



Перелік Послуг за програмою «RENAULT ASSISTANCE +» рівень «Базовий»

№	Перелік послуг	Рівень «Базовий»
1	Евакуація автомобіля з місця ДТП	Покриття витрат до: 1000 грн.
2	Евакуація автомобіля з місця поломки	Покриття витрат до: 1000 грн.
3	Зберігання автомобіля на платній стоянці (якщо розмістити на сервісному центрі RENAULT тимчасово неможливо)	Тільки організація – без покриття
4	Запуск двигуна	
5	Допомога в разі, якщо проколалося колесо	
6	Доставка палива	
7	Аварійне відкриття / відігрів замків	
8	Інформаційна допомога	+
9	Організаційна допомога	+
10	Юридична допомога	+
11	Знижки на прокат авто до 15%	+
12	Знижки на страхування до 20%	+
13	Страхування ризиків при евакуації авто	+
Термін дії:		1 рік
Територія дії:		Україна

Опис послуг «RENAULT ASSISTANCE +» рівень «Базовий»:

№	Найменування послуги	Умови надання та опис послуги
1. 2.	Евакуація автомобіля з місця поломки або ДТП	<p>У випадку якщо протягом дії сервісного пакету, автомобіль Користувача буде пошкоджений до такого ступеня, що він не може пересуватися самостійно в результаті ДТП (тільки після належного оформлення необхідних документів на місці ДТП, з обов'язковою фіксацією обставин ДТП) або поломки, Користувачеві буде організована евакуація на найближчий сертифікований сервісний центр RENAULT, або місця безпечного зберігання.</p> <p>Організація евакуації транспортного засобу включає :</p> <ul style="list-style-type: none">- Прибуття на місце події спецтехніки та фахівців для транспортування аварійного або несправного транспортного засобу;- Підйом і завантаження аварійного або несправного транспортного засобу ;- Власне евакуацію (транспортування);- Розвантаження аварійного або несправного транспортного засобу. <p>Примітка: Вибір сертифікованого сервісного центру RENAULT у межах міста, залишається за Користувачем. Якщо Користувач висловить побажання евакуювати автомобіль на більш віддалений сервісний центр мережі RENAULT за власним вибором, оплата різниці відстаней</p>



		<p>між бажаним і рекомендованим пунктом призначення покривається за рахунок Користувача згідно тарифів служб евакуації.</p> <p>Виключення: Послуга евакуації не надається у випадках якщо: розрядився акумулятор, пошкоджено колесо, закінчилось пальне.</p>
3	Зберігання автомобіля на платній стоянці	<p>У разі якщо автомобіль Клієнта був евакуйований з місця ДТП або поломки і його не вдалося розмістити на сервісній станції безпосередньо після поломки або ДТП - буде організовано зберігання автомобіля на платній стоянці з подальшою евакуацією до найближчого сервісного центру RENAULT (згідно п.1-2). Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.</p>
4	Запуск авто від стороннього джерела живлення	<p>У разі якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, Користувачу буде забезпечено виїзд служби технічної допомоги для запуску двигуна від стороннього джерела живлення.</p> <p>Надання послуги передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none">- виїзд служби технічної допомоги;- перевірку напруги акумулятора автомобіля на місці знаходження;- запуск двигуна від зовнішнього джерела. <p>Після успішного запуску двигуна Користувачу надається рекомендація щодо невідкладного звернення на СТО для кваліфікованого усунення проблеми, що призвела до розряду акумулятора. Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.</p>
5	Доставка палива	<p>Забезпечення доставки пального (до 20 л.) у випадку, коли настала раптова зупинка двигуна в результаті непередбачуваного закінчення пального у баку автомобіля. Надання послуги передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none">- виїзд служби технічної допомоги;- придбання необхідної кількості пального на доступній АЗС/АЗК (за технічної можливості – згідно побажань Користувача);- прибуття на місце зупинки автомобіля та заправка придбаного пального у бак. Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.
6	Допомога в разі, якщо прокололося колесо	<p>Забезпечення виїзду служби технічної допомоги для заміни пошкодженого колеса на запасне колесо, яким обладнано автомобіля Користувача.</p> <p>Надання послуги передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none">- виїзд служби технічної допомоги;- заміну пошкодженого колеса на запасне, яким обладнано автомобіля Користувача; <p>У випадку одночасного пошкодження 2 (двох) і більше коліс або відсутності запасного колеса для заміни, служба технічної допомоги доставить пошкоджені колеса до найближчого шиномонтажу і по готовності поверне та встановить відремонтовані колеса на автомобіля Користувача.</p> <p>Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.</p>
7	Аварійне відкриття / відігрів замків	<p>Проведення необхідних робіт з аварійного відчинення замків заблокованого автомобіля у випадку настання непередбачуваної ситуації, коли ключі запалювання виявилися зачиненими в салоні/ багажнику/ моторному відсіку або з причин технічної несправності системи замикання автомобіля чи її замерзання у холодну пору року. Надання послуги включає:</p> <ul style="list-style-type: none">- виїзд служби технічної допомоги;- аварійне відчинення заблокованого автомобіля кваліфікованими фахівцями служби технічної допомоги.



