

Termeni și condiții

Versiunea Termenilor și Condițiilor: <Versiune: EHA_English_6.0_final>

Conținut

A. Informații generale.....	1
B. Ce este inclus?.....	1
C. Beneficiarul serviciului	1
D. Definiții	2
E. Aria de aplicare a serviciilor	3
F. Definiția beneficiilor	3
G. Excluderi și restricții.....	3
H. Începerea, revocarea, încetarea și sfârșitul perioadei de servicii 4	
I. Plata taxei	4
J. Cum să faci o cerere de asistență.....	5
K. Detalii de contact	5
L. Dispoziții generale.....	5
M. Data și semnătura furnizorului de servicii.....	6

A. Informații generale

Acești Termeni și condiții de asistență fac parte din contractul de asistență de urgență la domiciliu. Veți observa că unele cuvinte sunt scrise cu majuscule. Aceste cuvinte sunt definite în secțiunea "Definiții" sau pot fi scrise cu majuscule deoarece sunt titluri sau subtitluri. Titlurile și subtitlurile sunt incluse numai pentru comoditate și nu afectează în niciun fel domeniul de aplicare al serviciilor.

A.1 Beneficiile Asistenței pentru Urgențe la Domiciliu

Beneficiile asistenței pentru urgențe la domiciliu vor fi selectate și furnizate de către AP Solutions GmbH Österreichische Zweigniederlassung pentru evenimentele menționate în B, care au avut loc în perioada valabilă a contractului de asistență pentru urgențe la domiciliu.

Documente care fac parte din planul de servicii:

- (1) Termeni și condiții
- (2) Certificat de servicii

A.2 Noi / Nouă / Al nostru

AP Solutions GmbH Österreichische Zweigniederlassung
Linzer Straße 225
A – 1140 Viena

B. Rezumatul evenimentelor incluse

Eveniment de urgență	Pachet Basic	Pachet Premium
Ușă blocată, cheie pierdută sau ruptă	-	inclus
Disfuncționalități ale instalației sanitare (conduce înfundate, sparte sau rezervoare de apă revărsate)	inclus	inclus
Defectarea sistemului de alimentare cu energie electrică	inclus	inclus
Defecțiunea sistemului de încălzire	-	inclus
Defecțiunea sistemului de aer condiționat	-	inclus
Dăunători	-	inclus
Incendiu, explozie, fum	-	inclus
Pagube cauzate de vreme severă (de exemplu, vânt puternic, grindină, furtună)	-	inclus
Daune cauzate de vandalism / efracție	-	inclus

C. Beneficiarul serviciului

Dumneavoastră: Trebuie să fii proprietarul sau chiriașul locuinței, să aveți cel puțin 18 ani și să fiți rezident în România. Vă rugăm să rețineți că, pe durata contractului dvs., România trebuie să rămână țara dumneavoastră de reședință pentru ca acesta să fie valid. Datele dumneavoastră personale și adresa trebuie să fie cele indicate în Contract.

D. Definiții

D.1 Definiții generale

Definiții generale ale termenilor sau expresiilor utilizate în documentele contractului.

Urgență: O situație domestică bruscă și neprevăzută care, dacă nu este gestionată rapid, va face locuința dumneavoastră nesigură, vulnerabilă, va cauza daune suplimentare locuinței sau a bunurilor sau poate duce la pierderea sursei principale de apă, electricitate, încălzire sau aer condiționat.

Domiciliu: Adresa specificată în Contract. Vă rugăm să rețineți că garajele sau anexele care nu pot fi accesate printr-o ușă internă din locuința principală nu sunt acoperite.

Locuința nelocuibilă: Situația în care nu se poate rămâne în locuința ca urmare a unui eveniment care face imposibilă satisfacerea nevoilor de bază și care lasă locuința într-o stare nesigură pentru locuit. Declarația clientului, confirmată de Specialist, este considerată dovadă suficientă a nelocuibilității.

