

## CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII DE ASISTENTA RUTIERA A24

- Termeni si conditii -

### Preambul:

- A24 ROAD PATROL SRL este o persoana juridica care organizeaza, coordoneaza, oferteaza si comercializeaza serviciile de asistenta rutiera si alte servicii conexe, atat pe teritoriul Romaniei cat si in alte state, sub brandul propriu - „A24” si / sau „ASSISTANCE 24”. FURNIZORUL va utiliza denumirea de „A24” si / sau „ASSISTANCE 24” in documente, comunicare si contracte, pentru a denumi A24 ROAD PATROL SRL.

- Dispeceratul A24 ofera tuturor CLIENTILOR A24 informatii, consultanta, solutii de asistenta rutiera, organizeaza si coordoneaza furnizarea serviciilor de asistenta rutiera la solicitarea CLIENTILOR A24, in regim continuu de timp, astfel: 365 zile pe an, atat sambata, duminica cat si in zilele de sarbatoare, atat noaptea cat si ziua, 24 ore din 24 ore, prin apelarea telefonica a numarului de dispecerat A24:

0372 500 000 din Romania

sau 0040 372 500 000 din strainatate.

Acest contract e incheiat pentru autovehiculul si persoana (fizica sau juridica) titulara, numita in continuare CLIENT A24, ale caror date de identificare sunt imprimate pe prima pagina a acestui document, asa cum au fost declarate in formularul de inregistrare.

Subsemnatul, **CLIENT A24 declar** ca am luat la cunostinta de prevederile acestui contract si de conditiile asistentei rutiere A24 si  Sunt de acord/ NU sunt de acord ca datele mele sa intre in baza de date si sa fie prelucrate de catre A24 ROAD PATROL SRL. De asemenea,  Sunt de acord/  NU sunt de acord sa primesc corespondenta, prin intermediul mijloacelor de comunicare ale A24.

FURNIZORUL SERVICIILOR DE ASISTENTA RUTIERA, A24 ROAD PATROL SRL cu sediul in Satu-Mare, str. Retezatului nr.7, ap.2, judetul Satu-Mare, punct de lucru (adresa de corespondenta) situat pe Calea Turzii, nr.247, etajul I, Cluj-Napoca, cod postal 400495 judetul Cluj, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului Satu-Mare sub nr. J30/256/2011, cod unic de inregistrare RO 28249886, IBAN nr. RO07 BTRL 0670 1202 F860 86XX deschis la Banca Transilvania Cluj-Napoca, telefon 0040264-207940, fax 0040264-207901, web: www.a24assistance.ro, adresa e-mail office@a24assistance.ro, legal reprezentata de domnul Gabor FULOP – administrator si CLIENTUL A24, au convenit urmatoarele:

### CONDUCATOR AUTO AUTORIZAT – CLIENTUL A24

- a) Produsele de asistenta rutiera A24 se adreseaza tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliata sau rezidente in Romania;
- b) Un conducator auto autorizat va insemna toti conducatorii auto autorizati de proprietarul autovehiculului; Autostopistii, animalele de companie nu au dreptul la vreun serviciu de asistenta rutiera;
- c) Se vor asigura serviciile de asistenta rutiera si la domiciliul sau resedinta CLIENTULUI A24;
- d) Conducatorul auto autorizat trebuie sa aiba varsta de minimum 18 ani si permis de conducere valabil;
- e) Nu se vor acorda serviciile de asistenta rutiera persoanelor aflate sub influenta bauturilor alcoolice, drogurilor, substantelor halucinogene.

### AUTOVEHICULE ELIGIBILE

- a. Autoturisme de pasageri, pana in 7 locuri fara limita de varsta sau kilometri, inmatriculate in Romania, avand inspectia tehnica periodica (ITP) efectuata la momentul completarii formularului de inregistrare A24;

- b. Autovehiculele având următoarele: masă maximă admisă a ansamblului 3500 kg, lungimea maximă 7000 mm, înălțimea maximă 2400 mm. Autovehiculele eligibile pot tracta remorci având lungimea maximă de 9000 mm, lățimea maximă de 1900 mm și masă 750 kg.

#### AUTOVEHICULE EXCLUSE

- a. Autovehiculele a căror masă pe ansamblu depășește 3500 kg, lungimea maximă 7000 mm și înălțimea maximă 2400 mm.
- b. Autovehiculele care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația circulației rutiere din România.
- c. Autovehiculele de competiții moto-sportive, autovehiculele care se antrenează sau participă la competiții moto-sportive.
- d. Autovehiculele avariate în cazul în care avaria este cauzată de defectiunea remorcii tractate.
- e. Autovehiculele avariate în cazul în care avaria acestuia este cauzată de încărcatura transportată.
- f. Cele care fac parte din următoarele categorii: taxi, școală, poliție, rent-a-car, ambulanță, pompieri, companii de curierat.
- g. Autovehiculele care nu sunt în conformitate cu legislația rutieră din România.

#### I. Obiectul contractului de asistență rutieră

Art.1. Orice conducător auto autorizat, care este proprietar al unui autovehicul sau are drept de utilizare al unui autovehicul, care completează formularul de înregistrare A24 și achită contravaloarea unui produs A24, conștient într-un pachet de servicii de asistență rutieră, dobândește calitatea de CLIENT A24.

Produsul contractat prin prezentul document este selectat din oferta A24 și este indicat pe prima pagină. Serviciile incluse în produsul de asistență rutieră achitat de către CLIENT, sunt detaliate descrise în ANEXA – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE.

Art.2. În cazul unor evenimente rutiere care afectează capacitatea de deplasare a vehiculului mai-sus descris, CLIENTUL A24 va solicita furnizarea serviciilor de care are nevoie la un moment dat apelând numai dispeceratul A24.

