

DEFINIZIONI

I termini utilizzati nelle presenti Condizioni devono essere intesi esclusivamente nel senso indicato nelle seguenti definizioni.

- **Cliente, Consumatore, Acquirente, Proprietario:** La persona fisica o giuridica che ha acquistato il Veicolo d'occasione, i cui dati identificativi sono indicati nel Certificato di Assistenza.
- **Assistenza:** l'organizzazione e l'erogazione del Servizio di Assistenza a seguito di un guasto meccanico, elettrico o elettronico occorso al Veicolo indicato nel Certificato di Assistenza. Il Servizio di Assistenza è erogato da QORA SRL.
- **Concessionario, Rivenditore, Dealer:** soggetto rivenditore di veicoli, motocicli e veicoli commerciali Nuovi e/o km 0 e/o usati.
- **Condizioni Generali di Assistenza:** il presente modello, che disciplina il Servizio di Assistenza.
- **Contratto di Convenzione:** Il contratto in essere tra QORA SRL e il Dealer.
- **Costruttore:** casa produttrice del Veicolo.
- **Garanzia Convenzionale:** il Servizio di Assistenza descritto nel Certificato di Assistenza del quale le presenti Condizioni sono parte integrante. Si tratta di una garanzia Ulteriore proposta dal Concessionario Venditore, distinta dalla Garanzia Legale.
- **Gestore:** QORA SRL con sede in Roma, Viale Palmiro Togliatti 1563, 00155 - P.Iva e Codice Fiscale 17507971004, o Aziende terze da essa incaricate, a cui il Concessionario Venditore ha affidato la gestione del Servizio di Assistenza.
- **Evento o Guasto:** il malfunzionamento o il mancato funzionamento dei pezzi e delle parti componenti indicate nel Certificato, tale da rendere il Veicolo non funzionante, a causa di una rottura imprevista o di un guasto meccanico, elettronico o elettrico.
- **Istruzioni del Costruttore:** istruzioni impartite dal Costruttore del Veicolo indicate nel Libretto d'Uso e Manutenzione del Veicolo e relative al suo utilizzo, alla manutenzione e alle riparazioni.
- **Certificato di Assistenza:** modulo sottoscritto dal Cliente in cui sono indicati i dati identificativi del Veicolo e la durata del Servizio di Assistenza nonché la specifica delle parti coperte da garanzia e lo stato d'uso del veicolo acquistato. Non può aderire al presente Servizio il professionista operante nel settore del commercio di autoveicoli (concessionario, rivenditore di veicoli, anche non professionale).
- **Normale usura:** deterioramento del Veicolo e delle parti componenti per effetto del tempo e del loro utilizzo.
- **Piano di Revisione e Manutenzione:** l'insieme delle revisioni e dei lavori periodici previsti dalla legge e dal Costruttore, che devono essere effettuati sul Veicolo durante la vigenza del Contratto, da parte di un'officina dotata dei mezzi tecnici e tecnologici idonei, in ottemperanza e nei termini di quanto previsto dal Libretto d'Uso e Manutenzione del Veicolo stesso.
- **Area Tecnica:** struttura operativa predisposta da QORA SRL, o Aziende esterne da essa incaricate, per la gestione del guasto.
- **Officina:** struttura incaricata dal Gestore e preposta alla gestione operativa del Servizio di Assistenza.
- **Veicolo:** Auto, moto, veicolo commerciale o altro indicato nel Certificato di Assistenza, di qualsiasi marca, ad eccezione di quelli indicati all'art. 2, immatricolato in Italia e rispondente ai requisiti indicati nelle presenti Condizioni Generali.

1. Oggetto della Garanzia Convenzionale

1. Contestualmente alla vendita del veicolo il venditore attiva il servizio mediante la trasmissione del relativo modulo a QORA SRL, provvedendo al pagamento del corrispettivo per l'attivazione, secondo le condizioni economiche concordate.
2. QORA SRL presta il servizio di Garanzia Convenzionale in caso di guasti intervenuti nel periodo di validità della garanzia e che riguardino la funzionalità dei componenti elencati all'art. 4 del presente foglio informativo, con esclusione di quelli elencati all'art. 6.
3. La Garanzia Convenzionale non provvede alla copertura di guasti o anomalie dovuti alla normale usura del veicolo, in relazione al suo pregresso utilizzo.

