



**Програма Технічного асистансу
«Допомога в дорозі»**

Послуги	Ліміт	Коментарі
Україна		
Екстрена допомога в дорозі *		
Евакуація автомобіля з місця ДТП / поломки на СТО	Багаторазово	Безкоштовно екстрена допомога в дорозі. Евакуація автомобіля до найближчого СТО. За умови, що автомобіль не може пересуватися самостійно. Загальний обсяг послуг в рамках ліміту 1500грн.
Буксировка з проїжджої частини	Багаторазово	Безкоштовно в межах міста
Заміна пошкодженого колеса	Багаторазово	Безкоштовно в межах міста, заміна здійснюється при наявності у Клієнта запасного колеса, ключів, та домкрата
Ремонт пошкодженого колеса	Багаторазово	Організація послуги
Запуск двигуна (розряд акумулятора)	1 раз в квартал	Безкоштовно в межах міста
Зарядка електромобіля	Багаторазово	Організація послуги
Аварійне відкриття замків дверей	Багаторазово	Послуга надається в межах міста 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 середину автомобіля.
Доставка запасних ключів	Багаторазово	Безкоштовно в межах міста з зазначеної адреси до місцезнаходження клієнта.
Доставка палива	Багаторазово	Безкоштовно в межах міста, вартість палива сплачуються за власні кошти Клієнта
Знижки на пальне	Багаторазово	Найвигідніші знижки по Україні на бензин, ДП, газ від компанії «WOG» для наших Клієнтів
Консультація юриста	Багаторазово	Безкоштовна юридична, екстрена допомога в телефонному режимі: оскарження штрафів, консультації у випадку ДТП, будь-які запитання в дорозі. Консультація надається в будні з 09:00-18:00.
Перевірка правопорушень	Багаторазово	Перевірка адміністративних правопорушень в галузі безпеки дорожнього руху зафіксованих в автоматичному режимі. Супровід в оплаті штрафів.

* *детальніше дивись умови надання блоку послуг "Екстрена допомога в дорозі"*

Території країн Європи, СНД в разі настання ДТП / поломки

Приїзд аварійної служби / евакуатора Буксировка до найближчої автомайстерні Підмінний автомобіль Трансфер Найближчі АЗС / стоянки	Багаторазово	Цілодобова організація послуг. Супровід клієнта.
---	--------------	---

Доступні послуги консьерж — сервісу

Інформаційні послуги	Місцезнаходження АЗС Інформаційна підтримка в чужому місті Автосалони, автосервіс, шиномонтаж, автомийки Онлайн навігація в дорозі, погода Автомобільні дороги (інфраструктура, стан, пробки)
Організаційні послуги	Запис до лікаря, на комп'ютерну томографію, ПЛР-тестування на COVID-19, УЗД та ін. Замовлення ліків і медичних товарів Пошук та кур'єрська доставка товарів до дверей оселі Замовлення і доставка продуктів харчування, їжі з ресторанів Здійснення інтернет — замовлень Замовлення послуги «тверезий водій»

Подорожі в Україні та у світі:	Поради з подорожей, розклад авіа, ж / д, автотранспорту Замовлення квитків на всі види транспорту Проведення онлайн — реєстрації на рейс Контроль вильоту рейсів: затримка, відміна Замовлення номерів в готелях, апартаментів, вілл Організація трансферів, таксі Оренда автомобілів, повітряного і водного транспорту Оренда приватних літаків по всьому світу Замовлення гіда, супровід обраною мовою Бронювання столів в кафе та ресторанах Доставка квітів, подарунків
Ексклюзивні пропозиції для клієнтів:	Знижки на автомобільні запчастини Знижка на прокат авто по Україні до 30% Спеціальні привілеї на розміщення: знижка до 15% від ціни на стійці об'єкта розміщення в мережевих готелях світу Інформація по VIP - залам міжнародних аеропортів Зустріч і супровід в будь-якому аеропорту світу Ексклюзивні умови при замовленні турів - знижка до 7% «Бажаний Гість» - квитки на заходи, яких немає в продажу

Параметри програми	Значення
Кількість звернень	без обмежень
Право доступу до послуг з 1-го номеру підключення	1 клієнт
Доступ до послуг	24/7/365
Територія покриття	Україна

Правила користування Програмою Технічного асистансу:

1. Строк обслуговування за програмою (строк дії Картки) - 1 рік (365 днів) з дати прийняття на обслуговування (з дати активації Картки).
2. Послуги доступні Клієнту наступного дня, після активації Картки Клієнта.
3. Доступ до послуг доступний в режимі 24/7/365, територія покриття - Україна
4. Картка активується автоматично.
5. Послуги блоку "Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі" надаються тільки на ТЗ, який вказаний при активації картки.
6. Послуги блоків "Організаційні послуги" та "Інформаційні послуги" передбачають тільки організацію послуг і надання інформаційно-консультаційної підтримки, при цьому оплата організованих послуг проводиться за рахунок клієнта, за попереднім погодженням вартості з Клієнтом.
7. Якщо, для надання послуг притягуються державні служби, Виконавець прикладає максимум зусиль для своєчасного прибуття відповідної служби, але не несе відповідальності за несвоєчасне прибуття останньої.
8. Обслуговування Карти клієнта припиняється о 00 годин 00 хвилин за київським часом, з моменту закінчення/припинення дії договору страхування.
9. В разі, якщо Клієнт самостійно сплачує вартість послуг блоку "Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі" через відсутність у Виконавця можливості надання Клієнту цих послуг (залежить від часу доби, місцезнаходження Клієнта, та наявності технічної можливості), та за умови попереднього узгодження розміру витрат та виду послуг з представником Виконавця, Виконавцем будуть відшкодовані такі витрати Клієнта (в межах умов та лімітів), при пред'явленні всіх необхідних документів.
- 9.1. Для відшкодування Виконавцем, Клієнту необхідно в період 10 робочих днів після самостійно проведеної оплати, надати на адресу Виконавця такі документи:
 - чек або квитанцію про оплату послуг (оригінал);
 - заяву про відшкодування понесених збитків у вільній формі (оригінал письмово, обов'язково вказати спосіб оплати витрат);
 - копію лицьового боку платіжної картки клієнта (з розбірливим номером картки) або повні реквізити поточного рахунку клієнта.
- 9.2. Відшкодування понесених витрат здійснюється протягом 10 робочих днів з моменту отримання останнього документа.
- 9.3. Виплата проводиться шляхом зарахування на картковий рахунок Клієнта, або іншим способом, узгодженим з Клієнтом.
- 9.4. Відшкодування витрат можливе за умови організації послуги Виконавцем та/або отримання Клієнтом дозволу від Виконавця на самостійну оплату послуг.
10. Якщо клієнт не є ідентифікованим за № договору; марці, моделі і держ. номером автомобіля (вказаним у договорі страхування), а може назвати тільки номер картки, то послуги блоку "Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі" надаються за рахунок коштів клієнта, з наступним поверненням коштів згідно п. 9 "Правил користування сервісом", за умови підтвердження з боку СК наявності сплаченого страхового платежу на автомобіль вказаний при активації картки.

Умови надання блоку послуг "Екстрена допомога в дорозі"

Евакуація автомобіля з місця поломки/ДТП до найближчого СТО	Безкоштовна екстрена допомога в дорозі. Загальний обсяг послуг в рамках ліміту 1500грн.
---	---

1. В рамках розділу Евакуація автомобіля при поломці або при настанні ДТП клієнт має право на ряд таких видів робіт та послуг:
 - евакуація проводиться тільки з місця настання ДТП або поломки, що унеможливило його подальший самостійний рух і причина поломки не може бути усунена на місці, за рахунок Виконавця до найближчої СТО або до місця найближчої стоянки ТЗ в межах однієї події;
 - поломкою ТЗ вважається виникнення несправностей у системах управління керма, мотора, ходової частини і трансмісії;
 - доставка до місця постійної стоянки/помешкання ТЗ можлива, якщо вона/воно знаходиться на ближчій відстані ніж СТО запропоноване Виконавцем;
 - в разі, якщо Клієнт забажає евакуувати Транспортний засіб до іншого СТО ніж запропоновано Виконавцем, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки або ДТП, або за Клієнт повинен буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою Виконавцем за власні кошти;
 - Виконавець оплачує за Клієнта тільки прибуття на місце евакуатора, завантаження аварійного або несправного автомобіля на евакуатор,

транспортування і розвантаження;

- оплата хибного виклику евакуатора та всі додаткові витрати, які виникли при евакуації автомобіля (маніпулятор, розчищення дороги, витяг з паркінгу, виштовхування з гаража / стоянки та інше) здійснюються Клієнтом за рахунок власних коштів на користь служби евакуації;
- евакуація Транспортного засобу здійснюється лише у супроводі Клієнта або довіреної особи Клієнта;
- після закінчення евакуації, Клієнту необхідно підписати акт виконаних робіт у водія евакуатора, підтвердивши тим самим пробіг евакуатора і розрахунок вартості послуг;
- Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні безкоштовних послуг повторного виклику служби евакуації, якщо протягом одного місяця від дати такої доставки виникне подібна ситуація повторно, при цьому Виконавець має право запросити у клієнта документальне підтвердження ліквідації усунення поломки через яку була проведена евакуація автомобіля.
- За рахунок Виконавця надається послуга необмежену кількість разів, в рамках ліміту 1500 грн. Поза суми ліміту доплачує Клієнт.

Заміна пошкодженого колеса	Безкоштовно в межах міста
-----------------------------------	----------------------------------

2. В рамках розділу "Заміна пошкодженого колеса" Клієнт має право на ряд таких видів робіт і послуг:

- Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації в дорозі, коли колесо автомобіля пошкоджено та необхідна його заміна, при наявності у Клієнта запасного колеса, ключів, та домкрата;
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити пошкоджене колесо на запасне колесо Клієнта;
- Виконавець не займається реалізацією або організацією придбання нових покришок чи колісних дисків, їх заміною чи ремонтом;
- Клієнт повинен буде звернутися до найближчого СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса.

Запуск двигуна (розряд акумулятора)	Безкоштовно в межах міста 1 раз в квартал
--	--

3. В рамках розділу «Запуск двигуна (розряд акумулятора)» Клієнт має право на ряд таких видів робіт і послуг:

- запуск двигуна від стороннього джерела живлення. Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд та спроби клієнта самостійно запустити двигун автомобіля безрезультативні;
- клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення, Виконавець не займається реалізацією чи організацією придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;
- після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Клієнт повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі для вирішення технічної проблеми по суті;
- в разі, якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин поломки та подібна ситуація виникла повторно протягом 1 місяця, Виконавець має право відмовити Клієнту в наданні безкоштовних послуг повторного виклику служби технічної допомоги, при цьому Виконавець має право запросити у клієнта документальне підтвердження ліквідації усунення поломки.

Аварійне відкриття замків дверей	Безкоштовно в межах міста
---	----------------------------------

4. В рамках розділу "Аварійне відкриття замків дверей" клієнт має право на ряд таких видів робіт і послуг:

- послуга надається в разі непередбачуваної ситуації в дорозі 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 середину автомобіля.
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги в межах міста, яка допоможе розблокувати двері.
- Безкоштовна для Клієнта послуга "відкриття замків дверей", але приїзд (транспортні витрати на прибуття майстра) сплачуються за власні кошти Клієнта.

5. Виконавець не несе відповідальності і має право відмовити Клієнту у виконанні робіт і/або наданні послуг, передбачених в пунктах 1-4 Умов надання послуг блоку "Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі", у наступних випадках при зверненні Клієнта:

- який не має права на управління транспортними засобами відповідної категорії;
- який знаходиться в стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, вживання яких протипоказано при керуванні транспортними засобами;
- у випадку звернення Клієнта після закінчення дії періоду обслуговування Клієнта;
- використання транспортного засобу в змаганнях, випробуваннях або з метою навчання водінню;
- у випадку перенесення часу евакуації на більш пізній час, евакуації не з місця події ДТП, або якщо подія відбулася значно раніше часу звернення;
- порушення Клієнтом правил експлуатації транспортного засобу, 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 перевезенні вантажів;
- військових дій, маневрів або інших військових заходів, громадянської війни, різного роду народних хвилювань або страйків, конфіскації, вилучення, реквізиції, арешту або знищення транспортного засобу.

8. Оплата хибного виклику евакуатора або автомобіля технічної допомоги здійснюється за рахунок власних коштів клієнта на користь служби евакуації або технічної допомоги.