



HONDA ASISTENȚĂ RUTIERĂ

Îți mulțumim pentru alegerea făcută și te asigurăm că, oriunde te poartă drumul, suntem alături de tine pentru a-ți asigura asistența de care ai nevoie!

1

**DISPECERAT
+40 372 122 263**

Honda Asistență Rutieră - Partener de cursă lungă

Honda Asistență Rutieră este un serviciu lansat de Honda Trading România, împreună cu Assistance 24, ce vine în ajutorul clienților Honda care întâmpină dificultăți în utilizarea motocicletei sau scuterului și este disponibil gratuit, timp de 2 ani, pentru toate motocicletele și scuterurile Honda noi contractate* (exceptând gama off-road) începând cu data de 1 februarie 2023.

Pentru motocicletele și scuterurile Honda contractate înainte de 1 februarie 2023, cu vârsta maximă de 10 ani, înmatriculate în România, serviciul Honda Asistență Rutieră este oferit contra-cost la dealerii autorizați Honda Trading Romania.

- Dacă întâmpinați dificultăți în exploatarea motocicletei sau scuterului dumneavoastră, nu vă faceți griji.
- O echipă întreagă vă stă la dispoziție cu servicii de call center complete în regim de program non-stop, 365 zile pe an, 24 ore/24 ore, ziua și noaptea, duminica și în zilele de sărbătoare indiferent dacă beneficiarul serviciilor de asistență rutieră sună din România sau străinătate.
- Serviciile de asistență pot fi solicitate prin apelarea telefonică a Dispeceratului la numărul de telefon

0040 372 122 263 apelabil din România și din străinătate.

Situații în care beneficiați de asistență rutieră – Evenimente acoperite

1. Defecțiuni mecanice sau electrice, ca urmare a unei erori de funcționare a motocicletei sau scuterului, ce duce la imposibilitatea de a mai porni motocicleta sau scuterul, care împiedică funcționarea lor în mod normal sau nu mai pot continua călătoria în condiții de legalitate și siguranță;
2. Chei pierdute sau încuiate;
3. Lipsă curent sau baterie slabă;
4. Lipsă combustibil, alimentare combustibil greșit;
5. Accident rutier, furt, tentativă de furt sau vandalism;
6. Pneuri tăiate sau pană.

2

PROCEDURA DE URMAT ÎN CAZUL UNUI EVENIMENT RUTIER

- În cazul în care motocicleta sau scuterul care circulă pe un drum public suferă un eveniment care îi afectează capacitatea de deplasare trebuie să parcurgeți următorii pași:
 - să depuneți toate eforturile pentru limitarea consecințelor evenimentului produs;
 - să efectuați un apel telefonic la numărul de telefon prestabilit pentru **Asistența Rutieră**
 - să furnizați dispecerului următoarele informații:
 - numele și prenumele solicitantului;
 - datele motocicletei sau scuterului: model, serie de șasiu, număr de înmatriculare;
 - numărul de persoane aflate pe motocicletă sau scuter;
 - locul exact al incidentului;
 - descrierea cât mai exactă a defecțiunii survenite;
 - să respectați întocmai instrucțiunile date de dispecer.

Acoperirea teritorială - România + Europa:

Albania, Andorra, Austria, Belarus, Belgia, Bosnia&Herțegovina, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Elveția, Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Kosovo, Letonia, Lichtenstein, Lituania, Luxemburg, Macedonia, Malta, Marea Britania, Moldova, Monaco, Muntenegru, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia, România, San Marino, Serbia, Slovacia, Slovenia, Spania, Suedia, Turcia (partea europeană și asiatică), Ungaria, Vatican.

**Prin servicii contractate înțelegem, fără a ne limita la exemplele următoare: acceptarea ofertei, semnarea contractului de vânzare-cumpărare, plata avansului, plata facturii, predarea motocicletei sau scuterului.*

A. Servicii de asistență rutieră primare indiferent de locul în care are loc avaria:**1. Roadside assistance**

- Este serviciul de depanare a motocicletei sau scuterului avariat, realizat de către o echipă de intervenție la locul incidentului. Echipa de intervenție va efectua lucrări de reparație și/sau de înlocuire a unor piese defecte. Scopul serviciului de asistență rutieră este refacerea temporară a capacității de deplasare a motocicletei sau scuterului avariat pentru continuarea călătoriei.

