

ПАМ'ЯТКА

Клієнтам Страхової компанії «БРОКБІЗНЕС» в рамках сервісу «Допомога в дорозі 24/7»

1. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Евакуація автомобіля з місця ДТП	1 раз за період дії договору
Аварійне відкриття / Відігрів замків	1 раз за період дії договору
Доставка палива	1 раз за період дії договору
Допомога в разі, якщо проколося колесо	Без обмежень за кількістю звернень. Організація без покриття витрат. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
Підзарядка АКБ	Без обмежень за кількістю звернень. Організація без покриття витрат. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
Інформаційні та організаційні послуги	Без обмежень за кількістю звернень. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
Інформаційні та організаційні послуги з підбору автосервісу, шиномонтажу, мийки	Без обмежень за кількістю звернень. Організація без покриття витрат. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
Інформаційні та організаційні послуги з підбору запчастинита організація їх доставки	Без обмежень за кількістю звернень.Організація без покриття витрат. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
Юридична допомога	Без обмежень за кількістю звернень. Безкоштовно надається лише первинна юридична консультація по телефону

2. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

2.1. Евакуація автомобіля з місця ДТП – у випадку, якщо протягом дії сервісного пакету, автомобіль Клієнта буде пошкоджений до такого ступеня, що він не може пересуватися самостійно в результаті ДТП (тільки після належного оформлення необхідних документів на місці ДТП, з обов'язковою фіксацією обставин ДТП), Клієнту буде організована безкоштовна евакуація на найближчу станцію технічного обслуговування, яка уповноважена на проведення ремонту та/або технічного обслуговування аналогічних автомобілів, або до місця безпечного зберігання. Вибір станції технічного обслуговування, яка уповноважена на проведення ремонту та/або технічного обслуговування аналогічних автомобілів, або місця безпечного зберігання, у межах міста, залишається за Клієнтом. Якщо Клієнт висловить побажання евакуувати автомобіль в інше місто за власним вибором, оплата різниці відстаней між бажаним і рекомендованим пунктом призначення покривається за рахунок Клієнта згідно тарифів служб евакуації. Послуга евакуації не надається у випадках якщо: розрядився акумулятор, пошкоджене одне колесо, закінчилось пальне. Послуга надається безкоштовно лише 1 (один) раз за термін дії договору. У випадку повторного звернення, оплата послуги проводиться Клієнтом самостійно.

2.2. Аварійне відкриття/відігрів замків - Проведення необхідних робіт з аварійного відчинення замків заблокованого ТЗ у випадку настання непередбачуваної ситуації, коли ключі запалювання виявилися зачиненими в салоні/ багажнику/ моторному відсіку або з причин технічної несправності системи замикання ТЗ чи її замерзання у холодну пору року. Надання послуги включає виїзд служби технічної допомоги та аварійне відчинення заблокованого транспортного засобу кваліфікованими фахівцями служби технічної допомоги. Обов'язковою умовою надання послуги є наявність у Клієнта свідоцтва про реєстрацію ТЗ та документа, що підтверджує його особу і право володіння/ законного управління даним конкретним ТЗ. У випадку, якщо спроби відчинити заблокований ТЗ силами фахівців служби технічної допомоги виявилися безрезультатними, Клієнту буде запропонована послуга евакуації (п. 3.). У випадку відсутності документів, що встановлюють право володіння визначеним ТЗ, а також за виникнення підозри про спробу обману/ вчинення злочинних дій, Клієнту може бути відмовлено у наданні послуги. Послуга надається безкоштовно лише 1 (один) раз за термін дії договору. У випадку повторного звернення, оплата послуги проводиться Клієнтом самостійно.



