

CONDIȚIILE CONTRACTUALE privind CARDURILE DE VACANȚĂ de ASISTENTA RUTIERĂ 9695 pentru AUTOTURISME pana in 3,5 tone inclusiv

I. DEFINITII

1. În prezentele Conditii Contractuale, urmatorii termeni sunt definiti dupa cum urmeaza și se vor aplica în condițiile mentionate mai jos:

FURNIZOR - ASSISTANCE CARS CLUB S.R.L. - cu sediul în București, Calea Floreasca nr. 169, Etaj 6, Sector 1, înregistrat la Oficiul National al Registrului Comerțului sub nr. J40/1807/2010, C.I.F. RO26546163, denumită în continuare 9695;

TITULAR - Proprietarul sau utilizatorul, persoană fizică cu vârsta de peste 18 ani sau persoană juridică romana, precum si imputernicitii acesteia din urma, dupa caz, al autoturismului care beneficiaza de unul dintre Cardurile de Vacanta 9695 pentru asistenta rutiera, sau orice detentor cu drept al respectivului autoturism;

AUTOTURISM - Autoturismul înmatriculat in România cu masa totala maximă autorizată de până la 3,5 tone inclusiv, asa cum este definit de legislatia romana in vigoare, cu o vechime de fabricatie de maxim 15 ani la momentul emiterii Cardului de Vacanta 9695 pentru asistenta rutiera si aflat în proprietatea sau utilizat de catre Titular;

CALL CENTER - Serviciul telefonic disponibil 365/24/7 pentru Titular, in vederea anuntarii aparitiei unui eveniment rutier acoperit, pentru a beneficia de serviciile de asistenta rutiera oferite de catre 9695. Serviciul este disponibil prin utilizarea urmatoarelor modalitati de contact:

- apelarea numarului de telefon **021 9695** - pentru apeluri telefonice din România, numar cu tarif normal;
- apelarea numarului de telefon **004 021 212 9695** - pentru apeluri telefonice din afara României;
- sa solicite ajutor prin intermediul aplicatiei mobile twelp!, completand cu informatii corecte formularul din aplicatie si apasand butonul „Solicita Ajutor”

IMOBILIZARE - Situatia in care autoturismul se afla in imposibilitatea de a se mai deplasa avand drept cauza o defectiune tehnica sau este avariat in urma unui accident rutier;

INTERVENTIE – cumulum serviciilor de asistenta rutiera oferite si/sau prestate de 9695 Titularului rezultate din avizarea unui singur eveniment rutier acoperit, in urma deschiderii dosarului de asistenta rutiera si pana la inchiderea acestuia;

EVENIMENT RUTIER ACOPERIT - Eveniment rutier viitor, posibil dar incert, a carui producere are ca si consecință directă immobilizarea autoturismului si care determina deschiderea unui dosar de asistenta rutiera;

AVIZARE EVENIMENT RUTIER ACOPERIT (DESCHIDERE DOSAR DE ASISTENTA RUTIERA) - Notificarea de catre Titular a evenimentului rutier survenit si deschiderea de catre 9695 a dosarului de asistenta rutiera pentru interventie in vederea organizarii si/sau oferirea serviciilor de asistenta rutiera conform Contractului pentru Cardurile de Vacanta 9695 de asistenta rutiera. Pentru evitarea oricaror interpretari ulterioare, fiecare eveniment rutier acoperit (unic) determina deschiderea unui dosar de asistenta rutiera;

INCHIDEREA DOSARULUI DE ASISTENTA RUTIERA: reprezinta momentul finalizarii interventiei 9695 si comunicat Titularului de catre 9695 telefonic, e.mail, SMS sau prin alte mijloace electronice. Odata inchis dosarul de asistenta rutiera, aceasta nu mai poate fi deschis pentru acelasi eveniment rutier acoperit ce a stat la baza deschiderii lui initiale;

DISTANȚA DUS-INTORS - Numărul de kilometri, calculati dus-intors, parcursi pe drumurile publice de catre autospeciala de intervenție de la locul imobilizarii pana la destinatia finala, agreata cu 9695, pentru tractarea autoturismului imobilizat;

LIMITA PER SERVICIU - Limita de raspundere a 9695, exprimată valoric in unitati monetare, sau de distanta, în cuantumul careia 9695 își asumă raspunderea in vederea oferirii si/sau asigurarii serviciului de asistență rutieră;

ACOPERIRE TERITORIALĂ - Limita geografică în care 9695 se obligă să furnizeze și să organizeze serviciile de asistență rutieră;

SERVICII DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ - Se referă la interventiile oferite si/sau asigurate de catre 9695 sub forma serviciilor de asistență rutieră la solicitarea Titularului ca urmare a producerii unui eveniment rutier acoperit;

CONTRACT pentru CARDUL DE VACANTA 9695 - Raportul juridic dintre 9695 si Titular ce consta in manifestarea de vointa a acestora, astfel cum a fost liber si neviat exprimata prin Cererea-chestionar (Comanda)/Cererea de Activare Card de Vacanta 9695, telefonic catre Call Center sau online prin completarea Cererii de Activare Card afisata pe website-ul <http://www.9695.ro/> , Condițiile contractuale, Cardul de Vacanta 9695. Contractul incepe sa isi produca efectele intre Titular si 9695 numai dupa activarea sa de catre 9695 si doar in perioada de 15 zile indicate de Titular prin Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare. Activarea Cardului de Vacanta 9695 se face printr-un mesaj electronic, automat, transmis de catre 9695 Titularului si numai dupa confirmarea platii, conform celor mai jos descrise;

