Telepass Business



Guida ai servizi Assistenza Stradale solo Italia

(Assistenza Stradale Base)

VISITA TELEPASS.COM

Guida ai servizi applicabile ai clienti titolari dell'assistenza stradale solo italia con canone di euro 1,00€ al mese (+iva) - ed. settembre 2026

Servizio Assistenza Stradale

Grazie per aver scelto il servizio di assistenza stradale solo italia, che ti permette di viaggiare in totale sicurezza e che ti offre vantaggi esclusivi pensati su misura delle tue necessità. la presente guida è applicabile ai clienti titolari del servizio assistenza stradale, collegato al contratto telepass con viacard, con canone di euro 1,00€ al mese (+iva). Visualizza questa guida per scoprire dettagli, informazioni e modalità di fruizione del servizio da te scelto . Per rimanere sempre aggiornato su tutte le offerte speciali dedicate a te, vai su www.telepass.com.

Codice Assistenza Stradale

Il Codice Assistenza Stradale è un codice elettronico univoco associato al dispositivo Telepass Business su cui è stata attivata l'Assistenza Stradale.
Il Codice viene generato al momento dell'adesione al servizio e inviato all'indirizzo e-mail indicato dall'utente. Serve a identificare in modo chiaro il servizio attivo sul relativo dispositivo Telepass Business e può essere richiesto o utilizzato in caso di necessità per accedere alle prestazioni previste dall'Assistenza Stradale.

Dal giorno successivo all'adesione, l'utente può usufruire dei servizi inclusi nell'Assistenza Stradale, secondo le condizioni previste. Per maggiore praticità, il Codice non è disponibile solo via e-mail, ma può essere consultato anche all'interno del Portale Web e dell'App, così da essere sempre recuperabile quando serve.

Soccorso meccanico gratuito

Con assistenza stradale hai diritto al servizio gratuito di soccorso meccanico per veicoli fino a 35 quintali (esclusi autobus) in caso di guasto, incendio o incidente su tutto il territorio nazionale ed europeo, in autostrada come sulla viabilità ordinaria, con una serie di garanzie aggiuntive che ti vengono riportate di seguito.

1.1 - Soccorso meccanico

In caso di **guasto, incendio o incidente** su tutto il territorio nazionale ed europeo potrai richiedere l'invio di un mezzo di soccorso che provvederà a risolvere la causa dell'immobilizzo del veicolo sul luogo mediante piccole riparazioni (ad esempio, sostituzione pneumatico, ricarica della batteria o rifornimento carburante), oppure, se necessario, trasportare il veicolo fino all'officina più vicina al luogo dell'immobilizzo. inoltre, potrai geolocalizzare il mezzo di soccorso in arrivo tramite link inviato via sms.

1.2 - Recupero difficoltoso

Nel caso in cui il veicolo sia fuoriuscito dalla sede stradale e sia necessario **l'invio di mezzi eccezionali**, potrai richiedere l'intervento del mezzo di soccorso idoneo per riportare l'auto nell'ambito della sede stradale. il costo dell'intervento è coperto fino ad un massimo di euro 150,00 per evento.

1.3 - Auto sostitutiva

Qualora il veicolo rimanga immobilizzato a seguito di guasto, incendio o incidente e non sia riparabile in giornata, la centrale operativa metterà a disposizione del cliente (in alternativa alle spese d'albergo) **un veicolo in sostituzione** per un massimo di 5 giorni che aumentano a 7 se il fermo accade nei giorni festivi o durante la chiusura delle officine, il tutto alle condizioni generali previste dai maggiori noleggiatori convenzionati.

1.4 - Guasto

Qualora, a seguito di guasto, incendio o incidente, il veicolo non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo e richieda pertanto il traino al sito ove avverrà la riparazione, sarai messo nella condizione di **raggiungere il centro da cui proviene il carro attrezzi**, oppure l'officina dove viene trasportato il veicolo, utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il veicolo. Inoltre, verrà organizzato il viaggio per te e gli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla tua residenza.

1.5 - Spese d'albergo

Qualora, a seguito di guasto, incendio o incidente, il veicolo soccorso non possa essere riparato entro lo stesso giorno dell'evento, la centrale operativa awp contact center italia s.r.l. in alternativa all'auto in sostituzione, provvederà alla sistemazione (tua e di tutti i passeggeri a bordo del veicolo immobilizzato in **un albergo del luogo di categoria 3 stelle** (o equivalente).

1.6 - Consulto medico telefonico

La centrale operativa è a tua disposizione per organizzare un **consulto medico telefonico** conseguente a infortunio o malattia improvvisa durante la circolazione stradale.

1.7 - Autista per recupero veicolo

Qualora qualora il veicolo per la riparazione necessiti più di 36 ore di manodopera e tu non abbia atteso la riparazione, awp contact center italia s.r.l., entro un costo massimo di 200 euro, ti mette a disposizione un **autista che ricondurrà il veicolo riparato alla tua residenza.**

COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Per usufruire dei servizi di assistenza chiama la centrale operativa di AWP contact center italia s.r.l. al numero verde 800-108.108 (al numero telefonico ordinario per le chiamate dall'estero +39 02 26609135) e comunica:

- le tue generalità e un recapito telefonico;
- la marca, il modello e la targa del veicolo collegato al dispositivo telepass business su cui è attiva l'assistenza stradale. la targa deve corrispondere a quella associata al relativo dispositivo telepass;
- il tuo codice tessera ;
- il servizio richiesto.

Ricordati di aggiornare sempre la targa associata al telepass. Per la fruizione del servizio richiesto, la centrale operativa ti rilascerà un codice di autorizzazione "Numero Dossier". La centrale operativa di awp contact center italia s.r.l. potrà richiederti ulteriori informazioni, e una volta accertato che il tuo codice assistenza stradale sia attivo, erogherà il servizio richiesto.

Appendice

A. Servizi di Assistenza Stradale

Nel testo che segue si intendono per:

