

CONDIȚII GENERALE DE SERVICE – ATP MOTORS RO SRL

FORM41_SRV, Rev.0 / 07.11.2025

Prezentele condiții stabilesc regulile aplicabile tuturor serviciilor de întreținere și reparații efectuate de ATP MOTORS RO SRL („Prestatorul”).

I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Prezentele Condiții generale reglementează prestarea serviciilor de întreținere și reparații auto de către ATP MOTORS RO SRL, persoană juridică română, înregistrată la ORC sub nr. J2007001554244, având CUI RO22315700, cu următoarele puncte de lucru autorizate:
 - a) Baia Mare – Bd. Regele Mihai I, nr. 65, 430012, Maramureș, România
 - b) Oradea – Calea Borșului, nr. 34B, 410605, Bihor, România
- 1.2. În continuare, ATP MOTORS RO SRL este denumită „Prestatorul”.
- 1.3. Aceste condiții se aplică tuturor clienților („Clientul”) care predau autovehicule în unitățile de service ale Prestatorului.
- 1.4. Prin predarea autovehiculului și semnarea fișei de recepție, Clientul confirmă că a luat la cunoștință și acceptă prezentele Condiții generale, publicate pe site-ul Prestatorului și disponibile la recepția unităților.

II. OBIECTUL SERVICIILOR

- 2.1. Prestatorul execută servicii de întreținere și/sau reparare autovehicule, astfel cum acestea sunt detaliate în devizul de lucrări întocmit pentru fiecare intervenție.
- 2.2. Devizul de lucrări face parte integrantă din prezentele Condiții generale.
- 2.3. Serviciile se prestează exclusiv asupra autovehiculului predat de Client, acesta declarând că are dreptul de a dispune de autovehicul și de a solicita efectuarea lucrărilor.

III. LUCRARI SUPLIMENTARE

- 3.1. Dacă, pe parcursul lucrărilor, se constată defecțiuni suplimentare:
 - a) pentru defecțiuni ce implică costuri de maximum 15% din valoarea devizului estimat, Clientul autorizează Prestatorul să efectueze reparațiile fără acord suplimentar, urmând a fi informat la finalizarea lucrărilor;
 - b) pentru defecțiuni ce implică costuri de peste 15% din valoarea devizului, Prestatorul va informa Clientul și va întocmi un nou deviz. Acceptarea acestuia de către Client, inclusiv telefonic, produce efecte juridice, fiind suficientă consemnarea de către angajatul Prestatorului responsabil de relația cu Clientul.

IV. SUBCONTRACTARE SI TRASEE DE PROBA

- 4.1. Prestatorul poate subcontracta parțial sau integral executarea lucrărilor către ateliere specializate, atunci când acest lucru este necesar pentru complexitatea intervenției ori pentru lipsa unor echipamente speciale.
- 4.2. Clientul împuternicește Prestatorul să efectueze trasee de probă pentru identificarea defecțiunilor și pentru verificarea conformității serviciilor executate.

V. MANDAT PREALABIL ȘI COSTURI DE GESTIUNE A DOSARULUI DE DAUNĂ

- 5.1. Prin predarea notei de constatare a daunelor către Prestator (indiferent de mijlocul de transmitere), Clientul mandatează expres și irevocabil Prestatorul să întreprindă toate demersurile necesare pentru deschiderea și gestionarea dosarului de daună, inclusiv evaluarea tehnică a avariilor și obținerea acceptului de plată de la societatea de asigurare.
- 5.2. În situația în care, după demararea acestor demersuri (inclusiv, dar fără a se limita la: comandă de piese, transmitere documente, obținere accept de plată), Clientul renunță la efectuarea reparației în unitatea Prestatorului, acesta datorează următoarele costuri, cu titlu de despăgubire:
 - a) contravaloarea integrală a pieselor și materialelor comandate care nu pot fi returnate furnizorului;
 - b) taxele de retur și costurile logistice aferente pieselor și materialelor returnabile;

- c) tariful pentru serviciile de constatare și gestiune a dosarului, calculat pe baza unei grile standard practice de Prestator, care include:
 - tarif de bază pentru deschiderea comenzii și identificarea a până la 3 poziții de reparație/piese avariate;
 - tarif suplimentar pentru fiecare poziție suplimentară identificată, conform listei de prețuri actualizate periodic.

5.3. În situația în care autovehiculul este declarat daună totală economică sau dacă reparația nu se mai efectuează la Prestator din motive neimputabile acestuia (inclusiv prin decizia Clientului, înainte sau după obținerea acceptului de la asigurator), Clientul datorează tariful aferent serviciilor de constatare tehnică, evaluare și management al dosarului, stabilit conform grilei standard menționate la art. 5.2 lit. c).

