

CONDIȚIILE CONTRACTUALE privind PACHETUL DE VACANȚĂ STANDARD PLUS de ASISTENȚĂ RUTIERĂ 9695 pentru AUTOTURISME până în 3,5 tone inclusiv

I. DEFINIȚII

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 împuterniciții acesteia din urma, după caz, al autoturismului care beneficiază de unul dintre Pachetele de Vacanță 9695 pentru asistenta rutieră, sau orice detentor cu drept al respectivului autoturism;

AUTOTURISM - 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 9 locuri, utilizată în scop personal, cu o vechime de fabricație între 16-20 ani la momentul emiterii Pachetului de Vacanță 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 rutieră oferite de către 9695. Serviciul este disponibil prin utilizarea următoarelor modalități de contact:

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

IMOBILIZARE - Situația în care autoturismul, 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 rutieră oferite și/sau prestate de 9695 Titularului rezultate din avizarea unui singur eveniment rutier acoperit, în urma deschiderii dosarului de asistență rutieră și până la închiderea acestuia;

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

AVIZARE EVENIMENT RUTIER ACOPERIT (DESCHIDERE DOSAR DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ) - Notificarea de către Titular a evenimentului rutier survenit și deschiderea de către 9695 a dosarului de asistență rutieră pentru intervenție în vederea organizării și/sau oferirea serviciilor de asistență rutieră conform Contractului pentru Pachetele de Vacanță 9695 de asistență rutieră. Pentru evitarea oricăror interpretări ulterioare, fiecare eveniment rutier acoperit (unic) determină deschiderea unui dosar de asistență rutieră;

ÎNCHIDEREA DOSARULUI DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ: reprezintă momentul finalizării intervenției 9695 și comunicat Titularului de către 9695 telefonic, e-mail, SMS sau prin alte mijloace electronice. Odată închis dosarul de asistență rutieră, aceasta nu mai poate fi deschis pentru același eveniment rutier acoperit ce a stat la baza deschiderii lui inițiale, cu excepția serviciului Start (baterie), care se va transforma în serviciul de tractare în service autorizat.

DISTANȚA DUS-ÎNTORS - Numărul de kilometri, calculați dus-întors, parcurși pe drumurile publice de către

autospeciala de intervenție de la locul imobilizării până la destinația finală, agreată cu 9695, pentru tractarea autoturismului imobilizat;

LIMITA PER SERVICIU - Limita de răspundere a 9695, exprimată valoric în unități monetare, sau de distanță, în cuantumul căreia 9695 își asumă răspunderea în vederea oferirii 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 Titularului ca urmare a producerii unui eveniment rutier acoperit;

CONTRACT pentru PACHETUL DE VACANȚĂ 9695 - Raportul juridic dintre 9695 și Titular ce constă în manifestarea de voință a acestora, astfel cum a fost liber și nevinciat exprimată prin Cererea Formular (Comanda)/Cererea de Activare Pachet de Vacanță 9695, telefonic către Call Center sau online prin completarea Cererii de Activare Pachet afișată pe website-ul <http://www.9695.ro/>, Condițiile contractuale, Pachetul de Vacanță 9695. Contractul începe să își producă efectele între Titular și 9695 numai după activarea sa de către 9695 și doar în perioada de 15 zile indicate de Titular prin Cererea Formular (Comanda)/ Cererea de Activare. Activarea Pachetului de Vacanță 9695 se face printr-un mesaj electronic, automat, transmis de către 9695 Titularului și numai după confirmarea plății, conform celor mai jos descrise;

PACHETUL DE VACANȚĂ 9695 - reprezintă cumulul de servicii de asistență rutieră acordate Titularului de către 9695 cu respectarea limitelor de răspundere asociate conform condițiilor contractuale, pe o durată de 15 zile calendaristice, începând cu prima zi de valabilitate a Pachetului de Vacanță 9695 (prima zi de valabilitate este cea indicată de Titular în Cererea Formular (Comanda)/Cererea de Activare). Pachetul de Vacanță 9695 se emite în format electronic, nominal per autoturism și înseriat unic pentru identificarea Titularului drept beneficiar al Pachetului de vacanță achiziționat, cu confirmarea în format electronic transmisă prin e-mail;

CONDIȚII CONTRACTUALE - Forma juridică contractuală care definește termenii și condițiile în care sunt specificate și achiziționat Pachetul de Vacanță 9695 de către Titular, și respectiv se oferă și/sau asigura serviciile de asistență rutieră de către 9695.

