

# SPECIMEN

## TERMENI ȘI CONDIȚII

- 1) Prezentul Contract este încheiat pentru autovehiculul și persoana (fizică sau juridică), proprietar sau utilizator, numită în continuare CLIENT, ale căror date de identificare sunt imprimate pe prima pagină a acestui document, așa cum au fost declarate în formularul de înregistrare.
- 2) Produsul „Assistance Revolving” contractat prin prezentul document este selectat din oferta „Assistance Revolving” a RENAULT și este indicat pe prima pagină. Serviciile incluse în produsul contractat sunt descrise detaliat în CONDIȚIILE GENERALE ALE CONTRACTULUI.
- 3) Durata Contractului poate fi de 1 an sau de 3 ani, conform precizării înscrise în prezentul document și curge de la data semnării. Prestațiile aferente Produsului Assistance Revolving ales pot fi solicitate de CLIENT începând cu 48 ore de la semnarea Contractului și înregistrarea Contractului pe platforma aferentă, fără limită de km și fără limitarea numărului de intervenții pe durata de valabilitate a Contractului. **Contractul Assistance Revolving cu durata de 1 an poate fi achiziționat de CLIENT la cumpărarea autovehiculului nou sau oricând în perioada 0 și 10 ani, astfel încât valabilitatea Contractului să nu depășească limita de 10 ani cu mai mult de un an. Contractul Assistance Revolving cu durata de 3 ani poate fi achiziționat de CLIENT exclusiv la cumpărarea autovehiculului nou.**
- 4) Termenul la care încetează valabilitatea prezentului Contract nu se prelungește cu durata penelor și/sau intervențiilor efectuate în baza prezentului Contract.
- 5) Serviciile prevăzute de prezentul Contract acoperă toate evenimentele rutiere care includ pene imobilizante ale autovehiculului CLIENTULUI, documentat pe prima pagină a prezentului Contract și care se produc pe drumurile deschise, potrivit legii, circulației publice.
- 6) Serviciile prevăzute de prezentul Contract sunt disponibile doar autovehiculelor marca Dacia, Renault sau Nissan înmatriculate în România, având inspecția tehnică periodică (ITP) efectuată atât la momentul completării Contractului, cât și pe toată perioada de valabilitate a acestuia.
- 7) RENAULT își rezervă dreptul de a nu mai presta vreun serviciu, de îndată, fără preaviz sau notificare, către un CLIENT beneficiar al unui produs „Assistance Revolving” în cazul în care se dovedește că acesta a obținut prestarea serviciilor prin fraudă, prin fals în declarații sau documente. În acest caz, RENAULT nu este obligat la plata niciunei despăgubiri sau la restituirea vreunei sume de bani achitate în avans.
- 8) **În cazul unor evenimente rutiere care afectează capacitatea de deplasare a autovehiculului documentat pe acest Contract, CLIENTUL va solicita furnizarea serviciilor de care are nevoie apelând în mod obligatoriu Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” la nr. de telefon 0248 500 551.**
- 9) RENAULT oferă prin Centrul de Apeluri „Assistance Revolving”, la numărul de telefon 0248 500 551, servicii de call center complete în regim NON-STOP – 365 zile pe an, 24 ore/24 ore, ziua și noaptea, duminică și în zilele de sărbătoare. RENAULT nu va suporta sau deconta niciun serviciu care nu a fost organizat de Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” (telefon 0248 500 551).
- 10) Calitatea de CLIENT dă dreptul acestuia de a solicita furnizarea și a altor servicii de asistență rutieră, în afara celor contractate. Solicitarea trebuie făcută obligatoriu către Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” la numărul de telefon 0248 500 551, iar serviciile vor fi efectuate doar dacă CLIENTUL acceptă tarifele și condițiile prezentate de Centrul de Apeluri.

## **CONDIȚIILE GENERALE ALE CONTRACTULUI „ASSISTANCE REVOLVING”**

### **1. OBIECTUL CONTRACTULUI**

1) Obiectul prezentului Contract constă în oferirea de servicii de asistență rutieră prevăzute de produsele de asistență rutieră „Assistance revolving” aferent autovehiculului CLIENTULUI cu datele de identificare menționate pe prima pagină a prezentului Contract.

2) RENAULT se obligă să efectueze tipurile de servicii de asistență rutieră numai dacă are loc un eveniment acoperit inclus în produsul contractat și numai dacă CLIENTUL a apelat dispeceratul dedicat „Assistance Revolving” la nr. de tel. 0248 500 551.

### **2. AUTOVEHICULE ELIGIBILE/BENEFICIARE**

Autovehiculele care pot beneficia de serviciile Assistance Revolving sunt autovehiculele marca Dacia/Renault/Nissan, cu următoarele caracteristici:

- Masa maximă autorizată  $\leq$  3500 kg
- Lungime maximă autovehicul  $\leq$  7000 mm
- Înălțime maximă autovehicul  $\leq$  2400 mm
- Autovehicule de persoane sau utilitare, termice sau electrice;
- Autovehicule cu vârsta cuprinsă între 0 ani și 10 ani, indiferent dacă se află sau nu în perioada de garanție legală/comercială ori dacă beneficiază sau nu de un contract tip garanție extinsă (ex. Dacia Extensio, Renault Adagio).

