

Перелік Асистанських послуг, ліміти та вартість:

Найменування послуги	Ліміт
Інформаційна допомога	Необмежено
Організаційна допомога	Необмежено
Евакуація автомобіля до найближчої сервісної станції з місця поломки чи ДТП	Необмежено
Евакуація автомобіля при поломці до найближчої стоянки біля СТО	Ліміт 1 доба, 600 грн. на випадок
Заміна пошкодженого колеса	Необмежено
Доставка палива	Необмежено
Запуск двигуна при розрядженому акумуляторі	Необмежено
Аварійне відкриття замків	Необмежено
Відігрів замків	Необмежено
Підмінне авто	Ліміт – 2 000 грн на випадок
Готель	Ліміт – 1 300 грн
Термін покриття – 3 роки	

Перелік Асистанських послуг, що надаються та/або організуються Виконавцем

1. Інформаційна допомога:

- Консультація юриста по телефону
- Консультація лікаря по телефону
- Передача термінової інформації за проханням Клієнта третім особам
- Інформація про СТО, АЗС, залізні дорожні, авто та морські вокзали, аеропорти, готелі
- Навігація в дорозі, погода, пошук та замовлення автозапчастин, автосалони, прокат та інше.
- Телефонні переговори з екстреними службами
- Особливі умови на страхування КАСКО
- Знижки на міжнародні перельоти та готелі
- Бронювання авіа та залізничних квитків (оплачується Клієнтом по факту надання послуг)
- Бронювання готелю (оплачується Клієнтом по факту надання послуг)

2. Організаційна допомога:

- Виклик поліції, служби порятунку
- Виклик швидкої допомоги (державної)
- Виклик швидкої допомоги (приватної) (оплачується Клієнтом по факту надання послуг)
- Виклик аварійного комісара на місце ДТП (складання первинних документів та схеми ДТП) (оплачується Клієнтом зі знижкою 10%)
- Організація експертної оцінки збитку автомобіля (оплачується Клієнтом зі знижкою 10%)

3. Послуги евакуації автомобіля у випадку ДТП:

Евакуація ТЗ* до найближчого місця зберігання або ремонту на вибір Замовника, якщо ТЗ не може самостійно пересуватись в результаті ДТП. Під ДТП розуміються випадки отримання ТЗ пошкоджень в результаті зіткнення з іншим ТЗ та/або наїзду на перешкоду (бордюр, стіна, дерево), в результаті яких ТЗ не має можливості далі безпечно пересуватися. Випадки поломки (пробиття колеса на стоянці, спроба угону, розбиття скла) не вважаються ДТП. Обов'язковою умовою надання послуги є звернення з місця ДТП.

4. Послуги евакуації автомобіля у випадку поломки:

Надається в разі настання поломки автомобіля, що унеможлиблює, його подальший самостійний рух, в тому числі у випадках пошкодження систем, що перешкоджають безпечному керуванню автомобілем:

- гальмівні системи;
 - системи управління;
 - підвіска автомобіля;
 - двигун;
 - коробка передач.
- Евакуація проводиться з місця поломки до найближчої офіційної СТО дилерської мережі.
 - Якщо Клієнт забажає евакуювати ТЗ до іншої офіційної СТО дилерської мережі (або до іншого місця, ніж офіційне СТО дилерської мережі), що знаходиться на більшій відстані від місця поломки, в такому разі Клієнт вимушений буде сплатити різницю відстані за власні кошти.
 - Обов'язковою умовою надання послуг евакуації є супроводження Клієнтом свого авто, що евакуюється, до місця призначення.
 - Простій евакуатора не оплачується у випадку, якщо він виник з вини клієнта.

5. Евакуація автомобіля при поломці до найближчої стоянки біля СТО;

Надається в разі настання поломки автомобіля, що унеможлиблює, його подальший самостійний рух, в тому числі у випадках пошкодження систем, що перешкоджають безпечному керуванню автомобілем:

- гальмівні системи;
 - системи управління;
 - підвіска автомобіля;
 - двигун;
 - коробка передач.
- Евакуація проводиться з місця поломки до найближчої стоянки біля офіційної СТО дилерської мережі.
 - Якщо Клієнт забажає евакуювати ТЗ до іншої стоянки поруч з офіційним СТО дилерської мережі, що знаходиться на більшій відстані від місця поломки, в такому разі Клієнт вимушений буде сплатити різницю відстані за власні кошти.
 - Обов'язковою умовою надання послуг евакуації є супроводження Клієнтом свого авто, що евакуюється, до місця призначення.
 - Простій евакуатора не оплачується у випадку, якщо він виник з вини клієнта.