Sistem principal de încălzire: Sistemul principal de încălzire din locuința dvs., inclusiv un cazan de uz casnic. Aceasta include atât sistemele de încălzire centrală, cât și sistemele de apă caldă și se extinde la: programatorul; pompa de încălzire centrală; termostate (dar nu și termostate inteligente / conectate la internet); și radiatoare. Nu sunt incluse sistemele solare de încălzire, cazanele industriale și instalațiile aferente, precum și rezervoarele de combustibil pentru încălzirea centrală. Cazanul de încălzire centrală trebuie instalat și reparat corespunzător, în conformitate cu recomandările producătorului și întreținut cel puțin o dată la 24 de luni. Se poate solicita dovada scrisă a ultimei revizii la depunerea unei cereri de asistență.

Sistem principal de aer condiționat: Sistemul principal de aer condiționat din locuință include un sistem de ventilație/răcire a aerului, acționat de un mecanism electric. Poate include o unitate interioară cunoscută sub numele de evaporator, precum și o unitate exterioară cunoscută sub numele de condensator. Echipamentul de aer condiționat trebuie instalat și reparat corespunzător, în conformitate cu recomandările producătorului și întreținut și întreținut cel puțin o dată la 12 luni. Se poate solicita dovada scrisă a ultimei revizii la depunerea unei cereri de asistență.

Consumabile: piese care necesită înlocuire din cauza frecvenței de utilizare, (ex: bec).

Perioada contractuală: Durata perioadei contractuale este cea menționată în contract.

Taxă: Suma plătită de către dumneavoastră pentru programul de asistență, incluzând tariful de serviciu și taxele aplicabile.

Specialist: O persoană calificată aprobată și instruită de către

Noi pentru a furniza servicii de reparații de urgență la domiciliu.

Termeni și condiții: Termenii contactului de asistență de urgență la domiciliu, așa cum sunt stabiliți în acest document. Doar termenii din prezentul document sunt valabili. Drepturile dumneavoastră legale nu sunt afectate.

Confirmarea serviciului: Formular emis de către Noi care include lista serviciilor incluse, furnizorul de servicii, numărul contractului dvs., perioada de valabilitate a contractului și limitele de servicii aplicabile.

D.2 Definiția evenimentelor incluse

În această secțiune, oferim definiții și/sau descrieri clare ale posibilelor evenimente acoperite prin contract. Pentru a afla ce evenimente sunt incluse, consultați tabelul din secțiunile B și E.

Apel de informare: 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, puteți contacta centrul nostru de apeluri pentru a solicita acordarea beneficiilor sau pentru a obține informații referitoare la contractul de asistență pentru urgențe la domiciliu.

Defecțiune a instalației sanitare: Defecțiune sau deteriorare a sistemului de alimentare sau drenaj care provoacă daune cu apă în interiorul locuinței. Include conducte sparte, rezervoare care se revarsă, defecțiuni la vasul de toaletă, rezervor, cadă, duș sau chiuvetă care duc la pierderea completă a funcționalității acestora, dacă sunt singurele existente în locuință.

Defecțiunea a sistemului electric: Defecțiune completă a sistemului de alimentare cu energie electrică din locuință, care o face nelocuibilă, incluzând defecțiuni materiale sau daune ce necesită intervenție promptă pentru prevenirea sau limitarea pierderilor.

Daune cauzate de incendiu, explozie, fum, vreme severă, efracție sau vandalism: Deteriorarea acoperișului sau a încluzurilor, ușilor ori ferestrelor exterioare care nu a fost provocată de dumneavoastră sau de un rezident permanent al locuinței și care face ca locuința să nu mai fie sigură.

Ușă blocată: Locuința este inaccesibilă deoarece cheile au fost pierdute, furate, deteriorate sau nu se află în posesia dumneavoastră.

Infestarea cu dăunători: Prezența șobolanilor, șoarecilor, gândacilor sau orice tip de dăunători în interiorul casei tale care trebuie rezolvată urgent pentru a face casa locuibilă, precum și orice prezență sau infestare semnificativă a unor astfel de dăunători în cazul în care intervenția este necesară în mod rezonabil pentru a proteja siguranța, confortul sau igiena gospodăriei.

Defecțiunea sistemului principal de încălzire sau aer condiționat: Defecțiunea sau avaria sistemului principal de încălzire sau a alimentării cu apă caldă sau a sistemului de aer condiționat, furnizat de sistemul principal de încălzire / aer condiționat.

