

Перелік Асистанських 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. автозаправних станцій;
 - 1.2.3. послуг евакуатора;
 - 1.2.4. аварійного комісара;
 - 1.2.5. послуг таксі;
 - 1.2.6. готелів;
 - 1.2.7. державної автомобільної інспекції;
 - 1.2.8. медичних установ;
 - 1.2.9. страхових компаній та ін..
- 1.3. Консультації при поломці:
 - 1.3.1. передача термінового повідомлення від **Клієнта** (факс, SMS-повідомлення, e-mail);
 - 1.3.2. пошук необхідної інформації в мережі Internet;
- 1.4. Консультації при ДТП:
 - 1.4.1. порядок дій на місці ДТП;
 - 1.4.2. юридична підтримка;
 - 1.4.3. загальний порядок звернень до страхової компанії;
 - 1.4.4. порядок оформлення документів;
 - 1.4.5. інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
 - 1.4.6. консультації лікаря по телефону.
 - 1.4.7. Консультація юриста при ДТП та порушення ПДР - 1 раз протягом року.

2. Організаційні послуги.

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

- 2.1. У випадку поломки автомобіля:
 - 2.1.1. виклик служби технічної допомоги для виконання:
 - 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. пошук та бронювання номеру в готелі;
 - 2.1.4. виклик таксі;
 - 2.1.5. бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
 - 2.1.6. організація підміни несправного автомобіля;
- 2.2. У випадку ДТП:
 - 2.2.1. виклик ДАІ;
 - 2.2.2. виклик служби порятунку;
 - 2.2.3. виклик евакуатора;
 - 2.2.4. виклик аварійного комісара;
 - 2.2.5. виклик карети швидкої медичної допомоги;
 - 2.2.6. організація стаціонарного лікування;
 - 2.2.7. 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 автомобіля.

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

Послуги з евакуації надаються в разі настання ДТП або поломки транспортного засобу (ТЗ), що унеможливають, його подальший самостійний рух. Територія обслуговування – Україна (крім тимчасово окупованих територій), країни СНД та країни Європи.

3.1. Евакуація проводиться з місця настання ДТП або поломки до найближчої СТО, що входить до дилерської мережі імпортера, перелічених в додатку №2 даного Договору за рахунок **Виконавця**, без урахування лімітів. У випадках пошкодження шин чи дисків ТЗ, що унеможливає його подальший рух, евакуація ТЗ здійснюється до найближчого сервісного центру по ремонту/заміні шин/дисків, без урахування лімітів.

3.2. У разі, якщо **Клієнт** бажає евакуювати автомобіль до іншої СТО дилерської мережі, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки або ДТП, така евакуація здійснюється частково за рахунок Клієнта. В такому разі **Клієнт** має сплатити різницю вартості евакуації виходячи з відстані до бажаної та рекомендованої **Виконавцем** СТО дилерської мережі.

3.3. У разі, якщо **Клієнт** бажає евакуювати автомобіль до СТО, що не входить до переліку авторизованих СТО **Замовника**, перелічених в додатку №2 даного Договору, така евакуація здійснюється повністю за рахунок **Клієнта**.

3.4. В разі, якщо поломка автомобіля або ДТП сталося в наслідок використання ТЗ **Клієнта** в спортивних змаганнях, послуги з евакуації надаються на його замовлення і за рахунок Клієнта.

3.5. Евакуація автомобіля здійснюється лише за умови пред'явлення документів, які дають право особі на управління ТЗ (свідоцтво про державну реєстрацію ТЗ) у супроводі **Клієнта**, або особи, що має відповідні повноваження.

3.6. Додаткова послуга до послуги евакуації – **Послуга таксі**. Клієнт може скористатися послугою таксі:

- для доїзду з місця поломки/ДТП на СТО або шиномонтаж, за умови евакуації автомобіля на СТО дилерської мережі відповідної марки;
- для доїзду на СТО з адреси проживання або з іншої адреси, за умови евакуації автомобіля на СТО дилерської мережі відповідної марки; для доїзду на адресу місця проживання або на іншу адресу з місця поломки/ДТП, за умови евакуації автомобіля на СТО дилерської мережі відповідної марки;
- для доїзду на адресу місця проживання/іншу адресу з СТО дилерської мережі відповідної марки.

3.1. Загальний ліміт послуги таксі на річний період обслуговування становить **1000 грн**. У випадку перевищення ліміту клієнт самостійно сплачує різницю. У випадку відсутності можливості сплати вартості послуги таксі, клієнту будуть відшкодовані такі витрати, за умови пред'явлення всіх необхідних документів. Покриття даної послуги здійснюється лише на території України.

