

Termenii si conditiile de utilizare a serviciului de asistenta "Daune.Expert"

Prezentele termene si conditii reprezinta clauze contractuale acceptate de catre parti, de catre Prestator prin postarea acestora pe site-ul www.daune.expert si de catre Utilizator prin acceptarea lor la momentul achizitiei serviciului distinct sau odata cu achizitia politei de asigurari auto, insotita de dreptul de utilizare a serviciilor si/sau prin descarcarea si instalarea aplicatiei ori in alta modalitatea care conduce la concluzia neechivoca a acceptarii lor, inclusiv, dar fara a se limita, la solicitarea de servicii adresata in scris sau prin apelarea serviciului telefonic de tip Call Center la numarul **(031)9997**. Oricare din aceste manifestari de vointa au valoarea acceptarii neconditionate a unei oferte de a contracta in conditiile art. 1.182 alin. (1) si 1.186 alin (2) Cod Civil.

In completarea acestor conditii contractuale se vor aplica dispozitiile legale in materie, cu exceptia situatiei in care partile au derogat de la acestea prin prezentele termene si conditii sau prin documente ulterioare incheiate intre acestea.

Pentru a putea utiliza serviciul "Daune.Expert" trebuie mai intai sa fiti de acord cu termenii care urmeaza.Va rugam sa ii cititi cu atentie. In cazul in care nu intelegeti Termenii sau nu acceptati o parte a acestora, nu trebuie sa utilizati serviciul "Daune.Expert".

1. Definitii

In sensul prezentelor conditii, termenii de mai jos au urmatorul inteles:

- 1.1. "**Prestator**" inseamna **S.C. DEBT MANAGEMENT EXPERT S.R.L.**, persoana juridica romana cu sediul social in Bucuresti, Str. General A. Demostene nr. 37, cod unic de inregistrare RO 23100890, numar identificare la Registrul Comertului prin J40/840/2008 inregistrata potrivit legii romane si care realizeaza activitati de evaluare a riscului de asigurare si a pagubelor;
- 1.2. "**Utilizator**" inseamna persoana fizica si/sau juridica, titular al unei polite de asigurare de raspundere civila auto ale carei date de identificare sunt mentionate in formularele pe care le completeaza conform solicitarilor Prestatorului si care in temeiul prezentului contract va beneficia, dupa achizitionarea dreptului de utilizare a serviciului "Daune.Expert" si acceptarea conditiilor de utilizare, de serviciile mentionate in cadrul Sectiunii 5 -"Lista detaliata a serviciilor oferite".
- 1.3. "**Serviciul de asistenta Daune.Expert**" sau "**Daune.Expert**" reprezinta totalitatea serviciilor auxiliare asigurarilor oferite de Prestator, care constau in evaluarea riscurilor si a pagubelor, medierea si ajustarea pierderii, intermedierea unor servicii complementare si/sau auxiliare

(asistenta rutiera, consultanta juridica), evaluarea riscului de asigurare si a pagubelor.

- 1.4. "**Aplicatia Daune.Expert**" inseamna programul informatic (soft) dezvoltat de Prestator, compatibil cu sistemele de operare Android si iOS;
- 1.5. "**Contul Utilizator**" reprezinta contul deschis de utilizator prin accesarea aplicatiei "Daune.Expert" prin intermediul programului informatic definit la punctul 1.4. si introducerea datelor, informatiilor si elementelor de siguranta solicitate.
- 1.6. "**Polita de Asigurare Auto (RCA sau CASCO)**" inseamna asigurarea de raspundere civila obligatorie pentru pagube produse prin accidente de vehicule, precum si tramvaie, in limitele teritoriale de acoperire sau polita de asigurare facultativa de bunuri (autoturisme).
- 1.7. „**Vehicul**” - orice mijloc de transport, cu sau fara propulsie proprie, destinat deplasarii pe uscat, inclusiv orice tip de remorca, indiferent daca este cuplata sau nu, exceptie facand cele care se deplaseaza pe sine, bicicletele sau vehiculele cu tractiune animala;
- 1.8. „**Eveniment Auto**”- implicarea a doua sau mai multe vehicule sau a unui vehicul cu o persoana sau cu un obiect intr-o actiune imprevizibila care intrerupe mersul normal al lucrurilor provocand pagube materiale, raniri, mutilari etc.
- 1.9. „**Persoana pagubita**” persoana indreptatita sa primeasca despagubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a producerii unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de raspundere civila;
- 1.10. „**Prejudiciu**” - efectul negativ suferit de persoana pagubita prin producerea unui risc acoperit printr-un contract de asigurare de raspundere civila sau un contract de asigurare de bunuri;