E. Detalierea serviciilor oferite:

Serviciile oferite pentru locuința ta sunt incluse în contract în limitele specificate. Detaliile și limitele acestor servicii sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Serviciile sunt disponibile în caz de defecțiune accidentală			
		Pachet Premium	Pachet Basic
Beneficii de urgență acoperite	Eveniment de urgență	Costuri de asistență acoperite*	Costuri de asistență acoperite*
Lăcătuș pentru deschiderea ușii apartamentului	Ușă blocată, cheie pierdută sau spartă	Maxim pe an RON 3,750/ Maxim pe eveniment RON 1,250	-
Specialist instalații sanitare în cazul defecțiunii sau deteriorării sistemului de canalizare care va rezulta în daune de apă în interiorul casei	Disfuncții instalații sanitare (țevi blocate, țevi sparte și rezervoare de apă care se varsă)	La fel ca mai sus	Maxim pe an RON 1,500/ Maxim pe eveniment RON 750
Serviciu instalații electrice pentru repararea defectelor electrice din casa dumneavoastră	Defecțiunea sistemului de alimentare cu energie electrică	La fel ca mai sus	Maxim pe an RON 1,500/ Maxim pe eveniment RON 750
Specialist încălzire pentru a se ocupa de urgențele cu încălzirea	Defecțiunea sistemului de încălzire	La fel ca mai sus	-
Specialist aer condiționat pentru a se ocupa de urgențele cu sistemul de aer condiționat	Defecțiunea sistemului de aer condiționat	La fel ca mai sus	-
Eliminarea dăunătorilor din casa dumneavoastră	Dăunători	La fel ca mai sus	-
Reparații de urgență după ce siguranța casei a fost compromisă de incendiu, explozie sau fum	Incendiu, explozie, fum	La fel ca mai sus	-
Reparații de urgență după ce siguranța casei a fost compromisă de vremea severă	Daune cauzate de vremea severă (de exemplu vânturi puternice, grindină, furtuni)	La fel ca mai sus	-
Reparații de urgență după furt și vandalism pentru a vă securiza casa	Daune cauzate de vandalism / furt	La fel ca mai sus	-
Serviciu de informații telefonice	Serviciu	Nelimitat	-

* Inclusiv materiale și piese de schimb, până la valorile maxime prevăzute
- Limitele indicate se referă la limita totală a contractului de servicii. Toate acoperirile contribuie la același plafon anual și per intervenție
- Până la 2 intervenții pe an sunt incluse pentru Pachetul Basic
- Până la 3 intervenții pe an sunt incluse pentru Pachetul Premium

F. Definirea serviciilor oferite

F.1 Definiția serviciilor asistență de urgență

Serviciul de asistență de urgență se referă la o situație în care este necesară intervenția unui specialist.

Furnizorul va organiza și facilita trimiterea unui specialist (instalator, electrician, specialist în gaze, lăcătuș, geamgiu, tâmplar, acoperitor/țiglar, specialist în combaterea dăunătorilor) la locuința dumneavoastră, pentru a efectua servicii de remediere în regim de urgență.

Ne angajăm să vă oferim sprijinul necesar pentru soluționarea situației într-un mod eficient și prompt, în conformitate cu termenii și condițiile prezentului Contract.

Materialele și piesele de schimb utilizate de specialist pentru efectuarea intervenției de urgență sunt incluse în limitele de servicii stabilite prin acest Contract.

Controlul dăunătorilor: Vom organiza intervenția unui specialist care va evalua și trata situația de infestare din locuința dumneavoastră.

Intervenția unui specialist în încălzire/aer condiționat: Vom organiza deplasarea unui specialist care va efectua servicii de remediere în regim de urgență pentru sistemul de încălzire sau aer condiționat al locuinței dumneavoastră.

G.Excluderi și restricții

G.1 Excluderi specifice produsului

Aer condiționat: Reîncărcarea cu agent frigorific (freon) nu este inclusă în serviciu.

Aer condiționat: Nu sunt incluse lucrările de instalare sau modificare a elementelor de prindere, a prizelor sau a rețelilor de apă și electricitate, precum și intervențiile necesare din cauza unei întrețineri incorecte a acestor elemente.

G.2 Excluderi specifice locuinței

Utilizare comerciala: Sunt excluse clădirile utilizate în scop comercial sau profesional, precum și echipamentele aferente acestora. De asemenea, orice spațiu de lucru separat utilizat pentru uz comercial în cadrul casei private este exclus din serviciu.