Art.3. FURNIZORUL se obligă să efectueze tipurile de servicii de asistență rutieră numai dacă are loc un eveniment acoperit inclus în produsul contractat și achitat și numai dacă CLIENTUL a apelat dispeceratul A24.

Art.4. CLIENTUL A24 beneficiază de serviciile A24 numai după un interval de 2 zile calendaristice de la data efectuării plății și validării documentației solicitate de A24 prin acest contract.

Art.5. Serviciile prevăzute de prezentul contract acoperă doar acele evenimente care apar pe drumurile publice cu carosabil asfaltat deschis circulației publice. În orice altă situație A24 va furniza serviciul descris de prezentul contract, contra cost.

Art.6. Calitatea de CLIENT A24 dă dreptul acestuia de a solicita furnizarea și a altor servicii în afara celor contractate la tarife preferențiale.

#### II. Tariful produsului și modalitățile de plată

Art.7. Evenimentele acoperite, descrierea serviciilor și produselor precum și tarifele produselor de asistență rutieră A24 sunt exprimate în ANEXA – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE. Tariful produsului A24 este tipărit pe prima pagină a acestui contract. Plata pentru produsul contractat poate fi realizată în următoarele moduri:

1. Transfer bancă/ ordin de plată.
2. Depunere în contul A24 la orice Sucursală a Bancii Transilvania;
  - Contul A24 este deschis la Banca Transilvania, sucursală Cluj-Napoca, având IBAN RO07 BTRL 0670 1202 F860 86XX.

### 3. Plata online cu card de debit/credi:

- Plata online cu cardul se face prin intermediul unui sistem securizat asigurat de [www.PlatiOnline.ro](http://www.PlatiOnline.ro).
- Vezi aici([www.plationline.ro/pages/cardurile-bancare.php](http://www.plationline.ro/pages/cardurile-bancare.php)) cardurile de credit și debit prin care se poate efectua plata, plata fiind realizata in conditii de securitate maxima, fara a se percepe vreun comision suplimentar
- Pentru platile cu card bancar, tranzactia va aparea pe extrasul de cont al clientului platitor ca [a24assistance](http://a24assistance)

Art.8. A24 va emite factura fiscala, pentru produsul contractat, document in format electronic, pe care o va expedia CLIENTULUI la adresa de e-mail declarata.

Factura in format electronic se va expedia pe adresa de e-mail.

Art.9. Produsele A24 TRANS-NATIONAL si A24 TRANS – INTERNATIONAL sunt dedicate exclusiv autovehiculelor utilitare de transport marfa sau persoane. Autovehiculele de transport marfa sau persoane nu pot contracta alte pachete in afara de cele de mai sus.

CLIENTII A24 posesori de autovehiculele utilitare de transport marfa sau persoane nu pot contracta decat de aceste doua produse A24.

### III. Numar de identificare

Art.10. Dupa inregistrarea platii, CLIENTULUI A24 i se atribuie numarul de identificare unic = numar contract.

### IV. Durata contractului

Art.11. Durata fiecarui produs de asistenta rutiera este in conformitate cu ANEXA – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE. Prima si ultima zi de contract sunt indicate pe prima pagina a contractului.

Art.12. Pe intreaga durata a contractului, FURNIZORUL va furniza serviciile contractate numai la solicitarea CLIENTULUI A24.

### V. Desfasurarea unei interventii, furnizarea serviciilor

Art.13. Dispeceratul A24 are responsabilitatea si obligatia de a organiza, furniza si coordona serviciile solicitate de catre CLIENTUL A24, avand in vedere urmatoarele:

- a) tipul de serviciu potrivit fiecarui caz in parte, ordinea si conditiile de organizare si furnizare a serviciilor, tipul produsului A24;
- b) timpul de deplasare a echipei de interventie la locul evenimentului sa fie minim. FURNIZORUL va comunica CLIENTULUI o estimare despre ora la care o echipa de interventie va ajunge la locul evenimentului;
- c) DISPECERATUL A24 va trimite la interventie echipa care se afla in cea mai apropiata baza A24 de locul evenimentului;
- d) in cazul in care operatiunea de depanare la locul evenimentului nu are succes, autovehiculul va fi transportat la cea mai apropiata baza A24 in vederea repararii; Costul reparatiei, atat manopera cat si materialele utilizate revin in sarcina clientului.

Art.14. Autorizarea oricarei interventii de asistenta rutiera asupra unui autovehicul apartinand CLIENTULUI A24, in conditiile prezentului contract, este o responsabilitate si o obligatie a dispeceratului A24, dupa apelul telefonic efectuat de CLIENT catre dispeceratul A24 prin care s-a solicitat furnizarea serviciilor. CLIENTUL nu va permite nici o interventie asupra vehiculului care ar putea fi efectuata de terti neautorizati de dispeceratul A24. In caz contrar A24 este exonerat de orice raspundere.

Art.15. Vor fi furnizate doar serviciile contractate. Celelalte servicii pot fi furnizate contra cost. Serviciile de asistenta rutiera A24 vor fi furnizate numai daca dispeceratul A24 este apelat de catre CLIENT, imediat dupa producerea evenimentului care a facut imposibila deplasarea cu autovehiculul. A24 nu va suporta sau deconta vreun cost in situatia in care autovehiculul a ajuns la unitatea reparatoare prin resurse proprii.

Art.16. CLIENTUL A24 va plati in numerar echipei de interventie, la locul evenimentului, suma comunicata de dispecerat, pentru materialele utilizate si piesele schimbate precum si contravaloarea serviciilor comandate telefonic si furnizate, dar necontractate. CLIENTUL va achita unitatii reparatoare la care autovehiculul a fost tractat, contravaloarea tuturor materialelor utilizate si a pieselor de schimb precum si manopera de reparatie.