2. Obiectul Contractului

2.1. Obiectul contractului il reprezinta prestarea de servicii auxiliare activitatii de asigurare. Serviciile includ evaluarea riscurilor si a pagubelor, medierea si ajustarea pierderii, intermedierea unor servicii complementare si sau auxiliare (asistenta rutiera, consultanta juridica), evaluarea riscului de asigurare si a pagubelor.

Utilizatorul intelege si accepta ca prezentul contract nu reprezinta un contract de asigurare in intelesul Legii nr. 136/1995 si ca Prestatorul nu este un asigurator in intelesul aceluiasi act normativ.

3. Termenul Contractului

Prezentul contract intra in vigoare la data la care ambele parti il semneaza sau il accepta in alta maniera prevazuta de lege sau de prezentele conditii si va fi valabil pentru o perioada egala cu perioada de valabilitate a politei de asigurare auto, respectiv pana la data incetarii in una din modalitatile prevazute in prezentul contract sau pana la data incetarii, din orice motiv, a valabilitatii politei de asigurare auto.

In cazul in care la data expirarii politei de asigurare auto sau incetarii acesteia din orice motiv (cu exceptia anularii/constatarii nulitatii acesteia) exista unul sau mai multe dosare de dauna deschise, prezentul contract isi va produce efectele pana la data inchiderii ultimului dintre acestea.

4. Declaratii si garantii

4.1. Fiecare parte reprezinta si garanteaza in mod permanent in folosul si pentru cealalta ca:

4.1.1. Functioneaza si este organizata corespunzator cu respectarea legislatiei locale unde a fost inregistrata sau infiintata. Fiecare parte are capacitate de a incheia si a executa acest Contract si de a-si indeplini obligatiile decurgand din acesta. Indeplinirea obligatiilor decurgand din acest Contract nu incalca si nu contravin nici unei dispozitii legale aplicabile, nici unei prevederi din statut si regulamente sau altor documente constitutive similare, nici unei hotarari judecatoresti sau a unei autoritati administrative aplicabile partii respective.

4.1.2. Toate aprobarile necesare pentru a permite partilor sa incheie si sa indeplineasca obligatiile decurgand din acest contract au fost obtinute si sunt in vigoare, iar toate conditiile pentru aceste autorizatii au fost indeplinite; acest Contract da nastere unor obligatii valabile.

4.2. Pentru a utiliza serviciul prin intermediul aplicatiei (softului) veti avea nevoie de un dispozitiv care intruneste cerintele de sistem si de compatibilitate mentionate pe site-ul www.daune.expert, care se pot modifica periodic, de acces activ la internet si de un software compatibil. Capacitatea de a utiliza serviciul de asistenta "Daune.Expert" prin intermediul aplicatiei si performantele acestuia pot fi afectate de acesti factori. Indeplinirea acestor cerinte de sistem este responsabilitatea dumneavoastra. Utilizatorul declara ca terminalul sau permite descarcarea si utilizarea corespunzatoare a serviciului de asistenta "Daune.Expert" prin intermediul aplicatiei. Puteti sa utilizati serviciului de asistenta "Daune.Expert" prin intermediul aplicatiei pe dispozitivul mobil (telefon,

tableta, etc.), computer sau alt dispozitiv compatibil cu sistemele de operare Android si IOS.

4.3. Orice consecinte a neindeplinirii acestor conditii care afecteaza utilizarea serviciului si/sau prestarea serviciilor nu pot si nu vor fi imputate Prestatorului.

