



## Opel Asistență Rutieră

Alegerea unui autoturism Opel este cea mai bună alegere deoarece dețineți un autovehicul care vă asigură plăcerea de a îl conduce, fiabilitate, confort și siguranță. O parte a acestei siguranțe generale include intervenție service și reparațiile care vă garantează o mobilitate permanentă.

În cazul în care survine o problemă tehnică, în ciuda celei mai moderne tehnologii și a celor mai înalte standarde de calitate, nu vă îngrijorați. Ca proprietar al unui autovehicul Opel, nu trebuie să vă mai temeți de o posibilă avarie. Asistența Rutieră Opel va rezolva astfel de situații și vă va reda libertatea de mișcare. Trebuie doar să apălați numărul de telefon al Asistenței Opel și angajații noștri, competenți și amabili, se vor ocupa de restul problemelor. Timp de 12 luni de la achiziționarea pachetului de asistență "Opel Asistență Rutieră", vă vom asigura mobilitatea permanentă, în peste 40 de țări europene.

### Important:

În eventualitatea unei avarii și imobilizării a autovehiculului dumneavoastră, trebuie să apălați întotdeauna Centrul de Asistență Opel.

Asistența Opel nu va aproba și deconta niciun fel de servicii suplimentare după ce autoturismul dumneavoastră este deja în service. Costurile pentru orice lucrări de tractare care nu au fost stabilite sau aprobate în prealabil de către Centrul de Asistență Opel nu vor fi acoperite.

Numere de telefon ale Centrelor de Asistență Opel:

(021) 317 4690

Din străinătate: apălați Centrul de Asistență Opel din România la numărul de telefon:

+40 (21) 317 4690

Prezentarea serviciilor oferite de Asistența Opel în cadrul Opel Asistență Rutieră:

- Asistență mobilă
- Remorcare
- Închiriere de autovehicule
- Transport spre sau dinspre casă
- Cazare în regim hotelier
- Recuperarea/Repatrierea autovehiculului

Înainte de a apăla... Asigurați-vă că aveți la îndemână următoarele informații:

- Numărul de telefon la care puteți fi apălat
- Locația autovehiculului
- Cauza sau descrierea cat mai exactă a avariei
- Numărul de identificare al autovehiculului VIN și numărul de înmatriculare
- Culoarea autovehiculului
- Data de la care beneficiați de programul "Opel Asistență Rutieră".
- Cardul de asistență și carnetul de service

Definiție Avarie:

O avarie este o funcționare defectuoasă, survenită brusc și în mod imprevizibil a autovehiculului asigurat, care este cauzată de o defecțiune a componentelor mecanice sau a echipamentului electric ce face autovehiculul inoperabil.

De asemenea, termenul de avarie se referă la

- Deteriorarea anvelopelor,
- Pierderea puterii bateriei

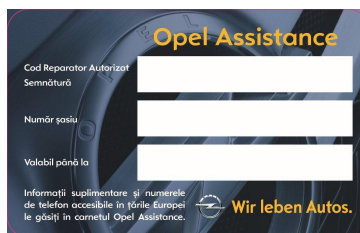
Termenul avarie nu se referă la evenimente de tipul retragerii produsului/campanii de rechemare, verificărilor de rutină sau alte verificări service, inspecțiilor sau instalării accesoriilor. Furtul, incendierea, spargerea geamurilor, pierderea cheilor, blocarea în exterior, utilizarea unui combustibil inadecvat, pana de benzină și defecțiunile remorcii nu sunt considerate avarii în sensul enunțat mai sus.

## Prezentarea detaliată a serviciilor asigurate prin Opel Asistență Rutieră

### 1. Asistența mobilă

Dacă în eventualitatea unei avarii în care autovehiculul eligibil nu mai poate fi condus, Centrul de Asistență Opel va trimite în locația respectivă un vehicul de asistență pentru a interveni asupra autovehiculului, astfel încât acesta să poată fi condus și va acoperi cheltuielile pentru această delegare, ca și pe cele pentru călătoria până și de la locația respectivă.

Măsurile tehnice adoptate în timpul asistenței mobile nu afectează „Garanția autovehiculului dumneavoastră Opel”, în cazul în care acesta se mai află încă în perioada de garanție oferită de Producător.



Asistența mobilă este disponibilă la domiciliul clientului și pe drumurile publice deschise pentru traficul public, în măsura în care acest lucru este posibil și permis de lege. Asistența mobilă/depanarea nu implică și recuperarea/tractarea autovehiculului.

Totodată, asistența mobilă se acordă și în cazul unor defecțiuni de siguranță ale următoarelor componente: centuri de siguranță, stergătoare de parbriz (în condițiile în care este necesară utilizarea lor) și indicatoare lumini (dacă ambele sunt defecte fata sau spate).