## VI. Obligatiile FURNIZORULUI

Art.17. FURNIZORUL se obliga:

- a) sa receptioneze formularul de inregistrare si documentatia solicitata ca urmare a cererii venite din partea unei persoane care doreste a deveni CLIENT A24;
- b) sa receptioneze in dispeceratul A24 apelurile telefonice purtatoare de solicitari de asistenta rutiera venite din partea CLIENTULUI. Dispeceratul va receptiona orice solicitare venita din partea CLIENTULUI chiar daca serviciul solicitat nu este unul contractat. In acest caz dispeceratul va comunica CLIENTULUI A24 tarifele preferentiale la care se pot efectua serviciile solicitate;
- c) sa furnizeze serviciile solicitate in conditiile prezentului contract;
- d) ca in cazul unei interventii, sa pastreze o comunicare permanenta atat cu CLIENTUL cat si cu echipa de interventie;
- e) sa coordoneze activitatea de furnizare de servicii de asistenta rutiera pana la solutionarea solicitarilor CLIENTULUI;
- f) sa caute si sa ofere cele mai bune solutii de asistenta rutiera pentru fiecare solicitare;
- g) prin intermediul echipei de interventie, sa puna la dispozitia CLIENTULUI, spre semnare, fisa de interventie unde va descrie detaliat serviciul comandat si furnizat, contravaloarea acestuia;
- h) sa solicite CLIENTULUI orice informatie pe care o considera necesara pentru furnizarea unui serviciu;
- i) sa se deplaseze la locul la care se afla autovehiculul avariat numai cu autovehicul de interventie dotat cu scule, echipamente, care sunt necesare realizarii tipurilor de lucrari care se impun;
- j) sa predea autovehiculul in starea in care acesta era la inceputul depanarii / preluarii fara deteriorari, zgarieturi, defectiuni suplimentare, etc.
- k) sa plateasca eventualele daune aduse autovehiculului, care sunt produse din culpa sa si contravaloarea reparatiilor;
- l) sa comunice CLIENTULUI eventualele riscuri la care acesta s-ar expune ca urmare a realizarii unei reparatii provizorii la locul evenimentului.

## VII. Obligatiile CLIENTULUI A24

Art.18. CLIENTUL A24 se obliga:

- a) sa furnizeze FURNIZORULUI informatii corecte, exacte si in conformitate cu realitatea. Sa furnizeze integral, in copie sau in format electronic toate documentele solicitate de formularul de inregistrare;
- b) sa aiba inspectia tehnica periodica (ITP) valabila pe durata prezentului contract. Acest contract nu isi va produce efectele pe perioada in care autovehiculul nu are ITP valabila;
- c) sa efectueze plata produsului de asistenta A24 pentru care a completat formularul de inregistrare;
- d) ca in cazul unui eveniment, sa solicite dispeceratului A24, furnizarea serviciului potrivit pentru refacerea capacitatii de deplasare a autovehiculului, neapeland la terti. In cazul in care interventiile asupra autovehiculului au fost realizate de catre persoane neautorizate de dispeceratul A24, costurile de deplasare precum si a lucrarilor necesare refacerii capacitatii de deplasare vor fi suportate integral de catre CLIENTUL A24;
- e) sa solicite furnizarea serviciilor numai pentru autovehiculul la care se refera acest contract. Orice alta solicitare de interventie se va efectua contra cost;

- f) ca in cazul unui eveniment, sa efectueze un apel telefonic in dispeceratul A24, la numarul de telefon mai-sus comunicat si sa respecte procedura de urmat in cazul unui eveniment rutier descrisa mai jos. CLIENTUL A24 va raspunde tuturor intrebarilor puse de dispecer, furnizand informatiile solicitate;
- g) sa accepte inregistrarea oricarei convorbiri telefonice pe care o are cu dispeceratul A24;
- h) la sosirea echipei de interventie sa prezinte urmatoarele documente: cartea de identitate (buletinul de identitate), certificatul de inmatriculare al vehiculului (talonul), documentele de transport ale incarcaturii (pentru autovehiculele utilitare). In caz contrar, echipa de interventie va efectua interventia solicitata contra cost;
- i) sa permita echipei de interventie sa efectueze acele operatiuni care sunt necesare efectuării serviciului solicitat;
- j) sa solicite si sa verifice modul in care au fost completate toate rubricile documentelor pe care echipa de interventie le are asupra sa (fisa de interventie, proces verbal de predare-primire, dupa caz) si sa semneze aceste documente;
- k) sa achite la locul evenimentului sumele comunicate de dispecerat si care reprezinta contravaloarea serviciilor furnizate de echipa de interventie si care nu sunt contractate. In cazul in care CLIENTUL A24 declara ca va efectua plata la locul evenimentului, in quantumul comunicat de catre dispecerat, dar prestatia echipei de interventie nu este achitata din orice motiv, aceasta actiune atrage dupa sine rezilierea prezentului contract fara ca A24 sa fie obligata la rambursarea unei sume de bani si totodata pierderea definitiva a dreptului de a mai fi CLIENT A24;
- e) sa efectueze apeluri in dispeceratul A24 pentru a descrie evenimente / defectiuni reale si a solicita deplasarea unei echipe de interventie pentru depanarea sau tractarea unui autovehicul numai cand aceste prestatii sunt necesare si numai pentru autovehiculul contractat. In caz contrar CLIENTUL se obliga sa achite echipei de interventie, contravaloarea deplasarii la locul evenimentului. Astfel de actiuni atrag dupa sine rezilierea prezentului contract fara ca A24 sa fie obligata la rambursarea unei sume de bani si totodata pierderea definitiva a dreptului de a mai fi CLIENT A24;
- f) sa achite contravaloarea tuturor serviciilor, pieselor de schimb, materialelor, etc. care nu sunt prevazute de prezentul document, astfel: servicii de reparatie in ateliere service auto, carburant si garantie in cazul autoturismelor de schimb, etc.;
- g) sa accepte standardele imediat inferioare pentru oricare din serviciile contractate, in cazul in care nu este posibila respectarea standardelor contractate, din cauze independente de A24.

