

DRAFT
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.

1

Subsemnatul, **CLIENT A24 declar** ca am luat la cunostinta de prevederile acestui contract si de conditiile asistentei rutiere A24 si sunt de acord ca A24 să colecteze și să prelucreze date cu caracter peronal în scopul prestării serviciilor contractate, conform politicii sale de confidențialitate – ANEXA 3.

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 TOHOTAN Flaviu Reimond – 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. Autovehicule avand urmatoarele: masa maxima admisa a ansamblului 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm, inaltimea maxima 2400 mm.

AUTOVEHICULE EXCLUSE

- a. Autovehiculele a caror masa pe ansamblu depaseste 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm si inaltimea maxima 2400 mm.
- b. Autovehiculele care prezinta orice tip de modificari care nu sunt acceptate de legislatia circulatiei rutiere din Romania.
- c. Autovehiculele de competitii moto-sportive, autovehicule care se antreneaza sau participa la competitii moto-sportive.
- d. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria este cauzata de defectiunea remorcii tractate.
- e. Autovehiculele avariate in cazul in care avaria acestuia este cauzata de incarcatura transportata.
- f. Cele care fac parte din urmatoarele categorii: taxi, scoala, politie, rent-a-car, ambulanta, pompieri, companii de curierat.
- g. Autovehicule care nu sunt in conformitate cu legislatia rutiera din Romania.
- h. Autovehiculele care nu sunt inmatriculate in Romania.

I. Obiectul contractului de asistenta rutiera

Art.1. Orice conducator auto autorizat, care este proprietar al unui autovehicul sau are drept de utilizare al unui autovehicul, care completeaza formularul de inregistrare A24 si achita contravaloarea unui produs A24, constand intr-un pachet de servicii de asistenta rutiera și achiziția unui echipament de monitorizare a vehiculului- dongle , dobandeste calitatea de CLIENT A24.

Produsul contractat prin prezentul document este selectat din oferta A24 si este indicat pe prima pagina. Serviciile incluse in produsul achitat de catre CLIENT, sunt detaliate descrise in ANEXA 1 – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE Asistenta rutieră si Anexa 2 Termeni si conditii Dongle- Aplicatie A24 CONNECT .

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

Art.3. FURNIZORUL se obliga sa efectueze tipurile de servicii de asistenta rutiera numai daca are loc un eveniment acoperit inclus in produsul contractat si achitat si numai daca CLIENTUL a apelat dispeceratul A24.

Art.4. CLIENTUL A24 beneficiaza de serviciile A24 numai dupa un interval de 2 zile calendaristice de la data efectuarii platii si validarii documentatiei solicitate de A24 prin acest contract.

Art.5. Serviciile prevazute de prezentul contract acopera doar acele evenimente care apar pe drumurile publice cu carosabil asfaltat deschis circulatiei publice. In orice alta situatie A24 va furniza serviciul descris de prezentul contract, contra cost.

Art.6. Calitatea de CLIENT A24 da dreptul acestuia de a solicita furnizarea si a altor servicii in afara celor contractate la tarife preferentiale.

II. Tariful produsului si modalitatile de plata

Art.7. Tariful este de 870 LEI cu TVA inclus per an.

3

Tariful reprezinta pachetul de servicii de asistenta rutiera și un echipament de monitorizare a vehiculului tip dongle. Dongle-ul ramane proprietatea Furnizorului pana la momentul achitarii ultimei facturi scandente de catre CLIENT.

Plata pentru produsul contractat poate fi realizata in urmatoarele moduri:

1. Transfer bancar/ ordin de plata.
2. Depunere in contul A24 la orice Sucursala a Bancii Transilvania;
 - Contul A24 este deschis la BancaTransilvania, sucursala Cluj-Napoca, avand IBAN RO07 BTRL 0670 1202 F860 86XX.
3. Plata online cu card de debit/credit:
 - Plata online cu cardul se face prin intermediul unui sistem securizat asigurat de www.PlatiOnline.ro.
 - Vezi aici (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

Art.8. A24 va emite factura fiscala, pentru produsul contractat, 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. CLIENTII A24 posesori de autovehiculele utilitare de transport marfa sau persoane nu pot contracta acest produs 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 pachet de asistenta rutiera este in conformitate cu ANEXA 1– 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, cu conditia sa nu aiba factura scadenta neachitata catre Furnizor.

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 unitate reparatoare autorizata in vederea repararii; Costul reparatiei, atat manopera cat si materialele utilizate revin in sarcina clientului.
- e) daca autovehiculul nu poate fi reparat in ziua incidentului, CLIENTUL poate opta doar pentru una din serviciile: continuarea calatoriei cu un autoturism de schimb sau cazare.

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 efectuată de terti neautorizați de dispeceratul A24. În caz contrar A24 este exonerat de orice răspundere.

Art.15. Vor fi furnizate doar serviciile contractate. Celelalte servicii pot fi furnizate contra cost. Serviciile de asistență rutieră A24 vor fi furnizate numai dacă dispeceratul A24 este apelat de către CLIENT, imediat după producerea evenimentului care a făcut imposibilă deplasarea cu autovehiculul. A24 nu va suporta sau deconta vreun cost în situația în care autovehiculul a ajuns la unitatea reparatoare prin resurse proprii.

Art.16. CLIENTUL A24 va plăti în numerar echipei de intervenție, la locul evenimentului, suma comunicată de dispecerat, pentru materialele utilizate și piesele schimbate precum și contravaloarea serviciilor comandate telefonic și furnizate, dar necontractate. CLIENTUL va achita unității reparatoare la care autovehiculul a fost tratat, contravaloarea tuturor materialelor utilizate și a pieselor de schimb precum și manopera de reparație.

VI. Obligatiile FURNIZORULUI

Art.17. FURNIZORUL se obliga:

- a) să recepționeze formularul de înregistrare și documentația solicitată ca urmare a cererii venite din partea unei persoane care dorește să devină CLIENT A24;
- b) să recepționeze în dispeceratul A24 apelurile telefonice purtătoare de solicitări de asistență rutieră venite din partea CLIENTULUI. Dispeceratul va recepționa orice solicitare venită din partea CLIENTULUI chiar dacă serviciul solicitat nu este unul contractat. În acest caz dispeceratul va comunica CLIENTULUI A24 tarifele preferențiale la care se pot efectua serviciile solicitate;
- c) să furnizeze serviciile solicitate în condițiile prezentului contract;
- d) ca în cazul unei intervenții, să păstreze o comunicare permanentă atât cu CLIENTUL cât și cu echipa de intervenție;
- e) să coordoneze activitatea de furnizare de servicii de asistență rutieră până la soluționarea solicitărilor CLIENTULUI;
- f) să caute și să ofere cele mai bune soluții de asistență rutieră pentru fiecare solicitare;
- g) prin intermediul echipei de intervenție, să pună la dispoziția CLIENTULUI, spre semnare, fișa de intervenție unde va descrie detaliat serviciul comandat și furnizat, contravaloarea acestuia;
- h) să solicite CLIENTULUI orice informație pe care o consideră necesară pentru furnizarea unui serviciu;
- i) să se deplaseze la locul la care se află autovehiculul avariat numai cu autovehiculul de intervenție dotat cu scule, echipamente, care sunt necesare realizării tipurilor de lucrări care se impun;
- j) să predea autovehiculul în starea în care acesta era la începutul depănării / preluării fără deteriorări, zgărieturi, defectiuni suplimentare, etc.
- k) să plătească eventualele daune aduse autovehiculului, care sunt produse din culpa sa și contravaloarea reparațiilor;
- l) să comunice CLIENTULUI eventualele riscuri la care acesta s-ar expune ca urmare a realizării unei reparații 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) 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;
- h) sa permita echipei de interventie sa efectueze acele operatiuni care sunt necesare efectuarii serviciului solicitat;
- i) 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;
- j) 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 cuantumul 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;
- k) 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;

- l) 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.;
- m) 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.