### **3. AUTOVEHICULE EXCLUSE**

Autovehiculele care nu pot beneficia de serviciile Assistance Revolving sunt autovehiculele care îndeplinesc oricare din următoarele condiții:

- Autovehiculele altor mărci decât Dacia, Renault și Nissan;
- Autovehiculele a căror masă maximă autorizată depășește 3500 kg, lungimea maximă de 7000 mm sau înălțimea maximă de 2400 mm;
- Autovehiculele care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația circulației rutiere din România și fără autorizația producătorului;
- Autovehiculele de competiții moto-sportive sau autovehiculele care participă la competiții moto-sportive;
- Autovehicule utilizate ca taxi, ambulanță, școală de șoferi, poliție, pompieri, rent-a-car;
- Autovehiculele care nu sunt înmatriculate în România;
- Autovehiculele care nu sunt conforme cu legislația rutieră din România.

### **4. CONDUCĂTOR AUTO AUTORIZAT**

- Produsele de asistență rutieră se adresează tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliată sau rezidentă în România, proprietari sau utilizatori de auto de autovehicule Dacia/Renault/Nissan.
- Un conducător auto autorizat va însemna orice persoană fizică autorizată/mandată de proprietarul/utilizatorul autovehiculului să conducă respectivul autovehicul și să contacteze Centrul de Apeluri „Assistance Revolving”. Autostopiștii, animalele de companie nu au dreptul la vreun serviciu de asistență rutieră;
- Conducătorul auto autorizat trebuie să aibă vârsta de minimum 18 ani pentru conducerea autovehiculului și permis de conducere valabil;
- Nu se vor acorda serviciile de asistență rutieră persoanelor aflate sub influența băuturilor alcoolice, drogurilor, substanțelor halucinogene.

### **5. ACOPERIRE TERITORIALĂ**

Serviciile Assistance Revolving vor fi prestate în România și în următoarele țări din Europa:

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

### **6. INCIDENTE ACOPERITE**

Incidentele care pot fi acoperite de serviciile Assistance Revolving sunt următoarele:

- pene imobilizante care au drept cauze deteriorarea sau uzura anumitor piese ale autovehiculului sau sunt rezultatul unui accident rutier, și care nu sunt acoperite de garanția acordată de producătorul autovehiculului.

b. incidente autoprovocate:

- chei uitate în interiorul autovehiculului închis,
- cheie contact distrusă în interiorul contactului, situație în care se va asigura remorcarea până la cel mai apropiat Reparatore Autorizat Dacia, Renault, Nissan, în funcție de marca autovehiculului,
- cheie pierdută, situație în care se va asigura remorcarea până la cel mai apropiat Reparatore Autorizat Dacia, Renault, Nissan, în funcție de marca autovehiculului,
- alimentare eronată,
- lipsă combustibil,
- lipsă curent,
- pană la mai multe pneuri.

**Prin Reparatore autorizat Dacia/Renault/Nissan se înțelege un atelier autorizat de producătorului autovehiculului Dacia, Renault sau Nissan în funcție de marca autovehiculului, nu de Registrul Auto Român sau de alte autorități (în cazul serviciilor executate în afara teritoriului României).**

### **7. EVENIMENTE NEACOPERITE (EXCLUDERI)**

Nu sunt acoperite de serviciile Assistance Revolving incidente precum:

- Defecțiuni care nu constituie pene imobilizante:
  - Nefuncționarea instalației de aer condiționat,
  - Nefuncționarea închiderii centralizate (telecomanda nefuncțională),
  - Defecțiuni cauzate de utilizarea unor chei de acces nepotrivite,
- Defecțiuni produse în urma participării la competiții de moto-sport,
- Incidente provocate de imobilizarea autovehiculului în zăpadă, noroi etc.,
- Incidentele produse pe drumurile off road sau pe drumurile închise circulației auto,
- Incidentele apărute în urma unor calamități naturale (cutremur, inundații, căderi de zăpezi, pietre, copaci, stâlpi etc.),
- Apă în habitaclu,
- Incidente provocate de vandalism sau încercarea de furt a autovehiculului,
- Defecte produse de rozătoare,
- Tractarea remorcii autovehiculului care a rămas imobilizat.

### **8. SERVICII PRIMARE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ**

#### **8.1. DEPANARE LA LOCUL EVENIMENTULUI (în funcție de Produsul Assistance Revolving contractat)**

Este serviciul de depanare a autovehiculului realizat de către o echipă de intervenție la locul evenimentului, prin operațiuni simple care nu necesită un timp mai mare de 30 minute și care nu presupun intervenții asupra elementelor de securitate ale autovehiculului. Scopul serviciului de asistență rutieră în acest caz este refacerea temporară a capacității de deplasare a autovehiculului beneficiar, pentru continuarea călătoriei. Contractul acoperă costurile de deplasare a echipei de intervenție și manopera operațiilor efectuate de către echipa de intervenție. Costurile materialelor și/sau a pieselor, pneurilor înlocuite, carburantului utilizat etc. vor fi suportate de către CLIENT.

#### **8.2. TRACTARE**

a. Serviciul de tractare a unui autovehicul imobilizat se organizează în următoarele cazuri:

- echipa care se deplasează la fața locului certifică faptul că depanarea autovehiculului nu se poate realiza pe loc sau nu se poate realiza în timpul maxim de intervenție de 30 de minute de la sosirea echipei de intervenție;
- operațiunea de depanare a echipei de asistență rutieră nu se încheie cu succes în timpul maxim de intervenție.

