



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Termenii si conditiile de utilizare ale serviciului de asistenta "Arodec by DAUNE.expert"

Prezentii termeni si conditii reprezinta clauze contractuale acceptate de catre parti, de catre Prestator prin postarea acestora pe site-ul <https://arodec.ro/> si de catre Utilizator prin acceptarea lor la momentul achizitiei serviciului Arodec Travel by DAUNE.expert

1. Definitii

In sensul prezentelor conditii, termenii de mai jos au urmatorul inteles:

- 1.1. "Prestator"** inseamna **S.C. DEBT MANAGEMENT EXPERT S.R.L.**, persoana juridica romana cu sediul social in Bucuresti, Sector 3, Str. Cluceru Udricani nr. 18, etaj 6, cod unic de inregistrare RO 23100890, numar identificare la Registrul Comertului prin J40/840/2008 inregistrata potrivit legii romane si care realizeaza activitati de evaluare a riscului de asigurare si a pagubelor;
- 1.2. "Utilizator"** inseamna persoana fizica si/sau juridica, titular al serviciu si ale carei date de identificare sunt mentionate in formularele pe care le completeaza conform solicitarilor Prestatorului si care in temeiul prezentului contract va beneficia, dupa achizitionarea dreptului de utilizare a serviciului "Arodec Travel by Daune.Expert" si acceptarea conditiilor de utilizare, de serviciile mentionate in cadrul Sectionii 5 - "Lista detaliata a serviciilor oferite".
- 1.3. "Serviciul de asistenta"** reprezinta furnizarea serviciilor auxiliare asigurarilor ce constau in evaluarea riscurilor si a pagubelor, medierea si ajustarea pierderii, intermedierea unor servicii complementare si/sau auxiliare (asistenta rutiera, asistenta juridica), evaluarea riscului de asigurare si a pagubelor.
- 1.4. "Aplicatia DAUNE.expert"** sau "**DAUNE.expert**" inseamna programul informatic (soft) dezvoltat de Prestator, compatibil cu sistemele de operare Android si IOS;
- 1.5. "Contul Utilizator"** reprezinta contul deschis de utilizator prin accesarea serviciului "Daune.Expert" prin intermediul programului informatic definit la punctul 1.3. si introducerea datelor, informatiilor si elementelor de siguranta solicitate.
- 1.6. "Polita de Asigurare Auto (RCA sau CASCO)"** inseamna asigurarea de raspundere civila obligatorie sau facultativa pentru pagube produse prin accidente de vehicule, precum si tramvaie, in limitele teritoriale de acoperire.
- 1.7. „Vehicul”** - orice mijloc de transport, cu sau fara propulsie proprie, destinat deplasarii pe uscat, inclusiv orice tip de remorca, indiferent daca este cuplata sau nu, exceptie facand cele care se deplaseaza pe sine, bicicletele sau vehiculele cu tractiune animala;
- 1.8. „Eveniment Auto”**- implicarea a doua sau mai multe vehicule, a unui vehicul cu un pieton sau a unui vehicul cu un corp fix, intr-o actiune imprevizibila care intrerupe mersul normal al lucrurilor provocand pagube materiale, raniri, mutilari etc.
- 1.9. „Persoana pagubita”** persoana indreptatita sa primeasca despagubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a producerii unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de raspundere civila;
- 1.10. „Prejudiciu”** - efectul negativ suferit de persoana pagubita prin producerea unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de raspundere civila;
- 1.11. Drum public:** orice cale de comunicatie terestra, cu exceptia cailor ferate, special amenajata pentru traficul rutier, deschisa circulatiei publice; drumurile care sunt inchise circulatiei publice sunt semnalizate la intrare cu inscriptii vizibile; definitia include si drumurile de acces in incinte, catre obiective turistice, cat si cele din interiorul acestora sau spatii amenajate pentru parcare. Pentru clarificare mentionam ca „Drumul public” trebuie sa indeplineasca conditiile de siguranta pentru autovehiculele speciale de tractare si nu se face referire la „drumuri de utilitate privata”.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.12. Drum închis circulației publice – acele drumuri de utilitate privată care servesc obiectivelor la care publicul nu are acces, precum și acele drumuri de utilitate publică închise temporar circulației publice.

1.13. Beneficiarul final – Persoană fizică și/sau juridică, proprietarul Autovehiculului și/sau titularul Asigurării/Contractului de prestare a serviciilor de asistență rutieră.

1.14. Conducător Auto Autorizat – persoana fizică care conduce autovehiculul la momentul producerii unui eveniment acoperit, în baza acordului prealabil dat de Asigurat/Beneficiarul final sau în baza unui Contract încheiat cu acesta. Nu se vor presta servicii de către Prestator în cazul în care Conducătorul auto Autorizat se încadrează în unul dintre cazurile de excludere.

1.15. Pasager – se referă la orice persoană aflată în interiorul autovehiculului la momentul producerii evenimentului rutier. Asistența rutieră acoperă persoanele care la momentul producerii evenimentului (defecțiune tehnică, greșeală personală sau accident) se aflau în interiorul autovehiculului.

1.16. Autovehicul – reprezintă orice vehicul echipat, prin construcție, cu un motor, în scopul deplasării pe drum prin forțe proprii.

1.17. Autovehicul Comercial – Se referă la orice tip de autovehicul utilizat în scopuri comerciale pentru a transporta bunuri sau pasageri în schimbul unei remunerații, cum ar fi autovehicule pentru activități de închiriere, taxi sau autovehicule pentru livrări, servicii salvare sau pompieri, etc.

1.18. Autovehicul beneficiar – autovehicul asociat cu un o Poliță cu servicii de Asistență Rutieră incluse. Autovehiculul trebuie să îndeplinească atât la încheierea contractului, cât și pe durata derulării sale următoarele condiții:

- a) să fie înmatriculat în România sau în vederea înmatriculării;
- b) să aibă verificarea tehnică periodică, valabilă la momentul incidentului;
- c) să aibă asigurarea obligatorie valabilă la momentul incidentului;
- d) să îndeplinească condițiile de eligibilitate menționate în Produsul de Asistență Rutieră.

De asemenea, pentru a beneficia de serviciile de asistență rutieră conform prezentului contract, Autovehiculul nu trebuie să se încadreze în niciunul dintre cazurile de Excludere prevăzute în **Anexa 2**

1.19. Autovehicul imobilizat – este considerat Autovehiculul care are dreptul legal de a circula pe Drumurile publice, care în urma unui Caz fortuit, nu mai are capacitatea de deplasare prin forțe proprii. Cauza imobilizării poate fi:

- a) Accident – un incident înregistrat în trafic pe un Drum public. Pentru clarificare se menționează că este considerat accident rutier dacă se întrunesc cumulativ următoarele condiții:

- s-a produs pe un Drum public ori și-a avut originea într-un asemenea loc;
- a avut ca urmare decesul, rănirea uneia sau mai multor persoane ori avarierea a cel puțin unui vehicul sau a generat alte pagube materiale;
- în eveniment a fost implicat cel puțin un vehicul în mișcare;

b) Defecțiune tehnică – orice defect apărut spontan, de natură electrică sau mecanică, ce are ca efect imobilizarea Autovehiculului.

c) Greșeală personală – eveniment provocat din eroarea Clientului/ Conducătorului Auto Autorizat (din neatenție, inadvertență), într-o situație care nu este în legătură cu conducerea/manevrarea în trafic a Autovehiculului și care are ca rezultat imobilizarea involuntară a autovehiculului sau face imposibilă deplasarea în condiții de securitate, cum ar fi lipsa de combustibil, alimentarea cu combustibil greșit, pierderea cheilor, închiderea cheilor în autovehicul, până de cauciuc dubla (la doua roți).

