

Умови Програми SOS UKRAINE та SOS UKRAINE EU

ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

- 1.1. «Клієнт» — юридична або фізична особа, яка є законним власником або ж володільцем (орендарем тощо) транспортного засобу/транспортних засобів (надалі по тексті – ТЗ), що знаходяться на обслуговуванні та були передані на обслуговування Замовником у період дії придбаної Програми ТОВ «СОС Сервіс Україна» .
- 1.2. «Виконавець» – Товариство з обмеженою відповідальністю «СОС Сервіс Україна»
- 1.3. «Програма» – сукупність послуг визначеного обсягу, які надаються Клієнту Виконавцем на зазначених умовах.
- 1.4. «Транспортний засіб» - транспортний засіб, зазначений в облікових даних при оформленні Програми; власник якого є Клієнт; та котрій підлягає під таку характеристику – автомобіль з кількістю місць для сидіння не більше дев'яти, з місцем водія включно, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів та їхнього багажу, та знаходиться у користуванні дієздатної фізичної особи за винятком: транспортних засобів, що характеризуються сукупністю своїх конструктивних ознак як «гоночні» та / або призначені до використання, та / або використовуються у спортивних та інших подібних заходах.
- 1.5. «Період обслуговування Клієнта » – 1 (один) календарний рік по кожному з ТЗ, який був переданий Замовником протягом дії програми, що відраховується з дати передачі такого ТЗ на обслуговування.
- 1.6. «Асистанські послуги» – послуги з організації (координації) дій Клієнта та Підрядників у випадку технічної несправності ТЗ внаслідок його поломки, пошкодження і/або події, що спричинили неможливість самостійного безпечного руху ТЗ (загальний перелік Асистанських послуг наведено нижче).
- 1.7. «Підрядники» – належним чином уповноважені Виконавцем треті особи, що діють в межах та на виконання умов на боці Виконавця та за завданням останнього мають право надавати Клієнту Асистанські послуги, передбачені програмою .
- 1.8. «Подія» - несправність Транспортного засобу, механічна або електрична поломка будь-якого з вузлів агрегатів або механізмів Транспортного засобу, що сталася на дорогах загального користування та унеможлиблює його подальший самостійний рух, яка виникла безпосередньо перед зверненням Клієнта до Виконавця за отриманням Послуг та після вступу в силу дії Програми. До Події також відносяться і дорожньо-транспортні пригоди(ДТП).

ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Перелік послуг та умови їх надання

1. Послуги евакуації автомобіля у випадку ДТП або поломки:

- 1.1. Евакуація транспортного засобу (ТЗ), якщо ТЗ не може самостійно пересуватись в результаті ДТП або поломки. Вартість пробігу понад суму ліміту оплачує Клієнт самостійно.
- 1.2. Під ДТП розуміються випадки отримання ТЗ пошкоджень в результаті зіткнення з іншим ТЗ та/або наїзду на перешкоду (бордюр, стіна, дерево), в результаті яких ТЗ не має можливості далі безпечно пересуватися. Обов'язковою умовою надання послуги є звернення з місця ДТП.
- 1.3. Випадки поломки (пробиття колеса на стоянці, спроба угону, розбиття скла, поломки з вини клієнта) не вважаються ДТП та за якими послуга не надається.
- 1.4. До поломок з вини клієнта, за якими послуга не надається, відносяться:
 - поломка ключа;
 - загублення ключа;
 - залишення ключа в закритому автомобілі;
 - неправильне пальне/замерзання пального;
 - відсутність пального;
 - замерзання дверей;
 - крадіжка коліс;
 - припинення роботи двигуна в результаті проїзду через водойму/сніговий замет (гідроудар);
- 1.5. У випадку, якщо поломка автомобіля або ДТП сталися внаслідок участі Клієнта у перегонах або 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 сплатити за

власні кошти.

- 1.6. Евакуація надається тільки при можливості безпосереднього доступу до автомобіля та за умови коли КПП переведено в нейтральне положення і готове для завантаження.
- 1.7. Евакуація не надається при можливості пошкодження майна третіх осіб при наданні даної послуги.
- 1.8. Евакуація не надається при відсутності документів, що підтверджують право власності на авто.
- 1.9. Евакуація не надається при відсутності двох або більше коліс.
- 1.10. Евакуація не надається, якщо в автомобілі пошкоджено тільки дзеркало або скло, а сам автомобіль має можливість продовжувати самостійний рух.
- 1.11. Евакуація надається Клієнту орієнтовно протягом 40 хвилин(в залежності від дорожніх обставин) у містах і 2-х годин за межами міста(в залежності від віддаленості від обласного центру).