RENAULT va prelua în responsabilitate asigurarea tractării autovehiculului imobilizat la un Reparatore Autorizat Dacia/Renault/Nissan, precum și transportul pasagerilor până la unitatea service unde va fi tractat autovehiculul sau la o unitate de cazare ori de transport călători pentru continuarea călătoriei, dacă situația impune aceste lucruri.

b. Tractarea autovehiculului imobilizat se va efectua respectând condițiile următoare :

- Se va asigura remorcarea inclusiv a autovehiculelor ieșite în afara carosabilului,

- În caz de incident rutier, autovehiculele sunt eligibile pentru transportul de la locul accidentului până la cel mai apropiat Reparatore Autorizat Dacia/Renault Nissan. Pasagerii autovehiculului accidentat vor beneficia de aceleași servicii oferite ca și în cazul penelor imobilizante care au drept cauză deteriorarea sau uzura anumitor piese ale autovehiculului.

- Dacă recuperarea vehiculului ieșit de pe șosea nu se poate efectua de vehiculul de remorcare, recuperarea din afara părții carosabile se poate organiza de Centrul de Apeluri „Assistance Revolving”, însă cheltuielile aferente vor fi suportate necondiționat de către CLIENT. Pentru organizarea recuperării autovehiculului din afara carosabilului, CLIENTUL trebuie să confirme Centrului de Apeluri „Assistance Revolving” acceptarea condițiilor și a costurilor pe care le va suporta, înainte de organizarea serviciului. Plata macaralei sau a altor utilaje speciale care s-ar impune pentru readucerea autovehiculului pe șosea, ca și plata pentru operațiunea de readucere autovehicul pe șosea vor fi efectuate de CLIENT, iar remorcarea va fi efectuată gratuit pe costurile RENAULT.

- Vehiculul imobilizat va fi tractat la un Reparatore Autorizat Dacia/Renault/Nissan, fără nicio obligație de plată din partea CLIENTULUI.

- Remorcarea la o altă destinație solicitată de CLIENT (din afara rețelei de Reparatore Autorizate Dacia/Renault/Nissan) va fi plătită de CLIENT.

- Dacă, în zona incidentului, sunt mai mulți Reparatore Autorizate Dacia/Renault/Nissan, Clientul poate decide unde să fie tractat autovehiculul imobilizat, dar nu la o distanță mai mare de 50 de km de cel mai apropiat Reparatore Autorizat Dacia, Renault, Nissan (în funcție de marca autovehiculului).

- În cazul în care CLIENTUL nu are preferințe, tractarea se va efectua obligatoriu la cel mai apropiat Reparatore Autorizat Dacia/Renault/Nissan (în funcție de marca autovehiculului).

Costul staționării autovehiculului remorcat va fi suportat astfel :

- Primele 30 de minute (necesare întocmirii diverselor documente la poliție, de exemplu) vor fi gratuite pentru CLIENT,

- Următoarele staționări solicitate de CLIENT în timpul tractării autovehiculului vor fi plătite de CLIENT pentru „fracțiuni” de oră de câte 30 de minute (costul per „fracțiune” de oră va fi comunicat CLIENTULUI în timpul apelului la Centrul de Apeluri „Assistance Revolving”).

RENAULT organizează și asigură gratuit parcare autovehiculului imobilizat, pe timpul nopții sau în afara orelor de program ale unității servicii autorizate Dacia/Renault/Nissan la care este transportat autovehiculul.

### **8.3. TRANSPORT PASAGERI :**

- Serviciul este disponibil pentru toți pasagerii aflați în autovehiculul imobilizat, în limita locurilor disponibile în autovehiculul imobilizat,

- Autostopiștii sunt excluși,

- Dacă pasagerii nu pot fi preluați în vehiculul de remorcare, se va organiza gratuit transportul pasagerilor în regim de „taxi”,

- Distanța maximă de transport în regim de „taxi” este de 200 km (100 Km pe sens) sau în limita a 75 EURO (TVA inclus).

### **9. SERVICII DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ COMPLEMENTARE – ADIȚIONALE**

Prețurile exprimate în Euro în prezentul Contract vor fi calculate în RON la cursul BNR din ziua facturării prestațiilor efectuate pentru CLIENT.

Limitări costuri suportate de RENAULT:

- Limita serviciului „cazare” va fi de maximum 160 EURO/eveniment

- Limita serviciilor „Autovehicul de înlocuire” va fi de maximum 160€/eveniment, TVA inclus

- Limita „Decontare costuri pentru întoarcerea pasagerilor la domiciliu” va fi maximum 160 EURO/eveniment.

Serviciul „cazare” poate fi combinat cu „Decontare costuri pentru întoarcerea pasagerilor la domiciliu” în limita a maximum 200 EURO/eveniment.

Dacă autovehiculul nu poate fi deparat/reparat în ziua în care a avut loc imobilizarea, în funcție de opțiunea CLIENTULUI și în limitele și condițiile prezentate mai jos Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” poate organiza unul dintre următoarele servicii:

#### **9.1. CAZARE**

- Dacă incidentul s-a produs la peste 50 de km de domiciliul CLIENTULUI și autovehiculul nu poate fi deparat în aceeași zi, Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” poate organiza cazarea într-un hotel de maximum 3 stele, cu mic dejun inclus. Cazarea se va organiza pentru cel mult 2 nopți, dar nu mai mult de durata reparației autovehiculului.