CARDUL DE VACANTA 9695 - reprezinta cumulul de servicii de asistenta rutiera acordate Titularului de catre 9695 cu respectarea limitelor de raspundere asociate conform conditiilor contractuale, pe o durata de 15 zile calendaristice, incepand cu prima zi de valabilitate a Cardului de Vacanta 9695 (prima zi de valabilitate este cea indicata de Titular in formularul de Cererea Chestionar (Comanda)/Cererea de Activare). Cardul de Vacanta 9695 se emite in format electronic, nominal per autoturism si inseriat unic pentru identificarea Titularului drept beneficiar al cardului de vacanta achizitionat, cu confirmarea in format electronic transmisa prin e-mail;

CONDITII CONTRACTUALE - Forma juridică contractuală care defineste termenii si condițiile in care sunt specificate si achiziționate tipurile de Carduri de Vacanta 9695 de catre Titular, si respectiv se ofera si/sau asigura serviciile de asistență rutieră de catre 9695.

II. CONTRACTUL PENTRU CARDUL DE VACANTA 9695

2.1. Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695 se încheie în baza Cererii-chestionar (Comanda) / Cererea de Activare Card de Vacanta 9695, prin completarea online de pe website-ul <http://www.9695.ro/> de catre Titular sau telefonic de catre Call Center, si activarea Cardului de Vacanta 9695 (i) automat, dupa confirmarea platii online a Cardului de Vacanta 9695 sau (ii) de catre Call Center, dupa confirmarea de catre Titular a platii Cardului de Vacanta 9695, prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de e.mail indicata in Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Card de vacanta 9695 de catre Titular.

2.2. Se consideră ca făcând parte integrantă din Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695: Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Card de Vacanta 9695 afisata pe website-ul <http://www.9695.ro/> , Condițiile Contractuale privind Cardul de Vacanta de Asistenta Rutiera 9695 achizitionat, Cardul de Vacanta 9695.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI PENTRU CARDUL DE VACANTA 9695

3.1. În baza Contractului pentru Cardul de Vacanta 9695 și în schimbul plății Cardului de Vacanta 9695 achizitionat de către Titular, 9695 asigura, organizează si/sau deconteaza serviciile menționate la Cap. IV în cazul imobilizării autoturismului urmare a producerii unui eveniment rutier acoperit, in limitele de raspundere indicate in mod expres in Cap. IV

IV. SERVICIILE DE ASISTENTA RUTIERA SI LIMITELE DE RASPUNDERE 9695. TIPURILE DE CARDURI DE VACANTA 9695. EXCLUDERI.

4.1. SERVICIILE DE ASISTENTA RUTIERA SI LIMITELE DE RASPUNDERE 9695.

Titularul va beneficia in caz de eveniment rutier acoperit si, implicit in situatia imobilizarii autoturismului, de urmatoarele servicii de asistenta rutiera - in cazul în care evenimentul rutier acoperit se produce pe drumurile publice din zona teritoriala acoperita: **Servicii de Baza, Servicii Suplimentare, Servicii in afara Romaniei, Servicii de Consultantă si Informare.**

Servicii de BAZA - reprezinta serviciile de asistenta rutiera organizate si acoperite in caz de interventie la locul evenimentului rutier acoperit, in cazul fiecarui dosar de asistenta rutiera deschis, si anume:

1. **“START”** - 9695 va organiza si asigura alimentarea (curent de pornire) si repunerea in stare de funcționare a acumulatorului descarcat al autoturismului imobilizat. In situatia in care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma in Tractare.
2. **“PANĂ DE CARBURANT”** - In cazul în care autoturismul este imobilizat din cauza lipsei de combustibil, benzina sau motorina, 9695 va tracta autoturismul pana la cea mai apropiata statie de combustibil in vederea realimentarii. 9695 nu acopera costurile combustibilului.
“ALIMENTARE GRESITA CU COMBUSTIBIL” - In cazul in care autoturismul este alimentat gresit cu combustibil, benzina sau motorina, 9695 va organiza si asigura tractarea autoturismului la cel mai apropiat service auto autorizat in vederea remedierii situatiei si realimentarii corecte. Interventia din service-ul auto nu este suportata de catre 9695.
3. **“PANĂ DE PNEU”** - 9695 va organiza si asigura serviciul de inlocuire a pneului avariata in situatia in care autoturismul este dotat cu roata de rezerva. In situatia in care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma in tractare. Interventia din service-ul auto nu este suportata de catre 9695.
4. **“DEBLOCARE SISTEM INCHIDERE”** - In situatia în care cheia sau cartela de pornire ramâne blocată în interiorul autoturismului sau în situația blocării sistemului de inchidere al acesteia, 9695 va organiza si asigura intervenția unei autospeciale pentru deblocarea autoturismului si/sau recuperarea cheii sau a cartelei de pornire, in masura in care este posibila operatiunea mentionata. In situatia in care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma in Tractare. Interventia din service-ul auto nu este suportata de catre 9695.

Serviciile de asistenta rutiera mentionate anterior (1-4) sunt oferite Titularului în limitele tehnice pe care le permite dotarea autospecialei de intervenție, precum și limitele impuse de natura defectiunii tehnice și acoperă costurile de manopera si de deplasare a autospecialei de intervenție la locul indicat de Titular ca fiind locul imobilizării autoturismului.

Serviciile de asistenta rutiera mai sus mentionate se transforma in serviciul de „TRACTARE” daca defectiunea tehnica aparută la autoturismul imobilizat nu se poate remedia la locul evenimentului rutier.

