

## CONDIȚIILE CONTRACTUALE privind PACHETUL AUTO&MOTO de ASISTENȚĂ RUTIERĂ 9695

### I. DEFINITII

1. În prezentele Condiții Contractuale, următorii termeni sunt definiți după cum urmează și se vor aplica în condițiile menționate mai jos:

**FURNIZOR:** AUTONOM ASSISTANCE S.R.L. cu sediul în Piatra Neamț, Str. Fermelor Nr.4C, înregistrată la Registrul Comerțului al Municipiului București sub nr. J2020000411273, atribut fiscal RO, cod unic de înregistrare 39117627, cont IBAN RO13RNCB0196161244390001 deschis la BCR, prin reprezentant legal Toma Dănuț – Administrator, în calitate de Prestator

**TITULAR** - Proprietarul sau utilizatorul, persoană fizică cu vârsta de peste 18 ani sau persoană juridică română, precum și imputernicitii acesteia din urma, după caz, al vehiculului care beneficiază de unul dintre Pachetele anuale Auto & Moto 9695 pentru asistenta rutiera sau orice detentor cu drept asupra respectivului vehicul;

**VEHICUL** –vehicul cu doua roti înmatriculat în România așa cum este definit de legislația română în vigoare.

Autoturismul înmatriculat în România cu masa totală maximă autorizată de până la 3,5 tone inclusiv, așa cum este definit de legislația română în vigoare, cu capacitate de maxim 7 locuri, utilizată în scop personal, cu o vechime de fabricație de maxim 15 ani la momentul emiterii Pachetului de Anual 9695 pentru asistență rutieră și aflat în proprietatea sau utilizat de către Titular;

**CALL CENTER** - Serviciul telefonic disponibil 365/24/7 pentru Titular, în vederea anunțării apariției unui eveniment rutier acoperit, pentru a beneficia de serviciile de asistenta rutiera oferite de catre 9695. Serviciul este disponibil prin utilizarea următoarelor modalități de contact:

- apelarea numărului de telefon **021 9695** - pentru apeluri telefonice din **România**, numar cu tarify normal;
- apelarea numărului de telefon **004 021 212 9695** - pentru apeluri telefonice din **afara României**;

**IMOBILIZARE** - Situația în care vehiculul, aflat pe drum public, deschis circulației, se afla în imposibilitatea de a se mai deplasa având drept cauză o defecțiune tehnică sau este avariat în urma unui accident rutier;

**INTERVENȚIE** – cumulul serviciilor de asistenta rutiera oferite și/sau prestate de 9695 Titularului, rezultate din avizarea unui singur eveniment rutier acoperit, în urma deschiderii dosarului de asistenta rutiera și până la închiderea acestuia;

**EVENIMENT RUTIER ACOPERIT** - Eveniment rutier viitor, posibil dar incert, a cărui producere are ca și consecință directă imobilizarea vehiculului și care determina deschiderea unui dosar de asistenta rutiera;

**AVIZARE EVENIMENT RUTIER ACOPERIT (DESCHIDERE DOSAR DE ASISTENTA RUTIERA)** - Notificarea de către Titular a evenimentului rutier survenit și deschiderea de catre 9695 a dosarului de asistență rutieră pentru intervenție în vederea organizării și/sau oferirea serviciilor de asistenta rutiera conform Contractului pentru Pachetele anuale Auto & Moto 9695 de asistenta rutiera.

Pentru evitarea oricăror interpretări 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 către 9695 telefonic, e-mail, SMS sau prin alte mijloace electronice. Odată închis dosarul de asistenta rutiera, aceasta nu mai poate fi deschis pentru același eveniment rutier acoperit ce a stat la baza deschiderii lui inițiale, cu exceptia serviciului Start (baterie) , care se va transforma în serviciul de tractare in service autorizat.