7

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;
- c) In caz de reziliere a contractului inainte de termen, CLIENTUL este obligat sa returneze echipamentul primit – dongle, in starea initiala, starea in care l-a primit de la FURNIZOR. In caz de deteriorare a echipamentului sau nepredarea acestuia clientul este de acord sa achite suma de 490 RON (cu TVA inclus) care reprezinta costul echipamentului.

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 niciunei sume de bani.

XII. Procedura de calcul a contravalorii sumelor de restituit

8

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 aceeasi 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. A24 are calitatea de Operator de date cu caracter personal și este înregistrat în Registrul de Evidență a Prelucrarilor Datelor cu Caracter Personal sub numărul 35644.

Art.34. În prestarea serviciului contractat de CLIENT, A24 prelucrează date cu caracter personal în condițiile descrise pe larg în ANEXA 3 – Politica A24 privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Art.35. Contractarea serviciilor A24 presupune luarea la cunoștință a Politicii de prelucrare a datelor cu caracter personal asumată de A24.

Art.36. CLIENTUL A24 este responsabil pentru datele personale ale titularului și cele de identificare ale autovehiculului declarate la completarea formularului de înregistrare. A24 este exonerată de orice răspundere în cazul în care informațiile / datele comunicate sunt neconforme cu realitatea și acest fapt va întârzia, amana sau bloca furnizarea serviciilor conform contractului.

Art. 37. În situațiile în care conducătorul auto autorizat este diferit de CLIENT, CLIENTUL se obligă să informeze conducătorul auto autorizat cu privire la condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal ale A24.

Art.38. CLIENTUL A24, prin semnarea prezentului contract, este de acord ca datele personale ale sale și, după caz, ale conducătorului auto autorizat și ale autovehiculului să intre în baza de date și să fie prelucrate de către A24 ROAD PATROL S.R.L.

Art.39. CLIENTUL A24 este de acord ca orice notificări sau alt tip de corespondență referitoare la acest contract să îi fie comunicate la adresa de e-mail declarată. În cazul în care CLIENTUL A24 își schimbă adresa de e-mail, noua adresă va fi adusă la cunoștință A24. În cazul neîndeplinirii obligațiilor ce decurg din acest contract, orice notificare sau corespondență se consideră valabil efectuată dacă a fost transmisă la adresa de e-mail declarată.

ANEXA 1 – 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.

10

2. TRACTARE

Este serviciul de transport al autovehiculului avariat de la locul incidentului catre o unitate reparatoare din reseaua 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 aflatii 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 partenere, pentru pasagerii din autovehiculul avariat. Serviciul de cazare acopera costurile de cazare pentru toti pasagerii aflatii 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..

11

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 avariata, 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 în cazul în care lucrarea de manopera a autovehiculului avariata nu poate fi finalizata în 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 biletelor 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 avariata 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 în cazul în care lucrarea de manopera a autovehiculului avariata nu poate fi finalizata în 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 avariata 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 serviciului 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), rovineata, 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 autovehiculului 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 CONNECT
- 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);

14

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 habitacul
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 habitacul;
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;
12. Autovehiculele fara numere de inmatriculare sau cele cu numere de inmatriculare provizorii.
13. Chei pierdute sau furate.

15

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
A24 ASSISTANCE

Anexa 2. - TERMENI ȘI CONDIȚII – Aplicație A24 Connect

Trebuie să vă asigurați că citiți cu atenție acești Termeni și Condiții, deoarece aceștia stabilesc drepturile voastre în legătură cu hardware-ul, portalul web și alte produse pe care vi le vom furniza dumneavoastră. **Atenția dumneavoastră trebuie să fie îndreptată, în mod special, limitărilor și excluderilor de răspundere cuprinse în Clauza 11 de mai jos și cerințele Clauzelor 5 și 7.**

1. Definiții și interpretare

1.1. În acest sens:

„**A24**” este perscurtarea pe care o vom folosi în documente, comunicări și contracte pentru a denumi **SC A24 ROAD PATROL SRL**;

„**Centru de urgență A24**” este centrul de apeluri gestionat de A24, care răspunde la apelurile de urgență;

Acord reprezintă acești Termeni și Condiții pentru aplicația A24 Connect;

Taxele anuale se referă la taxa anuală percepută pentru furnizarea serviciilor care se pot reînnoi anual;

A24 Connect este un program web asociat serviciilor de monitoriza prin echipament tip dongle pentru a vedea starea și locația vehiculelor din flota dumneavoastră;

Clientul este persoana juridică sau persoana fizică, după caz, care aplică pentru aceste servicii;

Legea privind protecția datelor este Legea privind protecția Datelor nr. 363 din 28 decembrie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanei fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal precum și orice modificări, adaptări sau legislații ulterioare;

Rapoartele de date sunt rapoarte online care conțin datele telemetrice ale vehiculului, inclusiv datele vehiculului, datele locației, detaliile tehnice ale vehiculului și modul de conducere accesat prin A24 Connect;

Firmware este software-ul de administrare al A24 instalat într-o unitate hardware;

Cazul de forță majoră este un eveniment sau o serie de evenimente conexe care nu sunt imputabile părții afectate, astfel cum se menționează în clauza 14;

Hardware-ul este unitatea telematică instalată într-un vehicul și include firmware și o cartelă SIM necesară pentru a asigura conectarea la rețea;

Proprietatea intelectuală înseamnă orice drept de autor sau proiect înregistrat sau neînregistrat, marcă comercială sau alte drepturi de proprietate intelectuală inerente componentelor hardware, software, A24 Connect sau oricărui alt produs furnizat, de toate celelalte drepturi intelectuale sau comerciale similare sau echivalente sau orice

proprietate care există în temeiul legislației fiecărei jurisdicții din întreaga lume, indiferent dacă este înregistrată sau nu, și indiferent dacă este investită, contingentă sau viitoare, precum și toate reversiunile, reînnoirile, reevaluările și extinderile oricăreia dintre cele menționate anterior, și toate drepturile în baza licențelor, autorizațiilor, ordinelor, statutului sau în alt mod în legătură cu oricare dintre cele menționate anterior;

