

ПЕРЕЧЕНЬ АССИСТАНСКИХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

1. Информационные услуги.

1. Круглосуточный доступ к диспетчерскому центру.
2. Предоставление контактной информации:
 1. станций технического обслуживания;
 2. дилерских центров;
 3. автозаправочных станций;
 4. служб эвакуации;
 5. аварийного комиссара;
 6. служб такси;
 7. отелей;
 8. государственной автомобильной инспекции;
 9. медицинских учреждений;
 10. страховых компаний и пр.
3. Организация конференц-связи.
4. Консультации при поломке:
 1. техническая консультация относительно особенностей эксплуатации ТС, порядка и сроков прохождения ТО;
 2. передача срочного сообщения от Клиента (факс, SMS-сообщение, e-mail);
 3. поиск необходимой информации в сети Internet.
5. Консультации при ДТП:
 1. информационная поддержка (порядок действий на месте ДТП);
 2. юридическая поддержка;
 3. помощь с обращением в страховую компанию;
 4. помощь в оформлении документов;
 5. предоставление контактной информации экстренных служб;
 6. консультация врача по телефону.

2. Организационные услуги. Организация оказания услуг Клиенту без дальнейшей оплаты.

1. В случае поломки:
 1. вызов службы технической помощи:
 1. замена колеса;
 2. доставка бензина;
 3. подзарядка аккумулятора;
 4. аварийное открытие дверей;
 5. отопление замков дверей и багажника;
 6. буксировка с проезжей части;
 2. вызов эвакуатора;
 3. в случае поломки автомобиля во время поездки:
 1. бронирование номера в отеле;
 2. вызов такси;
 3. бронирование железнодорожных, автобусных и авиабилетов;
 4. организация замены неисправного автомобиля.
2. В случае ДТП:
 1. вызов ГАИ;
 2. вызов службы спасения;
 3. вызов эвакуатора;
 4. вызов аварийного комиссара;
 5. вызов кареты скорой медицинской помощи;
 6. организация стационарного лечения;
 7. вызов и привлечение сторонних организаций по желанию Клиента.
3. В случае ДТП или поломки во время поездки:
 1. бронирование номера в отеле;
 2. вызов такси;

3. бронирование железнодорожных, автобусных и авиабилетов;
4. организация замены неисправного автомобиля.

3. Услуги по эвакуации автомобиля в случае ДТП или поломки.

Предоставляются за счет компании «Юниверсал Ассистанс» без учета лимитов в случае ДТП или поломки автомобиля, в результате которых самостоятельное передвижение автомобиля невозможно. Услуги предоставляются только на территории Украины.

1. Эвакуация ТС производится с места ДТП или поломки на ближайшую из числа входящих в дилерскую сеть импортера СТО (список СТО приведен в приложении №2 Договора).
2. В случае, если Клиент пожелает эвакуировать автомобиль с места ДТП или поломки на любую другую СТО дилерской сети, он обязан будет за свой счет доплатить за разницу в расстоянии между желаемой СТО и СТО, рекомендованной Исполнителем.
3. В случае, если Клиент пожелает эвакуировать автомобиль на СТО, не входящую в список авторизованных СТО Заказчика (список СТО приведен в приложении №2 Договора), он самостоятельно оплачивает услуги эвакуации.
4. В случае, если поломка автомобиля или ДТП произошли во время участия Клиента в спортивных соревнованиях, Исполнитель не берет на себя ответственность за бесплатное оказание услуг по эвакуации и технической помощи. В таком случае все услуги Клиент обязан оплатить за свой счет.

4. Техническая помощь.

1. Доставка бензина в случае непредвиденной остановки двигателя в результате израсходования бензина до того, как Клиент смог доехать до АЗС. Услуга предоставляется только на территории Украины;
 1. доставка бензина будет организована к месту остановки ТС;
 2. стоимость десяти литров бензина оплачивается за счет компании «Юниверсал ассистанс» с учетом лимита один раз в году на протяжении Периода обслуживания;
 3. все последующие обращения по данной услуге предполагают оплату за указанное Клиентом количество доставленного бензина за его счет.
2. Запуск двигателя от стороннего источника питания в случае непредвиденной ситуации, когда аккумулятор ТС разрядился, а попытки самостоятельного запуска двигателя безрезультатны. Услуга предоставляется только на территории Украины.

Клиенту будет организован выезд службы технической помощи, которая поможет произвести запуск двигателя от стороннего источника питания; данная услуга предусматривает только помощь с запуском двигателя от стороннего источника питания и не включает организацию приобретения новых элементов системы питания, их замену или ремонт; после удачного запуска двигателя службой технической помощи Клиент обязан незамедлительно обратиться на СТО дилерской сети для устранения неполадок; в случае, если после удачного запуска двигателя службой технической помощи Клиент не обратился на СТО для устранения причин поломки, а ситуация, описанная в п. 4.2., возникла повторно в течение одного месяца, Исполнитель имеет право отказать Клиенту/Заказчику в оплате услуги повторного вызова службы технической помощи или эвакуации.

3. Замена поврежденного колеса в случае непредвиденной ситуации:
 1. Клиенту будет организован выезд службы технической помощи для замены поврежденного колеса на запасное колесо Клиента;
 2. Исполнитель не занимается оказанием услуг по приобретению новых покрышек или колесных дисков, их замене или ремонту;
 3. Клиент должен будет самостоятельно обратиться на ближайшую СТО или в шиномонтаж для ремонта поврежденного или приобретения нового колеса.
4. Аварийное открытие замков дверей:
 1. услуга предоставляется, если доступ внутрь автомобиля невозможен в результате замерзания воды в отверстиях замков, поломки механизма замка и/или в случаях, когда ключи от автомобиля остались внутри

салона. Для разблокирования дверей Клиенту будет организован выезд СТП.

5. Доставка запасного комплекта ключей:
 1. услуга предоставляется в случае утери/повреждения Клиентом основного комплекта ключей от автомобиля. При этом Клиент организывает свободный доступ к запасному комплекту ключей.
6. Услуги по оказанию технической помощи, приведенные в п. 4.1 (Доставка бензина), п. 4.2. (Запуск двигателя от стороннего источника питания), п. 4.3. (Замена поврежденного колеса), 4.4. (Аварийное открытие замков дверей) и п. 4.5. (Доставка запасного комплекта ключей), предоставляются без учета лимитов.

5. Услуги по бронированию/оплате номера в отеле и покупке обратного билета.

1. Услуги, оказываемые Клиенту в случае технической неисправности ТС во время его пребывания за пределами места проживания, предоставляются только на территории Украины.
2. Оплата услуг отеля, равно как и эвакуация автомобиля Клиента на ближайшую СТО дилерской сети, будет произведена в том случае, если поломка произошла за пределами места проживания Клиента, в результате чего самостоятельное передвижение автомобиля невозможно. А именно:
 1. если поломка произошла в ночное время или во время, когда СТО дилерской сети не работают (выходные или праздничные дни);
 2. если автомобиль невозможно отремонтировать на протяжении одного рабочего дня и Клиент вынужден ожидать окончания ремонта до следующего рабочего дня СТО.
3. Клиенту и его пассажирам будет забронировано и оплачено пребывание в одно-, двух- или трехместных номерах категории «люкс» или «полулюкс». В случае невозможности своевременной оплаты услуг отеля для Клиента и его пассажиров (что зависит от времени суток и расположения отеля), Клиенту будут компенсированы эти траты при условии предъявления всех необходимых документов.
4. Для компенсации средств, потраченных на оплату услуг отеля, Клиент должен предоставить следующие документы:
 1. свидетельство про государственную регистрацию юридического лица (отеля);
 2. свидетельство про регистрацию плательщика налога;
 3. чек или квитанцию про оплату услуг;
 4. копию паспорта.
5. Услуги по приобретению проездных билетов будут предоставлены Клиенту в случае поломки автомобиля за пределами места проживания, в результате чего самостоятельное передвижение автомобиля невозможно, а на устранение неполадок на СТО потребуется не менее двух суток. Автомобиль при этом будет эвакуировано на ближайшую СТО дилерской сети.
6. Клиенту и его пассажирам будет компенсирована стоимость проездных билетов (авиа, автобусных или железнодорожных) к месту запланированной поездки или проживания, а также стоимость билета в обратном направлении для получения отремонтированного автомобиля (только Водителю и только после получения информации об окончании ремонта).
7. Общий лимит, заложенный на оплату данной услуги (оплата услуг отеля + билеты), оставляет две тысячи гривен в год.
В случае превышения лимита Клиент оплачивает разницу за свой счет.

6. Дополнительные услуги

1. Дополнительный лимит. В случаях, когда по каким-то причинам автомобиль отсутствует в базе переданных на обслуживание ТС, Исполнителем предоставляется отдельный годовой лимит в размере пяти тысяч гривен. Использование этого лимита возможно исключительно в рамках услуг, предусмотренных программой. Заказчик вносит годовой ассистанский платеж по данному ТС и вносит в бордеро ведомости про этот автомобиль датой вступления в силу данного Договора.
В случае превышения данного лимита на протяжении календарного года,

услуги могут быть предоставлены за счет Клиента или при гарантии оплаты полученных услуг от Заказчика.

2. Услуги коммерческой неотложной помощи предоставляются, если в случае эксплуатации ТС в результате ДТП Водитель или его пассажиры получили телесные повреждения, требующие оказания неотложной медицинской помощи:
 1. Водителю и пассажирам будет организован вызов коммерческой службы медицинской помощи. Выезд производится исключительно на место ДТП;
 2. услуга по вызову коммерческой неотложной помощи предоставляется только в случае возможности ее оказания в данной местности в данных условиях;
 3. общий лимит на оплату услуг коммерческой неотложной медицинской помощи составляет две тысячи гривен в год;
 4. в случае превышения данного лимита Клиент оплачивает разницу за свой счет.