

Condiții de accesare a serviciului de asistență rutieră

*Începând cu 02 iunie 2025, clienții PPC Blue care au un abonament activ și cel puțin două abonamente lunare anterioare consecutive la momentul solicitării beneficiază, de un serviciu de **asistență rutieră dedicat vehiculelor electrice, constând în tractarea către o stație de încărcare, o unitate de service sau alta adresă indicate de client.***

Ne dorim ca mobilitatea ta să fie susținută nu doar prin infrastructură, ci și prin siguranță și încredere. Indiferent unde te afli, dacă apar situații neprevăzute care împiedică deplasarea autovehiculului tău în siguranță, suntem aici să intervenim rapid.

1. Definiții

În înțelesul prezentului document, termenii de mai jos au următoarele semnificații:

- **Beneficiar** – orice persoană fizică sau juridică ce deține un abonament PPC Blue activ, valabil la data solicitării serviciului, precum și cel puțin trei abonamente lunare anterioare consecutive
- **Prestator** – furnizorul contractat de PPC Blue care asigură serviciile de asistență rutieră, în numele PPC Blue, respectiv: AUTONOM ASSISTANCE S.R.L., cu sediul în Piatra Neamț, Str. Fermelor Nr.4, înregistrată la Registrul Comerțului al Municipiului București sub nr. J27/411/2020, CUI 39117627
- **Serviciu** – Serviciul de Asistență Rutieră PPC Blue, constând în intervenția pentru tractarea unui vehicul electric, în condițiile menționate în prezentul document.
- **Vehicul eligibil** – orice vehicul 100% electric (BEV), cu o masă maximă autorizată de 3.500 kg, lungime de cel mult 7 metri și înălțime de cel mult 2,4 metri, înmatriculat și aflat în circulație legală.
- **Incident acoperit** – orice situație care face imposibilă sau nesigură deplasarea Vehiculului eligibil: accident, defecțiune, pană, descărcare baterie, ITP expirat, blocare în teren dificil etc, așa cum este detaliat la articolul 5.

2. Obiectul Serviciului

Serviciul constă în furnizarea de **intervenții de tractare**, pentru Vehiculele eligibile deținute de Beneficiari. Intervenția este efectuată prin intermediul Prestatorului și include tractarea către o stație de încărcare, o unitate de service sau alta adresa comunicata de catre Beneficiar, în condițiile detaliate în prezentul document.

3. Durata și condiții de valabilitate

Serviciul este disponibil pe teritoriul României, 24/7 și poate fi accesat o singura data într-un interval de 12 luni calendaristice de la data primei solicitări de orice client PPC Blue care are un abonament curent activ si cel puțin doua abonamente lunare anterioare consecutive la momentul solicitării.

4. Modalitate de accesare a Serviciului

Pentru a beneficia de Serviciu, Beneficiarul trebuie să apeleze gratuit numărul de telefon: **0800 80 11 58**. Solicitarea va fi preluată de echipa de suport PPC Blue și transmisă către Prestator. Beneficiarului i se va comunica numărul de înregistrare al solicitării sale.

În acest scop, Beneficiarul I trebuie să furnizeze următoarele detalii:

- Nume complet, conform cărții de indentitate;
- Număr de telefon;
- Numărul de înmatriculare și seria VIN a Vehiculului eligibil;
- Marca și modelul Vehiculului eligibil ;
- Tip conector încărcare autovehicul (doar dacă tractarea se efectuează catre o stație de reîncărcare)
- Tipul problemei (ex. pană, defecțiune, baterie descărcată, accident);
- Locația exacta de unde va fi preluat Vehiculul eligibil;
- Destinația dorită (unitate service / stație de reîncărcare / altă adresă)

În cazul tractării catre o stație publică de încărcare, serviciul de tractare este inclus de la locul în care se află Vehiculul eligibil către cea mai apropiată stație publică de încărcare, indiferent de puterea ei. Alegerea statiei publice de încărcare se va face de catre PPC Blue, care va transmite aceasta informație Prestatorului, luând în calcul urmatoarele:

- Daca în proximitatea locului în care se află Beneficiarul se află o statie publică de reîncarcare din rețeaua PPC Blue, tractarea se va face prioritar pana la statia respectiva.

- Dacă în proximitatea locului în care se află Beneficiarul nu există stații publice de reîncărcare din rețeaua PPC Blue, tractarea se va realiza către o stație din altă rețea..

Intervenția se efectuează în termen de **maxim 3 ore** de la confirmarea comenzii Beneficiarului, în funcție de locație, disponibilitate și condiții de trafic.