**DISTANȚA DUS-ÎNTORS** - Numărul de kilometri, calculati dus-intors, parcurși pe drumurile publice de către autospecială de intervenție de la locul imobilizării pana la destinatia finală, agreata cu 9695, pentru tractarea vehiculului imobilizat;

**LIMITA PER SERVICIU** - Limita de răspundere a 9695, exprimată valoric în unități monetare, sau de distanta, în cuantumul careia 9695 își asumă răspunderea în vederea oferiții și/sau asigurării 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 intervențiile oferite și/sau asigurate de către 9695 sub forma serviciilor de asistență rutieră la solicitarea telefonică a Titularului ca urmare a producerii unui eveniment rutier acoperit;

**CONTRACT pentru PACHETUL ANUAL AUTO & MOTO 9695** - Raportul juridic dintre 9695 și Titular ce consta în manifestare de voință a acestora, astfel cum a fost liber și nevinciat exprimată prin Cererea Formular (Comanda), Condițiile contractuale, Pachetul anual Auto & Moto 9695 in format electronic, eventualele acte adiționale. Contractul începe să își producă efectele între Titular si 9695 numai după activarea sa de către 9695 și doar în perioada de 365 zile indicate de Titular prin Cerere-formular(Comanda). Activarea Pachetului Anual 9695 se face printr-un mesaj electronic, automat, transmisa de catre 9695 Titularului si numai dupa confirmarea platii, conform celor mai jos descrise;

**PACHET ANUAL 9695** – reprezinta cumulul de servicii de asistenta rutiera acordate Titularului de către 9695 cu respectarea limitelor de răspundere asociate conform condițiilor contractuale, pe o durata de un an calendaristic, incepand cu prima zi de valabilitate a Pachetului Anual 9695 (prima zi de valabilitate este cea indicată de Titular în Formularul de Cerere / Formular (Comanda). Pachetul anual Auto & Moto 9695 se emite in format electronic, nominal per vehicul și inseriat unic pentru identificarea Titularului drept beneficiar al Pachetului anual achiziționat;

**CONDIȚII CONTRACTUALE** - Forma juridică contractuală care definese termenii și condițiile în care sunt specificate și achiziționate tipurile de Pachete Anuale 9695 de catre Titular, și respectiv se oferă și/sau asigura serviciile de asistență rutieră de către 9695.

## **II. CONTRACTUL PENTRU PACHETUL ANUAL AUTO & MOTO 9695**

1. Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 se încheie în baza Cererii Formular (Comanda), prin completarea online de pe website-ul <http://www.9695.ro/> de catre Titular sau telefonic de catre Call Center, și activarea Pachetului Anual 9695 (i) automat, după confirmarea platii online a Pachetului Anual 9695 sau (ii) de catre Call Center, dupa confirmarea de catre Titular a platii (integral sau semestrial) Pachetului Anual 9695, prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de email indicata in Cererea-Formular (Comanda) de catre Titular.

2. Se consideră ca făcând parte integrantă din Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695: Cererea-Formular (Comanda), Condițiile Contractuale privind Pachetul anual Auto & Moto de Asistența Rutiera 9695 achiziționat, Pachetul anual Auto&Moto 9695 și eventualele Acte adiționale.
3. Titularul Pachetului Anual 9695 poate beneficia de serviciile aferente contractului numai după un interval de 48 de ore de la data confirmării plății și activării Pachetului.

### **III. OBIECTUL CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL ANUAL AUTO & MOTO 9695**

1. În baza Contractului pentru Pachetul anual Auto&Moto 9695 și în schimbul plății prețului Pachetului Anual 9695 achiziționat de către Titular, 9695 asigură, organizează și/sau decontează serviciile menționate la Cap. IV în cazul imobilizării vehiculului ca urmare a producerii unui eveniment rutier acoperit, în limitele de răspundere indicate în mod expres în Cap. IV.