- **APPALTATORE**: AWP Contact Center Italia S.r.l. con sede in Milano 20139, Viale Brenta 32.
- **ASSISTENZA**: l'aiuto tempestivo mediante le prestazioni previste nel contratto, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento, tramite la Centrale Operativa.
- **CENTRALE OPERATIVA**: La struttura organizzativa che provvede, 24 ore su 24, tutto l'anno, al contatto telefonico con il cliente (con il supporto anche di specifiche funzionalità di voicebot – assistente telefonico virtuale), organizza ed eroga le prestazioni di assistenza previste nel contratto.
- **CLIENTE**: il titolare del servizio Assistenza Stradale solo Italia - collegato al Contratto Telepass con Viacard - con canone di euro 1,00 al mese (+IVA) e che ha diritto alle prestazioni secondo quanto previsto nel relativo contratto.
- **COMMITTENTE**: Telepass S.p.A. (di seguito denominata Telepass).
- **EVENTO**: si intende per Evento un Guasto, un Incendio o un Incidente.
- **FORNITORE DI ASSISTENZA**: indica le organizzazioni di assistenza che forniscono le prestazioni di assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.
- **GUASTO**: qualsiasi avaria improvvisa e imprevista del Veicolo che comporti l'immobilizzo immediato dello stesso, ovvero ne consenta la marcia ma con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente e per la circolazione stradale. Sono inoltre compresi nel Guasto la foratura di uno o più pneumatici o la perdita o la rottura delle chiavi che non consentano l'utilizzo del Veicolo, tentato furto o ritrovamento dopo furto, atti vandalici, eventi naturali non catastrofici, danni al parabrezza, malfunzionamento della wall-box, individuazione stazione di ricarica più vicina, batteria di trazione scarica (veicoli elettrici), errato rifornimento, carburante congelato, malfunzionamento della serratura..
- **INCENDIO**: la combustione con fiamma del Veicolo o di sue parti (che può estendersi e propagarsi) che si sia verificata durante l'uso del Veicolo;
- **INCIDENTE**: si intende un evento accidentale in connessione con la circolazione stradale – collisione con altro Veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento, uscita di strada - che provochi al Veicolo danni tali da determinarne l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia ma con il rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente.
- **ITALIA**: il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- **NUMERO VERDE**: il numero di telefono verde 800.108.108 o il numero telefonico a tariffazione ordinaria 02 26609135 messi a disposizione dall'Appaltatore per consentire ai Clienti di prendere contatto con la Centrale Operativa a titolo gratuito (chiamate dalla Linea Verde), restando il costo della telefonata a carico dell'Appaltatore.
- **PRESTAZIONI**: si intendono i servizi previsti dal Contratto, ovvero l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un fermo Veicolo, tramite la Centrale Operativa.
- **RESIDENZA**: l'indirizzo presso cui il Cliente dimora abitualmente come risulta dal certificato anagrafico.
- **RETE AUTOSTRADALE**: la rete delle autostrade italiane a pedaggio ed in concessione comprese le strade ANAS eventualmente munite di pedaggio.
- **RETE DI ASSISTENZA**: la rete delle officine convenzionate con la Casa Costruttrice del Veicolo, oppure il più vicino punto di assistenza convenzionato con l'Appaltatore.
- **TRAINO**: indica il trasporto del Veicolo che necessita Assistenza fino al luogo di destinazione.
- **VEICOLO**: si intende ogni Motoveicolo/Autoveicolo/caravan/roulotte fino a 35 q.li, destinato al trasporto di persone capace di contenere al massimo nove posti, compreso quello del conducente (esclusi autobus, con targa collegata all'apparato Telepass.

Appendice

B. Normativa comune alle garanzie

1.1 – Decorrenza e durata delle prestazioni
Le prestazioni oggetto del presente contratto, che riguarda sia la rete autostradale che l'intera rete ordinaria, saranno erogate dall'Appaltatore trascorse 24 ore a partire dal momento della sottoscrizione del contratto Assistenza Stradale e/o dall'aggiornamento/ modifica della targa associata al Telepass. Sarà garantita l'erogazione delle prestazioni ai soli Clienti attivi, limitatamente alla durata di validità dei singoli contratti Assistenza Stradale e si intenderà comunque cessata a ogni effetto, nei confronti dei Clienti, contestualmente alla scadenza e/o risoluzione del presente Contratto.

1.2 – Limitazioni delle prestazioni – estensione territoriale Si rimanda alla specifica di ogni singola prestazione.

C. Descrizione delle prestazioni

2.1 - Soccorso meccanico
Ferme restando le norme definite dal "Regolamento per la gestione del servizio di soccorso meccanico (SSM)" a fronte di una chiamata nominativa da parte del Cliente sul Territorio Nazionale , in caso di Guasto, Incendio o Incidente con il Veicolo che si trova in condizioni di sicurezza (essendo tale un intervento che non rientri nelle ipotesi come definite al punto 4 della direttiva 24 maggio 1999 Gazzetta Ufficiale n. 153 del 02.07.1999), si garantisce al Cliente l'intervento di un mezzo di soccorso (autorizzato dalla concessionaria autostradale competente per la specifica tratta in cui si verifica l'esigenza di assistenza da parte del Cliente, ad operare in autostrada alle condizioni sotto riportate). Il Cliente potrà geolocalizzare il mezzo di soccorso in arrivo tramite link inviato via SMS dalla Centrale Operativa. Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente potrà, senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:
- risolvere la causa dell'immobilizzo sul luogo mediante piccole riparazioni (ad esempio sostituzione pneumatico, esaurimento della batteria o del carburante). L'eventuale costo dei ricambi resta a carico del Cliente, che provvederà a pagare direttamente all'autista del carro attrezzi intervenuto.
- trasportare, se necessario, il Veicolo fino all'officina più vicina al luogo dell'immobilizzo identificata dalla Centrale Operativa.
In caso di espressa richiesta del Cliente di essere trasportato presso altra destinazione, se il numero totale di km percorsi per il traino presso l'officina scelta dovesse eccedere quello per il traino presso l'officina indicata dalla Centrale Operativa, resta a carico del cliente il costo della relativa eccedenza km. Se l'immobilizzazione del Veicolo avviene all'interno della rete autostradale i km verranno calcolati dal primo casello in uscita rispetto al luogo di fermo. La tariffa unitaria per km sarà preventivamente comunicata al Cliente dalla Centrale Operativa. Restano a carico del Cliente tutte le spese di manodopera e degli eventuali materiali impiegati per la riparazione, che saranno regolati direttamente dal Cliente con il fornitore intervenuto. In caso di chiusura dell'officina di destinazione (ore notturne, giorni festivi) il Veicolo sarà portato in giacenza presso il più vicino deposito dell'Appaltatore; il trasporto sarà completato, da detto deposito, alla prima data utile di apertura dell'officina più vicina restando a carico dell'Appaltatore le spese del secondo trasporto (fermo restando il pagamento delle eventuali eccedenze chilometriche che saranno addebitate al Cliente con riferimento al solo primo trasporto) e le spese di posteggio fino al primo giorno lavorativo utile. In tal caso l'Appaltatore resterà custode del Veicolo fino alla consegna dello stesso all'officina di destinazione. Resta inteso tra le Parti che tutte le prestazioni inerenti il presente contratto devono essere preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa dell'Appaltatore pena la decadenza di ogni diritto. Qualora, a seguito di traino eseguito dall'Appaltatore, il veicolo venga

trasportato presso un'officina convenzionata con l'Appaltatore stesso, il Cliente potrà beneficiare di uno sconto del 10% sul costo della manodopera calcolato rispetto al tempario ufficiale dell'officina.

2.2 – Recupero difficoltoso

Qualora, in conseguenza di un evento previsto dal contratto, il Veicolo sia fuoriuscito dalla sede stradale e sia necessario l'invio di mezzi eccezionali, l'Appaltatore procura direttamente al Cliente il mezzo di soccorso per riportare il Veicolo nell'ambito della sede stradale, tenendo a proprio carico il relativo costo fino ad un massimo di Euro 150,00 per evento. L'eventuale eccedenza dei costi per il recupero rimane a carico del Cliente. Sono a carico del Cliente le spese per il recupero qualora il Veicolo rimanga immobilizzato durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equiparate (percorsi fuoristrada).

2.3 – Auto sostitutiva

Qualora il veicolo rimanga immobilizzato a seguito di Guasto, Incendio o Incidente e non sia riparabile in giornata, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente (in alternativa alle Spese d'albergo - Art. 2.5) un veicolo in sostituzione per un massimo di 5 (cinque) giorni che aumentano a 7 (sette) se l'Evento accade durante un giorno festivo o il sabato dopo la chiusura delle officine, alle seguenti condizioni:

- a chilometraggio illimitato;
- compresa la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A.;
- con esclusione delle spese di carburante, così come il mancato rabbocco al momento della riconsegna al noleggiatore, il drop-off (riconsegna del veicolo in un paese diverso da quello di presa in consegna), le assicurazioni facoltative, la franchigia furto e Kasko, i pedaggi in genere (autostrade, traghetti, ecc.), le eventuali multe, e quant'altro non espressamente previsto, così come il tempo eccedente i giorni garantiti, che rimangono a carico del Cliente.