II. CONTRACTUL PENTRU PACHETUL DE VACANȚĂ STANDARD PLUS 9695

1. Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695 se încheie în baza Cererii Formular (Comanda) / Cererea de Activare Pachet de Vacanță 9695, prin completarea online de pe website-ul <http://www.9695.ro/> de către Titular sau telefonic de către Call Center, și activarea Pachetului de Vacanță 9695 (i) automat, după confirmarea plății online a Pachetului de Vacanță 9695 sau (ii) de către Call Center, după confirmarea de către Titular a plății Pachetului de Vacanță 9695, prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de e-mail indicată în Cererea Formular (Comanda)/ Cererea de Activare Pachet de vacanță 9695 de către Titular.
2. Se consideră ca făcând parte integrantă din Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695: Cererea Formular (Comanda)/ Cererea de Activare Pachet de Vacanță 9695 afișată pe website-ul <http://www.9695.ro/> , Condițiile Contractuale privind Pachetul de Vacanță de Asistență Rutieră 9695 achiziționat, Pachetul de Vacanță 9695 în format electronic.
3. Titularul Pachetului de Vacanță STANDARD PLUS 9695 poate beneficia de serviciile aferente contractului când acesta intră în valabilitate, nu mai devreme de 48 de ore de la data confirmării plății și activării Pachetului.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL DE VACANȚĂ STANDARD PLUS 9695

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

IV. SERVICIILE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ ȘI LIMITELE DE RĂSPUNDERE 9695. EXCLUDERI.

1. SERVICIILE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ ȘI LIMITELE DE RĂSPUNDERE 9695.

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

Servicii de BAZĂ - 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:

- a) **“START”** - 9695 va organiza și asigură alimentarea (curent de pornire) și repunerea în stare de funcționare a acumulatorului descărcat al autoturismului imobilizat. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma în Tractare.
- b) **“PANĂ DE CARBURANT”** - În cazul în care autoturismul este imobilizat din cauza lipsei de combustibil, benzină sau motorină, 9695 va tracta autoturismul până la cea mai apropiată stație de combustibil în vederea realimentării. 9695 nu acoperă costurile combustibilului.
- c) **“ALIMENTARE GRESITA CU COMBUSTIBIL”** - În cazul în care autoturismul este alimentat greșit cu combustibil, benzina sau motorina, 9695 va organiza și asigura tractarea autoturismului la cel mai apropiat service auto autorizat în vederea remedierii situației. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către 9695.
- d) **“PANĂ DE PNEU”** - 9695 va organiza și asigura serviciul de înlocuire a pneului avariât în situația în care autoturismul este dotat cu roată de rezervă. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma în tractare. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către 9695.
- e) **“DEBLOCARE SISTEM INCHIDERE”** - În situația în care cheia sau cartela de pornire rămâne blocată în interiorul autoturismului sau în situația blocării sistemului de închidere al acesteia, 9695 va organiza și asigura intervenția unei autospeciale pentru deblocarea autoturismului și/sau recuperarea cheii sau a cartelei de pornire, în măsura în care este posibilă operațiunea menționată. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transforma în Tractare. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către 9695.

Serviciile de asistentă rutieră menționate anterior (a-d) sunt oferite Titularului în limitele tehnice pe care le permite dotarea autospecialei de intervenție, precum și limitele impuse de natura defecțiunii tehnice și acoperă costurile de manopera și de deplasare a autospecialei de intervenție la locul indicat de Titular ca fiind locul imobilizării autoturismului.

Serviciile de asistentă rutieră mai sus menționate se transforma în serviciul de „TRACTARE” dacă defecțiunea tehnică apărută la autoturismul imobilizat nu se poate remedia la locul evenimentului rutier.

- f) **„TRACTARE”** - 9695 va organiza și asigura serviciul de tractare:
- în România până la cel mai apropiat service auto sau în orașul de reședință/domiciliu a Titularului, în limita de km conform Tipului de Pachet de Vacanță 9695 achiziționat, pe distanța dus-întors, per dosar de asistență rutieră deschis; orice depășire a acestei limite se achită de către client
- în Europa, de la locul evenimentului până la cel mai apropiat service auto.