1.20. Reședință declarată: Pentru persoana fizică înțelegem că “Reședința declarată” este adresa la care persoana fizică locuiește, în eveniment a fost implicat cel puțin un vehicul în mișcare; alta decât cea de domiciliu. Pentru persoana juridică înțelegem că “Reședința



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

declarată” este adresa la care persoana juridică își desfășoară activitatea, alta decât cea a sediului social.

1.21. Avarie tehnică (Breakdown) – Orice defect apărut spontan, de natură electrică sau mecanică, ce are ca efect imobilizarea autovehiculului sau, în urma avariei, continuarea călătoriei nu se poate realiza în condiții de siguranță.

1.22. Greșeală personală (Personal failure) – Orice tip de eveniment viitor, posibil dar incert, provocat din neatenție sau necunoaștință de cauză sau de orice altă natură, care duce la imobilizarea autovehiculului sau face imposibilă deplasarea în condiții de securitate, cum ar fi lipsa de combustibil, alimentarea cu combustibil greșit, pierderea cheilor, închiderea cheilor în autovehicul, până de cauciuc etc.

1.23. Atelier mobil – Un reprezentant al **subcontractorului** se va deplasa la fața locului să ofere mobilitate autovehiculului. Dacă autovehiculul nu-și recapătă mobilitatea, **subcontractorul** va transporta autovehiculul de la locul incidentului către cea mai apropiată unitate reparatoare contractată/ agreată de **subcontractor**.

1.24. Eveniment acoperit: incident care s-a produs în timpul perioadei de valabilitate al pachetului de Asistență Rutieră/ Asistenta la Dauna, în urma căruia se naște dreptul la accesarea serviciilor acoperite conform condițiilor agreeate.

1.25. Accident: un incident înregistrat în trafic pe un Drum public. Pentru clarificare se menționează ca este considerat accident rutier dacă se întrunesc cumulativ următoarele condiții:

a:) s-a produs pe un Drum public ori și-a avut originea într-un asemenea loc

b:) a avut ca urmare decesul, rănirea uneia sau mai multor persoane ori avarierea a cel puțin un vehicul sau a generat alte pagube materiale;

c:) în eveniment a fost implicat cel puțin un vehicul în mișcare;

1.26. Tractare (Towing): Se consideră serviciu de tractare intervenția ce necesită deplasarea vehiculului de tractare sau a platformei de intervenție, de la locul incidentului până la cel mai apropiat service în limita unui număr de km, conform condițiilor pachetului de asistență deținut. Serviciul de tractare are grad de urgență și este oferit imediat ce a fost înregistrată solicitarea de accesare, dacă poliția permite ridicarea mașinii. Vehiculul de tractare ajungând la fața locului într-un interval de maxim 4h de la înregistrarea solicitării de accesare, în condiții meteo și/sau trafic normale

1.27. Tractare extinsă – Este un serviciu de tractare pentru a doua mașină implicată în accident. Se aplică doar dacă șoferul autovehiculului înregistrat pe contractul de Asistență Rutieră este vinovat de producerea accidentului.

1.28. Transport pasageri – În cazul în care vehiculul este tractat la un service, se asigură transportarea pasagerilor de la locul incidentului către un hotel în apropierea service-ului sau către un mijloc de transport, în limita spațiului disponibil din mijlocul de tractare.

1.29. Transport la service – dacă în urma accesării serviciilor de Asistență Rutieră autovehiculul imobilizat a fost reparat în unitatea Service, unde a fost transportat de **subcontractor**. Cu scopul de a prelua Autovehiculul din unitatea reparatoare, **subcontractorul** va organiza și suporta costurile de deplasare la unitatea reparatoare pentru conducătorul autovehiculului identificat la momentul imobilizării.

1.30. Transportul autovehiculului – se consideră transport, intervenția pe teritoriul României, ce necesită deplasarea vehiculului de tractare sau a platformei de transport pe o distanță ce depășește limita aferentă serviciului de tractare. Acest serviciu succedă serviciului de tractare, nu are regim de urgență. Serviciul de "Transport" va fi organizat în maxim 7 zile lucrătoare.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.31. Depozitare/Parcare (Parking): În cazul în care cel mai apropiat service este închis (weekend sau pe timpul nopții), autovehiculul va fi transportat într-o parcare păzită și va fi dus în service în dimineața următoarei zi lucrătoare.

1.32. Continuarea călătoriei – Atunci când deplasarea este întreruptă de un incident neprevăzut, CLIENTUL poate solicita serviciul de „Continuarea Călătoriei” pentru ocupanții autovehiculului imobilizat. **Subcontractorul** va organiza și suporta cheltuiala cu organizarea serviciului, pentru deplasarea către casă sau continuarea călătoriei beneficiarului (ocupanților autovehiculului) către destinația inițială, prin intermediul mijloacelor de transport în comun (tren, autobuz sau avion, clasa turist).

Organizarea acestui serviciu va începe doar dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele:

- a) serviciul de "Tractare" a fost organizat de către **subcontractor**;
- b) Clientul este imobilizat la o distanță mai mare de 100 km de reședință declarată;
- c) conform devizului dat de service se constată ca autovehiculul nu își recapătă mobilitatea în maxim 24h.

1.33. Mașină la Schimb (Replacement): Conține un serviciu de înlocuire a mașinii, cu un autovehicul din categoria similară, sau dintr-o clasa inferioară, dacă nu este disponibil un autovehicul din aceeași clasa, ce va fi oferit în regim de Rent a Car ținând cont de limitările și restricțiile societăților de Rent a Car. **Subcontractorul** organizează și acoperă costurile de închiriere. Organizarea serviciului va începe doar dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele:

- a) serviciul de "Tractare" a fost organizat de către **subcontractor**;
- b) conform devizului dat de service se constată ca autovehiculul nu își recapătă mobilitatea în maxim 24h.

În cazul în care clienții DAUNE.expert suna la **subcontractor** pentru decontarea serviciului de înlocuire a autovehiculului, în cazul în care serviciul „Tractare” nu a fost organizat de către **subcontractor**, acesta va aviza DAUNE.expert și va cere un accept de plată.

1.34. Recuperare (Righting on the road): costurile generate de activități necesare pentru repunerea autovehiculului pe carosabil/drum public, sunt considerate „Taxe și tarife suplimentare”. Furnizorul va informa în legătură cu aceste costuri ce vor fi suportate de Beneficiar sau Client. Pentru clarificare se menționează că în aceste situații se intervine cu SDV-uri sau utilaje speciale de repunere pe carosabil, fără a se face referire la echipamentul standard al unui camion de intervenție.

1.35. Taxi: În cazul în care autovehiculul asigurat/menționat în produsul de asistență rămâne imobilizat în urma accesării serviciilor de Asistență Rutieră și pentru preluarea "Mașinii de schimb", clientul trebuie să se deplaseze în localitatea furnizorului, altă decât reședința declarată, **subcontractorul** va organiza și va prelua costurile serviciilor de TAXI, în limita menționată pe Poliță.

1.36. Servicii la cerere – Clientul poate solicita "Servicii la cerere"..

1.37. Servicii incluse în Abonament – În cadrul fiecăruia dintre Abonamentele DAUNE.expert, va presta Serviciile specifice până la valoarea echivalentă limitei descrise în Anexa nr. 1.1-b, iar Clienții Beneficiarului vor suporta și plăti direct către subcontractori sumele care depășesc nivelul maxim al valorii Serviciilor acoperite prin Abonament

1.38. Pana de cauciuc: avariarea uneia dintre cele patru roți montate pe autoturism, ce duce la imobilizarea acestuia. Avarie ce poate fi reparată prin operațiuni specifice de vulcanizare.

Pentru clarificare menționăm ca avaria anvelopei nu se identifică și nu se încadrează în categoria de avarii care îi da Clientului dreptul să acceseze acoperirea "Service Roti". Prin urmare, presiunea scăzută sau avaria anvelopei îi permite Clientului deplasarea la cea mai apropiată unitate reparatoare (vulcanizare) sau odată cu înlocuirea roții avariate, cu roata de



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

rezerva sau folosirea chitului de reparatie, clientul isi poate continua deplasarea, recapatandu-si mobilitatea.