5. **„TRACTARE”** - 9695 va organiza si asigura serviciul de tractare:
 - in Romania până la cel mai apropiat service auto sau in orasul de resedinta/domiciliu a Titularului, in limita de km conform Tipului de Card de Vacanta 9695 achizitionat, pe distanta dus-intors, per dosar de asistenta rutiera deschis;
 - in Europa (conform art 5.1) până la cel mai apropiat service auto.

Serviciul de tractare este asigurat cand autoturismul:

- este imobilizat in urma unei defectiuni tehnice, pana de pneu, pana de carburant, alimentare gresita cu combustibil, blocare sistem de inchidere sau accident si nu a putut fi repus in functiune la locul evenimentului rutier;

In cazul in care Titularul este constrans de catre autoritati sa plece de la locul evenimentului, are obligatia de a anunta imediat Call Center-ul (de exemplu, in situatia in care administratia drumurilor - CNADNR in Romania sau orice alta institutie si/sau autoritate publica si/sau private, din strainatate, cu atributii in administrarea drumurilor ajunge la locul evenimentului si tracteaza masina, pentru a elibera autostrada, inainte ca 9695 sa organizeze interventia). In cazul monopolului local privind accesul autospecialelor de interventie pe autostrazi sau alte sectoare de drum, daca Titularul anunta imediat interventia, 9695 preia costul primei tractari, in baza documentelor justificative puse la dispozitie de catre acesta si in limitele incluse in Cardul de Vacanta 9695 de Asistenta Rutiera.

6. **„RECUPERARE IN CAZ DE ACCIDENT RUTIER”** - In caz de accident rutier, pe carosabil sau in afara carosabilului, dupa finalizarea procedurilor aplicabile in caz de accident de catre organele de politie/asistenta medicala aplicabile in tara in care a avut loc accidentul, serviciul de recuperare organizat si asigurat de catre 9695 se refera la urmatoarele operatiuni:
 - recuperarea autoturismul din afara carosabilului pe carosabil;

- repositionarea autoturismului pe carosabil in pozitia in care poate fi tractat;
- degajarea locului accidentului de eventualele parti ale autoturismului desprinse in urma accidentului (acolo unde legislatia permite);
- alte operatiuni necesare specifice astfel incat autoturismul sa poate fi urcat pe platforma de tractare.

In situatia in care autoturismul accidentat este avariat grav si imobilizat si necesita operatiunile mai sus mentionate, 9695 va apela la platforme speciale de interventie, cu macara de ridicare si recuperare a autoturismului in limita a 500 EUR echivalent in RON, cu TVA, per dosar de asistenta rutiera deschis, astfel cum este prevazut la art.4.2. conform tipului de card achizitionat.

7. **"PARCARE"** - In cazul în care timpul de reparație al autoturismului imobilizat depășește 8 ore sau autoturismul trebuie să fie parcat in siguranta în așteptarea repatrierii in Romania, 9695 va organiza serviciul mentionat si va acoperi taxele de parcare pentru o perioadă de maxim 3 zile, in limita maxima de 50 EUR sau echivalent in RON, cu TVA, per eveniment rutier acoperit.

SERVICII SUPLIMENTARE - reprezinta servicii de asistenta rutiera, care pot fi accesate la alegere de catre Titular, respectiv unul dintre cele mentionate la punctele 8-10, cu exceptia serviciului Taxi, in cadrul unui eveniment rutier acoperit: defectiune tehnica sau accident. Serviciile suplimentare se acorda ulterior tractarii aprobate sau organiate de 9695, doar daca reparatia autoturismului dureaza mai mult de 8 ore si are loc la un service auto situat la o distanță mai mare de 50 km fata de adresa de domiciliu a Titularului/autoturismului indicata de Titular, dupa cum urmeaza:

8. **"TRANSPORT"** - 9695 va organiza si/sau deconta transportul șoferului și al pasagerilor autoturismului până in localitatea de domiciliu/resedinta indicata de Titular in Cererea- chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Card de Vacanta 9695. Transportul se va face in limita maxima de 500 EUR sau echivalent in RON, cu TVA, per eveniment rutier acoperit, astfel: i) prin intermediul transportului in comun rutier si/sau feroviar; ii) cu un autovehicul pus la dispozitie de o companie specializata in transpotul de persoane – numai in cazul in care nu este posibila repatrierea prin intermediul transportului in comun; iii) cu avionul (la clasa economic) pentru distante mai mari de 1.000 km.
9. **"CAZARE"** - 9695 va organiza si/sau deconta cheltuielile efectuate pentru cazarea șoferului și a pasagerilor autoturismului la standardul de confort de 3 stele, dar nu mai mult de 3 noți per eveniment rutier acoperit, in limita maxima de 70 EUR echivalent in RON in Romania, respectiv 100 EUR echivalent in RON in Europa, cu TVA, tarif per noapte. Costurile cu micul dejun, daca nu sunt incluse in pretul cazarii, sau alte cheltuieli hoteliere, nu sunt acoperite. In cazul in care, din motive bine intemeiate, in zona locului in care a survenit evenimentul rutier acoperit, nu poate fi organizata cazarea la standardul de confort 3 stele, 9695 va organiza cazarea la standardul imediat inferior.
10. **"AUTOTURISM DE ÎNLOCUIRE"** - 9695 va organiza si/sau deconta inchirierea unui autoturism in regim de rent-a-car din aceeași categorie, clasa si tip, pentru inlocuirea autoturismului imobilizat, in functie de disponibilitatea pe plan local, si va acoperi costul de inchiriere in limita maxima de 100 EUR sau echivalent in RON pe zi, cu TVA, in Romania si Europa, per eveniment rutier acoperit, pentru o perioada de maxim 3 zile de inchiriere. In situatia in care in regim de rent-a-car, pe plan local, nu este disponibil un autoturism care sa intruneasca toate conditiile enumerate mai sus, se va opta pentru un autoturism dintr-o clasa imediat inferioara celei detinute de titular.
Titularul se va prezenta la sediul societatii de rent-a-car, va incheia toate formalitatile de inchiriere a autoturismului rezervat, si va intra personal in posesia acestuia.
9695 va acoperi doar costul de inchiriere mentionat anterior, iar Titularul va acoperi restul costurilor aferente inchirierii autoturismului, incepand de la garantia pentru inchiriere in caz de eventuale daune, combustibil, taxa de drum, alte asigurari, precum si alte taxe conform contractului de inchiriere.
11. **"TAXI"** - In situatia imobilizarii autoturismului, 9695 va organiza si/sau deconta Titularului si celorlalti pasageri ce beneficiaza de transport în regim de taxi, o singura cursa pe eveniment, inapoi in localitatea de resedinta a Titularului, la hotel pentru cazare, la sediul furnizorului de rent-a-car, la service-ul auto pentru reparatia autoturismului, sau la alegerea unui mijloc de transport pentru continuarea calatoriei, in limita maxima de 50 EUR sau echivalent in RON, cu TVA, per eveniment rutier acoperit.