Serviciul de tractare este asigurat când autoturismul: - este imobilizat în urma unei defecțiuni tehnice, până de pneu, până de carburant, alimentare greșită cu combustibil, blocare sistem de închidere sau accident și nu a putut fi repus în funcțiune la locul evenimentului rutier;

În cazul în care Titularul este constrâns de către autorități să 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 instituție și/sau autoritate publică și/sau private, din străinătate, cu atribuții în administrarea drumurilor ajunge la locul evenimentului și tractează mașina, pentru a elibera autostradă, înainte ca 9695 să organizeze intervenția). 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 tractări, în baza documentelor justificative puse la dispoziție de către acesta și în limitele incluse în Pachetul de Vacanță 9695 de Asistență Rutieră.

- g) **„RECUPERARE ÎN CAZ DE ACCIDENT RUTIER”** - În caz de accident rutier, pe carosabil sau în afara carosabilului, după finalizarea procedurilor aplicabile în caz de accident de către organele de poliție/asistența medicală aplicabile în țara în care a avut loc accidentul, serviciul de recuperare organizat și asigurat de către 9695 se referă la următoarele operațiuni:
- recuperarea autoturismului din afara carosabilului pe carosabil;
- re poziționarea autoturismului pe carosabil în poziția în care poate fi tractat;
- degajarea locului accidentului de eventualele părți ale autoturismului desprinse în urma accidentului (acolo unde legislația permite);
- alte operațiuni necesare specifice astfel încât autoturismul să poate fi urcat pe platforma de tractare.

În situația în care autoturismul accidentat este avariat grav și imobilizat și necesită operațiunile mai sus menționate, 9695 va apela la platforme speciale de intervenție, cu macara de ridicare și recuperare a autoturismului în limita a 500 EUR echivalent în RON, per dosar de asistență rutieră deschis, astfel cum este prevăzut la art. 2 conform tipului de Pachet achiziționat.

- h) **“PARCARE”** - În cazul în care timpul de reparație al autoturismului imobilizat depășește 8 ore sau autoturismul trebuie să fie parcat în siguranță în așteptarea repatrierii în România, 9695 va organiza serviciul menționat și va acoperi taxele de parcare pentru o perioadă de maxim 3 zile, în limita maximă de 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment.

SERVICII SUPLIMENTARE - reprezintă servicii de asistență rutieră, care poate fi accesat la alegere de către Titular, respectiv punctul i, cu excepția serviciului Taxi, în cadrul unui eveniment rutier acoperit: defecțiune tehnică sau accident. Serviciile suplimentare se acordă ulterior tractării aprobate sau organizate de 9695, doar dacă reparația autoturismului durează mai mult de 8 ore și are loc la un service auto situat la o distanță mai mare de 50 km față de adresa de domiciliu a Titularului/autoturismului indicată de Titular, după cum urmează:

- i) **“CAZARE”** - 9695 va organiza și/sau deconta cheltuielile efectuate pentru cazarea șoferului și a pasagerilor autoturismului la standardul de confort de 3 stele, dar nu mai mult de 1 noapte per eveniment, în limita maximă de 70 EUR echivalent în RON în România, respectiv 100 EUR echivalent în RON în Europa, tarif per noapte. Costurile cu micul dejun, dacă nu sunt incluse în

prețul cazării, sau alte cheltuieli hoteliere, nu sunt acoperite. În cazul în care, din motive bine întemeiate, în zona locului în care a survenit evenimentul rutier acoperit, nu poate fi organizată cazarea la standardul de confort 3 stele, 9695 va organiza cazarea la standardul imediat inferior.

- j) **“TAXI/Ridesharing”** - În situația imobilizării autoturismului, 9695 va organiza și/sau deconta Titularului și celorlalți pasageri ce beneficiază de transport în regim de taxi înapoi în localitatea de reședință a Titularului, la hotel pentru cazare, la sediul furnizorului de rent-a-car, la service-ul auto pentru repararea autoturismului, sau la alegerea unui mijloc de transport pentru continuarea călătoriei, în limita maximă de 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment.

Titularul va beneficia, de Serviciile de Bază și de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptând serviciul de Taxi, în limitele menționate la punctul 2, incluse în Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695 achiziționat.

