

CONDIȚIILE CONTRACTUALE privind PACHETUL DE VACANȚĂ PREMIUM de ASISTENTA RUTIERĂ 9695 pentru AUTOTURISME pana in 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. J27/411/2020, 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 urmă, după caz, al autoturismului care beneficiază de unul dintre Pacheturile 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 7 locuri, utilizată în scop personal, cu o vechime de fabricație de maxim 15 ani la momentul emiterii Pachetului de Vacanță 9695 pentru asistenta 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 asistenta 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 determină deschiderea unui dosar de asistenta rutieră;

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

INCHIDEREA DOSARULUI DE ASISTENTA RUTIERA: reprezintă momentul finalizării intervenției 9695 și comunicat Titularului de către 9695 telefonic, e-mail, SMS sau prin alte mijloace electronice. Odată închis dosarul de asistenta 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-INTORS - Numărul de kilometri, calculați dus-întors, parcurși pe drumurile publice de către autospeciala de intervenție de la locul imobilizării până la destinația finală, agreata 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;

SERVICIILE 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 VACANȚA 9695 - Raportul juridic dintre 9695 și Titular ce constă în manifestarea de voință a acestora, astfel cum a fost liber și nevițat exprimată prin Cererea-chestionar

(Comanda)/Cererea de Activare Pachet de Vacanta 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 Vacanta 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-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare. Activarea Pachetului de Vacanta 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 VACANTA 9695 - reprezintă cumulul de servicii de asistentă 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 Vacanta 9695 (prima zi de valabilitate este cea indicată de Titular în formularul de Cererea Chestionar (Comanda)/Cererea de Activare). Pachetul de Vacanta 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;

CONDITII CONTRACTUALE - Forma juridică contractuală care definește termenii și condițiile în care este achiziționat Pachetul de Vacanta 9695 de către Titular, și respectiv se oferă și/sau asigură serviciile de asistență rutieră de către 9695.

II. CONTRACTUL PENTRU PACHETUL DE VACANTA PREMIUM 9695

2.1. Contractul pentru Pachetul de Vacanta 9695 se încheie în baza Cererii-chestionar (Comanda) / Cererea de Activare Pachet de Vacanta 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 Vacanta 9695 (i) automat, după confirmarea plății online a Pachetului de Vacanta 9695 sau (ii) de către Call Center, după confirmarea de către Titular a plății Pachetului de Vacanta 9695, prin transmiterea unui mesaj electronic la adresa de e-mail indicată în Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Pachet de vacanță 9695 de către Titular.

2.2. Se consideră ca făcând parte integrantă din Contractul pentru Pachetul de Vacanta 9695: Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Pachet de Vacanta 9695 afișată pe website-ul <http://www.9695.ro/>, Condițiile Contractuale privind Pachetul de Vacanta de Asistentă Rutieră 9695 achiziționat, Pachetul de Vacanta 9695 în format electronic.

2.3. Titularul Pachetului de Vacanta PREMIUM 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 VACANTA PREMIUM 9695

3.1. În baza Contractului pentru Pachetul de Vacanta 9695 și în schimbul plății Pachetului de Vacanta 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.

4.1.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 asistentă 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:

“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.

“PANĂ DE CARBURANT” - În cazul în care autoturismul este imobilizat din cauza lipsei de combustibil, benzina sau motorina, 9695 va tracta autoturismul până la cea mai apropiată stație de combustibil în vederea realimentării. 9695 nu acoperă costurile combustibilului.

“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 nu este suportată de către 9695.

“PANĂ DE PNEU” - 9695 va organiza și asigura serviciul de înlocuire a pneului avariât în situația în care autoturismul este dotat cu roata de rezervă. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transformă în tractare. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către 9695.

“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 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 transformă în Tractare. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către 9695.

Serviciile de asistență rutieră menționate anterior (1-4) 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 manoperă și de deplasare a autospecialei de intervenție la locul indicat de Titular ca fiind locul imobilizării autoturismului.

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

„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;
- 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

Romania sau orice alta instituție si/sau autoritate publica si/sau private, din străinătate, cu atribuții in administrarea drumurilor ajunge la locul evenimentului si tractează mașina, pentru a elibera autostrada, înainte ca 9695 sa organizeze intervenția). In cazul monopolului local privind accesul autospecialelor de intervenție pe autostrăzi sau alte sectoare de drum, daca Titularul anunța imediat intervenția, 9695 preia costul primei tractări, in baza documentelor justificative puse la dispoziție de către acesta si in limitele incluse in Pachetul de Vacanta 9695 de Asistenta Rutiera.