4. Технічна допомога.

4.1. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.

Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля стали без результативні.

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

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

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

4.1.4. В разі, якщо **Клієнт** після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин поломки, та подібна ситуація виникла повторно, протягом 1 місяця, **Виконавець** має право відмовити **Клієнту** у повторному виклику служби технічної допомоги, чи евакуації;

4.1.5. В разі не вдалих спроб службою технічної допомоги запустити двигун, **Клієнту** буде запропонована «послуга евакуації автомобіля»;

4.1.6. Послуга «Запуск двигуна від стороннього джерела живлення» надається за рахунок **Виконавця**, та не лімітується по вартості та кількості випадків, окрім випадку, передбаченого п. 4.1.4 Додатку №1. Територія обслуговування – Україна (крім тимчасово окупованих територій), країни СНД та країни Європи.

4.2. **Заміна пошкодженого колеса.** Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено, та необхідна його заміна;

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

4.2.1.2. У випадку пошкодження одночасно 2-х або більше коліс, клієнту буде запропонована «послуга евакуації автомобіля» до найближчого сервісного центру по ремонту/заміні шин/дисків, без урахування лімітів.

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

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

4.2.4. Послуга «Заміна пошкодженого колеса» надається за рахунок **Виконавця**, та не лімітується по вартості та кількості випадків. Територія обслуговування – Україна (крім тимчасово окупованих територій), країни СНД та країни Європи.

4.3. **Доставка палива.** В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж **Клієнт** зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна.

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

4.3.2. Послуга «Доставка палива» надається за рахунок **Повіреного протягом періоду обслуговування клієнта**, та не лімітується по кількості, вартість та кількість палива **Клієнт** сплачує самостійно.

4.3.3. Послуга «Доставка палива» надається за рахунок **Виконавця** та не лімітується по вартості та кількості випадків. Територія обслуговування – Україна (крім тимчасово окупованих територій), країни СНД та країни Європи.

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

5.1. Послуги, що надаються **Клієнту** в разі ДТП або технічної поломки автомобілю під час перебування за межами місця проживання.

5.2. «Послуги готелю» будуть надані **Клієнту** в разі настання ДТП або поломки автомобіля за межами місця постійного проживання, що унеможливило подальший самостійний рух автомобіля **Клієнта**, та подальшої евакуації автомобіля з місця поломки до найближчої СТО авторизованого дилера, та в разі, якщо:

5.2.1. поломка/пошкодження в наслідок ДТП сталося в нічний час або в часи, коли СТО авторизованого дилера не працюють (вихідні, або святкові дні);

5.2.2. якщо автомобіль не можливо відремонтувати протягом двох робочих днів, та **Клієнт** вимушений чекати закінчення ремонту на 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”.

5.4. 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;

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

5.5.1. **Клієнту** та його пасажиром буде відшкодована вартість проїзних квитків (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). В разі якщо подорож залізничною дорогою за часом перевищуватиме 8 (вісім) годин, клієнту та його пасажиром можуть бути відшкодовані авіа квитки економ класу.

5.5.2. Послуга «Послуги з придбання проїзних квитків» надається за рахунок **Виконавця**, якщо СТО, на яку доставлено Транспортний засіб для ремонту, знаходиться на відстані більше ніж 50 км від місця проживання **Клієнта**. Територія обслуговування – Україна.

5.6. «Послуги готелю» та «Послуги з придбання проїзних квитків» надаються за рахунок **Виконавця** протягом періоду обслуговування клієнта в загальному ліміті **2000 грн. (дві тисячі грн., 00 коп.)** на території України та **100 євро** на території Європи на одну особу, але не більше ніж 3 (три) доби. У випадку перевищення ліміту, **Клієнт** самостійно сплачує різницю.

6. Альтернативна евакуація.

6.1. Послуги надаються **Клієнту** у випадку технічної поломки автомобіля під час перебування за межами місця проживання, та у випадку, якщо клієнт відмовляється від отримання послуг з бронювання, оплати готелю та зворотного квитка.

6.2. **Клієнт** може відмовитись від послуг з бронювання, оплати готелю та зворотного квитка та використати додатково до послуг з евакуації при поломці ліміт з альтернативної евакуації для того, щоб дістатися іншої СТО дилерської мережі, яка знаходиться на більш віддаленій відстані, та якщо:

6.2.1. Поломка сталася в нічний час або в період, коли СТО дилерської мережі не працюють (вихідні або святкові дні);

6.2.2. Автомобіль неможливо відремонтувати протягом одного робочого дня, та клієнт змушений чекати закінчення ремонту наступного робочого дня СТО;

6.2.3. Термін проведення ремонтних робіт займе більше, ніж дві доби.

