

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

№	Перелік послуг	Рівень «Преміум»
1	Евакуація автомобіля з місця ДТП	Покриття витрат до: 5000 грн.
2	Евакуація автомобіля з місця поломки	
3	Зберігання автомобіля на платній стоянці (якщо розмістити на сервісному центрі RENAULT тимчасово неможливо)	Покриття витрат до: 500 грн.
4	Запуск двигуна	Покриття витрат до: 2000 грн.
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	Проживання в готелі	Покриття витрат до: 2000 грн.
12	Трансфер до місця постійного проживання або продовження поїздки	
13	Повернення водія до місця ремонту	Покриття витрат до: 1000 грн.
14	Знижки на прокат авто до 15%	+
15	Знижки на страхування до 20%	+
16	Страхування ризиків при евакуації авто**	+
Термін дії:		1 рік
Територія дії:		Україна

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

№	Найменування послуги	Умови надання та опис послуги
1. 2.	Евакуація автомобіля з місця поломки або ДТП	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. Організація евакуації транспортного засобу включає : - 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. Примітка: Вибір сертифікованого сервісного центру RENAULT у межах міста, залишається за Користувачем. Якщо Користувач висловить побажання евакуувати автомобіль на більш віддалений сервісний центр мережі RENAULT за власним вибором, оплата різниці відстаней між бажаним і рекомендованим пунктом призначення покривається за рахунок Користувача згідно тарифів служб евакуації. Послуга може бути надана не частіше 1 (одного) разу на 3 (три) місяці.

		Виключення: Послуга евакуації не надається у випадках якщо: розрядився акумулятор, пошкоджено колесо, закінчилось пальне.
3	Зберігання автомобіля на платній стоянці	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).
4	Запуск авто від стороннього джерела живлення	У разі якщо в автомобілі розрядилася акумуляторна батарея, Користувачу буде забезпечено виїзду служби технічної допомоги для запуску двигуна від стороннього джерела живлення. Надання послуги передбачає: - виїзд служби технічної допомоги; - перевірку напруги акумулятора автомобіля на місці знаходження; - запуск двигуна від зовнішнього джерела. Після успішного запуску двигуна Користувачу надається рекомендація щодо невідкладного звернення на СТО для кваліфікованого усунення проблеми, що призвела до розряду акумулятора. У разі ігнорування рекомендації щодо звернення на СТО для усунення проблеми розряду акумулятора та повторного звернення за даною послугою протягом 1 календарного місяця з дня попереднього звернення, Користувачу може бути відмовлено у безкоштовному наданні послуги.
5	Доставка палива	Забезпечення доставки пального (до 20 л.) у випадку, коли настала раптова зупинка двигуна в результаті непередбачуваного закінчення пального у баку автомобіля. Надання послуги передбачає: - 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 вартості пального здійснюється за рахунок Користувача згідно цін, визначених постачальником пального у товарному чеку.
6	Допомога в разі , якщо прокололося колесо	Забезпечення виїзду служби технічної допомоги для заміни пошкодженого колеса на запасне колесо, яким обладнано автомобіля Користувача. Надання послуги передбачає: - виїзд служби технічної допомоги; - заміну пошкодженого колеса на запасне, яким обладнано автомобіля Користувача; 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. Примітка: оплата безпосередньої вартості матеріалів та робіт з ремонту пошкоджених коліс або оплата нових коліс здійснюється за рахунок Користувача.
7	Аварійне відкриття / відігрів замків	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:

		- 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 автомобілем.
8	Інформаційна допомога	• Цілодобовий доступ до диспетчерського центру. • Інформація про місцезнаходження/ телефони служб та установ. • Інформація, вільно доступна у мережі Internet. • Інформаційні консультації щодо: ✓ 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	• 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: - 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	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. 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. 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	Проживання в готелі	Організація проживання Користувача та його пасажирів у готелі, що знаходиться поза місцем його постійного проживання (у випадках