БРОКБІЗНЕС
страхова компанія

- 2.3. Доставка палива** - Забезпечення доставки пального (до 20 л.) у випадку, коли настала раптова зупинка двигуна в результаті непередбачуваного закінчення пального у баку автомобіля. Надання послуги передбачає: виїзд служби технічної допомоги; придбання необхідної кількості пального на доступній АЗС/АЗК (за технічної можливості – згідно побажань Клієнта щодо мережі АЗС та марки пального); прибуття на місце зупинки автомобіля та заправка придбаного пального у бак.
Оплата вартості пального здійснюється за рахунок Клієнтом згідно цін, визначених постачальником пального у товарному чеку.
Послуга надається безкоштовно лише 1 (один) раз за термін дії договору. У випадку повторного звернення, оплата послуги проводиться Клієнтом самостійно.
- 2.4. Допомога в разі, якщо проколося колесо** - Забезпечення виїзду служби технічної допомоги для заміни пошкодженого колеса на запасне колесо, яким обладнано автомобіль Клієнта.
Надання послуги передбачає виїзд служби технічної допомоги, заміну пошкодженого колеса на запасне, яким обладнано автомобіль Клієнта. У випадку одночасного пошкодження 2 (двох) і більше коліс або відсутності запасного колеса для заміни, служба технічної допомоги доставить пошкоджені колеса до найближчого шиномонтажу і по готовності поверне та встановить відремонтовані колеса на автомобіль Клієнта.
Оплата безпосередньої вартості матеріалів та робіт з ремонту пошкоджених коліс або оплата нових коліс здійснюється за рахунок Клієнта. У випадку повторного звернення, оплата послуги проводиться Клієнтом самостійно.
- 2.5. Підзарядка АКБ** - У разі, якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, Клієнту буде забезпечено виїзд служби технічної допомоги для запуску двигуна від стороннього джерела живлення. Надання послуги передбачає виїзд служби технічної допомоги, перевірку напруги акумулятора автомобіля у місці перебування Клієнта, запуск двигуна від зовнішнього джерела. Після успішного запуску двигуна, Клієнту надається рекомендація щодо невідкладного звернення на СТО для кваліфікованого усунення проблеми, що призвела до розряду акумулятора. У разі ігнорування рекомендації щодо звернення на СТО для усунення проблеми розряду акумулятора та повторного звернення за даною послугою протягом 1 календарного місяця з дня попереднього звернення, Клієнту може бути відмовлено у безкоштовному наданні послуги.
Послуга з організації підзарядки АКБ надається без обмежень за кількістю звернень. Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
- 2.6. Інформаційні та організаційні послуги** - Цілодобовий доступ до диспетчерського центру: •Інформація про місцезнаходження/ телефони служб та установ; •Інформація, вільно доступна у мережі Internet; •Інформаційні консультації щодо особливостей експлуатації автомобіля, порядку та строків проходження технічного обслуговування, дій у разі поломки автомобіля; •Виклик служб технічної допомоги; •Виклик аварійного комісара; •Виклик таксі; •Бронювання квитків на транспорт; •Бронювання номерів в готелях •Замовлення вантажопасажирських перевезень; •Пошук та доставка медикаментів; •Замовлення та доставка квітів і подарунків; •Бронювання місць в ресторанах; •Бронювання та доставка квитків у кіно, на концерти, спортивні та інші заходи; •Пошук необхідного товару у точках продажу; •Перевірка розкладу руху транспорту; •Виклик аварійних і ремонтних служб (газова служба, сантехнік, електрик тощо).
Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
- 2.7. Інформаційні та організаційні послуги з підбору автосервісу, шиномонтажу, мийки** - Допомога у якісному підборі сервісної станції, шиномонтажу та мийки: •Індивідуальний підхід до кожної заявки; •Пошук та надання перевіреної інформації щодо вартості послуг, наявності/ відсутності додаткового обладнання та інше •Можливість проведення онлайн запису для проведення необхідних робіт та послуг.
Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.
- 2.8. Інформаційні та організаційні послуги з підбору запчастин та організація їх доставки** - Допомога в пошуку та підборі необхідних запасних частин. Забезпечення доставки запасних частин/ матеріалів для проведення оперативного ремонту ТЗ, встановлення/ заміна яких не вимагає наявності умов СТО та не суперечить гарантійним вимогам і рекомендаціям виробника. Відповідальність за дотримання умов гарантії і рекомендацій виробника при ініціації заміни тих чи інших запчастин/ матеріалів поза умовами авторизованого СТО Клієнт несе самостійно, про що він додатково сповіщається при зверненні за послугою.
Оплата послуги по доставці запасних частин здійснюється за рахунок Клієнта. Вартість запасних частин оплачується Клієнтом самостійно.
- 2.9. Юридична допомога** - Безкоштовна юридична консультація в таких сферах: господарське право; сімейне право; трудове право; цивільне право; повернення боргів; спори з банками; спадкові спори; нерухомість.
Безкоштовно надається лише первинна консультація по телефону. У випадку необхідності подальшого вирішення питання, Клієнту буде надана організаційна допомога та запропоновано зв'язатися з юристами та адвокатами.
Оплата організованих послуг проводиться Клієнтом самостійно.



3. ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ

Для отримання послуг в рамках сервісу «Допомога в дорозі 24/7» необхідно зателефонувати до Асистуючої компанії за одним із номерів телефону: **0 800 307 911 / +38 044 49977 79** та повідомити:

- номер договору страхування;
- прізвище, ім'я та по батькові;
- дані про автомобіль (марка, модель, реєстраційний номер);
- номер контактного телефону та інші дані, необхідні для організації послуги;
- точне місцезнаходження автомобіля і характер проблеми, що виникла.

Оператори приймуть замовлення на послугу та нададуть необхідну інформаційну та консультаційну допомогу.

4. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

4.1. Клієнт – Страхувальник за полісом або інший водій, що керує застрахованим/забезпеченим авто на законних підставах.

4.2. Територія надання послуг: Всі послуги надаються на території України, за виключенням тимчасово окупованих, анексованих або оточених (блокованих) територій України, територій проведення антитерористичних операцій та операцій Об'єднаних сил, бойових та або воєнних дій, невизнаних Україною республік (територіальних утворень).

4.3. Період дії надання послуг: Всі послуги надаються виключно протягом дії договору страхування. У разі припинення дії договору страхування Клієнт втрачає право на отримання послуг в рамках сервісу «Допомога в дорозі 24/7». Клієнт втрачає право на послуги в разі заявки на організацію допомоги для третьої особи, яка не має права на отримання послуг. У цьому випадку Клієнт також самостійно оплачує організовані послуги. У випадку відсутності документів, що встановлюють право керування визначеним ТЗ, а також за виникнення підозри про спробу обману/вчинення злочинних дій, Клієнту може бути відмовлено у наданні послуг.

4.4. Послуги не надаються:

- для автомобілів, вагою більше ніж 3,5 тони;
- для автомобілів з ушкодженнями, що виникли в результаті військових дій; участі Клієнта в спортивних автомобільних змаганнях або інших змаганнях, як на професійній основі, так і в якості любителя, а також участі Клієнта в Парі; несправності автомобіля (механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів автомобіля), яка виникла до початку дії пакету послуг і не була усунута на момент звернення.

4.5. Причини для відмови у наданні послуг:

- Клієнт не має права керування автомобілем відповідної категорії;
- Клієнт не має документів, що підтверджують право володіння, користування та/чи розпорядження забезпеченим транспортним засобом;
- Клієнт перебуває у стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, застосування яких протипоказано при керуванні транспортними засобами, а також, якщо Клієнт відмовився пройти медичний огляд (експертизу) (При наявності ознак перебування Клієнта в стані сп'яніння або одурманення, виконання послуг припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин).
- Клієнт порушив правила експлуатації автомобіля, у тому числі використання технічно несправного автомобіля, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнеонебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та / або великовагових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів.



БРОКБІЗНЕС
страхова компанія