5.4. Suma devine scadentă la momentul comunicării rezultatului evaluării (daună totală) sau la momentul la care Clientul își exprimă decizia de a nu mai efectua reparația.

VI. PREȚUL SERVICIILOR

6.1. Prețul final cuprinde contravaloarea pieselor înlocuite, a materialelor utilizate și a manoperei.

6.2. Modalitatea de plată se stabilește în funcție de natura lucrării:

- a) În cazul dosarelor de daună acoperite de asigurare, plata se efectuează de către societatea de asigurare, conform acceptului de plată transmis Prestatorului. Clientul este obligat să achite direct eventualele diferențe neacoperite de asigurare (piese sau lucrări neacceptate, consumabile, taxe suplimentare etc.), la ridicarea autovehiculului.
- b) În cazul dosarelor de daună neacoperite de asigurare și al lucrărilor suportate integral de Client, plata se efectuează în avans, integral sau în cuantumul stabilit de Prestator, înainte de începerea lucrărilor.
- c) Dacă, pe parcursul procesului de reparație, sunt identificate piese sau lucrări suplimentare care nu au fost incluse în devizul inițial, acestea se facturează separat și se achită de către Client la ridicarea autovehiculului.

6.3. Devizul estimativ are caracter orientativ. Prețul final poate suferi modificări generate de costul efectiv al pieselor/materialelor sau de necesitatea efectuării unor ore suplimentare de manoperă.

6.4. Factura emisă de Prestator constituie titlu executoriu pentru sumele datorate și trebuie achitată în termenul stabilit.

6.5. Plata se face prin numerar (în limitele legale) sau prin virament bancar în contul Prestatorului. Cheltuielile bancare aferente transferului revin Clientului.

VII. AVANS

7.1. În situația în care serviciile care fac obiectul prezentelor Condiții presupun înlocuirea unor piese sau utilizarea unor materiale care nu se află în depozitul Prestatorului, Clientul se obligă să achite un avans în cuantum de 50% din valoarea acestora.

7.2. Plata avansului constituie condiție pentru efectuarea comenzilor de către Prestator.

7.3. Clientul este responsabil pentru orice întârziere a lucrărilor cauzată de plata cu întârziere a avansului.

7.4. În situația în care Clientul denunță unilateral contractul sau acesta este rezoluționat pentru neexecutarea obligațiilor de către Client, avansul achitat nu se restituie, rămânând la Prestator pentru compensarea activităților administrative.

VIII. PREDAREA AUTOVEHICULULUI IN SERVICE

8.1. Autovehiculul se consideră predat în custodia Prestatorului la momentul semnării fișei de recepție.

8.2. Predarea autovehiculului se va face pe baza unui proces-verbal de predare-primire în care se consemnează starea exterioară a autovehiculului.

- 8.3. Clientul are obligația de a nu lăsa bunuri personale în autovehicul și de a verifica această împrejurare înainte de predare.
- 8.4. Predarea autovehiculului în service se consideră dovadă a faptului că acesta a fost predat gol, cu excepția accesoriilor necesare executării lucrărilor (ex. chei, cric).
- 8.5. Prestatorul nu este responsabil pentru deteriorarea, pierderea sau sustragerea obiectelor personale uitate sau lăsate în autovehicul.

IX. TERMENUL DE EXECUTIE SI LOCUL EXECUTARII

- 9.1. Prestatorul se obligă să execute serviciile contractate într-un termen de minimum 20 zile de la semnarea fișei de recepție.
- 9.2. Dacă complexitatea lucrărilor o impune, Prestatorul poate prelungi unilateral termenul, notificând Clientul.
- 9.3. Termenul de execuție se prelungește automat în următoarele situații:
 - a) procurarea unor piese de schimb sau materiale indisponibile pe stoc;
 - b) subcontractarea unor lucrări către terți specializați;
 - c) furnizarea cu întârziere de către Client a informațiilor/documentelor solicitate;
 - d) solicitarea unor lucrări suplimentare de către Client.
- 9.4. Prestatorul nu răspunde pentru întârzieri în obținerea pieselor/materialelor generate de piața auto sau de factori externi.
- 9.5. Serviciile se execută în unitățile de service ale Prestatorului din Baia Mare sau Oradea, după caz.

X. PREDAREA AUTOVEHICULULUI CATRE CLIENT

- 10.1. Autovehiculul se predă Clientului numai după achitarea integrală a sumelor datorate.
- 10.2. Clientul are obligația să ridice autovehiculul în termen de 2 zile de la notificarea Prestatorului.
- 10.3. Dacă autovehiculul nu este preluat în termen, Clientul datorează o taxă de staționare de 50 lei + TVA/zi.
- 10.4. Prestatorul are drept de retenție asupra autovehiculului până la plata integrală a tuturor sumelor datorate (art. 2495 C. civ.).
- 10.5. Clientul este obligat să inspecteze autovehiculul la preluare. Recepția fără obiecțiuni exonerează Prestatorul de răspunderea pentru viciile aparente.
- 10.6. Preluarea autovehiculului se face prin semnarea documentelor de recepție și control calitate.

