



Дякуємо за Ваш вибір!

Відтепер Вам доступні Асистанські послуги за програмою «Global Auto Card» («Глобал Авто Кард»)

Загальні положення

1. Строк дії асистанських послуг³ програми «Глобал Авто Кард» — 1 (один) рік з моменту активації послуг за номерами цілодобового Контакт–Центру Компанії¹ +38 (044) 351-00-00 та +38 (098) 351-00-00 , які вказано на картці², або з моменту видачі уповноваженою особою Компанії або Партнерами програми «Глобал Авто Кард»⁴.
2. Зобов'язання з надання асистанських послуг перед Клієнтом⁵ виникають з 2 (другої) доби з моменту активації послуги і повідомлення персональних даних та інформації про Автомобіль⁶.
3. Обслуговування картки Клієнта за програмою «Глобал Авто Кард» припиняється о 00 годин 00 хвилин дня, наступного за триста шістьдесят шостим днем з моменту активації послуги.
4. З метою отримання асистанської послуги, Клієнт надає право Компанії та Провайдерам на обробку його персональних даних в тому числі їх поширення та безумовний доступ до них, в повному обсязі та протягом строку, що визначається при реалізації мети їх обробки, а також засвідчує, що належним чином повідомлений про включення його даних до бази персональних даних.
5. Дані правила є офертою. Звернення Клієнта до Компанії вважається прийняттям пропозиції щодо надання асистанських послуг на умовах, вказаних в даних Правилах.
6. Дійсні Правила містять всі істотні деталізовані умови і порядок надання послуг Клієнтам.

Порядок отримання асистанських послуг

1. У випадку потреби в будь-якій інформації або допомозі, Клієнт звертається до цілодобового Контакт - Центру Компанії за телефонами, вказаними на картці: +38 (044) 351-00-00, +38 (098) 351-00-00 , та повідомляє наступні дані:

- останні 8 цифр номера Картки,
- ПІБ Клієнта,
- державний номер автомобіля,
- номер кузова автомобіля Клієнта на вимогу оператора,
- згода на обробку персональних даних та їх передачу Провайдерам⁷ та Автосалону⁸;
- в разі несправності та/або необхідності евакуації автомобіля додатково:

в разі несправності та/або необхідності евакуації автомобіля додатково:

- місцезнаходження несправного автомобіля;
- інформацію про несправність автомобіля та обставини виникнення такої несправності.

2. Протягом 20 хвилин з моменту звернення Клієнта за номером Контакт–Центра, Клієнт інформується про асистанські послуги, що будуть надані та орієнтовний час надання таких послуг.

3. У випадку, якщо для надання послуг залучаються державні служби, представники Контакт–Центру докладають максимального зусиль для своєчасного прибуття відповідної служби, але не несуть відповідальності за своєчасне прибуття останньої.

4. Представник Контакт–Центру реєструє звернення в особовому файлі Клієнта, здійснює облік організації надання необхідних послуг до логічного вирішення проблеми.

Умови отримання послуг

1. Карта повинна бути активною, тобто дійсною за строком дії. Асистанські послуги повинні бути активовані. Будь-які асистанські послуги виконуються на вимогу Клієнта при зверненні за телефоном Контакт–Центру, вказаному на картці, та при наявності технічної та фізичної можливості їх виконання.

2. Марка та номер кузова автомобіля, для якого організовується евакуація повинні відповідати даним, зазначеним при активації картки.

3. Клієнт зобов'язаний перед початком виконання робіт та/або надання послуг пред'явити представнику Компанії та/або Провайдера за першою вимогою посвідчення особи, свідоцтво про реєстрацію автомобіля; документи, що підтверджують право володіння, користування або розпорядження автомобілем, картку Клієнта.

4. Оплата здійснюється в межах залишкових лімітів за картою.

5. Евакуація здійснюється тільки на офіційні СТО дилерів, уповноважених офіційним дистриб'ютором

марки автомобіля Клієнта, згідно сервісної книжки та даних офіційних сайтів дистриб'юторів.

6. В разі, якщо Клієнт виявить бажання, евакуювати автомобіль не на офіційне СТО уповноваженого дилера, в такому випадку послуги евакуації оплачуються Клієнтом повністю самостійно.

7. Клієнт зобов'язаний після закінчення виконання робіт/надання послуг прийняти виконані роботи/надані послуги, або при незадоволенні якістю послуг негайно повідомити про це в Контакт-Центр або/та викласти свої заперечення в документах, які оформлюються.