1.39. Service Roți (Anvelopă la schimb): Este un serviciu ce oferă suportul și acoperirea necesară atunci când deplasarea cu autovehiculul pe un drum public, este întreruptă datorită unui eveniment accidental în urma căruia una sau mai multe anvelope suportă avarii ce fac imposibilă deplasarea. Subcontractorul acoperă costurile de înlocuire (manoperă și costul anvelopei), dacă se îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- a:) anvelopa a fost avariata în timpul deplasării și reparația (vulcanizarea) anvelopei nu este posibilă sau nu oferă siguranță în utilizarea ei.
- b:) prin înlocuirea anvelopei se redă mobilitate autovehiculului;
- c:) suprafața de rulare pe anvelopa avariata măsoară un strat util mai mare de 3 mm;
- d:) solicitarea se face de la locul incidentului.
- e:) Pentru clarificare se menționează că autovehiculul este imobilizat în locul unde a avut loc incidentul, se poate identifica cauza care a dus la avariarea anvelopei și autovehiculul nu poate continua deplasarea. Anvelopa avariata va fi înlocuită cu o anvelopă de tip și calitate similară cu cea avariata. Înlocuirea anvelopei avariata cu alt tip de anvelopă sau cu o anvelopă de calitate superioară se poate realiza doar cu acordul prealabil din partea **subcontractorului**.

Pana de cauciuc clasică, fără posibilitatea de a identifica o avarie care face imposibila vulcanizarea anvelopei, nu este un incident acoperit de „Service roți”

Excluderi

- a) dacă solicitarea nu este făcută de la locul incidentului și nu se poate identifica cauza care a dus la avariarea anvelopei;
- b) uzura neuniformă a anvelopei datorită situației tehnice a autovehiculului;
- c) refuzul Clientului de a transmite informații concludente de la fața locului (fotografii cu avaria anvelopei sau identificarea cauzei, locația etc);
- d) dacă avaria anvelopei nu este rezultatul unei coliziuni, denivelari ale drumului, impactul cu un obiect care a provocat avaria anvelopei;
- e) presiunea scăzută a anvelopei, sub recomandările de utilizare ale producătorului;
- f) avariarea anvelopei ca urmare a deplasării cu autovehiculul pe pana și/ sau cu presiune sub recomandările producătorului;
- g) act de vandalism.

1.40. Cazare: Dacă în urma accesării serviciului "Service roți" autovehiculul nu își recaptă mobilitatea, **subcontractorul** va organiza și va suporta cheltuielile de cazare pentru Client, la un hotel în apropierea service-ului unde a fost dus autovehiculul.

Serviciul poate fi accesat dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- a) sunt îndeplinite condițiile de eligibilitate pentru accesarea serviciului "Service roți";
- b) clientul este imobilizat la o distanță mai mare de 100 km de reședința declarată;
- c) înlocuirea anvelopei nu se realizează în ziua incidentului.

2. Obiectul Contractului

2.1. Obiectul contractului îl reprezintă prestarea de servicii auxiliare activității de asigurare. Serviciile includ evaluarea riscurilor și a pagubelor, medierea și ajustarea pierderii, intermedierea unor servicii complementare și sau auxiliare (asistența rutieră prin care înțelegem redarea mobilității detinatorului serviciului, asistența juridică), evaluarea riscului de asigurare și a pagubelor.

Utilizatorul înțelege și acceptă ca prezentul contract nu reprezintă un contract de asigurare în înțelesul Legii nr. 136/1995 și ca Prestatorul nu este un asigurator în înțelesul aceluiași act normativ.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

3. Termenul Contractului

Prezentul contract intra în vigoare la data la care ambele părți îl semnează sau îl acceptă în alta manieră prevăzută de lege sau de prezentele condiții și va fi valabil pentru o perioadă egală cu perioada de valabilitate a serviciului achiziționat, respectiv până la data încetării în una din modalitățile prevăzute în prezentul contract.

4. Declarații și garanții

4.1. Fiecare parte reprezintă și garantează în mod permanent în folosul și pentru cealaltă ca:

4.1.1. Funcționează și este organizată corespunzător cu respectarea legislației locale unde a fost înregistrată sau înființată. Fiecare parte are capacitatea de a încheia și a executa acest Contract și de a-și îndeplini obligațiile decurgând din acesta. Îndeplinirea obligațiilor decurgând din acest Contract nu încalcă și nu contravin nici unei dispoziții legale aplicabile, nici unei prevederi din statut și regulamente sau altor documente constitutive similare, nici unei hotărâri judecătorești sau a unei autorități administrative aplicabile părții respective.

4.1.2. Toate aprobările necesare pentru a permite părților să încheie și să îndeplinească obligațiile decurgând din acest contract au fost obținute și sunt în vigoare, iar toate condițiile pentru aceste autorizații au fost îndeplinite; acest Contract da naștere unor obligații valabile.

4.2. Pentru a utiliza serviciul prin intermediul aplicației (softului) veți avea nevoie de un dispozitiv care îndeplinește cerințele de sistem și de compatibilitate menționate pe site-ul <https://arodec.ro>, care se pot modifica periodic, de acces activ la internet și de un software compatibil. Capacitatea de a utiliza serviciul de asistență "Daune.Expert" și performanțele acestuia pot fi afectate de acești factori. Îndeplinirea acestor cerințe de sistem este responsabilitatea dumneavoastră. Utilizatorul declară că terminalul său permite descărcarea și utilizarea corespunzătoare a serviciului de asistență "Daune.Expert" prin intermediul aplicației. Puteți să utilizați serviciul de asistență "Daune.Expert" prin intermediul aplicației pe dispozitivul mobil (telefon, tabletă, etc.), computer sau alt dispozitiv compatibil cu sistemele de operare Android și IOS.

4.3. Orice consecințe a neîndeplinirii acestor condiții care afectează utilizarea serviciului și/sau prestarea serviciilor nu pot și nu vor fi imputate Prestatorului.

4.4. Utilizatorul declară că a luat cunoștință de prezentele condiții contractuale și că acestea nu pot fi modificate decât prin postarea noilor condiții sau a modificărilor pe site-ul <https://arodec.ro>, modificări care se vor aplica imediat. Continuarea utilizării aplicației și/sau solicitarea de servicii reprezintă acordul Utilizatorului asupra termenilor și condițiilor.

4.5. Utilizatorul declară că informațiile și/sau furnizate la deschiderea Contului de Utilizator și/sau pe parcursul prestării serviciilor sunt reale și complete și se obligă să notifice Prestatorul cu privire la orice modificare a acestora.

4.6. Fiecare din părțile prezentului contract va despăgubi cealaltă parte pentru orice pierdere, răspundere sau cost care ar putea rezulta din încălcarea garanțiilor continute în prezentul articol 4 și va notifica cealaltă parte cu privire la încălcarea sau riscul de a fi încălcat prezentul articol 4.

4.7. Utilizatorul declară că a luat cunoștință și acceptă că orice corespondență de orice fel cu Prestatorul și/sau angajații Prestatorului, inclusiv dar fără a se limita la telefon, mail, fax, va fi înregistrată și arhivată de către Prestator. Utilizatorul declară că a luat cunoștință și acceptă că orice corespondență cu angajații Prestatorului are drept scop informarea și rezolvarea unor probleme de ordin tehnic și nu pot fi interpretate ca modificări și/sau completări ale prezentelor condiții contractuale.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

4.8. Utilizatorul declara ca a parcurs clauzele contractuale si ca nu are solicitari de modificare a acestora, considerand ca a negociat continutul acestora, in intelesul art. 4 din Legea nr. 193/2000.

4.9. Utilizatorul este de acord ca datele sale personale sa ii fie prelucrate de catre Comisionar in conditiile si cu respectarea Legii nr. 506/2004.