### **IV. SERVICIILE DE ASISTENȚA RUTIERĂ ȘI LIMITELE DE RĂSPUNDERE 9695. TIPURILE DE PACHETE ANUALE 9695. SITUAȚII NEINCLUSE ÎN SERVICIUL DE ASISTENȚA RUTIERĂ.**

#### **1. SERVICIILE DE ASISTENȚA RUTIERĂ ȘI LIMITELE DE RĂSPUNDERE 9695.**

Titularul va beneficia în caz de eveniment rutier acoperit și, implicit în situația imobilizării vehiculului, de următoarele servicii de asistență rutieră - în cazul în care evenimentul rutier acoperit se produce pe drumurile publice din zona teritorială acoperită: Servicii de Baza, Servicii Suplimentare, Servicii în afara României, Servicii de Consultanță și Informare.

**Servicii** - reprezintă serviciile de asistență rutieră organizate și acoperite în caz de intervenție la locul evenimentului rutier acoperit, în cazul fiecărui dosar de asistență rutieră deschis, și anume:

“**START**”(BATERIE) - 9695 va organiza și asigura alimentarea (curent de pornire) și repunerea în stare de funcționare a acumulatorului descărcat al vehiculului imobilizat. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transformă în Tractare.

“**DEBLOCARE SISTEM DE ÎNCHIDERE**” - se organizează intervenția unei autospeciale pentru deblocarea vehiculului și/sau recuperarea cheii sau cartelei. Dacă operațiunea nu este posibilă la fața locului, serviciul se transformă în tractare.

„**TRACTARE**” - 9695 va organiza și asigura serviciul de tractare:

**Tractarea în caz de accident** se face până la adresa de domiciliu a clientului. Compania 9695 va prelua autovehiculul de la locul incidentului, îl va depozita temporar într-o parcare securizată și îl va transporta la destinația indicată în cel mult 5 zile lucrătoare

**Tractarea în caz de defecțiune și pană cauciuc** se realizează astfel:

- până la cel mai apropiat service auto/unitate vulcanizare la o distanță de maximum 50 de kilometri față de locul incidentului

**Tractare în caz de pană de carburant (autoturism)** - În cazul în care autoturismul este imobilizat din cauza lipsei de combustibil, benzina sau motorina, 9695 va trata autoturismul până la cea mai apropiată stație de combustibil în vederea alimentării. 9695 nu acoperă costurile combustibilului.

**Serviciul de tractare este asigurat când vehiculul:**

- este imobilizat în urma unei defecțiuni tehnice, pana de pneu, pană de carburant și nu a putut fi repus în funcțiune la locul evenimentului rutier;

În cazul în care Titularul este constrans de către autoritati sa plece de la locul evenimentului, are obligația de a anunța imediat Call Center-ul (de exemplu, în situația în care administrația drumurilor - CNADNR în România sau orice alta institutie și/sau autoritate publica si/sau private, din strainatate, cu atribuții în administrarea drumurilor ajunge la locul evenimentului și tractează masina, pentru a elibera autostradă, înainte ca 9695 sa organizeze interventia). În cazul monopolului local privind accesul autospecialelor de intervenție pe autostrăzi sau alte sectoare de drum, dacă Titularul anunța imediat intervenția, 9695 preia costul primei tractari, în baza documentelor justificative puse la dispoziție de către acesta și în limitele incluse în Pachetul anual Auto&Moto 9695 de Asistenta Rutiera.

“TAXI/Ridesharing” - În situația imobilizării autoturismului, 9695 va organiza și/sau deconta Titularului și celorlalți pasageri ce beneficiază de transport în regim de taxi, o singura cursa pe eveniment, înapoi în localitatea de reședință a Titularului, la hotel pentru cazare, la sediul furnizorului de rent-a-car, la service pentru reparatia vehiculului, sau la alegerea unui mijloc de transport pentru continuarea călătoriei, in limita maxima de 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment.

“PARCARE” - În cazul în care timpul de reparație a vehiculului imobilizat depășește 8 ore sau vehiculul trebuie să fie parcat în siguranța, 9695 va organiza serviciul menționat și va acoperi taxele de parcare pentru o perioadă de maxim 3 zile, in limita maxima de 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit.

