

Умови Асистанс.

Перелік Асистанських та Інформаційних послуг.

1. Інформаційні послуги.

- 1.1. Цілодобовий доступ до диспетчерського центру;
- 1.2. Інформацію про місцезнаходження, адресу та телефони:
 - 1.2.1. станцій технічного обслуговування;
 - 1.2.2. дилерських центрів;
 - 1.2.3. автозаправних станцій;
 - 1.2.4. послуг евакуатора;
 - 1.2.5. аварійного комісара;
 - 1.2.6. послуг таксі;
 - 1.2.7. готелів;
 - 1.2.8. державної автомобільної інспекції;
 - 1.2.9. медичних установ;
 - 1.2.10. страхових компаній та ін..
- 1.3. Організація конференц-зв'язку.
- 1.4. Консультації при поломці:
 - 1.4.1. технічна консультація щодо особливостей експлуатації т/з, порядку та строках проходження ТО;
 - 1.4.2. передача термінового повідомлення від **Клієнта** (факс, SMS-повідомлення, e-mail);
 - 1.4.3. пошук необхідної інформації в мережі Internet;
- 1.5. Консультації при ДТП:
 - 1.5.1. порядок дій на місці ДТП;
 - 1.5.2. юридична підтримка;
 - 1.5.3. загальний порядок звернень до страхової компанії;
 - 1.5.4. порядок оформлення документів;
 - 1.5.5. інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
 - 1.5.6. консультації лікаря по телефону;

2. Організаційні послуги.

Послуги з організації надання послуг **Клієнту**, без подальшої оплати.

- 2.1. У випадку поломки:
 - 2.1.1. виклик служби технічної допомоги:
 - 2.1.1.1. заміна колеса;
 - 2.1.1.2. доставка палива;
 - 2.1.1.3. підзарядка акумулятора;
 - 2.1.1.4. аварійного відкриття дверей;
 - 2.1.1.5. відігрів замків дверей та багажника;
 - 2.1.1.6. буксирування з проїжджої частини;
 - 2.1.2. виклик евакуатора;
 - 2.1.3. у разі поломки автомобілю під час подорожі:
 - 2.1.3.1. пошук та бронювання номеру в готелі;
 - 2.1.3.2. виклик таксі;
 - 2.1.3.3. бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
 - 2.1.3.4. організація підміни несправного автомобілю;
- 2.2. У випадку ДТП:
 - 2.2.1.1. виклик ДАІ;
 - 2.2.1.2. виклик служби порятунку;
 - 2.2.1.3. виклик евакуатора;
 - 2.2.1.4. виклик аварійного комісара;
 - 2.2.1.5. виклик карети швидкої медичної допомоги;
 - 2.2.1.6. організація стаціонарного лікування;
 - 2.2.1.7. виклик та залучення інших організацій за проханням **Клієнта**;
- 2.3. У разі ДТП або поломки під час подорожі:
 - 2.3.1. пошук та бронювання номеру в готелі;
 - 2.3.2. виклик таксі;
 - 2.3.3. бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
 - 2.3.4. організація підміни несправного автомобілю;

3. Послуги евакуації автомобіля в разі настання ДТП або поломки автомобіля.

Надаються в разі настання ДТП або поломки автомобіля, що унеможливають, його подальший самостійний рух, без урахування лімітів. Територія обслуговування – Україна;

3.1. Евакуація проводиться з місця настання ДТП або поломки до найближчої СТО, що входить до дилерської мережі імпортера;

3.2. В разі, якщо **Клієнт** забажає евакуувати автомобіль до іншої СТО дилерської мережі, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки або ДТП, в такому разі **Клієнт** вимушений буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою **Виконавцем** за власні кошти.

3.3. В разі, якщо **Клієнт** забажає евакуувати автомобіль до СТО, що не входить до переліку авторизованих СТО **Замовника**, в такому випадку **Клієнт** самостійно сплачує послуги евакуації.

3.4. В разі, якщо поломка автомобіля або ДТП сталося в наслідок участі **Клієнта** в спортивних змаганнях, **Виконавець** не бере на себе відповідальність за безкоштовне надання послуг евакуації та технічної допомоги. В даному випадку, всі послуги **Клієнт** зобов'язаний буде сплатити за власні кошти.

4. Технічна допомога.

4.1. **Доставка палива.** В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж **Клієнт** зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна. Територія обслуговування – Україна;

4.1.1. **Клієнту** буде організовано доставку палива до місця зупинки транспортного засобу;

4.1.2. Вартість 10 літрів палива надається за рахунок компанії «Юніверсал Асістанс», з урахування ліміту - 1 раз протягом **Періоду обслуговування**.