Port OBD este un port special de diagnosticare care este montat pe vehicul. Vom efectua o verificare a eligibilității când achiziționați hardware-ul;

Client înseamnă (i) Clientul este persoana căreia i se adresează documentația privind calitatea de client și care a achiziționat sau i s-a acordat calitatea de client; Și (ii) calitatea de client a persoanei căreia i se adresează documentația privind calitatea de client, care a achiziționat sau i s-a acordat calitatea de client și a cărei adresă este înregistrată la A24 ca adresă de origine a vehiculului înmatriculat în categoria respectivă de vehicule;

Datele cu caracter personal sunt orice date sau informații care se referă direct sau indirect sau identifică o persoană vie (inclusiv informațiile cu caracter personal pe care le furnizați A24, cum ar fi numele, adresa, data nașterii și adresa de e-mail) și orice date colectate despre dumneavoastră pe parcursul colaborării noastre cu dumneavoastră;

Politica de confidențialitate este politica de confidențialitate standard a A24, a cărei copie a fost furnizată cu acești termeni;

Autoinstalare înseamnă instalarea hardware-ului prin portul OBD de către dumneavoastră;

Servicii reprezintă serviciile furnizate de A24, care includ furnizarea de hardware fizic și rapoartele de date prin intermediul A24 Connect;

SIM se referă la cartela din unitatea hardware care asigură conectivitate în rețea pentru transmiterea datelor telematice;

Smartphone-ul este telefonul mobil care ar trebui să aibă acces la internet și la un sistem de operare capabil să ruleze A24 Connect descărcat;

Software-ul este firmware-ul și software-ul licențiat de o terță parte, dacă este cazul, care este necesar pentru a vă furniza serviciile;

Vehiculul este vehiculul utilizat de dumneavoastră în legătură cu serviciile.

2. Acești Termeni

2.1 Prin comandarea, plata și utilizarea serviciilor, sunteți de acord cu acești termeni și condiții.

3. Eligibilitatea Produsului

3.1 Pentru a fi eligibil pentru acest produs, trebuie:

A. să aveți cel puțin 18 ani;

să fiți în posesia unui permis de conducere valabil în România;

să fiți client al A24 ROAD PATROL la începutul acordului;

și să aveți permisiunea proprietarului vehiculului în care este instalat hardware-ul.

B. să informați A24 ROAD PATROL SRL cât mai curând posibil, dacă apar modificări semnificative ale circumstanțelor dumneavoastră, inclusiv:

anularea calității de client;

modificarea adresei de înregistrare a calității de client;

vânzarea, furtul sau pierderea vehiculului în care este instalat hardware-ul;

Sau utilizarea neautorizată a vehiculului în care este instalat hardware-ul.

C. să fiți de acord să **nu** utilizați A24 Connect pe smartphone-ul dumneavoastră în niciun caz în timp ce conduceți vehiculul.

D. să informați alți conducători auto ai vehiculului cu privire la instalarea hardware-ului și să aduceți acești termeni în întregime în atenția lor. Trebuie să faceți cunoscute și altor conducători faptul că hardware-ul înregistrează și transmite date către centrul de urgență A24, smartphone-ul dumneavoastră și portalul web și, în consecință, are capacitatea de a urmări locația și mișcarea vehiculului.

4. Durata Acordului

4.1 Durata este de 12 luni/ 365 zile calendaristice.

4.2 După achitarea taxei pe primul an (12 luni), hardware-ul /echipamentul devine proprietatea Clientului

4.3 La sfârșitul contractului, componentele hardware-ului devin proprietatea Clientului, cu condiția ca toate facturile să fie achitate.

5. Livrarea și instalarea hardware-ului

5.1 Cu excepția cazului în care se convine altfel:

- Vom livra hardware-ul la adresa solicitată de dumneavoastră.;
- Vom fi responsabili pentru organizarea expedierii sau transportul hardware-ului;
- Veți fi responsabil pentru autoinstalarea hardware-ului în conformitate cu instrucțiunile care-l însoțesc;
- La livrarea hardware-ului către dvs., vă veți asuma responsabilitatea pentru pierderea, furtul, deteriorarea sau distrugerea hardware-ului.

Hardware-ul va fi configurat pentru **o singură marcă și model de vehicul, iar hardware-ul nu trebuie utilizat pe niciun alt vehicul fără aprobarea prealabilă a A24**. În cazul în care solicitați consimțământul, contactați-ne pe adresa de e-mail sau numărul de telefon al asistenței tehnice stabilite în clauza 15.

5.2 Orice dată (date) pe care vi le oferim pentru livrarea hardware-ului vor reprezenta o estimare, iar A24 nu va avea nicio responsabilitate față de dvs. pentru livrarea cu întârziere a hardware-ului.

6. Deținerea și Utilizarea hardware-ului

6.1 Aveți dreptul de a utiliza hardware-ul în conformitate cu acești Termeni.

6.2 Sunteți de acord să vă asigurați că nu vor fi percepute taxe, gaj sau alte sarcini asupra hardware-ului.

6.3 Vă veți asigura că hardware-ul nu este vândut sau transferat sub nicio formă unei terțe persoane (inclusiv ca parte a vânzării sau a transferului vehiculului către o terță persoană) fara informarea A24 .

6.4 Veți notifica A24 imediat în caz de pierdere, accident sau deteriorare a hardware-ului. Nu încercați să remediați orice probleme pe care le aveți cu instalarea sau funcționarea hardware-ului sau cu utilizarea A24 Connect, fără asistența A24 prin intermediul datelor de contact de la punctul 15.

6.5 Vă veți asigura că hardware-ul nu este scos sau deconectat din vehicul, cu excepția cazului în care o astfel de demontare este strict necesară (de exemplu, în cazul în care Vehiculul este vândut/transferat sau din motive de siguranță). **A24 recomandă ca hardware-ul să fie eliminat înainte de efectuarea oricăror lucrări de întreținere sau reparații de rutină pe vehicul.**

6.6 Dacă observați vreo modificare a vehiculului sau dacă aveți îndoieli cu privire la funcționarea corespunzătoare sau la siguranța hardware-ului, atunci trebuie să scoateți hardware-ul din vehicul cât mai curând posibil.

6.7 În cazul în care scoateți hardware-ul din vehicul, din orice motiv, trebuie să contactați A24 imediat și să depozitați hardware-ul în siguranță până când îl puteți reinstala în vehicul.

20

7. Utilizarea de către dvs. a A24 Connect

7.1 A24 vă acordă pe durata acordului dreptul de a accesa și de a parcurge conținutul A24 Connect cu următoarele condiții:

- a. Nu veți copia, modifica, publica, transfera, vinde, reproduce sau exploata în nici un fel (sau orice parte a acesteia) nici un software asociat sau subsecvent în legătură cu A24 Connect;
- b. În niciun caz nu veți utiliza mărcile comerciale sau denumirile comerciale A24 în niciun fel.