Titularul va beneficia, de Serviciile de Baza si de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptand serviciul de Taxi, in limitele mentionate la punctul 4.2, incluse in Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695 achizitionat.

SERVICII IN AFARA ROMANIEI - reprezinta serviciile de asistenta rutiera organizate si asigurate in cazul in care evenimentul rutier acoperit are loc in afara Romaniei, conform acoperirii teritoriale de la Cap. V.

12. **“REPATRIEREA AUTOTURISMULUI”** - 9695 organizeaza si/sau deconteaza repatrierea autoturismului in Romania in localitatea de resedinta/domiciliu a Titularului sau la un service auto din localitatea de resedinta/domiciliu a Titularului, in limita maxima de 1.500 EUR echivalent in RON, TVA inclus, per eveniment rutier acoperit, pe distanta dus-intors, în situația în care evenimentul rutier acoperit s-a produs în afara României, iar service-ul auto autorizat la care autoturismul a fost tractat pentru reparatie, in urma imobilizarii datorate unei defectiuni tehnice sau unui accident rutier, confirma in scris, in baza unui deviz tehnic detaliat, ca ca acesta este imposibil de reparat într-un termen de 10 zile lucratoare incepand cu data emiterii devizului, fiind excluse zilele referitoare la termenul de livrare a pieselor de schimb si durata de preluare a autoturismului in service-ul auto in vederea efectuării reparatiei.

9695 nu va repatria autoturismul in urma unui accident sau defectiuni tehnice, daca valoare de recuperat a autoturismului este mai mica decat costul total al repatrierii, conform devizului tehnic emis de catre service-ul auto la care acesta a fost tractat de catre 9695 in vederea reparatiei, coroborat cu valoare pe piata a autoturismului tinand cont de vechimea masinii, numarul de kilometri inregistrati si costul total al reparatiei.

SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE - se referă la serviciile suplimentare si complementare puse la dispozitia Titularului, si anume:

13. **“ALERTE/INFORMARE”** - 9695 va aviza Titularul cu cel putin 15 zile calendaristice înainte de expirare a:
- Inspectiei tehnice periodice (ITP);
 - Rovinietei;
 - Asigurării de răspundere civilă auto obligatorie (RCA);
 - Asigurării pentru avarii și furt (CASCO).

Acest serviciu va fi disponibil numai în cazul în care Titularul a furnizat informațiile aferente in Cererea-Chestionar (Comanda)/Cererea de Activare Card de vacanta 9695 și numai pentru autoturismul care face obiectul Cardului de Vacanta 9695.

4.2. TIPURILE DE CARDURI DE VACANTA 9695

TIP CARD DE VACANTA 9695		STANDARD	EXTRA	PREMIUM
ACOPERIREA TERITORIALĂ		România	România + Europa	România + Europa
SERVICIU	Limita in unitati monetare cu TVA sau de distanta per eveniment rutier acoperit	Serviciu inclus in produs		
A. SERVICII DE BAZA in caz de interventie la locul evenimentului rutier				
1. Start (baterie)	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da	Da	Da
2. Pană de carburant sau Alimentare gresita cu combustibil	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da	Da	Da

