

**Termeni si conditii de asistenta rutiera****“Asistenta Rutiera pentru Autovehicule de pana in 3.5 Tin mod gratuit pe teritoriul Romaniei”****Versiune aplicabila incepand cu 01.04.2025****PREAMBUL:**

In considerarea urmatoarelor aspecte:

- TIRIAC AUTO S.R.L. („Furnizor” sau „Tiriac Auto”), in calitate de dealer si reparator autorizat de autoturisme, pentru fidelizarea clientilor ce indeplinesc anumite conditii de eligibilitate, are in vedere oferirea catre acestia in cadrul prezentului Program de fidelizare, a unor beneficii suplimentare operatiunilor de baza (respectiv, suplimentare operatiunilor de vanzare - cumparare de autovehicule rulate) constand in servicii de asistenta rutiera;
- In contextul indeplinirii conditiilor de eligibilitate, Clientul este interesat sa beneficieze de serviciile de asistenta rutiera oferite de catre Furnizor;

Incepand cu data de 01.04.2025, versiunea anterioara a documentului „Termeni si conditii de asistenta rutiera”, aplicabila din 04.12.2023, isi inceteaza efectele in raport cu noile abonamente de asistenta rutiera ce urmeaza a fi activate in viitor, in temeiul si conform prezentului document. Versiunea anterioara a documentului „Termeni si conditii de asistenta rutiera”, aplicabila de la 04.12.2023 continua insa sa ramana in vigoare pentru abonamentele activate pana la 31.03.2025 (inclusiv), guvernand raportul intre Furnizor si client pana la implinirea termenului de un an specific fiecarui caz in parte, pentru care sunt valabile respectivele abonamente.

Si avand in vedere urmatoarele definitii:

- **„Servicii de asistenta rutiera”** - Se refera la serviciile de asistenta rutiera asigurate in temeiul si conform conditiilor prezentului Contract, acestea putand fi prestate direct de catre Furnizor si/sau prin intermediul colaboratorilor sai.
- **„Autovehicul”** - Reprezinta autovehiculele (autoturisme si/sau autoutilitare) inmatriculate in Romania, a caror masa maxima autorizata nu depaseste 3,5 tone pentru care Furnizorul a activat programul de asistenta rutiera, in conditiile prevazute in prezentul Contract.
- **„Autoturism”** - Reprezinta autovehiculele cu maxim 7 locuri utilizate exclusiv pentru transportul de persoane, pentru beneficiul personal sau pentru indeplinirea sarcinilor de serviciu.
- **„Autoutilitara”** - Reprezinta autovehiculele destinate transportului autorizat de marfuri, cu masa maxima autorizata de 3,5 tone.
- **„Eveniment rutier”**- Coliziune, ciocnire cu un obiect fix/mobil sau defectiune tehnica survenite pe un drum public, avand drept consecinta imobilizarea autovehiculului sau punerea conducatorului acestuia in imposibilitatea de a-l folosi in conditii de siguranta sau potrivit regulilor de circulatie pe drumurile publice. Acest tip de eveniment rutier este posibil sa necesite remorcarea la un reparator agreat din reseaua TIRIAC AUTO, in vederea realizarii reparatiilor necesare.
- **„Utilizator”**- Orice persoana fizica sau entitate legala indreptatita sa utilizeze autovehiculul pentru care TIRIAC AUTO a activat programul de asistenta rutiera, cu exceptia situatiilor in care Utilizatorul autovehiculului este firma de leasing (respectiv cand proprietarul autovehiculului este o firma de leasing).
- **„Client”**- Beneficiarul serviciului de asistenta rutiera, care este utilizatorul sau reprezentantul utilizatorului implicat in evenimentul rutier precum si pasagerii aflati in autovehicul in momentul producerii evenimentului rutier.
- **“Resedinta”**- Se refera la domiciliul/sediul legal al clientului sau domiciliul/sediul legal al utilizatorului autovehiculului.
- **“Reteaua TIRIAC AUTO”**- Toate unitatile reparatoare membre ale TIRIAC AUTO si autorizate sa activeze serviciile incluse in programul de asistenta rutiera. Lista unitatilor reparatoare Tiriac Auto poate fi consultata pe site-ul www.tiriacao.ro.



- **“Punctul de lucru Tiriac Auto emitent”**- membru al rețelelor TIRIAC AUTO, prin intermediul caruia a fost activat programul de asistență rutieră pentru un anumit autovehicul.
- **Unitate reparatoare** – orice service autorizat aflat pe teritoriul României.