7.2 Sunteți de acord să vă asigurați că hardware-ul este utilizat numai în conformitate cu prezentul acord și nu veți încerca să dezamblați hardware-ul sau să îl utilizați în niciun alt mod, decât cel prevăzut în prezentul acord.

7.3 Sunteți de acord să respectați toate instrucțiunile sau condițiile referitoare la utilizarea A24 Connect, care pot fi postate pe A24 Connect sau care vă pot fi comunicate periodic de A24.

7.4 Când utilizați A24 Connect, nici dumneavoastră, nici unui terț nu îi veți permite:

a. să posteze sau să transmită către A24 Connect orice material amenințător, defăimător, obscen, indecent, ofensator, pornografic, abuziv, susceptibil de a incita la ură rasială, discriminatoriu, care poate cauza neplăceri sau inconveniente, care constituie sau încurajează comportamente care ar fi considerate infracțiuni sau ar genera răspundere civilă/contravențională;

b. să posteze sau să transmită în cunoștință de cauză către A24 Connect orice material care este dăunător din punct de vedere tehnic (inclusiv viruși informatici, date false sau alte programe informatice răuvoitoare sau date dăunătoare);

c. să abuzeze sau violeze orice aspect al A24 Connect sau al oricărui software asociat sau adiacent, inclusiv încălcarea deliberată a măsurilor de securitate sau de autentificare;

d. încercarea de a interfera cu un serviciu pentru orice alt utilizator, gazdă sau rețea din A24 Connect, inclusiv prin „bombardarea cu mail-uri” sau „spargerea” lui;

e. să modificați software-ul utilizat în legătură cu A24 Connect.

7.5 Confirmați și sunteți de acord că:

a. Disponibilitatea A24 Connect (sau a părților relevante ale acesteia), inclusiv a rapoartelor de date, depinde de sisteme și tehnologii și de alți factori care nu sunt sub controlul A24, inclusiv, dar fără a se limita la acestea; Rețele de comunicații mobile, tehnologii ale sistemului de poziționare globală (GPS) și tehnologii ale serviciilor de radio pentru pachete generale (GPRS) operate de furnizori terți, internet și sisteme interconectate. Datorită naturii acestor tehnologii, sisteme și alți factori, problemele, inclusiv, dar fără a se limita la defecțiunile de conectare, dificultățile de alimentare, supraîncărcarea rețelei, degradarea semnalului, interferențele topografice, electromagnetice și de altă natură pot avea un efect negativ asupra disponibilității A24 Connect și/sau a rapoartelor de date.

b. Serviciile furnizate în legătură cu hardware-ul și A24 Connect pot fi limitate parțial sau integral de o rețea mobilă slabă sau de o recepție GPS, care poate fi afectată de condițiile geografice și meteorologice, de poziția vehiculului și de prezența oricăror obstacole fizice (de exemplu, poduri și clădiri);

c. A24 nu poate garanta acuratețea datelor colectate de hardware și transmise ulterior prin A24 Connect. Prin urmare, sunteți de acord să nu vă bazați pe conținutul A24 Connect în nicio circumstanță.

7.6 În timp ce A24 se străduiește să asigure că A24 Connect este disponibilă 24 de ore pe zi și va depune eforturi pentru a evita apariția circumstanțelor din Clauza 7.5, cu excepția cazului în care se prevede altfel în mod expres în acești Termeni, A24 nu va fi răspunzătoare pentru pierderile suferite ca urmare a unor astfel de circumstanțe.

7.7 Nimic din acești Termeni nu va limita dreptul A24 de a suspenda temporar accesul la A24 Connect (total sau parțial) în orice moment în scopul menținerii sau reparării A24

Connect și/sau al efectuării de modificări ale funcționalității, prezentării, caracteristicilor, modurile de acces și conținutul material al A24 Connect, fără notificare prealabilă;

7.8 Periodic vom avea o nouă versiune software, actualizată. Vă vom informa atunci când vor fi disponibile astfel de actualizări și este responsabilitatea dumneavoastră să vă asigurați că utilizați cea mai recentă versiune pentru a beneficia de funcționalitatea completă disponibilă.

8. Garanții și licențe

8.1 A24 garantează că:

a. Hardware-ul va fi de calitate satisfăcătoare, iar software-ul nu va avea defecte care să afecteze performanța acestuia. Cu excepția garanției limitate în temeiul prezentei Clauze 8, toate celelalte garanții, exprese sau implicite, sunt excluse în limita maximă permisă de lege;

b. Componentele hardware vor respecta toate legile, normele și reglementările aplicabile în România.

8.2 A24 vă acordă o licență neexclusivă, limitată și fixă pentru utilizarea software-ului. Cu excepția drepturilor limitate acordate dumneavoastră, A24 păstrează toate drepturile de proprietate și titlul inerente software-ului.

8.3 Acordarea licenței în temeiul acestei Clauze 8 este strict condiționată de faptul că nu aveți voie să dezamblați, decompilați, ingineria inversă sau să încercați să modificați software-ul.

8.4 A24 nu răspunde pentru niciuna dintre garanțiile prevăzute în prezentul acord în ceea ce privește hardware-ul pe care dumneavoastră sau orice altă persoană terță, neautorizată încearcă să-l dezassembleze, decupleze, dezinstaleze, falsifice sau repare sau dacă încercați să scoateți sau să înlocuiți cartela SIM a hardware-ului, sau nu reușiți să respectați cerințele Clauzei 5.

8.5 În cazul în care A24 nu este răspunzătoare pentru încălcarea garanțiilor în conformitate cu Clauza 8.4 sau în alt mod, A24 vă va percepe costurile suportate pentru orice reparație și/sau furnizare de piese de schimb.

8.6 Rapoartele de date referitoare la datele primite de la unitatea hardware din vehiculul dumneavoastră vor fi disponibile pe A24 Connect pe o perioadă nedeterminată.

9. Anexă Protecția Datelor și Datelor Telematice

9.1 A24 va utiliza în orice moment datele dumneavoastră numai în conformitate cu termenii și condițiile stabilite în contractul dumneavoastră de client și cu Termenii și Condițiile de mai sus.

9.2 Hardware-ul va transfera date către centrul de urgență A24, A24 Connect și partenerul tehnic al A24 în scopul furnizării serviciilor. Datele transferate de hardware vor include:

a. Date de localizare;

b. Date telemetrice, cum ar fi defecțiuni de diagnosticare a vehiculului și starea generală a vehiculului, dacă sunt disponibile;

c. Datele privind comportamentul vehiculului în timpul conducerii lui, precum accelerația, decelerația și forțele laterale care acționează asupra vehiculului.

9.3 A24 recunoaște că este un operator de date (conform definiției din Legea privind protecția Datelor) al datelor dumneavoastră cu caracter personal. A24 se angajează să acționeze în conformitate cu Legea privind protecția Datelor în orice moment (inclusiv prin instituirea unor niveluri adecvate de securitate cu privire la orice astfel de date colectate).