„RECUPERARE IN CAZ DE ACCIDENT RUTIER” - In caz de accident rutier, pe carosabil sau in afara carosabilului, după finalizarea procedurilor aplicabile in caz de accident de către organele de politie/asistenta medicala aplicabile in tara in care a avut loc accidentul, serviciul de recuperare organizat si asigurat de către 9695 se refera la următoarele operațiuni:

- recuperarea autoturismului din afara carosabilului pe carosabil;
- re poziționarea autoturismului pe carosabil in poziția in care poate fi tractat;
- degajarea locului accidentului de eventualele părți ale autoturismului desprinse in urma accidentului (acolo unde legislația permite);
- alte operațiuni necesare specifice astfel încât autoturismul sa poate fi urcat pe platforma de tractare.

In situația in care autoturismul accidentat este avariat grav si imobilizat si necesita operațiunile mai sus menționate, 9695 va apela la platforme speciale de intervenție, cu macara de ridicare si recuperare a autoturismului in limita a 500 EUR echivalent in RON, per dosar de asistenta rutiera deschis, astfel cum este prevăzut la art.4.2. conform tipului de Pachet achiziționat.

“PARCARE” - In cazul în care timpul de reparație al autoturismului imobilizat depășește 8 ore sau autoturismul trebuie să fie parcat in siguranță în așteptarea repatrierii in Romania, 9695 va organiza serviciul menționat si 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.

SERVICII SUPLIMENTARE - reprezintă servicii de asistenta rutiera, care pot fi accesate la alegere de către Titular, respectiv unul dintre cele menționate la punctele 8-10, cu excepția serviciului Taxi, in cadrul unui eveniment rutier acoperit: defecțiune tehnica sau accident. Serviciile suplimentare se acorda ulterior tractării aprobate sau organizate de 9695, doar daca reparația autoturismului durează mai mult de 8 ore si are loc la un service auto situat la o distanță mai mare de 50 km fata de adresa de domiciliu a Titularului/autoturismului indicata de Titular, după cum urmează:

„TRANSPORT” - 9695 va organiza si/sau deconta transportul șoferului și al pasagerilor autoturismului până in localitatea de domiciliu/reședință indicata de Titular in Cererea-chestionar (Comanda)/ Cererea de Activare Pachet de Vacanta 9695. Transportul se va face in limita maxima de 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, astfel: i) prin intermediul transportului in comun rutier si/sau feroviar; ii) cu un autovehicul pus la dispoziție de o companie specializata in transportul de persoane – numai in cazul in care nu este posibila repatrierea prin intermediul transportului in comun; iii) cu avionul (la clasa economic) pentru distante mai mari de 1.000 km.

“CAZARE” - 9695 va organiza si/sau deconta cheltuielile efectuate pentru cazarea șoferului și a pasagerilor autoturismului la standardul de confort de 3 stele, dar nu mai mult de 3 nopți per eveniment rutier acoperit, in limita maxima de 70 EUR echivalent in RON in Romania, respectiv 100 EUR echivalent in RON in Europa, tarif per noapte. Costurile cu micul dejun, daca nu sunt incluse in prețul cazării, sau alte cheltuieli hoteliere, nu sunt acoperite. In cazul in care, din motive bine întemeiate, in zona locului in care a survenit evenimentul rutier acoperit, nu poate fi organizata cazarea la standardul de confort 3 stele, 9695 va organiza cazarea la standardul imediat inferior.

“AUTOTURISM DE ÎNLOCUIRE” - 9695 va organiza si/sau deconta închirierea unui autoturism în regim de rent-a-car din aceeași categorie, clasă 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 rutier acoperit, 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, și va intra personal în posesia acestuia.

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.

“TAXI” - În situația imobilizării autoturismului, 9695 va organiza si/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 reparația autoturismului, sau la alegerea unui mijloc de transport pentru continuarea călătoriei, în limita maximă de 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit.

Titularul va beneficia, de Serviciile de Baza și de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptând serviciul de Taxi, în limitele menționate la punctul 4.2, 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.