2. Tractare - Remorcare

- În cazul în care reparația motocicletei sau scuterului nu este posibilă la fața locului, A24 va transporta motocicleta sau scuterul până la cea mai apropiată unitate reparatoare autorizată Honda fără limită de kilometri și indiferent de distanța parcursă, atât în țară cât și în străinătate, cât și transportul beneficiarului la locul unde motocicleta sau scuterul sunt remorcate.
- Prima alegere : În situația în care se află pe o rază de 200 km de domiciliu, utilizatorul poate alege dealerul Honda preferat.

3. Transport pasageri

- Este serviciul de transport al pasagerilor aflați pe motocicleta sau scuterul avariat, de la locul incidentului către cea mai apropiată unitate reparatoare, de cazare, la domiciliu sau altă destinație. Acest serviciu se efectuează în limita a 50 EURO/incident. Acest serviciu se organizează numai împreună cu serviciul Remorcare.

4. Depozitare – Parcare

- Dacă cel mai apropiat centru service autorizat Honda este închis (week-end, noapte etc.), motocicleta sau scuterul vor fi transportate într-o parcare sigură, urmând ca în dimineața primei zile lucrătoare să fie transportate la service-ul moto.
Taxele de parcare sunt acoperite de Programul de mobilitate pentru maximum 3 zile calendaristice.

B. Servicii de asistență rutieră secundare - adiționale:

Dacă motocicleta sau scuterul nu pot fi reparate în ziua în care a avut loc avaria, A24 poate organiza unul dintre următoarele servicii, iar beneficiarul va putea alege unul dintre serviciile descrise la pct. 5 și 6: Aceste servicii: "Continuarea călătoriei", și "Cazare la Hotel" nu pot fi cumulate în cadrul aceluiași incident.

3

5. Continuarea călătoriei sau întoarcerea la domiciliu

- Dacă o avarie a avut loc la mai mult de 50 km de domiciliul beneficiarului și motocicleta sau scuterul nu pot fi reparate în aceeași zi, Honda Asistență Rutieră poate organiza transportul de la locul producerii avariei la destinație sau transportul de la locul producerii avariei la domiciliu, astfel:
 - a) O călătorie cu autocarul sau cu trenul pentru toți pasagerii. Dacă drumul cu trenul durează mai mult de 6 ore, se va acoperi costul unei călătorii cu avionul, la clasa economic. Costul călătoriei cu trenul sau cu avionul nu poate depăși 1.500 de Euro (cu TVA)/vehicul/incident. Serviciile se vor acorda în limita disponibilităților.
 - b) Dacă este necesar, se vor acoperi cheltuielile pentru taxi în vederea efectuării transportului la cea mai apropiată gară sau la cel mai apropiat aeroport, în valoare de maxim 50 de Euro (inclusiv TVA).

6. Cazare la hotel

- Dacă incidentul s-a produs la peste 50 km de domiciliul beneficiarului și motocicleta sau scuterul nu pot fi reparate în aceeași zi, A24 poate organiza cazarea într-un hotel de maximum 3 stele sau similar, mic-dejun inclus. Cazarea se va organiza pentru toți pasagerii, pentru 3 nopți, dar nu mai mult de durata reparației motocicletei sau scuterului.
- Orice alte cheltuieli în afară de prețul cazării la hotel vor fi suportate de beneficiar.
- La solicitarea beneficiarului, A24 va organiza și transportul de la locul producerii avarierii până la hotel, în valoare maximă de 50 de Euro (inclusiv TVA).

7. Monitorizarea reparațiilor

- În cazul în care motocicletă sau scuterul avariat trebuie reparate într-un service, Honda Asistență Rutieră va urmări procesul de reparare, furnizând informații utilizatorului cu privire la procesul de reparație și eventualele întârzieri.
- Dacă motocicletă sau scuterul sunt avariate în afara României și piese esențiale pentru funcționarea lor nu sunt disponibile local, se va oferi asistență pentru localizarea și achiziția pieselor de schimb din străinătate (costurile de livrare sunt acoperite, dar nu și costurile vamale și cele ale pieselor).