SERVICII ÎN AFARA ROMÂNIEI - reprezintă serviciile de asistență rutieră organizate și asigurate în cazul în care evenimentul rutier acoperit are loc în afara României, conform acoperirii teritoriale de la Cap. V.

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

“ALERTE/INFORMARE” - 9695 va aviza Titularul cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de expirare a:

- Inspecției 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 în Cererea Formular (Comanda)/Cererea de Activare Pachet de vacanță 9695 și numai pentru autoturismul care face obiectul Pachetului de Vacanță 9695.

2. PACHETUL DE VACANȚĂ STANDARD PLUS 9695

PACHET DE VACANȚĂ 9695		STANDARD PLUS
ACOPERIREA TERITORIALĂ		România + Europa
SERVICIU	Limita în unități monetare cu TVA sau de distanța per eveniment	Serviciu inclus în produs
A. SERVICII DE BAZĂ in caz de intervenție la locul evenimentului rutier		
1. Start (baterie)	Fara limita de km, per eveniment	Da
2. Pana de carburant sau Alimentare gresita cu combustibil	Fara limita de km, per eveniment	Da
3. Pana de pneu	Fara limita de km, per eveniment	Da
4. Deblocare sistem de inchidere(recuperare chei)	Fara limita de km, per eveniment	Da

5. Tractare- în caz de defecțiune tehnică, Accident Rutier	limita de 100 Km, dus-întors	<u>România</u> : până la cel mai apropiat service auto autorizat sau în localitatea de reședință/ domiciliu, în limita a <u>100 de km</u> , pe distanța dus-întors, per eveniment <u>Europa</u> : Până la cel mai apropiat service auto autorizat
6. Recuperare în caz de Accident Rutier	Recuperare autoturism accidentat în limita a 500 EUR sau echivalent în RON, per eveniment	Da
B. SERVICII SUPLIMENTARE oferite la alegere, dacă ulterior tractării se constata ca 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 Pachet de Vacanță 9695.		
7. Cazare	1 noapte per eveniment acoperit <u>România</u> - în limita a 70 EUR echivalent în RON, per noapte <u>Europa</u> - în limita a 100 EUR echivalent în RON, per noapte	Da
8. Taxi/Ridesharing	In limita a 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment	Da
C. SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE valabile numai în Romania		
9. Alerte & Informare	Inspecția tehnică periodică (ITP) Rovinietă Asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie (RCA)	Da

3. SITUAȚII NEINCLUSE ÎN SERVICIUL DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ

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

- 9695 nu oferă Beneficiile Suplimentare de asistență rutieră în situația în care nu a organizat/aprobat tractarea autoturismului într-un service auto, cel mai apropiat de locul evenimentului rutier acoperit;
- 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 autoturismului 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.
- 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/autoturismului;
 - autospeciala de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier avizat și constată că Titularul/autoturismul se afla într-una din situațiile menționate mai sus și/sau în cele prevăzute la Cap.VIII. art 2, Cap. IX. art 4 și Cap. XIII;

- d) După închiderea dosarului de asistență rutieră, este interzisă deschiderea unui dosar nou pentru aceeași problema care a dus la imobilizarea autoturismului, cu excepția situației în care se poate face dovada că defecțiunea tehnică a fost remediată într-un service autorizat.
- e) 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.
- f) Totodată nu se consideră serviciu de asistență rutieră și implicit nu este acoperit de către 9695, nicio formă de reparație efectuată asupra autoturismului 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.
- g) De asemenea, 9695 nu este răspunzătoare sub nicio formă de calitatea serviciilor de reparație 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 reparațiilor, de durata, calitatea și costul pentru reparație.

V. ACOPERIRE TERITORIALĂ

9695 oferă serviciile de asistență rutieră, în funcție de tipul Pachetului de Vacanță 9695, în România, în Europa (inclusiv insulele) precum și în Regatul Unit al Marii Britanii, în Malta și în Turcia (inclusiv partea asiatică), excepție facând Armenia, Georgia și Ucraina. Părțile înțeleg și acceptă ca 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 intervin clauzele de exonerare de răspundere prevăzute cap. XIV.