TIRIAC AUTO S.R.L. (denumit în continuare „Furnizorul” sau „Tiriac Auto”) oferă servicii de Asistență Rutieră clienților ce îndeplinesc anumite condiții de eligibilitate, în anumite situații, după cum urmează:

1. OBIECTUL ȘI PREȚUL

Furnizorul se obligă ca, în urma producerii sau apariției unui eveniment rutier, **pentru Autovehicule până în 3,5 T**, pentru situațiile prevăzute în prezentul Contract, sub rezerva respectării condițiilor și excluderilor stabilite, să acorde Clientului servicii de asistență rutieră. Aceste servicii sunt asigurate exclusiv **pe teritoriul României**, **Clientilor care** cumpără autovehicule rulate de la Tiriac Auto și semnează contractul specific de asistență rutieră.

1.1. **Asistența rutieră acordată conform prezentului document nu se aplică situațiilor în care Utilizatorul autovehiculului este firma de leasing.**

1.2. Serviciile prevăzute în prezentul document se acordă în limita și conform orarului și disponibilității Furnizorului și a partenerilor acestuia.

1.3. Orice servicii suplimentare/care exced serviciilor de asistență rutieră strict asumate de către Furnizor prin prezentul Contract, prestate în contextul solicitării de asistență rutieră, necesită aprobarea prealabilă scrisă a Furnizorului, costul lor fiind în sarcina exclusivă a Clientului. Acesta din urmă se obligă să le achite în baza facturii primite de la Furnizor în termen de 2 zile lucrătoare.

1.4. Toate serviciile/beneficiile prevăzute în prezentul document vor fi exclusiv acordate prin accesarea de către Client a serviciului de asistență rutieră Tiriac Auto:

1.4.1. Prin apel la următoarele numere de telefon:

0374 14 14 14 tarif normal apelabil din toate rețelele de telefonie fixă și mobilă

***4141** tarif normal apelabil din toate rețelele de telefonie mobilă

Sau

1.4.2. Prin contactarea pe website, folosind butonul **CONTACTEAZA** disponibil la adresa: <https://www.tiriacauto.ro/servicii/tractare-auto>

1.5. Toate costurile în EURO vor fi calculate în LEI la cursul BNR valabil în ziua emiterii facturii.

2. **TERMENUL DE VALABILITATE, PREȚ ȘI CONDIȚIILE SPECIFICE FIECAREI SITUAȚII**

2.1. **Asistența rutieră pe teritoriul României, conform art. 1.1.**

2.1.1. Serviciul gratuit de asistență rutieră se activează automat, este **valabil pentru o perioadă de un an** și intră în vigoare în maxim 24 de ore de la data emiterii facturii pentru achiziționarea autovehiculului rulat (conform art. 1.1. de mai sus).

2.1.2. Serviciul de asistență rutieră va fi asigurat gratuit **doar sub condiția achitării integrale și la termen a facturii de bunuri (autovehicule rulate)**. În situația în care Furnizorul asigură serviciul de asistență rutieră însă, ulterior, se constată că factura nu a fost achitată în integralitate și la termen, clientul este obligat să achite contravaloarea serviciilor de asistență rutieră de care a beneficiat, în termen de 2 zile de la momentul la care primește factura de la Furnizor.

2.1.3. Neplata facturilor de bunuri descalifică Clientul de la beneficiul serviciului gratuit de asistență rutieră.

3. **SERVICII INCLUSE ÎN SERVICIILE DE ASISTENȚĂ RUTIERĂ ȘI CONDIȚIILE ACESTORA**

3.1. **Asistență Rutieră la Locul Evenimentului rutier/ Tractare / Recuperare și Tractare Autovehicul Accidentat/ Parcare / Recuperare Autovehicul Reparat / Informare și Consiliere**

3.1.1. **Asistență Rutieră la Locul Incidentului.** În caz de eveniment rutier, Furnizorul și/sau colaboratorii săi poate/pot organiza deplasarea unei echipe la fața locului pentru remedierea unor defecțiuni minore electrice sau mecanice (ex: până de cauciuc (schimb cu roata de rezervă), baterie



descarcata, lipsa de combustibil, chei pierdute sau incuiate in autovehicul, etc.). Asigurarea asistentei rutiere la Locul Evenimentului rutier va fi furnizata in conformitate cu normele legale si restrictiile de drum din Romania. Pentru remediarea in traseu a defectiunilor mentionate, Furnizorul si/sau colaboratorii sai vor mandata cea mai apropiata echipa de locul imobilizarii din retea proprie, lucrarile efectuandu-se conform normelor de siguranta si protectia muncii impuse de legislatia in vigoare. **Piese si consumabilele inlocuite sau combustibilul furnizat sunt in sarcina beneficiarului.**

