



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 insotit de dreptul de utilizare a serviciilor si/sau prin descarcarea si instalarea aplicatiei ori in alta modalitate care conduce la concluzia neechivoca a acceptarii lor, inclusiv, dar fara a se limita, la solicitarea de servicii adresata in scris sau prin apelarea serviciului telefonic de tip Call Center la numarul **(031)9997**. Oricare din aceste manifestari de vointa au valoarea acceptarii neconditionate a unei oferte de a contracta in conditiile art. 1.182 alin. (1) si 1.186 alin (2) Cod Civil.

In completarea acestor conditii contractuale se vor aplica dispozitiile legale in materie, cu exceptia situatiei in care partile au derogat de la acestea prin prezentii termeni si conditii sau prin documente ulterior incheiate intre acestea.

Pentru a putea utiliza serviciul “ARODEC” trebuie mai intai sa fiti de acord cu termenii care urmeaza. Va rugam sa ii cititi cu atentie. In cazul in care nu intelegeti Termenii sau nu acceptati o parte a acestora, nu trebuie sa utilizati serviciul “ARODEC”.

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 unei polite de asigurare de raspundere civila auto 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” si acceptarea conditiilor de utilizare, de serviciile mentionate in cadrul Sectiunii 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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.6. "Polita de Asigurare Auto (RCA sau CASCO)" înseamnă asigurarea de răspundere civilă obligatorie sau facultativă pentru pagube produse prin accidente de vehicule, precum și tramvaie, în limitele teritoriale de acoperire.

1.7. „Vehicul” - orice mijloc de transport, cu sau fără propulsie proprie, destinat deplasării pe uscat, inclusiv orice tip de remorcă, indiferent dacă este cuplată sau nu, excepție făcând cele care se deplasează pe sine, bicicletele sau vehiculele cu tracțiune animală;

1.8. „Eveniment Auto”- implicarea a două sau mai multe vehicule, a unui vehicul cu un pieton sau a unui vehicul cu un corp fix, într-o acțiune imprevizibilă care întrerupe mersul normal al lucrurilor provocând pagube materiale, raniri, mutilări etc.

1.9. „Persoana pagubită” persoana îndreptățită să primească despăgubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a producerii unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de răspundere civilă;

1.10. „Prejudiciu” - efectul negativ suferit de persoana pagubită prin producerea unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de răspundere civilă;

1.11. Drum public: orice cale de comunicație terestră, cu excepția căilor ferate, special amenajată pentru traficul rutier, deschisă circulației publice; drumurile care sunt închise circulației publice sunt semnalizate la intrare cu inscripții vizibile; definiția include și drumurile de acces în incinte, către obiective turistice, cât și cele din interiorul acestora sau spații amenajate pentru parcare. Pentru clarificare menționăm că „Drumul public” trebuie să îndeplinească condițiile de siguranță pentru autovehiculele speciale de tractare și nu se face referire la „drumuri de utilitate privată”.

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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.18. Autovehicul beneficiar – autovehicul asociat cu un serviciu de Asistență Rutieră. 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 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



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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 agreate.

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 3h 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.

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)



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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 locația furnizorului, **subcontractorul** va organiza și va prelua costurile serviciilor de TAXI, în limita menționată pe Poliță.

1.36. 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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

e:) Pentru clarificare se menționează că autovehiculul este imobilizat în locul unde a avut loc incidentul, se poate identifica cauza care a dus la avarierea 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 avarierea 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) avarierea anvelopei ca urmare a deplasării cu autovehiculul pe pana și/ sau cu presiune sub recomandările producătorului;
- g) act de vandalism.

1.37. Cazare: Dacă în urma accesării serviciului "Service roți" autovehiculul nu își recapătă 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 parti îl semnează sau îl acceptă în alta manieră prevăzută de lege sau de prezentele condiții și va fi valabil pentru o perioadă de 12 luni calendaristice.

Valabilitatea serviciului Arodec by DAUNE.expert, începe numai după un interval de 72 de ore de la data confirmării plății și activării serviciului Arodec by DAUNE.expert

Pe perioada de valabilitate a cardului, acesta nu poate fi transferat pe un alt autoturism. În cazul înstrăinării autoturismului, DAUNE.expert nu rambursează costul, parțial sau total, al Contractului pentru serviciul Arodec by DAUNE.expert.

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 contravine 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 întrunește 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 ARODEC by “Daune.Expert” și performanțele acestuia pot fi afectate de acești factori. Îndeplinirea acestor cerințe de sistem este responsabilitatea dumneavoastră. Utilizatorul declară că terminalul sau permite descărcarea și utilizarea corespunzătoare a serviciului de asistență “Daune.Expert” prin intermediul aplicației. Puteți să utilizați serviciul de asistență ARODEC by “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 cunoștința 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



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

complete și se obliga 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 constituie și nu pot fi interpretate ca modificări și/sau completări ale prezentelor condiții contractuale.

4.8. Utilizatorul declară că a parcurs clauzele contractuale și că nu are solicitări de modificare a acestora, considerând că a negociat conținutul acestora, în înțelesul art. 4 din Legea nr. 193/2000.