Si specifica che:

- Il veicolo sostitutivo è messo a disposizione presso società di autonoleggio convenzionate con la Centrale Operativa, negli orari di apertura delle stesse, in base alla disponibilità ed alle condizioni contrattuali previste;
- al momento del ritiro del veicolo a noleggio è previsto il rilascio di un deposito cauzionale sotto forma di carta di credito;
- il Cliente, su richiesta della Centrale Operativa, è tenuto a fornire la documentazione dell'officina da cui risultino le ore di manodopera necessarie ad eseguire le riparazioni del veicolo;
- la prestazione verrà fornita in alternativa alla **2.5 – Spese di Albergo**.

2.4 - Trasporto passeggeri a seguito di soccorso meccanico

Qualora il Veicolo, a seguito di Guasto, Incendio o Incidente, non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo e richieda pertanto il traino al sito ove avverrà la riparazione, il Cliente sarà messo nelle condizioni di raggiungere il centro da cui proviene il carro attrezzi oppure l'officina dove viene trasportato il Veicolo, utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il Veicolo. Inoltre, la Centrale Operativa, potrà mettere a disposizione del Cliente un taxi per raggiungere l'albergo dove il Cliente potrà attendere la riparazione del Veicolo, o in alternativa la stazione ferroviaria, di autobus o aeroportuale più vicina. In tutti i casi, il limite per ogni corsa in taxi a carico dell'Appaltatore è di € 80,00 per singola corsa (per es. sia per andare dall'officina ove è stato trasportato il Veicolo all'albergo, sia per tornare dall'albergo all'officina per riprendere il Veicolo riparato). Ciascuna corsa in taxi dovrà essere preventivamente autorizzata dalla Centrale Operativa con attribuzione del numero di dossier. Infine, la Centrale Operativa provvederà

ad organizzare il viaggio del Cliente e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla residenza del Cliente stesso, fornendo a quest'ultimo e agli eventuali passeggeri un biglietto ferroviario di prima classe o un biglietto aereo di classe economica (nel caso in cui il viaggio in treno sia superiore a 1.000 km). L'Appaltatore terrà a proprio carico il costo dei biglietti fino ad un massimo complessivo per sinistro di € 600,00 indipendentemente dal numero delle persone coinvolte.

2.5 - Spese d'albergo

Qualora, a seguito di Guasto, Incendio o Incidente avvenuto in viaggio, il Veicolo soccorso debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione non possa essere completata entro lo stesso giorno dell'evento (in alternativa alla prestazione 1.3 Auto sostitutiva) , la Centrale Operativa provvede alla sistemazione del Cliente e di tutti i componenti a bordo del Veicolo immobilizzato, in un albergo del luogo di categoria 3 stelle (o equivalente), e tiene a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione Il limite procapite è di € 150,00 a notte ed il limite complessivo è di € 500,00 per evento (massimo due notti).

2.6 - Consulto medico telefonico

La Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, è a disposizione del Cliente titolare di un apparato Telepass per organizzare un consulto medico telefonico in caso di urgenza conseguente a infortunio o malattia improvvisa durante la circolazione stradale. Il servizio medico della Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute al momento della richiesta da parte del Cliente o da persona terza, qualora lo stesso non ne sia in grado, potrà fornire:

- consigli medici di carattere generale; informazioni riguardanti:
- reperimento dei mezzi di soccorso;
- reperimento di medici generici e specialisti;
- localizzazione di centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati;
- modalità di accesso a strutture sanitarie pubbliche e private;
- esistenza e reperibilità di farmaci.

2.7 - Autista per recupero veicolo

Qualora il veicolo sia stato riparato e il Cliente non abbia atteso la riparazione, l'Appaltatore mette a disposizione del Cliente, per consentire il recupero del veicolo riparato, un autista per ricondurre il veicolo alla residenza del Cliente o nel luogo da lui indicato. La prestazione è operante a partire da 36h di manodopera con un limite di 200,00 Euro. Restano in ogni caso a carico del Cliente le spese a carburante ed agli eventuali pedaggi (autostrade, traghetti, ecc)

2.8 - Autista per Infortunio/Malattia

Qualora in viaggio, in seguito ad infortunio o malattia imprevista, il Cliente subisca lesioni tali da rendergli impossibile la guida del Veicolo, e nessuno degli eventuali altri passeggeri trasportati sia in grado di guidare per ragioni obiettive, la Centrale Operativa mette a disposizione un autista per il trasferimento del Veicolo stesso alla residenza del Cliente. Restano in ogni caso a carico del Cliente le spese relative a carburante ed agli eventuali pedaggi autostradali.

Appendice

D. Esclusioni e limitazioni relative a tutte le prestazioni

3.1 Esclusioni comuni

Sono esclusi dal contratto ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e evento derivante direttamente od indirettamente da:

A) danni causati da, accaduti attraverso o in conseguenza di guerre, incidenti dovuti a ordigni di guerra, invasioni, azioni di nemici stranieri, ostilità (sia in caso di guerra dichiarata o no), guerra civile, situazioni di conflitto armato, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, ammutinamento, legge marziale, potere militare o usurpato o tentativo di usurpazione di potere;

B) scioperi, sommosse, tumulti popolari;

c) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;

D) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale;

E) atti di terrorismo, intendendosi per atto di terrorismo un qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza e/o minaccia da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o dietro o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare allarme all'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa;

F) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura;

G) esplosioni nucleari e, anche solo parzialmente, radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari o da scorie nucleari o da armamenti nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari o sue componenti;

H) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di diffondere il panico;

I) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sott osuolo, o qualsiasi danno ambientale;

J) dolo o colpa grave del Cliente o di persone del fatto delle quali il Cliente deve rispondere;

K) abuso di alcolici e psicofarmaci, uso non terapeutico di stupefacenti od allucinogeni;

L) patologie psichiche;

M) suicidio o tentativo di suicidio;

N) quarantene.

o) immobilizzi del veicolo determinati da richiami sistematici della Casa Costruttrice, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria non determinati da usura, difetto, rottura, mancato funzionamento;

P) conducente non in possesso della prescritta e valida patente di guida;

Q) veicolo non coperto da assicurazione obbligatoria di responsabilità civile da circolazione;

R) fatti derivanti da partecipazione da parte del conducente a gare o competizioni sportive e alle relative prove ufficiali.