3.1.2. Tractare. Daca situatia o impune si autovehiculul nu poate fi reparat la locul evenimentului rutier, acesta este tractat la cea mai apropiata unitate service auto din retea **TIRIAC AUTO**. **TIRIAC AUTO** si/sau colaboratorii sai vor organiza tractarea autovehiculului dupa cum urmeaza:

- catre cea mai apropiata unitate service auto din retea Tiriac Auto – costurile de tractare sunt acoperite integral de abonament.
- catre punctul de lucru Tiriac Auto emitent - costurile sunt acoperite de abonament in limita maxima de 200 km parcursi pe eveniment de catre transportator (adresa imobilizare – punct de lucru Tiriac Auto – baza transportator). Distanța parcursa după depășirea acestei limite va fi facturată clientului, conform tarifelor comunicate înainte de transport.
- catre orice unitate service din retea Tiriac Auto sau alta destinatie solicitata de client– costurile nu sunt prevazute si nici acoperite de abonament si vor fi facturate integral clientului, conform tarifelor comunicate înainte de transport.

3.1.3. Recuperarea si Tractare Autovehicul Accidentat. In caz de accident, la cererea clientului, Furnizorul si/sau colaboratorii sai pot/ poate organiza, recupera si/sau tracta autovehiculul avariata la cea mai apropiata unitate service auto din retea **TIRIAC AUTO**, dupa indeplinirea de catre client a tuturor formalitatilor impuse de lege.

3.1.4. Parcare. In situatia in care evenimentul rutier a avut loc in afara programului de functionare a service-ului, Furnizorul poate asigura parcare autovehiculului avariata, in conditii de securitate, in limita a 25 EURO/zi, inclusiv TVA, pe o perioada de maxim 3 zile. Limita este aplicabila pe eveniment. Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.

3.1.5. Recuperare Autovehicul Reparat. In cazul in care clientul nu isi poate recupera personal autovehiculul reparat, Furnizorul si/sau colaboratorii sai pot/ poate organiza livrarea acestuia la domiciliul/adresa indicat/a de client, in limita a 100 EURO/eveniment pentru autoturisme si 150 EURO/eveniment pentru autoutilitate, inclusiv TVA. Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.

3.1.6. Informare si Consiliere. Furnizorul poate oferi informatii privind: locatia celei mai apropiate unitati service din retea, locatia celui mai apropiat centru medical, serviciu de ambulanta, cabinet de avocatura, sediu de ambasada sau consulat, sediu de politie, etc.

3.2. Servicii de Taximetrie. In cazul in care evenimentul rutier a avut loc la o distanta mai mare de 50 km fata de resedinta/sediul clientului, Furnizorul poate organiza si oferi transport in regim de taxi in limita a 50 EURO/eveniment, inclusiv TVA. Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.

3.3. Calatoria de Intoarcere / Continuarea Calatoriei/ Cazare Hoteliera /autovehicul de Inlocuire. In cazul in care evenimentul rutier a avut loc la o distanta mai mare de 50 km de domiciliul/sediul clientului si autovehiculul este in stare de nefunctionare, iar timpul normat pentru efectuarea reparatiei este mai mare de 4 ore si autovehiculul nu poate fi reparat in aceeasi zi, TIRIAC AUTO poate oferi unul dintre urmatoarele servicii (noncumulative) la alegere:

3.3.1. Calatoria de Intoarcere / Continuarea Calatoriei - In cazul in care clientul solicita, Furnizorul poate asigura calatoria de intoarcere cu trenul (clasa 1). In cazul in care calatoria dureaza mai mult de 6 ore, se poate opta pentru zborul cu avionul (clasa economie) pentru destinatia initiala a calatoriei sau intoarcerea la resedinta. In situatiile indicate, Furnizorul acopera costurile pana la limita de 500 EURO/eveniment, inclusiv TVA, suma calculata in total, atat pentru sofer cat si pentru pasagerii care se aflau in vehicul in momentul imobilizarii, daca este cazul (in limita numarului de locuri prevazut in cartea de identitate a autovehiculului). De asemenea se pot prelua costurile pentru alte posibilitati de transport, atata timp cat se respecta limita stipulata mai sus Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.



Sau

- 3.3.2. Cazare Hoteliera.** In cazul in care clientul solicita, Furnizorul poate organiza cazarea in regim hotelier 3* (stele), inca din prima zi de avarie a autovehiculului, cu o limita de pana la 3 nopti de cazare la un pret maxim de 70 EURO inclusiv TVA, de persoana, atat pentru sofer cat si pentru pasagerii care se aflau in vehicul in momentul imobilizarii, daca este cazul (in limita numarului de locuri prevazut in cartea de identitate a autovehiculului). Costurile pentru micul dejun si alte servicii hoteliere nu sunt incluse. Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.