## 2. Tractarea

Dacă autovehiculul eligibil nu mai poate fi condus ca urmare a unei avarii, nu mai pornește, iar intervenția asistenței mobile specificată la punctul 1 nu dă nici un rezultat, Centrul de Asistență Opel va organiza tractarea. Autovehiculul este apoi tractat la cel mai apropiat Centru de reparații autorizat Opel.

În cazul în care avaria survine în regiunea în care se află centrul de reparații autorizat de la care ați achiziționat pachetul „Opel Asistență Rutieră”, autovehiculul poate fi tractat la cerere pentru reparații până la respectivul Centru de reparații, cu condiția ca aceasta să nu necesite costuri ridicate.

Centrul de asistență Opel va tracta și remorca sau rulota atașată autovehiculului însă acest serviciu se va efectua contra-cost. Costurile vor fi comunicate de către Centrul de asistență Opel.

## 3. Închirierea de autovehicule / Autovehicul de schimb

Dacă autovehiculul eligibil nu mai poate fi condus ca urmare a unei avarii, intervenția asistenței mobile specificată la punctul 1 nu dă nici un rezultat, iar reparațiile la atelierul la care autovehiculul a fost tractat durează mai mult de 24 ore, Centrul de Asistență Opel vă va pune la dispoziție un autovehicul de schimb în regim rent-a-car, de regulă aparținând aceleiași clase. Dacă în zonă nu este disponibil niciun autovehicul de închiriat din aceeași clasă cu cel al Dumneavoastră, Centrul de asistență Opel vă va pune la dispoziție un alt autoturism pentru a vă putea continua călătoria. Costurile pentru autovehiculul de închiriat sunt acoperite (cu excepția opțiunilor solicitate în mod suplimentar, a costurilor cu carburantul și a riscului propriu în privința asigurării) până la încheierea reparațiilor, cu o limită maximă de 4 zile.

Vă rugăm să rețineți că, întotdeauna, companiile care închiriază autovehicule solicită o carte de credit sau un depozit bancar ca mod de asigurare a serviciilor prestate și că pot fi impuse restricții, în conformitate cu termenii și condițiile generale ale închirierii autovehiculului.

Autovehiculul de închiriat va fi returnat în aceleași condiții ca la primirea lui, în locația de unde acesta a fost ridicat.

Acest serviciu nu este disponibil în cazul alegerii unui serviciu descris la punctul 4 (Continuarea călătoriei) sau la punctul 5 (Cazarea în regim hotelier).

În cazul în care beneficiarul dorește să traverseze granița la volanul autovehiculului închiriat, acesta trebuie să consulte Centrul de Asistență Opel înainte de alegerea autovehiculului respectiv, deoarece există posibilitatea ca în unele cazuri să fie existente anumite restricții.

## 4. Continuarea călătoriei, Transportul persoanelor (cu trenul sau pe calea aerului)

Dacă autovehiculul eligibil nu mai poate fi condus ca urmare a unei avarii, iar reparațiile la atelierul la care autovehiculul a fost tractat un se pot finaliza în aceeași zi, Centrul de Asistență Opel va acoperi costul unui bilet de tren la clasa întâi. În cazul în care călătoria cu trenul durează mai mult de 6 ore, Centrul de Asistență Opel va acoperi costul unui bilet de avion la clasa economică. Costurile acoperite sunt destinate călătoriei persoanei sau persoanelor autorizate aflate în autovehicul, din locul producerii avariei până la domiciliul acesteia/acestora sau până la destinația originală, care trebuie dovedită. Costurile călătoriei sunt limitate la suma de 613 Euro de persoană.

Acest serviciu nu este disponibil în cazul alegerii unui serviciu descris la punctul 3 (Închirierea de autovehicule) sau la punctul 5 (Cazare în regim hotelier).

## 5. Cazarea în regim hotelier

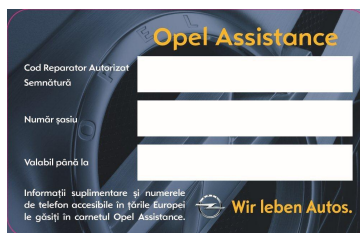
Dacă autovehiculul eligibil nu mai poate fi condus ca urmare a unei avarii se afla la cel puțin 80 km de domiciliul persoanei sau persoanelor autorizate iar reparațiile necesare pentru a îl face utilizabil nu se pot finaliza în maxim 24 ore de la producerea avariei, iar persoana sau persoanele autorizate au nevoie de un loc de cazare pe timpul nopții, Centrul de Asistență Opel va acoperi costul cazării într-un hotel de maximum 3 stele sau o altă clasă similară, cu mic dejun inclus.