“REPATRIEREA AUTOTURISMULUI” - 9695 organizează si/sau decontează repatrierea autoturismului în România în localitatea de reședință/domiciliu a Titularului sau la un service auto din localitatea de reședință/domiciliu a Titularului, în limita maximă de 1.500 EUR echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit, pe distanța dus-întors, în situația în care evenimentul rutier acoperit s-a produs în afara României, iar service-ul auto autorizat la care autoturismul a fost tractat pentru reparație, în urma imobilizării datorate unei defecțiuni tehnice sau unui accident rutier, confirmă în scris, în baza unui deviz tehnic detaliat, că acesta este imposibil de reparat într-un termen de 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 este dauna totală, dacă valoarea de recuperat a autoturismului este mai mică 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 ținând cont de vechimea mașinii, numărul de kilometri înregistrați și costul total al reparației.

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-Chestionar (Comanda)/Cererea de Activare Pachet de vacanta 9695 și numai pentru autoturismul care face obiectul Pachetului de Vacanta 9695.

4.2. PACHETUL DE VACANTA PREMIUM 9695

PACHET DE VACANTA 9695		PREMIUM
ACOPERIREA TERITORIALĂ		România + Europa
SERVICIU	Limita in unitati monetare sau de distanta per eveniment rutier acoperit	Serviciu inclus in produs
A. SERVICII DE BAZA in caz de interventie la locul evenimentului rutier		
1. Start (baterie)	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da
2. Pană de carburant sau Alimentare gresita cu combustibil	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da
3. Pana de pneu	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da
4. Deblocare sistem de inchidere (recuperare chei, cartela)	Fara limita de km, per eveniment rutier acoperit	Da
5. Tractare - in caz de Defectiune Tehnica, Accident Rutier	Romania: Pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/domiciliu Europa: Pana la cel mai apropiat service auto autorizat	Romania: pana la cel mai apropiat service auto autorizat sau in localitatea de resedinta/ domiciliu, in limita a <u>300 de km</u> , pe distanta dus-intors(150 km/sens), per eveniment rutier acoperit Europa: Pana la cel mai apropiat service auto
6. Recuperare in caz de Accident Rutier	Recuperare autoturism accidentat in limita a 500 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit	Da
7. Parcare securizata	In limita a 50 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, maxim 3 zile	Da

B. SERVICII SUPLIMENTARE oferite la alegere, exceptie serviciul Taxi , dacă ulterior tractării se constată că reparația la service-ul auto durează mai mult de 8 ore și are loc la o distanță de peste 50 Km de localitatea de reședință/domiciliu a Titularului de Pachet de Vacanță 9695.		
8. Transport – rutier sau feroviar, și avionul pentru distanțe mai mari de 1.000 de km	In limita a 500 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit	Da
9. Cazare	Maxim 3 nopți per eveniment rutier acoperit: <u>Romania</u> - în limita a 70 EUR echivalent în RON, per noapte <u>Europa</u> - în limita a 100 EUR, per noapte	Da
10. Autoturismul de înlocuire (regim rent-a-car)	3 zile de închiriere, per eveniment rutier acoperit: <u>Romania și Europa</u> : în limita a 100 EUR echivalent în RON, pe zi	Da
11. Taxi (deplasare în localitatea de reședință/ domiciliu, la hotel, rent-a-car, service auto autorizat)	In limita a 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit	Da
C. SERVICII ÎN AFARA ROMÂNIEI dacă evenimentul rutier acoperit a avut loc în Europa		
12. Repatrierea autoturismului	In limita a 1.500 EUR echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit	Da
D. SERVICII DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE valabile numai în România		
13. Alerte & Informare	Inspekția tehnică periodică (ITP) Rovinieta Asigurarea de răspundere civilă auto obligatorie (RCA) Asigurarea pentru avarii și furt (CASCO)	Da

4.3. 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 :

1. 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;
2. 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 reparația 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.
3. 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:

