

AUTOITALIA ASSISTANCE SERVICII DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ

**CALL-CENTER
0040 372 122 262**

TERMENI ȘI CONDIȚII

- **A24** prestează în numele **AUTOITALIA** servicii complete de asistență rutieră.
- **A24** prestează pentru **AUTOITALIA** servicii de call center complete în regim NON-STOP de timp, 365 zile pe an, 24 ore/24 ore, ziua și noaptea, duminică și în zilele de sărbătoare.

A. Autovehicule eligibile

1. Autovehicule de pasageri sau comerciale ușoare, cu vârsta maximă de 10 ani și maxim 350.000 km.
2. Toate autovehiculele având masa maximă admisă de 3500 kg, lungimea maximă 7383 mm, înălțimea maximă 3500 mm. Autovehiculele eligibile pot tracta remorci având lungimea maximă de 9000 mm, lățimea maximă de 1900 mm, greutate maximă 700 kg.
3. Orice autovehicul înmatriculat în România.

B. Domiciliu:

1. Adresa beneficiarului menționată în talon și/sau cartea de identitate. Este luată în considerare doar adresa de rezidență de pe teritoriul României.
2. A24 este abilitată să verifice autenticitatea informațiilor cu privire la domiciliu, prin solicitarea documentelor justificative.

C. Autovehicule excluse

1. Autovehiculele a căror masă maximă pe ansamblu depășește 3500 kg, lungimea maximă 7383 mm, înălțimea maximă 3500 mm.
2. Autovehiculele care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația circulației rutiere din România și fără autorizația producătorului precum ambulante, taxiuri, mașini pentru școlile de șoferi, etc.;
3. Autovehiculele de competiții moto-sportive, sau autovehicule care participă la competiții moto-sportive taxi, școală, poliție, rent-a-car, ambulanță, pompier.

D. Conducători auto autorizați

1. Un conducător auto autorizat va însemna toți conducătorii auto autorizați de proprietarul autovehiculului și toți pasagerii autorizați până la numărul maxim de locuri așa cum este prevăzut în specificațiile producătorului.
2. Autostopiștii și persoanele transportați contra cost sunt excluși.

- E. Durata produsului de AR** este de maximum 365 zile, începând cu 48 ore de la înregistrarea vehiculului.

F. Acoperirea teritorială - România + Europa:

Albania, Andora, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia&Herzegovina, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Letonia, Lichtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britania, Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, România, San Marino, Serbia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia (partea europeană și asiatică), Ungaria, Vatican.

G. Situații în care beneficiați de asistență rutieră – Evenimente acoperite

1. Defecțiuni mecanice sau electrice, ca urmare a unei erori de funcționare a vehiculului, ce duce la imposibilitatea de a mai porni autovehiculul sau nu mai poate continua călătoria în condiții de legalitate și siguranță;
2. Chei pierdute sau încuiate;
3. Lipsă curent sau baterie slabă;
4. Lipsă combustibil, alimentare combustibil greșit;
5. Accident rutier;
6. Pneuri tăiate sau pană dublă.

H. Evenimente neacoperite (excluzeri)

1. Vehiculele ajunse la reparatorul autorizat prin forțele proprii (pe propriile roți).
2. Cele cauzate de calamități naturale, război sau riscuri de război, greve, confiscări, restricții impuse de autorități guvernamentale, interdicții oficiale, piraterie, efecte ale exploziilor.
3. Cele cauzate de marfă transportată sau de defectarea remorcii tractate.
4. În cazul în care pentru recuperarea autovehiculului din afara carosabilului este necesară intervenția unei a doua mașini, sau echipaje speciale (macara, scafandru etc.), costurile adiționale rezultate vor fi suportate de către client.
5. Vehiculele imobilizate în scopuri de întreținere.
6. Asistență juridică și cheltuieli aferente.
7. Avarierea ce are loc în timpul testelor, participării la curse de mașini și competiții sau în timpul antrenamentelor în vederea participării la curse și/sau competiții.

2

I. Servicii de asistență rutieră primare:**1. Roadside assistance**

Este serviciul de depanare a autovehiculului avariat realizat de către o echipă de intervenție la locul incidentului. Echipa de intervenție va efectua lucrări de reparație și / sau de înlocuire a unor piese defecte. Scopul serviciului de depanare la fața locului este refacerea temporară a capacității de deplasare a autovehiculului avariat pentru continuarea călătoriei până la destinație sau până la cea mai apropiată unitate reparatoare de marcă.

2. Tractare - Remorcare

În cazul în care depanarea autovehiculului nu este posibilă la fața locului, A24 va transporta autovehiculul până la cea mai apropiată unitate reparatoare autorizată de AUTO ITALIA.

3. Recuperare vehicul din afara carosabilului

Dacă autovehiculul a fost implicat într-un accident și a ieșit de pe carosabil, A24 va organiza contra cost recuperarea autovehiculului înainte de efectuarea tractării.

În situația în care pentru recuperare sunt necesare echipaje speciale (de exemplu scafandru, etc), costurile vor fi comunicate și suportate de către Client.

4. Asistență prin telefon

A24 oferă sfaturi cu privire la problemele tehnice ale autovehiculului, în caz de furt, cât și informații referitoare la localizarea reparatorilor autorizați de marcă.

