vettura ed al passeggero verrà rimborsata una quota massima di 50 Euro a persona, al giorno, per un massimo di 2 giorni.



### 6) Pernottamento in albergo:

In alternativa alla vettura sostitutiva il conducente ed il passeggero possono scegliere di pernottare in albergo per una notte, per un importo massimo di 77 Euro a persona.



### 7) Taxi:

ACI Global organizzerà il trasporto in taxi o con altro mezzo di trasporto per raggiungere la compagnia di noleggio o l'albergo. In entrambi i casi l'importo rimborsato è pari a 25 Euro. Il cliente potrà organizzare autonomamente il trasferimento in taxi, previa comunicazione all'ACI Global. In tal caso la somma versata gli verrà rimborsata, dietro presentazione della ricevuta del pagamento.

## Numeri di Emergenza.

In caso di panne il cliente chiama il numero verde riservato alle emergenze. Se tale numero dovesse essere occupato o non funzionante è disponibile un secondo numero (Linea Nera).

Paese	Numero di Emergenza	Linea Nera	ARC-Transistance*
Belgio	+ 800 2 777 7777	+ 32 2 620 00 28	+ 32 2 620 00 28
Germania	+ 800 2 777 7777	+ 49 69 95 307 316	+ 49 89 76 76 23 23
Finlandia	+ 800 2 777 7777	+ 358 9 8171 0224	+ 358 9 8171 0224
Francia <sup>1</sup>	+ 800 2 777 7777	+ 33 1 49 93 92 55	+ 33 4 72 17 13 71
Grecia	+ 30 210 60 000 60	+ 30 210 60 000 60	+ 30 210 60 000 60
Gran Bretagna	+ 800 2 777 7777	+ 44 207 975 7079	+ 33 4 72 17 13 73
Irlanda	+ 800 2 777 7777	+ 353 16 058 449	+ 353 16 058 449
Italia <sup>2</sup>	+ 800 2 777 7777	+ 39 02 38 59 11 38	+ 39 02 66165 041
Croazia	+ 385 1 469 37 13	+ 385 1 469 37 13	+ 385 1 469 37 13
Lussemburgo	+ 800 2 777 7777	+352 27 302 068	+ 352 27 302 068
Olanda	+ 800 2 777 7777	+ 31 20 654 5204	+ 31 20 654 5204
Austria	+ 800 2 777 7777	+ 43 1 3602 771 769	+ 43 1 3602 771 769
Polonia	+ 48 61 878 09 94	+ 48 61 878 09 94	+ 48 61 878 09 94
Portogallo <sup>3</sup>	+ 800 2 777 7777	+ 351 213 164 154	+ 351 213 164 154
Romania	+ 40 21 212 79 15	+ 40 21 212 79 15	+ 40 21 212 79 15
Svezia	+ 800 2 777 7777	+46 8519 92334	+ 46 8519 92334
Svizzera	+ 800 2 777 7777	+ 41 22 56 75 121	+ 41 22 56 75 121
Slovacchia	+ 421 2 44 45 72 40	+ 421 2 44 45 72 40	+ 421 2 44 45 72 40
Slovenia	+ 386 15305 449	+ 386 15305 449	+ 386 15305 449
Spagna <sup>4</sup>	+ 800 2 777 7777	+ 34 912 159 879	+ 34 912 159 879
Repubblica Ceca	+ 420 261 104 505	+ 420 261 104 505	+ 420 261 104 505
Ungheria	+ 36 1 345 1860	+36 1 345 1860	+ 36 1 345 1860
	<sup>1</sup> incl. Monaco e Corsica <sup>2</sup> incl. Sicilia, Sardegna, San Marino	<sup>3</sup> non incluse Madeira o le Azzorre <sup>4</sup> incl. Isole Canarie, Isole Baleari, Gibilterra e Andorra	

\* In caso di domande riguardanti singoli interventi potete contattare la ACI Global ai seguenti numeri di telefono.

## In buone mani ovunque vi troviate.



L'assistenza smartmove Assistance verrà garantita in ogni momento nei seguenti paesi europei: Andorra, Austria, Isole Baleari, Belgio, Isole Canarie, Croazia, Finlandia, Francia (+Corsica), Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Italia (+Sicilia, Sardegna, San Marino), Lussemburgo, Monaco, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera (+Liechtenstein), Ungheria.

smartmove Assistance non è valido nei territori oltremare non indicati nella lista e al di fuori dell'Europa.

## Proseguire il viaggio grazie ad una vettura sostitutiva.

Per garantire la mobilità al cliente rimasto in panne lo sMA prevede la messa a disposizione di una vettura sostitutiva tramite il provider ACI Global, per un massimo di 2 giorni lavorativi. (Prezzo a forfait: 35 Euro per fortwo, 45 Euro per forfour e roadster).

Nel caso sia necessario fornire una vettura sostitutiva al cliente per un tempo superiore ai due giorni, è compito dello sC valutare, nei singoli casi, la possibilità di fornire al cliente una vettura del proprio parco auto. Vi invitiamo, pertanto, ad organizzare un parco auto adeguato a rispondere alle esigenze dei clienti.

Se la vettura sostitutiva non è fornita dallo smart Center il conducente della vettura si impegna ad adempiere alle condizioni contrattuali dell'azienda di noleggio. Il cliente ne deve

rispettare i termini e le condizioni. I costi per il carburante e le relative assicurazioni si intendono a carico del cliente.