4.9. Utilizatorul este de acord că datele sale personale să îi fie prelucrate de către Comisionar în condițiile și 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 masă totală autorizată de maxim 3,5 tone, înălțime maximă 2,4 m, lungime maximă 5,5 m;

5.2.3 Autovehicule cu un număr maxim de 7 locuri.

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

5.3.1 România

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 Clientul 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 și limitele pachetului de Asistență deținut de asigurat detaliat 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



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

3 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 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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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 "ARODEC", 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.

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 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, daca 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



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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:
 - fotografii cu avariile autovehiculului;
 - coordonate GPS;
 - alte informații relevante.

10. LIMITAREA RASPUNDERII

10.1. Prestatorul nu raspunde pentru realitatea si corectitudinea datelor si/sau informatiilor 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 discontinuitatii 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 dezvaluirii de catre Utilizator catre terte parti a datelor personale, a parolelor de acces si de autentificare sau in cazul in care virusi sau alte programe informatice compromit integralitatea si confidentialitatea accesului Utilizatorului la serviciul de asistenta ARODEC 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 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 programul informatic (soft) –aplicatia "DAUNE.expert"



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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

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.

12.2. Prestatorul va comunica Utilizatorului prin intermediul aplicatiei “DAUNE.expert” sau prin orice alt mijloc de comunicare prevazut in prezentele conditii orice modificare a comisioanelor. Lipsa raspunsului Utilizatorului in termen de 5 zile de la data primirii notificarii de la Prestator, este considerata acceptul Utilizatorului cu privire la modificarea comisioanelor. In cazul in care Clientul nu este de acord cu noile comisioane, acesta poate notifica incetarea prezentului contract.

Descarcarea serviciului de asistenta “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 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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

16. Incetarea si rezilierea contractului

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 "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 legatură 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 by DAUNE.expert

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, și Suport telefonic.**

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**

b) Vechime autovehicul:

- i. nelimitat;

c) Categorie autovehicul – Autovehicul cu următoarele caracteristici:

- **Autovehicule** înmatriculate în România;
- un număr maxim de 7 locuri;
- masă 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;

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

- ii. **Servicii standard:** Asistența începe cu serviciul de „Asistență la față 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 față 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).

ii. **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

iii. **Recuperare (inclusiv Off-Road)** – Recuperarea off-road în limita a 50 euro/caz.

iv. **Depozitare/Parcare (Parking)** – 50 euro/zi, maxim 5 zile/caz

1.2.1 **Servicii extra** – **NU SE ACORDA în cazul autoutilitarelor mici**



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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

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”

- a) Mașina de schimb se oferă în condiții de Rent a Car
- b) Limita de acoperire este de 35 euro/zi, maxim 3 zile.

1.3.1 Service roți – maxim 150 euro pe perioada Contractului, o singură accesare, conform condițiilor definite în Cap. 1.37 din condițiile DAUNE.expert.

1.3.2 Taxi: în limita a 30 euro/caz.

1.3.3 Transportul pasagerilor – maxim 50 euro/ caz.

1.3.4 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:

1.3.4.1 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 50 euro/noapte, maxim 3 nopți pe caz, dar nu mai mult de momentul în care autovehiculul își capătă mobilitatea.

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 Greșeală Personală și/sau Defecțiune Tehnică se acoperă o singură solicitare pe perioada de valabilitate.

Pentru clarificare se menționează ca 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.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

1.5 Transportul pasagerilor – DAUNE.expert va organiza si/sau deconta transportul șoferului și al pasagerilor autoturismului până în localitatea de domiciliu/resedința indicată de Titular în Comanda / Cererea de Activare a serviciului ARODEC by DAUNE.expert.

Transportul se va face în limita maximă de 250 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit, astfel:

- i) prin 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

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 motorină, 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 gresit cu combustibil, benzina sau motorină, 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 aparută la autoturismul imobilizat nu se poate remedia la locul evenimentului rutier aparută la autoturismul imobilizat nu se poate remedia la locul evenimentului rutier.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

5. **„TRACTARE”** – DAUNE.expert va organiza si asigura serviciul de tractare:

- in Romania până la cel mai apropiat service auto sau in orasul de resedinta/domiciliu a Titularului, in limita de km conform serviciului Arodec Travel by DAUNE.expert achizitionat, pe distanta dus-intors, per dosar de asistenta rutiera deschis;
- in Europa, de la locul evenimentului până la cel mai apropiat service 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 by DAUNE.expert ,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



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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 în localitatea de domiciliu/resedinta indicata de Titular Comanda)/Cererea de Activare Servciul Arodec Travel by DAUNE.expert. Transportul se va face în limita maxima de 250 EUR sau echivalent în RON, per eveniment rutier acoperit, astfel: i) prin intermediul transportului în comun rutier si/sau feroviar;

ii) cu un autovehicul pus la dispozitie de o companie specializata în transpotul de persoane – numai în cazul în care nu este posibila repatrierea prin intermediul transportului în comun

9. **“CAZARE”** – DAUNE.expert va organiza si/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 maxima de 70 EUR echivalent în RON în Romania, respectiv în Europa, tarif per noapte. Costurile cu micul dejun, daca nu sunt incluse în pretul cazarii, 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 organizata cazarea la standardul de confort 3 stele, DAUNE.expert va organiza cazarea la standardul imediat inferior.