În cazul unui eveniment grav apărut în timpul unei călătorii, A24 transmite mesaje importante rudelor, angajatorului etc.

5. Depozitare – Parcare

Dacă cel mai apropiat centru service autorizat de marcă este închis (week-end, noapte etc.), vehiculul va fi transportat într-o parcare sigură, urmând ca în dimineața primei zile lucrătoare să fie transportat la service-ul auto.

Taxele de parcare sunt acoperite pentru maximum 3 zile calendaristice.

J. Servicii de asistență rutieră secundare - adiționale:

Dacă autovehiculul nu poate fi reparat în ziua în care s-a produs incidentul și este la o distanță mai mare de 50 km de domiciliul beneficiarului, prin AutoItalia Assistance clientul beneficiază de unul dintre următoarele servicii (servicii necumulabile): continuarea călătoriei, cazare la hotel sau serviciul temporar de înlocuire a autovehiculului.

6. Continuarea călătoriei sau întoarcerea la domiciliu*

La solicitarea beneficiarului AutoItalia Assistance poate organiza:

- Transportul beneficiarilor de la locul incidentului până la destinație sau alternativ, transportul beneficiarilor de la locul incidentului la domiciliu cu următoarele condiții:
- Dacă este necesar, un taxi la cea mai apropiată stație de tren sau aeroport, dacă prețul nu depășește echivalentul a 50 euro (inclusiv TVA).
- Transportul beneficiarilor cu trenul la clasa I sau cu avionul la clasa economic, dacă timpul de călătorie cu trenul ar depăși 6 ore. Costul total al călătoriei cu trenul sau avionul nu poate depăși echivalentul a 1500 euro (TVA inclus) per incident.

3

7. Cazare la hotel*

La solicitarea beneficiarului, AutoItalia Assistance poate organiza cazarea pentru o perioadă de maxim 3 nopți la un hotel de maxim 4 stele. Sunt acoperite doar cheltuielile de cazare. Toate celelalte cheltuieli, din timpul sejurului la hotel, vor fi suportate de către beneficiar. Dacă beneficiarul solicită și dacă este necesar, AutoItalia Assistance va organiza transportul cu un taxi până la hotel în limita a 50 Euro (TVA inclus).

8. Vehicul pentru înlocuire temporară*

La solicitarea beneficiarului, AutoItalia Assistance poate organiza, pe o durată care nu depășește durata reparației, dar nu pentru mai mult de 3 zile, în limitele disponibilității locale furnizarea unui vehicul de înlocuire de o categorie echivalentă cu vehiculul imobilizat. Prestarea acestui serviciu este condiționată de respectarea de către beneficiar a condițiilor de închiriere (vârstă și permis de conducere). Restul cheltuielilor (garanția, combustibil, taxe) rămân în sarcina beneficiarului. Beneficiarul răspunde de returnarea autovehiculului. Vehiculul pentru înlocuire temporară nu se acordă în cazul autoutilitarelor.

*Serviciile „continuarea călătoriei sau întoarcerea la domiciliu”, „cazare hotel” și „vehicul pentru înlocuire temporară” nu pot fi cumulate. A24 va determina împreună cu beneficiarul cel mai avantajos serviciu dintre cele de mai sus.

9. Procurarea pieselor de schimb

Dacă vehiculul este avariat în afara României și piesele necesare repunerii în funcțiune nu sunt disponibile local, A24 va oferi suportul necesar pentru localizarea și achiziția pieselor de schimb din străinătate (costurile de livrare sunt acoperite, dar nu și costurile vamale și cele ale pieselor).

10. Monitorizarea reparațiilor

În cazul în care vehiculul avariat trebuie reparat într-un service, A24 va urmări procesul de reparare, furnizând informații utilizatorului cu privire la procesul de reparație și eventualele întârzieri.

K. LIMITĂRI

- Serviciile vor fi furnizate în funcție de disponibilitatea locală și reglementările locale în vigoare. A24 nu va fi responsabil pentru nicio întârziere sau nefurnizare a serviciilor datorate unui eveniment de forță majoră.
- A24 nu poate fi un substitut al serviciilor locale publice sau private de urgență.
- În cazul accidentelor rutiere, a tentativelor de furt și vandalism A24 organizează doar tractarea autovehiculului către cel mai apropiat service al unui reparator autorizat de marcă, fără acoperirea cheltuielilor serviciilor de tractare, plata acestor servicii rămânând în sarcina utilizatorului.

L. PROCEDURĂ DE URMAT ÎN CAZUL UNUI EVENIMENT RUTIER

În cazul în care autovehiculul care circulă pe un drum public suferă un eveniment care îi afectează capacitatea de deplasare, trebuie să parcurgeți următorii pași:

- depuneți toate eforturile pentru limitarea consecințelor evenimentului produs;
- efectuați un apel telefonic la numărul de telefon prestabilit;
- furnizați dispecerului următoarele informații:
 - numărul de identificare al poliției și numărul de înmatriculare al autovehiculului;
 - numele și prenumele solicitantului;
 - marca și modelul autovehiculului;
 - numărul de persoane aflate în vehicul;
 - locul exact al incidentului;
 - descrierea cât mai exactă a defecțiunii survenite;
 - serviciul solicitat;
- respectați întocmai instrucțiunile date de dispecer.