4. Se una delle componenti perde la sua funzionalità nel periodo di validità del Servizio di Assistenza direttamente e non per colpa di un'altra componente non coperta, l'acquirente ha diritto alla riparazione nei limiti delle presenti Condizioni.
5. Tra gli interventi di riparazione che sono coperti dalla Garanzia Convenzionale non rientrano gli interventi di manutenzione, revisione e assistenza prescritti o raccomandati dal produttore del veicolo.
6. La Garanzia Convenzionale non comprende le spese relative all'acquisto di carburante, olio, refrigeranti e antigelo, liquido idraulico, grasso, detersivi, cartucce del filtro e danni successivi diretti o indiretti (p.e. spese per il traino, tasse di servizio, spese di trasporto e di noleggio, costi per lo smaltimento, indennizzo per il mancato utilizzo, danni successivi su componenti non garantiti).
7. La Garanzia Convenzionale avrà una durata di mesi 12, 24 o 36 a seconda del servizio offerto dal Dealer.
8. La Garanzia Convenzionale non fa venir meno i diritti spettanti all'Acquirente/Consumatore per effetto della Garanzia Legale di Conformità agli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo, ma offre una copertura convenzionale per tutti i difetti, guasti e/o rotture individuati al successivo capo n. 4 in quanto insorti nel periodo di validità della garanzia stessa.
9. La presente regolamentazione è da intendersi tra QORA SRL ed il Cliente finale ed ha lo scopo di informarlo sulle condizioni e limitazioni del Contratto di Convenzione in essere tra QORA SRL e il Venditore per il quale, la Scrivente, agisce "in nome per conto e nell'esclusivo interesse".

2. Veicoli garantibili

1. La garanzia Convenzionale può essere prestata per tutti gli Autoveicoli, Veicoli Commerciali (max 35q), Camper e Moto (di seguito anche mezzi o veicoli) con massimo 20 anni di età dalla prima immatricolazione e una percorrenza totale non superiore a 250.000 Km.
2. Sono escluse tutte le vetture prodotte dai seguenti Costruttori: Audi (tutte i modelli RS e R8), Ferrari, Lamborghini, Land Rover, Jaguar, Pagani, Rolls Royce, Bentley, McLaren, Lotus, Maybach, Maserati (eccetto motori diesel), Porsche (eccetto motori diesel ed EV).
3. Sono esclusi tutti i veicoli storici (oltre 20 anni dalla prima immatricolazione), i veicoli elaborati, e/o preparati per le competizioni su pista e non e tutte le vetture la cui produzione annua è inferiore alle 5.000 unità.

3. Decorrenza, durata e cessazione della Garanzia Convenzionale

1. La Garanzia Convenzionale decorre dal giorno di consegna del veicolo al consumatore per la durata indicata nel Certificato di Assistenza ed è distinta dalla Garanzia Legale.
2. La Garanzia Convenzionale è valida su tutto il territorio europeo, oltre a Svizzera, Repubblica di San Marino e Stato Città del Vaticano.
3. La Garanzia Convenzionale non opera per quanto, eventualmente, ancora coperto dalla garanzia del Costruttore. In tal caso la riparazione dovrà essere richiesta al Costruttore, con spese a Suo carico.
4. La garanzia termina alle ore 24.00 del giorno in cui si verifica il primo tra i seguenti eventi:
 - a) scadenza del periodo di copertura offerto dal Dealer in sede di sottoscrizione del Certificato di Assistenza;
 - b) raggiungimento di n. 3 (tre) interventi in garanzia nel primo anno e 2 (due) per ogni anno dal secondo in poi.
 - c) Il costo complessivo delle riparazioni è pari al valore commerciale del veicolo;
 - d) vendita del veicolo oggetto della Garanzia Convenzionale;
 - e) riconsegna al Dealer del veicolo oggetto della Garanzia Convenzionale;
 - f) Perdita, per ragioni differenti dalla vendita, della proprietà/possesso del veicolo oggetto della Garanzia Convenzionale.
5. Non è previsto il rimborso all'Acquirente del prezzo eventualmente versato e non goduto.

