

**CONDIȚIILE CONTRACTUALE privind PACHETELE ANUALE de ASISTENȚĂ RUTIERĂ  
9695 pentru AUTOTURISME până în 3,5 tone inclusiv**

**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 9695 pentru asistența rutieră sau orice detentor cu drept asupra respectivului vehicul;

**VEHICUL** –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 de maxim 15 ani la momentul emiterii Pachetului 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 asistența 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 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 asistența 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 insert, a cărui producere are ca și consecință directă imobilizarea vehiculului și care determină deschiderea unui dosar de asistența rutieră;

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

**INCHIDEREA DOSARULUI DE ASISTENȚA 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, acesta 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 autospecială de intervenție de la locul imobilizării până la destinația finală, agreata cu 9695, pentru tractarea vehiculului imobilizat;

**LIMITA PER SERVICIU** - Limita de răspundere a 9695, exprimată valoric în unități monetare, sau de distanță, în cuantumul careia 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;

**SERVICIILE 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 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), Condițiile contractuale, Pachetul Anual 9695 în format electronic, eventualele acte adiționale. Contractul începe să își producă efectele între Titular și 9695 numai după activarea sa de către 9695 și doar în perioada de 365 zile indicate de Titular prin Cererea- chestionar (Comanda). Activarea Pachetului Anual 9695 se face printr-un mesaj electronic, automat, transmis de către 9695 Titularului și numai după confirmarea plății, conform celor mai jos descrise;

**PACHET ANUAL 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 un an calendaristic, începând 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 9695 se emite în format electronic, nominal per autoturism și inseriat unic pentru identificarea Titularului drept beneficiar al Pachetului anual achiziționat;

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

## II. CONTRACTUL PENTRU PACHETUL ANUAL 9695

1. Contractul pentru Pachetul Anual 9695 se încheie în baza Cererii formular (Comanda), prin completarea online de pe website-ul <http://www.9695.ro/> de către Titular sau telefonic de către Call Center, și activarea Pachetului Anual 9695 (i) automat, după confirmarea plății online a Pachetului Anual 9695 sau (ii) de către Call Center, după confirmarea de către Titular a plății (integral) Pachetului Anual 9695, prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de e-mail indicată în Cererea formular (Comanda) de către Titular.

2. Se consideră ca făcând parte integrantă din Contractul pentru Pachetul Anual 9695: Cerere formular (Comanda), Condițiile Contractuale privind Pachetul Anual de Asistența Rutiera 9695 achiziționat, Pachetul Anual 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 9695

1. În baza Contractului pentru Pachetul Anual 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 autoturismului 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 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 Baza, Servicii Suplimentare, Servicii în afara României, Servicii de Consultanță și Informare.

**Servicii de BAZA** - 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 asigura 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 transformă în Tractare.
- b. **“PANĂ DE CARBURANT”** - 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 realimentării. 9695 nu acoperă costurile combustibilului.
- c. **“ALIMENTARE GRESITĂ 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 autorizat nu este suportată de către 9695.
- d. **“PANĂ DE PNEU”** - 9695 va organiza și asigura serviciul de înlocuire a pneului avariat 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 transformă în tractare. Intervenția din service-ul auto autorizat nu este suportată de către 9695.
- e. **“DEBLOCARE SISTEM ÎNCHIDERE”** - 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 blocarea 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 autorizat nu este suportată de către 9695.

Serviciile de asistenta rutiera 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 asistenta rutiera mai sus menționate se transforma în serviciul de „TRACTARE” dacă defecțiunea tehnica 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 localitatea de reședință/domiciliu a Titularului, în limita de km conform Tipului de Pachet Anual 9695 achiziționat, pe distanța dus-întors, per dosar de asistenta rutiera 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 constrans 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 altă 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 Anual 9695 de Asistenta Rutiera.