9.4 Confirmați și sunteți de acord că A24 va avea dreptul să utilizeze datele dumneavoastră conform prezentului acord. A24 vă poate furniza datele și agențiilor guvernamentale și autorităților locale, în scopul gestionării traficului și a autostrăzilor. A24 este de acord să limiteze divulgarea acestor informații la minimul absolut necesar.

9.5 Pentru a evita orice îndoială, nicio dispoziție din acești Termeni nu limitează sau nu înlocuiește responsabilitatea dumneavoastră de client de a notifica A24 cu privire la orice accident în care dumneavoastră și/sau vehiculul dumneavoastră este implicat.

9.6 În cazul în care A24 furnizează datele dumneavoastră unei terțe persoane (fie pentru furnizarea unui produs sau serviciu, fie pentru o agenție externă, cum ar fi compania care vă asigură serviciile hardware), A24 este de acord să exercite cel mai strict control contractual asupra persoanei terțe, asumându-și obligația de a-i solicita acestuia și oricărui agent și/sau furnizor:

a. să mențină securitatea și confidențialitatea datelor și să restricționeze accesul numai la proprii angajați care vor fi supuși unor obligații similare;

b. utilizează datele numai în scopul convenit cu A24 și împiedică utilizarea acestora în orice alt scop sau de către orice alte persoane;

c. Să nu comunice cu dumneavoastră, cu excepția celor referitoare la produsul în cauză;

d. să returneze datele A24 la încheierea oricărei clauze contractuale și să distrugă sau să ștergă orice copie a tuturor sau a unei părți a acestor date, cu excepția cazului în care sunt necesare copii pentru a respecta reglementările aplicabile.

9.7 În cazul în care contactați A24 prin telefon, A24 își rezervă dreptul de a pune întrebările de securitate pe care A24 le consideră adecvate pentru a fi siguri de identitatea dvs.

9.8 Pentru ca A24 să poată furniza serviciile, va fi necesar ca A24 să obțină și să utilizeze anumite date de localizare și date privind vehiculele (astfel cum se explică mai detaliat în clauza 8.1 litera (b) de mai sus). Aceste date vor fi transmise prin intermediul hardware-ului centrului de urgență A24 și al A24 Connect și vor fi utilizate de A24 pentru executarea serviciilor și dezvoltarea de produse și servicii viitoare.

9.9 Acceptând acești Termeni, recunoașteți că ați fost informat, înțelegeți și acceptați că anumite date vor fi colectate și utilizate de A24 în conformitate cu acești Termeni și cu termenii politicii de confidențialitate.

9.10 Aveți dreptul să vedeți toate datele sau informațiile pe care A24 le are despre dvs. Dacă doriți să vi se furnizeze o copie a acestor date, consultați detaliile relevante din politica de confidențialitate A24.

9.11 A24 vă poate contacta pentru a vă solicita să participați la sondaje online lunare, forumuri de discuții online, sondaje telefonice ad hoc și grupuri de interes. A24 va utiliza informațiile colectate în urma unor astfel de sondaje pentru dezvoltarea produselor și serviciilor sale. În cazul în care nu doriți să fiți contactat de A24 în legătură cu astfel de studii, vă rugăm să notificați A24 la încheierea prezentului acord sau în orice moment ulterior, în conformitate cu mecanismul de excludere voluntară prevăzut în fiecare sondaj sau corespondență care vă este trimisă, sau prin adresa de e-mail din clauza 15 a acestor Termeni.

9.12 Grupul A24 (adică toți partenerii din cadrul SC A24 ROAD PATROL SRL) va utiliza, de asemenea, informațiile dvs. personale în următoarele scopuri :

- a. pentru a vă identifica atunci când ne contactați;
- b. pentru a vă ajuta să vă administrați și să vă contactăm cu privire la administrarea îmbunătățită a conturilor, serviciilor și produselor pe care vi le furnizăm;
- c. să efectueze analize de marketing și stabilirea profilului clienților (inclusiv cu informații privind tranzacțiile), să efectueze cercetări, inclusiv să creeze informații statistice și de testare;
- d. să contribuie la prevenirea și detectarea fraudelor sau a pierderilor;
- e. pentru a vă contacta în orice mod (inclusiv poștă, e-mail, telefon, text sau mesaje multimedia) despre produsele și serviciile oferite de noi și/sau partenerii selectați, cu excepția cazului în care ne-ați cerut anterior să nu utilizăm datele personale relevante în astfel de scopuri.

9.13 Putem permite altor persoane și organizații să utilizeze informațiile pe care le deținem în legătură cu dumneavoastră în scopul furnizării serviciilor solicitate, ca parte a procesului de vânzare a uneia sau mai multor întreprinderi, sau dacă ni s-a solicitat în mod legitim să furnizăm informații în scopuri juridice sau ca parte a procedurilor judiciare prezente sau viitoare. Din când în când, astfel de furnizori de servicii și organizații pot fi în afara spațiului economic european în țări care nu au aceleași standarde de protecție a datelor cu caracter personal ca și România. Vom face întotdeauna toate eforturile pentru a asigura o protecție suficientă pentru a vă proteja datele personale.

9.14 Putem monitoriza și înregistra comunicările cu dumneavoastră (inclusiv conversații telefonice și e-mailuri) pentru asigurarea calității și a conformității.

9.15 Acceptând acești Termeni, vă dați permisiunea ca A24 să stocheze informațiile despre utilizarea și activitatea dumneavoastră înregistrate pe A24 Connect. Aceasta include informații privind numărul de accesări ale anumitor funcții, de câte ori sunt atinse butoanele și informații referitoare la dispozitivul utilizat, de exemplu, marca și modelul de smartphone, sistemul de operare instalat și rezoluția ecranului. A24 poate utiliza aplicația Google Analytics pentru a accesa aceste date.

9.16 Datele cu caracter personal, cum ar fi numele și datele de contact, nu vor fi comunicate terților în scopuri de marketing, cu excepția cazului în care ați optat pentru acest lucru.

9.17 Vă putem contacta prin SMS, e-mail sau telefon pentru a vă aduce la cunoștință orice defecte sau probleme ale vehiculului dumneavoastră care sunt recunoscute de hardware.

10. Rezilierea Contractului

10.1 Aveți dreptul să anulați acest acord în termen de 15 zile începând cu ziua următoare în care primiți hardware-ul. Veți primi o rambursare integrală pentru hardware-ul achiziționat, cu excepția cazului în care există semne vizibile de utilizare, atunci când se poate face o deducere pentru valoarea diminuată a bunurilor.

10.2 Dacă nu mai doriți să utilizați Serviciile, puteți rezilia prezentul acord după notificarea în scris prin e-mail la adresa office@a24assistance.ro. Acest anunț trebuie să fie dat înainte de data de începere a contractului sau în termen de 15 de zile de la data de reînnoire a contractului.

10.3 La încetarea sau expirarea prezentului acord din orice motiv, Licența acordată în temeiul prezentului acord încetează imediat și A24 Connect nu va mai primi date.