- Orice alte cheltuieli în afară de prețul cazării la hotel vor fi suportate de CLIENT.

- Costurile totale pentru cazarea CLIENTULUI nu pot, în nici un caz, să depășească limita de 160 EURO/eveniment, TVA inclus, indiferent de numărul persoanelor afectate de eveniment.

#### **9.2. VEHICUL PENTRU ÎNLOCUIRE TEMPORARĂ**

**Serviciul nu este cumulabil cu serviciile complementare de cazare, decontare costuri pentru întoarcerea pasagerilor sau recuperarea autovehiculului deparat, transport pasageri ca urmare a tractării.**

- Reprezintă serviciul prin care se pune la dispoziția CLIENTULUI un autoturism de schimb în regim de rent-a-car, maximum aceeași clasă cu autovehiculul imobilizat în service. Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va face tot posibilul să ofere un vehicul de aceeași marcă, din rețeaua autorizată Dacia/Renault/Nissan.

- Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va organiza acest serviciu numai după lansarea serviciului TRACTARE AUTOVEHICUL, în cazul în care CLIENTUL dorește să-și continue călătoria și autovehiculul nu poate fi deparat în aceeași zi. Punerea la dispoziție a vehiculului de înlocuire temporară va avea loc la locația unde a avut loc evenimentul din cauza căruia autovehiculul este imobilizat sau la locația Reparatorelui Autorizat unde a fost tractat autovehiculul.

- Durata de utilizare a autovehiculului primit la schimb :

- nu va putea depăși durata reparațiilor efectuate în service;

- va fi de maximum 5 zile calendaristice;

- costul pentru zilele suplimentare (peste 5 zile) de atribuire vehicul de înlocuire, în cazul în care CLIENTUL dorește utilizarea în continuare a autovehiculului de înlocuire, va fi suportat de CLIENT.

- CLIENTUL va respecta condițiile de închiriere auto (vârstă, permis de conducere etc.) și va răspunde pentru utilizarea conformă și în condiții de legalitate a autovehiculului de înlocuire.

- Orice alte cheltuieli în afară de chiria zilnică a autovehiculului vor fi suportate de către CLIENT (plata garanției, combustibil, taxe aferente utilizării, daune, asigurări facultative, taxele de drum etc.), CLIENTUL fiind de asemenea responsabil pentru înapoierea mașinii la compania de închiriere. Orice taxă datorată prelungirii perioadei de închiriere va fi suportată de către CLIENT.

- Costurile totale de închiriere suportate de RENAULT sunt în limita a 160 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### **9.3. DECONTARE COSTURI PENTRU ÎNTOARCEREA PASAGERILOR LA DOMICILIU**

**Serviciul nu este cumulabil cu serviciile de cazare, vehicul pentru înlocuire temporară sau continuare călătorie.**

- Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va organiza deplasarea pasagerilor și decontarea biletelor de transport pentru întoarcerea la domiciliu.

- Vor fi decontate biletele de taxi/autocar/tren/avion necesare întoarcerii pasagerilor la domiciliul proprietarului autovehiculului imobilizat.

- Organizarea călătoriei cu avionul este posibilă :

- doar dacă timpul deplasării cu autocar/tren ar fi mai mare de 6 ore;

- doar dacă distanța de la locul incidentului (Reparatore Autorizat Dacia/Renault/Nissan) până la domiciliul CLIENTULUI este mai mare de 600 km.

- RENAULT va suporta pentru întoarcerea pasagerilor la domiciliu costuri în cuantum de maximum 160 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### 9.4. DECONTARE COSTURI PENTRU CONTINUAREA CĂLĂTORIEI

**Serviciul nu este cumulabil cu serviciile de cazare, vehicul pentru înlocuire temporară sau întoarcerea pasagerilor la domiciliu.**

• Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va organiza deplasarea pasagerilor și decontarea biletelor de transport pentru continuarea călătoriei.

• Vor fi decontate biletele de taxi/autocar/tren/avion necesare continuării călătoriei pentru CLIENT și pasagerii autovehiculului imobilizat.

• Organizarea călătoriei cu avionul este posibilă :

- doar dacă timpul deplasării cu autocar/tren ar fi mai mare de 6 ore;

- doar dacă distanța de la locul incidentului (Reparator Autorizat Dacia/Renault/Nissan) până la destinație este mai mare de 600 km.

• RENAULT va suporta pentru continuarea călătoriei CLIENTULUI și pasagerilor costuri în cuantum de maximum 160 EURO/eveniment, TVA inclus.

#### 9.5. DECONTARE COSTURI PENTRU RECUPERAREA AUTOVEHICULUI DEPANAT

**Serviciul este cumulabil cu serviciile complementare de cazare, continuare călătorie, întoarcere pasageri la domiciliu.**

• Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va asigura/deconta biletul de transport (în funcție de solicitarea CLIENTULUI: taxi/autocar/tren/avion) pentru deplasarea CLIENTULUI (sau a unui delegat) la Repatorul Autorizat Dacia/Renault /Nissan ca să preia autovehiculul depanat.

