

**CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII  
ASSISTANCE REVOLVING**

NR. ....

**Renault Commercial Roumanie S.R.L.**  
Sediul: Bd. Preciziei nr. 24, West Gate Business Center  
Corp H1, et. 5, cam. E05.25, București, sector 6  
CUI/CIF/Cod înregistrare în scop de TVA : RO 13943110  
Nr. Reg. Comerț : J40/5566/2001  
Capital social: 2.455.900 lei, integral vărsat  
Banca: BRD / Contul: RO97BRDE450SV01041844500

Încheiat între CLIENT și RENAULT COMMERCIAL ROUMANIE S.R.L. (denumită în continuare „RENAULT”)

<p><b>Informații CLIENT</b> <b>SE COMPLETEAZA PENTRU PROPRIETAR VEHICUL</b> Nume/prenume/denumire: _____ BI/CI: _____ CNP: _____ <b>Nr. Reg. Comerțului:</b> _____ <b>CUI/CIF:</b> _____ <b>Adresa:</b> Localitatea: _____ Jud./Sector: _____ Str.: _____ nr.: _____ Bl.: _____, Sc.: _____, Et.: _____, Apt.: _____ Banca: _____ Cont: _____ Adresă de e-mail: _____ Telefon: _____ <b>Reprezentant legal/Convențional:</b> Nume: _____ Prenume: _____ CNP: _____ CI/BI: _____ Calitate: _____ Telefon: _____</p>	<p><b>Informații CLIENT</b> <b>SE COMPLETEAZA PENTRU UTILIZATOR VEHICUL (Leasing)</b> Nume/prenume/denumire: _____ BI/CI: _____ CNP: _____ <b>Nr. Reg. Comerțului:</b> _____ <b>CUI/CIF:</b> _____ <b>Adresa:</b> Localitatea _____ Jud./Sector _____ Str.: _____ nr.: _____ Bl.: _____ Sc.: _____ Et.: _____ Apt.: _____ Banca: _____ Cont: _____ Adresă de e-mail: _____ Telefon: _____ <b>Reprezentant legal/Convențional:</b> Nume: _____ Prenume _____ CNP: _____ CI/BI: _____ Calitate: _____ Telefon: _____</p>
<p><b>Date identificare autovehicul</b> Marca: _____ Model: _____ Serie caroserie (cod VIN): _____ Data primei înmatriculări: _____ Tipul de combustibil : _____ Serie motor: _____ Index Km.la data contractului: _____</p>	<p><b>Contract Assistance Revolving</b> Produs Assistance Revolving: _____ Preț – în RON (TVA inclus): _____ Durată: _____</p>
<p><b>TERMENI ȘI CONDIȚII</b> 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 este de 1 an, 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. <b>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.</b> 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) <b>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.</b> 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.</p>	
<p>Acord PROPRIETAR _____ DATA: _____</p>	<p>Acord UTILIZATOR _____</p>
<p><b>Eu, CLIENTUL declar că am verificat corectitudinea datelor mele introduse pe prima pagină a prezentului document. De asemenea, confirm că mi-au fost înmânate, am luat cunoștință și sunt de acord cu Condițiile Generale „Assistance Revolving” care fac parte integrantă din Contract.</b></p>	
<p>Semnătura și ștampila _____</p>	<p>Semnătura și ștampila _____</p>

# 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 maxim 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;
- Autovehicule care nu sunt conforme cu legislația rutieră din România.

## 4. CONDUCĂTOR AUTO AUTORIZAT

a. Produsele de asistență rutieră se adresează tuturor persoanelor fizice sau juridice domiciliare sau rezidente în România, proprietari sau utilizatori de auto de autovehicule Dacia/Renault/Nissan.

b. 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;

c. Conducătorul auto autorizat trebuie să aibă vârsta de minimum 18 ani pentru conducerea autovehiculului și permis de conducere valabil;

d. 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:

a. 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:

- cheie uitată 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,
- până 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 habitacul,
- 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** 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 operațiunilor 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 remorcă, 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 Reparator Autorizat Dacia/ Renault/Nissan, fără nicio obligație de plată din partea CLIENTULUI.