		евакуації автомобіля, згідно п.1., з огляду на поломку або ДТП) за наступних умов: - поломка автомобіля сталася поза межами місця проживання Користувача та СТО на яке евакуйовано автомобіль знаходиться на відстані більше 50 км від місця постійного проживання Користувача); - згідно експертної оцінки спеціалістів СТО виключається можливість здійснити ремонт пошкодженого автомобіля протягом 1 (одного) робочого дня і Користувач змушений очікувати завершення ремонтних робіт наступного робочого дня СТО. Надання послуги передбачає: - пошук та бронювання вільних номерів у готелі відповідного класу та цінової категорії за місцем поломки автомобіля або СТО, де відбувається ремонт; - повне або часткове відшкодування витрат, пов'язаних з перебуванням у готельних номерах протягом часу ремонту автомобіля. Примітка: послуга надається у тих регіонах України де вона є доступною. При виборі даної послуги Користувач втрачає право на послугу, зазначену в пунктах 12 даної програми.
12	Трансфер до місця постійного проживання або продовження поїздки	Організація перевезення Користувача та його пасажирів з місця пригоди до місця постійного проживання або запланованої подорожі (у випадках евакуації автомобіля, згідно п.1., з огляду на поломку або ДТП) за наступних умов: - поломка автомобіля сталася поза межами місця проживання Користувача та СТО на яке евакуйовано автомобіль знаходиться на відстані більше 50 км від місця постійного проживання Користувача); - згідно експертної оцінки спеціалістів СТО виключається можливість здійснити ремонт пошкодженого автомобіля протягом 1 (одного) робочого дня і Користувач змушений очікувати завершення ремонтних робіт наступного робочого дня СТО. Надання послуги передбачає: - пошук та бронювання автобусних/ залізничних/ авіа квитків для Користувача та його пасажирів з метою повернення додому або продовження подорожі до запланованого місця - повне або часткове відшкодування витрат на придбання квитків для Користувача і його пасажирів. - повне або часткове відшкодування витрат на придбання зворотних квитків для Користувача (виключно) з метою одержання автомобіля по завершенню ремонтних робіт та відповідного інформування зі сторони СТО. Послуга надається також у випадку викрадення або тотального знищення автомобіля в результаті ДТП. Примітка: при виборі даної послуги Користувач втрачає право на послугу, зазначену в пункті 11 даної програми. У випадку настання події у нічний час, або у вихідний день СТО, покриття витрат розпочинається з моменту настання події.
13	Повернення водія до місця ремонту автомобіля	У разі якщо Користувач скористався послугою продовження поїздки або повернення до постійного місця проживання, Користувачу надаються послуги із бронювання та оплати з/д або автобусних квитків для 1-ї особи з метою забрати автомобіль у разі завершення ремонту автомобіля.
14	Знижки на прокат авто	Надання знижки у розмірі 15% на прокат автомобіля в одній із партнерських мереж: AVIS, SIXT, Budget, Hertz та інших.

15	Знижки на страхування	Надання організаційної допомоги (включаючи доставку) та знижки при оформленні полісів страхування: • ОСАГО: до 20%* • КАСКО: до 10%* • ЗЕЛЕНА КАРТА: до 10%* <i>*в залежності від обраної страхової компанії партнера</i>
17	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 «Преміум»?

Користувачем є власник автомобіля, який придбав сервісну карту і має право на отримання послуг, які викладені далі. Користувачем деяких послуг також є пасажери, 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 шістдесят п'яти) добами з моменту активації пакету.

- Враховуючи воєнний стан, який діє в Україні, надання послуг здійснюється в час коли не діє комендантська година. В залежності від місця, де надаються послуги, регіону України, диспетчерський центр RENAULT ASSISTANCE зобов'язаний завершити приймання замовлення на послугу за одну годину до початку дії комендантської години в даному регіоні України. Диспетчерський центр RENAULT ASSISTANCE також проводити комунікацію із Користувачем з урахуванням нормативних вимог, що діють у зв'язку із введенням воєнним станом.

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.