VI. PERIOADA DE VALABILITATE. ÎNCEPUTUL RĂSPUNDERII 9695.

- 1. Contractul pentru Pachetul de Vacanță STANDARD PLUS 9695 se încheie pentru o perioadă de 15 zile calendaristice.
- 2. Valabilitatea Pachetului de Vacanță 9695 începe numai 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 începutului de valabilitate indicată de Titular în Cererea Formular (Comanda)/Cererea de Activare Pachet de Vacanță 9695, și numai după activarea Pachetului de Vacanță 9695, și se întinde pe o perioadă de 15 zile de la aceasta data.

VII. PREȚUL PACHETULUI DE VACANȚĂ 9695

- 1. Prețul pentru Pachetul de Vacanță 9695 se achită integral înainte de intrarea în valabilitate a Pachetului de Vacanță 9695.

<u>PACHET DE VACANȚĂ 9695</u>	PREȚ aplicabil pentru autoturisme cu vechimea între 16-20 ani inclusiv
STANDARD PLUS	149 RON

2. Pe perioada de valabilitate a Pachetului, acesta nu poate fi transferat pe un alt autoturism. În cazul înstrăinării autoturismului, 9695 nu rambursează costul, parțial sau total, al Contractului pentru Pachetului de Vacanța STANDARD PLUS 9695

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 autoturismului în 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 România) sau 004 021 212 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 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 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;
 - intervenția 9695 sa nu se suprapună unor intervenții ale organelor de poliție/ambulanță/pompieri, etc.
2. În caz de neîndeplinire a obligațiilor prevăzute la art. 1, 9695 își rezervă dreptul de a refuza organizarea sau plata serviciului solicitat. În aceste condiții, în cazul în care Titularul folosește în mod abuziv serviciul de asistență (de exemplu, indică 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 autospeciala de intervenție a organizat intervenția), Titularul înțelege ca va fi obligat să suporte costurile de deplasare a autospeciala 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 nevoit 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 asistență rutieră incluse în Pachetul de Vacanță 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 autoturismului 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 autoturismului - înălțime, lungime și latime - 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 platforma 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 agreeat.

5. În situații speciale sau condiții meteorologice deosebite, cum ar fi: ninsori abundente, ploi 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, acesta din urmă nu va fi responsabilă de eventualele întârzieri sau imposibilitatea de a furniza serviciile incluse în contractul de asistență rutieră.

X. OBLIGAȚIILE TITULARULUI

1. Titularul este obligat să plătească prețul agreeat în condițiile stabilite în Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695 conform Cap. VII.
2. Titularul este obligat să întrețină autoturismul care face obiectul Contractului pentru Pachetul 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/reședinței/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 seama și posibilității de exonerare de răspundere a 9695 în cazul producerii unui eveniment rutier.
3. Titularul este obligat să informeze toți deținătorii/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.
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.
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 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 PACHETULUI DE VACANȚĂ STANDARD PLUS 9695

1. Pachetul de Vacanță 9695 nu se reînnoiește

XII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL DE VACANȚĂ STANDARD PLUS 9695

1. Părțile pot înceta Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695, oricând în cursul valabilității acestuia, la simpla solicitare a Titularului fără un motiv anume, prin denunțare unilaterală fără motivare, caz în care nu se rambursează Prețul Pachetului de Vacanță 9695.
2. În cazul încetării valabilității Pachetului de Vacanță 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

1. 9695 nu va oferi serviciile de asistență rutieră menționate în prezentele Condiții 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, deschise circulației, 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, autoutilitare, transport marfă/persoane, școală șoferi, rent-a-car, etc.).
 - i) Autoturismele 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 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 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 forță majoră 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.
3. Forța majoră nu va include niciun eveniment care este cauzat de neglijență 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 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. 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 de Vacanță 9695, cât și după încheierea acestuia, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, termenilor și condițiilor stipulate, Titularul obligându-se să informeze pe imputernicitii săi cu privire la condițiile de confidențialitate ale prezentelor Condiții Contractuale.
2. Titularul este de acord ca datele din Contractul pentru Pachetul de Vacanță 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.
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 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 valabil 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 Cererea Formular (Comanda)/Cererea de Activare Pachet 9695 data de Titular urmată de plata Pachetului de Vacanță 9695, Titularul declara în mod automat ca înțelege și accepta prezentele Condiții Contractuale pentru Pachetul de Vacanță STANDARD PLUS de Asistență Rutieră 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