• Se va organiza acest serviciu numai dacă s-a efectuat serviciul TRACTARE de la locul incidentului la un Repator Autorizat Dacia/Renault/Nissan și dacă intervenția a fost efectuată în unitatea respectivă.

• La alegerea mijlocului de transport se va ține cont să se asigure cel mai mic timp de deplasare pentru/la CLIENT.

• Organizarea călătoriei cu avionul este posibilă :

- doar dacă timpul deplasării cu microbuz/autocar/tren ar fi mai mare de 6 ore, potrivit orarului companiilor de căi ferate sau de transport rutier.

- doar dacă distanța de la locul incidentului (Reparator Autorizat Dacia/Renault/Nissan) până la domiciliul CLIENTULUI este mai mare de 600 km.

Notă:

- În orașul de domiciliu, CLIENTUL nu beneficiază de acest serviciu.

- Limita maximă de cost pentru acest serviciu va fi de 100 EURO/eveniment (TVA inclus).

#### 9.6. CHELTUIELI DE LEGĂTURĂ

Toate cheltuielile de legătură între gări, aeroporturi hoteluri, domiciliu și locul unde se află autovehiculul pentru depanare/reparare sunt acoperite exclusiv în situația în care autovehiculul a beneficiat de serviciul de Tractare.

#### 9.7. DECONTARE COSTURI PENTRU „REPATRIERE” AUTOVEHICUL

• Reprezintă serviciul de transport al autovehiculului imobilizat la adresa de rezidență a CLIENTULUI și este realizat cu personal și autovehicul specializat. Centrul de Apeluri „Assistance Revolving” va organiza acest serviciu numai dacă s-a efectuat serviciul Tractare. CLIENTUL are dreptul de a solicita repatrierea autovehiculului în România doar în cazul în care intervenția asupra autovehiculului imobilizat nu poate fi finalizată în termen de maximum 5 zile lucrătoare din momentul imobilizării.

• RENAULT va prelua în responsabilitate aducerea autovehiculului imobilizat din străinătate până la domiciliul CLIENTULUI în România.

• RENAULT va decide cum și prin ce mijloace va aduce autovehiculul în țară.

• Repatrierea autovehiculului din străinătate se va face în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la declararea imobilizării. Procedurile de repatriere vor începe din momentul confirmării termenului de reparație de către unitatea reparatoare din străinătate (din rețeaua autorizată Dacia/Renault /Nissan).

• Acest serviciu se poate solicita doar dacă imobilizarea autovehiculului nu este pe teritoriul României.

#### 10. PROCEDURĂ DE URMAT ÎN CAZUL UNUI EVENIMENT RUTIER

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

\* să depună toate eforturile pentru limitarea consecințelor evenimentului produs;

\* să efectueze un apel telefonic la numărul de telefon prestabilit;

\* să furnizeze dispecerului următoarele informații:

- numărul de înmatriculare al autovehiculului,

- numele și prenumele solicitantului,

- marca și modelul autovehiculului,

- numărul de persoane aflate în autovehicul,

- locul exact al incidentului,

- descrierea cât mai exactă a defecțiunii survenite,

- să respecte întocmai instrucțiunile date de dispecer.

Notă:

Nu se va suporta sau deconta niciun cost în situația în care autovehiculul a ajuns la unitatea reparatoare prin resurse proprii.

Nu se va suporta sau deconta niciun serviciu care nu a fost organizat de Centrul de Apeluri „Assistance Revolving”.

#### 11. FORTA MAJORĂ ȘI CAZUL FORTUIT

Forța majoră exonerează RENAULT de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract, pe toată perioada în care forța majoră acționează. Forța majoră se constată de către o autoritate competentă. Îndeplinirea Contractului va fi suspendată pe toată perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau Părților până la apariția acesteia.

Este considerat caz fortuit fără constatarea autorităților competente și RENAULT este exonerat de orice răspundere contractuală în cazul în care CLIENTUL solicită efectuarea unui serviciu contractat, dar acest lucru este imposibil sau foarte greu posibil, din cauza manifestării unor condiții extreme: furtună, viscol, căderi masive de zăpadă, ploi torențiale abundente, inundații, greve, blocaje de drum etc. Aceste evenimente trebuie dovedite de RENAULT prin orice mijloc de probă. Starea de fapt va fi adusă la cunoștința CLIENTULUI prin intermediul Centrului de Apeluri „Assistance Revolving”.

#### 12. LITIGII

Contractul se supune legii române. Orice diferend sau litigiu, între RENAULT și un CLIENT care nu este consumator, rezultat din prezentul Contract și/sau relativ la derularea, valabilitatea, interpretarea, execuția, încetarea și/sau efectele sale, pe care părțile nu au reușit să-l concilieze pe cale amiabilă, va fi supus spre soluționarea exclusivă a instanțelor judecătorești competente de la sediul social al RENAULT. Prezenta clauză se aplică oricărui litigiu indiferent de natura acestuia, inclusiv procedurilor și litigiilor prealabile (cum ar fi, fără a se limita la, concilieri, medieri, asigurări de dovezi), intervenite între Părți, ca urmare a semnării/executării/încetării/efectelor prezentului Contract. Orice diferend sau litigiu între RENAULT și un consumator, rezultat din prezentul Contract și relativ la semnarea, derularea, valabilitatea, interpretarea, executarea, încetarea și/sau efectele sale și pe care Părțile nu au reușit să-l concilieze pe cale amiabilă, va fi supus spre soluționare instanțelor judecătorești competente conform legii.