		Обов'язковою умовою надання послуги є наявність у Користувача свідоцтва про реєстрацію автомобіля та документа, що підтверджує його особу і право володіння/ законного управління даним конкретним автомобіля. Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.
8	Інформаційна допомога	<ul style="list-style-type: none">● Цілодобовий доступ до диспетчерського центру.● Інформація про місцезнаходження/ телефони служб та установ.● Інформація, вільно доступна у мережі Internet.● Інформаційні консультації щодо:<ul style="list-style-type: none">✓ особливостей експлуатації автомобіля,✓ порядку та строків проходження технічного обслуговування,✓ дій у разі поломки автомобіля,✓ поведінки та дій у випадках ДТП, включаючи юридичну та медичну консультацію.
9	Організаційна допомога	<ul style="list-style-type: none">• Виклик служб технічної допомоги;• Виклик аварійного комісара• Виклик поліції та служб порятунку• Виклик карети швидкої допомоги• Організація технічного обслуговування (ТО) та шиномонтажу• Виклик таксі• Бронювання квитків на транспорт• Бронювання номерів в готелях• Залучення інших організацій та надання організаційної допомоги:<ul style="list-style-type: none">- замовлення вантажопасажирських перевезень;- оренда автомобіля;- пошук та доставка медикаментів;- замовлення та доставка квітів і подарунків;- бронювання місць в ресторанах;- бронювання та доставка квитків у кіно, на концерти, спортивні, культурні та інші заходи;- пошук необхідного товару у точках продажу;- перевірка розкладу руху транспорту;- виклик аварійних і ремонтних служб (газова служба, сантехнік, електрик тощо) згідно запиту;- консультування/ інформаційна допомога з тих чи інших питань. Примітка: оплата організованих послуг проводиться Користувачем самостійно.
10	Юридична допомога	<p>У випадку необхідності Користувачу буде надана безкоштовна юридична консультація в таких сферах: господарське право; сімейне право; трудове право; цивільне право; повернення боргів; спори з банками; спадкові спори; нерухомість.</p> <p>Користувач, автомобіль якого постраждав в результаті ДТП, може звернутися до JUST SERVICE за допомогою щодо відшкодування збитків винною стороною, проведенню технічних експертиз та заходів щодо сприяння в отриманні справедливого відшкодування. Вартість таких послуг платна і обговорюється з власником окремо.</p> Примітка: Безкоштовно надається лише первинна консультація по телефону. У випадку необхідності подальшого вирішення питання, Клієнту буде надана організаційна допомога та запропоновано зв'язатися з юристами та адвокатами. Оплата організованих послуг юристів та адвокатів здійснюється за рахунок Користувача.
11	Знижки на прокат авто	Надання знижки у розмірі 15% на прокат автомобіля в одній із партнерських мереж: AVIS, SIXT, Budget, Hertz та інших.