Se face distincție între:

- un angajat care lucrează de acasă (situație inclusă) și
- o persoană care desfășoară o activitate economică permanentă la domiciliu (de exemplu, un atelier de croitorie, cabinet de masaj, companie de software înregistrată la reședința respective - situații excluse).

G.3 Excluderi generale

Sunt excluse următoarele situații și evenimente:

Întreruperi temporare ale serviciilor publice: Solicitări cauzate

de întreruperea, defectarea sau deconectarea furnizării de utilități publice (apă, gaz, electricitate) la locuința dumneavoastră, indiferent de cauză.

Acte intenționate sau frauduloase: Situațiile cauzate în mod intenționat sau fraudulos de către beneficiar.

Elemente din afara locuinței: Pereți, porți, garduri, anexe, magazine, garaje detașate sau orice structură aflată în afara perimetrului locuinței principale.

De asemenea, nu sunt incluse instalațiile care intră în responsabilitatea proprietarului imobilului colectiv (condominiu) sau a furnizorilor autorizați de utilități.

Daune anterioare începerii contractului: Situațiile cunoscute de beneficiar înainte de data intrării în vigoare a Contractului de servicii de asistență la domiciliu.

Lipsa întreținerii: Defecțiunile cauzate de neglijență sau de uzura progresivă datorată lipsei de întreținere.

Eroare de construcție: Problemele cauzate de erori de execuție, montaj sau instalare incorectă.

Evenimente externe majore: Situațiile generate de evenimente externe precum dezastru natural, catastrofe, impulsuri electromagnetice (naturale sau provocate), reacții nucleare, contaminări radioactive, poluare, conflicte armate, tulburări sociale, acte de violență, terorism, greve, exproprieri sau alte intervenții oficiale ale autorităților.

Consumabile utilizate în timpul reparației:

Materialele consumabile utilizate de specialist în timpul intervenției (de ex. becuri, siguranțe, garnituri standard).

Clădiri fără autorizații valabile: Imobilele care nu dețin autorizație de construire, recepție finală a lucrărilor sau pentru care dreptul de folosință a fost retras de autoritățile competente.

H.Începerea, Retragera, Încetarea și Terminarea Contractului

H.1 Începerea contractului

Data de început este menționată în contract.

H.2 Perioada de așteptare

Perioada de așteptare reprezintă intervalul de timp în care Beneficiarul nu are dreptul de a formula o solicitare de asistență, calculat de la data intrării în vigoare a Contractului.

Perioada de așteptare: 15 zile calendaristice.

H.3 Durata contractului și reînnoirea

Durata contractului este de 12 luni, începând după perioada de așteptare de 15 zile de la data semnării

Contractului.

H.4 Motive speciale de pierdere a dreptului la serviciu

Beneficiarul are obligația de a lua măsuri rezonabile pentru a proteja locuința împotriva deteriorărilor și de a reduce riscul de apariție a unor situații de urgență.

Nerespectarea acestei obligații poate conduce la pierderea dreptului la prestarea serviciilor în baza prezentului Contract.

H.5 Perioada de retragere (drept de renunțare)

Beneficiarul are dreptul de a renunța la Contract, fără penalități și fără a invoca un motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la data începerii contractuale, cu condiția să nu fi fost formulată nicio solicitare de asistență în acest interval.

În acest caz, Furnizorul va restitui integral taxa achitată.

H.6 Încetarea Contractului

Încetarea la inițiativa Beneficiarului:

Vă puteți anula contractul în orice moment, din orice motiv, cu toate acestea, nu se va face nicio rambursare a taxei după perioada inițială de reflecție de 14 zile. Dacă doriți să anulați, trebuie să ne contactați folosind datele de contact specificate mai jos.

Încetarea la inițiativa Furnizorului:

Furnizorul își rezervă dreptul de a rezilia Contractul sau de a modifica termenii acestuia cu efect imediat, în următoarele cazuri:

- Beneficiarul încalcă prevederile prezentului Contract;
- Beneficiarul a furnizat informații false, incomplete sau înșelătoare la momentul încheierii Contractului;
- Beneficiarul a declarat sau a ascuns intenționat informații relevante la formularea unei solicitări de asistență;
- Beneficiarul a comis sau a încercat să comită un act de fraudă ori de inducere în eroare a Furnizorului.