#### VIII. Forta majora. Conditii extreme

Art.19. Forta majora exonereaza A24 de indeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul contract, pe toata perioada in care forta majora actioneaza. Forta majora se constata de catre o autoritate competenta.

Art.20. Indeplinirea contractului va fi suspendata pe toata perioada de actiune a fortei majore, dar fara a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor pana la aparitia acesteia.

Art.21. A24 este exonerat de orice raspundere contractuala in cazul in care CLIENTUL A24 solicita efectuarea unui serviciu contractat, dar acest lucru este imposibil sau foarte greu posibil sau cu mare intarziere, datorita manifestarii unor conditii extreme: furtuna, viscol, caderi masive de zapada, ploi torentiale abundente, inundatii, etc. Aceasta stare de fapt va fi adusa la cunostinta CLIENTULUI A24 prin intermediul dispeceratului A24.

#### IX. Solutionarea litigiilor

Art.22. FURNIZORUL si CLIENTUL A24 vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabila, prin tratative directe, orice neintelegere sau disputa care se poate ivi intre ei in cadrul sau in legatura cu indeplinirea contractului.

Art.23. Daca partile nu reusesc sa rezolve in mod amiabil o divergenta contractuala, oricare parte, poate solicita ca disputa sa se solutioneze de catre instantele competente de la sediul FURNIZORULUI.

#### X. Confidentialitate

Art.24. Partile prezentului contract au obligatia de a pastra fata de terti confidentialitatea tuturor informatiilor / datelor referitoare la relatia lor contractuala. Partile nu vor divulga informatiile / datele contractuale.

Art.25. Partea care divulga anumite informatii si prin aceasta aduce un prejudiciu celeilalte parti, este obligata la plata de despagubiri.

Art.26. Nerespectarea clauzei de confidentialitate atrage dupa sine rezilierea contractului de catre partea care a suferit prejudicii.

#### XI. Incetarea sau rezilierea contractului

Art.27. Prezentul contract poate inceta in urmatoarele situatii:

- a) la expirarea duratei pentru care a fost incheiat;
- b) reziliere unilaterala. Oricare parte poate solicita rezilierea contractului. In aceasta situatie partea care denunta contractul va notifica cealalta parte cu minimum 15 zile calendaristice inainte de data la care rezilierea isi va produce efectele;

Art.28. A24 isi rezerva dreptul de a rezilia unilateral acest contract, de plin drept, fara preaviz, ceea ce va conduce la pierderea definitiva si irevocabila a dreptului de a mai fi CLIENT A24 in cazul in care un CLIENT A24 va incerca sa obtina prin fraudă, prin fals in declaratii sau documente furnizarea serviciilor A24. A24 poate rezilia unilateral acest contract si in situatia in care CLIENTUL solicita furnizarea de servicii de asistenta, iar echipa de interventie, ajunsa la locul evenimentului declarat si comunicat de catre CLIENT, constata absenta acestuia si a autovehiculului. In aceste cazuri A24 nu este obligata la restuirea unei sume de bani.

#### XII. Procedura de calcul a contravalorii sumelor de restituit

Art.29. A24 va proceda la restituirea unor sume de bani in urmatoarele situatii:

- a. contractul inceteaza prin reziliere inainte de durata pentru care a fost incheiat;
- b. vanzarea autovehiculului de catre CLIENT.

Art.30. Tariful zilnic al produsului de asistenta rutiera A24 se calculeaza impartind tariful produsului de asistenta rutiera A24 achizitionat la durata acestuia.

Art.31. In situatia in care nu a fost furnizat nici un serviciu de asistenta rutiera, A24 va calcula contravaloarea produsului de asistenta aferenta perioadei ramase.

Aceasta contravaloare se calculeaza prin inmultirea tarifului zilnic al produsului de asistenta rutiera cu numarul de zile ramas pana la incetarea contractului. Din aceasta contravaloare A24 va retine o taxa de administrare a contractului de 50 lei TVA inclus, diferenta va fi returnata CLIENTULUI, comisioanele bancare aferente restituirii sumei vor fi achitate de catre CLIENT.

Art. 32. In cazul in care autovehiculul este instrainat si nu a avut nici o interventie, CLIENTUL A24 are posibilitatea ca in termen de 30 zile sa comunice catre A24 un alt autovehicul (din aceeași categorie) care va beneficia de produsul de asistenta rutiera pe durata ramasa in baza acestui contract. In cazul in care nu este comunicat nici un autovehicul, CLIENTUL A24 poate solicita restituirea unei sume de bani, cuantumul acesteia va respecta procedura de calcul mai-sus descrisa.

#### XIII. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Art.33. Vanzatorul este inregistrat in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor Datelor cu Caracter Personal sub numarul 35644.

Art.34. Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și liberă circulație a acestor date, modificată și

completată, Vânzătorul are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale furnizate de CLIENTUL A24.