3.2 Disposizioni e limitazioni

a) L'Appaltatore non riconosce rimborsi senza il preventivo contatto ed autorizzazione da parte della Centrale Operativa salvo i casi descritti alla sezione **E. ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA;**

B) L'Appaltatore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute in seguito all'effettuazione di prestazioni di assistenza che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge;
C) L'Appaltatore non è tenuto a pagare indennizzi in sostituzione delle prestazioni di assistenza dovute;
d) L'Appaltatore tiene a proprio carico il costo delle prestazioni fino al capitale stabilito nelle singole prestazioni. Eventuali eccedenze rispetto al limite restano a carico del Cliente;
E) Nel caso in cui attivasse altra impresa, le presenti prestazioni saranno operanti, nei limiti ed alle condizioni previste, esclusivamente quale rimborso al Cliente degli eventuali maggiori costi a lui addebitati dall'impresa che ha erogato la prestazione;
F) Per qualsiasi controversia il Foro competente, a scelta della parte attrice, è quello del luogo di residenza o sede del convenuto;
G) Per tutto quanto non qui espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice Civile;
H) L'Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile di:

- ritardi od impedimenti nell'esecuzione dei servizi convenuti dovuti a cause di forza maggiore od a disposizioni delle autorità locali;
- errori dovuti ad inesatte comunicazioni ricevute dal Cliente;
- pregiudizi derivanti dall'avvenuto blocco dei titoli di credito.

E. Istruzioni per la richiesta di Assistenza

In caso di Guasto, Incendio o Incidente il Cliente deve contattare per telefono la Centrale Operativa al seguente numero telefonico dedicato ed attivo 24 ore su 24: numero verde in Italia 800.108.108 o in alternativa il numero urbano valido all'estero +39 02 26609135 (soggetto a tariffazione ordinaria).

Il cliente deve quindi comunicare:

- le Sue generalità;
- la marca e modello del Veicolo;
- il codice Telepass;
- la targa del Veicolo in uso collegato all'apparato Telepass;
- la prestazione richiesta. Possono inoltre essere richieste al Cliente Telepass ulteriori informazioni quali il numero di telefono e indirizzo, anche temporaneo.

La Centrale Operativa, dopo aver verificato che il Cliente sia intestatario di un codice attivo, provvederà ad erogare le prestazioni richieste dallo stesso e a rilasciare un codice di Autorizzazione definito "Numero Dossier". In caso di accertamento negativo da parte della Centrale Operativa, circa la sussistenza dei requisiti per l'erogazione delle prestazioni, la Centrale Operativa previo accordi diretti con il Cliente, potrà erogare con pagamento diretto a carico del cliente le prestazioni da questo richieste, rispettando in ogni caso le regole fissate dal Codice della Strada (D.l.vo 285/1992 e s.m.i.) e dal Regolamento per lo svolgimento del Servizio di Soccorso Meccanico annesso all'atto Autorizzativo della Concessionaria autostradale per la tratta di rispettiva competenza.
Qualora successivamente emerga che la prestazione sia stata fornita da AWP CCI a pagamento nei confronti di un Cliente che era invece in possesso dei requisiti per poterne fruire gratuitamente, AWP CCI provvederà, sulla base di relativa richiesta scritta, corredata dei giustificativi di spesa (purché inoltrata al preposto ufficio rimborsi di AWP CCI, entro 2 anni dalla data dell'Evento che ha dato origine all'attivazione della Prestazione prescelto, al rimborso degli importi al Cliente ed al rimborso delle altre prestazioni che il Cliente abbia pagato direttamente, tra quelle ricomprese

del presente contratto, nei limiti previsti. Gli originali dei documenti e/o delle ricevute fiscali dovranno essere inoltrati a:

AWP Contact Center Italia S.r.l.
Casella Postale 1717
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano

Resta inteso tra le Parti che tutte le prestazioni inerenti al presente Contratto, devono essere preventivamente autorizzati dalla Centrale Operativa di AWP CCI pena la decadenza di ogni diritto.

In deroga al principio di preventiva autorizzazione della Centrale Operativa, è ammesso a rimborso, comunque nei termini previsti dalle singole garanzie, la prestazione di traino, qualora questa sia stata attivata dalle forze dell'ordine o tramite colonnina SOS presente in viabilità autostradale; sono altresì compresi in deroga, ma con il limite rimborsabile di € 150, i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale per causa di forza maggiore (fermo restando che in quest'ultimo caso dovrà dimostrare l'avvenuta impossibilità di chiamare preventivamente la Centrale.

Telepass Business

Guida ai servizi - ed. settembre 2026

Telepass Business



Guida ai servizi Assistenza Stradale (Assistenza Stradale Premium)

VISITA TELEPASS.COM

Guida ai servizi applicabile ai clienti titolari dell'assistenza stradale solo italia con canone di euro 1,50€ al mese (+iva) - ed. settembre 2026

Servizio Assistenza Stradale

Grazie per aver scelto il servizio di assistenza stradale, che ti permette di viaggiare in totale sicurezza e che ti offre vantaggi esclusivi pensati su misura delle tue necessità. la presente guida è applicabile ai clienti titolari del servizio assistenza stradale, collegato al contratto telepass con viacard, con canone di euro 1,50€ al mese (+iva). visualizza questa guida per scoprire dettagli, informazioni e modalità di fruizione del servizio da te scelto. per rimanere sempre aggiornato su tutte le offerte speciali dedicate a te, vai su www.telepass.com.

Codice Assistenza Stradale

Il Codice Assistenza Stradale è un codice elettronico univoco associato al dispositivo Telepass Business su cui è stata attivata l'Assistenza Stradale.
Il Codice viene generato al momento dell'adesione al servizio e inviato all'indirizzo e-mail indicato dall'utente. Serve a identificare in modo chiaro il servizio attivo sul relativo dispositivo Telepass Business e può essere richiesto o utilizzato in caso di necessità per accedere alle prestazioni previste dall'Assistenza Stradale.

Dal giorno successivo all'adesione, l'utente può usufruire dei servizi inclusi nell'Assistenza Stradale, secondo le condizioni previste. Per maggiore praticità, il Codice non è disponibile solo via e-mail, ma può essere consultato anche all'interno del Portale Web e dell'App, così da essere sempre recuperabile quando serve.

Soccorso meccanico gratuito

Con assistenza stradale hai diritto al servizio gratuito di soccorso meccanico per veicoli fino a 35 quintali (esclusi autobus) in caso di guasto, incendio o incidente su tutto il territorio nazionale ed europeo, in autostrada come sulla viabilità ordinaria, con una serie di garanzie aggiuntive che ti vengono riportate di seguito.

1.1 - Soccorso meccanico

In caso di **guasto, incendio o incidente** su tutto il territorio nazionale ed europeo potrai richiedere l'invio di un mezzo di soccorso che provvederà a risolvere la causa dell'immobilizzo del veicolo sul luogo mediante piccole riparazioni (ad esempio, sostituzione pneumatico, ricarica della batteria o rifornimento carburante), oppure, se necessario, trasportare il veicolo fino all'officina più vicina al luogo dell'immobilizzo. inoltre, potrai geolocalizzare il mezzo di soccorso in arrivo tramite link inviato via sms. **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

1.2 - Recupero difficoltoso

Nel caso in cui il veicolo sia fuoriuscito dalla sede stradale e sia necessario l'**invio di mezzi eccezionali**, potrai richiedere l'intervento del mezzo di soccorso idoneo per riportare l'auto nell'ambito della sede stradale. il costo dell'intervento è coperto fino ad un massimo di euro 150,00 per evento. **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

1.3 - Auto sostitutiva

Qualora il veicolo rimanga immobilizzato a seguito di guasto, incendio o incidente e non sia riparabile in giornata, la centrale operativa metterà a disposizione del cliente (in alternativa alle spese d'albergo) **un veicolo in sostituzione** per un massimo di 5 giorni che aumentano a 7 se il fermo accade nei giorni festivi o durante la chiusura delle officine, il tutto alle condizioni generali previste dai maggiori noleggiatori convenzionati. **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

