

ASISTENȚA RUTIERĂ A24

TERMENI ȘI CONDIȚII

- **A24** prestează servicii complete de asistență rutieră;
- **A24** oferă asistență rutieră pentru orice marcă de autovehicule indiferent de vârsta autovehiculului sau de numărul de kilometri efectuați numai dacă autovehiculul este într-o foarte bună stare de funcționare la momentul contractării produselor A24;
- **Dispeceratul A24** funcționează în regim NON-STOP de timp, 365 zile pe an, 24 ore/24 ore, ziua și noaptea, duminică și în zilele de sărbătoare. Etapele desfășurării unui caz de asistență sunt înregistrate în sistemul informatic profesionist de call center care asigură inclusiv înregistrarea tuturor convorbirilor care au loc în jurul unui caz.

SECȚIUNEA TEHNICĂ

A. Autovehicule eligibile

1. Autovehicule de pasageri sau comerciale ușoare, fără limită de vârstă sau kilometri;
2. Toate autovehiculele având masa maximă admisă maximum 3500 kg;
3. Orice autovehicul înmatriculat în România;
4. Autovehiculul trebuie aibă inspecția tehnică periodică efectuată pe toată durata de valabilitate a produsului A24. Serviciile incluse în produsele A24 nu pot fi solicitate pe perioada în care autovehiculul nu are ITP.

B. Autovehicule excluse

1. Autovehiculele a căror masă depășește 3500 kg.
2. Autovehiculele care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația circulației rutiere din România.
3. Autovehiculele de competiții moto-sportive, autovehicule care se antrenează sau participă la competiții moto-sportive.
4. Autovehiculele avariate în cazul în care avaria este cauzată de defecțiunea remorcii tractate.
5. Autovehiculele avariate în cazul în care avaria acestuia este cauzată de încărcătura transportată.
6. Cele care fac parte din următoarele categorii: taxi, școală, poliție, rent-a-car, ambulanță, pompieri.

C. Conducători auto autorizați

1. Produsele de asistență rutieră A24 se adresează tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliat sau rezidente în România.
2. Un conducător auto autorizat va însemna toți conducătorii auto autorizați de proprietarul autovehiculului și toți pasagerii autorizați până la numărul maxim de locuri așa cum este prevăzut în specificațiile producătorului. Autostopistii sunt excluși.
3. Se vor asigura serviciile de asistență rutieră și la domiciliul sau reședința conducătorilor auto autorizați.
4. Conducătorul auto autorizat trebuie să aibă permisul de conducere valabil.
5. Nu se vor acorda serviciile de asistență rutieră persoanelor aflate sub influența băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene.

D. Durata produselor

1. După un termen de două zile de la data efectuării plății de către client (compania de asigurări) începe prima zi de asistență rutieră **A24**. Durata produselor **A24** este de 365 zile calendaristice.

E. Acoperirea teritorială

1. Local – urbană;
2. Regională;
3. Națională, teritoriul României;
4. Internațională, teritoriul Europei.

F. Evenimente acoperite

1. În cazul în care un autovehicul eligibil **nu poate porni sau nu mai poate continua călătoria** pot fi solicitate serviciile de asistență rutieră.
2. Sunt acoperite toate evenimentele rutiere care au loc pe drumurile publice cu carosabil asfaltat.
3. Nici un produs de asistență rutieră nu acoperă recuperarea autovehiculului. Recuperarea autovehiculului din afara carosabilului se va realiza contra cost.
4. Serviciile incluse în produsele A24 vor fi prestate și în caz de accident al autovehiculului eligibil, inclusiv situația în care conducătorul auto autorizat poartă vina producerii evenimentului.

G. Evenimente neacoperite (excluderi)

1. Cele cauzate de calamități naturale, război sau riscuri de război, greve, confiscări, restricții impuse de autorități guvernamentale, interdicții oficiale, piraterie, efecte ale exploziilor;
2. Cele cauzate de marfa transportată;
3. Cele cauzate de avarierea remorcii tractate;
4. Cele care apar în timpul utilizării de către un conducător auto neautorizat sau un conducător auto autorizat fără permis de conducere, aflat sub influența băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene.