Vor fi suportate costurile cazării în hotel ale persoanei sau persoanelor autorizate până la finalizarea reparațiilor, cu o limită maximă de 4 nopți. Sunt acoperite numai cheltuielile pentru cazare, orice alte cheltuieli suplimentare nefiind incluse.

Acest serviciu nu este disponibil în cazul alegerii unui serviciu descris la punctul 3 (Închirierea de autovehicule) sau la punctul 4 (Continuarea călătoriei).

## 6. Posibilitatea de combinație

Ca excepție, serviciile descrise la punctul 3 (Închirierea de autovehicule), punctul 4 (Continuarea călătoriei) și punctul 5 (Cazarea în regim hotelier) pot fi combinate dar în limita a 4 zile. Aceasta solicitare necesită totuși aprobarea specială a Centrului de Asistență Opel.



#### 7. Ridicarea/recuperarea autovehiculului

În cazul în care după reparații autovehiculul eligibil urmează a fi recuperat de către persoana autorizată, Opel Asistență Rutieră va acoperi costul unui bilet de tren la clasa întâi. În cazul în care o astfel de călătorie cu trenul depășește 6 ore, va fi acoperit costul unui bilet de avion la clasa economică. Costul călătoriei cu trenul sau avionul va fi decontat pentru o singură persoană, în limita sumei de 613 Euro.

### Condiții generale

#### 1. Perioada acoperită conform Opel Asistență Rutieră

Până la 12 luni de la achiziționarea pachetului de asistență "Opel Asistență Rutieră". Pentru opțiuni de prelungire vă rugăm să vă adresați reprezentantului Dumneavoastră Opel.

#### 2. Disponibilitatea Centrului Asistența Opel

Permanent, 365 zile pe an, 24 ore pe zi.

#### 3. Autovehicule eligibile

Toate autovehicule Opel, cu an de fabricație minim 2005, care au achiziționat un pachet de asistență "Opel Asistență Rutieră" de la un distribuitor autorizat Opel.

Autovehiculele închiriate, autovehiculele școală, utilizate în scop comercial și taxiurile, pot beneficia doar de serviciile „Asistență mobilă” și „Tractare”.

#### 4. Aria de acoperire

Opel Asistență Rutieră permite acordarea serviciilor pentru cazurile de avarie sau accident survenite în aria geografică a Europei, incluzând următoarele țări:

Andora, Austria, Belgia, Bosnia-Herțegovina, Bulgaria, Cipru, Croația, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Franța (inclusiv Corsica), Germania, Gibraltar, Grecia, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britanie, Macedonia, Monaco, Olanda, Irlanda de Nord, Norvegia, Polonia, Portugalia, Republica Irlanda, Republica Cehă, România, San Marino, Serbia și Muntenegru, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia (numai partea europeană), Ungaria, Vatican.

#### 5. Persoane autorizate

Acoperirea Opel Asistență Rutieră se referă la proprietar, șoferul autorizat și fiecare pasager autorizat al autovehiculului eligibil Opel, până la numărul maxim de locuri conform specificațiilor producătorului, dar până la o limită de 9 persoane.

#### 6. Pagube neacoperite / excluziuni

Opel Asistență Rutieră nu oferă servicii în următoarele cazuri:

##### a) Combustibil:

alimentare greșită.  
rularea fără combustibil.  
combustibil alterat (poluat)

##### e) Anvelope desumflate.

##### b) Chei

chei blocate în autovehicul.  
chei furate.  
chei pierdute.  
utilizarea de chei incorecte

##### f) Vandalism

parbrizul, geamurile sau luneta sparte.  
roți furate.  
ștergătoare furate sau rupte.  
faruri sparte.

##### c) Încuietori

încuietori blocate.  
încuietori nefuncționale.  
telecomandă închidere centralizată

##### g) Altele

alarme sau alte dispozitive imobilizatoare.  
apa intrată în habitacul.  
nefuncționarea plafoanelor pliabile (pentru modelele decapotabile).  
nefuncționarea instrumentelor de bord.  
sistemul de ventilație și încălzire.  
sistemul de aer condiționat.  
neînchiderea portierelor.  
autovehicul blocate în zăpadă sau noroi, atât pe drumurile publice cât și în afara lor.

##### d) Elemente de siguranță

indicatori de direcționare  
(semnalizare/avariei).



