

Опис послуг технічного асистансу, що надаються за програмою добровільного страхування наземного транспорту «НАДІЙНЕ КАСКО»

Пакет послуг технічного асистансу визначається в залежності від назви Пакету послуг згідно з Договором добровільного страхування наземного транспорту за програмою «НАДІЙНЕ КАСКО» (розділ 19, Частина I Договору страхування).

Провайдером з надання послуг технічного асистансу є «УКРАССИСТ» (ТОВ «ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР»).

Правила отримання послуг технічного асистансу:

Якщо Страхувальнику (водію) застрахованого транспортного засобу (ЗТЗ) потрібна термінова допомога в дорозі (у разі настання страхових ризиків, передбачених Договором страхування або подій, послуги за якими покриваються в рамках пакету послуг технічного асистансу),

Страхувальнику (водію) необхідно:

- а) зателефонувати за номером: **0 800 505 255** (в Україні) або **+380 44 334 32 53** (за межами України) (цілодобово); та
- б) повідомити свої: прізвище, ім'я, по батькові, номер Договору страхування або марку, модель та державний реєстраційний номер ЗТЗ (для ідентифікації).

Після ідентифікації координатор Провайдера забезпечує надання необхідних послуг.

Послуги надаються в обсязі (в лімітах) та на умовах, що визначені в переліку послуг, відповідно до пакету послуг згідно з Таблицею 1.

Координатор Провайдера реєструє звернення в особистому файлі Страхувальника та веде організацію надання необхідних послуг до логічного вирішення завдання.

!!! Будь ласка, уважно ознайомтесь з особливостями надання послуг, що визначені в останній колонці Таблиці 1, а також після Таблиці 1.

Таблиця 1. Перелік послуг, які доступні Страхувальнику, за програмами КАСКО «Базові умови – Україна», КАСКО «Базові умови – Україна, Європа», КАСКО «Базові умови – Україна, Європа, Східні території», КАСКО «Євро стандарт – Україна», КАСКО «Євро стандарт – Україна, Європа», КАСКО «Євро стандарт – Україна, Європа, Східні території», КАСКО «Преміум – Україна», КАСКО «Преміум – Україна, Європа», КАСКО «Преміум – Україна, Європа, Східні території» (перелік послуг, обсяг, ліміти відповідальності за ними).*

Страхова сума за ТЗ	до 200 000 грн.		від 200 001 грн до 1 499 999 грн.		1 500 000 грн та більше		Особливості надання послуг
Назва пакету послуг	Базові умови		Євро стандарт		Преміум		
Обсяг (ліміт) послуг за пакетом	Україна	Європа/ Східні території	Україна	Європа/ Східні території	Україна	Європа/ Східні території	
Екстрена технічна допомога в дорозі							
Евакуація ТЗ після ДТП (ПДТО, Стихійного явища, Пожежі, Вибуху, Інших випадкових подій, передбачених Договором страхування)	Ліміт – 1 000 грн, без обмежень за кількістю	Організація	Ліміт – 1 500 грн, без обмежень за кількістю	Ліміт – 350 Євро, без обмежень за кількістю	Ліміт – 2 000 грн, без обмежень за кількістю	Ліміт – 350 Євро, без обмежень за кількістю	Евакуація ТЗ з місця події до найближчої СТО (місця стоянки ТЗ / проживання власника, але в будь-якому разі в межах встановленого ліміту). Ліміт – встановлений на 1 евакуацію без обмежень за кількістю разів протягом дії Договору страхування. Детально – див. посилання 1) після таблиці.
Евакуація ТЗ у разі поломки	Організація	Організація	Організація	Організація	Ліміт – 2 000 грн.	Ліміт – 350 Євро	Евакуація ТЗ з місця поломки до найближчої СТО (місця стоянки ТЗ / проживання власника, але в будь-якому разі не більше відстані до найближчої СТО). Ліміт – встановлений на 1 евакуацію без обмежень за кількістю разів протягом дії Договору страхування. Детально – див. посилання 1) після таблиці.
Розміщення/ паркінг/стоянка несправного ТЗ на стоянці, що охороняється, або СТО	Ліміт – 300 грн, 1 раз	Ліміт – 25 Євро, 1 раз	Ліміт – 300 грн, 1 раз	Ліміт – 25 Євро, 1 раз	Ліміт – 300 грн, 1 раз	Ліміт – 25 Євро, 1 раз	Послуга надається, якщо в результаті ДТП (ПДТО, Стихійного явища, Пожежі, Вибуху, Інших випадкових подій, передбачених Договором страхування) або внаслідок поломки ТЗ після евакуації ТЗ необхідно організувати паркінг/стоянку ТЗ на стоянці, що охороняється, або СТО. Ліміт – оплата за 24 години паркінгу/стоянки, 1 раз протягом дії Договору страхування в межах ліміту.
Рятування ТЗ	Організація	Організація	Організація	Організація	Ліміт – 1 500 грн.	Ліміт – 350 Євро	Організація виклику служби з надзвичайних ситуацій для надання допомоги рятування ТЗ, а саме гасіння пожежі або на заходи з діставання ТЗ з важкодоступних місць (водоймищ, кюветів тощо), на знімання ТЗ з перешкоди, на встановлення ТЗ, що перекинувся на колеса. Безкоштовна організація послуги, оплата послуги – якщо це передбачено відповідним Пакетом. Ліміт – 1 раз протягом дії Договору страхування в межах ліміту.