H. Servicii de asistență rutieră

1. Asistența rutieră la locul incidentului

- Este serviciul de depanare a autovehiculului avariat realizat de către o echipă de intervenție la locul incidentului. Echipa de intervenție va efectua lucrări de reparație și / sau de înlocuire a unor piese defecte, în măsura în care acest lucru este posibil. Scopul serviciului de asistență rutieră este refacerea temporară a capacității de deplasare a autovehiculului avariat pentru continuarea călătoriei.

2. Remorcare

- Este serviciul de transport al autovehiculului avariat către cea mai apropiată unitate reparatoare din rețeaua A24 sau, în caz de accident, altă destinație. Echipa de intervenție va prelua, încărca, transporta respectiv descărca și preda autovehiculul avariat. Scopul acestui serviciu este de a transporta autovehiculul la unitatea reparatoare A24 în vederea reparării rapide.
- Alegerea destinației remorcării este atributul dispeceratului A24. Numai în caz de accident clientul poate decide destinația remorcării.
- Nu există limitare a numărului de km în ceea ce privește distanța de remorcare.

3. Transport pasageri

- Este serviciul de transport al pasagerilor aflați în autovehiculul avariata, de la locul incidentului către o destinație, care, în funcție de situație, poate fi: cea mai apropiată unitate reparatoare A24, o unitate de cazare sau domiciliul clientului;
- Acest serviciu se efectuează în limita a 50 EURO/incident, TVA inclus;
- Acest serviciu se organizează numai dacă serviciul Remorcare a fost lansat.

4. Autovehicul la schimb

- Este serviciul prin care se organizează punerea la dispoziție a unui autoturism de schimb în regim de rent-a-car;
- Acest serviciu se organizează în cazul în care clientul dorește continuarea călătoriei, dar numai dacă serviciul Remorcare a fost lansat;
- Serviciul se acordă pentru maximum 2 zile în cazul în care autovehiculului nu poate fi reparat în ziua în care s-a produs evenimentul;
- A24 va achita costurile de închiriere ale autovehiculului în limita a 110 EURO/incident, TVA inclus;
- Costurile aferente carburantului, asigurării și garanției pentru autovehiculul închiriat revin clientului.

5. Cazare

- Este serviciul prin care se organizează cazarea, pentru pasagerii care se aflau în autovehiculul avariata, într-o unitate de cazare din rețeaua A24 la un standard de confort de 3 stele;
- Acest serviciu se organizează în cazul în care clientul nu dorește continuarea călătoriei, dar numai dacă serviciul Remorcare a fost lansat;
- Serviciul se acordă pentru maximum 2 nopți în cazul în care autovehiculului nu poate fi reparat în ziua în care s-a produs evenimentul;
- Serviciul de cazare acoperă costurile de cazare pentru pasagerii autovehiculului avariata la standardul de confort de maximum 3 stele pentru cel mult 2 nopți.
- A24 va achita costurile de cazare în limita a 160 EURO/incident, TVA inclus.

6. Repatriere persoane

- Este serviciul de transport al pasagerilor aflați în autovehiculul avariata, de la locul incidentului la adresa de domiciliu;
- Acest serviciu se efectuează numai dacă autovehiculul avariata nu poate fi reparat în termen de 2 zile la unitatea reparatoare A24.
- Acest serviciu va fi efectuat prin intermediul transportului în comun rutier, feroviar;
- În cazul în care clientul **refuză** reparația la unitatea reparatoare la care vehiculul a fost transportat, A24 va efectua repatrierea persoanelor contra cost;
- În caz de accident pasagerii vor fi repatriați;
- **A24** va achita serviciile **Repatriere persoane** și **Repatriere autovehicul** cumulata, în limita a 500 EURO/incident, TVA inclus.