5. DESCRIEREA SERVICIILOR

5.1. Serviciile vor fi furnizate de către Prestator 24 de ore din 24 de ore, 365 de zile pe an.

5.2. Pachetele de Servicii sunt valabile pentru:

5.2.1 Autovehicule înmatriculate în România;

5.2.2 Autovehicule cu masa totală autorizată de maxim 3,5 tone, înălțime maximă 2,4 m, lungime maximă 5,5 m;

5.2.3 Autovehicule cu un numărul maxim de 7 locuri.

5.3. Serviciile vor fi furnizate în limitele teritoriului ("Teritoriul").

5.3.1 România, Bulgaria, Grecia

5.4. Contractul nu acoperă Serviciile în legătură cu nici unul dintre cazurile generale și/sau speciale de excludere menționate în **Anexa nr. 2** atașată prezentului. Cu toate acestea Părțile convin că Beneficiarul va informa Clienții cu privire la faptul că **subcontractorul** va putea furniza astfel de Servicii contra cost.

6. CONDIȚII DE INTERVENȚIE

6.1. Intervenția se asigură de către Prestator, în situațiile si limitele pachetului de Asistență deținut de asigurat detaliate în **Anexa nr. 1**

6.2. În scopul prezentului Contract, în legătură cu prestarea Serviciilor de Asistență Rutieră care fac obiectul prezentei Anexe, se consideră situații relevante orice tip de incident din trafic, care s-a produs în timpul perioadei de valabilitate al pachetului de Asistență Rutieră, în urma căruia se naște dreptul la accesarea serviciilor acoperite conform condițiilor agreeate.

6.3. Intervențiile vor fi organizate de **subcontractor** prin intermediul unor furnizori agreeați. Intervenția va începe din momentul primirii apelului telefonic. Echipa de intervenție va ajunge la fața locului, menționat de Utilizator în maxim 4 ore. Timpul de răspuns poate varia în funcție de distanța sau situațiile în care se constată blocaje în trafic, condiții meteo nefavorabile sau alte evenimente ce pot influența în mod obiectiv desfășurarea intervenției. Solicitarea telefonică se va face prin Centrul de Apeluri de Urgență, la numărul de telefon **031/9997**. Centrul de Apeluri de Urgență va funcționa 24 de ore/zi.

7. LISTA DETALIATA A SERVICIILOR OFERITE:

7.1.

a) Serviciu conex asigurarilor pentru faza postvanzare de tip "Claim Assesment" (mediere la dauna);

b) Asistenta la deschidere dosar dauna prin intermediul aplicatiei "DAUNE.expert"

c) Asistenta telefonica de specialitate in caz de dauna (call center "Daune.expert"), asistenta la deschiderea dosarului de dauna prin intermediul call center (031)9997;

d) Tractare gratuita a autovehiculului cu masa maxima autorizata de 3.5t sau 7 locuri, atat pentru soferul vinovat cat si pentru soferul pagubit (daca autovehiculul nu mai este



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

deplasabil in urma unui accident rutier) pana la cel mai apropiat service sau loc de adapostire **CONFORM Anexa Nr. 1;**

e) Tractare gratuita a autoturismului cu max 7 locuri, in cazul unei defectiuni tehnice/greseli personale, pana la cel mai apropiat service sau loc de adapostire **CONFORM Anexa Nr. 1;**

f) Service roti: **CONFORM Anexa Nr. 1**

g) Cazare: **CONFORM Anexa Nr. 1**

h) Masina de schimb: **CONFORM Anexa Nr. 1**

i) Recuperare **CONFORM Anexa Nr. 1**

j) Adapostire/Parcare: **CONFORM Anexa Nr. 1**

k) Taxi: **CONFORM Anexa Nr. 1**

l) Transport pasageri: **CONFORM Anexa 1**

m) Mandatare reprezentant al serviciului de asistenta "Daune.expert" pentru reprezentarea pagubitului in fata Asiguratorului.

n) Programarea pentru constatare in fata Asiguratorului (prezenta Beneficiarului la Asigurator este obligatorie); In functie de societatea de asigurari la care urmeaza sa se deschida dosarul de dauna, este posibil sa fie necesar apelul direct al pagubitului.

o) Asistarea clientului la deschiderea dosarului de dauna la societatea de asigurari (prezenta poate fi obligatorie)

p) Reprezentarea atat a soferului pagubit cat si a celui vinovat in fata asiguratorului;

q) Asistenta beneficiarului despagubirii in fazele intocmirii devizelor de reparatii, alegerea solutiilor tehnice de reparatie corespunzatoare si in alegerea unei unitati service corespunzatoare;

r) Monitorizarea reparatiei autoturismului in service si raportarea ritmica catre beneficiar a stadiului reparatiei;

s) Notificarea beneficiarului despagubirii referitor la preluarea autovehiculului din service.

Serviciile enumerate mai sus (punctele m-s), fac obiectul acoperirilor serviciului Arodec Travel, doar pe teritoriul Romaniei

7.2. Serviciile vor fi prestate de catre Prestator doar pentru un singur vehicul aflat in proprietatea sau folosinta Utilizatorului.

7.3. Utilizatorul serviciului de asistenta "Daune.Expert", cu incunostiintarea in mod expres a reprezentantilor serviciului, poate sa acorde drepturile sale izvorate din prezentul contract si catre cealalta persoana implicata in evenimentul auto, daca acesta din urma isi manifesta acordul de vointa in mod direct sau indirect.

7.4. Servicii de Telemedicina furnizate de catre DIRECT DOC, detaliate in Anexa 3

8. OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI

8.1. Furnizorul se obligă să organizeze prestarea Serviciilor conform termenilor, condițiilor și specificațiilor disponibile conform Abonamentului, așa cum sunt acestea descrise în **Anexa nr. 1**, întotdeauna la cele mai înalte standarde profesionale.

8.2. Serviciile pentru vehicule vor fi prestate către Utilizator și către orice persoană care utilizează vehiculul acestuia, cu condiția ca aceasta să fie acreditat și să îndeplinească condițiile legale de utilizare pentru categoria de vehicul asigurată.

8.3. Furnizorul va asigura Serviciile cu condiția ca vehiculul să fie direct accesibil pentru un camion standard de tractare, respectiv pentru un vehicul standard de intervenții la fața locului.

8.4. Operatorul Centrului de Apeluri de Urgență va efectua o evaluare prealabilă a situației de urgență notificată de Client, situație care va fi confirmată la fața locului de membrii echipei de



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

intervenție. Membrii echipei de intervenție vor decide tipul de Servicii necesare pentru remedierea cauzei care a generat situația de urgență, conform Abonamentului aplicabil și conform prevederilor acestui Contract.

8.5. Furnizorul va decide în mod independent în privința tipului de serviciu necesar pentru vehiculul localizat în amplasamente fără pavaj sau în condiții de relief și/sau infrastructură dificile.

8.6. Furnizorul va informa Beneficiarul, în mod rezonabil și direct, cu privire la stadiul și/sau îndeplinirea Serviciilor prestate, dacă acesta solicită acest lucru.

8.7. Furnizorul va decide în mod independent în privința tipului de serviciu necesar pentru vehicul, conform Abonamentului aferent și prevederilor prezentului Contract.

9. OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI

9.1. Notificarea telefonică către Prestator prin intermediul Centrului de Apeluri de Urgență, în legătură cu apariția situațiilor de urgență, sa se realizeze la momentul și din locul incidentului.

9.1.1. să acționeze conform instrucțiunilor operatorului Centrului de Apeluri de Urgență;

9.1.2. să nu modifice, fără instrucțiuni speciale din partea operatorului Centrului de Apeluri de Urgență al Prestatorului, situația de fapt survenită în urma evenimentului, cu excepția cazurilor în care este posibil pentru Beneficiari luarea unor măsuri imediate pentru a limita daunele și/sau efectele daunelor prin intervenția unor terți la cererea acestora, cu acordul prealabil al operatorului Centrului de Apeluri de Urgență, costurile unor astfel de intervenții fiind suportate de **subcontractor** în limitele Abonamentului. Pentru clarificare, Operatorul Call Center îl va informa pe Client ce acte sunt necesare și forma acestora.