Заміна/ремонт пошкодженого колеса	Організація	Організація	Ліміт – 750 грн, 2 рази	Організація	Ліміт – 1 000 грн, 2 рази	Ліміт – 100 Євро, 2 рази	Безкоштовна організація послуги, оплата послуги – якщо це передбачено відповідним Пакетом. Ліміт – 2 рази протягом дії Договору страхування в межах ліміту за всіма послугами. Детально – див. посилання 2) після таблиці.
Аварійне відкриття замків дверей							
Відігрівання замків							
Доставка палива							
Запуск двигуна (крім електромобілів)							
Зарядка електромобіля	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація евакуації ТЗ до найближчого пункту підзарядки електромобіля. Безкоштовна організація евакуації, оплата послуги з евакуації – за рахунок Страхувальника.
Авто (прокат) на час ремонту	Організація	Організація	Організація	Організація	Ліміт – 1 000 грн, до 4 днів, 1 раз	Ліміт – 200 Євро, до 4 днів, 1 раз	Послуга надається після ДТП (якщо самостійний рух ТЗ є неможливим) / незаконного заволодіння ТЗ. Безкоштовна організація прокату авто, оплата послуги – якщо це передбачено відповідним Пакетом. Ліміт – оплата за автопрокат до 4 днів (включно), 1 раз протягом дії Договору страхування в межах ліміту.
Готель, квитки							
Проживання в готелі	Організація	Організація	Організація	Організація	Ліміт – 500 грн, 1 раз	Ліміт – 100 Євро, 1 раз	Послуга надається після ДТП (якщо самостійний рух ТЗ є неможливим) / незаконного заволодіння ТЗ у чужому місті. Безкоштовна організація пошуку готелю, оплата послуги – якщо це передбачено відповідним Пакетом. Ліміт – оплата проживання 1 (однієї) доби в готелі (двомісний номер, стандарт) Страхувальника (водія), 1 раз протягом дії Договору страхування в межах ліміту.
Квитки	Організація	Організація	Організація	Організація	Ліміт – 1 000 грн, 1 раз	Ліміт – 500 Євро, 1 раз	Послуга надається після ДТП (якщо самостійний рух ТЗ є неможливим) / незаконного заволодіння ТЗ у чужому місті, якщо ремонт ТЗ займає більше 4 діб. Безкоштовна організація пошуку квитків, оплата послуги – якщо це передбачено відповідним Пакетом. Ліміт – оплата 1 (одного) квитка Страхувальнику (водію) на проїзд наземним транспортом, 1 раз протягом дії Договору страхування в межах ліміту.