10.4 La încetarea prezentului acord, trebuie să returnați componentele hardware-ului la A24, în conformitate cu dispozițiile clauzei 4.3 din acești Termeni. .

25

11. Limitări și excluderi ale răspunderii - TREBUIE SĂ VĂ ASIGURAȚI CĂ CITIȚI CU ATENȚIE TERMENII ACESTEI CLAUZE

11.1 Nicio dispoziție a acordului sau a oricărui contract nu va putea:

- a. Să limiteze sau să excludă răspunderea oricăreia dintre părți pentru omor sau vătămare corporală cauzată din culpă;
- b. Să limiteze sau să excludă răspunderea unei părți în cazul unei fraude sau al unei declarații false frauduloase din partea părții respective;
- c. Să limiteze sau să excludă orice răspundere a unei părți în orice mod care nu este permis în temeiul prezentului acord.

11.2 Limitările și excluderile de răspundere prevăzute în prezenta Clauză 11:

- a. Fac obiectul Clauzei 11.1;
- c. Reglementează toate datoriile care decurg din acord, inclusiv cele care decurg din contract, din răspunderea civilă (inclusiv din culpă) și din încălcarea obligațiilor legale.

11.3 A24 nu va fi răspunzător față de dvs. în ceea ce privește: orice pierdere de profit, venit, utilizare, producție, economii anticipate, pierderea de afaceri, contracte sau oportunități comerciale, a reputației, a oricăror date, baze de date, programe informatice sau în legătură cu orice pierdere sau prejudiciu direct sau indirect.

11.4 A24 nu va fi responsabil față de dvs. pentru acuratețea sau exhaustivitatea datelor înregistrate de hardware sau afișate pe A24 Connect și furnizate prin intermediul unui smartphone către Centrul de urgență A24. Nu toate defecțiunile sunt detectabile de către hardware, iar A24 nu va avea nicio responsabilitate pentru nicio defecțiune a hardware-ului de a detecta o defecțiune la vehiculul dvs.

11.5 A24 nu va fi răspunzătoare pentru nicio pierdere care rezultă în orice circumstanțe din depășirea traficului de internet atunci când utilizați hardware-ul.

11.6 În cazul în care considerați că au fost cauzate vehiculului deteriorări de către hardware, fie prin operarea sau instalarea acestuia, atunci trebuie să contactați A24 cât mai curând posibil. Confirmați și sunteți de acord că un angajat A24 va trebui să verifice vehiculul, iar A24 va dispune efectuarea acestei verificări într-un moment convenabil pentru ambele părți.

11.7 Nu veți încerca și nici nu veți angaja un terț să încerce să remedieze orice deteriorare pe care hardware-ul a provocat-o vehiculului. În acest caz, A24 nu va fi responsabil pentru daunele provocate, iar orice astfel de costuri de reparare vor fi suportate exclusiv de către dumneavoastră.

11.8 A24 nu va fi răspunzător față de dumneavoastră pentru nicio pierdere cauzată de un eveniment de forță majoră.

11.9 A24 nu va fi responsabil pentru dumneavoastră dacă instalarea hardware-ului anulează orice termen de garanție al unui producător sau al oricărui alt termen de garanție care se aplică vehiculului. **Este responsabilitatea dumneavoastră să vă asigurați că nicio astfel de garanție nu este anulată prin instalarea hardware-ului.**

11.10 În măsura maximă permisă de legislația în vigoare; A24 nu va accepta nicio răspundere pentru orice daune apărute la un vehicul în cazul în care nu ați asigurat conformitatea cu dispozițiile Clauzei 5.1 și ați permis ca hardware-ul autoinstalat să fie montat pe un vehicul care nu a fost informat și aprobat de A24.

11.11 Răspunderea totală maximă a A24 față de dumneavoastră în temeiul acestor clauze și condiții sau în alt mod nu va depăși suma plătită de dumneavoastră către A24 în temeiul contractului aplicabil.

12. Despăgubire

12.1 Ambele părți sunt de acord să despăgubească cealaltă parte și să o despăgubească pe deplin de la și împotriva oricăror costuri, daune, pierderi și cheltuieli (inclusiv fără a se limita la cheltuielile și onorariile legale), care pot fi suferite sau suportate de o parte ca urmare a unei încălcări sau în legătură cu orice încălcare de către cealaltă parte a oricăreia dintre obligațiile care îi revin în temeiul prezentului acord.

12.2 În condiții normale de funcționare, unitatea telematică hardware va înregistra o utilizare maximă a datelor în rețea de 5MB pe lună. Aceste taxe pentru date sunt incluse în taxa de licență pentru software. Orice costuri de accesare și utilizare a aplicației A24 Connect nu sunt incluse și vor fi suportate de dumneavoastră;

12.3 Sunteți de acord să înștiințați A24 imediat ce aveți cunoștință de orice utilizare incorectă, pierdere sau furt a unității hardware și/sau a cartelei SIM.

12.4 Sunteți de acord să despăgubiți A24 în cazul oricărei pretenții a unei terțe persoane formulată împotriva A24 care rezultă din nerespectarea cerințelor Clauzei 5.

13. Forță Majoră

13.1 Obligațiile fiecărei părți în temeiul prezentului acord se suspendă pe parcursul perioadei și în măsura în care partea afectată este împiedicată să le respecte din orice cauză aflată în afara controlului părții respective; greve, ecluze, litigii de muncă, cazuri fortuite, războaie, respectarea oricărei legi sau ordine guvernamentale, norme, reglementări sau direcții, accident, avarierea plantelor sau a utilajelor, incendiu, inundație, furtună; Dificultăți sau costuri crescute ale forței de muncă sau materiale legate de îndeplinirea obligațiilor prevăzute în prezentul acord.

13.2 În cazul în care una dintre părți este împiedicată în executarea obligațiilor de un caz de forță majoră, partea afectată notifică suspendarea și cauza acesteia, iar omisiunea de a notifica determină pierderea dreptul părții respective de a solicita suspendarea în temeiul prezentei Clauze 13. Orice parte ale cărei obligații au fost suspendate în conformitate cu dispozițiile menționate anterior reia îndeplinirea acestor obligații cât mai curând posibil după înlăturarea cauzei și notifică acest lucru celeilalte părți. În cazul în care cauza continuă mai mult de 3 luni, oricare dintre părți poate denunța prezentul acord prin notificarea celeilalte părți cu 30 de zile.

14. Generalități

14.1 Nu se va renunța la nicio prevedere din prezentului acord, cu excepția cazului în care partea respectivă și-a dat acordul scris expres în acest sens.

14.2 În cazul oricărui litigiu legat de oricare dintre termenii prezentului acord, ambele părți convin să încerce să negocieze cu bună credință o soluție reciproc satisfăcătoare înainte de a recurge la proceduri judiciare.

14.3 În cazul în care o dispoziție a prezentului acord este stabilită de o instanță sau de o altă autoritate competentă ca fiind, parțial sau integral, ilegală și/sau neaplicabilă, dispoziția respectivă sau o parte a acesteia se elimină, iar restul dispozițiilor prezentului acord vor continua să rămână în vigoare.