9.2. Beneficiarul se obligă să ofere Prestatorului toate informațiile necesare identificării Produsului de Asistență Rutieră asociat cu Autovehiculul imobilizat și natura incidentului care a dus la imobilizare:

- a. Numele/ Prenumele Clientului;
- b. Numărul Contractului;
- c. Numărul de înmatriculare al Autovehiculului sau seria de șasiu, care face obiectul Contractului;
- d. Natura, data și ora Evenimentului și o scurtă descriere a acestuia;
- e. Alte informații solicitate de Call Center, necesare pentru organizarea intervenției:
 - fotografii cu avariile autovehiculului;
 - coordonate GPS;
 - alte informații relevante.

10. LIMITAREA RASPUNDERII

10.1. Prestatorul nu raspunde pentru realitatea și corectitudinea datelor și/sau informațiilor furnizate de Utilizator.

10.2. Prestatorul nu raspunde pentru prejudiciile pe care le-ar putea suferi Utilizatorul ca urmare a lipsei de calitate sau a discontinuității conexiunii la internet sau a atacurilor informatice asupra site-ului.

10.3. Prestatorul nu raspunde pentru prejudiciile pe care le-ar putea suferi Utilizatorul ca urmare a dezvăluirii de către Utilizator către terțe parti a datelor personale, a parolilor de acces și de autentificare sau în cazul în care virusi sau alte programe informatice compromit integralitatea și confidentialitatea accesului Utilizatorului la serviciul de asistență "Arodec



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Travel by Daune.Expert” sau care permit persoanelor neautorizate sa acceseze in mod fraudulos Contul Utilizatorului.

10.4. Prestatorul nu raspunde pentru intarzierile, intreruperile sau alte probleme de functionare ale dispozitivului folosit de catre Utilizator sau a mijloacelor de comunicare intre Prestator si orice alta persoana sau entitate.

11. RAPOARTE SI ALTE COMUNICARI

11.1. Prestatorul va furniza Utilizatorului, prin intermediul serviciului de asistenta “Arodec Travel by Daune.Expert” rapoarte care vor cuprinde:

(i) Informatii despre stadiul dosarului de dauna;

(ii) Imagini si descrieri ale stadiului reparatiei autovehiculului;

Totodata, aceste rapoarte pot fi accesate si descarcate de catre Utilizator prin intermediul programului informatic (soft) –aplicatia “DAUNE.expert”

11.2. Utilizatorul poate primi prin intermediul aplicatiei “DAUNE EXPERT” diverse comunicari inclusiv cele legate de modificari ale taxelor si comisioanelor prevazute la art. 12.

12. TARIFE SI COMISIOANE

12.1 Pentru serviciile prestate in conformitate cu prevederile prezentului contract, Prestatorul este indreptatit la tarifele postate pe site-ul <https://arodec.ro>, despre care Utilizatorul a luat cunostiinta si le-a acceptat.

Descarcarea serviciului de asistenta “Arodec Travel by Daune.Expert” prin intermediul programului soft (aplicatie) este **gratuita**. Este posibil sa vi se aplice taxe pentru date sau acces de catre terte parti (cum ar fi furnizorul dvs. de internet sau operatorul de telefonie mobila) pentru descarcarea si utilizarea aplicatiei, inclusiv dar fara a se limita la incarcarea si transmiterea unor fisiere. De exemplu, vi se pot aplica astfel de taxe daca utilizati servicii oferite prin intermediul aplicatiei pe dispozitive sau prin intermediul unor servicii terta parte. Toate aceste taxe cad in responsabilitatea dvs.

12.3. Orice plata achitata in avans de catre Client, ca urmare a manifestarii de vointa a acestuia de utilizare a serviciului de asistenta “Arodec Travel by Daune.Expert”, nu va fi rambursata de catre Prestator in situatia in care Clientul nu foloseste serviciul pe perioada valabilitatii contractului.

13. Forta Majora

Nici una dintre parti nu va fi raspunzatoare fata de cealalta pentru nicio pierdere, obligatie sau costuri suferite de aceasta a doua parte in urma neindeplinirii oricareia dintre obligatiile primei parti din acest contract cand aceasta neindeplinire este rezultatul oricarui eveniment sau cauza independenta de controlul acestei parti, incluzand, dar fara a se limita la catastrofe naturale, defectiuni in telecomunicatie sau in sistemul IT, sau acte ale autoritatilor nationale sau supranationale.

14. Legislatia Aplicabila

Acest contract este guvernat de si va fi interpretat in conformitate cu legislatia romana.

15. Jurisdicție

15.1. Orice diferend intervenit intre parti in legatura cu interpretarea, incheierea, executarea sau incetarea prezentului contract va fi solutionat in primul rand pe cale amiabila.

15.2. In situatia in care diferendul nu se solutioneaza pe cale amiabila, el va fi supus instantelor romane competente de la sediul Prestatorului.

16. Incetarea si rezilierea contractului



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

16.1. Acest contract inceteaza:

- (i) prin acordul scris al partilor;
- (ii) prin denuntarea unilaterala de catre Prestator printr-o notificare de incetare transmisa Utilizatorului cu 1 zi inainte de data incetarii, in conditiile in care Utilizatorul nu furnizeaza datele, informatiile si/sau documentele necesare prestarii serviciilor;
- (iii) prin rezilierea de drept, fara nicio alta formalitate si fara interventia vreunei instante judecatoresti, in cazul in care Utilizatorul nu indeplineste, indeplineste necorespunzator sau incalca obligatiile prevazute in sarcina sa in prezentul contract si nu remediază situatia de neindeplinire/incalcare a obligatiilor in termen de cel mult 5 zile de la data solicitarii de remediere.

16.2. Incetarea contractului nu exonereaza partile de indeplinirea obligatiilor contractuale ce le revin pana la data incetarii contractului.

17. Notificari

Orice solicitare, document sau comunicare va fi facuta prin intermediul programului soft (aplicatie) a serviciului de asistenta "Arodec Travel by DAUNE EXPERT" si/sau la adresele postale si/sau de mail ori la numarul de telefon furnizat de Utilizator la momentul crearii contului sau pe parcursul prestarii serviciilor .

Toate comunicările în legătură cu prezentul contract vor fi efectuate în limba română.

18. Dispozitii finale

18.1. Prezentul Contract constituie intregul acord al partilor in ceea ce priveste furnizarea de servicii specifice activitatii de evaluare a riscului de asigurare si a pagubelor. Prezentul Contract inlocuieste orice contract sau acord incheiat anterior de parti, care va inceta astfel sa aiba efect.

18.2. Daca una dintre prevederile prezentului contract este declarata nula sau imposibil de executat potrivit unei hotarari judecatoresti, o astfel de invaliditate nu va afecta validitatea sau forta executorie a restului prezentului Contract.

18.3. Neexercitarea de catre oricare din parti a unui drept care ii revine in baza prezentului contract nu reprezinta o renuntare la acel drept.

18.4. Utilizatorul, avand la cunostinta natura operatiunilor avute in vedere de prezentul contract, declara ca isi asuma, prin semnarea prezentului contract, riscul oricaror schimbari a imprejurarilor in care este incheiat acest contract, in conformitate cu art. 1271 alin. (3) lit. c) din Codul Civil, si renunta la invocarea impreviziunii in legatura cu acest contract.