4. Operatività della Garanzia

1. Sono coperte dalla Garanzia Convenzionale esclusivamente le componenti/parti elencate nel Certificato di Assistenza rilasciato dal Venditore.
2. Gli interventi in garanzia riguardano solo ed esclusivamente componenti effettivamente guasti.
3. Non vengono presi in carico guasti dovuti ad usura, cattiva o omessa manutenzione e imperizia da parte del conducente/proprietario.
4. QORA SRL non risponderà della rottura parziale o totale delle componenti/parti che dovessero subire danneggiamento come conseguenza della rottura e/o guasto delle componenti/parti in garanzia. Allo stesso modo, la Garanzia Convenzionale non copre la rottura e/o danneggiamento di componenti/parti in garanzia provocata da organi non coperti da garanzia.
5. Le componenti/parti coperte dalla garanzia verranno fornite al riparatore direttamente ed esclusivamente dalla QORA SRL salvo diversa indicazione.
6. La manodopera verrà calcolata e pagata secondo i tempi e le indicazioni del Costruttore, e sarà applicata unicamente sugli organi o pezzi di ricambio coperti dalla Garanzia Convenzionale. Sono esclusi i costi relativi alla diagnosi e/o alla ricerca dei guasti e le sostituzioni effettuate per c.d. "buona pratica".
7. La tariffa oraria massima coperta da QORA SRL è pari a € 42,00 + iva per officina generica (non Casa Madre) e € 48,00 + iva per riparazioni effettuate in officina Casa Madre. Eventuali eccedenze saranno a carico del Consumatore.

5. Contributo di Maggior Valore

1. Nel caso in cui il guasto non sia riconducibile ad un vizio di conformità preesistente al momento della consegna, il proprietario del mezzo è tenuto a versare un contributo c.d. di "Maggior Valore" secondo quanto riportato nella tabella seguente:

Percorrenza/Anzianità dalla prima immatricolazione anche estera.	% a carico del Cliente per la/le sola/e parte/i sostituita/e
Fino a 29.999 Km/fino a 4 anni	0%
Da 30.000 Km a 59.999 Km/fino a 6 anni	33%
Da 60.000 Km a 99.999 Km/fino a 8 anni	50%
Oltre 100.000 Km/> 8 anni	66%

2. Il costo di riferimento dei ricambi per il calcolo del Contributo di Maggior Valore, sarà il listino ufficiale dei prezzi dei ricambi originali o il listino ufficiale dei ricambi di concorrenza a seconda che il ricambio utilizzato sia "originale" o "di concorrenza".
3. Il contributo della tabella di cui sopra, è sempre dovuto nei seguenti casi:
 - a) La vettura, al momento del sinistro, abbia un'età superiore a 10 anni dalla data di prima immatricolazione (anche estera) e/o abbia una percorrenza complessiva superiore a 150.000 Km.
 - b) Il guasto sia occorso nel secondo anno di garanzia o successivi.

6. Esclusioni

1. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono esclusi dalla Garanzia Convenzionale tutti gli organi ed i pezzi di ricambio sottoposti a normale usura e/o che debbano essere sostituiti periodicamente, quali: catene, pneumatici, dischi e pastiglie dei freni, candele e candellette, disco/dischi frizione e spingidisco, cuffie, paraoli, manicotti, cinghia di distribuzione,

tendi-cinghie, cinghie varie, cuscinetti, collettori di scarico, catalizzatori, ammortizzatori.