12	Знижки на страхування	Надання організаційної допомоги (включаючи доставку) та знижки при оформленні полісів страхування: <ul style="list-style-type: none">• ОСАГО: до 20%*• КАСКО: до 10%*• ЗЕЛЕНА КАРТА: до 10%* <i>*в залежності від обраної страхової компанії партнера</i>
13	Страхування ризиків при евакуації авто	Під час надання послуг з евакуації транспортного засобу - страхування ризиків/збитку для клієнта в разі пошкодження майна клієнта третіми особами.

Загальні умови надання послуг:

Хто є Користувачем послуг сервісної карти «Renault Assistance +» рівня «Базовий»?

Користувачем є власник автомобіля, який придбав пакет послуг і має право на отримання послуг, які викладені далі. Користувачем деяких послуг також є пасажир, що знаходяться в такому автомобілі.

Активация пакету послуг

Пакет послуг вважається активним через 1 добу, після оплати і проведення процедури активації. Активация пакету послуг проводиться шляхом занесення даних про автомобіль Користувача в базу даних RENAULT.

Де можна отримати пояснення або додаткову інформацію?

Необхідну додаткову інформацію Ви можете отримати в диспетчерському центрі RENAULT ASSISTANCE по телефону 0-800-500-351, який працює цілодобово.

Що треба робити, якщо виникла необхідність у послугах?

Необхідно тільки набрати номер телефону диспетчерського центру. Оператори приймуть замовлення на послугу, нададуть необхідну консультацію та інформацію, яка необхідна за умови:

- ідентифікації Користувача в базі даних;
- відповідність замовлення умовам надання послуг, викладених у переліку послуг.
- Усі звернення і моніторинги надання послуг реєструються у особистому файлі, який зберігається в базі даних в електронному вигляді, а також у вигляді аудіо записів телефонних розмов.
- Пакет закріплюється за автомобілем вказаним при активації, тому особи, які керують цим автомобілем на законних підставах, також мають право на отримання послуг.
- Всі послуги надаються безкоштовно (в межах лімітів) в будь-якій точці України (за винятком тимчасово окупованої території та території АТО) протягом терміну дії (12 місяців). Послуги гарантовані через 1 добу після завершення процедури активації. Дія пакету послуг закінчується наступного дня за 365 (триста шістьдесят п'яти) добами з моменту активації пакету.

Послуги не надаються:

- власникам автомобілів, вагою більше ніж 3,5 тони;
- для автомобілів з ушкодженнями, що виникли в результаті:
 - військових дій,
 - участі Користувача в спортивних автомобільних змаганнях або інших змаганнях, як на професійній основі, так і в якості любителя,
 - участі Користувача в Парі (угода про виконання якого-небудь зобов'язання тією особою, що програє.),
 - несправності автомобіля (механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів автомобіля), яка виникла до початку дії пакету послуг і не була усунута на момент звернення,
 - повторного звернення Клієнта з не усунутою несправністю транспортного засобу, з якою Клієнту вже було надано послугу евакуації відповідно умов пакету послуг.
- при зверненні Користувача який:
 - не має права керування автомобілем відповідної категорії;
 - не має документів, що підтверджують право володіння, користування та/чи розпорядження даним автомобілем;



- перебуває у стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, застосування яких протипоказано при керуванні транспортними засобами, а також, якщо Користувач відмовився пройти медичний огляд (експертизу) (При наявності ознак перебування Користувача в стані сп'яніння або одурманення, виконання послуг припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин).

- порушення Користувачем або іншою особою правил експлуатації автомобіля, у тому числі використання технічно несправного автомобіля, 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.

Користувач втрачає право на послуги в разі заявки на організацію допомоги для третьої особи, яка не має права на отримання послуг. У цьому випадку Користувач також самостійно оплачує організовані послуги. У випадку відсутності документів, що встановлюють право володіння визначеним ТЗ, а також за виникнення підозри про спробу обману/вчинення злочинних дій, Користувачу може бути відмовлено у наданні послуги.