



Умови надання послуг «SUZUKI Assistance»

ЦІЛОДОБОВА БЕЗКОШТОВНА ДОПОМОГА В ДОРОЗІ – 0 800 50 25 25

Діє протягом 3-х років

«**SUZUKI Assistance**» – це програма всеохоплюючої допомоги, створена для оберігання спокою власників автомобілів марки «SUZUKI». Ця програма передбачає допомогу в критичних ситуаціях і доступна для всіх легкових автомобілів марки «SUZUKI» протягом **3-х років** з дати придбання автомобіля в офіційній дилерській мережі «SUZUKI».

Програма «SUZUKI Assistance» діє лише в тих випадках, якщо на автомобілі виникла технічна несправність, внаслідок поломки, пошкодження (ДТП) та/або події, що спричинили неможливість самостійного безпечного руху ТЗ, або якщо це суперечить правилам дорожнього руху та експлуатації автомобіля.

Програма технічної допомоги в дорозі «SUZUKI Assistance» дійсна на території України, за винятком тимчасово окупованих територій. Щоб скористатися послугами програми у випадку поломки автомобіля – власнику потрібно лише подзвонити до цілодобового контакт-центру «SUZUKI Assistance».

ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ, ЯКЩО КЛІЄНТ ПОТРЕБУЄ ДОПОМОГИ

Якщо власнику авто необхідна допомога інформаційного характеру, допомога в зв'язку з несправністю автомобіля або ДТП згідно програми «SUZUKI Assistance», в першу чергу необхідно зателефонувати за номером, який є єдиним для дзвінків на території України, в контакт-центр «SUZUKI Assistance».

Щоб отримати допомогу відповідно до програми «SUZUKI Assistance», клієнт повинен бути готовим на початку розмови з оператором надати наступну інформацію:

- Прізвище, ім'я, по батькові та контактний номер телефону
- Місцезнаходження та характер поломки/пошкодження автомобіля
- Державний номерний знак та номер кузова (ідентифікаційний номер) автомобіля
- Номер сервісної картки

Всі дзвінки до служби технічної допомоги «SUZUKI Assistance» записуються та використовуються для підтвердження неповних або неясних подробиць. Крім того, записи можуть використовуватись для тренувальних цілей.



ІНФОРМАЦІЙНА ДОПОМОГА

В межах цієї опції клієнт може отримати будь-яку інформацію, доступну у відкритих джерелах.

Серед такої інформації є відомості про адресу та телефони:

- станцій технічного обслуговування;
- адреси філій та представництв страхової компанії;
- автозаправних станцій;
- послуг евакуатора;
- аварійного комісара;
- послуг таксі;
- готелів;
- державної автомобільної інспекції;
- медичних установ;
- страхових компаній та ін.

Консультації при поломці:

- 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

Консультації при ДТП:

- порядок дій на місці ДТП;
- юридична підтримка;
- загальний порядок звернень до страхової компанії;
- порядок оформлення документів;
- інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
- консультації лікаря по телефону.

ОРГАНІЗАЦІЙНА ДОПОМОГА

В межах цієї опції оператор організовує надання послуг клієнту без подальшої оплати:

У випадку поломки виклик служби технічної допомоги:

- заміна колеса;
- доставка палива;
- підзарядка акумулятора;
- аварійне відкриття дверей;
- відігрівання замків дверей та багажника;
- буксирування з проїжджої частини;

У випадку поломки виклик евакуатора;

У разі поломки автомобіля під час подорожі:

- пошук та бронювання номера в готелі;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних та авіаквитків;
- організація підміни несправного автомобіля прокатним автомобілем;

У випадку ДТП:

- 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.



ПОСЛУГИ ЕВАКУАЦІЇ АВТОМОБІЛЯ В РАЗІ НАСТАННЯ ДТП АБО ПОЛОМКИ АВТОМОБІЛЯ

Якщо автомобіль вийшов з ладу внаслідок настання ДТП або технічної поломки, що унеможливує його подальший самостійний рух, і немає можливості вирішити проблему на місці події шляхом технічної допомоги, «SUZUKI Assistance» організує та оплатить евакуацію автомобіля до найближчого СТО авторизованого дилера.