2. Esclusioni generali: cerchi, cingoli, gomme, batterie, accumulatori meccanici, elettrici ed elettronici, filtri, olii lubrificanti, liquidi refrigeranti e anticongelanti, filtro antiparticolato, catalizzatori, tubazioni, condotti, sensori, impianti di navigazione satellitare, antifurti immobilizzatori, antifurti meccanici, elettrici e/o elettronici, fascette, bulloni, perni e viti varie, lampadine e tutte le componenti in plastica e gomma.
3. Sono, inoltre, escluse le perdite di liquido di qualsiasi genere, le rumorosità varie e l'usura ordinaria degli organi e pezzi di ricambio, le spese per la diagnosi e la ricerca del guasto o dell'anomalia nonché tutto quanto non espressamente indicato nel capo 4.
4. La garanzia non opera nel caso di ricambi coperti da garanzia, laddove vi sia recidiva all'atto della scadenza della stessa.
5. Non vengono rimborsate, in nessun caso e per nessun motivo, le spese relative a traino, viaggio, viaggio con mezzi pubblici, auto a noleggio, pernottamenti e spese telefoniche.
6. QORA SRL non fornisce servizio di auto sostitutiva durante il periodo di fermo, per riparazione, del veicolo, né ne rimborsa i costi eventualmente sostenuti dal Cliente.
7. Sono, infine, esclusi dalla Garanzia Convenzionale i danni dovuti alle seguenti cause o verificatesi in presenza delle seguenti condizioni:
 - a) per incidente, cioè un evento che agisce dall'esterno improvvisamente e in modo indiretto e meccanico;
 - b) per trattamento non idoneo del veicolo, intenzionale o doloso, sottrazione, in particolare furto, utilizzo non autorizzato, rapina e appropriazione indebita, per danni dovuti all'intervento di animali, di eventi come tempeste, grandine, fulmini, terremoti o alluvioni, incendi o esplosioni;
 - c) per fatti di guerra di ogni tipo, guerre civili, disordini interni, scioperi, serrate, embargo o altre ingerenze o per energia nucleare;
 - d) che derivano dalla partecipazione a manifestazioni di carattere sportivo o dalle relative corse su percorsi di prova; che sono stati causati da modifiche alla struttura originale del veicolo (p.e. tuning) o dal montaggio di accessori o parti non originali, che non sono ammessi dal produttore ovvero non omologati;
 - f) per l'utilizzo di un pezzo che necessitava di una riparazione, a meno che non sia dimostrato che il danno non è in relazione con la necessità di una riparazione o che il pezzo al momento del danno era stato riparato almeno provvisoriamente da una persona esperta;
 - g) se l'acquirente ha utilizzato il veicolo anche solo temporaneamente per il trasporto di persone a scopo commerciale o abbia noleggiato il veicolo a scopo commerciale;
 - h) che derivano dall'utilizzo di materiali inadatti;
 - i) per i quali c'è stato il concorso di una terza persona o per eliminare i quali è necessario l'intervento del produttore o che sono imputabili ad un difetto di costruzione o del materiale, verificatosi in gran numero di veicoli di quel tipo (difetto di serie) e per il quale, a seconda del tipo e della frequenza, è necessario in linea di massima l'intervento del produttore.
 - j) nel caso in cui ci sia il riconoscimento da parte della casa costruttrice di una parte/componente difettosa, sia il guasto, sia di conseguenza il relativo contributo richiesto, non saranno presi in carico.

7. Limiti della Garanzia Convenzionale

1. La garanzia è efficace solo quando i costi di riparazione (nessuno escluso) non risultino superiori al valore del veicolo secondo le valutazioni di Eurotax Blu/Infocar al momento del verificarsi del guasto, qualora essi risultino superiori a tali quotazioni, la riparazione avverrà ponendo a carico dell'Acquirente i costi eccedenti tale limite oltre a quelli eventualmente dovuti per effetto dell'art. 4 punti 6 e 7.

2. La QORA SRL effettua un numero limitato di interventi per l'intera durata del servizio di Assistenza.
3. La Garanzia Convenzionale comporta il ripristino della vettura nello stato in cui si trovava al momento della vendita, tenuto conto del chilometraggio percorso e dell'anno di immatricolazione. Essa pertanto copre il valore che il particolare da sostituire o riparare aveva in tale momento, considerata l'utilizzazione risultante a tale data.

8. Doveri dell'acquirente

1. Affinché la garanzia resti valida per tutto il periodo, l'Acquirente è obbligato a:
 - a) Far eseguire dal rivenditore, da un'officina di fiducia o da un'officina autorizzata dal produttore i lavori di manutenzione, controllo e assistenza, prescritti e raccomandati dal produttore, rispettando gli intervalli di manutenzione sia in termini di tempo che di chilometri, con una tolleranza massima di + o - 1000Km, pena l'immediata decadenza della garanzia;
 - b) Farsi rilasciare regolare fattura riportante i dati del veicolo, i dati del proprietario, l'elenco dettagliato dei ricambi utilizzati con relativi codici, dettaglio dei materiali utilizzati e relative specifiche (Olio motore, olio cambio, olio freni, liquido refrigerante etc.). Il mancato rispetto delle specifiche indicate dal Costruttore, comporterà l'immediata decadenza della garanzia;
 - c) Astenersi dal manomettere il contachilometri e segnalare immediatamente al Gestore un difetto o una sostituzione del contachilometri, indicando il relativo chilometraggio;
 - d) Attenersi alle istruzioni del produttore contenute nel libretto delle istruzioni per l'uso del veicolo ed in modo particolare tenere sotto controllo il livello dei liquidi (lubrificanti, refrigeranti, etc);
 - e) In caso di guasto: segnalare il danno a QORA SRL, presso la sua sede sociale con le modalità previste dal successivo art.11; permettere ad un incaricato di QORA SRL di ispezionare in qualsiasi momento il veicolo e fornirgli, su richiesta, le informazioni necessarie per appurare la natura del danno.