Art.35. Pentru a procesa și administra comenzile dumneavoastră și pentru a furniza servicii de asistență rutieră și orice alte activități conexe (de exemplu, facturare, contabilitate, aplicarea regulilor de siguranță, termeni și condiții etc.) vom solicita anumite date personale. Noi adunăm informațiile pe care le furnizați atunci când faceți comanda online (precum numele, CNP, adresa, numărul de telefon, adresă de email, Marca Autovehiculului, Nr de inmatriculare, An Fabricatie, Serie Sasiu, Index KM, informații referitoare la situațiile când aveți nevoie de atenție specială) prin intermediul website-lui nostru și alte website-uri ce pot fi accesate prin intermediul acestuia, prin comanda electronica sau prin furnizarea acestor date la telefon.

Art.36. Prin citirea prezentelor Termene și condiții Cumpărătorul /Clientul ia la cunoștință faptul că vă sunt garantate drepturile prevăzute de lege, respectiv dreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul de intervenție, dreptul de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de a se adresa justiției în caz de încălcare a drepturilor garantate de Legea 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și liberă circulație a acestor date.

Art.37. Pe bază unei cereri scrise, datate, semnate și expediate Vânzătorului la adresa, str. Retezatului nr.7, ap.2, județul Satu-Mare, Cumpărătorul /Clientul poate să-și exercite dreptul, în mod gratuit, pentru o solicitare pe an, pentru a i se confirma faptul că datele lui personale sunt sau nu prelucrate.

Art.38. Este posibil să fie necesar să dezvăluim informațiile dvs. personale altor părți pentru a vă putea furniza astfel fără probleme serviciile, produsele și informațiile pe care le solicitați. În acest scopuri și cele menționate mai sus (a se consulta punctul „Utilizarea datelor dvs. personale”) este posibil să oferim acces la informațiile dvs. altor părți care acționează în numele nostru ca operatori de date în scopurile stabilite în această politică sau în alte scopuri aprobate de dvs.

A24 ASSISTANCE poate dezvalui datele cu caracter personal catre terti daca acest lucru este cerut de lege sau in cazurile de buna-credinta in care aceste actiuni sunt necesare pentru conformarea la dispozitiile legale; protejarea si apararea drepturilor de proprietate ale A24 ASSISTANCE si ale site-ului [www.a24assistance.ro](http://www.a24assistance.ro); actionarea in circumstante de urgenta pentru protejarea sigurantei personale a angajatilor, utilizatorilor de produse sau servicii. Atunci cand A24 ASSISTANCE este solicitat sa furnizeze date cu caracter personal sau ni se permite acest lucru, vor fi dezvaluite doar acele date necesare indeplinirii stricte a obiectului solicitarii.

Prin prezenta sunteți informat(ă) în legătură cu acest lucru și vă oferiți în mod expres consimțământul pentru dezvăluirea acestor date, fără alte notificări în acest sens, de către A24 ASSISTANCE tuturor prestatorilor care lucrează în parteneriat cu A24 ASSISTANCE în vederea oferirii serviciilor de asistență. A24 ASSISTANCE nu este răspunzător de daunele care rezultă din utilizarea datelor dvs. personale de către terțele părți specificate mai sus, în măsura permisă de către legile în vigoare aplicabile.

Informațiile dvs. pot fi trecute mai departe sau pot fi utilizate de către companiile noastre asociate în interiorul și în afara Uniunii Europene. Atunci când ne furnizați datele dvs. personale, sunteți de acord că este posibil să vă transferăm datele dvs. personale companiilor noastre asociate. De asemenea, este posibil să transferăm datele dvs. personale autorităților guvernamentale și autorităților de punere în aplicare a legii la solicitarea lor și doar în conformitate cu legea aplicabilă în vigoare.

Atunci când transferăm datele dvs. personale, noi vom depune toate eforturile să respectăm legislația aplicabilă în vigoare și ca să ne asigurăm că toate părțile respectă de asemenea legislația și pentru a obține toate autorizațiile necesare în acest sens (dacă transferul de informații este necesar).

Art.39. Prin faptul că vă înscrieți la buletine informative vă dați consimțământul în mod expres – fiind la curent cu informațiile corespunzătoare despre procesarea datelor – să primiți

comunicări directe în scopuri de marketing, inclusiv marketing direct sau oferte speciale ale companiei A24 ASSISTANCE sau a partenerilor contractați. Pentru a vă putea trimite aceste comunicări directe de marketing / oferte speciale, noi vom procesa următoarele date personale: nume, adresă de email.

Art.40. Datele dvs. personale și contractele încheiate de către dvs. între dvs. și A24 ASSISTANCE sunt păstrate în sistemul nostru electronic.

Aveți dreptul de a solicita informații despre procesarea datelor și să solicitați rectificarea, ștergerea sau blocarea datelor personale.

Renunțarea la primirea Newslettere-lor de către Client sau Cumpărător se poate face în orice moment folosind legătură special destinată din cadrul oricărui Newsletter, sau apelând numărul de telefon: 0372 500 000. Puteți obiecta la procesarea datelor personale, dacă acest lucru este permis în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul puțin probabil în care s-au încălcat drepturile privind protecția datelor personale, puteți apela la Autoritatea de Supraveghere a Protecției Datelor Personale din Romania sau la instanțele competente.

Procesăm datele dvs. personale doar pe perioada de timp necesară pentru a putea îndeplini scopurile menționate mai sus sau pentru perioada prevăzută de legislația relevantă.

Art.41. Informațiile Cumpărătorului cu caracter personal pot fi furnizate și către Parchetul General, Poliție, instanțele judecătorești și altor organe abilitate ale statului, în bază și în limitele prevederilor legale și ca urmare a unor cereri expres formulate.

#### XIV. Alte clauze

Art.42. CLIENTUL A24 este raspunzator pentru datele personale ale titularului si cele de identificare ale autovehiculului declarate la completarea formularului de inregistrare. A24 este exonerata de orice raspundere in cazul in care informatiile / datele comunicate sunt neconforme cu realitatea si acest fapt va intarzia, amana sau bloca furnizarea serviciilor conform contractului.