18.5. Fiecare imputernicire, autorizare sau instructiune de natura mandatului data de Utilizator catre Prestator prin intermediul sau in legatura cu prezentul contract se considera a fi data pe intreaga perioada de timp a raporturilor contractuale dintre Prestator si Utilizator. Prevederile art. 2015 Cod Civil nu sunt aplicabile pentru nicio astfel de imputernicire, autorizare sau instructiune.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Anexa 1

ARODEC Travel by DAUNE.expert

Cap 1. PACHET DE SERVICII – AUTOTURISME

1.1. Condiții de acoperire.

a) Număr intervenții:

- i. nelimitat în caz de accident;
- ii. în caz de Defecțiune tehnică sau Greșeală personală, o singură dată pe perioada contractului. **NU SE ACORDA** în cazul autoutilitarelor mici sau motocicletelor/motocicletelor

b) Vechime autovehicul:

- i. 15 ani;

c) Categorie autovehicul – Autovehicul cu următoarele caracteristici:

- **Autovehicule** înmatriculate în România;
- un număr maxim de 7 locuri;
- masa maximă autorizată de maxim 3,5 tone, înălțime maximă 2,4 m, lungime maximă 5,5 m. **SE ACORDA DOAR ÎN CAZ DE ACCIDENT**

1. Acoperire teritorială:

- România, Bulgaria, Grecia

2. Cauza imobilizării – Accident, Defecțiune Tehnică și Greșeală personală.

- ii. **Servicii standard:** Asistența începe cu serviciul de „Asistență la fața locului” și/sau „Tractare”. Se acordă în regim de urgență. Dacă imobilizarea se datorează unei "Defecțiuni tehnice" sau o "Greșeală personală", se poate accesa, serviciul "Atelier mobil" sau "Tractare", o singură dată pe perioada contractului. **NU SE ACORDA** în cazul autoutilitarelor mici, motocicletelor sau motocicletelor

1.1.1. Asistență la fața locului (repair the damaged) – nu se pot solicita intervenții multiple pentru aceeași cauză. Costurile pieselor de schimb sunt suportate de Asigurat/Beneficiarul final.

1.1.2. Tractare (Towing) – Tractarea se organizează până la cel mai apropiat dealer sau service autorizat dar nu mai mult de 200 km (100 km de la locul imobilizării până la locul de descărcare).

1.1.3. Tractare extinsă – Tractarea extinsă se organizează până la cel mai apropiat dealer sau service autorizat dar nu mai mult de 200 km total (100 km de la locul imobilizării până la locul de descărcare). Se acordă doar în caz de accident rutier (impact între cel puțin 2 autovehicule care fac parte din categoriile acoperite), și doar pe teritoriul României

1.1.4. Recuperare (inclusiv Off-Road) – Recuperarea off-road în limita a 250 euro/caz. Se acordă doar în caz de accident

1.1.5. Depozitare/Parcare (Parking) – 15 euro/zi, maxim 5 zile/caz

1.2. Servicii extra – NU SE ACORDA în cazul autoutilitarelor mici

Asiguratul/Beneficiarul final poate accesa serviciile dacă se îndeplinesc cumulativ următoarele condiții.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.2.1. Autovehiculul este imobilizat în urma unui „**Accident rutier**”, are deschis un caz de Asistență Rutieră și a beneficiat de serviciul Tractare din partea DAUNE.expert;

- a) imobilizarea are loc la o distanță mai mare de 100 km de reședința declarată;
- b) reparația durează mai mult de o zi.

1.3. Mașină de schimb – Mașina de schimb (nu se aplică pentru autoutilitare) poate fi solicitată doar dacă:

Sunt îndeplinite condițiile de accesare pentru „Servicii extra”

- c) Mașina de schimb se oferă în condiții de Rent a Car
- d) Limita de acoperire este de 70 euro/zi, maxim 3 zile.

1.3.1. Service roți – maxim 150 euro pe perioada Contractului, o singură accesare, conform condițiilor definite în Cap. 1.40 din condițiile DAUNE.expert.

1.3.2. Taxi: în limita a 50 euro/caz.

1.3.3. Cazare – Dacă în urma accesării serviciului „Service roți” autovehiculul nu își recapătă mobilitatea, DAUNE.expert va organiza și va suporta cheltuielile de cazare pentru Client, la un hotel în apropierea service-ului unde a fost dus autovehiculul.

Serviciul poate fi accesat dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

Sunt îndeplinite condițiile de eligibilitate pentru accesarea serviciului „Service roți”;

- a) Clientul este imobilizat la o distanță mai mare de 100 km de reședința declarată;
- b) Înlocuirea anvelopei nu se realizează în ziua incidentului;
- c) limită de acoperire este de 70 euro/noapte, maxim 3 nopți pe caz, dar nu mai mult de momentul în care autovehiculul își capătă mobilitatea.

Dacă în urma unui accident, autoturismul devine nedeplasabil și reparația durează mai mult de 24h;

1.4. Observații:

- În cazul în care o pană de cauciuc, la o singură roată care duce la imobilizarea Autovehiculului și situația identificată nu sunt îndeplinite condițiile de accesare a serviciului „Service roți”, serviciile solicitate sunt oferite contra cost.
- Pentru Greșală Personală și/sau Defecțiune Tehnică se acoperă o singură solicitare pe perioada de valabilitate.

Pentru clarificare se menționează că autovehiculul/autovehiculele pentru care se solicită serviciile trebuie să fie în imposibilitatea de deplasare prin forțe proprii sau în condiții de siguranță. În cazul în care, reprezentantul **subcontractorului** consideră necesar transmiterea de fotografii sau documente doveditoare, acesta le va solicita clientului, iar clientul va avea obligația să transmită aceste informații.

1.4.1. Transportul pasagerilor – maxim 250 euro/ caz

Titularul va beneficia în caz de eveniment rutier acoperit și, implicit în situația imobilizării autoturismului, de următoarele servicii de asistență rutieră - în cazul în care evenimentul rutier acoperit se produce pe drumurile publice din zona teritorială acoperită: **Servicii de Baza, Servicii Suplimentare, Servicii în afara României, Servicii de Consultanță și Informare.**



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Servicii de BAZA - reprezintă serviciile de asistență rutieră organizate și acoperite în caz de intervenție la locul evenimentului rutier acoperit, în cazul fiecărui dosar de asistență rutieră deschis, și anume:

1. **“SERVICIUL START BATERIE”** – DAUNE.expert va organiza și asigura alimentarea (curent de pornire) și repunerea în stare de funcționare a acumulatorului descărcat al autoturismului imobilizat. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transformă în Tractare.

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

“ALIMENTARE GRESITĂ CU COMBUSTIBIL” - În cazul în care autoturismul este alimentat greșit cu combustibil, benzina sau motorina, DAUNE.expert va organiza și asigura tractarea autoturismului la cel mai apropiat service auto autorizat în vederea remedierii situației. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către DAUNE.expert.

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

4. **“DEBLOCARE SISTEM ÎNCHIDERE”** - În situația în care cheia sau cartela de pornire rămâne blocată în interiorul autoturismului sau în situația blocării sistemului de închidere al acesteia, DAUNE.expert va organiza și asigura intervenția unei autospeciale pentru deblocarea autoturismului și/sau recuperarea cheii sau a cartelei de pornire, în măsura în care este posibilă operațiunea menționată. În situația în care nu se poate remedia la locul evenimentului rutier, serviciul se transformă în Tractare. Intervenția din service-ul auto nu este suportată de către DAUNE.expert.

Serviciile de asistență rutieră menționate anterior (1-4) sunt oferite Titularului în limitele tehnice pe care le permite dotarea autospecialei de intervenție, precum și limitele impuse de natura defecțiunii tehnice și acoperă costurile de manoperă și de deplasare a autospecialei de intervenție la locul indicat de Titular ca fiind locul imobilizării autoturismului.