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/asistentă medicală aplicabile în țara-n 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;
- repositionarea 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 asistenta rutiera 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 siguranța 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 pot fi accesate la alegere de către Titular, respectiv unul dintre cele menționate la punctele 8-10, 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 reparatia 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 în Cererea formular (Comanda), după cum urmează:

- i. **„TRANSPORT”** - 9695 va organiza și/sau deconta transportul șoferului și al pasagerilor autoturismului până în localitatea de domiciliu/reședința indicată de Titular în Cererea formular (Comanda). Transportul se va face în limita maximă de 500 EUR sau echivalent în RON, per evenimente, astfel: i) prin intermediul transportului în comun rutier și/sau feroviar; ii) cu un autovehicul pus la dispoziție de o companie specializată în transportul de persoane - numai în cazul în care nu este posibilă repatrierea prin intermediul transportului în comun. ; iii) cu avionul (la clasa economic) pentru distanțe mai mari de 1.000 km.
- j. **“CAZARE”** - 9695 va organiza și/sau deconta cheltuielile efectuate pentru cazarea șoferului și a pasagerilor autoturismului la standardul de confort 3 stele, dar nu mai mult de 3 nopți 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 hotel 3 stele, 9695 va organiza cazarea la standardul imediat inferior, în aceeași limită maximă per eveniment.
- k. **“AUTOTURISM DE ÎNLOCUIRE”** - 9695 va organiza și/sau deconta închirierea unui autoturism în regim de rent-a-car din aceeași categorie, clasa și tip, pentru înlocuirea autoturismului imobilizat, în funcție de disponibilitatea pe plan local, și va acoperi costul de închiriere în limita maximă de 100 EUR sau echivalent în RON pe zi, în România și Europa, per eveniment, pentru o perioadă de maxim 3 zile de închiriere. În situația în care în regim de rent-a-car, pe plan local, nu este disponibil un autoturism care să întrunească toate condițiile enumerate mai sus, se va opta pentru un autoturism dintr-o clasă imediat inferioară celei deținute de Titular.

Titularul se va prezenta la sediul societății de rent-a-car, va încheia toate formalitățile de închiriere a autoturismului rezervat, va intra personal în posesia acestuia și îl va preda personal la sediul societății de rent-a-car.

9695 va acoperi doar costul de închiriere menționat anterior, iar Titularul va acoperi restul costurilor aferente închirierii autoturismului, începând de la garanția pentru închiriere în caz de eventuale daune, combustibil, taxa de drum, alte asigurări, precum și alte taxe conform contractului de închiriere.

- l. **“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 singură cursă pe

eveniment, înapoi în localitatea de reședință 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 călătoriei, în limita maxima de 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment.

Titularul va beneficia, de Serviciile de Baza și de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptand serviciul de Taxi, în limitele menționate la punctul 2, incluse în Contractul pentru Pachetul Anual 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.

m. **“REPATRIEREA AUTOTURISMULUI”** – 9695 organizează si/sau deconteaza repatrierea autoturismului în România, în localitatea de reședință/domiciliu a Titularului sau un service auto din localitatea de reședință/domiciliu al Titularului, în limita maxima de 1500 EUR echivalent în RON, per eveniment, pe distanța dus-întors, în situația în care evenimentul rutier acoperit s-a produs în afara României, iar service-ul auto la care autoturismul a fost tractat de 9695 pentru reparație, în urma imobilizării datorate unei defecțiuni tehnice sau unui accident rutier, confirma în scris, în baza unui deviz tehnic detaliat, ca acesta este imposibil de reparat într-un termen de minim 10 zile lucrătoare începând cu data emiterii devizului, fiind excluse zilele referitoare la termenul de livrare a pieselor de schimb și durata de preluare a autoturismului în service-ul auto în vederea efectuării reparației.

9695 nu va repatria autoturismul în urma unui accident sau defecțiuni tehnice, dacă vehiculul este dauna totala, dacă valoarea de recuperat a autoturismului este mai mica decât costul total al repatrierii, conform devizului tehnic emis de către service-ul auto la care acesta a fost tractat de către 9695 în vederea reparației, coroborat cu valoarea pe piață a autoturismului tinand cont de vechimea mașinii, numărul de kilometri înregistrați și costul total al reparației.

**SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE** - se referă la următoarele servicii puse la dispoziția Titularului, și anume:

- n. **“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) și numai pentru autoturismul care face obiectul Pachetului Anual 9695.