## 2. TIPURILE DE PACHETE

<b>Beneficii</b>	<b>Auto</b>	<b>Moto</b>
<b>Acoperire teritoriala</b>	<b>Romania</b>	<b>Romania</b>
<b>Start baterie</b>	✓	✓
<b>Tractare in caz de accident</b>	<b>Fara limita de km</b>	<b>Fara limita de km</b>
<b>Tractare în caz de defecțiune mecanică</b>	Până la cel mai apropiat service autorizat, pe o distanta de 50 km/sens	Până la cel mai apropiat service autorizat, pe o distanta de 50 km/sens
<b>Pana cauciuc</b>	Până la cea mai apropiată unitate vulcanizare, pe o distanta de 50 km/sens	Până la cea mai apropiată unitate vulcanizare, pe o distanta de 50 km/sens
<b>Deblocare sistem inchidere</b>	Fara limita de km, per eveniment	-----
<b>Pana carburant</b>	Până la cel mai apropiat service autorizat, pe o distanta de 50 km/sens	-----
<b>Taxi / Ridesharing</b>	Oferim Voucher In limita a 50 EUR, sau echivalent in RON, per eveniment	Oferim Voucher In limita a 50 EUR, sau echivalent in RON, per eveniment
<b>Parcare securizata</b>	In limita a 50 EUR, sau echivalent in RON, per eveniment maxim 3 zile	In limita a 50 EUR, sau echivalent in RON, per eveniment maxim 3 zile

<b>Consultanta dosar dauna</b>	Consultanta la deschiderea dosarului de dauna	Consultanta la deschiderea dosarului de dauna

### 3. SITUAȚII NEINCLUSE ÎN SERVICIUL DE ASISTENȚA RUTIERĂ

Nu se considera serviciu de asistență rutieră și implicit nu este acoperit de către 9695, situația în care:

a) tractarea a fost agreată și confirmată pentru o anumită destinație împreună cu Titularul și prestatorul serviciului de tractare, dar Titularul în urma propriei decizii modifică destinația tractării pentru repararea vehiculului la alt service auto decât cel confirmat, acesta din urma își pierde dreptul de a solicita și beneficia de alte servicii de asistență rutieră pentru respectivul eveniment rutier acoperit.

b) Titularul va fi obligat la plata costurilor de deplasare a autospecialei de intervenție, precum și a unei taxe fixe de 50 RON, în situația în care:

- pleacă din locul în care a avut loc evenimentul rutier acoperit ce a declanșat deschiderea dosarului de asistență rutieră, fără a anunța în cel mai scurt timp Call Center-ul 9695 de intenția sa, iar autospecială de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier acoperit și constată lipsa Titularului/vehiculului;
- autospeciala de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier avizat și constată că Titularul/vehiculul se află într-una din situațiile menționate mai sus și/sau în cele prevăzute la Cap. VIII. art 2, Cap. IX. art 4 și Cap. XIII;

c) După închiderea dosarului de asistență rutieră, este interzisă deschiderea unui dosar nou pentru aceeași problema care a dus la imobilizarea vehiculului, cu excepția situației în care se poate face dovada că defectiunea tehnică a fost remediată într-un service autorizat.

În cazul serviciului Start (baterie), nu mai poate fi deschis un nou dosar pentru aceeași solicitare, ci se va transforma în serviciul de tractare în service autorizat.

Totodată nu se considera serviciu de asistență rutieră și implicit nu este acoperit de către 9695, nicio formă de reparație efectuată asupra vehiculului în urma solicitării serviciului de asistență rutieră, indiferent de natura acesteia, în afara sau în cadrul unui service auto, cu excepția intervențiilor prevăzute la Serviciile de BAZA.

De asemenea, 9695 nu este răspunzătoare sub nicio formă de calitatea serviciilor de reparații din service-ul auto la care vehiculul a fost tratat, de disponibilul de piese de schimb, de modul de programare pentru emiterea devizului tehnic constatator sau pentru efectuarea reparațiilor, de durată, calitatea și costul pentru reparație.