În toate cazurile, Furnizorul va notifica Beneficiarul în scris cu privire la încetarea Contractului.

I. Plata taxei de Serviciu

I.1 Termenul de plată

Beneficiarul are obligația de a achita taxa de serviciu în termenul stabilit în Contract. Cuantumul taxei este cel convenit între părți.

I.2 Consecințele neplății sau întârzierii la plată

Dacă taxa de serviciu nu este achitată integral, în momentul încheierii Contractului, Furnizorul nu are obligația de a presta serviciile și nu va activa acoperirea aferentă.

În lipsa confirmării plății, Contractul se consideră nevalabil (inactiv), iar Beneficiarul nu este eligibil pentru prestarea serviciilor.

J. Cum să faci o cerere de asistență

J.1 Cerințe generale în cazul unei cereri de asistență

Beneficiarul trebuie să furnizeze toate informațiile solicitate în mod rezonabil de Furnizor, legate de situația de urgență raportată.

Dacă se constată că informațiile furnizate sunt false, incomplete sau înșelătoare și au generat costuri nejustificate, Furnizorul își rezervă dreptul de a recupera aceste costuri de la Beneficiar.

Cerințe specifice pentru cazuri de efracție sau vandalism: Beneficiarul trebuie să prezinte dovada depunerii unei plângeri la poliție și copia raportului de constatare, anexate solicitării de asistență.

Cerințe specifice în caz de efracție sau vandalism

Dovezile spargerii, cum ar fi plângerea depusă la poliție sau daunele provocate de vandalism, trebuie furnizate împreună cu un raport de infracțiune al poliției în sprijinul oricăruia dintre evenimentele de efracție/vandalism de mai sus.

J.2 Termenul pentru transmiterea unei solicitări de asistență

Vă rugăm să ne contactați de îndată ce luați cunoștință de evenimentul de urgență la domiciliu.

Dacă există o întârziere nerezonabilă între apariția cererii și notificarea Dvs., ceea ce duce la daune suplimentare, putem ajusta soluționarea cererii dvs., ținând cont de prejudicial suplimentar generat de întârziere.

J.3 Procedura de notificare

Vă rugăm să ne contactați folosind datele de contact menționate mai jos. Este posibil să vi se solicite să furnizați următoarele informații:

- Datele dumneavoastră de contact și adresa serviciului (locația în care este necesară asistență);
- O descriere a incidentului sau a problemei care necesită intervenția serviciului;
- În caz de efracție, vandalism sau daune similare, se poate solicita copia raportului poliției și numărului de înregistrare a sesizării.

J.4 Procesarea solicitării de asistență

Vă vom anunța cât mai curând posibil dacă solicitarea este eligibilă conform prezentului contract. În cazul în care aranjați în mod independent un specialist fără aprobarea noastră, este posibil să nu rambursăm sau să ne asumăm responsabilitatea pentru niciun cost suportat.

J.5 Executarea serviciului

După ce am acceptat cererea dvs. de service, va fi organizată intervenția de urgență. Orice costuri legate suplimentare pentru servicii sau materiale care nu sunt incluse în limitele contractuale vor fi suportate de dumneavoastră fie direct către noi, fie către specialistul desemnat.

J.6 Declarații false, omisiuni sau necooperare falsă / declarație nedivulgare de către dumneavoastră

Aveți obligația să ne furnizați informații complete și exacte atunci când achiziționați asistență de urgență la domiciliu și să formulați o solicitare. Este posibil să nu putem oferi asistență sau acoperire dacă ne furnizați informații incorecte sau incomplete. Aceasta include necooperarea la soluționarea cererii sau netransmiterea de informații sau modificări importante.

Dacă dumneavoastră sau orice persoană acționează în numele dumneavoastră formulați o solicitare care este, în orice mod, falsă sau frauduloasă, ori susțineți o solicitare prin declarații false sau înșelătoare referitoare la serviciu sau la documentația aferentă, veți pierde toate drepturile de a beneficia de serviciu, precum și orice taxe achitate în temeiul prezentului Contract.

