

# 1. ІНФОРМАЦІЙНІ ПОСЛУГИ FIAT ASSISTANCE.

- станцій технічного обслуговування;
- дилерських центрів;
- автозаправних станцій;
- послуг евакуатора;
- аварійного комісара;
- послуг таксі;
- готелів;
- державної автомобільної інспекції;
- медичних установ;
- страхових компаній та ін.
- технічна консультація щодо особливостей експлуатації т/з, порядку та строків проходження ТО;
- передача термінового повідомлення від Клієнта (факс, SMS-повідомлення, e-mail);
- пошук необхідної інформації в мережі Internet.
- інформаційна підтримка (порядок дій на місці ДТП);
- юридична підтримка;
- допомога зі зверненням до страхової компанії;
- допомога з оформленням документів;
- надання контактної інформації екстрених служб;
- консультації лікаря по телефону.

# 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПОСЛУГИ FIAT ASSISTANCE

- заміна колеса;
- доставка пального;
- підзарядка акумулятора;
- аварійне відкриття дверей;
- відігрів замків дверей та багажника;
- буксирування з проїжджої частини;
- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних, та авіаквитків;
- організація підміни несправного автомобіля.
- виклик ДАІ;
- виклик служби порятунку;
- виклик евакуатора;
- виклик аварійного комісара;

- виклик карети швидкої медичної допомоги;
- організація стаціонарного лікування;
- виклик та залучення інших організацій за проханням Клієнта;
- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних та авіаквитків;
- організація підміни несправного автомобіля.

### **3. ПОСЛУГИ ЕВАКУАЦІЇ FIAT ASSISTANCE АВТОМОБІЛЯ В РАЗІ НАСТАННЯ ДТП АБО ПОЛОМКИ АВТОМОБІЛЯ. ТЕРИТОРІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ – УКРАЇНА.**

Територія обслуговування – Україна.

### **4. ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА FIAT ASSISTANCE.**

- Клієнту буде організовано доставку пального до місця зупинки транспортного засобу;
- вартість 10 літрів пального надається за рахунок компанії «Юніверсал Асістанс», з урахування ліміту - 1 раз протягом Періоду обслуговування.
- при подальших зверненнях за даною послугою вартість та кількість пального Клієнт замовляє та сплачує самостійно.
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення, та не включає організацію придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;
- після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги Клієнт повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі для вирішення проблеми;
- в разі, якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до СТО для ліквідації причин поломки, та подібна

ситуація виникла повторно, на протязі 1 місяця, Виконавець має право відмовити Клієнту/Замовнику в сплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги, чи евакуації.

- буде організовано у 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;
- Клієнт повинен буде самостійно звернутися до найближчого СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого, або придбання нового колеса.
- послуга надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку замерзання води в отворах замків, та/або у випадку коли ключі від автомобіля опинилися всередині салону ТЗ, та/або виходу з ладу механізму замка, при цьому обмежується будь-який доступ всередину автомобіля;
- Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе розблокувати двері.
- послуга надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку коли клієнтом втрачений (загублений/пошкоджений) основний комплект ключів від автомобіля;
- Клієнту буде організована доставка запасного комплекту ключів, при цьому Клієнт організовує вільний доступ до запасного комплекту ключів.

## **5. ПОСЛУГИ З БРОНЮВАННЯ ТА ОПЛАТИ ГОТЕЛЮ ТА ЗВОРОТНОГО КВИТКА.**

- поломка сталася в нічний час або в часи, коли СТО дилерської мережі не працюють (вихідні, або святкові дні);
- автомобіль неможливо відремонтувати на протязі одного робочого дня, та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.

в 1 (одно)-, 2 (двох)-, 3 (трьох)- місних номерах, що належать до категорії «люкс» або «напівлюкс». 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.

- свідоцтво про державну реєстрацію юридичної особи (готелю);
- свідоцтво про реєстрацію платника податку;
- чек або квитанцію про сплату послуг;
- копію паспорта.

становить 2 000,00 грн. на рік.