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

5. **„TRACTARE”** – DAUNE.expert5 va organiza și asigura serviciul de tractare:

- în România până la cel mai apropiat service auto sau în orașul de reședință/domiciliu a Titularului, în limita de km conform serviciului Arodec Travel achiziționat, pe distanța dus-întors, per dosar de asistență rutieră deschis;
- în Europa, de la locul evenimentului până la cel mai apropiat service auto.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Serviciul de tractare este asigurat cand autoturismul:

- este imobilizat in urma unei defectiuni tehnice, pana de pneu, pana de carburant, alimentare gresita cu combustibil, blocare sistem de inchidere sau accident si nu a putut fi repus in functiune la locul evenimentului rutier;

In cazul in care Titularul este constrans de catre autoritati sa plece de la locul evenimentului, are obligatia de a anunta imediat Call Center-ul (de exemplu, in situatia in care administratia drumurilor - CNADNR in Romania sau orice alta institutie si/sau autoritate publica si/sau private, din strainatate, cu atributii in administrarea drumurilor ajunge la locul evenimentului si tracteaza masina, pentru a elibera autostrada, inainte ca DAUNE.expert sa organizeze interventia). In cazul monopolului local privind accesul autospecialelor de interventie pe autostrazi sau alte sectoare de drum, daca Titularul anunta imediat interventia, DAUNE.expert preia costul primei tractari, in baza documentelor justificative puse la dispozitie de catre acesta si in limitele incluse in serviciul Arodec Travel de Asistenta Rutiera.

6. **„RECUPERARE IN CAZ DE ACCIDENT RUTIER”** - In caz de accident rutier, pe carosabil sau in afara carosabilului, dupa finalizarea procedurilor aplicabile in caz de accident de catre organele de politie/asistenta medicala aplicabile in tara in care a avut loc accidentul, serviciul de recuperare organizat si asigurat de catre DAUNE.expert se refera la urmatoarele operatiuni:

- recuperarea autoturismului din afara carosabilului pe carosabil;
- repositionarea autoturismului pe carosabil in pozitia in care poate fi tractat;
- degajarea locului accidentului de eventualele parti ale autoturismului desprinse in urma accidentului (acolo unde legislatia permite);
- alte operatiuni necesare specifice astfel incat autoturismul sa poate fi urcat pe platforma de tractare. In situatia in care autoturismul accidentat este avariat grav si imobilizat si necesita operatiunile mai sus mentionate, DAUNE.expert va apela la platforme speciale de interventie, cu macara de ridicare si recuperare a autoturismului in limita a 250 EUR echivalent in RON, per dosar de asistenta rutiera deschis

7. **“PARCARE”** - In cazul în care timpul de reparație al autoturismului imobilizat depășește 8 ore sau autoturismul trebuie să fie parcat in siguranta în așteptarea repatrierii in Romania, DAUNE.expert va organiza serviciul mentionat si va acoperi taxele de parcare pentru o perioadă de maxim 5 zile, in limita maxima de 75 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit.

SERVICII SUPLIMENTARE - reprezinta servicii de asistenta rutiera, care pot fi accesate la alegere de catre Titular, respectiv unul dintre cele mentionate la punctele 8-10, cu exceptia serviciului Taxi, in cadrul unui eveniment rutier acoperit: defectiune tehnica sau accident. Serviciile suplimentare se acorda ulterior tractarii aprobate sau organizate de DAUNE.expert, doar daca reparatia autoturismului dureaza mai mult de 12 ore si are loc la un service auto situat la o distanță mai mare de 50 km fata de adresa de domiciliu a Titularului/autoturismului indicata de Titular, dupa cum urmeaza:

8. **„TRANSPORT PASAGERI”** – DAUNE.expert va organiza si/sau deconta transportul șoferului și al pasagerilor autoturismului până in localitatea de domiciliu/resedinta indicata de Titular Comanda)/Cererea de Activare Servciul Arodec Travel. Transportul se va face in limita maxima de 250 EUR sau echivalent in RON, per eveniment rutier acoperit, astfel: i) prin



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

intermediul transportului în comun rutier și/sau feroviar;

ii) cu un autovehicul pus la dispoziție de o companie specializată în transportul de persoane – numai în cazul în care nu este posibilă repatrierea prin intermediul transportului în comun

9. **“CAZARE”** – DAUNE.expert va organiza și/sau deconta cheltuielile efectuate pentru cazarea șoferului și a pasagerilor autoturismului la standardul de confort de 3 stele, dar nu mai mult de 3 nopți per eveniment rutier acoperit, în limita maximă de 70 EUR echivalent în RON în România, respectiv în Europa, tarif per noapte. Costurile cu micul dejun, dacă nu sunt incluse în prețul cazării, sau alte cheltuieli hoteliere, nu sunt acoperite. În cazul în care, din motive bine întemeiate, în zona locului în care a survenit evenimentul rutier acoperit, nu poate fi organizată cazarea la standardul de confort 3 stele, DAUNE.expert va organiza cazarea la standardul imediat inferior.

10. **“AUTOTURISM DE ÎNLOCUIRE”** – DAUNE.expert va organiza și/sau deconta închirierea unui autoturism în regim de rent-a-car din aceeași categorie, clasă și tip, pentru înlocuirea autoturismului imobilizat în urma unui accident de circulație, în funcție de disponibilitatea pe plan local, și va acoperi costul de închiriere în limita maximă de 70 EUR sau echivalent în RON pe zi, în România și Europa, per eveniment rutier acoperit, pentru o perioadă de maxim 3 zile de închiriere. În situația în care în regim de rent-a-car, pe plan local, nu este disponibil un autoturism care să îndeplinească toate condițiile enumerate mai sus, se va opta pentru un autoturism dintr-o clasă imediat inferioară celei deținute de titular.

Titularul se va prezenta la sediul societății de rent-a-car, va încheia toate formalitățile de închiriere a autoturismului rezervat, și va intra personal în posesia acestuia.

DAUNE.expert va acoperi doar costul de închiriere menționat anterior, iar Titularul va acoperi restul costurilor aferente închirierii autoturismului, începând de la garanția pentru închiriere în caz de eventuale daune, combustibil, taxa de drum, alte asigurări, precum și alte taxe conform contractului de închiriere.

11. **“TAXI”** - În situația imobilizării autoturismului, DAUNE.expert va organiza și/sau deconta Titularului și celorlalți pasageri ce beneficiază de transport în regim de taxi înapoi în localitatea de reședință a Titularului, la hotel

pentru cazare, la sediul furnizorului de rent-a-car, la service-ul auto pentru repararea autoturismului, sau la alegerea unui mijloc de transport pentru continuarea călătoriei, în limita maximă de 50 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit.

Titularul va beneficia, de Serviciile de Bază și de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptând serviciul de Taxi, în limitele menționate în Anexa 1, incluse în Contractul pentru serviciul Arodec Travel achiziționat.

SERVICII ÎN AFARA ROMÂNIEI - reprezintă serviciile de asistență rutieră organizate și asigurate în cazul în care evenimentul rutier acoperit are loc în afara României, conform acoperirii teritoriale din Anexa 1, Cap. 1.1, litera C.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Anexa nr. 2

Cap 1. URMĂTOARELE EVENIMENTE ȘI SITUAȚII NU INTRĂ ÎN ACOPERIRILE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ:

1.1. Autovehicule ce depășesc următoarele valori, dacă nu se specifică altfel în condițiile de acoperire ale Pachetului de servicii:

1.1.1. Autovehicule cu un număr mai mare de locuri decât prevede pachetul de servicii;

1.1.2. Masa Maxima Autorizata mai mare decât prevede pachetul de servicii;

1.1.3. Înălțime maximă mai mare decât prevede pachetul de servicii;

1.1.4. Lungime maximă mai mare decât prevede pachetul de servicii;

1.1.5. Precum și Autovehicule care au omologat Modificarea Masei Maxime tehnic admisibile a unui vehicul (numită popular “detarare”),

1.2. Costuri generate de servicii ce sunt oferite autovehiculelor implicate în eveniment dar nu au înregistrat, la momentul când a avut loc incidentul, un pachet de servicii activ, din partea subcontractorului.