- pleaca din locul in care a avut loc evenimentul rutier acoperit ce a declansat deschiderea dosarului de asistenta rutiera, fara a anunta in cel mai scurt timp Call Center-ul 9695 de intentia sa, iar autospeciala de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier acoperit si constata lipsa Titularului/autoturismului;
 - autospeciala de intervenție ajunge la locul evenimentului rutier avizat si constata ca Titularul/autoturismul se afla intr-una din situatiile menționate mai sus si/sau in cele prevazute la Cap.VIII. art 8.2, Cap. IX. art 9.4 si Cap. XIII;
4. Dupa inchiderea dosarului de asistenta rutiera, este interzisa deschiderea unui dosar nou pentru aceeași problema care a dus la imobilizarea autoturismului, cu excepția situației in care se poate face dovada ca defectiunea tehnica a fost remediata intr-un service autorizat.
 5. In cazul serviciului Start (baterie) , nu mai poate fi deschis un nou dosar pentru aceeași solicitare, ci se va transforma in serviciul de tractare in service autorizat.
 6. Totodata nu se considera serviciu de asistenta rutiera si implicit nu este acoperit de către 9695, nicio forma de reparație efectuata asupra autoturismului in urma solicitarii serviciului de asistenta rutiera, indiferent de natura acesteia, in afara sau in cadrul unui service auto, cu excepția interventiilor prevazute la Serviciile de BAZA.
 7. De asemenea, 9695 nu este raspunzatoare sub nicio forma 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 constatat sau pentru efectuarea reparatiilor, de durata, calitatea si costul pentru reparație.

V. ACOPERIRE TERITORIALĂ

9695 oferă serviciile de asistență rutieră, in funcție de tipul Pachetului de Vacanta 9695, în România , in Europa continentală, precum si in Regatul Unit al Marii Britanii, in Malta si in Turcia (inclusiv partea asiatica), exceptie facand Armenia, Georgia si Ucraina. Partile inteleg si accepta ca in situația in care vreuna din tarile incluse in acoperirea teritorială este supusa unor attentionari/alerte de securitate de către Ministerul Afacerilor Externe din Romania, atunci intervin clauzele de exonerare de răspundere prevazute cap. XIV.

VI. PERIOADA DE VALABILITATE. ÎNCEPUTUL RASPUNDERII 9695.

- 6.1.** Contractul pentru Pachetul de Vacanta PREMIUM 9695 se încheie pentru o perioada de 15 zile calendaristice.
- 6.2.** Valabilitatea Pachetului de Vacanta 9695 începe numai după un interval de 48 de ore de la data confirmării plății si activării Pachetului (cu conditia achitarii obligatiilor financiare conform Cap. VII). Raspunderea 9695 este angajata de la data inceputului de valabilitate indicata de Titular in Cererea-Chestionar (Comanda)/Cererea de Activare Pachet de Vacanta 9695, si numai după activarea Pachetului de Vacanta 9695, si se intinde pe o perioada de 15 zile de la aceasta data.

VII. PRETUL PACHETULUI DE VACANTA 9695

- 7.1.** Prețul pentru Pachetul de Vacanta 9695 se achită integral înainte de intrarea in valabilitate a Pachetului de Vacanta 9695.

PACHET DE VACANTA 9695	PRET aplicabil pentru autoturisme cu vechimea pana in 10 ani inclusiv	PRET aplicabil pentru autoturisme cu vechimea intre 11 si 15 ani inclusiv
PREMIUM	115 RON	149 RON

7.2. Pe perioada de valabilitate a Pachetului, acesta nu poate fi transferat pe un alt autoturism. In cazul înstrăinării autoturismului, 9695 nu rambursează costul, partial sau total, al Contractului pentru Pachetului de Vacanta PREMIUM 9695

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

8.1. Pentru ca 9695 să poată organiza serviciile de asistenta rutiera si interveni in regim de urgenta, în caz de imobilizare a autoturismului 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 Romania) sau 004 021 212 9695 (pentru apelurile din afara României), apeluri taxabile, tarif normal, si 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 politie/ambulanta/pompieri, etc.

8.2. În caz de neîndeplinire a obligațiilor prevăzute la art. 8.1, 9695 își rezerva dreptul de a refuza organizarea sau plata serviciului solicitat. In aceste condiții, în cazul în care Titularul folosește în mod abuziv serviciul de asistenta (de exemplu, indica localizarea în mod eronat sau, deși corect localizat, Titularul părăsește locul indicat fara a anunța în prealabil Call Centerul si după momentul în care autospeciala de intervenția a organizat intervenția), Titularul intelege ca va fi obligat sa suporte costurile de deplasare a autospecialei de intervenție conform facturii emise de către 9695.