6. Запуск двигуна при розрядженому акумуляторі (від стороннього джерела живлення):

Коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля були безрезультатними:

- Організовується виїзд служби технічної допомоги для запуску двигуна від стороннього джерела живлення;
- Дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення. Реалізація, організація придбання нових елементів живлення, їх заміна чи ремонт не передбачені;
- Після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Клієнт повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі, для вирішення проблеми. Якщо Клієнт не звернувся до СТО та подібна ситуація виникла повторно, протягом 1 місяця, йому може бути відмовлено в сплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації.

7. Заміна пошкодженого колеса:

В разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено, та необхідна його заміна:

- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта;
- Дана послуга не включає реалізацію, чи організацію придбання нових покришок, чи колісних дисків, а також їх заміну чи ремонт;
- У випадку пошкодження більше ніж 1 колеса, Клієнту буде запропоновано послугу евакуації до найближчого шиномонтажного центру або до найближчої офіційної СТО дилерської мережі.

8. Доставка палива:

В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна:

- Клієнту буде організована доставка палива до місця зупинки ТЗ в об'ємі до 10 л.
- Вартість та кількість палива Клієнт замовляє та сплачує самостійно.

9. Аварійне відкриття дверей та багажника.

Послуга включає: проведення робіт з аварійного відкриття дверей ТЗ, багажника ТЗ, капоту ТЗ.

Обов'язкові умови для отримання послуги у випадку поломки ключа, загублення ключа, залишення ключа в закритому автомобілі:

- Наявність технічного паспорту автомобіля, документу що підтверджує особу Клієнта, та документ, що підтверджує право володіння даним ТЗ;
- Клієнту буде відмовлено в наданні послуги, якщо будуть відсутні документи, що підтверджують право володіння даним ТЗ, або відсутні документи, що підтверджують особу Клієнта.
- У випадку, якщо в салоні автомобіля відсутні ключі, вартість послуг сплачується Клієнтом за власні кошти, про що він буде попереджений завчасно;
- Клієнту може бути відмовлено в оплаті та наданні послуги «Аварійне відкриття дверей», якщо є будь-яка підозра спроби шахрайства або обману зі сторони Клієнта;
- В разі виявлення будь-яких поломок та пошкоджень на кузові автомобіля після отримання послуг «Аварійне відкриття дверей», відповідальність за збереження гарантії від виробника несе Клієнт.

10. Організація послуги з прокату автомобіля (підмінного автомобіля).

Послуга надається під час проведення ремонту забезпеченого ТЗ в разі настання ДТП або поломки автомобіля, що унеможливають його подальший самостійний рух (за умови евакуації забезпеченого ТЗ на СТО згідно даної програми асистансу).

В рамках даної послуги прокатній компанії, що організовує підмінний автомобіль для Клієнта компенсується вартість цієї послуги в межах наведеного ліміту.

- Гарантійний депозит, що є умовою надання підмінного автомобіля в прокатній компанії не входить до суми ліміту та забезпечується Клієнтом самостійно.
- Підмінний автомобіль надається Клієнту на умовах прокатної компанії. Клас (сегмент) підмінного автомобіля обирає Клієнт з наявних у прокатній компанії.
- - Водії спеціалізованих транспортних засобів (таксі, автобусів, вантажних) не мають права на отримання послуги підмінного автомобіля для здійснення відповідної комерційної діяльності.

Відігрів замків дверей та багажника

Послуга надається у випадку замерзання замків дверей та багажника ТЗ, яке було спричинене погодними умовами в зимовий період часу та унеможливує відкриття дверей та багажника. Клієнту будуть надані послуги з відігріву замків до стану, що дозволить їх відкриття.