Garanția comercială a oricărei intervenții (piese și manoperă) efectuate în cadrul acestui Contract nu va depăși data la care prezentul Contract își va înceta valabilitatea.

#### 13. PROTECTIA DATELOR PERSONALE

Având în vedere ca, în executarea contractului de prestari servicii, RENAULT, pe de o parte în calitate de Operator de Date si A24 ROAD PATROL S.R.L. împreuna cu (Agent Assistance Revolving) in calitate de Imputernicitii al Operatorului RENAULT vor prelucra date cu caracter personal puse la dispozitie de Client. Operatoriul si Imputernicitii se obliga sa respecte urmatoarele reguli:



- a) Vor limita prelucrarea doar la datele cu caracter personal necesare pentru executarea contractului, astfel cum sunt **precizate in partea introductiva a contractului de prestari servicii.**
- b) Operațiunile de prelucrare a **Datelor personale** se vor limita la: acces, înregistrare, organizare, structurare, stocare, utilizare pentru executarea contractului, iar la finalul acestuia, le vor mai pastra pentru dovedirea prestatiei fiscale pentru o perioada de 10 ani, dupa care vor fi sterse.
- c) Vor prelucra **Datele personale** numai în scopul îndeplinirii **Contractului**, excluzand astfel orice prelucrare sau utilizare a **Datelor personale** in scopuri proprii.
- d) Va oferi garantii suficiente pentru punerea in aplicare a unor masuri tehnice si organizatorice adecvate, astfel incat prelucrarea să respecte cerintele prevazute de legislatia aplicabila la momentul prelucrării si sa asigure protectia drepturilor persoanei vizate;
- e) Se vor asigura ca **Datele personale** vor fi prelucrate numai de persoane autorizate de **catre Operatorul RENAULT si Împuternicitii sai** în scopul îndeplinirii **Contractului.**
- f) Vor adopta toate măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru a asigura un nivel de securitate corespunzător al prelucrării **Datelor personale.**
- g) Nu vor permite prelucrarea **Datelor personale** (inclusiv divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în alt mod) de catre terti, decat cu autorizarea prealabilă scrisa a **Clientului.** Prin **terti** se intelege orice alta persoana în afara **Operatorul RENAULT si Împuternicitorilor A24 ROAD PATROL si (Agent Assistance**

**Revolving)** si numai pentru îndeplinirea **Contractului;**

- h) Tinand cont de natura prelucrării de catre **Operator** si de catre **Împuternicitii** acestuia **A24 ROAD PATROL si Agentul Assistance Revolving a Datelor personale**, acestia vor oferi asistenta **Clientului** prin masuri tehnice si organizatorice adecvate, pentru îndeplinirea obligatiei de a raspunde persoanei vizate, potrivit legislatiei aplicabile la momentul prelucrării;

Operatorul RENAULT va informa prompt Clientul printr-o notificare trimisa în timp util, despre:

-orice cerere legala obligatorie de divulgare a **Datelor personale**, formulata de catre o autoritate publica;

-orice acces accidental sau neautorizat si, în general, orice incident de securitate legat de prelucrarea **Datelor personale**, orice procesare neautorizata sau ilegala, inclusiv orice procesare care incalca prevederile prezentelor clauze sau orice pierdere accidentala, distrugere, deteriorare, modificare sau divulgare a **Datelor personale.**

-orice plangere, o comunicare sau o cerere referitoare la obligatiile Clientului, în conformitate cu legile aplicabile (inclusiv cererile unei autorități de supraveghere competente).

Clientul, persoana juridica, certifica faptul ca orice delegat, persoana fizica care il reprezinta in procedurile de cumparare a vehiculului si/sau a contractelor de prestari servicii utilizeaza telefonul si adresa de email profesionale (ale persoanei juridice) in executarea contractului.

**TABEL PRODUSE ASSISTANCE REVOLVING**

Teritoriu: Romania & Europa	X	X
Accident Assistance	X	X
Pana dubla	X	X
Eroare alimentare carburant / lipsa carburant	X	X
Incidente generate de chei	X	X
Decontare costuri pentru 'Reparatie' vehicul	X	X
Cheltuieli de legătură	X	X
Decontare costuri pentru recuperarea vehiculului reparat	X	X
Servicii Mobilitate, (Autovehicul de înlocuire)	X	X
Decontare cheltuieli pasageri continuare călătorie sau înbarcare la domiciliu	X	X
Cazare	X	X
Tracțiune	X	X
Depanare	X	X
DACAIA RENAULT NISSAN toate tipurile	Gold Europe Turisme	Gold Europe Utilitare
<b>Produse</b>		
	<b>Assistance Revolving 0-10 Ani</b>	

**Legendă: X = SERVICIU DISPONIBIL**

**Notă :** Contractul Gold Europe Turisme este destinat vehiculelor având cel mult șase locuri așezate în plus față de locul așezat al conducătorului auto, iar Contractul Gold Europe Utilitare este destinat vehiculelor având mai mult de șase locuri așezate în plus față de locul așezat al conducătorului și care sunt utilizate în scopuri de transport marfa.