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

- Dacă, în zona incidentului, sunt mai mulți Reparatari Autorizați 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 Reparator 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 Reparator 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 service 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 remorcă, 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 Reparatului 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 (Reparator 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 AUTOVEHICULULUI DEPANAT**

**Serviciu 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 Reparatul 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 Reparat 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:

- 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**.
- 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.
- Vor prelucra **Datele personale** numai în scopul îndeplinirii **Contractului**, excluzand astfel orice prelucrare sau utilizare a **Datelor personale** in scopuri proprii.
- Va oferi garantii suficiente pentru punerea in aplicare a unor masuri tehnice si organizatorice adecvate, astfel încat prelucrarea să

- respecte cerintele prevazute de legislatia aplicabila la momentul prelucrării și să asigure protecția drepturilor persoanei vizate;
- e) Se vor asigura că **Datele personale** vor fi prelucrate numai de persoane autorizate de către **Operatorul RENAULT și Împuternicitii săi** 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 către terți, decât cu autorizarea prealabilă scrisă a **Cientului**. Prin **terți** se înțelege orice altă persoană în afara **Operatorul RENAULT și împuterniților A24 ROAD PATROL și (Agent Assistance Revolving)** și numai pentru îndeplinirea **Contractului**;
  - h) Ținând cont de natura prelucrării de către **Operator** și de către **împuternicitii acestuia A24 ROAD PATROL și Agentul Assistance Revolving a Datelor personale**, aceștia vor oferi asistență **Cientului** prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate, pentru îndeplinirea obligației de a răspunde persoanei vizate, potrivit legislației aplicabile la momentul prelucrării;

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

-orice cerere legală obligatorie de divulgare a **Datelor personale**, formulată de către o autoritate publică;

-orice acces accidental sau neautorizat și, în general, orice incident de securitate legat de prelucrarea **Datelor personale**, orice procesare neautorizată sau ilegală, inclusiv orice procesare care încalcă prevederile prezentelor clauze sau orice pierdere accidentală, distrugere, deteriorare, modificare sau divulgare a **Datelor personale**.

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

Clientul, persoana juridică, certifică faptul că orice delegat, persoana fizică care îl reprezintă în procedurile de cumpărare a vehiculului și/sau a contractelor de prestări servicii utilizează telefonul și adresa de email profesională (ale persoanei juridice) în executarea contractului.

**Pentru și în numele  
RENAULT,**

Nume, Semnătura  
și Ștampila

**Pentru și în numele  
CLIENTULUI,**

Nume, Semnătura  
și Ștampila

**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 marfă.

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

**Societatile afiliate din Grupul Renault Romania :** 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 impreuna cu A24 ROAD PATROL S.R.L. sunt responsabile, **in calitate de Operatori, respectiv Imputernicitii**, pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale clientilor: **nume, prenume, numar telefon fix/mobil, adresa email, data nasterii/varsta, judet/oras**,

Scopurile pentru care prelucram datele personale ale clientilor sunt: Marketing (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) precum si efectuarea de studii de marketing si satisfactie client.

Pentru scopurile enuntate mai sus se vor prelucra urmatoarele date cu caracter personal **nume, prenume, numar telefon fix/mobil, adresa email, data nasterii/varsta, judet/oras, exclusiv pe baza consimtamantului obtinut in mod expres, liber si neechivoc.**

**Temeiul legal al prelucrării datelor cu caracter personal, în scopurile descrise mai sus, este consimtamantul expres, voluntar și liber exprimat. Modelul de consimtamant este atasat prezentei notificari și este parte integranta din ea.**

**Consimtamantul poate fi retras in orice moment.**

**Datele personale mentionate mai sus vor fi procesate/accesibile de catre Operator si de catre celelalte societati afiliate, facand parte din Alianta Renault-Nissan-Mitsubishi, precum si de Imputernicitii Operatorului respectiv rețeaua de Agenti Assistance Revolving și subimputerniciții acestora care desfășoară activități în cadrul acestor acțiuni. Lista completa se regăsește pe site-urile marcii.**

