

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 prelucrez date cu caracter peronal în scopul prestării serviciilor contractate, conform politicii sale de confidențialitate – **ANEXA 2**.

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 str Ana Aslan Nr 40 Etaj 3, Cluj-Napoca, cod postal 400528 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) Conducatorul auto autorizat trebuie sa aiba varsta de minimum 18 ani si permis de conducere valabil;
- d) 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 9 locuri fara limita de varsta sau kilometri, inmatriculate in Romania, avand inspectia tehnica periodica (ITP) efectuata la momentul completarii formularului de inregistrare A24;
- b. Autoturisme avand urmatoarele: masa maxima admisa a ansamblului 3500 kg, lungimea maxima 7000 mm, inaltimea maxima 2400 mm.
- c. Autoturisme care la momentul achizitionarii pachetului de Asistenta rutiera sunt in stare buna de functionare, si se afla pe teritoriul Romaniei la resedinta clientului.

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 sau sunt cu ITP expirat in momentul incidentului.
- h. Autovehiculele care nu sunt inmatriculate in Romania.
- i. Autovehicule care la momentul achizitionarii pachetului de Asistenta rutiera sunt defecte, nefunctionale, si/ sau nu se afla pe teritoriul Romaniei la resedinta clientului.
- j. Autoturismele cu mai mult de 9 locuri si Autoutilitarele.

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, 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 de asistenta rutiera achitat de catre CLIENT, sunt detaliate descrise in **ANEXA 1** – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE.

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 48 ore calendaristice de la data inregistrarii platii in contul bancar A24 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. De asemenea se vor asigura serviciile de asistenta rutiera si la domiciliul sau resedinta CLIENTULUI A24 cu conditia ca accesul la acesta sa fie posibil pe drumurile publice cu carosabil asfaltat deschis circulatiei publice. In orice alta situatie sau daca clientul anunta dispeceratul dupa ce si-a organizat serviciile pe cont propriu, 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. Evenimentele acoperite, descrierea serviciilor si produselor precum si tarifele produselor de asistenta rutiera A24 sunt exprimate in **ANEXA 1** – Descriere SERVICII, Descriere PRODUSE. Tariful produsului A24 este tiparit pe prima pagina a acestui contract. 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 Banca Transilvania, sucursala Cluj-Napoca, avand IBAN RO07 BTRL 0670 1202 F860 86XX.
3. Plata online cu card de debit/credi:
 - Plata online cu cardul se poate face doar daca la inregistrare se selecteaza aceasta optiune, in caz contrar se poate opta pentru variantele de plata mentionate mai sus.

- 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, 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 autovehicule 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 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.

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 al 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 contractata de 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; insa, nu este raspunzator pentru disponibilitatea service-ului/ unitatii reparatoare unde a fost transportat autoturismul in vederea diagnosticarii si a reparatiei;
- 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 imobilizat numai cu autovehicul de interventie dotat cu scule, echipamente, care sunt necesare realizarii tipurilor de lucrari care se impun unde este cazul;
- 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 maisus 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.

În cazul în care CLIENTUL A24 declară că va efectua plata la locul evenimentului, în cuantumul comunicat de către dispecerat, dar prestația echipei de intervenție nu este achitată din orice motiv, această acțiune atrage după sine rezilierea prezentului contract fără ca A24 să fie obligată la rambursarea unei sume de bani și totodată pierderea definitivă a dreptului de a mai fi CLIENT A24;

- k) să efectueze apeluri în dispeceratul A24 pentru a descrie evenimente / defecțiuni reale și să solicite deplasarea unei echipe de intervenție pentru depănarea sau tratarea unui autovehicul numai când aceste prestații sunt necesare și numai pentru autovehiculul contractat. În caz contrar CLIENTUL se obligă să achite echipei de intervenție, contravaloarea deplasării la locul evenimentului. Astfel de acțiuni atrag după sine rezilierea prezentului contract fără ca A24 să fie obligată la rambursarea unei sume de bani și totodată pierderea definitivă a dreptului de a mai fi CLIENT A24;
- l) să achite contravaloarea tuturor serviciilor, pieselor de schimb, materialelor, etc. care nu sunt prevăzute de prezentul document, astfel: servicii de reparație în atelier service auto, carburant, taxele de drum, pod, bac, vigniete și garanție în cazul autoturismelor de schimb, etc.;
- m) să accepte standardele imediat inferioare pentru oricare din serviciile contractate, în cazul în care nu este posibilă respectarea standardelor contractate, din cauze independente de A24.