9. Trasferimento di proprietà

1. La Garanzia Convenzionale è valida solo nei confronti dell'acquirente del veicolo, perdendo efficacia nell'eventualità in cui vi sia un trasferimento di proprietà. QORA SRL ha il diritto di richiedere ed ottenere, in qualsiasi momento, copia dei documenti che attestino la proprietà del veicolo.

10. Termini di decadenza e prescrizione della Garanzia Convenzionale

1. La Garanzia Convenzionale opera per tutti quei difetti, guasti e/o rotture individuati al precedente capo n. 4 in quanto insorti nel periodo di validità del contratto. L'acquirente deve denunciare difetti, guasti e/o rotture entro il termine di decadenza di giorni 3 dalla data in cui ha scoperto il difetto e con le modalità di cui al successivo capo.

11. Modalità operative in caso di anomalie o guasti

1. In caso di guasti o anomalie, l'Acquirente, prima della sostituzione/riparazione, dovrà contattare telefonicamente, entro giorni 3 dal loro manifestarsi, gli Uffici della QORA SRL al numero di telefono 06 6930 7875.
2. Qualsiasi intervento effettuato, compreso lo smontaggio di parti complesse (p.e. motore o cambio), senza la preventiva autorizzazione di QORA SRL, non sarà in alcun modo preso in carico.
3. Il veicolo dovrà essere ricoverato presso l'officina indicata da QORA SRL salvo diversa indicazione.
4. QORA SRL si riserva il diritto di far trasferire il veicolo guasto presso officine da essa indicate.
5. L'Acquirente invierà via e-mail all'indirizzo preventivi@aftersale.it la seguente documentazione:
 - 1) preventivo di riparazione; 2) copia del Documento Unico (Ex Carta di Circolazione).

Resta inteso che QORA SRL, qualora lo ritenga necessario, ha il diritto di richiedere: 1) copia della polizza assicurativa in corso di validità; 2) documentazione fiscale attestante, in modo inequivocabile, la regolare manutenzione del mezzo sino al momento del guasto; 3) Documento attestante la proprietà del veicolo.

6. Prima di dare corso alla riparazione l'Acquirente verrà comunque informato dell'intervento necessario e delle sue modalità, per avere la Sua autorizzazione.

12. Diritti dell'acquirente e pagamento

1. La QORA SRL provvede al pagamento, in nome e per conto del Dealer nei termini previsti dal contratto, della spesa per l'eliminazione del guasto e per il ripristino della normale funzionalità dell'autoveicolo mediante rimessa diretta all'Ente Riparatore. L'importo sarà corrisposto in presenza e nei limiti del benessere pervenuto all'Ente Riparatore da parte della QORA SRL.
2. Le riparazioni effettuate all'estero, se concordate ed autorizzate per iscritto, potranno essere rimborsate direttamente all'acquirente, nei limiti indicati nelle Condizioni Generali di Assistenza.

13. Rivendicazione di diritti da parte del Consumatore

1. L'acquirente, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di Assistenza, viene informato che, nei primi 12 mesi dalla decorrenza della Garanzia Legale, QORA SRL svolge l'attività di gestione guasti in nome, per conto e nell'esclusivo interesse del Dealer, in forza e nei limiti del Contratto di Convenzione con il medesimo stipulato.
2. Dal tredicesimo mese in poi, se sottoscritto, e in ogni caso non oltre la scadenza, il rapporto sarà diretto tra QORA SRL e il Consumatore.
3. Qualora il Contratto di Convenzione sia cessato da una delle parti, per qualsivoglia motivo, ovvero non ne sussistano più i limiti e le condizioni, venendo a decadere il mandato conferito dal Dealer ad operare in proprio nome e per proprio conto, la QORA SRL decade immediatamente dall'obbligo di gestire il guasto e di ripristinare il veicolo per quanto eventualmente di Sua competenza.
4. Il Consumatore rinuncia, quindi, ad intraprendere qualsivoglia azione legale, atta a far valere i propri diritti, nei confronti della QORA SRL per tutta la durata della Garanzia Legale.

14. Conseguenze di una violazione dei doveri

1. Se l'acquirente viola uno dei doveri che lo riguardano a norma delle presenti Condizioni Generali di Assistenza, QORA SRL è libera dall'obbligo di fornire una prestazione che copra le spese di riparazione.