4.4. Utilizatorul declara ca a luat cunostiinta de prezentele conditii contractuale si ca acestea nu pot fi modificate decat prin postarea noilor conditii sau a modificarilor pe site-ul www.daune.expert , modificari care se vor aplica imediat. Continuarea utilizarii aplicatiei si/sau solicitarea de servicii reprezinta acordul Utilizatorului asupra termenelor si conditiilor.

4.2. Utilizatorul declara ca informatiile si/sau furnizate la deschiderea Contului de Utilizator si/sau pe parcursul prestarii serviciilor sunt reale si complete si se obliga sa notifice Prestatorul cu privire la orice modificare a acestora.

4.3. Fiecare din partile prezentului contract va despagubi cealalta parte pentru orice pierdere, raspundere sau cost care ar putea rezulta din incalcarea garantiilor continute in prezentul articol 4 si va notifica cealalta parte cu privire la incalcarea sau riscul de a fi incalcat prezentul articol 4.

4.4. Utilizatorul declara ca a luat cunostiinta si accepta ca orice corespondenta de orice fel cu Prestatorul si/sau angajatii Prestatorului, inclusiv dar fara a se limita la telefon, mail, fax, va fi inregistrata si arhivata de catre Prestator. Utilizatorul declara ca a luat cunostiinta si accepta ca orice corespondenta cu angajatii Prestatorului are drept scop informarea si rezolvarea unor probleme de ordin tehnic si nu constituie si nu pot fi interpretate ca modificari si/sau completari ale prezentelor conditii contractuale.

4.5. Utilizatorul declara ca a parcurs clauzele contractuale si ca nu are solicitari de modificare a acestora, considerand ca a negociat continutul acestora, in intelesul art. 4 din Legea nr. 193/2000.

4.6. Utilizatorul este de acord ca datele sale personale sa ii fie prelucrate de catre Prestator in conditiile si cu respectarea Legii nr. 506/2004.

5. Lista detaliata a serviciilor oferite:

5.1.

- a) Asistenta la deschidere dosar dauna prin intermediul aplicatiei "Daune.expert" in situatia in care Beneficiarul este pagubit;
- b) Asistenta telefonica de specialitate la deschiderea dosarului de dauna prin CallCenter (031)9997 in situatia in care Beneficiarul este pagubit;
- c) Asistenta Telefonica pentru Beneficiar in situatia in care acesta este Vinovat de producerea evenimentului auto si nu este acoperit de o Polita

de Asigurare CASCO;

- d) Tractare gratuita a autovehiculului atat pentru soferul vinovat cat si pentru soferul pagubit (daca autoturismul nu mai este deplasabil) pana la cel mai apropiat service sau loc de adapostire in limita a 50km;
- e) Mandatarea reprezentant al serviciului de asistenta "Daune.expert" pentru reprezentarea pagubitului in fata Asiguratorului.
- f) Programarea pentru constatare in fata Asiguratorului (in unele cazuri prezenta Pagubitului la Asigurator este obligatorie);
- g) Asistarea Pagubitului la deschiderea dosarului de dauna la societatea de asigurari (prezenta poate fi obligatorie)
- h) Reprezentarea atat a soferului pagubit cat si a celui vinovat in fata asiguratorului;
- i) Asistenta beneficiarului despagubirii in fazele intocmirii devizelor de reparatii, alegerea solutiilor tehnice de reparatie corespunzatoare si in alegerea unei unitati service corespunzatoare;
- j) Monitorizarea reparatiei autoturismului in service si raportarea ritmica catre beneficiar a stadiului reparatiei (informari text si foto);
- k) Avizarea beneficiarului despagubirii la finalizarea reparatiei in service.