VIII. Forta majora. Condiții extreme

Art.19. Forta majora exonerează A24 de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care forta majora acționează. Forta majora se constată de către o autoritate competentă.

Art.20. Îndeplinirea contractului va fi suspendată pe toată perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau partilor până la apariția acesteia.

Art.21. A24 este exonerat de orice răspundere contractuală în cazul în care CLIENTUL A24 solicită efectuarea unui serviciu contractat, dar acest lucru este imposibil sau foarte greu posibil sau cu mare întârziere, datorită manifestării unor condiții extreme: furtună, viscol, căderi masive de zăpadă, ploi torențiale abundente, inundații, etc. Această stare de fapt va fi adusă la cunoștința CLIENTULUI A24 prin intermediul dispeceratului A24.

IX. Soluționarea litigiilor

Art.22. FURNIZORUL și CLIENTUL A24 vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

Art.23. Dacă părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, oricare parte, poate solicita ca disputa să se soluționeze de către instanțele 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 restituirea 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 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 inregistrat in Registrul de Evidenta a Prelucrarilor Datelor cu Caracter Personal sub numarul 35644.

Art.34. În prestarea serviciului contractat de CLIENT, A24 prelucrează date cu caracter personal în condițiile descrise pe larg în ANEXA 2 – Politica A24 privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Art.35. Contractarea serviciilor A24 presupune luarea la cunoștință despre Politica de prelucrarea a datelor cu caracter personal asumată de A24.

Art.36. 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. 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 si ale autovehiculului sa intre in baza de date si sa fie prelucrate de catre A24 ROAD PATROL S.R.L.

Art.39. 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. În 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 1 – DESCRIERE SERVICII; DESCRIERE PRODUSE; EVENIMENTE ACOPERITE

A. Descriere SERVICII

1.DEPANARE LA LOCUL EVENIMENTULUI

Este serviciul de depanare a autovehiculului imobilizat, realizat de catre o echipa de interventie la locul evenimentului. Echipa de interventie va efectua lucrari minore de depanare. Scopul serviciului de asistenta rutiera este refacerea temporara a capacitatii de deplasare a autovehiculului imobilizat, 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.

A24 efectueaza lucrari de depanare provizorii pentru a putea continua deplasarea, clientul avand obligatia sa se prezinte la un reparator autorizat pentru remedierea definitiva a defectiunii. In cazul in care clientul nu a remediat problema initiala la un reparator autorizat nu beneficiaza de a doua interventie pentru aceeasi problema semnalata.

2.TRACTARE

Este serviciul de transport al autovehiculului imobilizat de la locul incidentului catre cea mai apropiata unitate reparatoare din reseaua A24. Echipa de interventie va prelua, incarca, transporta respectiv descarca si preda autovehiculul imobilizat. 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 imobilizat 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 unitate reparatoare agreata de A24 fara limita de km

3.TRANSPORT PERSOANE

Este serviciul de transport al pasagerilor aflati in autovehiculul avariat, de la locul evenimentului catre cea mai apropiata unitate reparatoare contractata/ agreata de A24, in cazul in care aceasta este si destinatia autovehiculului in vederea repararii 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.

B. Descrierea produsului A24 contractat

- a Nume produs: A24 INTERNATIONAL
- b Acoperire teritoriala: RO, EU
- c Durata produs: 15 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);

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

11

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 (inclusive 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, apa 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, cu ITP expirat.
14. Chei pierdute sau furate.
15. Evenimente care sunt produse inaintea incheierii contractului.

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, San Marino, Serbia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia, 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 - 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:
 - a. Sediul social: localitatea Satu Mare, str. Retezat nr. 7, ap. 2, jud. Satu Mare;
 - b. Număr de înregistrare în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Satu Mare : J30/256/2011;
 - c. Cod unic de Înregistrare: RO 28249886 (Societatea este plătitoare de TVA);
 - d. Punct de lucru: Cluj-Napoca, str. Ana Aslan Nr 40 Etaj 3, 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. Ana Aslan Nr 40 Etaj 3;
 - a. E-mail: info@a24assistance.ro;
 - b. Telefon: 0040 264 207 940.

II. Scopurile și temeiurile legale ale prelucrării

4. În toate cazurile, Societatea prelucerează 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 regulamentul.
 - 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, după 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 prelucerează 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.