

Contract De Furnizare Servicii De Asistenta Rutiera Autonom Assistance - Termeni si Conditii -

Preambul

AUTONOM ASSISTANCE SRL persoana juridica care organizeaza, coordoneaza, oferteaza si comercializeaza servicii de asistenta rutiera si alte servicii conexe, atat pe teritoriul Romaniei, cat si in alte state, sub brandul propriu - „AUTONOM ASSISTANCE” si / sau „AUTONOM ASISTENTA”. FURNIZORUL va putea utiliza aceste denumiri in documente, comunicare si contracte, pentru a denumi AUTONOM ASSISTANCE SRL.

Dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE ofera tuturor CLIENTILOR informatii, consultanta, solutii de asistenta rutiera, servicii de depanare, servicii de transport si relocare, servicii rent a car. Organizeaza si coordoneaza, furnizarea serviciilor la solicitarea CLIENTILOR, in regim permanent: 365 zile pe an, 24 ore din 24 ore, prin apelarea telefonica a numarului de dispecerat: 021.9111

Acest contract e incheiat pentru autovehiculul si persoana (fizica sau juridica) titulara, numita in continuare CLIENT, ale caror date de identificare sunt declarate in formularul de inregistrare.

Subsemnatul, CLIENT declar ca am luat la cunostinta de prevederile acestui contract si de conditiile asistentei rutiere AUTONOM ASSISTANCE si sunt de acord ca datele mele sa intre in baza de date si sa fie prelucrate de catre AUTONOM ASSISTANCE SRL. De asemenea, sunt de acord sa primesc corespondenta, prin intermediul mijloacelor de comunicare ale - AUTONOM ASSISTANCE.

FURNIZORUL SERVICIILOR DE ASISTENTA RUTIERA, AUTONOM ASSISTANCE cu sediul in Piatra Neamt, str. Fermelor nr 4C, camera 19, judetul Neamt, (adresa de corespondenta) situat pe Calea Floreasca, nr. 131-137, etajul 1, Bucuresti Sect 1, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J27/411/2020, cod unic de inregistrare RO 39117627, IBAN nr. RO07 BTRL 0670 1202 F860 86XX deschis la BCR, telefon 021.9111, web: www.asistentarutiera.ro, adresa e-mail contact@asistentarutiera.ro, legal reprezentata de domnul Danut TOMA – administrator si CLIENTUL AUTONOM ASSISTANCE, au convenit urmatoarele:

Conducator Auto Autorizat – Clientul Autonom Assistance

- Produsele de asistenta rutiera AUTONOM ASSISTANCE se adreseaza tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliata sau rezidente in Romania;
- Un conducator auto autorizat va insemna toti conducatorii auto autorizati de proprietarul autovehiculului;
- Conducatorul auto autorizat trebuie sa aiba varsta de minimum 18 ani si permis de conducere valabil;
- Nu se vor acorda serviciile de asistenta rutiera persoanelor aflate sub influenta bauturilor alcoolice, drogurilor, substantelor halucinogene;
- Nu se vor acorda serviciile de asistenta rutiera autoturismelor fara drept de circulatie pe drumurile publice (autoturisme cu ITP expirat, polita RCA expirata).

Autovehicule Eligibile

- Autoturisme de pasageri, pana in 9 locuri fara limita de varsta sau kilometri, inmatriculate in Romania, avand inspectia tehnica periodica (ITP) si asigurarea obligatorie RCA valabile la momentul incidentului;
- Autovehicule avand urmatoarele: masa maxima admisa a ansamblului 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm, inaltimea maxima 2400 mm.

Autovehicule Excluse

- Autovehiculele a caror masa pe ansamblu depaseste 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm si inaltimea maxima 2400 mm;

- b. Autovehiculele care prezinta orice tip de modificari care nu sunt acceptate de legislatia circulatiei rutiere din Romania;
- c. Autovehiculele de competitii moto-sportive, autovehicule care se antreneaza sau participa la competitii moto-sportive;
- d. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria este cauzata de defectiunea remorcii tractate;
- e. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria acestuia este cauzata de incarcatura transportata;
- f. Autovehicule care nu sunt in conformitate cu legislatia rutiera din Romania.