1.3. Utilizarea autovehiculului în scopuri comerciale pentru a transporta bunuri sau pasageri în schimbul unei remunerații, cum ar fi autovehicule pentru activități de închiriere, taxi sau autovehicule pentru livrări, servicii salvare sau pompieri, etc. (Nu se aplica in cazul implicarii acestora in accidente rutiere)

1.4. Avarii parțiale ce nu duc la imobilizarea autovehiculului sau acestea nu sunt cauzate de un incident (eveniment fortuit).

1.5. Cazuri de repetiție, în special atunci când Clientul Beneficiar a luat la cunoștință de necesitatea unei lucrări de reparație.

1.6. Fapte săvârșite cu intenție de către conducătorul autovehiculului;

1.7. Conducerea autovehiculului sub influența băuturilor alcoolice sau a stupefiantelor, fapt care rezultă din actele întocmite de organele abilitate (această excludere se aplică numai pentru serviciul „AUTOVEHICUL LA SCHIMB”)

1.8. Utilizarea autovehiculului pe drumuri închise circulației publice;

1.9. Avarii cauzate de:

a) acte de vandalism;

b) riscuri catastrofice: cutremur de pământ; inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precum și din precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții; prăbușire și/ sau alunecare de teren;

c) greve, tulburări civile și acțiuni ale unor grupuri răuvoitoare;

d) avarii rezultate din epidemii sau pandemii.

1.10. Evenimentul declanșator al solicitării de intervenție are loc în afara Teritoriului de acoperire

1.11. Evenimentul / imobilizarea are loc într-o zonă, unde căile de acces nu permit deplasarea / trecerea autospecialelor de tractare, în condiții de siguranță.

1.12. Neacordarea accesului Furnizorilor de servicii pentru efectuarea Intervenției și/ sau imposibilitatea obiectivă a acestora de a ajunge cu autospeciala de intervenție la Autovehicul beneficiar pe cale rutieră, fie din cauza condițiilor meteo nefavorabile (ploi torențiale, viscole, zăpadă etc.), sau a altor situații obiective, independente de conduita acestora;

1.13. Neacordarea accesului Furnizorilor de servicii pentru efectuarea Intervenției și/ sau imposibilitatea obiectivă a acestora de a ajunge cu autospeciala de intervenție la Autovehicul beneficiar pe cale rutieră, fie din cauza condițiilor meteo nefavorabile (ploi torențiale, viscole, zăpadă etc.), sau a altor situații obiective, independente de conduita acestora;

1.14. Solicitări în afara perioadei de valabilitate a Pachetului de servicii achiziționat;

1.15. Inspekția tehnică periodică (ITP) a Autovehiculului este expirată la data Evenimentului;

1.16. Avarii/ accidente cauzate de neconformitatea privind dimensionarea, instalarea, montarea sau utilizarea necorespunzătoare a anumitor dispozitive pe Autovehicul



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.17. Cazuri de forță majoră sau condiții extreme sau catastrofă naturală, precum: cutremur de pământ, inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții, prăbușire și/ sau alunecare de teren;

1.18. Autovehicule care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația rutieră din România

1.19. Utilizarea Autovehiculului pe drumuri de utilitate publică închise circulației publice sau drumuri neamenajate corespunzător circulației autospecialelor de intervenție;

1.20. Nu sunt incluse în prețul serviciilor costurile aferente materialelor și pieselor de schimb necesare depanării, cu excepția Serviciilor din Anexa 1 care prevăd în mod expres altfel;

1.21. La momentul Evenimentului, Conducătorului Auto Autorizat nu îi este permis să conducă Autovehiculul - conform legii ori unei decizii a instanțelor judecătorești, ori acesta se află sub influența băuturilor alcoolice ori a unor substanțe psihoactive (la momentul Evenimentului sau a Intervenției);

1.22. Nu se acoperă contravaloarea pieselor de schimb, materialelor, serviciilor de reparație în ateliere service auto, carburant, taxele de drum, pod, bac, vignete și garanție în cazul autoturismelor de schimb, etc. Dacă nu se menționează altfel și în mod explicit în acoperirea Produsului de Asistență Rutieră;

1.23. Participarea autovehiculului la competiții sportive, curse, raliuri de mașini sau antrenamente specifice acestor activități; avarii rezultate din epidemii sau pandemii.

În situația care Utilizatorul este identificat de Prestatorul ca deținător al unui pachet de servicii, dar se afla într-una din situațiile descrise la Cap. 1, Prestatorul are obligația de a oferi suportul necesar prin organizarea activităților de Asistență dacă Utilizatorul își exprima acordul de a suporta costurile intervenției, comunicate de Prestator.

În astfel de situații, Utilizatorul va achita valoarea intervenției, înainte de începerea acesteia, dacă nu se agreează altfel. Plata se va face online conform indicațiilor date de Operatorul Call Center al Prestatorului.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Anexa nr. 3



Serviciul de Telemedicină DirectDoc

Serviciile de telemedicină furnizate de platforma DirectDoc sunt incluse în serviciul DauneExpert, fiind valabile pe toată durata serviciului și activându-se automat la intrarea în vigoare a contractului.

Beneficiarii sunt titularul serviciului, soțul/soția sau partenerul/partenera acestuia, precum și copiii lor, fără costuri suplimentare.

Servicii medicale acoperite prin Serviciul de Telemedicina DirectDoc

-  Acces nelimitat, între 07:00-22:00, la consultații video în următoarele specialități medicale: Medicină de Urgență; Medicină de Familie (inclusiv componentă pediatrică); Medicină Internă;
 -  Asistență inițială prin dispecer medical cu formare de specialitate, care realizează pre-anamneza și redirecționează către medicul de gardă cu competențe extinse;
 -  Consultații video LIVE, fără programare, prin platforma DirectDoc (accesibilă prin aplicația mobilă sau site web);
 -  În urma fiecărui consult, se va emite cel puțin unul dintre următoarele documente medicale, în funcție de caz: Raport medical / Rețetă medicală electronică / Trimitere medicală;
- Toate documentele sunt semnate și parafate de către medicul curant.

Condiții de acces

-  Serviciile sunt nelimitate din punct de vedere al numărului de consultații, între 07:00-22:00, inclusiv în weekenduri și sărbători legale.
-  Accesul se face pe bază de autentificare în platforma DirectDoc, utilizând contul de client asociat serviciului.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

- + Consultația se desfășoară exclusiv în regim video, fiind necesar un dispozitiv cu cameră video, microfon funcțional și conexiune la internet.

Limitări și excluderi

- + Nu se oferă acoperire pentru cazurile care nu se pot trata prin telemedicină ¹(cum ar fi intervenții chirurgicale, investigații ce necesită prezență fizică în cadrul cabinetului medical sau internare spitalicească).
- + Nu se pot accesa serviciile în lipsa unui dispozitiv funcțional sau a unei conexiuni stabile la internet.



Descărcați aplicația

Pentru instalarea aplicației vă rugăm să scanați codul QR din stânga. La prima utilizare, vă rugăm să urmați indicațiile din aplicația DirectDoc.



„Telemedicina este furnizarea de servicii medicale de către un medic, la distanță, prin mijloace de comunicare electronică, în scopul de a asigura diagnostic, tratament, monitorizare, prevenție, consiliere medicală sau eliberare de acte medicale.” (Conform art. 3 alin. 2¹ din Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, cu completările ulterioare)

Este foarte important de menționat că **telemedicina nu acoperă specializările de tip operator** – adică acele intervenții sau evaluări care necesită prezența fizică a medicului și a pacientului, cum sunt intervențiile chirurgicale.

Telemedicina este însă **ideală pentru consulturi la distanță, interpretarea analizelor, monitorizarea stării de sănătate, obținerea de recomandări medicale și consiliere specializată**, toate în condiții de siguranță, rapiditate și confort pentru pacient.