11. Готель

Послуга надається у випадку ДТП і подальшій евакуації ТЗ з місця поломки до найближчої авторизованої профільної СТО і за умови, що СТО, на яку доставлено ТЗ для ремонту, знаходиться на відстані більше 50 км від місця проживання клієнта або ТЗ неможливо відремонтувати на протязі одного дня і Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.

У випадку перевищення фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

12. Інші послуги, в разі потреби їх надання за окремим зверненням Замовника, в тому числі:

- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
- організація послуги з прокату автомобіля (підмінного автомобіля).

Умови надання послуг:

Виконавець не несе відповідальність і має право відмовити Клієнту повністю або частково у виконанні робіт і/або наданні послуг, у випадках:

- умисних дій Клієнта, особи, допущеної до управління транспортним засобом, вказаним в обліковій інформації, пасажирів цього транспортного засобу при здійсненні або спробі здійснення вказаними особами злочину або іншого протиправного діяння;
- при наявності підозри про шахрайські або інші протиправні дії Клієнта і/або третіх осіб по відношенню до Виконавця/або Замовника і/або третіх осіб;
- протиправних дій Клієнта, третіх осіб відносно працівника Виконавця і/або партнера Виконавця, а також при законних вимогах уповноважених посадових і/або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання;
- при знаходженні транспортного засобу поза територією України;
- у випадку звернення Клієнта поза терміном дії договору;

- використання транспортного засобу, вказаного в обліковій інформації в змаганнях, випробуваннях або з метою навчання водінню, а також для перевезення вантажів і пасажирів як таксі;
- у випадку здачі транспортного засобу, вказаного в обліковій інформації в лізинг, оренду, прокат або заставу, якщо інше не передбачено умовами укладеного Договору страхування або додатковою угодою Сторін;
- порушення Клієнтом Компанії або іншою особою правил експлуатації транспортних засобів, вказаних в обліковій інформації, у тому числі використання технічно несправного транспортного засобу, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення і зберігання вогнебезпечних, вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, і/або важких вантажів і предметів, вимог безпеки при дії ядерного вибуху, радіації або радіоактивного зараження;
- перевезенні вантажів;
- військових дій, маневрів або інших військових заходів, громадянської війни, різного роду народних хвилювань або страйків, конфіскації, вилучення, ревізії, арешту або знищення транспортного засобу, вказаного в обліковій інформації за розпорядженням державних органів.
- неможливості проведення ідентифікації полісу та отримання підтвердження, що Клієнт має право на отримання послуги.
- а також при зверненні Клієнта:
 - не допущеного до управління даним транспортним засобом;
 - який не має права на управління транспортними засобами відповідної категорії;
 - який не має документів, підтверджуючих право на володіння, користування і/або розпорядження даним транспортним засобом;
 - який знаходиться в стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, вживання яких протипоказано при управлінні транспортними засобами;

Рішення про об'єм, вигляд виконуваних робіт і послуг, а також про обмеження виконання або відмову від виконання повністю або частково приймається уповноваженим співробітником Виконавця і/або партнера Виконавця залежно від наявних умов, можливостей і з врахуванням волевиявлення Клієнта Компанії та Замовника відповідно до чинного законодавства.

При відсутності можливості надання/організації Клієнту Асистанських послуг у випадку, коли Клієнт звертався за їх організацією до Виконавця, їх вартість може бути сплачена Клієнтом за власний рахунок з подальшим відшкодуванням Виконавця. Витрати Клієнта будуть йому відшкодовані в межах умов та лімітів, за умови, що Клієнт звертався за їх організацією до Виконавця та за умови попереднього узгодження розміру витрат та виду послуг, при пред'явленні Клієнтом відповідних документів, серед яких:

- Чек або квитанція про оплату послуг (оригінал);
- Договір про отримання послуг (якщо такий мав місце);
- Копія паспорта;
- Копія довідки про присвоєння ідентифікаційного номера;
- Заява про відшкодування понесених збитків (з вказаними реквізитами банківського карткового рахунку).

Відшкодування понесених витрат здійснюється протягом 10 робочих днів, після надання Клієнтом останнього документа. Виплата проводиться шляхом поповнення банківського карткового рахунку.