14.4 Doar A24 poate permite modificarea acestor Termeni. Orice astfel de modificări vă vor fi comunicate (fie prin e-mail, fie printr-o notificare pe A24 Connect) și vor deveni parte a prezentului acord.

14.5 A24 își poate atribui în mod liber drepturile și obligațiile care îi revin în temeiul prezentului acord, fără consimțământul dumneavoastră.

14.6 Nerespectarea sau întârzierea de către oricare dintre părți în ceea ce privește executarea sau executarea parțială a oricărei dispoziții din prezentul acord nu va fi interpretată ca o renunțare la drepturile sale în temeiul prezentului acord. Orice derogare acordată de o parte cu privire la orice încălcare sau orice nerespectare a dispozițiilor

acordului de către cealaltă parte nu va fi considerată o derogare de la nicio încălcare sau nerespectare ulterioară și nu va afecta în niciun fel ceilalți termeni din acord.

14.7 Prezentul acord va fi interpretat în conformitate cu legislația din România; Și instanțele din România vor avea competența exclusivă de a se pronunța cu privire la orice litigiu care apare în temeiul prezentului acord sau în legătură cu acesta.

14.8 Nu putem garanta că hardware va detecta și înregistra toate incidentele.

15. Asistență Tehnică Și Efecte Client

15.1 Întotdeauna ne străduim să oferim clienților noștri produse și servicii excepționale. Cu toate acestea, dacă lucrurile merg prost, vom depune toate eforturile pentru a rezolva rapid problema. În cazul în care nu sunteți satisfăcuți de vreun aspect al hardware-ului sau de serviciile oferite, vă rugăm să contactați prima data pe adresa de email : office@a24assistance.ro .

Anexa 3 - Politica A24 privind prelucrarea datelor cu caracter personal

I. Identitatea Operatorului și date de contact

1. Societatea A24 Road Patrol SRL (*în continuare „A24”, „Societatea” sau „Operatorul”*) are calitatea de operator de date cu caracter personal în sensul Regulamentului UE nr. 2016/679 (*în continuare „Regulamentul”*), în relație cu beneficiarii serviciilor pe care le oferă (*în continuare „Beneficiari” sau „Persoane Vizate”*).

2. Atributele de identificare ale societății sunt după cum urmează:

- Sediul social: localitatea Satu Mare, str. Retezat nr. 7, ap. 2, jud. Satu Mare;
- Număr de înregistrare în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Satu Mare : J30/256/2011;
- Cod unic de Înregistrare: RO 28249886 (Societatea este plătitoare de TVA);
- Punct de lucru: Cluj-Napoca, str. Calea Turzii nr. 247, jud. Cluj;

- e. Cod unic de Înregistrare Punct de lucru: 28625620.
3. În orice chestiuni legate de prelucrarea datelor cu caracter personal Societatea poate fi contactată la următoarele coordonate:
- f. Poștă: Cluj-Napoca, str. Calea Turzii nr. 247, jud. Cluj;
 - a. E-mail: [x];
 - b. Telefon: [x].

II. Scopurile și temeiurile legale ale prelucrării

4. În toate cazurile, Societatea prelucrează datele cu caracter personal strict în vederea îndeplinirii scopurilor pentru care aceste date au fost colectate și, după caz, a unor scopuri strâns legate de scopurile inițiale, în condițiile legii.
5. Scopul principal al prelucrării datelor cu caracter personal ale Beneficiarilor este prestarea de către Societate a serviciilor sale în contextul:
- a. Încheierii și executării contractelor la care Beneficiarul este parte, inclusiv realizarea de plăți on-line, conform art. 6 alin. 1 lit. b din Regulament;
 - b. Prestarea efectivă a serviciilor, în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. b, art. 9 alin. 2 lit. h și 9 alin. 1 lit. a din Regulament.
 - c. Prezentarea și promovarea serviciilor sale, conform art. 6 alin. 1 lit. a și art. 6 alin. 1 lit. f din regulament.
 - d. Îndeplinirea unor obligații legale, conform art. 6 alin. 1 lit. c din Regulament;
 - e. Protejarea și/sau realizarea intereselor sale legitime, conform art. 6 alin. 1 lit. f din Regulament.
6. Interesele legitime ale societății, relevante în prelucrarea datelor cu caracter personal implică:
- a. Prelucrarea datelor în vederea realizării activității societății (contractare, contabilitate, marketing indirect, management, stocare baze de date electronice, etc.
 - b. Colectarea de date statistice pentru îmbunătățirea serviciilor prestate prin intermediul site-ului de internet,
 - c. Arhivarea datelor pentru a garanta executarea contractelor,
 - d. Prelucrarea datelor în cadrul unor acțiuni judiciare.
7. În funcție de serviciile efectiv prestate, societatea poate prelucra date speciale cu caracter personal, cu privire la starea de sănătate a Beneficiarilor. Aceste date sunt prelucrate strict pentru a permite, în situații punctuale, stabilirea unui diagnostic inițial, necesar pentru trierea solicitărilor de servicii emise de Beneficiari și, supă caz, contactarea autorităților de intervenție în caz de urgențe medicale. Temeiul legal al prelucrării în acest caz este art. 9 alin. 2 lit. h din Regulament. În toate cazurile, Operatorul va căuta, atunci când este posibil, să obțină consimțământul expres și prealabil al Beneficiarului.

8. Societatea prelucreză date cu caracter personal ale Beneficiarilor pentru a realiza comunicări directe de marketing. Prelucrarea datelor în acest scop se realizează doar cu consimțământul beneficiarilor. **Consimțământul poate fi retras oricând, prin transmiterea către Societate a unei Cereri în acest sens la una dintre coordonatele de contact indicate, acest lucru neafectând însă legalitatea prelucrării până la acel moment.**
9. În exercitarea activității sale, Societatea nu recurge la decizii automatizate în relație cu Beneficiarii.

III. Categoriile de date prelucrate

10. Categoriile de date prelucrate de Societate sunt în principal cele comunicate de Beneficiari, direct sau indirect. În cazurile în care datele nu sunt colectate de la Beneficiari, Societatea sau terțul care colectează datele aduce la cunoștința Beneficiarilor în mod transparent, direct sau prin publicare, categoriile de date prelucrate și condițiile prelucrării.
11. Categoriile de date prelucrate de Societate sunt: date de identificare ale Beneficiarului (nume, prenume, cod numeric personal), date de contact ale Beneficiarului (*adresă de domiciliu/contact, număr de telefon, e-mail*), date de identificare a contractului (*număr unic de contract, cod numeric personal, număr poliță de asigurare, număr de înmatriculare/serie șasiu autovehicul*), date de identificare a autovehiculului (*marca, nr. de înmatriculare, an fabricație, index Km.*) date de identificare a incidentului la care se solicită intervenția (*locația, numărul și vârsta persoanelor ce însoțesc Beneficiarul, starea generală de sănătate a acestora*) informații necesare pentru prestarea unor servicii punctuale (*date identificare card bancar/de combustibil a căror blocare se solicită*), date de identificare a instrumentului de plată (*nume și prenume deținător card, număr card, data expirării cardului, cod securitate*), date privind navigarea pe site-ul societății (*IP, locație, pagini accesate*).
12. La momentul la care un Beneficiar inițiază un apel la dispeceratul A24, convorbirea este înregistrată în interesul ambelor părți. Clientul este înștiințat de acest fapt de îndată ce convorbirea a fost inițiată, având posibilitatea să refuze continuarea convorbirii și contactarea A24 prin alte mijloace de comunicare.