Nota bene: Per ogni richiesta di garanzia superiore alle 2 ore ( non viene considerato il tempo di permanenza della vettura in officina, ma il tempo effettivo della riparazione), è previsto un rimborso forfetario da parte di DCI di 33 Euro. Questo importo viene erogato prevalentemente per permettere agli sC di coprire i costi delle vetture di mobilità.

Per ricevere il rimborso è necessario apporre nella richiesta di garanzia la sigla M1 dopo il codice danno.

smart	Vettura sostitutiva
fortwo	fortwo o roadster o micro segmento
fortwo cabrio	fortwo o roadster o micro segmento
crossblade	fortwo o roadster o micro segmento
roadster	fortwo o roadster o micro segmento
forfour	Se ≤ 2 persone = fortwo o micro segmento Se > 2 persone = forfour o segmento vettura compatta
formore	Se ≤ 2 persone = fortwo o micro segmento Se > 2 persone = forfour o segmento vettura compatta

## L'eccezione conferma la regola.

### A) Danno causato dal conducente:

I danni causati intenzionalmente o attribuibili ad utilizzo improprio della vettura non sono coperti da smartmove Assistance. Fanno parte di tale esclusione:

1. Pneumatico danneggiato da un ostacolo (in seguito ad urto)
2. Rifornimento errato

### B) Restrizioni generali:

I danni causati dalle seguenti situazioni sono esclusi dai servizi smartmove Assistance:

1. Perdite o danni derivanti da guerre o risse
2. Perdite o danni causati da onde d'urto (generate da aerei o altri corpi)
3. Corse automobilistiche, test di velocità o di durata
4. Mancata osservanza delle norme sulla circolazione in vigore
5. Danni causati da eventi meteorologici
6. Danni sopravvenuti in seguito a partecipazione a, o per conseguenza di, attività criminali
7. Richieste del cliente non gestite tramite il Call Center
8. Danni causati da uno stato della vettura non conforme alle disposizioni in vigore (intervalli di manutenzione non rispettati o manutenzioni non eseguite presso uno smart Center o un'officina autorizzata)
9. Vetture non immatricolate, come le vetture di servizio aeroporto, e vetture con una targa di esportazione (sono coperte solamente le vetture vendute all'interno dell'area di validità stabilita da smartmove Assistance)
10. Tutti i costi supplementari che esulano dalle prestazioni previste da smartmove Assistance
11. Restrizioni in caso di "emergenze personali"
12. La conseguenza di malattie o incidenti avvenuti durante i 6 mesi precedenti la data in cui il cliente ha richiesto assistenza
13. In casi di gravidanza, parto, aborto
14. In casi di incidente/morte causati da lotte o riconducibili ad infrazione degli obblighi morali
15. Danni accorsi su strade private (sentieri fuori pista, spiaggia, campi, ecc.)
16. Danni causati da traino in seguito a parcheggio della vettura su proprietà privata inaccessibile



## Avarie coperte da smA.

	Coperto	Non coperto
Danni a componenti di sicurezza	•	
Difetto meccanico o elettrico	•	
Errore di funzionamento/operativo	•	
Furto, scasso, vandalismo		•
Incidente		•
Tettino in vetro difettoso, penetrazione acqua	•	
Vetro parabrezza/finestrini <sup>1</sup>	•	

<sup>1</sup> Vedi informazioni aggiuntive sui finestrini in caso di vandalismo

Self-inflicted	Coperto	Non coperto
Batteria – batteria scarica	•	
Carburante – rifornimento errato		•
Carburante – esaurimento carburante	•	
Chiavi – chiavi chiuse all'interno della vettura	•	
Chiavi – furto chiave		•
Chiavi – perdita chiave	•	
Chiavi – rottura chiave	•	
Pneumatico – foratura di più ruote	•	
Pneumatico – foratura singola ruota con ruota di scorta	•	
Pneumatico – foratura singola ruota senza ruota di scorta	•	
Pneumatico – pneumatico danneggiato da un ostacolo		•
Serratura – chiave errata nella serratura	•	
Serratura – serratura bloccata	•	
Serratura – serratura non funzionante	•	

Vandalismo	Coperto	Non coperto
Finestrino laterale - rottura		•
Luci - rottura		•
Lunotto - rottura		•
Parabrezza - rottura		•
Ruote - furto		•
Tergicristalli - furto		•
Tergicristalli - rottura		•

## Potete contare su di loro – I nostri partner smart Assistance.

Il Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC), in qualità di partner smart Assistance, si impegna affinché smartmove Assistance sia fornito in modo coordinato ed efficiente. In collaborazione con ACI Global, partner delle principali aziende automobilistiche europee, viene fornita ai clienti smart una assistenza rapida e fluida in tutta Europa - 365 giorni all'anno, 24 ore su 24. Entrambi i partner contano su una grande esperienza e valide risorse.

### CAC:

- Organizza e sovrintende l'esecuzione dei processi smartmove Assistance
- E' reperibile giorno e notte, 365 giorni l'anno
- Comunica con tutta Europa nella lingua di ogni paese
- Elabora centralmente tutte le richieste, le risposte e le emergenze
- Gestisce i reclami clienti

### ACI Global:

- Garantisce l'assistenza, rispondendo direttamente in tutti i paesi nei quali il CAC non opera
- Organizza nel più breve tempo possibile riparazioni sul posto (non ancora operativo in Italia) o, in alternativa, un servizio di traino in tutti i paesi coperti da smartmove Assistance
- Risponde alle chiamate, gestisce le richieste provenienti dagli smart Centers e sovrintende al loro operato
- Rappresenta l'organizzazione automobilistica guida di tutta Europa, fornisce assistenza a più di 8 milioni di vetture, con 12.000 mezzi di soccorso stradale