1.4 - Guasto

Qualora, a seguito di guasto, incendio o incidente, il veicolo non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo e richieda pertanto il traino al sito ove avverrà la riparazione, sarai messo nella condizione di **raggiungere il centro da cui proviene il carro attrezzi**, oppure l'officina dove viene trasportato il veicolo, utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il veicolo. Inoltre, verrà organizzato il viaggio per te e gli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla tua residenza. **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

1.5 - Spese d'albergo

Qualora, a seguito di guasto, incendio o incidente, il veicolo soccorso non possa essere riparato entro lo stesso giorno dell'evento, la Centrale Operativa AWP Contact Center Italia S.r.l. in alternativa all'auto in sostituzione, provvederà alla sistemazione (tua e di tutti i passeggeri a bordo del Veicolo immobilizzato in **un albergo del luogo di categoria 3 stelle** (o equivalente). **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

1.6 - Consulto medico telefonico

La centrale operativa è a tua disposizione per organizzare un **consulto medico telefonico** conseguente a infortunio o malattia improvvisa durante la circolazione stradale.

1.7 - Recupero veicolo

Qualora Qualora il veicolo per la riparazione necessiti più di 36 ore di manodopera e tu non abbia atteso la riparazione, AWP Contact Center Italia S.r.l., entro un costo massimo di 200 Euro, ti mette a disposizione un **autista che ricondurrà il veicolo riparato alla tua residenza. La prestazione è operante in Italia.** Inoltre, in caso di traino se il veicolo rimane immobilizzato sul posto per la riparazione:

- ti sarà messo a disposizione un biglietto ferroviario o un biglietto aereo per consentirti di recuperare il veicolo, oppure,
- sarà organizzato il trasporto del veicolo fino all'officina più vicina alla tua residenza in Italia. **La prestazione è operante in Europa.**

1.8 - Autista per infortunio/malattia

Qualora in viaggio, in seguito ad infortunio o malattia imprevista, tu subisca lesioni tali da essere impossibilitato di guidare il veicolo e nessun altro passeggero trasportato possa sostituirti, **la centrale operativa ti mette a disposizione un autista, per il trasferimento alla tua residenza**. Sono a tuo carico le spese di carburante ed eventuali spese di pedaggio (autostrade, traghetti, ecc). **La prestazione è operante in Italia.**

COME USUFRUIRE DEL SERVIZIO

Per usufruire dei servizi di assistenza chiama la centrale operativa di AWP contact center italia s.r.l. al numero verde 800-108.108 (al numero telefonico ordinario per le chiamate dall'estero +39 02 26609135) e comunica:
• le tue generalità e un recapito telefonico;
• la marca, il modello e la targa del veicolo collegato al dispositivo telepass business su cui è attiva l'assistenza stradale. la targa deve corrispondere a quella associata al relativo dispositivo telepass;
• il tuo codice tessera ;
• il servizio richiesto.
Ricordati di aggiornare sempre la targa associata al telepass. Per la fruizione del servizio richiesto, la centrale operativa ti rilascerà un codice di autorizzazione "Numero Dossier". La centrale operativa di awp contact center italia s.r.l. potrà richiederti ulteriori informazioni, e una volta accertato che il tuo codice assistenza stradale sia attivo, erogherà il servizio richiesto.

Appendice

A. Servizi di Assistenza Stradale

Nel testo che segue si intendono per:

- **APPALTATORE**: AWP Contact Center Italia S.r.l. con sede in Milano 20139, Viale Brenta 32.
- **ASSISTENZA**: l'aiuto tempestivo mediante le prestazioni previste nel contratto, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un Evento, tramite la Centrale Operativa.
- **CENTRALE OPERATIVA**: La struttura organizzativa che provvede, 24 ore su 24, tutto l'anno, al contatto telefonico con il cliente (con il supporto anche di specifiche funzionalità di voicebot – assistente telefonico virtuale), organizza ed eroga le prestazioni di assistenza previste nel contratto.
- **CLIENTE**: il titolare del servizio Assistenza Stradale - collegato al Contratto Telepass con Viacard - con canone di euro 5,60 al mese (+IVA) e che ha diritto alle prestazioni secondo quanto previsto nel relativo contratto"
- **COMMITTENTE**: Telepass S.p.A. (di seguito denominata Telepass).
- **EUROPA**: i seguenti paesi: Andorra, Austria, Belgio, Bulgaria, Ceuta, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Gibilterra, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica Ex Jugoslava di Macedonia, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia (parte europea), Ucraina, Ungheria.
- **EVENTO**: si intende per Evento un Guasto, un Incendio o un Incidente.
- **FORNITORE DI ASSISTENZA**: indica le organizzazioni di assistenza che forniscono le prestazioni di assistenza ai Clienti, nonché i fornitori terzi convenzionati con le suddette organizzazioni.
- **GUASTO**: Qualsiasi avaria improvvisa e imprevista del Veicolo che comporti l'immobilizzo immediato dello stesso, ovvero ne consenta la marcia ma con rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente e per la circolazione stradale. Sono inoltre compresi nel Guasto la foratura di uno o più pneumatici o la perdita o la rottura delle chiavi che non consentano l'utilizzo del Veicolo, tentato furto o ritrovamento dopo furto, atti vandalici, eventi naturali non catastrofici, danni al parabrezza, malfunzionamento della wall-box, individuazione stazione di ricarica più vicina, batteria di trazione scarica (veicoli elettrici), errato rifornimento, carburante congelato, malfunzionamento della serratura.
- **INCENDIO**: la combustione con fiamma del Veicolo o di sue parti (che può estendersi e propagarsi) che si sia verificata durante l'uso del Veicolo;
- **INCIDENTE**: si intende un evento accidentale in connessione con la circolazione stradale – collisione con altro Veicolo, urto contro ostacolo fisso, ribaltamento, uscita di strada - che provochi al Veicolo danni tali da determinarne l'immobilizzo immediato ovvero ne consenta la marcia ma con il rischio di aggravamento del danno ovvero in condizioni di pericolosità e/o grave disagio per il Cliente.
- **ITALIA**: il territorio della Repubblica Italiana, la Repubblica di San Marino e lo Stato della Città del Vaticano.
- **NUMERO VERDE**: il numero di telefono verde 800.108.108 o il numero telefonico a tariffazione ordinaria 02 26609135 messi a disposizione dall'Appaltatore per consentire ai Clienti di prendere contatto con la Centrale Operativa a titolo gratuito (chiamate dalla Linea Verde), restando il costo della telefonata a carico dell'Appaltatore. Il servizio telefonico è reso in lingua italiana, anche con riferimento all'EUROPA.
- **PRESTAZIONI**: si intendono i servizi previsti dal Contratto, ovvero l'aiuto tempestivo, in denaro o in natura, fornito al Cliente che si trovi in difficoltà a seguito del verificarsi di un fermo Veicolo, tramite la Centrale Operativa.
- **RESIDENZA**: l'indirizzo presso cui il Cliente dimora abitualmente come risulta dal certificato anagrafico.
- **RETE AUTOSTRADALE**: la rete delle autostrade italiane a pedaggio ed in concessione comprese le strade ANAS eventualmente munite di pedaggio.