3. Pana de pneu	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da	Da	Da
4. Deblocare sistem de inchidere (recuperare chei, cartela)	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da	Da	Da
5. Tractare - in caz de Defectiune Tehnica, Accident Rutier	<u>Romania</u> : Pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/domiciliu <u>Europa</u> : Pana la cel mai apropiat service auto autorizat	<u>Romania</u> : pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a 100 de km , pe distanta dus-intors, per eveniment rutier acoperit	<u>Romania</u> : pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a 200 de km , pe distanta dus-intors, per eveniment rutier acoperit <u>Europa</u> : Pana la cel mai apropiat service auto	<u>Romania</u> : pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a 300 de km , pe distanta dus-intors, per eveniment rutier acoperit <u>Europa</u> : Pana la cel mai apropiat service auto
6. Recuperare in caz de Accident Rutier	Recuperare autoturism accidentat in limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Nu	Da	Da
7. Parcare securizata	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, maxim 3 zile	Da	Da	Da
B. SERVICII SUPLIMENTARE oferite la alegere, exceptie serviciul Taxi , dacă ulterior tractării se constată că reparația la service-ul auto durează mai mult de 8 ore și are loc la o distanță de peste 50 Km de localitatea de reședință/domiciliu a Titularului de Card de Vacanță 9695.				
8. Transport – rutier sau feroviar, iar pentru distanțe mai mari de 1.000 de km cu avionul	In limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Nu	Da	Da
9. Cazare	Maxim 3 noapți per eveniment rutier acoperit: <u>Romania</u> - in limita a 70 EUR echivalent in RON, per noapte <u>Europa</u> - in limita a 100 EUR, per noapte	Nu	Nu	Da
10. Autoturismul de inlocuire (regim rent-a-car)	3 zile de inchiriere, per eveniment rutier acoperit: <u>Romania și Europa</u> : in limita a 100 EUR echivalent in RON, pe zi	Nu	Nu	Da
11. Taxi (deplasare in localitatea de resedinta/ domiciliu, la hotel, rent-a-car, service auto autorizat)	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Nu	Da	Da
C. SERVICII ÎN AFARA ROMÂNIEI dacă evenimentul rutier acoperit a avut loc in Europa				
12. Repatrierea autoturismului	In limita a 1.500 EUR echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Nu	Da	Da
D. SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE valabile numai in Romania				
13. Alerte & Informare	Inspekția tehnica periodica (ITP) Rovinieta Asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie (RCA) Asigurarea pentru avarii și furt (CASCO)	Da	Da	Da

4.3. SITUATII NEINCLUSE IN SERVICIUL DE ASISTENTA RUTIERA

Nu se considera serviciu de asistenta rutiera si implicit nu este acoperit de catre 9695, situatia in care :

- a) 9695 nu ofera Beneficiile Suplimentare de asistenta rutiera in situatia in care nu a organizat/aprobat tractarea autoturismului intr-un service auto, cel mai apropiat de locul evenimentului rutier acoperit;
- b) tractarea a fost agreata si confirmata pentru o anumita destinatie impreuna cu Titularul si prestatorul serviciului de tractare, dar Titularul in urma propriei decizii modifica destinatia tractarii pentru reparatia autoturismului la alt service auto decat cel confirmat, acesta din urma isi pierde dreptul de a solicita si beneficia de alte servicii de asistenta rutiera pentru respectivul eveniment rutier acoperit.
- c) Titularul va fi obligat la plata costurilor de deplasare a autospecialei de interventie, precum si a unei taxe fixe de 50 RON, in situatia in care:
 - pleaca din locul in care a avut loc evenimentul rutier acoperit ce a declansat deschiderea dosarului de asistenta rutiera, fara a anunta in cel mai scurt timp Call Center-ul 9695 de intentia sa, iar autospeciala de interventie ajunge la locul evenimentului rutier acoperit si constata lipsa Titularului/autoturismului;
 - autospeciala de interventie ajunge la locul evenimentului rutier avizat si constata ca Titularul/autoturismul se afla intr-una din situatiile mentionate mai sus si/sau in cele prevazute la Cap. VIII. art 8.2, Cap. IX. art 9.4 si Cap. XIII;
- d) dupa inchiderea dosarului de asistenta rutiera initial, este interzisa deschiderea unui dosar nou, indiferent de evenimentul rutier acoperit survenit, in cazul in care Titularul se afla intr-una din urmatoarele situatii cumulative (i) notifica evenimentul in termen de 24 ore de la inchiderea dosarului anterior (ii) se afla intr-un perimetru de 1 km fata de locatia in care a fost tractat de catre 9695 in dosarul de asistenta rutiera anterior (astfel cum rezulta din localizarea GPS si/sau aplicatie si/sau indicatii verbale).

Totodata nu se considera serviciu de asistenta rutiera si implicit nu este acoperit de catre 9695, nicio forma de reparatie efectuata asupra autoturismului in urma solicitarii serviciului de asistenta rutiera, indiferent de natura acesteia, in afara sau in cadrul unui service auto, cu exceptia interventiilor prevazute la Serviciile de BAZA.

De asemenea, 9695 nu este raspunzatoare sub nicio forma de calitatea serviciilor de reparatie din service-ul auto la care autoturismul a fost tractat, de disponibilul de piese de schimb, de modul de programare pentru emiterea devizului tehnic constatator sau pentru efectuarea reparatiilor, de durata, calitatea si costul pentru reparatie.

V. ACOPERIRE TERITORIALĂ

9695 oferă serviciile de asistență rutieră, în funcție de tipul Cardului de Vacanta 9695, în România, în Europa continentală, precum și în Regatul Unit al Marii Britanii, în Malta și în Turcia (inclusiv partea asiatică), excepție facând Armenia și Georgia. Partile înțeleg și accepta că în situația în care vreuna din țările incluse în acoperirea teritorială este supusă unor atenționări/alerte de securitate de către Ministerul Afacerilor Externe din România, atunci intervenționează clauzele de exonerare de răspundere prevăzute cap. XIV.

VI. PERIOADA DE VALABILITATE. ÎNCEPUTUL RĂSPUNDERII 9695.

6.1. Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695 se încheie pentru o perioadă de 15 zile calendaristice.

6.2. Valabilitatea Cardului de Vacanta 9695 începe cel mai devreme de la ora 00:00 a zilei următoare celei în care cardul a fost activat printr-una din modalitățile prevăzute mai sus (cu condiția achitării obligațiilor financiare conform Cap. VII). Răspunderea 9695 este angajată de la data indicată de Titular în Cererea-Chestionar (Comandă)/Cererea de Activare Card de Vacanta 9695, și numai după activarea Cardului de Vacanta 9695, și se întinde pe o perioadă de 15 zile de la această dată.