Art.43. CLIENTUL A24, prin semnarea prezentului contract, este de acord ca datele personale si ale autovehiculului sa intre in baza de date si sa fie prelucrate de catre A24 ROAD PATROL S.R.L.

Art.44. CLIENTUL A24 poate inainta o sesizare in scris la numarul de fax +4 0264 207940, pe e-mail la adresa office@a24assistance.ro, respectiv prin posta la adresa Calea Turzii, nr. 247, RO-400495, Cluj-Napoca;

Art.45. CLIENTUL A24 este de acord ca orice notificari sau alt tip de corespondenta referitoare la acest contract sa ii fie comunicate la adresa de e-mail declarata.

In cazul in care CLIENTUL A24 isi schimba adresa de e-mail, noua adresa va fi adusa la cunostinta A24. In cazul neindeplinirii obligatiilor ce decurg din acest contract, orice notificare sau corespondenta se considera valabil efectuata daca a fost transmisa la adresa de e-mail declarata.



## **ANEXA – DESCRIERE SERVICII; DESCRIERE PRODUSE; EVENIMENTE ACOPERITE**

### **A. Descriere SERVICII**

#### **1. DEPANARE LA LOCUL EVENIMENTULUI**

Este serviciul de depanare a autovehiculului avariat, realizat de catre o echipa de interventie la locul evenimentului. Echipa de interventie va efectua lucrari de reparatie si / sau de inlocuire a unor piese defecte. Scopul serviciului de asistenta rutiera este refacerea temporara a capacitatii de deplasare a autovehiculului avariat, pentru continuarea calatoriei. A24 acopera costurile de deplasare a echipei de interventie si manopera operatiunilor de interventie efectuate de catre echipa de interventie. Costurile materialelor si/sau a pieselor montate pe autovehicul sunt suportate de catre CLIENT.

#### **2. TRACTARE**

Este serviciul de transport al autovehiculului avariat de la locul incidentului catre o unitate reparatoare din retea A24. Echipa de interventie va prelua, incarca, transporta respectiv descarca

si preda autovehiculul avariat. Aceste operatiuni se vor realiza in deplina siguranta de catre personal profesionist, specializat in transportul de vehicule. Tractarea se realizeaza cu autovehicul specializat in transportul de autovehicule noi, accidentate, avariate mecanic sau cu alte probleme tehnice, pe o ruta stabilita de catre A24.

Serviciul de tractare a unui autovehicul avariat se organizeaza in urmatoarele cazuri:

- este evident faptul ca depanarea autovehiculului nu se poate realiza sau nu se poate realiza in timpul maxim de interventie;
- operatiunea de depanare a echipei de asistenta rutiera nu se incheie cu succes in timpul maxim de interventie.

Destinatia de transport poate fi cea mai apropiata baza A24, in vederea repararii imediate.

#### **3. TRANSPORT PERSOANE**

Este serviciul de transport al pasagerilor aflati in autovehiculul avariat, de la locul evenimentului catre cea mai apropiata baza A24, in cazul in care aceasta este si destinatia autovehiculului in vederea repararii imediate sau catre o unitate de cazare.

Serviciul se efectueaza:

- cu autovehiculele de interventie in limita locurilor disponibile;
- cu autovehicule de transport persoane in cazul in care numarul pasagerilor depaseste capacitatea autovehiculului de interventie;

Acest serviciu se organizeaza numai dupa lansarea serviciului TRACTARE AUTOVEHICUL. Serviciul de transport persoane se efectueaza in limita a 50 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### **4. CAZARE**

Este serviciul de cazare organizat de A24 in unitatile de cazare partener, pentru pasagerii din autovehiculul avariat. Serviciul de cazare acopera costurile de cazare pentru toti pasagerii aflati in autovehicul. Standardul de confort este de hotel 3 stele. Serviciul CAZARE se lanseaza numai daca s-a lansat sau efectuat serviciul de TRACTARE AUTOVEHICUL pentru:

- 1 noapte, daca durata de depanare a autovehiculului depaseste 8 ore;
- 2 nopti, daca durata de depanare a autovehiculului depaseste 24 ore.

In cazul in care, din motive bine intemeiate, in zona locului in care a survenit defectiunea, nu poate fi organizata cazarea la standardul de confort de hotel 3 stele, A24 va organiza cazarea la

standardul imediat inferior. CLIENTUL A24 poate opta pentru serviciile de CAZARE si/sau AUTOTURISM LA SCHIMB in limita cumulata de 48 de ore si in limita sumei de 160 EURO/eveniment, TVA inclus..

A24 va achita costurile de cazare in limita a 160 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### 5. AUTOVEHICUL LA SCHIMB

Este serviciul prin care A24 organizeaza punerea la dispozitia CLIENTULUI a unui autoturism de schimb in regim de rent-a-car. A24 va organiza acest serviciu numai dupa lansarea serviciului TRACTARE AUTOVEHICUL, in cazul in care CLIENTUL doreste sa-si continue calatoria.

Costurile sunt suportate de catre A24 pentru:

- 24 ore daca durata de depanare a autovehiculului depaseste 8 ore;
- 48 de ore daca durata de depanare a autovehiculului depaseste 24 ore.

Costurile aferente carburantului, asigurarii si garantiei pentru autovehiculul inchiriat revin CLIENTULUI A24.