4.1.2. При подальших зверненнях за даною послугою вартість та кількість палива **Клієнт** замовляє та сплачує самостійно;

4.2. **Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.** В разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля стали без результативні. Територія обслуговування – Україна;

4.2.1. **Клієнту** буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе **Клієнту** запустити двигун від стороннього джерела живлення;

4.2.2. дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення, та не займається реалізацією, чи організацією придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;

4.2.3. після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, **Клієнт** повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі, для вирішення проблеми;

4.2.4. в разі, якщо **Клієнт** після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин поломки, та подібна ситуація виникла повторно, на протязі 1 місяця, **Виконавець** має право відмовити **Клієнту/Замовнику** в сплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги, чи евакуації;

4.3. **Заміна пошкодженого колеса.** В разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено, та необхідна його заміна;

4.3.1. **Клієнту** буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо **Клієнта**;

4.3.2. **Виконавець** не займається реалізацією, чи організацією придбання нових покришок, чи колісних дисків, їх заміну чи ремонт;

4.3.3. **Клієнт** повинен буде самостійно звернутися до найближчого СТО чи шиномонтажу, для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса;

4.4. Аварійне відкриття замків дверей.

4.4.1. Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку замерзання води в отворах замків, та/або у випадку коли ключі від автомобіля опинилися всередині салону ТЗ, та/або виходу з ладу механізму замка. При цьому обмежується будь-який доступ в середу автомобіля. **Клієнту** буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе розблокувати двері.

4.5. **Доставка запасного комплекту ключів.** Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку коли клієнтом втрачений (загублений/пошкоджений) основний комплект ключів від автомобіля. **Клієнту** буде організована доставка запасного комплекту ключів. При цьому Клієнт організовує вільний доступ до запасного комплекту ключів.

4.6. Послуги технічної допомоги, перелічені в п 4.1 (доставка палива), п 4.2. (Запуск двигуна від стороннього джерела живлення), та п. 4.3. (Заміна пошкодженого колеса) 4.4. (Аварійне відкриття замків дверей), 4.5. (Доставка запасного комплекту ключів) надаються без урахування лімітів.

5. Послуги з бронювання та оплати готелю та зворотного квитка.

5.1. Послуги, що надаються **Клієнту** в разі технічної поломки автомобілю під час перебування за межами місця проживання. Територія обслуговування – Україна;

5.2. Послуги готелю будуть надані **Клієнту** в результаті поломки автомобіля за межами місця проживання, що унеможливує подальший самостійний рух автомобіля **Клієнта**, та подальшої евакуації автомобіля з місця поломки до найближчої СТО дилерської мережі, та в разі, якщо:

5.2.1. поломка сталася в нічний час або в часи, коли СТО дилерської мережі не працюють (вихідні, або святкові дні);

5.2.2. якщо автомобіль не можливо відремонтувати на протязі одного робочого дня, та **Клієнт** вимушений чекати закінчення ремонту наступного робочого дня СТО;

5.3 Клієнту та його пасажиром буде заброньовано та сплачено перебування в 1 (одно)-, 2 (двох)-, 3 (трьох)- місних номерах, що належать до категорії „люкс“ або „напівлюкс“. В разі відсутності можливості сплати перебування **Клієнта** та його пасажирів в готелі (залежить від часу та місцезнаходження готелю), **Клієнту** будуть відшкодовані такі витрати при пред'явленні всіх необхідних документів;

5.4. Для відшкодування витрат за перебування в готелі, **Клієнту** необхідно надати наступні документи:

5.4.1. Свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи (готелю);

5.4.2. Свідоцтво про реєстрацію платника податку;

5.4.3. Чек або квитанцію про сплату послуг;

5.4.4. Копія паспорта;

5.5. Послуги з придбання проїзних квитків будуть надані **Клієнту** в результаті поломки автомобіля за межами місця проживання, що унеможливує подальший самостійний рух автомобіля **Клієнта**, та подальшої евакуації автомобіля з місця поломки до найближчої СТО дилерської мережі, та в разі, якщо ремонт потребує знаходження автомобіля на СТО не менше ніж 2 доби;

5.6. **Клієнту** та його пасажиром буде відшкодована вартість проїзних квитків (авіа, автобусних, або залізничних) до місця запланованої подорожі, або проживання, та вартість квитка в зворотному напрямку для отримання відремонтованого транспортного засобу (лише водію, та після отримання інформації **Виконавцем** про закінчення ремонту автомобіля);

5.7. Загальний ліміт на послуги готелю, та послуги зворотного квитка, становить 2 000,00 грн. на рік. У випадку перебільшення ліміту, **Клієнт** самостійно сплачує різницю.

6. ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ

6.1. **Виїзд комерційної невідкладної допомоги** надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку коли в результаті використання ТЗ, внаслідок ДТП водію або пасажиром були спричинені тілесні ушкодження, які потребують невідкладної медичної допомоги.

6.1.1. Водію та пасажиром буде організований виклик комерційної служби медичної допомоги. Виїзд здійснюється виключно на місце ДТП.

6.1.2. **Послуга з виїзду комерційної невідкладної допомоги може бути надана при можливості її надання в даній місцевості та в даних умовах.**

6.1.3. Загальний ліміт на послугу виїзду комерційної невідкладної допомоги становить 2 000,00 грн. на рік.

6.1.4. У випадку перебільшення ліміту, **Клієнт** самостійно сплачує різницю.