8. Repatriere motocicletă sau scuter

- Este serviciul de transport al motocicletei sau scuterului avariate la adresa de rezidență, realizat cu personal și autovehicul specializat.
- Serviciul se va efectua doar în cazul în care lucrarea de manoperă a motocicletei sau scuterului avariate nu poate fi finalizată în termen de 5 zile lucrătoare.
- În cazul în care CLIENTUL refuză reparația la atelierul la care vehiculul a fost transportat, se va efectua repatrierea motocicletei sau scuterului contra-cost.
- Repatrierea motocicletei sau scuterului se realizează, prin grupaj, în termen de 15 zile lucrătoare din străinătate.
- Aceste servicii se vor efectua în limita a maximum 1500 Euro TVA inclus/incident.

C. LIMITĂRI

- Serviciile vor fi furnizate funcție de disponibilitatea locală și reglementările locale în vigoare. A24 nu va fi responsabil pentru nicio întârziere sau nefurnizare a serviciilor datorate unui eveniment de forță majoră.
- A24 nu poate fi un substitut al serviciilor locale publice sau private de urgență.
- Pentru a beneficia de serviciile de asistență rutieră, motocicletă sau scuterul trebuie să aibă mentenanța recomandată de producător efectuată la un dealer autorizat Honda sau la un reparator independent autorizat RAR.

Evenimente neacoperite (excluderi)

1. Motocicletele sau scuterul ajunse la reparatorul autorizat HONDA prin forțele proprii (pe propriile roți);
2. Cele cauzate de calamități naturale, război sau riscuri de război, greve, confiscări, restricții impuse de autorități guvernamentale, interdicții oficiale, piraterie, efecte ale exploziilor;
3. Cele cauzate de marfă transportată;
4. În cazul în care pentru recuperarea motocicletei sau scuterului din afara carosabilului este necesară intervenția unei a doua mașini, sau echipaje speciale (macara, scafandru, etc.), costurile adiționale rezultate cu cea de-a doua mașină vor fi suportate de către client.
5. Motocicletele sau scuterul imobilizate în scopuri de întreținere.
6. Asistență juridică și cheltuieli aferente.
7. Avarierea ce are loc în timpul testelor, participării la curse moto și competiții sau în timpul antrenamentelor în vederea participării la curse și/sau competiții.

Pentru apeluri legate de evenimente neacoperite, ASSISTANCE24 poate oferi serviciile solicitate pe cheltuiala beneficiarului/solicitantului.

ASSISTANCE24 nu va fi responsabilă pentru daune ale bunurilor transportate, menținerea calității sau transportul acestora.

Sunt considerate ca fiind bunuri transportate: orice aparate, cum ar fi animale, marfă, bunuri perisabile, mobilier, etc..

Motociclete si scutere eligibile

1. Motocicletele și scuterul Honda cu vârsta maximă de 10 ani, înmatriculate în România.

Motociclete si scutere excluse

1. Motociclete sau scutere care prezintă orice tip de modificări care nu sunt acceptate de legislația circulației rutiere din România și fără autorizația producătorului precum ambulanțe, taxiuri, motocicletele pentru școlile de șoferi, etc.;
2. Motocicletele sau scuterele de competiții moto-sportive, motociclete care se antrenează sau participă la competiții moto-sportive, taxi, școală, poliție, rent-a-car, ambulanță, pompier.
3. Motocicletele din gama off-road, neînmatriculabile.

Domiciliu:

1. Adresa beneficiarului menționată în talon și /sau cartea de identitate. Este luată în considerare doar adresa de rezidență de pe teritoriul Romaniei.
2. A24 este abilitată să verifice autenticitatea informațiilor cu privire la domiciliu, prin solicitarea documentelor justificative.

Conducători moto autorizați

1. Un conducător moto autorizat va reprezenta toți conducătorii moto autorizați de proprietarul motocicletei sau scuterului și toți pasagerii autorizați până la numărul maxim de locuri așa cum este prevăzut în specificațiile producătorului.
2. Autostopistii și persoanele transportate contra-cost sunt excluse.

Perioada de valabilitate

- Serviciile de asistență rutieră se acordă gratuit motocicletelor și scuterelor Honda pe perioada de valabilitate a garanției de producător, respectiv 2 ani de la achiziție, cu condiția de efectuare a verificării periodice recomandate de producător la un dealer autorizat Honda din România sau la un reparator independent autorizat RAR.
- Puteți prelungi perioada de valabilitate a serviciului de asistență rutiera contra-cost, până la vârsta de 10 ani a vehiculului, dacă efectuați verificarea periodică recomandată de producător la un dealer autorizat Honda din România sau la un reparator independent autorizat RAR.