Appendice

RETE DI ASSISTENZA: la rete delle officine convenzionate con la Casa Costruttrice del Veicolo, oppure il più vicino punto di assistenza convenzionato con l'Appaltatore.
TRAINO: indica il trasporto del Veicolo che necessita Assistenza fino al luogo di destinazione.
VEICOLO: si intende ogni Motoveicolo/Autoveicolo/caravan/roulotte fino a 35 q.li, destinato al trasporto di persone capace di contenere al massimo nove posti, compreso quello del conducente (esclusi autobus), con targa collegata all'apparato Telepass.

B. Normativa comune alle garanzie

1.1 – Decorrenza e durata delle prestazioni
Le prestazioni oggetto del presente contratto, che riguarda sia la rete autostradale che l'intera rete ordinaria, saranno erogate dall'Appaltatore trascorse 24 ore a partire dal momento della sottoscrizione del contratto Assistenza Stradale e/o dall'aggiornamento/ modifica della targa associata al Telepass. Sarà garantita l'erogazione delle prestazioni ai soli Clienti attivi, limitatamente alla durata di validità dei singoli contratti Assistenza Stradale e si intenderà comunque cessata a ogni effetto, nei confronti dei Clienti, contestualmente alla scadenza e/o risoluzione del presente Contratto.

1.2 – Limitazioni delle prestazioni – estensione territoriale Si rimanda alla specifica di ogni singola prestazione.

C. Descrizione delle prestazioni

2.1 - Soccorso meccanico
Ferme restando le norme definite dal "Regolamento per la gestione del servizio di soccorso meccanico (SSM)" a fronte di una chiamata nominativa da parte del Cliente sul Territorio Nazionale , in caso di Guasto, Incendio o Incidente con il Veicolo che si trova in condizioni di sicurezza (essendo tale un intervento che non rientri nelle ipotesi come definite al punto 4 della direttiva 24 maggio 1999 Gazzetta Ufficiale n. 153 del 02.07.1999), si garantisce al Cliente l'intervento di un mezzo di soccorso (autorizzato dalla concessionaria autostradale competente per la specifica tratta in cui si verifica l'esigenza di assistenza da parte del Cliente, ad operare in autostrada alle condizioni sotto riportate).
Il Cliente potrà geolocalizzare il mezzo di soccorso in arrivo tramite link inviato via SMS dalla Centrale Operativa.
Il mezzo di soccorso inviato direttamente presso il Veicolo immobilizzato, dietro richiesta del Cliente potrà, senza alcun esborso da parte di quest'ultimo:

- risolvere la causa dell'immobilizzo sul luogo mediante piccole riparazioni (ad esempio sostituzione pneumatico, esaurimento della batteria o del carburante). L'eventuale costo dei ricambi resta a carico del Cliente, che provvederà a pagare direttamente all'autista del carro attrezzi intervenuto.
- trasportare, se necessario, il Veicolo fino all'officina più vicina al luogo dell'immobilizzo identificata dalla Centrale Operativa.

In caso di espressa richiesta del Cliente di essere trasportato presso altra destinazione, se il numero totale di km percorsi per il traino presso l'officina scelta dovesse eccedere quello per il traino presso l'officina indicata dalla Centrale Operativa, resta a carico del cliente il costo della relativa eccedenza km. Se l'immobilizzazione del Veicolo avviene all'interno della rete autostradale i km verranno calcolati dal primo casello in uscita rispetto al luogo di fermo. La tariffa unitaria per km sarà preventivamente comunicata al Cliente dalla Centrale Operativa. Restano a carico del Cliente tutte le spese di manodopera e degli eventuali materiali impiegati per la riparazione, che saranno regolati direttamente dal Cliente con il fornitore intervenuto. In caso di chiusura dell'officina di destinazione (ore notturne,

giorni festivi) il Veicolo sarà portato in giacenza presso il più vicino deposito dell'Appaltatore; il trasporto sarà completato, da detto deposito, alla prima data utile di apertura dell'officina più vicina restando a carico dell'Appaltatore le spese del secondo trasporto (fermo restando il pagamento delle eventuali eccedenze chilometriche che saranno addebitate al Cliente con riferimento al solo primo trasporto) e le spese di posteggio fino al primo giorno lavorativo utile. In tal caso l'Appaltatore resterà custode del Veicolo fino alla consegna dello stesso all'officina di destinazione. Resta inteso tra le Parti che tutte le prestazioni inerenti il presente contratto devono essere preventivamente autorizzate dalla Centrale Operativa dell'Appaltatore pena la decadenza di ogni diritto. Qualora, a seguito di traino eseguito dall'Appaltatore, il veicolo venga trasportato presso un'officina convenzionata con l'Appaltatore stesso, il Cliente potrà beneficiare di uno sconto del 10% sul costo della manodopera calcolato rispetto al tempario ufficiale dell'officina.

2.2 – Recupero difficoltoso

Qualora, in conseguenza di un evento previsto dal contratto, il Veicolo sia fuoriuscito dalla sede stradale e sia necessario l'invio di mezzi eccezionali, l'Appaltatore procura direttamente al Cliente il mezzo di soccorso per riportare il Veicolo nell'ambito della sede stradale, tenendo a proprio carico il relativo costo fino ad un massimo di Euro 150,00 per evento. L'eventuale eccedenza dei costi per il recupero rimane a carico del Cliente. Sono a carico del Cliente le spese per il recupero qualora il Veicolo rimanga immobilizzato durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad esse equiparate (percorsi fuoristrada).

2.3 – Auto sostitutiva

Qualora il veicolo rimanga immobilizzato a seguito di Guasto, Incendio o Incidente e non sia riparabile in giornata, la Centrale Operativa metterà a disposizione del Cliente (in alternativa alle Spese d'albergo - Art. 2.5) un veicolo in sostituzione per un massimo di 5 (cinque) giorni che aumentano a 7 (sette) se l'Evento accade durante un giorno festivo o il sabato dopo la chiusura delle officine, alle seguenti condizioni:

- a chilometraggio illimitato;
- compresa la copertura assicurativa obbligatoria R.C.A.;
- con esclusione delle spese di carburante, così come il mancato rabbocco al momento della riconsegna al noleggiatore, il drop-off (riconsegna del veicolo in un paese diverso da quello di presa in consegna), le assicurazioni facoltative, la franchigia furto e Kasko, i pedaggi in genere (autostrade, traghetti, ecc.), le eventuali multe, e quant'altro non espressamente previsto, così come il tempo eccedente i giorni garantiti, che rimangono a carico del Cliente.

Si specifica che:

- Il veicolo sostitutivo è messo a disposizione presso società di autonoleggio convenzionate con la Centrale Operativa, negli orari di apertura delle stesse, in base alla disponibilità ed alle condizioni contrattuali previste;
- al momento del ritiro del veicolo a noleggio è previsto il rilascio di un deposito cauzionale sotto forma di carta di credito;
- il Cliente, su richiesta della Centrale Operativa, è tenuto a fornire la documentazione dell'officina da cui risultino le ore di manodopera necessarie ad eseguire le riparazioni del veicolo;
- la prestazione verrà fornita in alternativa alla **2.5 – Spese di Albergo**.

La prestazione è operante in Italia e in Europa.