5. Situații eligibile pentru accesarea Serviciului

Beneficiarul poate solicita Serviciul dacă se află în oricare dintre următoarele situații:

- Accident rutier;
- Pană de cauciuc;
- Blocare în noroi, zăpadă;
- Pierderea sau blocarea cheilor;
- ITP expirat;
- Defecțiune tehnică;
- Alte incidente care afectează deplasarea legală și sigură a vehiculului.
- Nivel al bateriei <10% și imposibilitatea de deplasare către o stație publică de încărcare.

6. Destinații până la care se poate solicita prestarea Serviciului

, în funcție de natura problemei, Vehiculul eligibil poate fi tractat până la:

- **O stație publică de încărcare** (PPC Blue sau din altă rețea) – **gratuit, fără limită de kilometri**;
- **O unitate reparatoare autorizată sau o altă adresă indicată de Beneficiar** – gratuit în limita a **20 km** de la locația incidentului.

7. Valoarea Serviciului. Costuri suplimentare

Serviciul este oferit Beneficiarilor gratuit, dar următoarele situații pot genera costuri suplimentare, care vor fi facturate de Prestator direct către Clientul Beneficiarului:

- Tractare >20 km (pentru unități service sau alte adrese): **3,9 RON/km + TVA**;
- Manoperă pentru situații speciale (roți blocate, cutie blocată, manipulare cu cârucior): **150 RON/oră + TVA**;
- Costuri suplimentare: taxe de pod, parcare, off-road, încărcare dificilă etc.

Costurile suplimentare vor fi comunicate Beneficiarului la momentul solicitării Serviciului. În lipsa acordului Beneficiarului privind aceste costuri, Prestatorul nu va presta Serviciul. serviciile

8. Suspendarea Serviciului

Posibilitatea clientilor PPC Blue de a beneficia de Serviciu se suspendă automat în următoarele situații dacă:

- clientul nu mai deține un abonament activ;
- clientul încalcă termenii de utilizare a Serviciului PPC Blue considera ca există motive rezonabile privind utilizarea abuzivă sau frauduloasă a Serviciului de către un anumit client.

9. Excluderi și limitări

Serviciul nu este disponibil în următoarele cazuri:

- Vehiculul pentru care se solicita prestarea Serviciului nu respectă criteriile tehnice care îl califică drept Vehicul eligibil (greutate, dimensiuni etc.).
- Incidentul a survenit ca urmare a implicării Vehiculul eligibil într-o competiție auto-moto;
- Incidentul a avut loc înainte de îndeplinirea condițiilor referitoare abonamentele eligibile
- Incidentul a survenit ca urmare a conducerii fără permis, sub influența alcoolului sau a substanțelor interzise;
- Cazuri de forță majoră sau fenomene meteo extreme.

De asemenea,

- Serviciul nu garantează remedierea defecțiunii, ci doar tractarea în condiții de siguranță;
- Serviciul nu include servicii de reparații, diagnostic rapid, alimentare mobilă sau înlocuire roți.

10. Reclamații și feedback

Beneficiarii pot transmite reclamații privind Serviciul către PPC Blue prin telefon sau email la helpdesk.blue.ro@ppcgroup.com Reclamațiile vor fi analizate și soluționate în termen de **2 zile lucrătoare** de la sesizare

11. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Pentru furnizarea Serviciului, PPC Blue și Prestatorul AUTONOM ASSISTANCE S.R.L. ,vor fi operatori de date independenti si vor prelucra următoarele date:

- Nume și prenume;
- Date de contact;
- Date despre vehicul (VIN, număr înmatriculare);
- Locația intervenției;
- Informații despre incident.

Datele cu caracter personal colectate de catre PPC blue vor fi transmise operatorului de date AUTONOM ASSISTANCE S.R.L. in vederea prestarii e Serviciului precum si soluționarea reclamațiilor și îmbunătățirea calității, dupa caz.

Detalii complete privind prelucrarea datelor de catre PPC Blue sunt disponibile în **NOTA DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**, iar pentru AUTONOM ASSISTANCE S.R.L. accesand: <https://asistentarutiera.ro/politica-de-confidentialitate-a-site-ului> si <https://asistentarutiera.ro/politica-de-call-center>

12. Limitarea răspunderii

PPC Blue nu este răspunzătoare pentru daune directe sau indirecte rezultate din modul de prestare a Serviciului de către Prestator . Prestatorul își asumă întreaga responsabilitate privind calitatea și siguranța intervenției.

13. Modificarea condițiilor de accesare a Serviciului

PPC Blue își rezervă dreptul de a modifica, actualiza sau completa prezentele Condiții de accesare a serviciului de asistenta rutiera în funcție de schimbările legislative, operaționale sau comerciale.

Orice modificare va fi:

- comunicată în mod transparent clienților PPC Blue prin mijloace adecvate (website, e-mail, aplicație mobilă);
- publicată pe site-ul oficial www.ppcblue.ro, cu indicarea datei de intrare în vigoare;
- aplicabilă tuturor solicitărilor ulterioare datei de intrare în vigoare.