

CONDIȚII SPECIALE DE ASIGURARE

Clauza suplimentară privind prestarea Serviciilor de Asistență Rutieră

Prezentele Condiții Speciale completează Condițiile Generale pentru Asigurarea Auto CASCO (CGAAC).

Articolul 1: Definiții

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

Reședință declarată: pentru persoane fizice, este adresa la care acestea locuiesc și care poate fi diferită de adresa de domiciliu; pentru persoane juridice, este adresa la care își desfășoară activitatea (sediul social sau alte unități teritoriale înregistrate ale persoanei juridice).

Eveniment acoperit: incident care s-a produs în timpul perioadei de valabilitate a pachetului de asistență rutieră inclus în asigurare și în urma căruia se naște dreptul la accesarea serviciilor acoperite conform condițiilor agreeate.

Accident rutier: un incident petrecut în trafic, pe un drum public. Este considerat accident rutier dacă se întrunesc cumulativ următoarele condiții:

- s-a produs pe un drum public ori a fost inițiat într-un asemenea loc
- a avut ca urmare decesul, rănirea uneia sau mai multor persoane ori avarierea a cel puțin un vehicul sau a generat alte pagube materiale
- în eveniment a fost implicat cel puțin un vehicul în mișcare.

Avarie tehnică: orice defect apărut spontan, de natură electrică sau mecanică, ce are ca efect imobilizarea autovehiculului sau, în urma avariei, continuarea călătoriei nu se poate realiza în condiții de siguranță.

Greșeală personală: orice tip de eveniment viitor, posibil, dar incert, provocat din neatenție sau necunoaștință de cauză sau de orice altă natură de către asigurat sau de către conducătorul autovehiculului și care determină imobilizarea autovehiculului sau face imposibilă deplasarea în condiții de securitate (de ex., lipsa de combustibil, alimentarea cu combustibil greșit, pierderea cheilor, închiderea cheilor în autovehicul, pana de cauciuc etc.).

Serviciu de tractare: intervenția ce necesită deplasarea vehiculului de tractare sau a platformei de intervenție, de la locul incidentului până la cel mai apropiat service, în limita unui anumit număr de kilometri, conform condițiilor pachetului de asistență achiziționat. Serviciul de tractare are grad de urgență și este oferit imediat ce a fost înregistrată solicitarea de Grawe România Asigurare S.A.

accesare, cu condiția ca poliția să permită ridicarea mașinii. Vehiculul de tractare ajunge la fața locului într-un interval de maximum 3 ore de la înregistrarea solicitării de accesare, în condiții meteo și/sau trafic normale.

Transport autovehicul: intervenția ce necesită deplasarea vehiculului de tractare sau a platformei de transport pe o distanță ce depășește limita aferentă serviciului de tractare; transportul autovehiculului succede serviciului de tractare și nu are regim de urgență. Serviciul de transport va fi organizat în maximum 5 zile lucrătoare de la momentul încheierii serviciului de tractare.

Depozitare/Parcare: în cazul în care cel mai apropiat service este închis (în weekend sau pe timpul nopții), autovehiculul va fi transportat într-o parcare păzită și va fi dus în service în dimineața următoarei zile lucrătoare.

Recuperare: costurile generate de activități necesare pentru repunerea autovehiculului pe carosabil/drum public sunt considerate „Taxe și tarife suplimentare”. Prestatorul va informa Asiguratul în legătură cu aceste costuri suplimentare pe care va trebui să le suporte. Pentru clarificare, în aceste situații se intervine cu SDV-uri (scule, dispozitive, verificatoare) sau utilaje speciale de repunere pe carosabil care nu sunt incluse în echipamentul standard al unui camion de intervenție.

Taxe și tarife suplimentare: costuri/tarife pe care asiguratul le suportă suplimentar pentru serviciile oferite și care nu sunt acoperite de serviciile de asistență rutieră achiziționate.

Perioada de valabilitate: perioada de valabilitate a pachetului de asistență rutieră este egală cu durata poliței de asigurare, serviciile putând fi accesate odată cu intrarea în vigoare a poliței de asigurare.

Articolul 2: Descrierea serviciilor

Sunt despăgubite următoarele costuri aferente serviciilor de asistență rutieră, în funcție de pachetul achiziționat:

Pachet de servicii Basic:

Intervenții: număr nelimitat pe an

Vehime autovehicul: fără limită de vechime

Acoperire teritorială: România

Cauza imobilizării: doar în caz de accident

Servicii standard: asistența începe cu serviciul de tractare și se acordă în regim de urgență

Tractare: până la cel mai apropiat dealer sau service autorizat, în limita a 100 km de la locul incidentului

Recuperare: în limita a 250 lei/intervenție

Asistență/suport: fără limită

Pachet de servicii Util:

Intervenții: număr nelimitat pe an

Vehime autovehicul: fără limită de vechime

Acoperire teritorială: România

Cauza imobilizării: în caz de accident, defecțiune mecanică/electrică, greșeală personală. Pentru greșeală personală și/sau defecțiune tehnică se despăgubește o singură intervenție pe an.