10. **“AUTOTURISM DE ÎNLOCUIRE”** – DAUNE.expert va organiza si/sau deconta închirierea unui autoturism în regim de rent-a-car din aceeași categorie, clasa si tip, pentru înlocuirea autoturismului imobilizat în urma unui accident de circulatie, în functie de disponibilitatea pe plan local, si va acoperi costul de închiriere în limita maxima de 70 EUR sau echivalent în RON pe zi, în Romania si Europa, per eveniment rutier acoperit, pentru o perioada de maxim 3 zile de închiriere. În situatia în care în regim de rent-a-car, pe plan local, nu este disponibil un autoturism care sa întruneasca toate conditiile enumerate mai sus, se va opta pentru un autoturism dintr-o clasa imediat inferioara celei detinute de titular.

Titularul se va prezenta la sediul societatii de rent-a-car, va încheia toate formalitatile de închiriere a autoturismului rezervat, si va intra personal în posesia acestuia.

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

11. **“TAXI”** - În situatia imobilizarii autoturismului, DAUNE.expert va organiza si/sau deconta Titularului si celorlalti pasageri ce beneficiaza de transport în regim de taxi înapoi în localitatea de resedinta a Titularului, la hotel

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

Titularul va beneficia, de Serviciile de Baza si de un singur Serviciu Suplimentar la alegere, exceptand serviciul de Taxi, în limitele mentionate în Anxa 1, incluse în Contractul pentru serviciul Arodec Travel by DAUNE.expert, achizitionat.

SERVICII ÎN AFARA ROMANIEI - reprezinta serviciile de asistenta rutiera organizate si asigurate în cazul în care evenimentul rutier acoperit are loc în afara Romaniei, conform acoperirii teritoriale din Anexa 1, Cap. 1.1, litera C.



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

Anexa nr. 2

EXCLUDERI

Nu se considera serviciu de asistenta rutiera si implicit nu este acoperit de catre DAUNE.expert, situatia in care :

a) DAUNE.expert nu ofera Beneficiile Suplimentare de asistenta rutiera in situatia in care nu a organizat/aprobat tractarea autoturismului intr-un service auto, cel mai apropiat de locul evenimentului rutier acoperit;

Tractarea a fost agreata si confirmata pentru o anumita destinatie impreuna cu Titularul si prestatorul serviciului de tractare, dar Titularul in urma propriei decizii modifica destinatia tractarii pentru reparatia autoturismului la alt service auto decat cel confirmat, acesta din urma isi pierde dreptul de a solicita si beneficia de alte servicii de asistenta rutiera pentru respectivul eveniment rutier acoperit.

b) Titularul va fi obligat la plata costurilor de deplasare a autospecialiei de interventie, precum si a unei taxe fixe de 50 RON, in situatia in care:

- pleaca din locul in care a avut loc evenimentul rutier acoperit ce a declansat deschiderea dosarului de asistenta rutiera, fara a anunta in cel mai scurt timp Call Center-ul DAUNE.expert de intentia sa, iar autospeciala de interventie ajunge la locul evenimentului rutier acoperit si constata lipsa Titularului/autoturismului;

- autospeciala de interventie ajunge la locul evenimentului rutier avizat si constata ca Titularul/autoturismul se afla intr-una din situatiile mentionate mai sus si/sau in cele prevazute la Cap. 1

c) Dupa inchiderea dosarului de asistenta rutiera, este interzisa deschiderea unui dosar nou pentru aceeasi problema care a dus la imobilizarea autoturismului, cu exceptia situatiei in care se poate face dovada ca defectiunea tehnica a fost remediata intr-un service autorizat.

In cazul serviciului Start Baterie, nu mai poate fi deschis un nou dosar pentru aceeasi solicitare, ci se va transforma in serviciul de tractare in service autorizat.

Totodata nu se considera serviciu de asistenta rutiera si implicit nu este acoperit de catre DAUNE.expert, nicio forma de reparatie efectuata asupra autoturismului in urma solicitarii serviciului de asistenta rutiera, indiferent de natura acesteia, in afara sau in cadrul unui service auto, cu exceptia interventiilor prevazute la Serviciile de BAZA.

De asemenea, DAUNE.expert nu este raspunzatoare sub nicio forma de calitatea serviciilor de reparatie din service-ul auto la care autoturismul a fost tractat, de disponibilul de piese de schimb, de modul de programare pentru emiterea devizului tehnic constatator sau pentru efectuarea reparatiilor, de durata, calitatea si costul pentru reparatie.

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;



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

- 1.1.5. Precum și Autovehicule care au omologat Modificarea Masei Maxime tehnice 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 în cazul implicării acestora în 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 Autovehiculul 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 Autovehiculul 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. Inspecția 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
- 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;



DAUNE.EXPERT

Expertul dumneavoastră în daune auto

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.