Sau

- 3.3.3. Autovehicul de Inlocuire.** La cererea clientului, Furnizorul poate organiza si asigura un autovehicul in regim de inchiriere:
- 3.3.3.1. Autovehiculul de inlocuire pentru autoturisme** - in limita a 300 EURO /eveniment inclusiv TVA, pentru maxim 3 zile calendaristice. Costurile pentru alimentare cu combustibil si alte costuri suplimentare (taxa drum, taxa parcare, etc) nu sunt acoperite. Costurile ce depasesc aceasta limita vor fi suportate integral de catre client.
- 3.3.3.2. Autovehiculul de inlocuire pentru autoutilitare** – nu se asigura autovehicul de inlocuire pentru autoutilitare (acest serviciu nu este inclus in abonament). La cererea clientului, Tiriac Auto si/sau colaboratorii sai pot/poate organiza inchirierea unui vehicul de inlocuire de la o companie de inchirieri specializata pentru client pe durata reparatiilor, toate costurile aferente inchirierii si utilizarii acestuia fiind suportate integral de catre client.

4. EXCLUDERI

- 4.1. Evenimentele sau situatiile descrise mai jos reprezinta excluderi si nu fac obiectul asistentei rutiere oferita conform prezentului Contract:**
- 4.1.1.** Utilizarea autovehiculului in alte scopuri decat cele stabilite de catre fabricant sau de legislatia in vigoare.
- 4.1.2.** Utilizarea autovehiculului in zone sau pe drumuri care nu sunt destinate circulatiei publice. Abonamentul acopera doar evenimentele survenite in zonele sau pe drumurile destinate circulatiei publice. Orice alta situatie (inclusiv imobilizarile survenite in orice fel de parcare, exceptandu-le pe cele anexate drumurilor publice (ex. parcare autostrada) reprezinta excludere.
- 4.1.3.** Costurile aferente operatiunilor suplimentare de extragere a autovehiculului iesit/aflat in afara drumului public (ex: rasturnat, aflat in parcare, etc).
- 4.1.4.** Utilizarea autovehiculului in activitati de taximetrie, transport alternativ de persoane (ride sharing), rent-a-car (inchiriere), scoala de soferi, ambulanta, curierat.
- 4.1.5.** Utilizatorul autovehiculului este firma de leasing (respectiv, proprietarul autovehiculului este o firma de leasing).
- 4.1.6.** Situatiile in care rezulta ca la data imobilizarii:
- 4.1.6.1.** Autovehiculul era condus sau actionat fara a exista un certificat de inmatriculare valabil sau alta autorizatie de circulatie valabila.
- 4.1.6.2.** Autovehiculul era condus sau actionat fara a avea incheiata o polita de asigurare obligatorie de raspundere civila auto valabila in momentul producerii evenimentului rutier.
- 4.1.6.3.** Autovehiculul nu avea, la momentul producerii evenimentului rutier, inspectia tehnica periodica efectuata conform legislatiei in vigoare.
- 4.1.6.4.** Autovehiculul era condus sau actionat, in momentul producerii evenimentului rutier, de catre o persoana care nu poseda permis de conducere valabil pentru categoria respectiva de autovehicule sau careia permisul de conducere i-a fost suspendat, anulat sau retinut in vederea anularii ori suspendarii, fara a i se fi eliberat o autorizatie provizorie de conducere sau aceasta a expirat.
- 4.1.6.5.** Persoana care a condus sau actionat autovehiculul, in momentul producerii evenimentului rutier, se afla sub influenta bauturilor alcoolice, a produselor sau substantelor stupefiante ori medicamentelor cu efecte similare, ori s-a sustras sau refuza recoltarea probelor biologice sau



toxicologice sau a parasit locul producerii accidentului, in situatiile in care acest fapt nu este permis de reglementarile legale.

