

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ MOTOR UNION autoabi

1. ТЕЛЕФОН MOTOR UNION AUTOABI

Телефон автопомощи: +372 671 2713

Услуга действует в течение 1 года со дня, следующего после заключения договора. Даты начала и окончания услуги указаны на титульном листе договора.

Регион оказания услуги – Эстония.

2. ВОПРОСЫ, ЗАДАВАЕМЫЕ ЦЕНТРОМ ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГОЙ

- рег.№ автомобиля
- марка автомобиля
- имя водителя
- номер телефона водителя
- точное местонахождение водителя
- краткое описание проблемы

Во время звонка в базе данных проверяют, есть ли у клиента действующий договор Motor Union 24H Autoabi.

3. ИНСТРУКЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ЗА АВТОПОМОЩЬЮ

Клиент звонит диспетчеру автопомощи, и диспетчер, согласно полученной от клиента информации, устанавливает точный характер проблемы и принимает решение о необходимости выезда на место происшествия. Если необходимость в выезде на место происшествия отсутствует, клиенту дают необходимую информацию (как действовать на месте ДТП, какие бумаги нужно заполнить, необходимость вызова полиции и т.п.).

В случае выезда на место происшествия при необходимости дают по телефону первичную консультацию (установка на дороге предупреждающего треугольника, вызов полиции и т.п.). Проясняют специфические вопросы для скорейшего решения каждой проблемы (есть ли запасное колесо, на каком топливе ездит автомобиль, очевидная потребность в буксире и т.д.).

4. ПРИБЫТИЕ АВТОПОМОЩИ НА МЕСТО ПРОИСШЕСТВИЯ

При необходимости транспортировки автомобиля на место высылают эвакуатор. Если ключи остались в автомобиле или потеряны, по возможности привозят запасные ключи от автомобиля или находят какое-либо другое решение. Время прибытия на место происшествия из более крупных центров (в Таллинне, Тарту, Пярну, Раквере, Йыхви, Вильянди, Курессааре, Кярдла, Пайде, Нарве, Отепя, Валга и Выру) максимум 30 минут после звонка клиента. В других местах прибавляется время поездки.

5. ДЕЙСТВИЯ НА МЕСТЕ ПРОИСШЕСТВИЯ

5.1 Если закончилось топливо, в бак автомобиля клиента бесплатно заливают топливо, чтобы можно было доехать до ближайшей заправочной станции. Если выяснится, что автомобиль не заводится из-за севшего аккумулятора, мы заведем его с помощью booster'a транспортного средства согласно инструкции по эксплуатации и требованиям представительства соответствующего автомобиля. Если завести транспортное средство с помощью booster'a не удастся, его отбуксируют к ближайшему представительству, где автомобиль надежно заведут.

5.2 Если в автомобиле спустилась шина, служащий автопомощи на месте заменит колесо с поврежденной шиной на запасное или использует мобильную шиномонтажную мастерскую. Если запасного колеса нет и мобильный шиномонтаж не помогает, по мере необходимости и возможности для ремонта поврежденной шины съезжают в круглосуточную шиномонтажную мастерскую, привезут оттуда сменную шину или отбуксируют транспортное средство с места происшествия в мастерскую. Стоимость сменной шины и обслуживания в шиномонтажной мастерской клиент оплачивает согласно фактическим затратам, понесенным в шиномонтажной мастерской.

5.3 Если автомобиль упал в канаву или застрял (в снегу, песке), при необходимости закажут буксир, который вытаскает автомобиль. Если автомобиль пригоден для езды, буксир уедет, и клиент сможет позднее привести автомобиль в порядок в сервисе.

5.4 Если произошло дорожно-транспортное происшествие, при необходимости на место происшествия прибудет автопомощь. Мы поможем заполнить форму „Teade liiklusõnnetusest“ (Извещение о ДТП) и проконсультируем клиента о дальнейшем порядке действий. Дадим оценку того, можно ли продолжать езду на автомобиле. Если продолжать езду на автомобиле нельзя, отбуксируем его в сервис Motor Union, если место происшествия находится в радиусе 50 километров. Если происшествие произошло дальше, транспортное средство отбуксируют в ближайшее представительство соответствующей марки.

5.5 В случае прочих проблем (не выключается сигнализация, ключи от автомобиля остались внутри, съезд с дороги или другие технические неисправности, которые препятствуют продолжению езды) транспортное средство отбуксируют в сервис Motor Union, если место происшествия находится в радиусе 50 километров. Если происшествие произошло дальше, транспортное средство отбуксируют в ближайшее представительство соответствующей марки.

6. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ КЛИЕНТА

После буксировки автомобиля в ближайший сервис Motor Union OÜ или ближайшее представительство марки клиенту сообщат точное местонахождение представительства, где находится автомобиль, контактный номер и прогноз времени решения проблемы. Далее за решение проблемы будет отвечать уполномоченное представительство, куда передадут также контактные данные клиента.

7. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

- a) буксировка бесплатно, только если в случае заказа услуги звонили по номеру **671 2713** и общая стоимость услуги не превышает **150€** + НСО. Лимита стоимости услуги **150€** + НСО достаточно, если клиенту подходит буксировка транспортного средства из радиуса 50км в сервис Motor Union OÜ или, если происшествие произошло дальше, буксировка транспортного средства в ближайшее представительство, которое сможет устранить неполадку
- b) в отношении конкретного транспортного средства услугу Автопомощи оказывают бесплатно до трех раз в год.
- c) речь не идет о злостной эксплуатации поставщика Услуги клиентом или заказчиком Услуги (напр. транспортное средство потребовало буксировки еще до приобретения и активации 24-часовой услуги автопомощи). Факт злостной эксплуатации устанавливает поставщик Услуги.

7.1. Доставка дополнительного топлива и помощь при запуске бесплатны для клиента, если их не используют злостно (напр. доставка дополнительного топлива 3 раза подряд и т.п.). Факт злостной эксплуатации устанавливает поставщик Услуги.

Все услуги, оказанные Motor Union 24h Autoabi, регистрируются в реестре происшествий поставщика Услуги. Поставщик услуги имеет право отказаться от оказания помощи, если клиент уже использовал услугу автопомощи для той же самой проблемы, но не решил проблему в автосервисе.