## **6. ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ FIAT ASSISTANCE.**

- У випадку перевищення цього ліміту протягом календарного року послуги по таким ТЗ можуть бути надані за рахунок клієнта або гарантії сплати отриманих послуг від Замовника.
- послуга з виїзду комерційної невідкладної допомоги може бути надана при можливості її надання в даній місцевості та в даних умовах;
- загальний ліміт на послугу виїзду комерційної невідкладної допомоги становить 2 000,00 грн. на рік;
- у випадку перебільшення ліміту Клієнт самостійно сплачує різницю
  - 1.1. Цілодобовий доступ до диспетчерського центру;
  - 1.2. Надання контактної інформації;
  - 1.3. Організація конференц-зв'язку.
  - 1.4. Консультації при поломці;
  - 1.5. Консультації при ДТП;

## **ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ FIAT ASSISTANCE КЛІЄНТУ БЕЗ ПОДАЛЬШОЇ ОПЛАТИ**

- 2.1. У випадку поломки:
  - 2.1.1. виклик служби технічної допомоги;
  - 2.1.2. виклик евакуатора;
  - 2.1.3. У разі поломки автомобіля під час подорожі;
- 2.2. У разі настання ДТП;
- 2.3. У разі настання ДТП або поломки під час подорожі;

Надаються в разі настання ДТП або поломки автомобіля, що унеможливають його подальший самостійний рух, за рахунок компанії «Юніверсал Асістанс» без урахування лімітів.

- 3.1. Евакуація проводиться з місця настання ДТП або поломки до найближчої СТО, що входить до дилерської мережі імпортера, перелічених в додатку №2 до Договору.
- 3.2. В разі, якщо Клієнт забажає евакуювати автомобіль до іншої СТО дилерської мережі, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця

поломки або ДТП, Клієнт вимушений буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою Виконавцем за власні кошти.

3.3. В разі, якщо Клієнт забажає евакуювати автомобіль до СТО, що не входить до переліку авторизованих СТО Замовника, перелічених в додатку №2 до Договору, Клієнт самостійно сплачує послуги евакуації.

3.4. В разі, якщо поломка автомобіля або ДТП сталися внаслідок участі Клієнта 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 буде сплатити за власні кошти.

4.1. Доставка пального. В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна. Територія обслуговування – Україна.

4.2. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення. В разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля стали безрезультатні. Територія обслуговування – Україна.

4.3. Заміна пошкодженого колеса:

4.4. Аварійне відкриття замків дверей:

4.5. Доставка запасного комплекту ключів:

4.6. Послуги технічної допомоги, перелічені в п. 4.1 (доставка палива), п. 4.2. (запуск двигуна від стороннього джерела живлення), та п. 4.3. (заміна пошкодженого колеса), 4.4. (аварійне відкриття замків дверей), 4.5. (доставка запасного комплекту ключів) надаються без урахування лімітів.

5.1. Послуги, що надаються Клієнту в разі технічної поломки автомобіля під час перебування за межами місця проживання. Територія обслуговування – Україна.

5.2. Послуги готелю 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 дилерської мережі, та в разі якщо:

5.3. Клієнту та його пасажирам буде заброньовано та сплачено перебування

5.4. Для відшкодування витрат за перебування в готелі, Клієнту необхідно надати наступні документи:

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 дилерської мережі, та в разі, якщо ремонт потребує знаходження автомобіля на СТО не менше ніж 2 доби.

5.6. Клієнту та його пасажиром буде відшкодована вартість проїзних квитків (авіа, автобусних, або залізничних) до місця запланованої подорожі або проживання та вартість квитка в зворотному напрямку для отримання відремонтованого транспортного засобу (лише водію, і тільки після отримання інформації Виконавцем про закінчення ремонту автомобіля).

5.7. Загальний ліміт на послуги готелю та послуги зворотного квитка У випадку перебільшення ліміту Клієнт самостійно сплачує різницю.

6.1. Додатковий ліміт. У випадках, відсутності з будь-яких причин ТЗ в базі даних переданих на обслуговування, Виконавцем надається окремий річний ліміт в розмірі 5000 грн. Використання цього ліміту можливо виключно в рамках послуг, передбачених програмою. Замовник сплачує річний аси́станський платіж по даному транспортному засобу, та додає в бордеро відомості про цей автомобіль датою початку дії Договору.

6.2. Виїзд комерційної невідкладної допомоги надається в разі непередбачуваної ситуації у випадку коли в результаті використання ТЗ внаслідок ДТП водію або пасажиром були спричинені тілесні ушкодження, які потребують невідкладної медичної допомоги: