

**Правила користування сервісом за Програмою обслуговування «АВТО-НЯНЯ»,
перелік послуг, правила їх отримання та умови надання.**

Правила отримання послуг

1. Якщо Клієнту потрібна яка-небудь інформація або допомога, йому необхідно зателефонувати до цілодобового Контакт-Центру по телефону 0 800 50 52 55, і повідомити оператору своє питання, яке виникло в рамках програми обслуговування "АВТО-НЯНЯ".
2. Оператор контакт-центру переадресовує дзвінок відповідальному координатору асистуючої компанії, який буде вести питання Клієнта у подальшому, для чого Клієнт повідомляє про себе дані необхідні для ідентифікації.
3. Для ідентифікації потрібні наступні дані: № Картки; марка, модель та держ. номер автомобіля, VIN номер.
4. Після ідентифікації, координатор забезпечує надання Клієнту необхідних послуг. Послуги надаються в об'ємі, вказаному в Переліку послуг, які доступні за Програмою обслуговування «АВТО-НЯНЯ».
5. Координатор реєструє звернення в особистому файлі Клієнта. Веде організацію надання необхідних послуг до логічного рішення проблеми. Завершення обслуговування випадку відбувається за узгодженням з Клієнтом.

Перелік послуг, які доступні за Програмою обслуговування «АВТО-НЯНЯ»

Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі *	Умови надання послуги
Евакуація автомобіля при настанні ДТП до найближчого СТО, або стоянки	1 раз на рік
Евакуація автомобіля при поломці до найближчого СТО, або стоянки	1 раз на рік
Заміна пошкодженого колеса	Без лімітів та обмежень по кількості разів і кілометражу
«Прикурювання» акумулятора	
Аварійне відкривання замків дверей та багажника в межах населеного пункту	1 раз на рік
Авто Ассістанс	
Підвезення пального, при його відсутності в паливному баку	Безкоштовна організація без обмежень по кількості разів
Доставка запасного комплекту ключів	
Готель у разі ДТП, або поломки за межами місця постійного проживання	
Квитки для продовження подорожі або повернення до місця проживання	
Квитки в зворотному напрямку для отримання відремонтованого авто	
Стоянка у разі ДТП або поломки за межами місця постійного проживання	
Підмінний автомобіль на час ремонту	
Діагностика автомобіля і зберігання шин	
Психологічна підтримка при екстреній ситуації з оперативною організацією всіх необхідних служб	
Інформаційно-консультаційна підтримка	
Актуальні ціни на пальне	Без обмежень по кількості разів
Місцезнаходження та контакти АЗС	
Інформаційна підтримка в чужому місті	
Автосалони, автосервіс, шиномонтаж, автомийки	
Онлайн навігація в дорозі, погода	
Автомобільні дороги (інфраструктура, стан, пробки)	
Пошук стоянки, готеля, місць відпочинку, банку / банкомату	
Кафе, ресторани, продуктові магазини	
Допомога при втраті (паспорта, банківської картки)	
Оперативні консультації юриста по телефону в екстрених випадках в дорозі	
Консультаційні послуги при раптових технічних поломках і ДТП	
Ж / д, авіа, автобус: вартість квитків, їх наявність	

Правила користування сервісом

1. Строк обслуговування за програмою «АВТО-НЯНЯ» - строк дії 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 “Авто Ассістанс” та “Інформаційно-консультаційна підтримка” 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 Картки клієнта припиняється о 00 годин 00 хвилин за київським часом, з моменту закінчення/припинення дії Картки.

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 на ім'я ТОВ «ВСК «УкрАсист» (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, VIN номера (зазначеним при активації картки), 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 сплаченого страхового платежу на автомобіль вказаний при активації Картки.

Умови надання блоку послуг “Безкоштовна Екстрена допомога в дорозі”

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 унеможливує його подальший самостійний рух і причина поломки не може бути усунена на місці, за рахунок Виконавця до найближчої СТО, авторизованої дилерської мережі або до найближчої неавторизованої станції технічного обслуговування/до місця найближчої стоянки ТЗ (за домовленістю з Клієнтом, але остаточне рішення за Виконавцем) в межах однієї події;
- поломкою ТЗ вважається виникнення несправностей у системах управління керма, мотора, ходової частини і трансмісії;
- доставка до найближчої не авторизованої СТО/до місця постійної стоянки/помешкання ТЗ можлива, якщо вона/воно знаходиться на ближчій відстані ніж авторизована СТО;
- в разі, якщо Клієнт забажає евакуувати Транспортний засіб до іншого СТО мережі ніж запропоновано Виконавцем, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки або ДТП, 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;
- евакуація Транспортного засобу здійснюється лише у супроводі Клієнта або особи, що має відповідні повноваження;
- послуга евакуації Транспортного засобу надається за рахунок Виконавця та не лімітується по вартості;
- після закінчення евакуації, Клієнту необхідно підписати акт виконаних робіт у водія евакуатора, підтвердивши тим самим пробіг евакуатора і розрахунок вартості послуг.

2. В рамках розділу «Прикурювання» 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 через яку було проведено «Прикурювання» акумулятора;
- Послуга «Прикурювання» акумулятора» надається за рахунок Виконавця та не лімітується по вартості та кількості випадків.

3. В рамках розділу «Заміна пошкодженого колеса» Клієнт має право на ряд таких видів робіт і послуг:

- Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено та необхідна його заміна;
- 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;
- Послуга «Заміна пошкодженого колеса» надається за рахунок Виконавця та не лімітується по вартості та кількості випадків.

4. В рамках розділу «Аварійне відкривання замків дверей та багажника» клієнт має право на ряд таких видів робіт і послуг:

- 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 середину автомобіля.
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе розблокувати двері.

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;
- 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, ревізії, арешту або знищення транспортного засобу.

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