6.3. Послуга «Альтернативна евакуація» надаються за рахунок **Виконавця** протягом періоду обслуговування клієнта в загальному ліміті **3000 грн. (три тисячі грн., 00 коп.) на рік на 1 автомобіль**. У випадку перевищення ліміту, **Клієнт** самостійно сплачує різницю.

7. ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ

7.1. «Послуги водія (драйвера)» (в межах міста) надається у випадку коли при використанні ТЗ, у **Клієнта** виникла потреба у залученні сторонньої допомоги для керування його ТЗ, з метою дістатись до бажаного місця призначення.

7.1.1. **Клієнту** буде організований виклик водія (драйвера). Виїзд здійснюється виключно в межах міста, та лише за одною адресою (одним місцем призначення). Обов'язковою умовою є наявність оригіналу свідоцтва про реєстрацію ТЗ, комплекту ключів від ТЗ, діючого полісу ОСЦПВ.

7.1.2. Послуга водія (драйвера) надається за рахунок **Виконавця** 1 раз на рік, та лише у супроводі **Клієнта**, або особи, що має відповідні повноваження на території України.

7.2. Послуга «**Виїзд на місце події сертифікованого аварійного комісара**» надається у випадках, коли клієнт потрапив в ДТП, та виникла необхідність у професійному фіксуванні обставин події за спрощеною процедурою європротоколу на місці події. Послуга виїзду аварійного комісара надається безкоштовно в рамках програми. Послуга включає визначення законних критеріїв, які дають право на документування ДТП за спрощеною процедурою європротоколу, визначення вини одного із учасників, заповнення бланку європротоколу відповідно інструкції МТСБУ, визначення граничного розміру збитку завданого автомобілю.

7.2.1. Послуга Виїзду аварійного комісара надається за рахунок **Виконавця** 1 раз на рік, та лише у супроводі **Клієнта**, або особи, що має відповідні повноваження на території України.

7.3. Послуга «**Експертної оцінки розміру матеріального збитку, завданого внаслідок ДТП**» надається у випадках, коли клієнт потрапив в ДТП, та виникла необхідність у професійному розрахунку матеріального збитку.

7.3.1. Послуга «Експертної оцінки розміру матеріального збитку, завданого внаслідок ДТП» надається за рахунок **Виконавця** 1 раз на рік на території України.

8. Відшкодування витрат Клієнта.

8.1. В разі, якщо **Клієнт** самостійно сплачує вартість послуг 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.

8.2. Для відшкодування Виконавцем, Клієнту необхідно в період 10 робочих днів після самостійно проведеної оплати, надати на адресу Виконавця наступні документи:

- Свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи (копія);
- Свідоцтво про реєстрацію платника податку (копія);
- Чек або квитанцію про оплату послуг (оригінал);
- Копію акта прийому передачі/видачі автомобіля (або іншого офіційно документа СТО, що підтверджує тривалість ремонту ТЗ);
- Копія паспорта;
- Копія ідентифікаційного коду;
- Заява про відшкодування понесених збитків (обов'язково вказати спосіб оплати витрат).

8.3. Відшкодування понесених витрат здійснюється протягом 10 робочих днів з моменту отримання останнього документа.

8.4. Виплата проводиться шляхом зарахування коштів на картковий рахунок **Клієнта**, або готівкою з каси Виконавця, або іншим способом узгодженим з **Клієнтом**.

8.5. Відшкодування витрат можливе за умови організації послуги **Виконавцем** та / або отримання **Клієнтом** дозволу від **Виконавця** на самостійну оплату послуг.

9. Територія на яку поширюється дія програми.

9.1. Асистанські послуги, за програмою «**Assistance**» можуть бути надані на території України та за кордоном на території таких країн: Австрія, Бельгія, Білорусь, Болгарія, Боснія і Герцеговина, Великобританія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Ісландія, Іспанія, Італія, Кіпр, Латвія, Литва, Люксембург, Македонія, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, Португалія, Росія (Європейська частина), Румунія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина, Чеська Республіка, Угорщина, Фінляндія, Франція, Хорватія, Чорногорія, Швейцарія, Швеція, за винятком територій озброєних конфліктів, воєн, надзвичайних положень, тимчасово окупованих територій, не визнаних світовою спільнотою, зон проведення антитерористичних операцій.

Замовник
ТОВ «Порше Україна»

Виконавець
ТОВ «Брітш Авто Клуб Асістанс»