2.4 - Trasporto passeggeri a seguito di soccorso meccanico

Qualora il Veicolo, a seguito di Guasto, Incendio o Incidente, non possa essere riparato sul luogo dell'immobilizzo e richieda pertanto il traino al sito ove avverrà la riparazione, il Cliente sarà messo nelle condizioni di raggiungere il centro da cui proviene il carro attrezzi oppure l'officina dove viene trasportato il Veicolo, utilizzando, se possibile, lo stesso mezzo che ha trasportato il Veicolo. Inoltre, la Centrale Operativa, potrà mettere a disposizione del Cliente un taxi per raggiungere l'albergo dove il Cliente potrà attendere la riparazione del Veicolo, o in alternativa la stazione ferroviaria, di autobus o aeroportuale più vicina. In tutti i casi, il limite per ogni corsa in taxi a carico dell'Appaltatore è di € 80,00 per singola corsa (per es. sia per andare dall'officina ove è stato trasportato il Veicolo all'albergo, sia per tornare dall'albergo all'officina per riprendere il Veicolo riparato). Ciascuna corsa in taxi dovrà essere preventivamente autorizzata dalla Centrale Operativa con attribuzione del numero di dossier. Infine, la Centrale Operativa provvederà ad organizzare il viaggio del Cliente e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione ad organizzare il viaggio del Cliente e degli eventuali passeggeri dal luogo dell'immobilizzo al luogo della destinazione iniziale o fino alla residenza del Cliente stesso, fornendo a quest'ultimo e agli eventuali passeggeri un biglietto ferroviario di prima classe o un biglietto aereo di classe economica (nel caso in cui il viaggio in treno sia superiore a 1.000 km). L'Appaltatore terrà a proprio carico il costo dei biglietti fino ad un massimo complessivo per sinistro di € 600,00 indipendentemente dal numero delle persone coinvolte. **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

2.5 - Spese d'albergo

Qualora, a seguito di Guasto, Incendio o Incidente avvenuto in viaggio, il Veicolo soccorso debba restare immobilizzato sul posto e la riparazione non possa essere completata entro lo stesso giorno dell'evento (in alternativa alla prestazione 1.3 Auto sostitutiva) , la Centrale Operativa provvede alla sistemazione del Cliente e di tutti i componenti a bordo del Veicolo immobilizzato, in un albergo del luogo di categoria 3 stelle (o equivalente), e tiene a proprio carico le spese di pernottamento e di prima colazione Il limite procapite è di € 150,00 a notte ed il limite complessivo è di € 500,00 per evento (massimo due notti). **La prestazione è operante in Italia e in Europa.**

2.6 - Consulto medico telefonico

La Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore, tutti i giorni dell'anno, è a disposizione del Cliente titolare di un apparato Telepass per organizzare un consulto medico telefonico in caso di urgenza conseguente a infortunio o malattia improvvisa durante la circolazione stradale. Il servizio medico della Centrale Operativa, in base alle informazioni ricevute al momento della richiesta da parte del Cliente o da persona terza, qualora lo stesso non ne sia in grado, potrà fornire: - consigli medici di carattere generale; informazioni riguardanti:

- reperimento dei mezzi di soccorso;
- reperimento di medici generici e specialisti;
- localizzazione di centri di cura generica e specialistica sia pubblici che privati ;
- modalità di accesso a strutture sanitarie pubbliche e private;
- esistenza e reperibilità di farmaci.

Si precisa che tale prestazione non fornisce diagnosi ed è basata su informazioni fornite a distanza dal Cliente. La prestazione è operante in Italia e in Europa.

2.7 - Recupero veicolo

Qualora il veicolo sia stato riparato e il Cliente non abbia atteso la riparazione, l'Appaltatore mette a disposizione del Cliente, per consentire il recupero del veicolo riparato, un autista per ricondurre il veicolo alla residenza del Cliente o

nel luogo da lui indicato. La prestazione è operante a partire da 36h di manodopera con un limite di 200,00 Euro. Restano in ogni caso a carico del Cliente le spese a carburante ed agli eventuali pedaggi (autostrade, traghetti, ecc). La prestazione è operante in Italia. Qualora sia stata erogata la prestazione Traino e il Veicolo rimanga immobilizzato sul posto per la riparazione, l'Appaltatore:
metterà a disposizione del Cliente un biglietto ferroviario in prima classe o un biglietto aereo in classe turistica (nel caso in cui il viaggio in treno sia superiore a 6 ore), per consentirgli di recuperare il Veicolo. L'Appaltatore terrà a proprio carico i costi del biglietto fino ad un massimo di € 1.500,00 per sinistro, oppure,
organizzerà il trasporto del Veicolo fino all'officina più vicina alla residenza del Cliente in Italia. L'Appaltatore terrà a proprio carico le spese di trasporto e di custodia del Veicolo. **La prestazione è operante in Europa.**

2.8 - Autista per Infortunio/Malattia
Qualora in viaggio, in seguito ad infortunio o malattia imprevista, il Cliente subisca lesioni tali da rendergli impossibile la guida del Veicolo, e nessuno degli eventuali altri passeggeri trasportati sia in grado di guidare per ragioni obiettive, la Centrale Operativa mette a disposizione un autista per il trasferimento del Veicolo stesso alla residenza del Cliente. Restano in ogni caso a carico del Cliente le spese relative a carburante ed agli eventuali pedaggi autostradali. **La prestazione è operante in Italia.**

D. Esclusioni e limitazioni relative a tutte le prestazioni

3.1 Esclusioni comuni
Sono esclusi dal contratto ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e evento derivante direttamente od indirettamente da:
A) danni causati da, accaduti attraverso o in conseguenza di guerre, incidenti dovuti a ordigni di guerra, invasioni, azioni di nemici stranieri, ostilità (sia in caso di guerra dichiarata o no), guerra civile, situazioni di conflitto armato, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, ammutinamento, legge marziale, potere militare o usurpato o tentativo di usurpazione di potere;
B) scioperi, sommosse, tumulti popolari;
c) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio;
D) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale;
E) atti di terrorismo, intendendosi per atto di terrorismo un qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza e/o minaccia da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o dietro o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare allarme all'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa;
F) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura;
G) esplosioni nucleari e, anche solo parzialmente, radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari o da scorie nucleari o da armamenti nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari o sue componenti;
H) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di

diffondere il panico;
i) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sott osuolo, o qualsiasi danno ambientale;
j) dolo o colpa grave del Cliente o di persone del fatto delle quali il Cliente deve rispondere;
k) abuso di alcolici e psicofarmaci, uso non terapeutico di stupefacenti od allucinogeni;
l) patologie psichiche;
m) suicidio o tentativo di suicidio;
n) quarantene.
o) immobilizzi del veicolo determinati da richiami sistematici della Casa Costruttrice, da operazioni di manutenzione periodica e non, da controlli, da montaggio di accessori, come pure dalla mancanza di manutenzione o da interventi di carrozzeria non determinati da usura, difetto, rottura, mancato funzionamento;
p) conducente non in possesso della prescritta e valida patente di guida;
q) veicolo non coperto da assicurazione obbligatoria di responsabilità civile da circolazione;
r) fatti derivanti da partecipazione da parte del conducente a gare o competizioni sportive e alle relative prove ufficiali.