CLIENTUL A24 poate opta pentru serviciile de CAZARE si/sau AUTOTURISM LA SCHIMB in limita cumulata de 48 de ore si in limita sumei de 160 EURO/eveniment, TVA inclus.. A24 va achita costurile de inchiriere ale autovehiculului in limita a 110 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### 6. REPATRIERE PASAGERI

Este serviciul de transport al pasagerilor din autovehiculul avariat, de la locul evenimentului la adresa de rezidenta. A24 va organiza acest serviciu numai daca s-a efectuat serviciul TRACTARE AUTOVEHICUL catre baza A24 si doar in cazul in care lucrarea de manopera a autovehiculului avariat nu poate fi finalizata in termen de 2 zile lucratoare, excluzand timpul de livrare a pieselor.

Acest serviciu va fi furnizat:

- prin intermediul transportului in comun rutier si/sau feroviar. A24 organizeaza rezervarea билетelor de calatorie;
- cu un autovehicul pus la dispozitie de o companie specializata in transportul de persoane numai in cazul in care nu este posibila repatrierea prin intermediul transportului in comun.

Costurile de repatriere sunt suportate de catre A24 pentru pasagerii aflati in autovehiculul ramas in pana. A24 va achita serviciile REPATRIERE PERSOANE in limita a 500 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### 7. REPATRIERE AUTOVEHICUL

Este serviciul de transport al autovehiculului avariat la adresa de rezidenta a CLIENTULUI A24, realizat cu personal si autovehicul specializat. A24 va organiza acest serviciu numai daca s-a efectuat serviciul TRACTARE AUTOVEHICUL A24 si doar in cazul in care lucrarea de manopera a autovehiculului avariat nu poate fi finalizata in termen de 2 zile lucratoare, excluzand timpul de livrare a pieselor. ore.

Costurile de repatriere pentru serviciul contractat sunt suportate de catre A24. In cazul in care CLIENTUL refuza reparatia la atelierul la care vehiculul a fost transportat, A24 va efectua repatrierea vehiculului si a persoanelor contra cost.

Repatrierea autovehiculului se realizeaza, prin grupaj, in termen de 15 zile lucratoare din strainatate, in termen de 7 zile lucratoare din Romania.

#### 8. PARCARE

In situatia in care autovehiculul trebuie sa astepte reparatia, tractarea sau repatrierea acesta va fi parcat. PARCAREA este serviciul de depozitare a autovehiculului avariat in incinta unei baze A24. A24 va acoperi costurile parcarii. Acest serviciu este gratuit pentru CLIENTUL A24.

#### 9.ASISTENTA IN CAZ DE ACCIDENT

Este serviciul prin care A24 furnizeaza consultanta, asistenta telefonica pentru situatia in care CLIENTUL A24 este implicat intr-un accident cu autovehiculul care beneficiaza de acoperirea A24 prin intermediul Dispeceratul A24. Acest serviciu este gratuit pentru CLIENTUL A24.

#### 10.ORGANIZARE LIVRARE PIESE DE SCHIMB SAU BUNURI

Este serviciul de organizare transport si livrare de piese de schimb sau bunuri la locatia la care se afla CLIENTUL A24 la un moment dat sau la o adresa indicata de acesta. A24 va organiza si furniza acest serviciu contra cost. Costurile vor fi comunicate CLIENTULUI A24 prin intermediul dispeceratului.

#### 11.ASISTENTA TEHNICA TELEFONICA

Este serviciul prin care A24 furnizeaza informatii tehnice despre autovehiculul care beneficiaza de acoperirea A24. La apelarea dispeceratului A24 de catre CLIENT acesta va obtine informatii utile sau tehnice in diverse situatii in care autovehiculul nu functioneaza normal sau anumiti indicatori luminosi aflati in plansa de bord semnalizeaza defectiuni. Acest serviciu este gratuit pentru CLIENTUL A24.

#### 12.INFORMATII UTILE TRAFIC / METEO / TURISTICE

Este serviciul prin care A24 furnizeaza diverse categorii de informatii care sunt solicitate de catre CLIENT, fiind utile acestuia. A24 va furniza informatii la solicitare prin apelarea telefonica a dispeceratului A24. Acest serviciu este gratuit pentru CLIENTUL A24.

#### 13.MONITORIZARE REPARATII IN ATELIERE SERVICE

Este serviciul prin care A24 initiaza si pastreaza o comunicare permanenta intre unitatea reparatoare (la care autovehiculul a fost transportat in vederea repararii) si CLIENT. Acesta va fi in permanenta informat despre stadiul lucrarilor de reparatie, piese de schimb, costuri si timpi de reparatie. Acest serviciu este gratuit pentru CLIENTUL A24 in situatia in care autovehiculul a fost tractat la o unitate reparatoare din reseaua A24, in vederea repararii.

#### 14.ORGANIZARE RECUPERARE OFF ROAD

Este serviciul de identificare si expediere la locul evenimentului a echipei si utilajului de recuperare precum si organizarea operatiunilor necesare in situatia in care autovehiculul este in afara drumului, in sant, etc. si se impune recuperarea autovehiculului pe carosabil in vederea tractarii.Organizarea acestui serviciu este gratuita pentru CLIENT, furnizarea serviciul de RECUPERARE OFF ROAD este contra cost.

#### 15.REMINDER ALERT

Este serviciul prin care A24 va aduce la cunostinta CLIENTULUI despre expirarea: contractului A24, inspectiei tehnice periodice (ITP), asigurarea de raspundere civila auto (RCA), rovinea, asigurarea de avarii si furt (CASCO). Aducerea la cunostinta CLIENTULUI despre datele de expirare se va realiza prin expedierea unui mesaj pe adresa de e-mail a CLIENTULUI si printr-un SMS pe telefonul mobil. Acest serviciu va fi furnizat daca CLIENTUL a oferit informatiile necesare pentru organizarea acestui serviciu la momentul completarii formularului A24. Acesta este un serviciu gratuit pentru CLIENT si va fi furnizat pentru autovehiculele care beneficiaza de acoperirea A24.