I. Obiectul contractului de asistenta rutiera

Art.1. Orice conducator auto autorizat, care este proprietar al unui autovehicul sau are drept de utilizare a unui autovehicul, care a completat formularul de inregistrare pe site-ul www.asistentarutiera.ro si a achitat contravaloarea produselor de mobilitate AUTONOM ASSISTANCE, constand intr-un pachet de servicii de asistenta rutiera, dobandeste calitatea de CLIENT AUTONOM ASSISTANCE. Serviciile incluse pentru produsul de asistenta rutiera achitat de catre CLIENT, sunt detaliate pe site-ul www.asistentarutiera.ro/abonamente.

Art.2. AUTONOM ASSISTANCE acopera serviciile de asistenta rutiera achizitionate de Client, ca urmare a producerii acestora in perioada de valabilitate a abonamentului.

Art.3. Riscurile acoperite reprezinta evenimentele care indeplinesc cumulativ urmatoarele conditii:

- s-au produs pe drumurile publice de pe teritoriul Romaniei;
- au ca urmare imposibilitatea deplasarii prin forta proprie in urma unui accident rutier imobilizant;
- masina nu prezinta siguranta in deplasare in urma evenimentului rutier si nu respecta normele legislative de circulatie pe drumurile publice.

Art.4. In cazul unor evenimente rutiere care afecteaza capacitatea de deplasare a vehiculului mai sus descris, CLIENTUL AUTONOM ASSISTANCE va solicita furnizarea serviciilor de care beneficiaza apeland dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE la nr 021.9111 sau pe e-mail la adresa contact@asistentarutiera.ro.

Art.5. FURNIZORUL se obliga sa efectueze tipurile de servicii de asistenta rutiera numai daca are loc un eveniment acoperit inclus in produsul subscris si achitat si numai daca CLIENTUL a apelat dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE prin metodele mentionate la art.4.

Art.6. Produsul de mobilitate este valabil 1 an de la data achizitionarii acestuia. CLIENTUL AUTONOM ASSISTANCE beneficiaza de serviciile subscrise dupa un interval de 24h de la activarea serviciului achizitionat.

Art.7. Serviciile prevazute de prezentul contract acopera doar acele evenimente care apar pe drumurile publice cu carosabil asfaltat deschis circulatiei publice. In orice alta situatie AUTONOM ASSISTANCE va furniza serviciul descris de prezentul contract, contra cost.

Art.8. Calitatea de CLIENT AUTONOM ASSISTANCE da dreptul acestuia de a solicita furnizarea si a altor servicii in afara celor subscrise la tarife preferentiale.

II. Tariful produsului si modalitatile de plata

Art.9. Descrierea serviciilor precum si tarifele produselor de asistenta rutiera sunt prezentate pe pagina web www.asistentarutiera.ro/abonamente.

Plata pentru produsul ales de pe pagina web www.asistentarutiera.ro se poate face instantaneu utilizand un card de debit/credit valabil la momentul achizitiei (Visa, Visa Electron, MasterCard): Plata online cu cardul se face prin intermediul unui sistem securizat asigurat de PayU Romania. Pentru platile cu card bancar, tranzactia va aparea pe extrasul de cont al clientului platitor ca AUTONOM ASSISTANCE. Pentru cardurile de credit emise in alte valute decat RON, detinatorii de carduri vor suporta comisioane percepute de bancile emitente si orice diferenta rezultata din schimbul efectuat, de asemenea de la banca emitenta, AUTONOM ASSISTANCE neavand cunostinte sau control despre cursurile de schimb utilizate de bancile emitente .

Utilizarea sistemului de vanzare online AUTONOM ASSISTANCE SRL(www.asistentarutiera.ro) implica cunoasterea si acceptarea termenilor si conditiilor de utilizare. Accesarea si navigarea pe acest site web implica acceptarea si cunoasterea avertismentelor legale, a termenilor si conditiilor de utilizare continute in acesta.

IMPORTANT!!!