#### V. ACOPERIRE TERITORIALĂ

9695 oferă serviciile de asistență rutieră pe teritoriul României.

#### VI. PERIOADA DE VALABILITATE. ÎNCEPUTUL RĂSPUNDERII 9695.

1. Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 se încheie pentru o perioadă de 365 zile.
2. Valabilitatea Pachetului Anual 9695 începe cel mai devreme după un interval de 48 de ore de la data confirmării plății și activării Pachetului (cu condiția achitării obligațiilor financiare conform Cap. VII). Răspunderea 9695 este angajată de la data indicată de Titular în Cererea Formular (Comanda) că început

de valabilitate, și numai după activarea Pachetului Anual 9695, și se întinde pe o perioadă de 365 zile de la aceasta data.

3. În cazul emiterii unui Act adițional la Contractul pentru Pachet Anual 9695 existent, prin care se prevede o plată suplimentară, răspunderea contractuală a 9695 începe cel mai devreme la ora 00:00 a zilei următoare îndeplinirii cumulative a următoarelor condiții:
  - a) emiterea Actului Adițional;
  - b) primirea de către 9695 a confirmării plății suplimentare de către Titular.

## VII. PREȚUL PACHETULUI ANUAL 9695

1. Prețul Pachetului 9695 se achită integral sau în rate conform Cererii-Formular (Comanda), disponibilă pe website-ul [www.9695.ro](http://www.9695.ro).

Tip Pachet 9695	Pret total
AUTO & MOTO	165 RON

2. Titularul înțelege și acceptă ca neexecutarea obligațiilor sale financiare la scadență duce automat la suspendarea Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 pe o perioadă de 7 zile calendaristice și implicit 9695 este exonerat de îndeplinirea oricăror obligații asumate față de Titular pentru evenimentele rutiere produse în perioada de suspendare. Suspendarea Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 va fi avizată Titularului printr-un e-mail și/sau SMS (indicate de Titular în Cerere Formular(Comanda) și/sau în comunicările ulterioare ale părților), din ziua imediat următoare celei în care ar fi trebuit să fie plătită rata.

Dacă în această perioadă de suspendare, Titularul plătește rata datorată Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 reintră în vigoare cel mai devreme de la ora 00:00 a zilei următoare celei în care 9695 a primit confirmarea plății, cu condiția ca perioada suspendării să nu se fi înregistrat niciun eveniment rutier acoperit care să genereze o solicitare de servicii de asistență rutieră din partea Titularului. Scadențele ulterioare menționate în Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 rămân neschimbate.

În cazul în care nici după trecerea perioadei de suspendare rata datorată nu este achitată, Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 se reziliază de plin drept, fără notificare prealabilă. Rezilierea Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 nu va avea niciun efect asupra obligațiilor deja scadente între părți.

3. În cazul instrainării (vanzării) vehiculului, 9695 nu rambursează costul, parțial sau total, al Contractului pentru Pachetul Anual 9695. Titularul are posibilitatea în termen de 15 zile să introducă un alt vehicul ca și obiect al Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695, cu condiția ca acesta să se încadreze în prezentele Condiții Contractuale, o singură dată pe parcursul perioadei de valabilitate a contractului, făcând dovada instrainării vehiculului.

4. 9695 își rezerva dreptul de a indexa prețul Contractului pentru Pachetul anual Auto&Moto 9695, în baza unei Notificari scrise în prealabil, pe perioada de valabilitate a Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695, cu sumele rămase neplătite din prețul total, în funcție de evoluția cursului de schimb valutar RON/EUR al B.N.R., prețul Contractului pentru Pachetul anual Auto Moto 9695 rămas de executat putând fi indexat la o creștere de +5% a cursului de schimb valutar comunicat de Banca Națională a României pentru RON/EUR (raportat la cursul de schimb valutar comunicat de Banca Națională a României la momentul încheierii Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695), operându-se modificări automate în cazul ratelor viitoare.