## 2. TIPURILE DE PACHETE ANUALE 9695

	BRONZE	SILVER	GOLD
<b>Beneficii de baza</b>			
<b>Acoperire teritoriala</b>	ROMANIA	ROMANIA + EUROPA	ROMANIA + EUROPA
Start (baterie)	🔋 🔋	🔋 🔋	🔋 🔋
Tractare in caz de defectiune	Romania: pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/domiciliu, in limita a 100 de km, pe distanta dus-ntors (50 km/sens), per eveniment rutier acoperit	Romania: pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a 200 de km, pe distanta dus-ntors (100 km/sens), per eveniment rutier acoperit Europa: Pana la cel mai apropiat service autorizat	Romania: pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a 300 de km, pe distanta dus-ntors (150 km/sens), per eveniment rutier acoperit Europa: Pana la cel mai apropiat service autorizat
Recuperare - in caz de accident	NU	Recuperare autoturism accidentat in limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Recuperare autoturism accidentat in limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit
Pana de carburant	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit
Pana de cauciuc	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit
Deblocare chei / cartela / sistem inchidere	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit
Parcare securizata	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, maxim 3 zile	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, maxim 3 zile	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, maxim 3 zile
<b>Beneficii suplimentare</b> oferite la alegere, exceptie serviciul Taxi, dacă ulterior tractarii se constata ca reparatia la service-ul auto durează mai mult de 8 ore și are loc la o distanță de peste 50 Km de localitatea de resedinta/domiciliu a Titularului de Pachet Anual 9695.			
Transport	NU	In limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	In limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit
Cazare	NU	NU	Maxim 3 nopti per eveniment rutier acoperit: Romania - in limita a 70 EUR echivalent in RON, per noapte Europa - in limita a 100 EUR, per noapte
Taxi	NU	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit
Autoturism de inlocuire	NU	NU	3 zile de inchiriere, per eveniment rutier acoperit: Romania si Europa: in limita a 100 EUR echivalent in RON, pe zi
<b>Beneficii in afara Romaniei</b>			
Repatrierea auto turismului	NU	In limita a 1.500 EUR echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	In limita a 1.500 EUR echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit

### 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:

- a. 9695 nu oferă Beneficiile SUPPLEMENTARE 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;
- b. 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 urmă își pierde dreptul de a solicita și beneficia de alte servicii de asistență rutieră pentru respectivul eveniment rutier acoperit.
- c. Titularul va fi obligat la plata costurilor de deplasare a autospecialei de intervenție, precum și a unei taxe fixe de 150 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 autospeciala de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier acoperit și constata 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 problemă 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. 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 avizului tehnic constatator sau pentru efectuarea reparațiilor, de durata, calitatea și costul pentru reparație.
- h. De asemenea, 9695 își rezervă dreptul de a limita furnizarea serviciilor de asistență rutieră pentru vehiculele care se află în afara teritoriului României mai mult de 30 de zile consecutive, caz în care serviciile se suspendă automat, fără notificare prealabilă, și se reactivează la revenirea vehiculului în România. Prin excepție, la solicitarea expresă a utilizatorului, transmisă anterior deplasării, 9695 poate aproba, în urma unei analize interne, extinderea temporară a valabilității serviciilor, situație în care acceptarea acestei excepții va fi confirmată în scris de către 9695.

### V. ACOPERIRE TERITORIALĂ

9695 oferă serviciile de asistență rutieră, în funcție de tipul Pachetului Anual 9695, în România, în Europa (inclusiv insulele), precum și în Regatul Unit al Marii Britanii, în Malta și Turcia (inclusiv partea asiatică), excepție făcând 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. CONTRACTUL PENTRU PACHETELE ANUALE SE ÎNCHEIE PE O PERIOADĂ DE 365 ZILE**

1. Contractul pentru Pachetul Anual 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) ca 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 contractuala 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 Anual 9695 se achită integral conform Cererii Formular (Comanda), disponibilă pe website-ul [www.9695.ro](http://www.9695.ro).

<b>TIP PACHET ANUAL 9695</b>	<b>PREȚ aplicabil pentru autoturisme cu vechimea pana la 10 ani inclusiv</b>	<b>PREȚ aplicabil pentru autoturisme cu vechimea între 11-15 ani inclusiv</b>
<b>BRONZE</b>	149 RON	195 RON
<b>SILVER</b>	269 RON	349 RON
<b>GOLD</b>	369 RON	479 RON

Prețul integral achită înainte de intrarea în vigoare a Pachetului Anual 9695.