Autorizarea de plata se face printr-un proces extern, iar AUTONOM ASSISTANCE nu este responsabila pentru utilizarea cardurilor de credit / debit care nu sunt valabile sau pentru utilizarea abuziva a acestora. In cazul in care plata dvs. online nu a fost confirmata, trebuie sa va adresati bancii emitente a cardului dvs. de credit / debit.

Art.10. Pentru a valida achizitia abonamentului este necesara utilizarea unui numar de telefon si o adresa de e-mail valide. Dupa achizitia abonamentului este necesara activarea acestuia in termen de 14 zile in caz contrar serviciile vor deveni indisponibile.

Art.11. Pentru serviciul platit online, voucherul electronic este emis automat si trimis prin e-mail la adresa mentionata in momentul completarii formularului. AUTONOM ASSISTANCE SRL va emite factura fiscala, pentru produsul subscris, document in format electronic, pe care o va expedia CLIENTULUI la adresa de e-mail declarata.

Art.12. Pe intreaga durata a contractului, FURNIZORUL va furniza serviciile subscrise numai la solicitarea CLIENTULUI

Anulare si modificari:

Daca doriti sa va anulati sau sa schimbati detaliile serviciilor subscrise, dupa achizitionarea lor, va rugam sa contactati AUTONOM ASSISTANCE prin e-mail la contact@asistentarutiera.ro sau telefonic la 021.9111. Suma va fi rambursata pe cardul de credit folosit, in functie de conditiile tarifare pe care le-ati rezervat.

III. Desfasurarea unei interventii, furnizarea serviciilor

Art.13. Art. 13. Dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE are responsabilitatea si obligatia de a organiza, furniza si coordona serviciile solicitate de catre CLIENT, avand in vedere urmatoarele:

- a. tipul de serviciu potrivit fiecarui caz in parte, ordinea si conditiile de organizare si furnizare a serviciilor, tipul produsului subscris;
- b. timpul de deplasare a echipei de interventie la locul evenimentului sa fie <3h si comunicat CLIENTULUI;
- c. DISPECERATUL va trimite la interventie echipa care se afla cel mai aproape de locul evenimentului;
- d. autovehiculul va fi transportat la cea mai apropiata unitate reparatoare sau la oricare alta unitate reparatoare indicata de CLIENT in vederea reparatiei. Costul reparatiei, atat manopera cat si materialele utilizate revin in sarcina clientului.

Art.14. Autorizarea oricarei interventii de asistenta rutiera asupra unui autovehicul apartinand CLIENTULUI, in conditiile prezentului contract, este o responsabilitate a AUTONOM ASSISTANCE. CLIENTUL nu va permite nici o interventie asupra vehiculului care ar putea fi efectuata de terti neautorizati de dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE. In caz contrar AUTONOM ASSISTANCE SRL este exonerata de orice raspundere.

Art.15. Vor fi furnizate doar serviciile subscrise si extraoptiunile achizitionate. Celelalte servicii pot fi furnizate contra cost. Serviciile de asistenta rutiera AUTONOM ASSISTANCE vor fi furnizate numai daca dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE este apelat de catre CLIENT, imediat dupa producerea evenimentului care a facut imposibila deplasarea cu autovehiculul. AUTONOM ASSISTANCE nu va suporta sau deconta vreun cost in situatia in care autovehiculul a ajuns la unitatea reparatoare prin resurse proprii.

IV. Obligatiile FURNIZORULUI

Art.16. FURNIZORUL se obliga:

- a. sa receptioneze formularul de inregistrare si documentatia solicitata ca urmare a cererii venite din partea unei persoane care doreste a deveni CLIENT AUTONOM ASSISTANCE;
- b. sa receptioneze in dispecerat apelurile telefonice purtatoare de solicitari de asistenta rutiera venite din partea CLIENTULUI. Dispeceratul va receptiona orice solicitare venita din partea CLIENTULUI chiar daca serviciul solicitat nu este unul subscris. In acest caz dispeceratul va comunica CLIENTULUI tarifele preferentiale la care se pot efectua serviciile solicitate;
- c. sa furnizeze serviciile solicitate in conditiile prezentului contract;
- d. ca in cazul unei interventii, sa pastreze o comunicare permanenta atat cu CLIENTUL cat si cu echipa