De asemenea, ne rezervăm dreptul de a recupera costurile oricăror servicii deja furnizate în temeiul acestui Contract, dacă ulterior se constată că acestea au fost obținute în mod fraudulos.

În situația în care ne furnizați, cu intenție frauduloasă, informații, declarații sau documente false, putem înregistra aceste fapte în sistemele interne de monitorizare și putem informa alte organizații competente, inclusiv organele de poliție.

J.7 Neglijență gravă

Neglijența gravă din partea dumneavoastră ne va da dreptul să reducem sau să refuzăm furnizarea sau rambursarea serviciilor proporțional cu gradul de culpă.

K. Date de contact

Pentru orice solicitare de asistență sau informații suplimentare, vă rugăm să utilizați următoarele date de contact:

- **Website:** My Assistance (my-assistance.com)
- **E-mail de asistență pentru clienți:** assistance.at@allianz-assistance.at
- **Telefon de asistență pentru clienți:** +4 021 242 12 44
- **Program de funcționare:** 24ore / 7zile

L. Dispoziții generale

L.1 Modificări contractuale

Confirmare scrisă: Orice modificări ale termenilor contractului de servicii vor fi confirmate de noi în scris.

L.2 Modificări contractuale inițiate de către noi

Putem revizui și actualiza taxele și/sau acești Termeni și condiții în orice moment din motive legislative sau de reglementare. Veți primi o notificare cu minim 2 luni înainte de intrarea în vigoare a modificărilor propuse. Dacă nu sunteți de acord cu modificarea, vă puteți denunța unilateral Contractul în termen de 30 de zile de la primirea notificării.

L.3 Transferul contractului

Puteți transfera acest Contract atunci când vă mutați într-o altă locuință și veți fi acoperit pentru restul perioadei contractuale. Trebuie să ne comunicați în scris datele de contact, numele dumneavoastră, vechea adresă și noua adresă pentru ca modificarea să fie făcută.

Dacă nu trebuie să percepem o taxă suplimentară pentru a acoperi noua casă, vom emite un nou contract și locuința va fi acoperită de la data emiterii noului contract. Dacă este necesar, vom emite un nou Contract valabil pentru noua locație, cu începere de la data emiterii acestuia.

L.4 Clauza privind sancțiunile economice (sancțiuni internaționale)

Este posibil ca prezentul Contract să nu vă confere dreptul la niciun serviciu sau beneficiu în măsura în care furnizarea serviciilor ar încălca orice sancțiune, lege sau reglementări aplicabile ale Organizației Națiunilor Unite, Uniunii Europene, Statelor Unite ale Americii sau orice altă sancțiune economică sau comercială, aplicabilă. Vom respinge solicitările venite de la persoane, companii, guverne și alte părți cărora le este interzis accesul la astfel de servicii în temeiul acordurilor sau sancțiunilor naționale sau internaționale.

L.5 Reclamatii

Ne propunem să vă oferim un serviciu de calitate superioară. În cazul în care considerați că serviciile nu au fost conforme puteți formula o reclamație fără a vă fi afectate drepturile legale. Reclamațiile pot fi transmise prin canalele de contact menționate anterior.

Vă rugăm să ne furnizați numele, adresa, datele de

contact și numărul solicitării de asistență, acolo unde este cazul, și să atașați copii ale corespondenței relevante, pentru a ne ajuta să ne ocupăm de reclamația dvs., în cel mai scurt timp posibil.

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru final, vă puteți adresa către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) sau instanțelor competente.

- **Website:** www.anpc.ro
- **Adresă:** Bulevardul Aviatorilor 72, sector 1, cod poștal 011865
- **E-mail:** reclamatii@anpc.ro
- **Telefon:** +40 21 9551

L.6 Recuperarea sumelor de la terți

În schimbul furnizării de servicii sau rambursarea costurilor legate de servicii și, până la suma limită, avem dreptul de a urmări recuperarea de la orice terță parte responsabilă pentru evenimentul care a necesitat serviciul. Dacă, prin actul Dvs., nu mai suntem capabili să efectuăm această acțiune, putem fi eliberați total sau parțial de obligațiile Noastre față de Dvs.

L.7 Legea aplicabilă

Prezentul Contract este guvernat de legea română.

Toate comunicările și documentele aferente se vor redacta și comunica în limba română.