5.2. Serviciile vor fi prestate de catre Prestator doar pentru un singur vehicul aflat in proprietatea sau folosinta Utilizatorului si care este asigurat RCA sau CASCO

5.3. Serviciile vor fi prestate de catre Prestator numai in urma semnarii unui mandate de reprezentare de catre Utilizator;

5.4. Utilizatorul serviciului de asistenta "Daune.Expert", cu incunostiintarea in mod expres a reprezentantilor serviciului, poate sa transfere drepturile si obligatiile sale izvorate din prezentul contract catre cealalta persoana implicata in evenimentul auto, daca acesta din urma isi manifesta acordul de vointa in mod direct sau indirect.

6. Limitarea raspunderii

6.1. Prestatorul nu raspunde pentru realitatea si corectitudinea datelor si/sau informatiilor furnizate de Utilizator.

6.2. Prestatorul nu raspunde pentru prejudiciile pe care le-ar putea suferi Utilizatorul ca urmare a lipsei de calitate sau a discontinuitatii conexiunii la internet sau a atacurilor informatice asupra site-ului.

6.3. Prestatorul nu raspunde pentru prejudiciile pe care le-ar putea suferi Utilizatorul ca urmare a dezvaluirii de catre Utilizator catre terte parti a datelor personale, a parolelor de acces si de autentificare sau in

cazul in care virusi sau alte programe informatice compromit integralitatea si confidentialitatea accesului Utilizatorului la serviciul de asistenta "Daune.Expert" sau care permit persoanelor neautorizate sa acceseze in mod fraudulos Contul Utilizatorului.

6.4. Prestatorul nu raspunde pentru intarzierile, intreruperile sau alte probleme de functionare ale dispozitivului folosit de catre Utilizator sau a mijloacelor de comunicare intre Prestator si orice alta persoana sau entitate.

7. Rapoate si alte comunicari

7.1. Prestatorul va furniza Utilizatorului, prin intermediul serviciului de asistenta "Daune.Expert" rapoarte care vor cuprinde:

(i) Informatii despre stadiul dosarului de dauna;

(ii) Imagini si descrieri ale stadiului reparatiei autovehiculului;

Totodata, aceste rapoarte pot fi accesate si descarcate de catre Utilizator prin intermediul programul informatic (soft) –aplicatia "Daune.Expert"

7.2. Utilizatorul poate primi prin intermediul aplicatiei "Daune.Expert" diverse comunicari inclusiv cele legate de modificari ale taxelor si comisioanelor prevazute la art. 8.

8. Taxe si comisioane

8.1 Pentru serviciile prestate in conformitate cu prevederile prezentului contract, Prestatorul este indreptatit la comisioanele postate pe site-ul <https://www.daune.expert> , despre care Utilizatorul a luat cunostiinta si le-a acceptat.

8.2. Prestatorul va comunica Utilizatorului prin intermediul aplicatiei "Daune.Expert" sau prin orice alt mijloc de comunicare prevazut in prezentele conditii orice modificare a comisioanelor. Lipsa raspunsului Utilizatorului in termen de 5 zile de la data primirii notificarii de la Prestator, este considerata acceptul Utilizatorului cu privire la modificarea comisioanelor. In cazul in care Clientul nu este de acord cu noile comisioane, acesta poate notifica incetarea prezentului contract.

Descarcarea serviciului de asistenta "Daune.Expert" prin intermediul programului soft (aplicatie) este **gratuita**. Este posibil sa vi se aplice taxe pentru date sau acces de catre terte parti (cum ar fi furnizorul dvs. de internet sau operatorul de telefonie mobila) pentru descarcarea si utilizarea aplicatiei, inclusiv dar fara a se limita la incarcarea si transmiterea unor fisiere. De

exemplu, vi se pot aplica astfel de taxe daca utilizati servicii oferite prin intermediul aplicatiei pe dispozitive sau prin intermediul unor servicii terta parte. Toate aceste taxe cad in responsabilitatea dvs.

8.3. Orice plata achitata in avans de catre Client, ca urmare a manifestarii de vointa a acestuia de utilizare a serviciului de asistenta "Daune.Expert", nu va fi rambursata de catre Prestator in situatia in care Clientul nu foloseste serviciul pe perioada valabilitatii contractului sau in cazul incetarii contractului din orice motiv, cu exceptia anularii/constatarii nulitatii absolute a acestuia din motive imputabile Prestatorului.