#### 16.COMBINATIA DE SERVICII

Obiectivul asistentei rutiere A24 este refacerea rapida a capacitatii de deplasare a autovehiculul CLIENTULUI. Pentru atingerea acestui obiectiv, A24 va combina

oricate servicii sunt necesare, dar incluse in produsele de asistenta rutiera, respectand tipul de serviciu potrivit fiecarui caz in parte, ordinea si conditiile de organizare si furnizare a serviciilor.

#### B. Descrierea produsului A24 contractat

- a Nume produs: A24 INTERNATIONAL
- b Acoperire teritoriala: RO, EU
- c Durata produs: 365 zile
- d Servicii incluse:
  - DEPANARE LA LOCUL EVENIMENTULUI (fara limita de km);
  - TRACTARE (fara limita de km);
  - TRANSPORT PERSOANE (in limita a 50 euro/eveniment);
  - CAZARE (in limita a 160 euro/eveniment; maxim 2 nopti);
  - AUTOVEHICUL LA SCHIMB (110 euro/eveniment; maxim 2 zile);
  - REPATRIERE PASAGERI (in limita a 500 euro/eveniment);
  - REPATRIERE AUTOVEHICUL (in 7 zile din RO; in 15 zile din EU);
  - PARCARE (fara limite);
  - ASISTENTA IN CAZ DE ACCIDENT (fara limite);
  - ORGANIZARE LIVRARE PIESE DE SCHIMB SAU BUNURI (costurile furnizarii serviciului vor fi comunicate);
  - ASISTENTA TEHNICA TELEFONICA (fara limite);
  - INFORMATII UTILE TRAFIC / METEO / TURISTICE (fara limite);
  - MONITORIZARE REPARATII IN ATELIERE SERVICE (fara limite);
  - ORGANIZARE RECUPERARE OFF ROAD (fara limite);
  - REMINDER ALERT (fara limite);
  - COMBINATIA DE SERVICII (serviciile se pot combina in functie de produs si in functie de situatie). Serviciile sunt detaliate la SECTIUNEA A.

#### C. EVENIMENTE ACOPERITE

A24 va furniza serviciile cuprinse in produsul de asistenta rutiera A24 achizitionat de CLIENT in situatia producerii urmatoarelor evenimente:

1. Defectiuni roata
2. Probleme carburant
3. Defectiuni electrice minore
4. Acces habitaclu
5. Defectiune tehnica
6. Accident
7. Defectiuni ale elementelor care contribuie la siguranta circulatiei
8. Furtul autovehiculului

#### D. EVENIMENTE NEACOPERITE - EXCLUDERI

Urmatoarele situatii nu sunt acoperite de prezentul contract, A24 va furniza serviciile numai in masura in care este posibil si numai contra cost:

1. Apa intrata in habitaclu;
2. Nefunctionarea plafoanelor pliabile (pentru modelele decapotabile);
3. Nefunctionarea instrumentelor de bord;
4. Defectiuni ale sistemul de ventilatie si incalzire, sistemul de aer conditionat;
5. Geamuri laterale sparte sau sistemele de actionare ale geamurilor defecte;
6. Autovehicul blocat in zapada sau noroi pe drumurile publice;
7. Autovehicule implicate in competitii automotosport;
8. Cazuri de forta majora sau conditii extreme;

9. Autovehiculele care prezinta orice tip de modificari care nu sunt acceptate de legislatia circulatiei rutiere din Romania;
10. Autovehicule care se antreneaza sau participa la competitii moto-sportive;
11. Autovehiculele avariate in cazul in care defectiunea este cauzata de defectiunea remorcii tractate sau de incarcatura transportata. 12. Autovehicule care fac parte din urmatoarele categorii: taxi, scoala, politie, rent-a-car, ambulanta, pompieri;
13. Autovehiculele fara numere de inmatriculare sau cele cu numere de inmatriculare provizorii.
14. Chei pierdute sau furate.

#### E. ACOPERIREA TERITORIALA

A24 va organiza si furniza serviciile contractate prin produsele de asistenta rutiera pentru evenimentele acoperite care se produc pe urmatoarele teritorii:

Europa: Albania, Andorra, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia&Herzegovina, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elvetia, Estonia, Finlanda, Franta, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Letonia, Lichtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britania, Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, Romania, Rusia, San Marino, Serbia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia, Ucraina, Ungaria, Vatican – acoperire INTERNATIONALA.

#### F. PROCEDURA DE URMAT IN CAZUL UNUI EVENIMENT RUTIER

In cazul in care autovehiculul care circula pe un drum public sufera un eveniment care ii afecteaza capacitatea de deplasare CLIENTUL A24 trebuie sa parcurga urmatoorii pasi:

- sa depuna toate eforturile pentru limitarea consecintelor evenimentului produs;
- sa efectueze un apel telefonic la numarul de telefon
  - 372 – 500 000, apelabil din Romania
  - sau 004 0372 – 500 000, apelabil din strainatate
- sa furnizeze dispecerului urmatoarele informatii:
  - numarul de identificare al CLIENTULUI A24
  - numele si prenumele solicitantului
  - numarul de inmatriculare al autovehiculului
  - marca si modelul autovehiculului
  - numarul de persoane aflate in vehicul
  - locul exact al evenimentului
  - descrierea cat mai exacta a defectiunii survenite
  - serviciul solicitat.
- sa respecte intocmai instructiunile date de dispecer.

#### FURNIZORUL DE SERVICII DE ASISTENTA RUTIERA A24ASSISTANCE