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

1. Pentru ca 9695 să poată organiza serviciile de asistență rutieră și interveni în regim de urgență, în caz de imobilizare a vehiculului în urma producerii unui eveniment rutier acoperit, Titularul trebuie să:
  - apeleze imediat Call Center-ul 9695 la numerele de telefon 021 9695 (pentru apelurile din România) sau 0040 21 212 9695 (pentru apelurile din afara României), apeluri taxabile, tarif normal, și înregistrate;
  - prezinte detalii privind circumstanțele în care s-a produs evenimentul rutier acoperit;
  - furnizeze toate informațiile necesare identificării vehiculului, 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 informații sau documente solicitate de acesta;
  - obțină aprobarea 9695 (scris sau telefonic – apel înregistrat) 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;
  - să nu se suprapună intervenția 9695 cu intervențiile organelor de poliție/ambulanță/pompieri, etc.
2. În caz de neîndeplinire a obligațiilor prevăzute la Cap VIII art. 1, 9695 își rezerva dreptul de a refuza organizarea sau plata serviciului solicitat. În aceste condiții, în cazul în care Titularul folosește în mod abuziv serviciul de asistență rutieră 9695 (de exemplu, indica localizarea în mod eronat sau, deși corect localizat, Titularul părăsește locul indicat fără a anunța în prealabil Call Center-ul și după momentul în care autospecială de intervenție a organizat intervenția), Titularul înțelege că va fi obligat să suporte costurile de deplasare a autospecială de intervenție conform facturii emise de către 9695.
3. În situația în care, pe lângă serviciul de asistență rutieră inițial acordat de către 9695, Titularul este nevoie ca, pentru același eveniment rutier acoperit, să folosească un serviciu suplimentar dintre cele menționate la paragraful Servicii Suplimentare, Cap. IV. art. 1. SERVICIILE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ, Titularul este obligat să înștiințeze 9695 despre acest lucru și să obțină aprobarea prealabilă a 9695.
4. În cazul în care Titularul, cu acordul prealabil al 9695, achită din fonduri proprii costurile pentru Serviciile Suplimentare prevăzute la pct. 8–11, acesta va transmite către 9695, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la utilizarea serviciului, toate documentele justificative și de plată în original, emise pe datele de identificare ale 9695, împreună cu datele bancare necesare rambursării. 9695 va rambursa Titularului contravaloarea în limita de răspundere aferentă serviciului, în termen de 30 de zile

calendaristice de la primirea documentelor. Pentru plățile efectuate în valută, rambursarea se va face la cursul BNR din ziua plății.

## **IX. OBLIGAȚIILE 9695**

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 asistenta rutiera incluse în Pachetul anual Auto & Moto 9695 deținut, așa cum sunt definite în Cap. IV.
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.
3. 9695 se obligă să organizeze intervențiile de urgență cu autovehicule speciale de intervenție și/sau echipamente dotate corespunzător pentru manipularea în siguranță a vehiculului imobilizat.
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 comunica corect dimensiunile vehiculului - înălțime, lungime și latime - 9695 nu-si poate asuma furnizarea la locul evenimentului rutier a unei platforme corespunzătoare prestării serviciului de tractare. În aceasta situație Titularul va suporta costul de tractare pentru cea de-a doua platforma de intervenție trimisă la locul evenimentului rutier acoperit, dacă este cazul. Dacă Titularul se razgandeste și schimbă serviciul de asistenta rutiera cerut inițial, se asigura intervenția la locul evenimentului rutier acoperit în limita de timp orar conform acestui paragraf, de la momentul confirmării organizării de către 9695 și acceptari ferme de către Titular a serviciului de asistenta rutiera agreat.
5. În situații speciale sau condiții meteorologice deosebite, cum ar fi: ninsori abundente, ploi torențiale, blocaje în trafic, lucrări de reparație ale carosabilului, atenționari 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 abonamentul de asistenta rutiera.