Servicii standard: asistența începe cu serviciul de atelier mobil” și/sau tractare. Se acordă în regim de urgență.

Asistență la fața locului: nu sunt acoperite costurile pieselor de schimb; nu se pot solicita intervenții multiple pentru aceeași cauză.

Tractare: până la cel mai apropiat dealer sau service autorizat, în limita a 100 km de la locul incidentului

Recuperare: în limita a 250 lei/intervenție

Depozitare/Parcare: maximum 50 lei/zi, maximum 5 zile
Asistență/suport: fără limită.

Servicii extra doar în caz de accident, incluse în pachetul de servicii Util:

- transport autovehicul (în locația de reședință): în limita a 1.500 lei/intervenție

- transport pasageri: în limita a 250 lei/intervenție

Asiguratul poate solicita serviciile extra dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

- în urma incidentului, autovehiculul asigurat este imobilizat, are deschis un caz de asistență rutieră și a beneficiat de serviciul tractare din partea prestatorului

- imobilizarea are loc la o distanță mai mare de 50 km de reședință declarată

- reparația durează mai mult de o zi.

Articolul 3: Condițiile de prestare a serviciilor

3.1. Prestatorul desemnat pentru furnizarea serviciilor de asistență rutieră: Pointer Systems SRL, cu sediul în Str. Poterași nr. 10, etaj 3, Sector 4, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/20212/2008, având cod de identificare fiscală RO23981740, denumit în continuare prestatorul.

3.2. Pentru fiecare dintre pachetele de servicii de asistență rutieră, prestatorul va acorda serviciile specifice până la valoarea echivalentă limitei descrise la Art. 2 din prezentele condiții speciale de asigurare. Asiguratul va suporta și plăți direct către prestator sumele care depășesc nivelul maxim al valorii serviciilor acoperite prin pachetul de servicii achiziționat la încheierea poliței de asigurare, conform tarifelor menționate la adresa: <http://tarife-asistenta.ro/Pointer-Systems-RSA.pdf>, tarife asupra cărora se va aplica un discount de 30%.

3.3. Serviciile vor fi furnizate de către prestator 24 de ore din 24 de ore, 365 de zile pe an. Serviciile vor fi furnizate în România.

3.4. Pachetele de servicii sunt valabile pentru:

- autovehicule înmatriculate în România
- autovehicule cu masa totală autorizată de maximum 3,5 tone, înălțime maximă 2,6 m, lungime maximă 5,5 m.
- autovehicule cu număr maxim de 7 locuri

3.5. Polița de asigurare nu acoperă serviciile în legătură cu niciunul dintre cazurile generale și/sau speciale de excludere menționate la Art. 6 din prezentele condiții speciale de asigurare. Cu toate acestea, prestatorul va putea furniza astfel de servicii, la cerere, contra cost, fără ca aceste servicii să cadă sub incidența răspunderii asigurătorului.

3.6. Asiguratul va putea accesa serviciile de asistență rutieră doar dacă deschide un caz de asistență. Deschiderea cazului se face de către persoana aflată la locul incidentului, în cel mai scurt timp posibil, conform Art. 4 al prezentelor condiții.

Articolul 4: Condiții de intervenție

4.1. Intervenția se asigură de către prestator în situațiile descrise mai jos, în limitele pachetului de asistență achiziționat, conform descrierii de la Art. 1 din prezentele condiții speciale de asigurare.

4.2. În cazurile excepționale în care prestatorul nu poate identifica ca fiind activă acoperirea pentru autovehiculul menționat de asigurat, acesta va solicita din partea asiguratului plata intervenției, până la verificarea cu asigurătorul. Prestatorul va solicita către Asigurător dovada că Asiguratul are un produs activ. În cazul care se dovedește că asiguratul avea dreptul de accesare a serviciilor de asistență, prestatorul are obligația de a returna contravaloarea sumei achitate de către

acesta, în maximum 15 zile lucrătoare.

4.3. Intervențiile vor fi organizate de prestator exclusiv prin intermediul unor furnizori agreați de acesta. Intervenția va începe din momentul primirii apelului telefonic, iar echipa de intervenție va ajunge la fața locului menționat de Utilizator în maximum 3 ore. Timpul de răspuns poate varia în funcție de distanța sau situațiile în care se constată blocaje în trafic, condiții meteo nefavorabile sau alte evenimente ce pot influența în mod obiectiv desfășurarea intervenției. Solicitarea telefonică se va face prin Centrul de Apeluri de Urgență, la numărul de telefon 021.326.0030, operativ 24 de ore/zi.