## **NOTIFICARE DE CONFIDENȚIALITATE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE ÎN SCOP DE MARKETING/STUDII DE MARKETING ȘI SATISFACTIE CLIENT**

**Societățile afiliate din Grupul Renault România :** Renault Commercial Roumanie SRL, Automobile Dacia SA, Renault Technologie Roumanie SRL, RCI Leasing Romania IFN SA, RCI Finantare Romania SRL, RCI Broker de Asigurare SRL împreună cu A24 ROAD PATROL S.R.L. sunt responsabile, **în calitate de Operatori, respectiv Imputerniciți**, pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților: **nume, prenume, număr telefon fix/mobil, adresa email, data nașterii/varsta, județ/oras**,

Scopurile pentru care prelucram datele personale ale clienților sunt: Marketing (operațiuni de primire oferte comerciale pentru marcele Dacia, Renault și Nissan, evenimente de marketing, lansări de produse, oferte de fidelizare, oferte de finanțare, noutăți despre marcele Dacia, Renault și Nissan, invitații la test drive pentru modelele Dacia, Renault și Nissan) precum și efectuarea de studii de marketing și satisfacție client.

Pentru scopurile enunțate mai sus se vor prelucra următoarele date cu caracter personal **nume, prenume, număr telefon fix/mobil, adresa email, data nașterii/varsta, județ/oras, exclusiv pe baza consimțământului obținut în mod expres, liber și neechivoc.**

**Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal, în scopurile descrise mai sus, este consimțământul expres, voluntar și liber exprimat. Modelul de consimțământ este atașat prezentei notificări și este parte integrantă din ea.**

**Consimțământul poate fi retras în orice moment.**

**Datele personale menționate mai sus vor fi procesate/accesibile de către Operator și de către celelalte societăți afiliate, făcând parte din Alianța Renault-Nissan-Mitsubishi, precum și de Imputerniciții Operatorului respectiv rețeaua de Agenți Assistance Revolving și subimputerniciții acestora care desfășoară activități în cadrul acestor acțiuni. Lista completă se regăsește pe site-urile marcii.**

Datele personale vor face obiectul următoarelor operațiuni de prelucrare: colectare, înregistrare, organizare, utilizare în scopul menționat, punere la dispoziție și celorlalți organizatori ai evenimentului, diseminare, stocare, ștergere.

**În scop de marketing, efectuare de studii de marketing și satisfacție client și doar în cazul în care ai fost de acord cu prelucrarea datelor tale cu caracter personal, te informăm că selectăm și analizăm datele tale – nume, prenume, telefon, e-mail, data nașterii/varsta, localitate/județ - pentru crearea de profiluri.**

În general, vom șterge datele dvs. personale dacă acestea nu mai sunt necesare pentru a îndeplini scopurile pentru care au fost colectate inițial. Cu toate acestea, este posibil să ni se solicite să păstrăm datele cu caracter personal pentru o perioadă mai lungă, determinată de unele prevederi legale. Datele personale prelucrate ale persoanelor în scopurile descrise mai sus vor fi stocate pentru **o perioadă de 5 ani în cazul clienților și 3 ani în cazul prospectilor.**

Dacă aveți întrebări cu privire la acest formular și la protecția confidențialității sau doriți să vă exercitați oricare dintre drepturile dumneavoastră legale, astfel cum sunt stabilite mai jos, vă rugăm să ne contactați printr-un email la [dpo.romania@renault.com](mailto:dpo.romania@renault.com) și/sau la **adresa postală Renault Commercial Roumanie, Str. Preciziei nr. nr. 3G, Clădirea A, Parter, camera AP 10.** Vom încerca să îndeplinim cererea în termen de 30 (treizeci) de zile. Cu toate acestea, perioada poate fi prelungită din motive specifice referitoare la dreptul legal specific sau complexitatea solicitării.

### **Drepturile dvs. față de prelucrarea datelor cu caracter personal**

Următoarea listă conține informații cu privire la drepturile care decurg din prevederile legale în vigoare privind protecția datelor:

● **Dreptul de a retrage consimțământul:** Consimțământul poate fi retras în orice moment, scriind un email la [dpo.romania@renault.com](mailto:dpo.romania@renault.com) și/sau la **adresa postală Renault Commercial Roumanie, Str. Preciziei nr. nr. 3G, Clădirea A, Parter, camera AP 10.**

● **Dreptul la rectificare:** Puteti obtine de la noi rectificarea datelor cu caracter personal care va privesc. Facem eforturi rezonabile pentru a vă păstra datele cu caracter personal, care sunt în posesia sau controlul nostru- exacte, complete, actuale și relevante, pe baza celor mai recente informații disponibile pentru noi.

● **Dreptul la restricție:** Puteti obtine de la noi restrictia de prelucrare a datelor cu caracter personal, dacă:

- contestati corectitudinea datelor cu caracter personal pentru perioada în care noi trebuie să verificăm exactitatea,
- prelucrarea este ilegală și solicitați restricționarea prelucrării mai degrabă decât ștergerea datelor cu caracter personal,
- nu mai avem nevoie de datele dvs cu caracter personal, dar dvs le solicitați pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept, sau
- vă opuneți prelucrării în perioada în care verificăm dacă motivele noastre legitime au întâietate față de ale dvs.