## **X. OBLIGAȚIILE TITULARULUI**

1. Titularul este obligat să plătească prețul agreat în condițiile stabilite în Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 conform Cap. VII.
2. Titularul este obligat să întrețină vehiculul care face obiectul Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 în bune condiții și în conformitate cu dispozițiile legale și să comunice către 9695 orice modificare privind: schimbarea numelui/denumirii sau a domiciliului/reședinței/sediului, după caz, al Titularului, schimbarea numărului de înmatriculare al vehiculului, utilizarea acestuia în alte scopuri decât cele declarate în termen de maxim o zi de la data efectuării respectivei modificări, sub sancțiunea

neluarii ei în seama și posibilității de exonerare de răspundere a 9695 în cazul producerii unui eveniment rutier.

3. Titularul este obligat să informeze toți deținătorii/soferii vehiculului în legătură cu obligațiile ce le revin potrivit prezentelor Condiții Contractuale în situația solicitării intervenției 9695, orice încălcare a acestor obligații fiind exclusiv în culpă Titularului și având ca efect dreptul 9695 de a refuza prestarea serviciului solicitat.
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 Titular.
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.
6. Titularul se obligă să achite către 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. REÎNNOIREA CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL ANUAL AUTO & MOTO 9695**

1. Reînnoirea reprezintă prelungirea valabilității Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 de Asistenta Rutiera existent în baza unui Act Adițional pentru același vehicul, înainte sau în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data expirării valabilității Condițiilor Contractuale aferente Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 de Asistenta Rutiera existent.
2. Reînnoirea se realizează doar ca urmare a acordului părților, situație în care 9695 va emite oferta de reînnoire a Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695, ofertă ce va include modificările agreeate între părți în timpul derulării Condițiilor Contractuale. Plata Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 reprezintă acceptul Titularului privind oferta de reînnoire.

## **XII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL ANUAL AUTO & MOTO 9695**

1. Părțile pot înceta Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695, oricând în cursul valabilității acestuia în următoarele situații:
  - a) La simpla solicitare a Titularului fără un motiv anume, prin denunțare unilaterală fără motivare, caz în care nu se rambursează Prețul Pachetului Anual 9695 sau ratele deja achitate (în cazul în care se accepta plata în rate);
  - b) Prin rezilierea de plin drept a Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 de către 9695, fără formalitate prealabilă, în condițiile prevăzute la capitolul VII de art. 2., pentru neplata, dar și în situația în care în urma analizei 9695 s-a constatat că Titularul (i) utilizează serviciile cu rea-credință, (ii) solicita în mod abuziv serviciul și/sau (iii) a fraudat 9695.
2. Dacă au fost avizate evenimente rutiere acoperite și implicit au fost organizate și/sau prestate servicii de asistenta rutiera pe perioada de valabilitate a Pachetului Anual 9695:

- a) 9695 reține prețul pentru întreaga perioadă de valabilitate a Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 încheiat cu plata integrală;
  - b) Titularul este obligat să plătească valoarea pentru întreaga perioadă de valabilitate pentru Contractul pentru Pachetul anual Auto&Moto 9695 încheiat cu plata în rate.
  - c) Spezele și taxele bancare pentru plata efectuată către 9695 cad în sarcina Titularului.
3. În cazul încetării Contractului pentru Pachetul anual Auto&Moto 9695, clauzele contractuale se aplică în toate cazurile de avizare a evenimentului rutier acoperit, și implicit pentru cazul soluționării și închiderii definitive a acestora.