Послуга надається без урахування будь-яких лімітів по вартості та кількості звернень від місця настання ДТП або поломки до найближчої СТО, авторизованої дилерської мережі SUZUKI.

- В разі, якщо Клієнт забажає евакуувати автомобіль до іншої СТО дилерської мережі, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця поломки або ДТП, в такому разі Клієнт вимушений буде сплатити різницю відстані між бажаною та рекомендованою «SUZUKI Assistance» за власні кошти.
- В разі, якщо Клієнт забажає евакуувати автомобіль до СТО, що не входить до переліку авторизованих СТО, в такому випадку Клієнт самостійно сплачує послуги евакуації.
- В разі, якщо поломка автомобіля або ДТП сталося внаслідок участі Клієнта в спортивних змаганнях, «SUZUKI Assistance» не бере на себе відповідальність за безкоштовне надання послуг із евакуації та технічної допомоги. В даному випадку всі послуги Клієнт зобов'язаний буде сплатити за власні кошти.
- В разі поломки/ДТП автомобіля, клієнт звертається до «SUZUKI Assistance» (цілодобово), повідомляє дані про автомобіль, його місцезнаходження та несправність. Протягом 10 хвилин оператор зв'язується з клієнтом та повідомляє приблизний час прибуття евакуатора.



ПОСЛУГИ ТЕХНІЧНОЇ ДОПОМОГИ

Доставка палива.

Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого двигун зупинився.

В даному випадку клієнту буде організовано доставку палива (10-20 літрів) до місця зупинки транспортного засобу.*

* **Вартість палива в розмірі 10 літрів надається за рахунок програми «SUZUKI Assistance».** У випадку звернення клієнта за даною послугою більше ніж 1 раз, вартість палива клієнт сплачує самостійно.

Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.

Послуга надається в разі непередбачуваної ситуації, коли акумулятор автомобіля втратив свій заряд, та спроби самостійно запустити двигун автомобіля були безрезультативними.

В рамках програми «SUZUKI Assistance» Клієнту буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе запустити двигун від стороннього джерела живлення.



Дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення, та не передбачає організацією придбання нових елементів живлення, їх заміну чи ремонт.

Після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги Клієнт повинен негайно звернутися до СТО дилерської мережі для діагностики та 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 протягом 1 місяця, «SUZUKI Assistance» має право відмовити Клієнту в сплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації.



Заміна пошкодженого колеса.



Послуга надається в 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.

«SUZUKI Assistance» не займається реалізацією, організацією придбання нових покришок або колісних дисків, їх заміною чи ремонтом.

Клієнт повинен буде самостійно звернутися до найближчого СТО чи шиномонтажу, для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса.

Аварійне відкриття замків дверей.

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.

Доставка запасного комплекту ключів.

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.

Послуги технічної допомоги (Доставка палива, Запуск двигуна від стороннього джерела живлення, Заміна пошкодженого колеса, Аварійне відкриття замків дверей, Доставка запасного комплекту ключів) надаються за рахунок програми «SUZUKI Assistance» без урахування будь-яких лімітів по вартості та кількості звернень.



ПРОДОВЖЕННЯ ПОДОРОЖІ ТА ЗВОРТНИЙ КВИТОК

Якщо немає можливості здійснити ремонт автомобіля в день евакуації, «SUZUKI Assistance» **організує та оплатить** для Клієнта та пасажирів продовження подорожі та вартість квитка в зворотному напрямку для отримання відремонтованого транспортного засобу (лише водію, та після отримання інформації «SUZUKI Assistance» про закінчення ремонту автомобіля), шляхом організації квитків 1-го класу на потяг.

Послуга може бути надана лише за умови, якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «SUZUKI», який знаходиться на відстані більше, ніж 50 кілометрів від основного місця проживання клієнта.

Послуга продовження подорожі та зворотного квитка може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.

ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

Якщо немає можливості здійснити ремонт автомобіля в день евакуації, і якщо проживання в готелі є найбільш прийнятним варіантом, «SUZUKI Assistance» **організує та оплатить** проживання в готелі для Клієнта та пасажирів. Послуга може бути надана лише за умови, якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру «SUZUKI», який знаходиться на відстані більше, ніж 50 кілометрів від основного місця проживання клієнта.

Клієнту та його пасажирам буде заброньовано та сплачено перебування в 1 (одно)-, 2 (двох)-, 3 (трьох)- місних номерах, що належать до категорії «люкс» або «напівлюкс».

Послуга проживання в готелі може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.

Загальний ліміт на послуги «Продовження подорожі», «Зворотного квитку» та «Проживання в готелі», становить 2000,00 грн. на рік (по кожному автомобілю).

У випадку перебільшення ліміту, Клієнт самостійно сплачує різницю.



РОЗМІЩЕННЯ НЕСПРАВНОГО АВТОМОБІЛЯ НА СТОЯНЦІ, ЩО ОХОРОНЯЄТЬСЯ

Послуги, що надаються **Клієнту** в разі ДТП або технічної поломки автомобіля під час перебування за межами місця постійного проживання.

Послуга надається в разі настання ДТП або технічної поломки, що унеможливилю подальший самостійний рух автомобіля **Клієнта**, та подальшої евакуації автомобіля з місця поломки до найближчої СТО авторизованого дилера, та в разі, якщо подія сталася в нічний час або часи, коли СТО не працює.

Розміщення автомобіля проводиться на стоянці/парковці, що охороняється, та знаходиться на мінімальній відстані від авторизованого сервісного центру.

Послуга може бути надана лише за умови, якщо автомобіль був евакуйований до авторизованого дилерського центру, який знаходиться на відстані більше, ніж 50 кілометрів від основного місця проживання клієнта.

Послуга «Розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється» надається за рахунок **програми** «SUZUKI Assistance» на період до відкриття СТО **одноразово** протягом періоду обслуговування клієнта в ліміті **500 грн. (п'ятсот грн., 00 коп.)**. У випадку перевищення ліміту, **Клієнт** самостійно сплачує різницю.

ЕКСТРА СЕРВІСИ

Виїзд комерційної невідкладної допомоги.

Послуга 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.

Водію та пасажиром за рахунок «SUZUKI Assistance» буде організований виклик комерційної служби медичної допомоги. Виїзд здійснюється виключно на місце ДТП.

Послуга з виїзду комерційної невідкладної допомоги може бути надана при можливості цього в даній місцевості та в даних умовах.

Загальний ліміт на послуги «Виїзд комерційної невідкладної допомоги» становить 2 000,00 грн. на рік (по кожному автомобілю).

У випадку перебільшення ліміту, Клієнт самостійно сплачує різницю.



Послуги	Сервіс	Ліміт	Коментарі
Інформаційні	✓	Без обмежень	Розширений пакет послуг
Організаційні	✓	Без обмежень	Розширений пакет послуг
Евакуація	✓	Без обмежень	
Продовження подорожі	✓	Загальний ліміт 2000 грн. на автомобіль	Збільшено
Проживання в готелі	✓		Збільшено
Зворотний квиток	✓		Збільшено
Розміщення несправного автомобіля на стоянці, що охороняється	✓	Ліміт 500 грн. на автомобіль	Надається одноразово протягом періоду обслуговування
Тех. допомога:			
Доставка палива	✓	Без обмежень	Оплата 10 літрів за рахунок «SUZUKI Assistance»
Запуск двигуна від стороннього джерела живлення	✓	Без обмежень	
Заміна пошкодженого колеса	✓	Без обмежень	
Аварійне відкриття замків дверей	✓	Без обмежень	Нова послуга
Доставка запасного комплекту ключів	✓	Без обмежень	Нова послуга
Виїзд комерційної невідкладної допомоги	✓	Ліміт 2000 грн. на автомобіль	Нова послуга