3.2 Disposizioni e limitazioni
a) L'Appaltatore non riconosce rimborsi senza il preventivo contatto ed autorizzazione da parte della Centrale Operativa salvo i casi descritti alla sezione **E. ISTRUZIONI PER LA RICHIESTA DI ASSISTENZA;**
b) L'Appaltatore si riserva il diritto di chiedere al Cliente il rimborso delle spese sostenute in seguito all'effettuazione di prestazioni di assistenza che si accertino non essere dovute in base a quanto previsto dal contratto o dalla legge;
c) L'Appaltatore non è tenuto a pagare indennizzi in sostituzione delle prestazioni di assistenza dovute; **D)** L'Appaltatore tiene a proprio carico il costo delle prestazioni fino al capitale stabilito nelle singole prestazioni. **E)** Nel caso in cui attivasse altra impresa, le presenti prestazioni saranno operanti, nei limiti ed alle condizioni previste, esclusivamente quale rimborso al Cliente degli eventuali maggiori costi a lui addebitati dall'impresa che ha erogato la prestazione;
F) Per qualsiasi controversia il Foro competente, a scelta della parte attrice, è quello del luogo di residenza o sede del convenuto;
G) Per tutto quanto non qui espressamente disciplinato si applicano le disposizioni del Codice Civile;
H) L'Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile di:

- ritardi od impedimenti nell'esecuzione dei servizi convenuti dovuti a cause di forza maggiore od a disposizioni delle autorità locali;
- errori dovuti ad inesatte comunicazioni ricevute dal Cliente;
- pregiudizi derivanti dall'avvenuto blocco dei titoli di credito.

E. Istruzioni per la richiesta di Assistenza

In caso di Guasto, Incendio o Incidente il Cliente deve contattare per telefono la Centrale Operativa al seguente numero telefonico dedicato ed attivo 24 ore su 24: numero verde in Italia 800.108.108 o in alternativa il numero urbano valido all'estero +39 02 26609135 (soggetto a tariffazione ordinaria).
Il cliente deve quindi comunicare:

- le Sue generalità;
- la marca e modello del Veicolo;
- il codice Telepass;

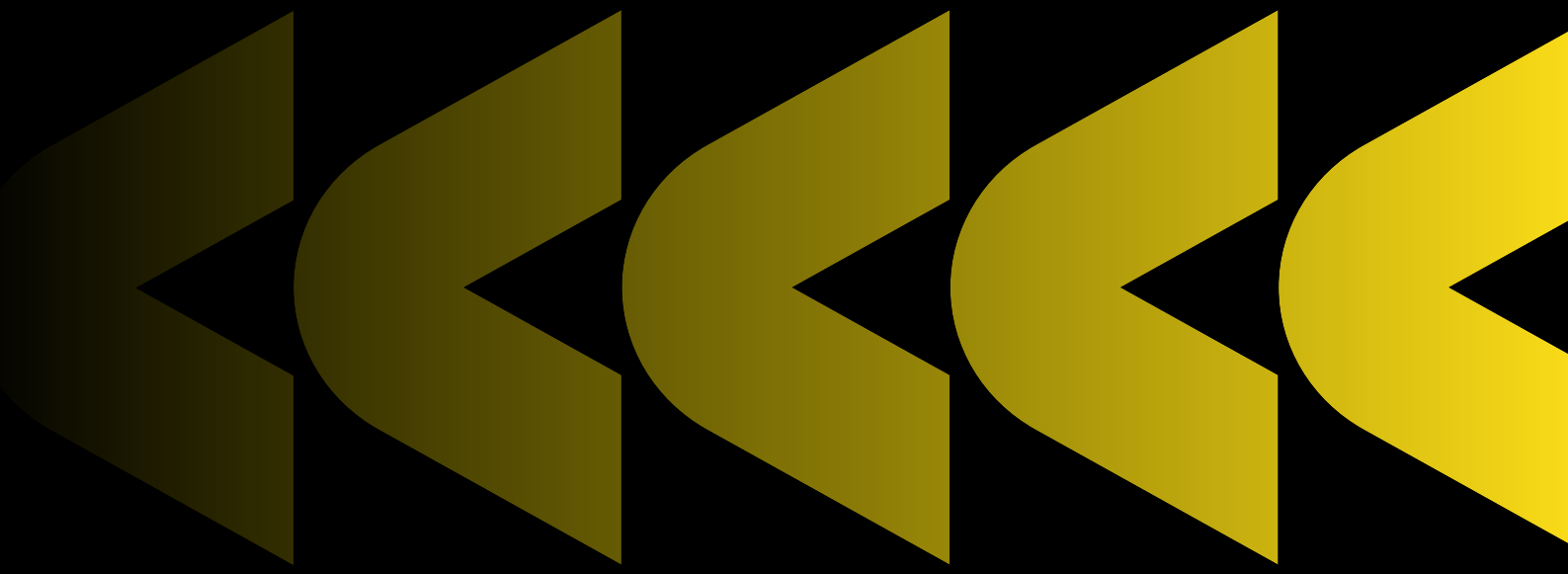
- la targa del Veicolo in uso collegato all'apparato Telepass;
- la prestazione richiesta.

Possono inoltre essere richieste al Cliente Telepass ulteriori informazioni quali il numero di telefono e indirizzo, anche temporaneo. La Centrale Operativa, dopo aver verificato che il Cliente sia intestatario di un codice attivo, provvederà ad erogare le prestazioni richieste dallo stesso e a rilasciare un codice di Autorizzazione definito "Numero Dossier".In caso di accertamento negativo da parte della Centrale Operativa, circa la sussistenza dei requisiti per l'erogazione delle prestazioni, la Centrale Operativa previo accordi diretti con il Cliente, potrà erogare con pagamento diretto a carico del cliente le prestazioni da questo richieste, rispettando in ogni caso le regole fissate dal Codice della Strada (D.l.vo 285/1992 e s.m.i.) e dal Regolamento per lo svolgimento del Servizio di Soccorso Meccanico annesso all'atto Autorizzativo della Concessionaria autostradale per la tratta di rispettiva competenza. Qualora successivamente emerga che la prestazione sia stata fornita da AWP CCI a pagamento nei confronti di un Cliente che era invece in possesso dei requisiti per poterne fruire gratuitamente, AWP CCI provvederà, sulla base di relativa richiesta scritta, corredata dei giustificativi di spesa (purché inoltrata al preposto ufficio rimborsi di AWP CCI, entro 2 anni dalla data dell'Evento che ha dato origine all'attivazione della Prestazione prescelto), al rimborso degli importi al Cliente ed al rimborso delle altre prestazioni che il Cliente abbia pagato direttamente, tra quelle ricomprese del presente contratto, nei limiti previsti. Gli originali dei documenti e/o delle ricevute fiscali dovranno essere inoltrati a:

AWP Contact Center Italia S.r.l.
Casella Postale 1717
Viale Brenta, 32 - 20139 Milano

Resta inteso tra le Parti che tutte le prestazioni inerenti al presente Contratto, devono essere preventivamente autorizzati dalla Centrale Operativa di AWP CCI pena la decadenza di ogni diritto.

In deroga al principio di preventiva autorizzazione della Centrale Operativa, è ammesso a rimborso, comunque nei termini previsti dalle singole garanzie, la prestazione di traino, qualora questa sia stata attivata dalle forze dell'ordine o tramite colonnina SOS presente in viabilità autostradale; sono altresì compresi in deroga, ma con il limite rimborsabile di € 150, i casi in cui il Cliente non riesca a mettersi in contatto con la Centrale per causa di forza maggiore (fermo restando che in quest'ultimo caso dovrà dimostrare l'avvenuta impossibilità di chiamare preventivamente la Centrale).



Telepass Business

Guida ai servizi - ed. settembre 2026