XI. OBLIGATIILE PARTILOR

- 11.1. Obligațiile Prestatorului:
 - a) să preia autovehiculul în condițiile prevăzute;
 - b) să execute serviciile convenite;
 - c) să respecte termenele de execuție;
 - d) să întocmească deviz estimativ, dacă solicită Clientul;
 - e) să predea autovehiculul în condițiile prevăzute de prezentele Condiții.
- 11.2. Obligațiile Clientului:
 - a) să predea autovehiculul în service;
 - b) să achite prețul în cuantumul și modalitățile stabilite;
 - c) să furnizeze informațiile solicitate de Prestator;
 - d) să respecte termenele stabilite;
 - e) să ridice autovehiculul în termenul notificat de Prestator.

XII. CLAUZE PENALE

- 12.1. Întârzierea la plată atrage penalități de 0,1%/zi din suma neachitată, Clientul fiind de drept în întârziere de la data scadenței.
- 12.2. Întârzierea Prestatorului atrage penalități de 0,1%/zi, calculate proporțional la valoarea serviciilor restante.

XIII. GARANTII SI RASPUNDERE CONTRACTUALA

- 13.1. Prestatorul acordă garanțiile legale prevăzute de legislația în vigoare pentru serviciile executate.
- 13.2. În cazul pieselor înlocuite, Prestatorul transmite Clientului certificatul de garanție emis de producător.
- 13.3. Clientul răspunde pentru lipsa dreptului de dispoziție asupra autovehiculului și pentru eventualele prejudicii cauzate Prestatorului.
- 13.4. Prestatorul nu răspunde pentru:
 - a) daune cauzate de forță majoră sau caz fortuit;
 - b) daune cauzate de fapta unui terț;
 - c) imposibilitatea aprovizionării cu piese/materiale.
- 13.5. Prestatorul beneficiază de o ipotecă legală asupra lucrărilor realizate, în condițiile art. 1869 C. civ., pentru garantarea plății prețului.

XIV. INCETAREA RAPORTURILOR CONTRACTUALE

- 14.1. Relațiile contractuale încetează:
 - a) prin executarea integrală a lucrărilor;
 - b) prin acordul părților;
 - c) prin denunțarea unilaterală de către Client, în situația în care subcontractarea integrală sau parțială a serviciilor implică un termen de peste 20 zile.

XV. COMUNICAREA INTRE PARTI

- 15.1. Comunicările între părți se consideră valabile dacă sunt realizate în scris, prin mijloace care permit determinarea conținutului și a datei recepției.
- 15.2. Datele de contact ale Prestatorului sunt:
 - a) Baia Mare – Bd. Regele Mihai I, nr. 65, 430012, Maramureș, România; e-mail: info@atp-group.ro; telefon: 0362 805 695;
 - b) Oradea – Calea Borșului, nr. 34B, 410605, Bihor, România; e-mail: info.bh@atp-group.ro; telefon: 0359 412 235;
 - c) Relații clienți – e-mail: customer.support@atp-group.ro; telefon: 0728 828 262;

XVI. FORTA MAJORA SI CAZUL FORTUIT

- 16.1. Răspunderea oricărei părți este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de un eveniment de forță majoră sau de un caz fortuit.
- 16.2. Forța majoră include evenimente externe, imprevizibile, absolut invincibile și inevitabile.
- 16.3. Cazul fortuit include evenimentele care nu pot fi prevăzute sau împiedicate de partea care ar fi fost ținută să răspundă.

XVII. PROTECTIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 17.1. Prestatorul prelucrează datele personale ale Clientului exclusiv în scopul executării serviciilor.
- 17.2. Datele sunt tratate în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).
- 17.3. Clientul beneficiază de toate drepturile prevăzute de legislația aplicabilă: acces, rectificare, ștergere, restricționare, opoziție, portabilitate și depunerea unei plângeri la autoritatea competentă.

XVIII. PREVEDERI FINALE

- 18.1. Prezentele Condiții generale se aplică tuturor serviciilor prestate de Prestator, indiferent de unitatea de service (Baia Mare sau Oradea).
- 18.2. Prin semnarea fișei de recepție, Clientul confirmă că a luat la cunoștință și acceptă prezentele Condiții generale, disponibile online și la recepția unităților.
- 18.3. Părțile vor încerca soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor. În caz contrar, competența aparține instanțelor de la sediul Prestatorului.