### **XIII. EXCLUDERI**

#### **1. 9695 nu va oferi serviciile de asistenta rutiera menționate în prezentele Condiții Contractuale în următoarele situații:**

- a) Vehiculul nu se încadrează în definiția menționată în Cap.I;
- b) Vehiculul nu are certificat de înmatriculare/înregistrare sau altă autorizație de circulație valabil/ă și/sau inspecția tehnică periodică (I.T.P.) valabilă, la momentul producerii evenimentului rutier;
- c) Vehiculul a fost modificat tehnic fără acordul prealabil al autorităților în domeniu;
- d) Vehiculul a fost utilizat pentru curse, raliuri, pregătiri sau antrenamente în acest scop;
- e) În cazul evenimentelor produse în afara drumurilor publice, deschis circulației, din aria teritorială (ex.: drum forestier);
- f) În momentul producerii evenimentului rutier, vehiculul era condus de o persoană fără drept de conducere pentru categoria respectivă de vehicule;
- g) Evenimentul rutier a fost produs în timpul conducerii vehiculului 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, vehiculul era destinat a fi folosit în alte scopuri decât cele personale (taxi, autoutilitare, transport marfă/persoane, rent-a-car, etc.);
- i) Vehiculele sunt 100% electrice;
- j) Vehiculul este autoutilitara, autorulota, remorca.

#### **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 vehiculului 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 vehiculului, 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, vehiculul 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 vehiculului;
- j) Cazul în care Titularul nu a avizat 9695 despre producerea evenimentului acoperit și a procedat la organizarea serviciului de asistență rutieră în regim de urgență fără acordul acesteia.

#### **XIV. FORȚA MAJORĂ. CAZUL FORTUIT.**

1. Niciuna din părți nu poate fi trasă la răspundere pentru prejudicii sau întârzieri în nerespectarea clauzelor convenite în prezentele Condiții Contractuale în situația de forță majoră. Cazul de forta majora se referă la împrejurări care blochează executarea Condițiilor Contractuale independente de voința părții care le invocă.
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. În eventualitatea în care situația de forță majoră durează mai mult de 3 luni, părțile sunt libere să rezilieze Contractul pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695 , fără plata vreunei despăgubiri, cu respectarea dreptului de preaviz.
3. Forța majoră nu va include nici un eveniment care este cauzat de neglijență sau acțiunea intenționată a vreunui din parti sau a agenților sau angajaților părții respective și nici un eveniment pe care partea respectivă, acordând atenția necesară, l-ar fi putut fie lua în considerare în momentul încheierii prezentelor Condiții Contractuale, fie preveni sau evita în cursul îndeplinirii obligațiilor care decurg din aceste Condiții Contractuale.
4. Forța majoră nu va include insuficiența fondurilor sau neefectuarea plăților solicitate în cadrul prezentelor Condiții Contractuale.
5. În cazul în care Forța Majoră și/sau efectele acesteia obligă la suspendarea executării prezentelor Condiții Contractuale pe o perioadă mai mare de 60 (șaizeci) de zile calendaristice, după cum se confirmă în documentele emise de către autoritățile competente, părțile se vor întâlni, într-un termen de cel mult 10 (zece) zile calendaristice de la expirarea acestei perioade, pentru a conveni asupra modului de executare a Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695.
6. Constituie clauza exoneratoare de răspundere pentru 9695 și situația 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**

1. Pe durata Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 9695, cât și după încheierea acestuia, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, termenilor și condițiilor stipulate, Titularul obligându-se să informeze pe imputernicitii sai cu privire la condițiile de confidențialitate ale prezentelor Condiții Contractuale.

2. Titularul este de acord ca datele din Contractului pentru Pachetul anual Auto & Moto 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 și/sau cele ale Regulamentului UE privind protecția datelor personale.
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 liberă circulație a acestor date.
4. Titularul își poate exercita drepturile prevăzute în capitolul XV la art. 3 de mai sus, depunând la AUTONOM ASSISTANCE 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**

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 Condiții Contractuale.
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.
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.
4. Prezentele Condiții 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 Condiții 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 Cerere-formular (Comanda) data de către Titular, urmată de plata Pachetului Anual 9695 (integral sau prima rata), Titularul declara în mod automat ca înțelege și accepta prezentele Condiții Contractuale pentru Pachetele Anuale de Asistență Rutiera 9695.
5. Dacă un termen, clauză sau condiție din prezentele Condiții 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 Condiții 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.

**Ultima actualizare: 19/03/2026**

**9695**

**ABONAMENTE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ**