

# General Terms & Conditions

## A. Informații generale

Acești Termeni și condiții cu privire la asistență fac parte din contractul de asigurare. Acoperirea pentru modele este următoarea: 3 ani pentru V6E și 5 ani pentru SuperVan.

### A.1 Acoperire de asistență rutieră

Durata asistenței rutiere:

Prestațiile de asistență rutieră vor fi selectate de către AWP Austria GmbH în funcție de nevoile deținătorului poliței și de evenimentele acoperite survenite în perioada valabilă a contractului de asigurare.

### A.2 Asigurator / Noi / Al(ai) nostru(noștri), a(ale) noastră(noastre)

Prestațiile de asistență rutieră sunt asigurate de către:

AWP Austria GmbH  
Linzer Straße 225, 1140 Viena  
Handelsgericht: Viena

## B. Cum ne puteți contacta?

Serviciul de asistență rutieră este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile din 7; pentru apeluri la Servicii clienți. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să nu încercați să vă faceți propriile aranjamente, deoarece rambursările nu vă pot fi efectuate retroactiv.

Dacă aveți nevoie de asistență, vă rugăm să contactați AZ Partners Assistance:

- Din Austria: +431525036545
- Din Ungaria: +431525036556
- Din Polonia: +48225586011
- Din Republica Cehă: +420283002008
- Din Slovacia: +421222114003
- Din România: +431525036697
- Din Slovenia: +431525036615
- Din Croația: +431525036233

Înainte de a ne suna, vă rugăm să aveți la îndemână următoarele detalii:

- numărul de înmatriculare al vehiculului;
- locația exactă a vehiculului;
- datele dumneavoastră de contact și numărul de telefon;
- descrierea problemei.

Apelurile pot fi înregistrate și pot fi utilizate pentru instruire.

## C. Sumarul elementelor acoperite

### Evenimente acoperite

Ce este acoperit?	
Defecțiuni	✓ Acoperite
Accidente și elemente conexe	✓ Acoperite
Erori de conducere Lipsă de carburant Altă problemă legată de carburant Vehicul electric neîncărcat Anvelopă(e) dezumflată(e) Probleme legate de cheie	✓ Acoperite
Furt și elemente conexe	✓ Acoperite

Prestațiile oferite și limitele acestora sunt prezentate în tabelul următor:

Prestație	Condiții și limite*
Asistență rutieră și tractare	- Reparație la fața locului pentru vehicul - Tractare/recuperare: la cel mai apropiat service auto, până la o sumă maximă de 200 euro cu taxe incluse.
Vehicul de schimb	- Categorie echivalentă - Durata de 5 zile calendaristice consecutive - Doar după tractare, iar vehiculul nu poate fi reparat în aceeași zi
Hotel/cazare	- Până la maxim 3 nopți și maxim 100 euro de persoană și pe noapte
Continuare a călătoriei	Dacă vehiculul nu poate fi reparat în termen de 5 zile:
SAU	- Taxi: până la maxim 50 euro> - Tren: clasa 1 sau 2>, - Avion: Clasa Economy>, dacă distanța este mai mare de 8 ore
Întoarcere a acasă	
Repatriere a vehiculului din străinătate	- la domiciliul sau biroul dumneavoastră: max 1.000 euro - dacă vehiculul nu poate fi reparat în termen de 5 zile lucrătoare - valoarea reziduală a vehiculului trebuie să fie mai mare decât costul repatrierii

\* Aceasta oferă un rezumat al prestațiilor, condițiilor și limitelor pentru dumneavoastră. **Vă rugăm să citiți cu atenție documentul complet, inclusiv „Termenii și condițiile generale”.**

## D. Acoperire geografică

Acoperirea geografică:

Acoperirea și prestațiile noastre de asistență rutieră sunt valabile pe teritoriul Europei.

## E. Definiții

### E.1 Definiții generale

Unele cuvinte și expresii au un sens specific și sunt definite în cadrul Termenilor și condițiilor. Pentru o citire mai ușoară, acestea sunt scrise cu majuscule.

**Străinătate:** orice altă țară în afara țării de reședință a Asiguratului.

**Beneficiar:** Asiguratul și Toți șoferii autorizați și toți pasagerii neplătitori ai vehiculului asigurat, până la numărul maxim de locuri menționate în specificațiile producătorului cu privire la vehicul. **Autostopii sunt excluși.**

**Țara de reședință:** țara în care are locuința Asiguratul/Beneficiarul.

**Eveniment acoperit:** orice eveniment, așa cum este definit în secțiunea „Definiția evenimentelor acoperite” E.2, care oferă beneficiarului dreptul la serviciile noastre de asistență.

**Domiciliu:** adresa de domiciliu permanentă, stabilă, a Beneficiarului, în scopuri legale și fiscale, în țara sa de rezidență.

**Imobilizarea vehiculului:** orice eveniment care determină imobilizarea vehiculului asigurat sau nesiguranța conducerii pe drumurile publice.

**Asiguratul/dumneavoastră:** deținătorul poliței de asigurare care a plătit prima de asigurare.

### E.2 Definiția evenimentelor acoperite

**Defecțiuni:** orice defecțiune mecanică, electrică, hidraulică sau electronică, bruscă și neașteptată, care are drept rezultat imobilizarea vehiculului, inclusiv descărcarea bateriei. **Descărcarea bateriei la vehiculele electrice nu este considerată o defecțiune decât în cazul în care bateria nu poate fi reîncărcată din cauza problemelor sale tehnice.**

#### Accidente și elemente conexe:

- **Accident al vehiculului:** orice eveniment neprevăzut și involuntar, coliziune, impact cu un obiect fix sau în mișcare sau accident care are drept rezultat Imobilizarea vehiculului.
- **Incendiu:** căldură sau flacără care deteriorează vehiculul și duce la Imobilizarea acestuia.
- **Vandalism:** orice spargere sau deteriorare a vehiculului efectuată de către o terță parte la locul evenimentului și care are drept rezultat Imobilizarea acestuia. Este posibil să vă solicităm o copie a raportului poliției. Declarația la poliție trebuie să fie efectuată în termen de 2 zile lucrătoare.
- **Evenimente climatice:** evenimente care au cauze naturale, cum ar fi grindină, inundații, furtuni, uragane, ploi, lapoviță sau ninsoare, vânt, fulgere sau alte evenimente similare, atunci când nu sunt declarate oficial drept dezastru natural și care au drept rezultat Imobilizarea vehiculului.

#### Erori de conducere:

- **Vehicul electric descărcat:** descărcarea bateriei electrice de tracțiune, care are drept rezultat Imobilizarea vehiculului la locul incidentului. Imposibilitatea reîncărcării bateriei din cauza problemelor sale tehnice este considerată a fi o Defecțiune.
- **Anvelopă(e) dezumflată(e):** dezumflarea uneia sau mai multor anvelope, care are drept rezultat Imobilizarea vehiculului
- la locul incidentului.
- **Probleme legate de cheie:** blocarea cheilor vehiculului în interiorul acestuia, deteriorarea, pierderea sau furtul acestora, care au ca rezultat Imobilizarea vehiculului la

locul incidentului.

#### Furt și elemente conexe:

- **Furtul vehiculului:** vehiculul a fost furat și vă vom solicita o copie a raportului poliției. Declarația la poliție trebuie să fie efectuată în termen de 2 zile lucrătoare.
- **Tentativă de furt și furt de componente** (inclusiv recuperarea vehiculului după furt): furtul sau deteriorarea componentelor sau echipamentelor vehiculului care are drept rezultat Imobilizarea vehiculului la locul incidentului. Este posibil să vă solicităm o copie a raportului poliției. Declarația la poliție trebuie să fie efectuată **în termen de 2 zile lucrătoare**

## F. Prestații de asistență – asistență pentru Vehicul și Pasager(i)

În cazul Imobilizării vehiculului din cauza oricărui Eveniment acoperit definit la punctul E.2, vom asigura prestațiile de asistență rutieră descrise mai jos, în limitele și condițiile menționate pentru fiecare prestație descrise mai jos și rezumate în secțiunea C „Sumarul elementelor acoperite”

### F.1 Asistență rutieră și tractare

#### F.1.1 Reparații la fața locului

În cazul Imobilizării din cauza oricărui Eveniment acoperit definit la punctul E.2,

vom oferi asistență rutieră ori de câte ori este posibil pentru a determina defecțiunea și, dacă este posibil, vom efectua o reparație pe marginea drumului, la locul incidentului, pentru a permite conducerea din nou în siguranță a vehiculului.

#### F.1.2 Tractare/recuperare

În cazul Imobilizării vehiculului din cauza oricărui eveniment definit la punctul E.2 și dacă vehiculul nu poate fi reparat la fața locului, furnizorul nostru de asistență rutieră îl va transporta la cel mai apropiat service auto sau dealer, dacă imobilizarea are loc la o distanță de până la 50 km de service-ul auto sau dealerul dumneavoastră, până la o sumă maximă de 200 de euro, inclusiv taxele

În cazul în care este necesară o operațiune de recuperare specializată (*folosirea macaralei, patinelor, roților ajutoare...*) vom organiza și acoperi costurile până la maxim 200 de euro, inclusiv taxele.

Putem organiza și acoperi costurile pentru taxi sau transport public până la maxim 50 euro, inclusiv taxele, la discreția noastră, pentru orice nevoie urgentă

### F.2 Asistență pentru pasager(i)

#### F.2.1 Vehicul de schimb

În urma tractării/recuperării pe care am organizat-o, în cazul Imobilizării vehiculului din cauza [Evenimentelor acoperite] și dacă vehiculul nu poate fi reparat în ziua în care a fost imobilizat, vom organiza și acoperi costul pentru un vehicul de schimb conform condițiile birourilor de închirieri auto, până la o categorie echivalentă cu cea a vehiculului, sub rezerva disponibilității unui vehicul de schimb la biroul de închirieri auto. Această acoperire este oferită până la repararea vehiculului sau pentru următoarele durate maxime pentru Evenimentele acoperite, oricare survine primul:

- 5 zile calendaristice sau lucrătoare consecutive, până la maxim 130 de euro pe zi

De asemenea, vom organiza și acoperi costul pentru taxi și/sau transport public pentru a ajunge la biroul de închirieri auto, atunci când este necesar.

Vehiculul închiriat trebuie returnat la locația inițială a biroului de închirieri

### F.2.2 Cazare la hotel

În cazul Imobilizării vehiculului din cauza oricărui eveniment definit la punctul E.2 și în cazul în care vehiculul este imobilizat la mai mult de 100 km de domiciliul asiguratului/beneficiarului, vom organiza și acoperi costurile hoteliere ale beneficiarilor dacă alegeți să rămâneți cu vehiculul, pe toată durata reparării acestuia, până la maxim 100 de euro pe noapte și de persoană, inclusiv taxele, cu mic dejun pentru 3 nopți în total.

Vom organiza și acoperi costurile pentru taxi sau transport public pentru a ajunge la hotel.

### F.2.3 Continuarea călătoriei sau întoarcerea acasă

În cazul Imobilizării vehiculului din cauza oricărui eveniment definit la punctul E.2 și dacă vehiculul nu poate fi reparat în ziua Imobilizării, vom organiza și acoperi costurile de continuare a călătoriei pentru beneficiari până la destinația finală sau întoarcerea la domiciliul beneficiarului prin cel mai adecvat dintre următoarele mijloace:

- cu taxiul sau transportul public, până la 50 de euro, inclusiv taxele;

- cu trenul, la clasa întâi

- cu avionul, la clasa Economy, dacă distanța până la domiciliul beneficiarului sau destinația finală depășește 8 ore de mers cu trenul; sau

- cu vehiculul închiriat, până la o categorie echivalentă a Vehiculului, în funcție de disponibilitatea unui vehicul de schimb la biroul de închirieri auto, timp de până la 24 de ore.

În cazul în care Continuarea călătoriei sau Întoarcerea acasă nu poate fi organizată în ziua Imobilizării, vom organiza și acoperi costurile hoteliere pentru beneficiari, până la 1 noapte și până la o sumă de 100 de euro pe noapte și de persoană, inclusiv taxele și cu mic dejun inclus.

În cazul în care este necesar, vom organiza și acoperi costurile pentru taxi sau transport public pentru a ajunge la gară, aeroport, hotel sau biroul de închirieri auto.

Continuarea călătoriei și Întoarcerea acasă nu sunt cumulative și chiar dacă sunt necesare ambele, dacă beneficiarul a ales să beneficieze de continuarea călătoriei, nu vom organiza și acoperi costul întoarcerii acasă.

Continuation of Journey or Return Home per person	300 EUR per person
Train 1st class if distance <= xx h	100%
Plane economy class if distance > 8 h	300 EUR per person
Taxi	50 EUR

## F.3 Îngrijirea și livrarea vehiculului

### F.3.1 Relivrarea vehiculului reparat în aceeași țară de reședință

În cazul Imobilizării vehiculului din cauza oricărui eveniment definit la punctul E.2, după repararea acestuia, îl vom relivra de la service-ul auto la domiciliul, biroul sau locul de reședință temporară a beneficiarului, prin transport sau printr-un serviciu cu șofer profesionist.

Nu vom fi responsabili pentru furtul sau deteriorarea oricăror accesorii, bagaje, materiale și obiecte personale rămase în vehicul în timpul transportului acestuia.

### F.3.2 Repatrierea vehiculului (în străinătate)

În cazul Imobilizării vehiculului în străinătate din cauza oricărui eveniment definit la punctul E.2, vom organiza și acoperi costurile următoarelor prestații:

În cazul în care vehiculul nu poate fi reparat în termen de 5 zile lucrătoare sau este recuperat în străinătate după ce a fost furat, vom organiza și acoperi costurile de repatriere a vehiculului la service-ul auto cel mai apropiat de locuința asiguratului, până la maxim 1000 de euro, inclusiv taxele.

### F.10.6 Vehicul de schimb

Vom organiza și acoperi costul pentru un vehicul de schimb conform condițiilor birourilor de închirieri auto, până la o categorie echivalentă cu cea a Vehiculului, în funcție de disponibilitatea unui vehicul de schimb la biroul de închirieri auto. Această acoperire este asigurată doar în perioada de întreținere, până la maxim 5 zile.

De asemenea, vom organiza și acoperi costul pentru taxi și/sau transport public pentru a ajunge la biroul de închirieri auto, atunci când este necesar.

**Vehiculul închiriat trebuie să fie returnat la locația inițială a biroului de închirieri**

## G. Responsabilitatea

Asigurătorul nu poate înlocui în niciun caz organizațiile locale de urgență. În caz de urgență, beneficiarul sau rudele acestuia trebuie să contacteze direct și prioritar serviciile locale de urgență.

Asigurătorul nu este responsabil pentru încălcări sau neîndeplinirea obligațiilor sale ca urmare a unor cazuri de forță majoră sau evenimente precum războaie, războaie civile, revoluții, instabilitate politică notorie, represalii, embargouri, sancțiuni economice (Sumarul măsurilor restrictive în funcție de țară este disponibil pe pagina de internet a Ministerului Economiei și Finanțelor: <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mișcări populare, revolte, sabotaj, terorism, greve, confiscări sau constrângeri din partea forțelor publice, interdicții oficiale, explozii de mașini, efecte nucleare sau radioactive, impedimente climatice grave și evenimente naturale impredictibile.

Informații pentru fiecare țară sunt disponibile și în secțiunea „Sfaturi de călătorie” de pe pagina de internet a Ministerului Afacerilor Externe și Dezvoltării Internaționale, <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-by-country/>

Cu toate acestea, Asigurătorul va face eforturi rezonabile pentru a ajuta Beneficiarul.

**Organizarea de către Beneficiar sau de către persoanele din mediul acestuia a unui serviciu de asistență prevăzut în Condițiile generale cu privire la asistență poate avea dreptul la rambursare doar dacă Asigurătorul a fost anunțat și și-a dat acordul expres.**

Costurile suportate vor fi rambursate la prezentarea documentelor justificative originale, în limita celor pe care Asigurătorul le-ar fi suportat pentru organizarea serviciului.

Răspunderea Asigurătorului se referă doar la serviciile de asistență pe care le furnizează în executarea Condițiilor generale cu privire la asistență. Nu va fi responsabil pentru actele efectuate de prestatorii de servicii care intervin pentru Beneficiar în nume propriu și pe propria răspundere. Nu va fi responsabil

pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale care rezultă dintr-un caz de forță majoră.

## H. Excluderi și limitări

Acoperirea de asistență rutieră nu acoperă niciunul dintre evenimentele menționate în această secțiune, cu excepția cazului în care evenimentul face parte în mod explicit din Polița de asigurare încheiată. Vă rugăm să consultați secțiunile E și F pentru detalii.

Nu vom asista și nu vom rambursa cheltuielile Asiguratului sau Beneficiarilor în cazul unei solicitări de asistență sau al unei revendicări cauzate de, care decurge din sau în legătură cu următoarele:

- orice costuri suportate fără acordul nostru prealabil sau care nu sunt specificate în mod expres ca fiind acoperite în cadrul poliței.

- organizarea de către beneficiar/beneficiari sau orice alt terț a oricăruia dintre serviciile detaliate în prezenta poliți fără a avea în prealabil autorizație din partea noastră și un număr de dosar,

- orice pierdere, furt, daune, deces, vătămare corporală, cost sau cheltuială care nu este direct asociată cu incidentul care a determinat Beneficiarul să revendice, cu excepția cazului în care este specificat în mod expres în prezenta poliți.

- radiații ionizante sau contaminare radioactivă de la orice combustibil nuclear sau deșeurile nucleare rezultate din arderea combustibilului nuclear.

- proprietăți radioactive, toxice, explozive sau alte proprietăți periculoase ale oricărui echipament nuclear exploziv sau ale componentelor nucleare ale echipamentului respectiv

- război, invazie, acțiunea unor forțe inamice externe, terorism, ostilități (indiferent dacă războiul este declarat sau nu), război civil, rebeliune, revoluție, insurecție, uzurparea puterii, inclusiv prin mijloace militare, revoltă sau rebeliune civilă

- dezastre naturale declarate ca urmare a evenimentelor specificate din cauze naturale: grindină, inundații, furtuni, uragane, ploi, lapoviță sau ninsoare, vânt, fulgere sau alte evenimente similare, atunci când sunt declarate oficial drept dezastru natural de către autorități și care au drept rezultat Imobilizarea vehiculului

- consecințele consumului de droguri, narcotice și produse similare nerecomandate medical și abuzul de alcool,

- consecințele actelor intenționate din partea celui cu acoperire sau consecințele actelor frauduloase/neglijente/necinstite, tentative de sinucidere sau sinucidere,

- costuri care nu sunt legate de facturile originale sau copiile certificate conforme.

- revendicări care apar în țările excluse din Acoperirea geografică sau în afara datelor de valabilitate a acoperirilor și în special în afara duratei preconizate în cazul călătoriei în străinătate.

- consecințele incidentelor apărute în timpul evenimentelor, curselor sau competițiilor din cadrul sportului cu motor (sau al testelor pentru acestea), sub rezerva reglementărilor prealabile ale autorităților publice, în cazul în care Beneficiarul participă în calitate de concurent,

- costul pieselor de schimb, cu excepția cazului în care este specificat în lista pieselor cu acoperire,

- orice costuri, cum ar fi taxele pentru carburant sau taxele rutiere.

- taxe pentru recuperare de specialitate sau taxe suportate de Noi în cazul în care Vehiculul acoperit nu era utilizat pe un drum public atunci când a avut loc Imobilizarea și vehiculul nu a fost accesibil utilizând echipamentul nostru standard de recuperare, cu excepția cazului în care este specificat în cuprins,

- servicii de asistență pe șenile sau pe drumuri impracticabile.

- orice consecințe ale nemenținerii vehiculului în stare bună de funcționare sau neefectuării lucrărilor de service conform recomandărilor producătorului. Ne rezervăm dreptul de a solicita dovada efectuării lucrărilor de service,

- Imobilizări ale Vehiculului determinate de retrageri sistematice din partea producătorului, operațiuni de întreținere, verificări, asamblare de accesorii,

- dacă nu ați remediat o defecțiune pentru care am fost deja apelați în ultimele 28 de zile. Este responsabilitatea dumneavoastră să vă asigurați că reparațiile efectuate de Noi la fața locului au fost urmate cât mai curând posibil de o reparație permanentă.

- atac cibernetic: orice tip de activitate rău intenționată care încearcă să colecteze, să perturbeze, să infirme, să degradeze sau să distrugă resursele sistemului informatic sau informațiile în sine și care are ca rezultat Imobilizarea vehiculului.

## I. Prevederi general

### I.1 Sancțiuni economice

Acoperirea de asistență rutieră funcționează conform limitărilor și legilor în vigoare din fiecare țară. Nu putem oferi sau acoperi nicio prestație care contravine oricărei legi și ar putea duce la sancțiuni conform oricărei legislații aplicabile.

### I.2 Legislație aplicabilă

Legislația care guvernează acest serviciu este legislația Austriei și toate comunicările și documentația în legătură cu acest serviciu vor fi în limba acestei țări.