7. Repatriere autovehicul

- Este serviciul de transport al autovehiculului avariata la adresa de domiciliu realizat cu personal și autovehicul specializat;
- Acest serviciu se efectuează numai dacă autovehiculul avariata nu poate fi reparat în termen de 2 zile la unitatea reparatoare A24;
- În caz de accident autovehiculul va fi repatriat, fără a mai fi transportat la o unitate reparatoare A24 în vederea reparării;

- În cazul în care clientul **refuză** reparația la unitatea reparatoare la care vehiculul a fost transportat, A24 va efectua repatrierea persoanelor contra cost;
 - **Repatrierea autovehiculului nu este remorcare.** Repatrierea se realizează prin grupaj, în termen de 7 zile lucratoare în România respectiv 15 zile lucratoare din străinătate.
- 8. Combinația de servicii Autovehicul la schimb și Cazare**
- Aceste servicii pot fi combinate astfel: o zi de autovehicul la schimb și o noapte de cazare în limita a 160 EURO/incident, TVA inclus.

I. PROCEDURĂ DE URMAT ÎN CAZUL UNUI EVENIMENT RUTIER

În cazul în care autovehiculul care circulă pe un drum public suferă un eveniment care îi afectează capacitatea de deplasare, CLIENTUL A24 trebuie să parcurgă următorii pași:

- să depună toate eforturile pentru limitarea consecințelor evenimentului produs;
- să efectueze un apel telefonic la numărul de telefon a **dispecerului A24**
 - ✓ **0372 – 500 000**, apelabil din România
 - ✓ **004 0372 – 500 000**, apelabil din străinătate
- să furnizeze dispecerului următoarele informații:
- numărul de identificare A24
- numele și prenumele solicitantului
- marca și modelul autovehiculului
- numărul de persoane aflate în vehicul
- locul exact al incidentului
- descrierea cât mai exactă a defecțiunii survenite
- serviciul solicitat
- să respecte întocmai instrucțiunile date de dispecer.

Important

- Serviciile de asistență rutieră A24 vor fi acordate numai dacă dispeceratul A24 este apelat de către conducătorul autorizat, imediat după producerea evenimentului care a făcut imposibilă deplasarea cu autovehiculul. A24 nu va suporta sau deconta vreun cost nici în situația în care autovehiculele au ajuns la unitățile reparatoare prin resurse proprii.

PRODUSE ȘI TARIFE

1. Autoturisme având masa maximă admisă până la 2500 kg

Produce / Tarif	120 Lei	190 Lei	340 Lei	485 Lei
Servicii incluse / Produce	City	City+	National	International
Asistența rutieră	DA	DA	DA	DA
Remorcare	DA	DA	DA	DA
Transport persoane	NU	DA	DA	DA
Rent a car	NU	NU	DA*	DA*
Cazare	NU	NU	DA	DA
Repatriere persoane	NU	NU	DA	DA
Repatriere auto	NU	NU	DA	DA

Notă: Serviciile marcate cu * nu se acordă pentru autovehiculele comerciale ușoare care transportă marfă (gen Caddy, Partner, Berlingo, etc.).

2. Autovehicule având masa maximă admisă între 2501 – 3500 kg

Produs / Tarif	180 Lei	265 Lei	470 Lei	655 Lei
Servicii incluse / Produs	City	City+	National	International
Asistenta rutiera	DA	DA	DA	DA
Remorcare	DA	DA	DA	DA
Transport persoane	NU	DA	DA	DA
Rent a car	NU	NU	DA*	DA*
Cazare	NU	NU	DA	DA
Repatriere persoane	NU	NU	DA	DA
Repatriere auto	NU	NU	DA	DA

Notă: Serviciile marcate cu * nu se acordă pentru autovehiculele comerciale ușoare care transportă marfă (gen Transporter, Sprinter, Transit, etc.).

Observații:

- Prețurile din tabelele de mai sus sunt pentru 365 zile.
- Serviciile se acordă pentru un număr nelimitat de incidențe pe durata contractată.
- Prețurile sunt anuale, experimentate pentru un vehicul, în LEI, și includ TVA.
- Serviciile sunt incluse în pachetele anuale preplătite prin cuvântul "DA". Celelalte servicii pot fi efectuate la cerere.