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

8.4. 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

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

9.2. 9695 se obligă să asigure funcționarea permanentă a Call Center-ului și un număr suficient de linii telefonice

pentru preluarea apelurilor telefonice din partea Titularului.

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

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

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

Dacă Titularul se razgândește 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.

9.5. 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 responsabil de eventualele întârzieri sau imposibilitatea de a furniza serviciile incluse în contractul de asistență rutieră.

X. OBLIGAȚIILE TITULARULUI

10.1. Titularul este obligat să plătească prețul agreeat în condițiile stabilite în Contractul pentru Pachetul de Vacanță 9695 conform Cap. VII.

10.2. 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/resedinței/sediului, după caz, al Titularului, schimbarea numărului de înmatriculare al autoturismului, utilizarea acestuia în alte scopuri decât cele declarate în termen de maxim o zi de la data efectuării respectivei modificări, sub sancțiunea neluării ei în seamă și posibilității de exonerare de răspundere a 9695 în cazul producerii unui eveniment rutier.

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

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

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

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

XI. REÎNNOIREA PACHETULUI DE VACANTA PREMIUM 9695

11.1. Pachetul de Vacanta 9695 nu se reinnoieste.

XII. INCETAREA CONTRACTULUI PENTRU PACHETUL DE VACANTA PREMIUM 9695

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

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

XIII. EXCLUDERI

13.1. 9695 nu va oferi serviciile de asistentă 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 autoutilitară, autorulota, remorca.

13.2. Alte excluderi:

- a) Război (declarat sau nu), război civil, revoluție, rebeliune, insurecție, dictatură militară, greve, tulburări civile, terorism, orice eveniment care constituie o atenționare de călătorie anunțată de Ministerul Afacerilor Externe din România;
- b) Explozie atomică, radiații sau infestări radioactive ca urmare a folosirii energiei atomice sau materialelor fisionabile;
- c) Evenimentul a fost produs cu intenție sau culpă gravă de către Titular;
- d) Calamități naturale (inclusiv efectele indirecte): inundație, furtună, uragan, cutremur de pământ, prăbușire sau alunecare de teren, ninsori abundente;
- e) Cheltuielile cu garanția oprită de firmele de rent-a-car, combustibilul, eventualele amenzi de circulație și alte cheltuieli legate strict de închirierea autoturismului vor fi suportate direct de către Titular;

- f) Cheltuielile legate de plata taxelor de drum;
- g) Defecțiunile produse ca urmare a modificărilor tehnice produse asupra autoturismului, în cazul în care acestea nu au fost efectuate la un service autorizat auto sau de marca;
- h) Cazul în care, datorită condițiilor meteorologice nefavorabile extreme, autoturismul a rămas imobilizat în nisip, noroi, apă sau zăpadă;
- i) Cheltuielile pentru un număr de persoane mai mare decât numărul total de locuri stabilit în certificatul de înmatriculare și/sau cartea de identitate a autoturismului;
- j) Cazul în care Titularul nu a avizat 9695 despre producerea evenimentului acoperit și a procedat la organizarea serviciului de asistență rutieră în regim de urgență fără acordul acesteia.

XIV. FORȚA MAJORĂ. CAZUL FORTUIT

14.1. Niciuna din părți nu poate fi trasă la răspundere pentru prejudicii sau întârzieri în nerespectarea clauzelor convenite în prezentele 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.

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

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

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

14.5. 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

15.1. 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.

15.2. 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.

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

15.4. Titularul își poate exercita drepturile prevăzute la art. 15.3 de mai sus, depunând la 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

16.1. 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 Conditii Contractuale.

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

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

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

16.5. Dacă un termen, clauză sau condiție din prezentele Conditii Contractuale sau aplicarea acestora la o anumită persoană sau circumstanță nu va fi - în orice măsură - valabilă sau va fi declarată nulă sau nu va putea intra în vigoare, restul prezentelor Conditii Contractuale sau aplicarea celorlalte termene, condiții sau clauze unor persoane sau circumstanțe - altele decât cele pentru care s-a dovedit nevaliditatea, sau s-a constatat nulitatea sau nu pot intra în vigoare - nu vor fi afectate.