- de interventie;
- e. sa coordoneze activitatea de furnizare de servicii de asistenta rutiera pana la solutionarea solicitarilor CLIENTULUI;
- f. sa caute si sa ofere cele mai bune solutii de asistenta rutiera pentru fiecare solicitare;
- g. sa solicite CLIENTULUI orice informatie pe care o considera necesara pentru furnizarea unui serviciu;
- h. sa se deplaseze la locul la care se afla autovehiculul avariat numai cu autovehicul de interventie dotat cu scule, echipamente, care sunt necesare realizarii tipurilor de lucrari care se impun;
- i. sa predea autovehiculul in starea in care acesta era la inceputul depanarii / preluarii fara avarii, zgarieturi sau defectiuni suplimentare.
- j. sa plateasca eventualele daune aduse autovehiculului, care sunt produse din culpa sa si contravaloarea reparatiilor.

V. Obligatiile CLIENTULUI

Art.17. CLIENTUL se obliga:

- a. sa furnizeze FURNIZORULUI informatii corecte, exacte si in conformitate cu realitatea. Sa furnizeze integral, in copie sau in format electronic toate documentele solicitate in formularul de inregistrare;
- b. sa aiba inspectia tehnica periodica (ITP) si asigurarea obligatorie RCA valabile pe durata prezentului contract. Acest contract nu isi va produce efectele pe perioada in care autovehiculul nu are ITP sau polita RCA valabile;
- c. sa efectueze plata produsului de asistenta pentru care a completat formularul de inregistrare;
- d. in cazul unui eveniment, sa solicite dispeceratului, furnizarea serviciului potrivit pentru rezolvarea cazului. In cazul in care interventiile asupra autovehiculului au fost realizate de catre persoane neautorizate de dispeceratul AUTONOM ASSISTANCE, costurile de deplasare precum si a lucrarilor necesare refacerii capacitatii de deplasare vor fi suportate integral de catre CLIENT;
- e. sa solicite furnizarea serviciilor numai pentru autovehiculul care face obiectul acestui contract. Orice alta solicitare de interventie se va efectua contra cost;
- f. in cazul unui eveniment, sa efectueze un apel telefonic in dispecerat, la numarul de telefon 021.9111 si sa respecte procedura in cazul unui eveniment rutier. CLIENTUL AUTONOM ASSISTANCE va raspunde tuturor intrebarelor puse de dispecer, furnizand informatiile solicitate;
- g. sa accepte inregistrarea oricarei convorbiri telefonice pe care o are cu dispeceratul;
- h. la sosirea echipei de interventie sa prezinte urmatoarele documente: cartea de identitate, RCA-ul masinii si certificatul de inmatriculare al vehiculului (talonul). In caz contrar, echipa de interventie va efectua interventia solicitata contra cost;
- i. sa permita echipei de interventie sa efectueze acele operatiuni care sunt necesare efectuarii serviciului solicitat;
- j. sa solicite si sa verifice modul in care au fost completate toate rubricile documentelor pe care echipa de interventie le are asupra sa (fisa de interventie, proces verbal de predare-primire, dupa caz) si sa semneze aceste documente;
- k. sa achite la locul evenimentului sumele comunicate de dispecerat si care reprezinta contravaloarea serviciilor furnizate de echipa de interventie si care nu sunt subscribe. In cazul in care CLIENTUL declara ca va efectua plata la locul evenimentului, in quantumul comunicat de catre dispecerat, dar prestatia echipei de interventie nu este achitata din orice motiv, aceasta actiune atrage dupa sine rezilierea prezentului contract fara ca AUTONOM ASSISTANCE sa fie obligata la rambursarea unei sume de bani.
- l. sa efectueze apeluri in dispecerat pentru a descrie evenimente / defectiuni reale si a solicita deplasarea unei echipe de interventie pentru depanarea sau tractarea unui autovehicul numai cand aceste prestatii sunt necesare si numai pentru autovehiculul scris. In caz contrar CLIENTUL se obliga sa achite echipei de interventie, contravaloarea deplasarii la locul evenimentului. Astfel de actiuni atrag dupa sine rezilierea prezentului contract fara ca AUTONOM ASSISTANCE sa fie obligata la rambursarea unei sume de bani.
- m. sa achite contravaloarea tuturor serviciilor, pieselor de schimb, materialelor etc. care nu sunt