- 4.1.6.6.** Persoana care a condus autovehiculul asigurat comitea, la momentul producerii evenimentului rutier, o infractiune cu intentie sau incerca sa se sustraga urmaririi in urma comiterii unei asemenea fapte.
- 4.1.7.** Imobilizarea provocata de incendiu sau explozie care se datoreaza flacarilor deschise, inclusiv la repararea autovehiculului, ori ca urmare a transportarii sau depozitarii unor substante periculoase sau combustibile, in interiorul autovehiculului sau in interiorul spatiului in care acesta stationeaza/este parcat.
- 4.1.8.** Imobilizarea provocata de incendiu sau explozie, cauzata de materialele ori substantele periculoase transportate (radioactive, ionizante, inflamabile, explozive, corozive, combustibile), care au determinat sau agravat paguba, sau daca nu exista avize legale pentru autovehicul si conducatorul auto eliberate de autoritatea competenta.
- 4.1.9.** Imobilizarea produsa ca urmare a patrunderii voluntare cu autovehiculul in albiile de rauri sau in zone inundate sau acoperite de apa (pe carosabil sau in afara acestuia), fara respectarea indicatiilor producatorului cu privire la utilizarea in astfel de conditii; imobilizare produsa prin aspiratia apei in motor.
- 4.1.10.** Imobilizarea produsa ca urmare directa a utilizarii autovehiculului pe sectoare de drum sau in zone interzise circulatiei autovehiculelor ori pe drumuri care prezinta un risc crescut de avariere a autovehiculului, sau ca urmare a patrunderii in zone cu restrictie de gabarit si tonaj.
- 4.1.11.** Imobilizarea produsa ca urmare a utilizarii autovehiculului in situatii neconforme cu specificatiile constructorului referitoare la capacitatea maxima de incarcare, ori imobilizarea a fost provocata prin actiunea ori neglijenta clientului sau a prepusilor acestuia in ceea ce priveste modul de incarcare a marfurilor transportate.
- 4.1.12.** Imobilizarea produsa cu intentie sau reavointa de catre client sau prepusii acestuia ori care rezulta din participarea sa la activitati criminale sau incalcarea intentionata a dispozitiilor legale.
- 4.1.13.** Imobilizarea produsa prin sau ca o consecinta a intrecerilor sportive pentru vehicule cu motor de orice fel (inclusiv antrenamente), raliuri, teste de viteza si anduranta, inclusiv cele in afara unui program oficial.
- 4.1.14.** Orice consecinta a razboiului (chiar daca acesta a fost declarat sau nu), actiunea unui dusman extern, invazie, razboi civil, revolutie, insurectie, rebeliune, razvratire, tulburari civile, greve, revolte, greva patronala, dictatura militara, uzurparea puterii, actiunea oricarei persoane sau persoanelor care actioneaza in numele sau in legatura cu orice organizatie, conspiratie, actiuni teroriste si paramilitare, sabotaj.
- 4.1.15.** Influenta directa sau indirecta a exploziei atomice, a radiatiilor radioactive sau infestari radioactive, ca o consecinta a folosirii energiei atomice sau a materialelor fisionabile.
- 4.1.16.** Autovehiculele neinmatriculate in Romania.
- 4.1.17.** Autovehiculele a caror masa maxima admisa depaseste 3.5 t.
- 4.1.18.** Costurile suportate de client pentru tractarea Autovehiculului daca operatiunea a avut loc printr-un furnizor extern si nu s-a apelat la serviciul *4141

5. RASPUNDEREA CONTRACTUALA

- 5.1.** Pentru neindeplinirea sau indeplinirea cu intarziere de catre Client a obligatiilor de plata a facturilor la termenele convenite, Furnizorul are dreptul de a percepe penalitati de intarziere in cuantum de 0,05 % / zi intarziere, calculate asupra sumei scadente si neachitate, fara ca totalul penalitatilor sa poata depasi suma asupra careia au fost calculate. In cazul in care va intelege sa uzeze de acest drept Furnizorul va putea calcula penalitatile de la data scadentei si pana la data platii integrale.
- 5.2.** In niciun caz Furnizorul nu va fi responsabil sau raspunzator pentru niciun fel de daune sau pierderi de orice fel, inclusiv daune directe, indirecte, incidente, subsecvente sau punitive, rezultate ca urmare a participarii clientului la acest Program.
- 5.3.** Fara a limita cele mentionate mai sus, serviciul de asistenta rutiera este oferit „ca atare”, fara garantii suplimentare, explicate sau implicite.



6. PERIOADA SI LOCATIA PROGRAMULUI:

- 6.1.** Programul se desfasoara pe teritoriul Romaniei, fiind promovat pe site-ul Tiriac Auto, accesibil prin intermediul urmatorului link: <https://www.tiriacauto.ro/servicii/tractare-auto>
- 6.2.** Prezentul Program se deruleaza pe durata nedeterminata, Tiriac Auto SRL avand dreptul de a inceta oricand acest Program, pe durata derularii sale, fara a afecta obligatiile deja scadente, respectiv fara a afecta valabilitatea serviciului de asistenta rutiera deja activat.

Prezentul document, denumit ***Termeni si conditii de asistenta rutiera*** este adoptat astazi, 27.03.2025, si produce efecte incepand cu 01.04.2025.