VII. PREȚUL CARDULUI DE VACANTA 9695

7.1. Prețul pentru Cardul de Vacanta 9695 se achită integral înainte de intrarea în valabilitate a Cardului de Vacanta 9695.

TIP CARD DE VACANTA 9695	PRET* aplicabil pentru autoturisme cu vechimea pana in 10 ani inclusiv	PRET* aplicabil pentru autoturisme cu vechimea intre 11 si 15 ani inclusiv
STANDARD	50 RON	65 RON
EXTRA	70 RON	91 RON
PREMIUM	90 RON	117 RON

*Toate sumele de mai sus au TVA-ul inclus.

VIII. PROCEDURA DE URMAT ÎN CAZUL ÎN CARE SE SOLICITA ASISTENȚĂ RUTIERĂ

8.1. Pentru ca 9695 să poată organiza serviciile de asistenta rutiera si interveni in regim de urgenta, în caz de imobilizare a autoturismului in urma producerii unui eveniment rutier acoperit, Titularul trebuie să:

- apeleze imediat Call Center-ul 9695 la numerele de telefon 021 9695 sau (pentru apelurile din Romania) sau 004 021 212 9695 (pentru apelurile din afara Romaniei), apeluri taxabile, tarif normal, si inregistrate; sau sa solicite ajutor prin intermediul aplicatiei mobile Twelp!, completand cu informatii corecte formularul din aplicatie si apasand butonul „Solicita Ajutor”
- prezinte detalii privind circumstanțele în care s-a produs evenimentul rutier acoperit;
- furnizeze toate informațiile necesare identificării autoturismului, a localizării evenimentului rutier petrecut (prin indicarea coordonatelor – localizare GPS), precum și a persoanelor îndreptățite la folosirea serviciului de asistență rutieră;
- pună la dispoziția 9695 orice alte informatii sau documente solicitate de acesta;
- obțină aprobarea 9695 (scris sau telefonic – apel inregistrat) înainte de a lua orice inițiativă, de a organiza serviciile de asistență rutieră, chiar dacă acestea sunt acoperite prin prezentele Condițiile Contractuale;
- accepte soluția recomandată de 9695;
- interventia 9695 sa nu se suprapuna unor interventii ale organelor de politie/ambulanta/pompieri, etc.

8.2. În caz de neîndeplinire a obligațiilor prevăzute la art. 8.1, 9695 isi rezerva dreptul de a refuza organizarea sau plata serviciului solicitat. In aceste conditii, in cazul in care Titularul foloseste in mod abuziv serviciul de asistenta (de exemplu, indica localizarea in mod eronat sau, desi corect localizat, Titularul paraseste locul indicat fara a anunta in prealabil Call Centerul si dupa momentul in care autospeciala de interventia a organizat interventia), Titularul intelege ca va fi obligat sa suporte costurile de deplasare a autospeciala de interventie conform facturii emise de catre 9695.

8.3. În situația în care, pe lângă serviciul de asistență rutiera inițial acordat de către 9695, Titularul este nevoit ca, pentru același eveniment rutier acoperit, să folosească un serviciu suplimentar dintre cele menționate la paragraful Servicii Suplimentare, Cap. IV. art. 4.1. SERVICIILE DE ASISTENTA RUTIERA, Titularul este obligat să înștiințeze 9695 despre acest lucru si sa obtina aprobarea prealabila a 9695.

8.4. In situatia in care Titularul, cu acordul prealabil al 9695, va rezerva si va achita, din fonduri proprii, costurile aferente pentru oricare dintre Serviciile SUPPLEMENTARE de la pct. 8-11, acesta va trimite catre 9695 în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data folosirii serviciului, toate documentele justificative si de plata in original pentru serviciul de care a beneficiat, impreuna cu datele bancare in vederea rambursarii. 9695 va rambursa Titularului doar contravaloarea limitei de raspundere aferenta serviciului utilizat si platit de catre Titular, in termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii de catre 9695 a documentelor solicitate pentru rambursarea contravaloarii serviciilor platite de catre Titular. In cazul decontarii in valuta de catre Titular a serviciilor de asistenta rutiera, 9695 va rambursa costurile in limitele prevazute mai sus, la cursul de schimb valutar comunicat de BNR din ziua platii in contul Titularului.

IX. OBLIGAȚIILE 9695

9.1. 9695 se obligă să ofere și să asigure Titularului, la orice oră, în limita acoperirii teritoriale menționate la Cap. V, precum și în limitele de răspundere anterior enunțate, serviciile de asistență rutieră incluse în Cardul de Vacanță 9695 deținut, așa cum sunt definite în Cap. IV.

9.2. 9695 se obligă să asigure funcționarea permanentă a Call Center-ului și un număr suficient de linii telefonice pentru preluarea apelurilor telefonice din partea Titularului.

9.3. 9695 se obligă să organizeze intervențiile de urgență cu autovehicule speciale de intervenție și/sau echipamente dotate corespunzător pentru manipularea în siguranță a autoturismului imobilizat.

9.4. Timpul estimativ de intervenție la locul evenimentului rutier transmis de către platforma de intervenție va fi comunicat Titularului, de către Call Center-ul 9695, fără a ne asuma un timp minim de intervenție.

În situația în care Titularul nu comunică corect dimensiunile autoturismului - înălțime, lungime și lățime - 9695 nu-și poate asuma furnizarea la locul evenimentului rutier a unei platforme corespunzătoare prestării serviciului de tractare. În această situație Titularul va suporta costul de tractare pentru cea de a doua platformă de intervenție trimisă la locul evenimentului rutier acoperit, dacă este cazul.