- prevazute de prezentul document, astfel: servicii de reparatie in ateliere service auto, carburant si garantie in cazul autoturismelor de schimb etc.;
- n. sa accepte standardele imediat inferioare pentru oricare din serviciile subscrise, in cazul in care nu este posibila respectarea standardelor contractate, din cauze independente de AUTONOM ASSISTANCE.

VI. Forta majora. Conditii extreme. Stare de urgenta

Art.18. Forta majora exonereaza AUTONOM ASSISTANCE de indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul contract, pe toata perioada in care forta majora actioneaza. Forta majora se constata de catre o autoritate competenta.

Art.19. Indeplinirea contractului va fi suspendata pe toata perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor pana la aparitia acesteia.

Art.20. AUTONOM ASSISTANCE este exonerat de orice raspundere contractuala in cazul in care CLIENTUL solicita efectuarea unui serviciu subscris, dar acest lucru este imposibil sau foarte greu posibil sau cu mare intarziere, datorita manifestarii unor conditii externe: furtuna, viscol, caderi masive de zapada, ploi torentiale abundente, inundatii etc. Aceasta stare de fapt va fi adusa la cunostinta CLIENTULUI prin intermediul dispeceratului.

VII. Solutionarea litigiilor

Art.21. FURNIZORUL si CLIENTUL vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabila, prin tratative directe, orice neintelegere sau disputa care se poate ivi intre ei in cadrul sau in legatura cu indeplinirea contractului.

Art.22. Daca partile nu reusesc sa rezolve in mod amiabil o divergenta contractuala, oricare parte, poate solicita ca disputa sa sesolutioneze de catre instantele competente de la sediul FURNIZORULUI.

VIII. Confidentialitate

Art.23. Partile prezentului contract au obligatia de a pastra fata de terti confidentialitatea tuturor informatiilor / datelor referitoare la relatia lor contractuala. Partile nu vor divulga informatiile / datele contractuale.

Art.24. Partea care divulga anumite informatii si prin aceasta aduce un prejudiciu celeilalte parti, este obligata la plata de despagubiri.

Art.25. Nerespectarea clauzei de confidentialitate atrage dupa sine rezilierea contractului de catre partea care a suferit prejudicii.

IX. Incetarea sau rezilierea contractului

Art.26. Prezentul contract poate inceta in urmatoarele situatii:

- a) la expirarea duratei pentru care a fost incheiat;
- b) reziliere unilaterala. Oricare parte poate solicita rezilierea contractului. In aceasta situatie partea care denunta contractul va notifica cealalta parte cu minimum 15 zile calendaristice inainte de data la care rezilierea isi va produce efectele;

Art.27. AUTONOM ASSISTANCE isi rezerva dreptul de a rezilia unilateral acest contract, de plin drept, fara preaviz, ceea ce va conduce la pierderea definitiva si irevocabila a dreptului de a mai fi CLIENT AUTONOM ASSISTANCE in cazul in care un CLIENT va incerca sa obtina prin fraudă, prin, fals in declaratii sau documente furnizarea serviciilor AUTONOM ASSISTANCE. AUTONOM ASSISTANCE poate rezilia unilateral acest contract si in situatia in care CLIENTUL solicita furnizarea de servicii de asistenta, iar echipa de interventie, ajunsa la locul evenimentului declarat si comunicat de catre CLIENT, constata absentia acestuia si a autovehiculului. In aceste cazuri AUTONOM ASSISTANCE nu este obligata la restituirea unei sume de bani.

X. Dispozitii finale

AUTONOM ASSISTANCE isi rezerva dreptul de a modifica acesti termeni in orice moment. Utilizatorul este responsabil pentru revizuirea regulata a acestor termeni care sunt pusi in mod continuu la dispozitia acestuia

prin includerea lor in acest site web www.asistentarutiera.ro. Utilizarea continua a acestui site web in urma unor astfel de modificari va constitui acceptarea de catre utilizator a acestor modificari.