2. Технічна допомога в дорозі:

2.1. Доставка палива

- В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна:
- Клієнту буде організована доставка палива до місця зупинки ТЗ в об'ємі до 10 л.
- Вартість та кількість палива Клієнт замовляє та сплачує самостійно.

2.2. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення

- Коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля були безрезультатними організовується виїзд служби технічної допомоги для запуску двигуна від стороннього джерела живлення;
- Дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення. Реалізація, організація придбання нових елементів живлення, їх заміна чи ремонт не передбачені;

2.3. Заміна пошкодженого колеса

- В разі непередбачуваної ситуації, коли колесо автомобіля пошкоджено, та необхідна його заміна:
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта;
- Дана послуга не включає реалізацію, чи організацію придбання нових покришок, чи колісних дисків, а також їх заміну чи ремонт;

У випадку пошкодження більше ніж 1 колеса, Клієнту буде запропоновано послугу евакуації до найближчого шиномонтажного центру

3. Аварійне відкриття дверей

3.1. Послуга включає: проведення робіт з аварійного відкриття дверей ТЗ (зокрема, але не виключно в разі зачинення ключів в салоні автомобіля), багажника ТЗ, капоту ТЗ.

3.2. Обов'язкові умови для отримання послуги:

- Наявність технічного паспорту автомобіля, документу, що підтверджує особу Клієнта, та документ, що підтверджує право володіння ТЗ;
- Клієнту буде відмовлено в наданні послуги, якщо будуть відсутні документи, що підтверджують право володіння даним ТЗ, або відсутні документи, що підтверджують особу Клієнта.
- У випадку, якщо в салоні автомобіля відсутні ключі, вартість послуг сплачується Клієнтом за власні кошти, про що він буде попереджений завчасно;
- Клієнту може бути відмовлено в оплаті та наданні послуги «Аварійне відкриття замків», якщо є будь-яка підозра спроби шахрайства або обману зі сторони Клієнта;
- В разі виявлення будь-яких поломок та пошкоджень на кузові автомобіля після отримання послуг «Аварійне відкриття замків», відповідальність за збереження гарантії від виробника несе Клієнт.

4. Послуги таксі

4.1. Послуга надається після проведення евакуації застрахованого ТЗ в разі настання ДТП або поломки автомобіля, що унеможливають його подальший самостійний рух (за умов евакуації ТЗ з місця ДТП або іншої події).

5. Інформаційно-консультаційні послуги

1. Цілодобовий доступ до диспетчерського центру за телефоном;
2. Інформацію про місцезнаходження, адресу та телефони:
 - станцій технічного обслуговування;
 - автозаправних станцій;
 -

- послуг евакуатора;
- аварійного комісара;
- послуг таксі;
- готелів;
- поліції;
- медичних установ;
- страхових компаній.

3. Консультації при поломці:

- технічна консультація щодо особливостей експлуатації т/з, порядку та строках проходження ТО;
- передача термінового повідомлення від Клієнта (факс, SMS-повідомлення, e-mail);
- пошук необхідної інформації в мережі;

4. Консультації у випадках ДТП:

- порядок дій на місці ДТП;
- загальний порядок звернень та оформлення документів до страхової компанії;
- інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;

5. Консультації лікаря по телефону;

6. Організаційні послуги

- 6.1. Організація Виконавцем послуг, з подальшою їх оплатою Клієнтом, у випадку, якщо це не входить до переліку послуг Програми:
- заміна колеса;
 - доставка палива (для автомобілів, обладнаних двигуном внутрішнього згорання);
 - підзарядка акумулятора ;
 - аварійного відкриття дверей;
 - відігрів замків дверей та багажника;
 - буксирування з проїжджої частини;
 - виклик евакуатора;
 - пошук та бронювання номеру в готелі;
 - виклик таксі;
 - бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
 - організація послуги з прокату автомобіля;
 - виклик поліції;
 - виклик служби порятунку;
 - виклик аварійного комісара на місце ДТП;
 - виклик швидкої медичної допомоги;
 - виклик та залучення інших організацій за проханням **Клієнта**