IV. Persoane cărora li se divulgă datele

13. Societatea divulgă date cu caracter personal salariaților autorizați, terților prin intermediul cărora contractează serviciile sale (companii de asigurări, producători/vânzători auto, intermediari în încheierea contractelor), terților prin intermediul cărora Societatea prestează serviciile sale (prestatori de servicii de tractare, reparații auto, transport persoane, hoteluri etc), terți prestatori de servicii accesorii activității (curieri, contabili, avocați, etc).

14. Societatea prestează serviciile sale atât pe teritoriul Uniunii Europene cât și în țări terțe. În acest sens, Societatea poate efectua transferuri de date către colaboratorii săi din țări terțe atunci când Beneficiarul solicită prestarea serviciilor în țări terțe. Temeiul juridic al unui astfel de transfer este cel prevăzut de art. 49 alin. 1 lit. c sau după caz art. 49 alin. 1 lit. f din Regulament.
15. A24 a luat măsuri în relația cu colaboratorii săi prin care are garanția că datele transmise acestora sunt prelucrate în conformitate cu Regulamentul, legal, confidențial, cu respectarea drepturilor Beneficiarilor și cu asumarea răspunderii tuturor părților implicate în transfer. **În toate cazurile, Societatea va căuta să obțină de la Beneficiari consimțământul expres și prealabil pentru realizarea unor transferuri de date către țări terțe.**
16. În unele cazuri, Societatea poate divulga date cu caracter personal autorităților și instituțiilor statului, în îndeplinirea obligațiilor legale ale Societății sau în cadrul unor acțiuni întreprinse de această categorie de terți în exercitarea atribuțiilor lor legale și poate folosi datele cu caracter personal prelucrate în scopul protejării intereselor sale legitime, în cadrul unor acțiuni sau dispute judiciare sau extrajudiciare.
17. În toate cazurile, A24 va dezvălui date cu caracter personal cu terții strict în măsura necesară prestării serviciului ce urmează a fi îndeplinit de aceștia sau în măsura solicitării legale comunicată cu A24 de către aceștia.
- 18. Beneficiarii pot solicita Societății indicarea în concret a tuturor terților cărora le-au fost dezvăluite date lor cu caracter personal prin transmiterea unei cereri în acest sens la oricare dintre coordonatele de contact indicate mai sus.**

V. Durata de stocare

19. Societatea va stoca datele cu caracter personal procesate, în condiții de siguranță, pentru perioada minimă impusă de lege sau de realizarea interesului său legitim, în funcție de categoriile de date prelucrate. Ca regulă de principiu, datele Beneficiarilor vor fi stocate pentru o perioadă de 3 ani de la momentul încetării raporturilor juridice în baza cărora Societatea a realizat prelucrarea. În lipsa unui alt temei legal de procesare, după expirarea acestei perioade, datele vor fi șterse.

VI. Drepturile persoanei vizate de prelucrare.

20. Societatea promovează transparența și controlul în tot ceea ce înseamnă prelucrarea datelor cu caracter personal ale Beneficiarilor serviciilor sale, cu garantarea următoarelor drepturi minime:

- a. **dreptul de a avea acces la date** - Operatorul va comunica Persoanelor Vizate, la cerere, și în principiu gratuit, informații privind categoriile de date cu caracter personal prelucrate, scopul prelucrării, destinatarii cărora le-au fost divulgate sau urmează să fie divulgate, temeiul legitim al prelucrării și al divulgării, perioada preconizată de stocare sau criteriile de determinare a acestei perioade, și eventual, existența unui proces decizional automatizat și/sau crearea de profiluri.
- b. **dreptul de a solicita rectificarea datelor** - în situația în care există erori cu privire la datele prelucrate, Persoana Vizată are posibilitatea să ceară Operatorului rectificarea și/sau completarea acestora. Operatorul va comunica cererea de rectificare tuturor terților ce procesează în numele său respectivele date cu caracter personal și va verifica modul de soluționare a cererii de către terți, cu excepția cazului în care acest lucru se dovedește imposibil sau presupune eforturi disproporționate.
- c. **dreptul de a solicita restricționarea prelucrării datelor** – Operatorul va restricționa prelucrarea datelor (cu excepția stocării) în următoarele situații:
 - i. atunci când s-a constatat inexactitatea datelor prelucrate, pentru perioada necesară verificării inexactităților și eventual rectificării acestora;
 - ii. când prelucrarea este ilegală iar Persoana Vătămată se opune ștergerii acestor date solicitând în schimb restricționarea prelucrării;
 - iii. când pentru Operator prelucrarea datelor nu mai este necesară însă Persoana Vizată le solicită pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță, sau
 - iv. în perioada în care se verifică dacă într-un anumit caz de prelucrare interesul legitim al Persoanei Vizate prevalează asupra interesului Operatorului.
- d. **Dreptul de a solicita ștergerea datelor** – Operatorul va șterge datele, la cerere, în situația în care datele nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate și nu mai subzistă niciun temei legal pentru prelucrare, precum și în situația în care datele cu caracter personal au fost prelucrate în mod ilegal.
- e. **Dreptul de a solicita transferul datelor către un alt operator** – La cererea Persoanei Vizate, Operatorul va transmite datele solicitate către un terț indicat de aceasta.
- f. **Dreptul de a se opune prelucrării în scop de marketing direct, inclusiv creării de profiluri** – în lipsa consimțământului Persoanei Vizate, emis conform legii, Operatorul nu va prelucra datele acesteia în scopuri de marketing..
- g. **Dreptul de a se opune unui proces decizional automatizat.**
- h. **Dreptul de a-și retrage consimțământul atunci când prelucrarea se face în temeiul acestuia**, cu mențiunea că prelucrările realizate anterior retragerii consimțământului sunt valide.

21. Pe lângă exercitarea drepturilor indicate mai sus, Persoanele Vizate pot sesiza existența oricăror nereguli privind prelucrarea de către Societate a datelor sale, la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, la adresa de contact existentă pe site-ul www.dataprotection.ro.

22. Pentru informații suplimentare privind condițiile în care A24 prelucrează date cu caracter personal, puteți accesa site-ul a24assistance.ro, secțiunea „*Politică de prelucrare a datelor personale*”, sau ne puteți contacta direct la oricare dintre adresele de contact indicate mai sus.