2. În cazul înstrăinării (vânzării) autoturismului, 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 autoturism ca și obiect al Contractului pentru Pachetul Anual 9695, cu condiția ca acesta să se încadreze în prezentele Condiții Contractuale, o singură dată pe parcursul perioadei de valabilitate a contractului, făcând dovada înstrăinării autoturismului.

## **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 (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 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 rutieră 9695 (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 intervenția a organizat intervenția), Titularul înțelege că 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 Anual 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-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 asistență rutieră cerut inițial, se asigură intervenția la locul evenimentului rutier acoperit în limita de timp orar conform acestui paragraf, de la momentul confirmării organizării de către 9695 și acceptării ferme de către Titular a serviciului de asistență rutieră agreat.
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, aceasta din urmă nu va fi responsabilă de eventualele întârzieri sau imposibilitatea de a furniza serviciile incluse în abonamentul de asistență rutieră.

## **X. OBLIGAȚIILE TITULARULUI**

1. Titularul este obligat să plătească prețul agreat în condițiile stabilite în Contractul pentru Pachetul Anual 9695 conform Cap. VII.
2. Titularul este obligat să întrețină autoturismul care face obiectul Contractului pentru Pachetul Anual 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 seamă și posibilității de exonerare de răspundere a 9695 în cazul producerii unui eveniment rutier.
3. Titularul este obligat să informeze toți deținătorii/șoferii 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 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 9695**

1. Reînnoirea reprezintă prelungirea valabilității Contractului pentru Pachetul Anual 9695 de Asistență Rutieră existent în baza unui contract nou pentru același autoturism, înainte sau în termen de maxim 30 zile calendaristice de la data expirării valabilității Condițiilor Contractuale aferente Contractului pentru Pachetul Anual 9695 de Asistență Rutieră 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 9695, ofertă ce va include modificările agreeate între părți în timpul derulării Condițiilor Contractuale. Plata Contractului pentru Pachetul Anual 9695 reprezintă acceptul Titularului privind oferta de reînnoire.

## **XII. ÎNCETAREA CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL ANUAL 9695**

1. Părțile pot înceta Contractul pentru Pachetul Anual 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;
  - b) Prin rezilierea de plin drept a Contractului pentru Pachetul Anual 9695 de către 9695, fără formalitate prealabilă, în condițiile prevăzute de art. 2, pentru neplată, dar și în situația în care în urma analizei 9695 s-a constatat că Titularul (i) utilizează serviciile cu rea-credință, (ii) solicită 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 asistență rutieră pe perioada de valabilitate a Pachetului Anual 9695:
  - a) 9695 reține prețul pentru întreaga perioadă de valabilitate a Contractului pentru Pachetul Anual 9695 încheiat cu plata integrală;
  - b) Spezele și taxele bancare pentru plata efectuată către 9695 cad în sarcina Titularului.
3. În cazul încetării Contractului pentru Pachetul Anual 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 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, rent-a-car, etc.);
- i) Autoturismele sunt 100% electrice;
- j) Vehiculul este autoutilitară, autorulotă, remorcă.

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 oferită 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. 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 9695, fără plata vreunei despăgubiri, cu respectarea dreptului de preaviz.
2. Forța majoră nu va include nici un eveniment care este cauzat de neglijența sau acțiunea intenționată a vreunui din părți sau a agenților sau angajaților părții respective și nici un eveniment pe care partea respectivă, acordând atenția necesară, l-ar fi putut lua în considerare în momentul încheierii prezentelor Condiții Contractuale, fie preveni sau evita în cursul îndeplinirii obligațiilor care decurg din aceste Condiții Contractuale.
3. Forța majoră nu va include insuficiența fondurilor sau neefectuarea plăților solicitate în cadrul prezentelor Condiții Contractuale.
4. 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 9695.
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 Anual 9695, cât și după încheierea acestuia, părțile se obligă să păstreze confidențialitatea datelor, termenilor și condițiilor stipulate, Titularul obligându-se să informeze pe împuterniciții săi cu privire la condițiile de confidențialitate ale prezentelor Condiții Contractuale.
2. Titularul este de acord ca datele din Contractului pentru Pachetul Anual 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 la art. 3 de mai sus, depunând la AUTONOM ASSISTANCE SRL 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 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 acceptă prezentele Condiții Contractuale pentru Pachetele Anuale 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**