9. Forta Majora

Nici una dintre parti nu va fi raspunzatoare fata de cealalta pentru nicio pierdere, obligatie sau costuri suferite de aceasta a doua parte in urma neindeplinirii oricareia dintre obligatiile primei parti din acest contract cand aceasta neindeplinire este rezultatul oricarui eveniment sau cauza independenta de controlul acestei parti, incluzand, dar fara a se limita la, catastrofe naturale, defectiuni in telecomunicatie sau in sistemul IT, sau acte ale autoritatilor nationale sau supranationale.

10. Legislatia Aplicabila

Acest contract este guvernat de si va fi interpretat in conformitate cu legislatia romana.

11. Jurisdictie

11.1. Orice diferend intervenit intre parti in legatura cu interpretarea, incheierea, executarea sau incetarea prezentului contract va fi solutionat in primul rand pe cale amiabila.

11.2. In situatia in care diferendul nu se solutioneaza pe cale amiabila, el va fi supus instantelor romane competente de la sediul Prestatorului.

12. Incetarea si rezilierea contractului

12.1. Acest contract inceteaza:

(i) prin acordul scris al partilor;

(ii) prin denuntarea unilaterala de catre Prestator printr-o notificare de incetare transmisa Utilizatorului cu 1 zile inainte de data incetarii, in conditiile in care Utilizatorul nu furnizeaza datele, informatiile si/sau documentele necesare prestarii serviciilor;

(iii) prin rezilierea de drept, fara nicio alta formalitate si fara interventia vreunei instante judecatoresti, in cazul in care Utilizatorul nu indeplineste, indeplineste necorespunzator sau incalca obligatiile prevazute in sarcina sa in prezentul

contract si nu remedieaza situatia de neindeplinire/incalcare a obligatiilor in termen de cel mult 5 zile de la data solicitarii de remediere.

12.2. Inetarea contractului nu exonereaza partile de indeplinirea obligatiilor contractuale ce le revin pana la data inetarii contractului.

13. Notificari

Orice solicitare, document sau comunicare va fi facuta prin intermediul programul soft (aplicatie) a serviciului de asistenta "Daune.Expert" si/sau la adresele postale si/sau de mail ori la numarul de telefon furnizat de Utilizator la momentul crearii contului, semnarii contractului sau pe parcursul prestarii serviciilor .

Toate comunicările in legatura cu prezentul contract vor fi efectuate in limba romana.

14. Dispozitii finale

14.1. Prezentul Contract constituie intregul acord al partilor in ceea ce priveste furnizarea de servicii specifice activitati de evaluare a riscului de asigurare si a pagubelor. Prezentul Contract inlocuieste orice contract sau acord incheiat anterior de parti, care va inceta astfel sa aiba efect.

14.2. Daca una dintre prevederile prezentului contract este declarata nula sau imposibil de executat potrivit unei hotarari judecatoresti, o astfel de invaliditate nu va afecta validitatea sau forta executorie a restului prezentului Contract.

14.3. Neexercitarea de catre oricare din parti a unui drept care ii revine in baza prezentului contract nu reprezinta o renuntare la acel drept.

14.4. Utilizatorul, avand la cunostinta natura operatiunilor avute in vedere de prezentul contract, declara ca isi asuma, prin semnarea prezentului contract, riscul oricaror schimbari a imprejurarilor in care este incheiat acest contract, in conformitate cu art. 1271 alin. (3) lit. c) din Codul Civil, si renunta la invocarea impreviziunii in legatura cu acest contract.

14.5. Fiecare imputernicire, autorizare sau instructiune de natura mandatului data de Utilizator catre Prestator prin intermediul sau in legatura cu prezentul contract se considera a fi data pe intreaga perioada de timp a raporturilor contractuale dintre Prestator si Utilizator. Prevederile art. 2015 Cod Civil nu sunt aplicabile pentru nicio astfel de imputernicire, autorizare sau instructiune.