4.4. Serviciile de asistență vor fi prestate către asigurat și către orice persoană care utilizează vehiculul acestuia, cu condiția ca aceasta să aibă consimțământul asiguratului și să îndeplinească condițiile legale de utilizare pentru categoria de vehicul asigurată.

4.5. Prestatorul va furniza serviciile cu condiția ca vehiculul să fie direct accesibil pentru un camion standard de tractare, respectiv pentru un vehicul standard de intervenții la fața locului.

4.6. Operatorul Centrului de Apeluri de Urgență va face o evaluare prealabilă a situației de urgență notificată de asigurat, situație care va fi confirmată la fața locului de membrii echipei de intervenție. Aceștia vor decide tipul de servicii necesare pentru remedierea cauzei care a generat situația de urgență, în limitele pachetului de servicii de asistență achiziționat.

4.7. Prestatorul va decide în mod independent tipul de serviciu necesar pentru vehiculul localizat în amplasamente fără pavaj sau în condiții de relief și/sau infrastructură dificile.

4.8. Prestatorul are obligația de a suporta costurile intervenției dacă, în prealabil, asiguratul a avizat cazul de asistență, conform procedurilor menționate în prezentul articol și prestatorul a fost de acord cu intervenția unei alte echipe aflate la fața locului, acceptând costurile comunicate de asigurat. Prestatorul și asigurătorul nu vor suporta costurile intervențiilor prestate de alți furnizori dacă nu și-au exprimat acceptul în prealabil.

Articolul 5: Obligațiile asiguratului

5.1. Asiguratul trebuie imediat să notifice telefonic prestatorului, prin intermediul Centrului de Apeluri de Urgență, informațiile cu privire la apariția situațiilor de urgență, la momentul și locul incidentului.

5.2. Asiguratul trebuie să acționeze conform instrucțiunilor operatorului Centrului de Apeluri de Urgență

5.3. Asiguratul nu trebuie să modifice, fără instrucțiuni speciale din partea operatorului Centrului de Apeluri de Urgență, situația de fapt survenită în urma evenimentului acoperit prin asigurare, cu excepția cazurilor în care este posibilă luarea unor măsuri imediate pentru a limita daunele și/sau efectele daunelor prin intervenția unor terți, la cererea asiguratului, cu acordul prealabil al operatorului Centrului de Apeluri de Urgență. Costurile unor astfel de intervenții vor fi suportate de prestator în limitele pachetului de servicii de asistență incluse în polița de asigurare. Operatorul Centrului de Apeluri de Urgență va informa asiguratul referitor la actele necesare și forma acestora.

5.4. Asiguratul se obligă să ofere prestatorului toate informațiile necesare identificării pachetului de servicii de asistență inclus în polița de asigurare și a naturii incidentului care a dus la imobilizarea autovehiculului:

- numele /denumirea asiguratului

- numărul poliței de asigurare
- numărul de înmatriculare sau seria de șasiu a autovehiculului
- natura, data și ora evenimentului, precum și o scurtă descriere a acestuia
- alte informații solicitate de Centrul de Apeluri de Urgență, necesare pentru organizarea intervenției
- fotografii cu avariile autovehiculului
- coordonate GPS de la locul imobilizării autovehiculului
- alte informații relevante.

Articolul 6: Cazuri speciale și generale de excludere

Sunt excluse din acoperirea serviciului de asistență rutieră următoarele evenimente și situații:

- 1.1. recuperarea autovehiculului din afara carosabilului și/sau activități de repunere pe calea de rulare, fiind necesară intervenția cu echipamente speciale gen macara, cărucioare etc., dacă acest lucru nu este prevăzut în pachetul de servicii
- 1.2. autovehicule cu sarcina maximă autorizată mai mare de 3,5 tone și/sau înălțime mai mare de 2,6 m. și/sau lungime mai mare de 5,5 m.
- 1.3. autovehicule cu mai mult de 7 locuri
- 1.4. autovehicule școală
- 1.5. autovehicule taxi
- 1.6. autovehicule pentru transport regulat de persoane
- 1.7. costuri generate de servicii prestate pentru autovehiculele implicate în eveniment, dar care nu au acoperire, la momentul când a avut loc incidentul
- 1.8. tarif de macara și/sau SDV-uri (scule, dispozitive, verificatoare) speciale, necesare atunci când autovehiculul a suferit o avarie în urma căreia calea de rulare a acestuia este avariata sau autovehiculul se află într-o situație ce impune utilizarea lor
- 1.9. avarii parțiale ce nu duc la imobilizarea autovehiculului sau care nu sunt cauzate de un incident (eveniment fortuit)
- 1.10. cazuri de repetiție raportate în prealabil, în special atunci când asiguratul a luat la cunoștință de necesitatea unei lucrări de reparație
- 1.11. fapte săvârșite cu intenție de către conducătorul autovehiculului
- 1.12. conducerea autoturismului sub influența băuturilor alcoolice sau a stupefiantelor, aspect rezultat din actele întocmite de organele abilitate
- 1.13. utilizarea autovehiculului pe drumuri închise circulației publice
- 1.14. participarea autovehiculului la competiții sportive, curse, raliuri de mașini sau antrenamente specifice acestor activități
- 1.15. furtul autovehiculului
- 1.16. avarii cauzate de:
 - a. acte de vandalism
 - b. riscuri catastrofice: cutremur de pământ; inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precum și din precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții; prăbușire și/sau alunecare de teren
 - c. greve, tulburări civile și acțiuni ale unor grupuri răuvoitoare
 - d. avarii rezultate din epidemii sau pandemii.

În situația care asiguratul este identificat de prestator ca Grawe România Asigurare S.A.

deținător al unui pachet de servicii, dar se află într-una din situațiile descrise la Art. 6 din prezentele condiții speciale de asigurare, prestatorul are obligația de a oferi suportul necesar prin organizarea activităților de asistență doar dacă asiguratul își exprimă acordul de a suporta costurile intervenției comunicate de prestator.

În astfel de situații, asiguratul va achita valoarea intervenției înainte de începerea acesteia, dacă nu se agreează altfel. Plata se va face online, conform indicațiilor date de Operatorul Centrului de Apeluri de Urgență.

Asigurătorul nu este în niciun caz responsabil pentru plata oricăror servicii solicitate de asigurat și care nu sunt incluse în acoperirea pachetului achiziționat odată cu în polița de asigurare.

Tarife suplimentare

Se aplică tuturor tipurilor de pachet, în cazul în care costurile nu sunt acoperite total sau parțial prin pachetul de asistență rutieră inclus în polița de asigurare.

Tarifele suplimentare se achită de către asigurat, în baza acordului direct dintre acesta și prestatorul de servicii.

a. Tarif pentru vehicul încărcat. Se achită pentru serviciile de tractare pentru un vehicul încărcat sau pentru un vehicul care nu poate fi manevrat din cauza unei pene de cauciuc sau din cauza perforării sau deteriorării roților, dacă acestea nu sunt determinate de un accident.

b. Tarif de drum/Tarif de parcare. Se achită în cazul în care în scopul prestării serviciului prestatorul suportă costuri determinate de intrarea vehiculului într-o parcare și/sau taxe de drum.

c. Tarif pentru asistență și tractare în condiții deosebite la fața locului. Serviciile indiferent dacă sunt de recuperare și/sau de tractare la fața locului într-un loc care nu este pe un drum public, vor fi furnizate contra unui cost suplimentar agreat și suportat de către Asigurat în baza acordului dintre acesta și Prestator, iar timpul de sosire al vehiculului de intervenție va depinde de circumstanțele evenimentului. Prestatorul va organiza o astfel de intervenție doar dacă partenerul local deține echipamentul necesar pentru a interveni în astfel de condiții.

d. Tarif pentru servicii suplimentare. Se achită pentru serviciile prestate în caz de deteriorare sau de pierdere a cheilor, a telecomenzii sau a decodorului (cheie de imobilizare) vehiculului, în cazul în care acestea sunt uitate în vehicul și/sau nu sunt cuprinse în pachetul de servicii asigurat, în baza acordului încheiat.

e. Tarif pentru servicii de furnizare de combustibil. Se achită în cazul în care vehiculul nu mai funcționează din lipsă de combustibil, iar prestatorul trebuie să facă deplasarea la cea mai apropiată stație de benzină și/sau dacă serviciul nu este cuprins în pachetul de servicii. Acesta se va percepe Asiguratului în baza acordului acestuia.

f. Tarif pentru tractarea unui vehicul de la un atelier de reparații la un altul sau la orice altă destinație solicitată.

g. Tarif pentru tractarea unui vehicul aflat în afara drumului public sau tractarea unui vehicul cu licență sau ITP (inspecție tehnică periodică) expirat.

h. Tarif pentru extragerea unui vehicul dintr-o parcare subterană/suprațerană sau orice altă acțiune solicitată pentru ca vehiculul să poată fi tractat de un camion standard de tractare.

i. Tarif pentru servicii legate de depozitarea și siguranța vehiculului într-una dintre parcurile prestatorului.