Anexa 1 – Descriere servicii

1.1. Servicii de baza

Tip Abonament Anual	Asistenta Rutiera	Mobilitate	Mobilitate Plus
Servicii			
Acoperire teritoriala	Romania	Romania	Romania
<i>Acoperire Internationala*</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>
Callcenter Asistenta Rutiera 24/7	✓	✓	✓
Tractare in caz de accident	✓	✓	✓
<i>Tractare in caz de defectiune mecanica*</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>	<i>1.2 Serviciu additional</i>
Limita km tractare	Fara limita de km pe teritoriul RO	Fara limita de km pe teritoriul RO	Fara limita de km pe teritoriul RO
Limita varsta masina	Fara limita	Fara limita	Fara limita
Nr. evenimente acoperite	nelimitat	nelimitat	nelimitat
Recuperare gratuita din afara carosabilului	✓	✓	✓
Depozitarea fara costuri a masinii avariate	3 zile	3 zile	3 zile
Masina de inlocuire pe perioadareparatiei**	×	7 zile clasa mica	10 zile clasa similara

*Se poate activa ca extraoptiune. Vezi servicii aditionale

**Masina de inlocuire pe perioada reparatiei

- livrare gratuita;
- kilometrii nelimitati;
- fransiza in caz de avarie/eveniment: 150EUR pentru masina clasa mica, 300EUR pentru masina clasa similara;
- predarea masinii in alta localitate fata de cea in care a fost livrata, atrage dupa sine o taxa suplimentara unica de relocare in valoare de 100EUR;
- raspunderea clientului: ii sunt opozabile toate prevederile contractului de inchiriere(exemplu: sa suporte costurile legate de carburant, sa predea autoturismul de inlocuire in termenii si conditiile practicate de firma de rent a car).

1.2. Servicii aditionale

- **Tractare in caz de defectiune mecanica***

*Evenimente acoperite: defectiuni tehnice, electrice, repornire masina, pana cauciuc doua roti

**Masina imobilizata se tracteaza in cea mai apropiata unitate reparatoare autorizata RAR in limita a 100km/sens

Acoperire teritoriala	Romania
Callcenter Asistenta Rutiera 24/7	✓
Tractare in caz de defectiune mecanica	✓
Nr. evenimente acoperite	2 evenimente/an
Limita km tractare**	100 km/sens
Limita varsta masina	10 ani

- **Acoperire Internationala**

Acoperire teritoriala	Uniunea Europeana
Callcenter Asistenta Rutiera 24/7	✓
Valabilitate abonament	14 zile
Tractare in caz de accident	✓
Tractare in caz de defectiune mecanica	✓
Repatriere masina	✓
Repatriere pasageri	✓
Masina de inlocuire pe perioada reparatiei	3 zile
Limita km tractare locala	100 km/sens
Limita varsta masina	10 ani

Activarea abonamentului se face cu 72h inainte de a parasii tara.

Numarul de telefon apelabil in afara tarii este +40316302243, WhatsApp +40749010043 sau adresa de email contact@asistentarutiera.ro.

Detaliere servicii:

Repatriere masina – serviciul de transport al autovehiculului imobilizat in Romania in limita a 1000EUR. Autonom Assistance va efectua acest serviciu numai daca s-a efectuat serviciul de tractare locala si in cazul in care reparatia masinii avariate va depasi 3 zile calendaristice.

Repatriere pasageri – serviciul de transport al pasagerilor aflati in autovehiculul imobilizat in Romania. Limita de despagubire este 500EUR/eveniment. Numarul pasagerilor nu poate depasi numarul de locuri inscrise in certificatul de inmatriculare al autoturismului.

Masina de inlocuire – serviciul prin care Clientul poate beneficia de masina la schimb 3 zile in cazul in care doreste sa isi continue calatoria. Autonom Assistance deconteaza costurile de inchiriere in limita a 150EUR/eveniment. In cazul in care Clientul doreste prelungirea perioadei de inchiriere, acesta va suporta integral costurile.