Dacă Titularul se răzgândește și schimbă serviciul de asistență rutieră cerut inițial, se asigură intervenția la locul evenimentului rutier acoperit de la momentul confirmării organizării de către 9695 și acceptării ferme de către Titular a serviciului de asistență rutieră acordat.

9.5. În situații speciale sau condiții meteorologice deosebite, cum ar fi: ninsori abundente, ploaie torențiale, blocaje în trafic, lucrări de reparație ale carosabilului, atenționări de călătorie ale Ministerului Afacerilor Externe din România, precum și alte cauze fără legătură directă cu 9695, aceasta din urmă nu va fi responsabilă de eventualele întârzieri sau imposibilitatea de a furniza serviciile incluse în contractul de asistență rutieră.

X. OBLIGAȚIILE TITULARULUI

10.1. Titularul este obligat să plătească pretul acordat în condițiile stabilite în Contractul pentru Cardul de Vacanță 9695 conform Cap. VII.

10.2. Titularul este obligat să întrețină autoturismul care face obiectul Contractului pentru Cardul de Vacanță 9695 în bune condiții și în conformitate cu dispozițiile legale și să comunice către 9695 orice modificare privind: schimbarea numelui/denumirii sau a domiciliului/resedinței/sediului, după caz, al Titularului, schimbarea numărului de înmatriculare al autoturismului, utilizarea acestuia în alte scopuri decât cele declarate în termen de maxim o zi de la data efectuării respectivei modificări, sub sancțiunea neluării ei în seamă și posibilității de exonerare de răspundere a 9695 în cazul producerii unui eveniment rutier.

10.3. Titularul este obligat să informeze toți detentorii/soferii autoturismului în legătură cu obligațiile ce le revin potrivit prezentelor Condiții Contractuale în situația solicitării intervenției 9695, orice încălcare a acestor obligații fiind exclusiv în culpa Titularului și având ca efect dreptul 9695 de a refuza prestarea serviciului solicitat.

10.4. Titularul este obligat ca, în situația producerii unui eveniment rutier acoperit, să anunțe imediat Call Center-ul 9695. În caz contrar, 9695 nu își asumă răspunderea pentru acoperirea costurilor intervenției sau eventualele prejudicii suferite de către Titular.

10.5. Să coopereze cu 9695 și să furnizeze toate informațiile și documentele solicitate de acesta în legătură cu evenimentul rutier acoperit, permițându-i să facă investigații referitoare la cauză și la împrejurări.

10.6. Titularul se obligă să achite 9695 orice sume acoperite de către 9695 sau prejudicii directe suferite de către 9695 pentru serviciile solicitate de Titular și asigurate de către 9695 care exced prezentele Condiții Contractuale sau care sunt rezultatul exercitării abuzive de către Titular sau de persoanele asimilate lui a drepturilor conferite de prezentele Condiții Contractuale.

XI. REÎNNOIEREA CARDULUI DE VACANȚA 9695

11.1. Cardul de Vacanță 9695 nu se reînnoiește.

XII. INCETAREA CONTRACTULUI PENTRU CARDUL DE VACANȚA 9695

12.1. Părțile pot înceta Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695, oricând în cursul valabilității acestuia, la simpla solicitare a Titularului fara un motiv anume, prin denuntare unilaterală fara motivare, caz în care nu se rambursează Pretul Cardului de Vacanta 9695.

12.2. În cazul încetării valabilității Cardului de Vacanta 9695, Clauzele Contractuale se aplică în toate cazurile de avizare a evenimentului rutier acoperit, și implicit în cazul soluționării și închiderii definitive a acestora.

XIII. EXCLUDERI

13.1. 9695 nu va oferi serviciile de asistenta rutiera menționate în prezentele Conditii Contractuale în următoarele situații:

- a) Autoturismul nu se încadrează în definiția menționată în Cap. I;
- b) Autoturismul nu are certificat de înmatriculare/înregistrare sau altă autorizație de circulație valabilă și/sau inspecția tehnică periodică (I.T.P.) valabilă, la momentul producerii evenimentului rutier;
- c) Autoturismul a fost modificat tehnic fără acordul prealabil al autorităților în domeniu;
- d) Autoturismul a fost utilizat pentru curse, raliuri, pregătiri sau antrenamente în acest scop;
- e) În cazul evenimentelor produse în afara drumurilor publice din aria teritorială (ex.: drum forestier);
- f) În momentul producerii evenimentului rutier, autoturismul era condus de o persoană fără drept de conducere pentru categoria respectivă de autoturisme;
- g) Evenimentul rutier a fost produs în timpul conducerii autoturismului sub influența băuturilor alcoolice, a produselor sau substanțelor stupefiante sau a medicamentelor ce nu sunt compatibile cu permisiunea de a conduce precum și în timpul comiterii unor fapte incriminate de dispozițiile legale privind circulația pe drumurile publice ca infracțiuni săvârșite cu intenție;
- h) Dacă la momentul producerii evenimentului rutier, autoturismul era destinat a fi folosit în alte scopuri decât cele personale (taxi, transport marfă/persoane, școală șoferi, rent-a-car, etc.).