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

**In scop de marketing, efectuare de studii de marketing si satisfactie client si doar in cazul in care ai fost de acord cu prelucrarea datelor tale cu caracter personal, te informam ca selectam si analizam datele tale – nume, prenume, telefon, e-mail, data nasterii/varsta, localitate/judet - pentru crearea de profiluri.**

In general, vom sterge datele dvs. personale daca acestea nu mai sunt necesare pentru a indeplini scopurile pentru care au fost colectate initial. Cu toate acestea, este posibil să ni se solicite sa pastram datele cu caracter personal pentru o perioada mai lunga, determinata de unele prevederi legale. Datele personale prelucrate ale persoanelor in scopurile descrise mai sus vor fi stocate pentru **o perioada de 5 ani in cazul clientilor si 3 ani in 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, B-dul Preciziei, nr 24, West Gate Business Park, cladire H1, et. 5](#). 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. fata de prelucrarea datelor cu caracter personal**

Urmatoarea lista contine informatii cu privire la drepturile care decurg din prevederile legale în vigoare privind protecția datelor:

● **Dreptul de a retrage consimtamantul:** Consimtamantul poate fi retras in orice moment, scriind un email la [dpo.romania@renault.com](mailto:dpo.romania@renault.com) și/sau la [adresa postală Renault Commercial Roumanie, B-dul Preciziei, nr 24, West Gate Business Park, cladire H1, et. 5](#)

● **Dreptul la rectificare:** Puteti obtine de la noi rectificarea datelor cu caracter personal care va privesc. Facem eforturi rezonabile pentru a va pastra 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 restrictie:** Puteti obtine de la noi restrictia de prelucrare a datelor cu caracter personal, daca:

- contestati corectitudinea datelor cu caracter personal pentru perioada in care noi trebuie să verificam exactitatea,
- prelucrarea este ilegala și solicitati restrictionarea prelucrării mai degrabă decât ștergerea datelor cu caracter personal,
- nu mai avem nevoie de datele dvs cu caracter personal, dar dvs le solicitati pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept, sau
- va opuneti prelucrării în perioada în care verificam dacă motivele noastre legitime au intaietate fata 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, continand datele cu caracter personal pe care le detinem despre dvs. Ne rezervam dreptul de a percepe o taxa rezonabila pentru fiecare exemplar suplimentar pe care l-ati putea solicita.

● **Dreptul la portabilitate:** La cerere, vom transfera datele cu caracter personal catre un alt operator, acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic, cu conditia ca prelucrarea sa se bazeze pe consimtamantul dvs. sau sa fie necesara pentru executarea unui contract. Mai degrabă decât să primim un exemplar cu datele dvs. cu caracter personal, puteti solicita sa va transferam datele direct catre alt operator, specificat de dvs.

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

- datele dvs. personale nu ne mai sunt necesare in raport cu scopurile pentru care au fost colectate sau sunt prelucrate in alt mod;
  - aveti dreptul de a va opune prelucrării ulterioare a datelor cu caracter personal (a se vedea mai jos) și sa va executati acest drept de obiectie la prelucrare;
  - datele cu caracter personal au fost prelucrate in mod ilegal,
- Cu exceptia cazului in care prelucrarea este necesara:
- in vederea indeplinirii unei obligatii legale care necesita prelucrarea de catre noi;
  - in special pentru cerintele legale de pastrare a datelor;
  - pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept.

- **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 incalcarci 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 aliniate 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 incalcarci a securitatii datelor cu caracter personal, organizatorul/ii va/vor respecta toate legile in vigoare privind notificarea incalcarii 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 marcile Dacia, Renault si Nissan, evenimente de marketing, lansari de produse, oferte de fidelizare, oferte de finantare, noutati despre marcile 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 consimtamntul 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, B-dul Preciziei, nr 24, West Gate Business Park, cladire H1, et. 5.**

Data: 

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

Nume, prenume si semnatura \_\_\_\_\_