Інформаційні послуги (екстрена консультаційна допомога в дорозі)

Замовлення таксі, бронювання номеру в готелі	Не передбачено	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	----
Послуги перекладача	Не передбачено	Організація	Не передбачено	Організація	Не передбачено	Організація	Послуга надається після ДТП/незаконного заволодіння/поломки ТЗ за межами України. Безкоштовна організація послуги перекладача при спілкуванні з поліцією та/або іншими органами за кордоном, оплата послуги перекладача – за рахунок Страхувальника.
Консультації при втраті документів (паспорту, банківської картки тощо)	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	----
Квитки на транспорт	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Розклад руху та бронювання квитків (авіа-, залізничний транспорт, автобус).
Інформаційна підтримка	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Онлайн-навігація в дорозі: погода, автомобільні дороги (інфраструктура, стан, затори), інформація про місцезнаходження АЗС, СТО, залізничні, авто- та морські вокзали, аеропорти, готелі, місця відпочинку, бронювання готелю, ресторану, замовлення квитків; виклик аварійних та ремонтних служб.
Консьєрж сервіс	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Організація	Пошук і замовлення ліків і медичних товарів; пошук і кур'єрська доставка товарів до дверей будинку; замовлення і доставка продуктів харчування та їжі з ресторанів; здійснення інтернет-замовлень; допомога в оплаті комунальних платежів.

* Послуги технічного асистансу надаються виключно в межах території, яка визначена в Договорі добровільного страхування наземного транспорту за програмою "НАДІЙНЕ КАСКО".

Для договорів страхування, укладених до 17.03.2022 року, територією вважається:

Україна - територія України, за виключенням території Автономної Республіки Крим та Донецької і Луганської областей.

Європа – територія європейських країн, які входять до міжнародної системи автомобільного страхування «Зелена Картка» (за виключенням територій Російської Федерації та всіх її суб'єктів, Азербайджану), а також територія Ватикану, князівства Ліхтенштейну, князівства Монако, республіки Сан-Марино, Швейцарської конфедерації.

Східні території – території Російської Федерації, які офіційно визнані Україною, та території Азербайджану, Грузії (за виключенням територій Південної Осетії та Абхазії).

Для договорів страхування, укладених з 17.03.2022 року, територією вважається:

Україна - територія України, за виключенням території Автономної Республіки Крим та Донецької і Луганської областей.

Європа – територія європейських країн, які входять до міжнародної системи автомобільного страхування «Зелена Картка» (за виключенням територій Російської Федерації та всіх її суб'єктів, Білорусі, Азербайджану), а також територія Ватикану, князівства Ліхтенштейну, князівства Монако, республіки Сан-Марино, Швейцарської конфедерації.

Східні території – території Азербайджану, Грузії (за виключенням територій Південної Осетії та Абхазії).

!!! Договір не діє в будь-якому випадку на територіях Російської Федерації (Росії) та Білорусі.

1) Евакуація ТЗ після ДТП (ПДТО, Стихійного явища, Пожежі, Вибуху, Інших випадкових подій, передбачених Договором страхування)», «Евакуація ТЗ у разі поломки»:

- Здійснюється виключно, якщо в результаті ДТП/інших подій подальший самостійний рух ТЗ є неможливим.
- За послугою покривається прибуття на місце евакуатора, завантаження аварійного або несправного ТЗ на евакуатор, транспортування і розвантаження.
- Евакуація ТЗ здійснюється лише у супроводі Страхувальника (водія) або його довіреної особи.
- Після закінчення евакуації, Страхувальнику (водію) необхідно підписати акт виконаних робіт у водія евакуатора, підтвердивши тим самим пробіг евакуатора і розрахунок вартості послуг.