8. Будь-які послуги/роботи, що виконуються на вимогу Клієнта в рамках переліку асистанських послуг виконуються в його присутності і при пред'явленні документів, що підтверджують законність розпорядження даним автомобілем.

9. Компанія не несе відповідальність за спричинення Клієнту морального збитку, втраченої вигоди, простою, втрати доходу та інших непрямих і комерційних втрат, збитків і витрат, як Клієнтів, так і третіх осіб у тому числі, але, не обмежуючись: штрафами, проживанням в готелі під час ремонту транспортного засобу, витратами, пов'язаними з термінами постачання товарів і виробництва послуг і тому подібне, якщо ці наслідки не викликані винними діями Компанії. Також Компанія не несе відповідальність за шкоду, спричинену використанням наданих послуг або рекомендацій.

Виключення


Компанія має право на власний розсуд відмовити в наданні асистанських послуг повністю або частково у випадках:

- участі в будь-яких заходах, пов'язаних із автомобільними перегонами або іншими подібними заходами;
- навмисного порушення чинного законодавства України;
- події, що спричинені війною, революцією, масовими заворушеннями, страйками, терористичними актами, антитерористичними операціями, радіоактивним забрудненням будь – якого походження, землетрусами, атмосферними явищами або іншими форс – мажорними обставинами;
- організація Клієнтом або будь-якою стороною надання асистанських послуг без попередньої письмової згоди ТОВ «Асистанс-Сервіс»;
- замовлення асистанських послуг з причини несправності, що виникла на автомобілі раніше дати активації картки;
- при зверненні Клієнта, який не має право на керування транспортним засобом, не має свідоцтва, що посвідчує право власності на транспортний засіб;
- при зверненні Клієнта за Карткою, у якої закінчився строк дії;
- порушення Клієнтом або іншою особою правил експлуатації транспортних засобів, вказаних в документах з правил експлуатації на автомобіль, у тому числі використання технічного несправного транспортного засобу, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення і зберігання вогнебезпечних, вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, і/або важких вантажів і предметів, вимог безпеки при перевезенні вантажу;
- неповідомлення Клієнтом відомостей про зміну даних, повідомлених Клієнтом при активації Картки;
- у випадку, якщо доручення Клієнта розцінюються як використання послуг Компанії в комерційних або виробничих цілях

Крім того:

- не передбачено надання асистанських послуг у випадку пошкодження вантажу або втрати прибутку через проблеми із автомобілем, які зробили неможливим його використання;
- асистанські послуги надаються за умови, якщо це можливо в даній місцевості, особливо це стосується проживання у готелі або прокату автомобіля.

Заміна картки у разі її втрати

1. Клієнт зобов'язаний негайно повідомити про втрату Картки до Контакт-Центру Компанії за телефоном, вказаним на картці: +38 (044) 351-00-00, +38 (098) 351-00-00  та надати дані, необхідні для його ідентифікації.
2. Компанія блокує послуги по картці та повідомляє дану інформацію Партнерам.
3. Клієнт звертається до Партнера програми АТ «ОТП Банк» для замовлення нової Картки «Глобал Авто Кард».

4. Після отримання нової картки Клієнт звертається до Контакт-Центру Компанії за телефоном: +38 (044) 351-00-00, +38 (098) 351-00-00 та поновлює дію Асистанських послуг шляхом ідентифікації та повідомлення 8 останніх цифр відновленої Картки.
5. Асистанські послуги активуються протягом доби з моменту звернення Клієнта та повідомлення 8 останніх цифр відновленої Картки.

Дані Правила можуть бути змінені ТОВ «Асистанс-Сервіс» в односторонньому порядку шляхом публікації нових умов на сайті: <http://autoretail.com.ua/>.

Компанія¹ – ТОВ «Асистанс-Сервіс».