ВИДИ ПРОГРАМИ

	SOS UKRAINE	SOS UKRAINE EU
Територія покриття	Україна	Україна та Європа*
Термін дії	1 рік	1 рік
Вік автомобіля	без обмежень	без обмежень
Інформаційна допомога	без обмежень	без обмежень
Організаційна допомога	без обмежень	без обмежень
Евакуація	3 звернення, ліміт 2000 грн.	3 звернення, ліміт 2000 грн.
Доставка палива	1 раз	1 раз
Запуск двигуна	1 раз	1 раз
Заміна пошкодженого колеса	1 раз	1 раз
Аварійне відкриття дверей, відігрів замків	1 раз	1 раз
Таксі (клієнт сплачує, надає підтверджуючі документи, компанія компенсує)	500 грн.	500 грн.

* Австрія, Бельгія, Болгарія, Великобританія, Угорщина, Німеччина, Греція, Данія, Ірландія, Іспанія, Італія, Латвія, Литва, Люксембург, Нідерланди, Польща, Португалія, Румунія, Словаччина, Словенія, Фінляндія, Франція, Хорватія, Чехія, Швеція , Естонія.

ОБМЕЖЕННЯ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ

1.1. Клієнти отримують послуги, згідно Програми, за процедурами та документальним забезпеченням, згідно з чинним законодавством України, Договором та цим Додатком.

1.2. Обслуговування Виконавцем Клієнта за умовами Програм не здійснюється у разі:

- Невиконанням Банку пункту 3.2.4 Угоди про співробітництво;
- Участі Клієнта у будь-яких заходах, пов'язаних з автомобільними перегонами або подібними випробуваннями;

- Клієнт знаходиться на непідконтрольних територіях України або АР Крим, зонах бойових дій.

- Навмисного порушення Клієнтом чинного законодавства України;

- Організації Клієнтом або будь-якою іншою стороною надання послуг, зазначених у цьому Додатку без попереднього ухвалення з боку Виконавця;

- Звернення Клієнта, який перебуває у стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, або під впливом медикаментозних препаратів, застосування яких протипоказано при керуванні транспортним засобом, а також, якщо Клієнт відмовився пройти медичний огляд (експертизу) (При наявності ознак перебування Клієнта у стані сп'яніння або одурманення, виконання Послуг припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин, або до моменту припинення дії зазначених речовин).

- Звернення Клієнта поза терміном дії Програми.

- Порушення Клієнтом або іншою особою правил експлуатації Транспортного засобу, зазначеного в обліковій інформації, у тому числі використання технічно несправного Транспортного засобу, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та / або великовагових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів.

- Несправності Транспортного засобу Клієнта, механічної або електронної помилки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів Транспортного засобу, що унеможлиблює його подальший самостійний рух, яка виникла до вступу в силу Програми та не була усунута на момент звернення Клієнта до Виконавця для отримання послуг;

- Повторного звернення Клієнта з неусунутою несправністю транспортного засобу, з якою Клієнту вже було надано послугу евакуації відповідно до умов п 1.3. програми.

1.3. Виконавець не несе відповідальності за пошкодження вантажу або втрату прибутків через проблеми з автомобілем, що унеможлиблюють його використання.

1.4. Виконавець не несе відповідальності за затримку або неотримання клієнтом послуги за Програмою, втрату або пошкодження майна Клієнта, якщо зазначене виникло внаслідок прямої або непрямой дії форс-мажору.

1.5. Під непереборною силою маються на увазі зовнішні та надзвичайні події, як це передбачено діючим законодавством України, що виникли поза волею Сторін, настанню і дії яких Сторони не могли перешкодити за допомогою заходів і коштів, застосування яких у конкретній ситуації справедливо вимагати і чекати від Сторони, що зазнала дії непереборної сили.

1.6. Непереборною силою визначають такі події: війна і військові дії, повстання, мобілізація, страйк на підприємствах учасників, епідемії, пожежа, вибухи, аварії на транспорті, стихійні лиха, та всі інші події, які визнані такими діючим законодавством України та/або які будуть підтверджені висновком Торгово-промислової палати України.