● **Dreptul de acces:** Ne puteți cere informații cu privire la datele cu caracter personal pe care le detinem despre dumneavoastră, inclusiv informații cu privire la ce categorii de date cu caracter personal avem în posesie sau control, pentru ce sunt folosite, cui au fost dezvaluite, dacă este cazul. Puteti obține un exemplar de la noi, gratuit, conținând datele cu caracter personal pe care le detinem despre dvs. Ne rezervăm dreptul de a percepe o taxă rezonabilă pentru fiecare exemplar suplimentar pe care l-ați putea solicita.

● **Dreptul la portabilitate:** La cerere, vom transfera datele cu caracter personal către un alt operator, acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic, cu condiția ca prelucrarea să se bazeze pe consimțământul dvs. sau să fie necesară pentru executarea unui contract. Mai degrabă decât să primiți un exemplar cu datele dvs. cu caracter personal, puteți solicita să vă transferăm datele direct către alt operator, specificat de dvs.

● **Dreptul la ștergere:** puteți obtine de la noi ștergerea datelor cu caracter personal, în cazul în care:

- datele dvs. personale nu ne mai sunt necesare în raport cu scopurile pentru care au fost colectate sau sunt prelucrate în alt mod;
- aveți dreptul de a vă opune prelucrării ulterioare a datelor cu caracter personal (a se vedea mai jos) și să vă exercitați acest drept de obiectie la prelucrare;
- datele cu caracter personal au fost prelucrate în mod ilegal,

Cu excepția cazului în care prelucrarea este necesară:

- în vederea îndeplinirii unei obligații legale care necesită prelucrarea de către noi;
- în special pentru cerințele legale de păstrare a datelor;

- pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept, pana la solutionarea irevocabila a diferendului.

- **Dreptul de opozitie:** Puteti obiecta oricand la prelucrarea datelor cu caracter personal. Daca va opuneti prelucrarii, va rugam sa specificati daca doriti stergerea datelor cu caracter personal sau restrictia prelucrarii acestora de catre noi.
- **Dreptul de a depune o plangere:** In cazul unei pretinse incalcati a legislatiei in vigoare privind confidentialitatea, puteti depune o plangere la autoritatea de supraveghere pentru protectia datelor in tara in care locuiti sau unde a avut loc presupusa incalcare.

#### **Gestionarea si securitatea datelor**

Aplicam un nivel adecvat de securitate si am implementat proceduri fizice, electronice si administrative rezonabile pentru a proteja informatiile pe care le colectam. Politicile si procedurile noastre privind securitatea informatiilor sunt strans alinate cu standardele internationale acceptate la scara larga si sunt revizuite periodic si actualizate dupa cum este necesar pentru a satisface nevoile noastre de afaceri, schimbarile tehnologice, precum si cerintele reglementate. Accesul la datele cu caracter personal se acorda numai personalului autorizat, si numai pentru a-si indeplini sarcinile specifice pentru a raspunde scopurilor mentionate, sub obligatia pastrarii confidentialitatii lor. In cazul unei incalcati a securitatii datelor cu caracter personal, organizatorul/ii va/vor respecta toate legile in vigoare privind notificarea incalcati datelor.

#### **Consimtamant prelucrare date**

Avand in vedere conditiile mentionate in "**Notificarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal in scop de marketing – publicitate, studii de marketing si satisfactie client** », imi exprim consimtamantul in cunostinta de cauza, in mod expres si neechivoc, pentru prelucrarea urmatoarelor mele date cu caracter personal : **nume, prenume, numar telefon fix/mobil, adresa email, data nasterii/varsta, judet/oras**, pentru operatiuni de primire oferte comerciale pentru marcele Dacia, Renault si Nissan, evenimente de marketing, lansari de produse, oferte de fidelizare, oferte de finantare, noutati despre marcele Dacia, Renault si Nissan, invitatii la test drive pentru modelele Dacia, Renault si Nissan si in vederea efectuarii de studii de marketing si satisfactie client. Datele mele personale vor fi prelucrate in scopurile de mai sus de catre afiliatii din Grupul Renault Romania : Renault Commercial Roumanie SRL, Automobile Dacia SA, RCI Leasing Romania IFN SA, RCI Finantare Romania SRL, RCI Broker de Asigurare SRL.

Imi exprim consimtamantul in mod expres si neechivoc ca afiliatii din Grupul Renault Romania, in calitate de Operatori de date cu caracter personal, sa poata efectua cu datele mele personale urmatoarele operatiuni de prelucrare: colectare, inregistrare, organizare, consultare/verificare in scopul mentionat, punere la dispozitie catre imputerniciti si subimputerniciti ai acestora, stocare, stergere.

Pentru a putea primi ofertele sau a putea fi contactat in scopurile mentionate mai sus, in notificarea care insoteste acest consimtamant, doresc ca in viitor sa fiu contactat pe urmatoarele canale : telefon, sms, email.

**Am luat la cunostinta ca durata de prelucrare a datelor mele pentru scopurile enumerate in notificarea care insoteste prezentul consimtamant este de 5 de ani de la momentul acordarii.**

**Am luat la cunostinta ca imi pot retrage oricand consimtamantul printr-o solicitare la adresa de email : [dpo.romania@renault.com](mailto:dpo.romania@renault.com) si/sau la adresa postala : Renault Commercial Roumanie, Str. Preciziei nr. nr. 3G, Clădirea A, Parter, camera AP 10.**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--