13.2. Alte excluderi:

- a) Război (declarat sau nu), război civil, revoluție, rebeliune, insurecție, dictatură militară, greve, tulburări civile, terorism, orice eveniment care constituie o atenționare de călătorie anunțată de Ministerul Afacerilor Externe din România;
- b) Explozie atomică, radiații sau infestări radioactive ca urmare a folosirii energiei atomice sau materialelor fisionabile;
- c) Evenimentul a fost produs cu intenție sau culpă gravă de către Titular;
- d) Calamități naturale (inclusiv efectele indirecte): inundație, furtună, uragan, cutremur de pământ, prăbușire sau alunecare de teren, ninsori abundente;
- e) Cheltuielile cu garanția oprită de firmele de rent-a-car, combustibilul, eventualele amenzi de circulație și alte cheltuieli legate strict de închirierea autoturismului vor fi suportate direct de către Titular;
- f) Cheltuielile legate de plata taxelor de drum;
- g) Defecțiunile produse ca urmare a modificărilor tehnice produse asupra autoturismului, în cazul în care acestea nu au fost efectuate la un service autorizat auto sau de marca;
- h) Cazul în care, datorită condițiilor meteorologice nefavorabile extreme, autoturismul a rămas imobilizat în nisip, noroi, apă sau zăpadă;
- i) Cheltuielile pentru un număr de persoane mai mare decât numărul total de locuri stabilit în certificatul de înmatriculare și/sau cartea de identitate a autoturismului;
- j) Cazul în care Titularul nu a avizat 9695 despre producerea evenimentului acoperit și a procedat la organizarea serviciului de asistenta rutiera în regim de urgență fără acordul acesteia.

XIV. FORȚA MAJORĂ. CAZUL FORTUIT.

14.1. Niciuna din părți nu poate fi trasă la răspundere pentru prejudicii sau întârzieri în nerespectarea clauzelor convenite în prezentele Conditii Contractuale în situația de forță majoră. Cazul de forță majoră se referă la împrejurări care blochează executarea Condițiilor Contractuale independente de voința părții care le invocă.

14.2. Forța majoră exonerează de răspundere partea care o invocă, dacă aceasta anunță cealaltă parte despre intervenția evenimentului ce constituie Forța majoră în maxim 5(cinci) zile de la producerea acestuia.

14.3. Forța majoră nu va include niciun eveniment care este cauzat de neglijența sau acțiunea intenționată a vreuneia din părți sau a agenților sau angajaților părții respective și niciun eveniment pe care partea respectivă, acordând atenția necesară, l-ar fi putut lua în considerare în momentul încheierii prezentelor Conditii Contractuale, fie preveni sau evita în cursul îndeplinirii obligațiilor care decurg din aceste Conditii Contractuale.

14.4. Forța majoră nu va include insuficiența fondurilor sau neefectuarea plăților solicitate în cadrul prezentelor Conditii Contractuale.

14.5. Constituie clauza exoneratoare de raspundere pentru 9695 si situatia cazului fortuit (ninsori abundente, drumuri blocate, calamități naturale (inclusiv efectele indirecte) precum inundații, furtună, uragan, cutremur de pământ, prăbușire sau alunecare de teren, etc.

XV. CONFIDENȚIALITATEA

15.1. Pe durata Contractului pentru Cardul de Vacanta 9695, cât și după încheierea acestuia, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, termenilor și condițiilor stipulate, Titularul obligându-se să informeze pe împuternicitii săi cu privire la condițiile de confidențialitate ale prezentelor Conditii Contractuale.

15.2. Titularul este de acord ca datele din Contractul pentru Cardul de Vacanta 9695 să fie prelucrate de către 9695 cu bună-credință și în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, fără a fi dezvăluite unor terțe persoane, iar în situația în care solicită în scris, datele personale nu vor mai fi procesate în conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001.

15.3. Titularul are dreptul de acces la datele cu caracter personal pe care le furnizează, dreptul de intervenție asupra datelor și dreptul de opoziție, așa cum acestea sunt reglementate de dispozițiile art. 13, 14, respectiv 15 din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

15.4. Titularul își poate exercita drepturile prevăzute la art. 15.3 de mai sus, depunând la S.C. Assistance Cars Club S.R.L. o cerere în formă scrisă, datată și semnată. În cerere, Titularul poate arăta, dacă dorește, ca informațiile să îi fie comunicate la o anumită adresă care poate fi și de poștă electronică sau printr-un serviciu de corespondență care să asigure că predarea i se va face numai personal.

XVI. DISPOZIȚII FINALE

16.1. În accepțiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabilă îndeplinită dacă va fi transmisă la adresa de e-mail, prin SMS, la adresa/sediul prevăzut(ă) și menționată în prezentele Conditii Contractuale.

16.2. Dacă notificarea se trimite prin e-mail sau fax, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată.

16.3. Notificările verbale nu se iau în considerare de către niciuna dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

16.4. Prezentele Conditii Contractuale au fost redactate corespunzător voinței părților și sunt guvernate de legea română. Orice neînțelegere apărută între părți în legătură cu derularea și executarea prezentelor Conditii Contractuale, va fi soluționată de părți pe cale amiabilă, iar dacă nu se ajunge la un acord, litigiul va fi soluționat de către instanțele competente. Prin Cererea- chestionar (Comanda)/Cererea de Activare Card 9695 data de Titular urmata de plata Cardului de Vacanta 9695, Titularul declara în mod automat ca înțelege și accepta prezentele Conditii Contractuale pentru Cardul de Vacanta de Asistenta Rutiera 9695.

16.5. Dacă un termen, clauză sau condiție din prezentele Conditii Contractuale sau aplicarea acestora la o anumită persoană sau circumstanță nu va fi - în orice măsură - valabilă sau va fi declarată nulă sau nu va putea intra în vigoare, restul prezentelor Conditii Contractuale sau aplicarea celorlalte termene, condiții sau clauze unor persoane sau

circumstanțe - altele decât cele pentru care s-a dovedit nevaliditatea, sau s-a constatat nulitatea sau nu pot intra în vigoare - nu vor fi afectate.

9695
ÎMPREUNĂ LA DRUM