Крім того, за послугою «Евакуація ТЗ у разі поломки» умови такі:

- Евакуація проводиться виключно у випадку, якщо причина поломки не може бути усунена на місці.
- Поломкою ТЗ вважається виникнення несправностей у системах управління керма, мотора, ходової частини і трансмісії.
- Евакуація проводиться з місця поломки до найближчої СТО (місця стоянки ТЗ / проживання власника, але в будь-якому випадку не більше відстані до найближчої СТО).
- Якщо Страхувальник (водій) забажає евакуювати ТЗ до іншої СТО ніж запропоновано Асистансом, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки, Страхувальник (водій) повинен буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою Асистансом за власні кошти.
- Оплата хибного виклику евакуатора та всі додаткові витрати, які виникли при евакуації ТЗ (маніпулятор, розчищення дороги, витяг з паркінгу, виштовхування з гаража/стоянки та інші) здійснюються Страхувальником (водію) за рахунок власних коштів на користь служби евакуації.
- Асистанс відмовляє Страхувальнику (водію) в наданні безкоштовних послуг повторного виклику служби евакуації, якщо протягом одного місяця від дати такого звернення повторно виникне подібна ситуація, при цьому Асистанс має право запросити у Страхувальника (водія) документальне підтвердження ліквідації усунення поломки, через яку була проведена евакуація ТЗ.

2) «Заміна/ремонт пошкодженого колеса»:

- Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації в дорозі, коли колесо автомобіля пошкоджено та необхідна його заміна, при наявності у Страхувальника (водія) запасного колеса, ключів та домкрата.
- Страхувальнику (водію) буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити пошкоджене колесо на запасне колесо Страхувальника (водія).
- Асистанс не займається реалізацією або організацією придбання нових покришок чи колісних дисків, їх заміною чи ремонтом.
- Страхувальник (водій) повинен буде звернутися до найближчої СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса.

«Аварійне відкриття замків дверей», «Відігрівання замків»

- Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації в дорозі у випадку замерзання води в отворах замків та/або у випадку, коли якщо ключі від ТЗ опинилися всередині салону ТЗ, та/або виходу з ладу механізму замка, при цьому обмежується будь-який доступ в середину ТЗ.
- Страхувальнику (водію) буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе розблокувати двері.

«Доставка палива»

- Страхувальнику (водію) буде організовано доставку палива, оплата за пальне – за рахунок Страхувальника (водія).

«Запуск двигуна (крім електромобілів)»

- Запуск двигуна від стороннього джерела живлення. Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор ТЗ втратив свій заряд та спроби Страхувальника (водія) самостійно запустити двигун ТЗ без результативні.
- Страхувальнику (водію) буде безкоштовно організовано тільки виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Страхувальнику (водію) запустити двигун від стороннього джерела живлення. Всі додаткові роботи і послуги Страхувальник (водій) оплачує за власний рахунок, наприклад, розблокування свого автомобіля та інше.
- Асистанс не займається реалізацією чи організацією придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту.
- Після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Страхувальник (водій) повинен негайно звернутися до СТО для вирішення технічної проблеми по суті.
- У разі, якщо Страхувальник (водій) після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин поломки та подібна ситуація виникла повторно протягом 1 місяця, Асистанс має право відмовити Страхувальнику (водію) в наданні безкоштовних послуг повторного виклику служби технічної допомоги, при цьому Асистанс має право запросити у Страхувальника (водія) документальне підтвердження ліквідації усунення поломки.

Платні послуги, що визначені в таблиці «Перелік послуг, які доступні Страхувальнику, надаються тільки щодо ТЗ, який вказаний при реєстрації.

Ліміт послуги «**Організація**» передбачає тільки організацію послуг і надання інформаційно-консультаційної підтримки, при цьому оплата послуг проводиться за рахунок Страхувальника (водія) за попереднім погодженням вартості зі Страхувальником (водієм).

Якщо для надання послуг притягуються державні служби, Асистанс прикладає максимум зусиль для своєчасного прибуття відповідної служби, але не несе відповідальності за несвоєчасне прибуття останньої.