- h) Toate incidentele rezultate ca urmare a unor acțiuni de furt, vandalism, concursuri sportive, incendiere;
- i) Autoturismele folosite pentru rent-a-car, poliție, școli de șoferi, taxi, precum și vehiculele comerciale, beneficiază numai de asistența mobilă sau remorcare până la cel mai apropiat Reparatör Autorizat Opel sau tractare după accident la cel mai apropiat Reparatör Autorizat;
- j) Nu sunt acoperite incidentele apărute la remorca tractată și/sau cele provocate de remorca autovehiculului eligibil.
- k) Nu vor fi tractate autovehiculele care sunt încărcate cu marfă. În momentul în care sunt necesare serviciile de asistență.
- l) Incidentele apărute ca urmare a calamităților naturale, exploziilor de orice tip, actelor de vandalism, participarea la competiții sportive.
- m) Nu beneficiază de servicii autovehiculele fără numere de înmatriculare sau cele cu numere provizorii sau de export.
- n) În caz de accident autovehiculele beneficiază numai de serviciile de asistență rutieră/depanare și de tractare după accident, până la cel mai apropiat Reparatör Autorizat Opel /Asigurator). În cazul în care sunt necesare, recuperarea autovehiculului precum și transportul persoanelor aceste servicii vor fi asigurate contra cost.

Obs. În cazul tuturor incidentelor neacoperite, prezentate la punctul 6, Centrul de Asistență Opel vă va oferi doar asistență organizatorică. Costurile pentru serviciile suplimentare trebuie plătite de către beneficiar iar costurile vor fi comunicate de către Centrul de Asistență Opel.

#### 7. Disponibilitate și restricții

De asemenea, Centrul de Asistență Opel este disponibil și pentru autovehiculele în regim de leasing și pentru autovehiculele școală pentru uz privat.

Autovehiculele de închiriat conduse individual, cele de școală în scop comercial și taximetrele sunt asigurate numai pentru „Asistență mobilă” și „Tractare”.

Autovehiculele de închiriat cu dovada utilizării pe termen lung în regim de leasing (minim 12 luni) pot beneficia de întreaga gamă de servicii.

De la locul producerii avariei, persoana(ele) autorizată(e) poate(pot) utiliza un singur tip de transport la Centrul de reparații / Compania de închirieri de autovehicule – și nu mai multe mijloace de transport diferite.

Vă rugăm să țineți cont de faptul că, întotdeauna, companiile care închiriază autovehicule solicită o carte de credit sau un depozit bancar ca mod de asigurare a serviciilor prestate și că pot fi impuse restricții (de ex. referitoare la trecerea graniței), în conformitate cu termenii și condițiile generale ale închirierii autovehiculului. Informațiile trebuie solicitate din partea Centrului de Asistență Opel.

Asistența Opel își declină orice responsabilitate pentru inadvertențele și deficiențele în prestarea acestor servicii în cazul în care astfel de deficiențe sunt cauzate de calamități naturale, drumuri blocate, acte de război, cutremure, greve, etc. Pentru restricții suplimentare vezi punctul 6 (Pagube neacoperite / excluzeri).

4

### Servicii suplimentare

Tractare după un accident rutier\*

În cazul unui accident în care este implicat autovehiculul, este asigurată doar tractarea până la cel mai apropiat Centru de reparații autorizat Opel.

În cazul în care accidentul survine în regiunea în care se află unitatea reparatorie de la care s-a achiziționat pachetul de asistență „Opel Asistență Rutieră”, autovehiculul poate fi tractat până la respectivul Centru de reparații autorizat Opel.

În cazul în care Dealerul Opel de la care ați achiziționat pachetul de asistență „Opel Asistență Rutieră” nu se află în regiunea în care a survenit accidentul și doriți, totuși, ca autoturismul să fie transportat la aceasta, vă rugăm să apelați Centrul de Asistență Opel pentru a afla modalitatea în care poate fi realizat transportul.

Orice eventuală remorcă sau rulotă atașată vehiculului va fi tractată la același atelier, însă serviciile vor fi contra-cost

În caz de accident rutier, numai „Tractarea” este disponibilă.

\*) Accident Rutier: Coliziunile în care autovehiculul este deteriorat în așa măsură încât nu mai poate fi condus sau conducerea sa va afecta siguranța traficului

Orice sesizare sau reclamație privitoare la serviciul „Opel Asistență Rutieră” poate fi trimisă la adresa de e-mail [office@a24assistance.ro](mailto:office@a24assistance.ro) sau la fax 0264 207 901. Răspunsul la aceasta va fi transmis în cel mult 5 zile lucrătoare de la primirea acesteia.

Pentru îmbunătățirea continuă a serviciilor pe care vi le oferim, vă rugăm să luați în considerare faptul că Centrul de Asistență Opel își rezervă dreptul de a vă contacta pentru monitorizarea gradului de satisfacție față de serviciile sale.