Картка² – пластикова картка з індивідуальним номером, яка є засобом ідентифікації Клієнта та підтверджує право останнього на отримання асистанських послуг

Асистанські послуги³:

Види послуг	Вартість для Клієнта		
	Безкоштовно	Безкоштовно в рамках ліміту	За рахунок Клієнта
Інформаційні послуги:			
Цілодобовий доступ до диспетчерського центру	•		
Інформація про місцезнаходження, адресу та телефони:			
станцій технічного обслуговування	•		
автозаправних станцій	•		
послуг евакуатора	•		
аварійного комісара	•		
послуг таксі	•		
готелів	•		
державних автомобільних інспекцій	•		
медичних закладів	•		
страхових компаній	•		
Консьерж-сервіс:			
Бронювання авіаквитків, готелів	•		
Доставка квітів та подарунків	•		
Бронювання столиків в ресторанах	•		
Виклик таксі, драйвера	•		
Придбання та доставка квитків на спортивні заходи та концерти	•		

Пошук розкладу роботи транспорту, підприємств та державних служб	•		
Інформація про розважальні заходи у місті та організація відпочинку	•		
Інформація про погоду, фінансові та будь-які інші новини	•		
Навігація в дорозі. Допомога під час подорожі в незнайомій місцевості.	•		
Консультації в разі несправності:			
Технічна консультація, консультація відносно особливостей експлуатації автомобіля, порядку та строків проходження ТО	•		
запис на СТО для проходження планового ТО або ремонту	•		
передача термінового повідомлення від клієнта (факс, SMS-повідомлення, e-mail)	•		
пошук необхідної інформації в мережі Internet	•		
Консультації в разі ДТП:			
порядок дій на місці ДТП	•		
юридична підтримка	•		
загальний порядок звернення до страхової компанії	•		
порядок оформлення документів	•		
інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб	•		
Організаційні послуги:			
У випадку несправності:			
- виклик служби технічної допомоги:			
заміна колеса*		Загальний ліміт 300 грн.	•
доставка палива (вартість палива сплачує клієнт)*			•
підзарядка акумулятора*			•
відігрів замків дверей та багажника*			•
буксировка з проїжджої частини*			•
виклик евакуатора**		Загальний ліміт 1100 грн.	•
аварійне відкриття дверей			•

У випадку несправності автомобіля під час подорожі***:			
пошук та бронювання номеру в готелі		Загальний ліміт 1100 грн.	•
бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків		разовий ліміт 500 грн.	•
виклик таксі			•
сприяння в укладенні договору оренди транспортного засобу на час несправності автомобіля			•
У випадку ДТП:			
виклик ДАІ	•		
виклик служби спасіння	•		
виклик евакуатора			•
виклик аварійного комісара			•
виклик карети швидкої допомоги	•		
сприяння в організації стаціонарного лікування			•
організація придбання медичних препаратів та медичного обладнання необхідного для стаціонарного лікування			•
виклик та залучення інших організацій на вимогу клієнта			•
У випадку ДТП під час подорожі:			
пошук та бронювання номеру в готелі			•
виклик таксі			•
бронювання залізничних, автобусних та авіабілетів			•
сприяння в укладенні договору оренди транспортного засобу на час несправності автомобіля			•
Позначення:			
<p>* Надаються у випадку технічної несправності, яку можна усунути на місці. Дана послуга безкоштовна в рамках лімітів. Загальний ліміт діє протягом одного календарного року з наступним обнулінням лімітів (невикористані ліміти на наступний рік не переносяться).</p> <p>ТОВ «Асистанс-Сервіс» оплачує лише виїзд техдопомоги, а не вартість пального, матеріалів, запасних частин та ін.</p>			
<p>** Надаються у випадку технічної несправності, в результаті якої подальше самостійне переміщення транспортного засобу неможливе. Евакуація здійснюється тільки на офіційне СТО дилерів, уповноважених офіційним дистриб'ютором марки автомобіля Клієнта. В разі, якщо Клієнт виявить бажання, евакуювати автомобіль не на офіційне СТО, в такому випадку послуги евакуації оплачуються Клієнтом самостійно.</p>			

Послуга евакуації на офіційне СТО безкоштовна в рамках ліміту.

Загальний ліміт діє протягом одного календарного року з подальшим обнулінням лімітів (невикористані ліміти на наступний рік не переносяться).

У разі перевищення, різницю оплачує самостійно Клієнт. ТОВ «Асистанс-Сервіс» оплачує прибуття на місце евакуатора, завантаження аварійного або несправного автомобіля на евакуатор, транспортування і розвантаження.

Евакуація автомобіля здійснюється лише у супроводі Клієнта, або особи, що має повноваження на супровід автомобіля.

*** Надаються, якщо ремонт на СТО буде здійснюватися більше однієї доби.

Послуги надаються під час подорожі, якщо відстань до місця проживання (у відповідності до паспортних даних) перевищує 150 км.

Загальний ліміт - діє протягом одного календарного року з подальшим обнулінням лімітів (невикористані ліміти на наступний рік не переносяться).

Разовий ліміт - ліміт, що покриває витрати в рамках одного випадку (поломки). У разі перевищення, різницю оплачує Клієнт. Строк проведення ремонту підтверджується уповноваженим співробітником СТО факсимільним зв'язком або електронною поштою на адресу assistance@autoretail.com.ua протягом 1-го робочого дня з моменту постановки автомобіля на СТО.

Послуги надаються по всій території України (крім окупованих територій).

Послуга «виклик евакуатора» надається у випадку: несправності автомобіля, ДТП.

Несправність автомобіля – технічний стан автомобіля, при якому він не відповідає хоча б одній з вимог нормативно-технічної документації.

ДТП – подія, яка сталася під час руху автомобіля, внаслідок якої загинули або були поранені (травмовані) люди чи був завданий матеріальний збиток. До ДТП належить подія, яка сталася не раніше наступного дня після активації картки.

Партнери програми «Глобал Авто Кард»⁴ – АТ «ОТП Банк», ПАТ «Страхова Компанія «Арсенал Страхування», АЗК «ОККО».

Клієнт⁵ - фізична особа, яка придбала картку «Глобал Авто Кард» та має право користування автомобілем, який було зазначено при активації картки та асистанських послуг, а саме його модель та номер кузова.

Автомобіль⁶ - легковий автомобіль зі строком експлуатації на момент активації картки не більше 10 (десяти) років.

Провайдер⁷ - особа, яка співпрацює з Компанією на підставі і в порядку, передбаченому угодами, укладеними між Компанією та Провайдером з метою надання асистанських послуг Клієнтам.

Автосалон⁸ – Дилери, уповноважені офіційним дистриб'ютором марки автомобіля Клієнта, згідно сервісної книжки та даних офіційних сайтів дистриб'юторів.

Асистанські послуги в рамках програми «Global Auto Card»:

Консьєрж-сервіс:

- бронювання квитків, номерів в готелях, столиків в ресторанах;
- доставка квітів, білетів;
- виклик таксі, драйвера;

- інформація про місцезнаходження, графік роботи, контакти державних та приватних служб;
- пошук будь-якої інформації на вимогу Клієнта;
- організація відпочинку;
- термінова передача інформації (факс, електронна пошта, СМС);

Інформаційні та консультаційні послуги:

- інформація про місцезнаходження, адресу та телефони СТО та АЗС;
- послуги евакуатора та технічної допомоги;
- контактні дані медичної допомоги, підрозділів ДАІ;
- контакти Страхових компаній та Банків;
- навігація в дорозі;
- технічна консультація щодо експлуатації автомобіля;
- проходження ТО;
- запис на СТО;
- порядок дій у разі ДТП;
- порядок звернення до Страхової компанії.

Організаційні послуги у разі поломки:

Безкоштовні в рамках ліміту:

- заміна колеса;
- доставка палива;
- підзарядка акумулятора;
- відігрів замків автомобіля;
- евакуація;
- бронювання готелю та квитків у разі поломки під час подорожі.

Організаційні послуги у разі ДТП:

- виклик ДАІ або Служби спасіння, медичної допомоги;
- виклик евакуатора;
- виклик таксі;
- бронювання готелю та квитків у разі поломки під час подорожі.

Ви отримуєте безперечні переваги від партнерів програми «Global Auto Card»:

- цілодобовий доступ до Контакт-Центру, вирішення багатьох питань одним дзвінком, допомога надається у будь-якому місці України;
- **ОТП Банк:** преміальна банківська картка, яка забезпечить Вам комфортні та безпечні розрахунки, банківське обслуговування за європейськими стандартами.
- Програма лояльності **Master Card Rewards:** накопичуйте бонуси за розрахунки картою та обміняйте їх на пальне для авто, автотовари та інші приємні подарунки;
- Страхування авто: отримуйте до 30 днів безкоштовного КАСКО, медичну допомогу при ДТП та страхування від нещасного випадку на транспорті від **СК «Арсенал Страхування»;**
- Знижки на пальне: Отримуйте гарантовану знижку в мережі **АЗК «ОККО»** при оплаті пального картою «Global Auto Card».

Цілодобова підтримка за телефонами: **+38 (044) 531-00-00 та +38 (098) 351-00-00** 

Послуга діє на протязі 12 місяців з дати активації у ТОВ «Асистанс-Сервіс».