

Правила пользования картой

1. Срок действия карты 3 года с момента регистрации нового автомобиля и 1 год с момента продления сервиса.
2. Для регистрации необходимо позвонить в Контакт-Центр по линии: 0-800-50-52-55 и ответить на вопросы координатора: № карты, ФИО, контактный номер телефона, марка и гос. номер автомобиля, VIN, пароль.
3. В случае, если Вы в течение недели не позвонили в Контакт-Центр для регистрации, карта регистрируется автоматически по данным, полученным от автосалона.
4. Платный сервис доступен на следующий день, после регистрации карты.
5. Платные услуги предоставляются только на автомобиль, который указан при регистрации.

Правила получения услуг

1. Если Вам необходима какая-либо информация или помощь, Вы связываетесь с круглосуточным Контакт-Центром по телефону, указанному на карте: 0-800-50-52-55, и сообщаете про себя данные, необходимые для идентификации.
2. Для идентификации необходимы следующие данные: ФИО, марка автомобиля, гос. номер автомобиля, № карты.
3. После идентификации, координатор связывается с Вами и обеспечивает предоставление Вам необходимых услуг. Услуги предоставляются в объеме, указанном в Перечне услуг.
4. Если, для предоставления услуг привлекаются государственные службы, координатор прикладывает максимум усилий для своевременного прибытия соответствующей службы, но не несет ответственности за несвоевременное прибытие последней.
5. Координатор регистрирует обращение в личном файле Участника. Ведет организацию оказания необходимых услуг до логического решения проблемы. Завершение обслуживания случая происходит по согласованию с Клиентом.

Условие получения услуг, указанных в пп. 8-16 Перечня услуг

1. Карта должна быть активной, т.е. действительна по сроку действия.
2. Марка и гос. номер автомобиля, для которого организуется эвакуация, должен соответствовать сведениям, указанным при регистрации.
3. Оплата производится в пределах оставшихся на карте лимитов.
4. Эвакуация по п.п. 8, 9 и 10 производится на ближайшее фирменное СТО Субару, о чем составляется акт выполненных работ.
5. После окончания эвакуации, Вам необходимо подписать акт выполненных работ у водителя эвакуатора, подтвердив тем самым - пробег эвакуатора и расчет стоимости услуг. В случае каких-либо претензий к оказанной услуге, Вам необходимо на акте изложить свои замечания.
6. Если автомобиль, по Вашему требованию, эвакуируется на неавторизованное СТО, то лимиты оплаты по п. 8-10 не распространяются на данный случай, и полную стоимость услуги Вы оплачиваете самостоятельно.

Перечень услуг, которые доступны по карте

№	Сервис	Условия предоставления
1.	Вызов ГАИ, МВД, МЧС	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
2.	Вызов скорой помощи (государственной)	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
3.	Выезд скорой помощи (коммерческой)	Множественно, оплачивает Клиент по факту предоставления услуг.
4.	Консультации юриста по телефону	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета.
5.	Консультации врача по телефону	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета.
6. <input type="checkbox"/>	Выезд аварийного комиссара на место ДТП (составление первичных документов и схемы ДТП)	Оплачивает Клиент со скидкой 10% по факту предоставления услуг
7. <input type="checkbox"/>	Организация экспертной оценки ущерба автомобиля	Оплачивает Клиент со скидкой 10% по факту предоставления услуг
8. <input type="checkbox"/>	Эвакуация** автомобиля с места ДТП до ближайшей авторизованного СТО	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
<input type="checkbox"/> 9.	Эвакуация** автомобиля при поломке, когда невозможно отремонтировать на месте, до ближайшего авторизованного СТО	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
10.	Если при поломке или ДТП, у автомобиля есть прицеп, эвакуация прицепа вместе с автомобилем.	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
<input type="checkbox"/> 11.	В случае поломки, если нет возможности эвакуировать автомобиль на СТО, эвакуация совершается на ближайшую к СТО стоянку	Лимит - 1 сутки, 600 грн на 1 раз, Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
<input type="checkbox"/> 12.	В случае поломки автомобиля, предоставляются услуги гостиницы, сроком до 4-х дней для всех пассажиров. Услуга предоставляется если: ремонт осуществляется в чужом городе, ремонт автомобиля займет менее 4-х дней***.	Лимит 800 грн в сутки на одного человека, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
<input type="checkbox"/> 13.	В случае поломки автомобиля, предоставляется подменный автомобиль. Сроком не более 3-х дней. Услуга предоставляется если: ремонт осуществляется в чужом городе, ремонт автомобиля займет менее 4-х дней***.	Лимит 2000 грн на 1 случай, оплачивает Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
14.	Если ремонт автомобиля при поломке занимает более 4-х дней***, клиенту и всем пассажирам оплачивается стоимость билета на поезд, чтобы продолжить прерванную поездку или вернуться домой, если ремонт займет более 4-х дней.	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
15.	Если ремонт автомобиля при поломке занимает более 4-х дней***, оплачивается стоимость билет на поезд на одного человека для возврата отремонтированного автомобиля.	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
16. <input type="checkbox"/>	Направление техпомощи* на место поломки или ДТП в черте города: - замена колеса; - подвоз бензина; - аварийное открытие двери; - запуск двигателя от внешнего аккумулятора; - отогрев замков.	Множественно, оплачивает ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР
17.	Передача срочной информации по просьбе клиента по телефону третьим лицам (родственникам и др.)	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета

18.	Информационные услуги - СТО, АЗС, железнодорожных, авто и морских вокзалов, аэропортов, отелей	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
19.	Бронирование авиа и железнодорожных билетов	Множественно, заказ входит в стоимость сервисного пакета, оплата Клиентом по факту предоставления услуг
20. <input type="checkbox"/>	Бронирование гостиницы	Множественно, заказ входит в стоимость сервисного пакета, оплата Клиентом по факту предоставления услуг
<input type="checkbox"/> 1.	Вызов такси	Множественно, вызов входит в стоимость сервисного пакета, оплата Клиентом по факту предоставления услуг
22.	Информационно-справочный сервис: навигация в дороге, погода, поиск и заказ запчастей, автосалоны, прокат автомобилей, стоянки и многое др.	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
23.	Телефонные переговоры экстренными службами	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
24.	Особые условия на страхование КАСКО	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета
25.	Скидки на международные перелеты и отели	Множественно, входит в стоимость сервисного пакета

Услуги предоставляются на всей территории Украины в случае: поломки, ДТП, кражи автомобиля.

* ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР оплачивает только выезд техпомощи, а не стоимость топлива, материалов, запчастей и т.д.

** ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР оплачивает прибытие на место эвакуатора, погрузку аварийного или неисправного автомобиля на эвакуатор, транспортировку до 100 км. и разгрузку, при этом разницу в километраже свыше 100 км клиент оплачивает собственными средствами.

*** срок ремонта подтверждается уполномоченным сотрудником СТО факсимильной связью в течение 1-го рабочего дня с момента постановки автомобиля на СТО.

Исключения:

Бесплатным не может быть обслуживание в случае:

- участия в каких-либо мероприятиях, связанных с автомобильными гонками или подобными мероприятиям;
- преднамеренного нарушения законов;
- событий, причиненных войной, революцией, массовые беспорядки, забастовки, террористическими актами, радиоактивным загрязнением любого происхождения, землетрясениями, атмосферными явлениями или другими форс-мажорными обстоятельствами;
- организации клиентом или какой-нибудь другой стороной предоставления услуги, указанной в этом перечне, без предварительного разрешения со стороны ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

а также:

- не предусмотрено предоставление помощи в случае повреждения груза или потери прибыли из-за проблем с автомобилем, которые сделали невозможным его использование;
- услуги предоставляются при условии, если это возможно в данной местности, особенно это касается проживания в гостинице и проката автомобиля;
- ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР не несет ответственности за вред, причиненный использованием предоставленных услуг или рекомендаций.

Возмещение трат по счетам-фактурам

В случае, если Вы понесли расходы из-за проблем с автомобилем, которые делают невозможным его использование, на которые Вы получили разрешение ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР, мы просим Вас прислать счет-фактуру на адрес ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР, мы рассмотрим и оплатим.

Правила пользования сервисом в странах Европы

1. Транспортные средства и лица, охваченные "Инструкцией":

- 1.1. Транспортные средства согласно определению.
- 1.2. Водители транспортного средства и их пассажиры согласно определению (максимально в количестве, указанном в техническом паспорте автомобиля, но не более 5);

2. События, предусмотренные Инструкцией:

- 2.1. Услуги по техническому ассистансу обеспечиваются в случае аварии, поломки или угона транспортного средства, произошедших в течение периода обслуживания.

3. Зоны предоставления услуг

- 3.1. Сервис предоставляется во всех странах Европы за исключением Российской Федерации, Белоруссии и Молдовы, а именно: Андорра, Албания, Австрия, Бельгия, Босния-Герцеговина, Болгария, Ватикан, Великобритания, Венгрия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Лихтенштейн, Литва, Люксембург, Македония, Мальта, Монако, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Сан-Марино, Сербия и Черногория (бывшая Югославия), Словакия, Словения, Турция, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Швеция, Швейцария, Эстония.

4. Предоставляемые услуги:

- 4.1. В случае аварии или поломки транспортного средства:

- 4.1.1. Ремонт транспортного средства на месте происшествия или буксировка транспортного средства ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и оплачивает:

- расходы по ремонту транспортного средства на месте (если нет необходимости буксировки и при условии, что время мелкого ремонта не превышает 1-го часа);
- или расходы по буксировке автомобиля до ближайшей станции технического обслуживания.

Покрытие включает в себя: по необходимости - прибытие помощи, расходы на подъемный кран, поднятие транспортного средства на буксировочную платформу, мелкий ремонт на месте, буксировку.

При этом, расходы по приезду аварийной службы и работу механика на месте происшествия покрываются в пределах **150 Евро**. Расходы на подъемный кран, поднятие транспортного средства и буксировку покрываются в пределах **200 Евро**. В случае ремонта стоимость деталей (запчастей) не покрывается.

Если в случае аварии или поломки автомобиля, клиент пользуется помощью специализированных дорожных служб или других сервисных служб, не действующих по указанию ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР, клиент может самостоятельно покрыть вышеуказанные расходы, но в данном случае он теряет право на возмещение расходов.

В случае, если срок гарантийного периода не истёк, механик аварийной службы не может без полномочия Авторизованного дилера совершать никакие ремонтные работы, которые могли бы считаться вмешательством в гарантию. В данном случае по запросу водителя, транспортное средство может быть отбуксировано к ближайшему Авторизованному дилеру, причем расходы на буксировку покрываются в вышеуказанных пределах.

4.1.2. Организация ночлега

В случае, если транспортное средство не может быть починено на месте события, а ремонт, превышающий согласно таблицами производителя два часа, не может быть на станции технического обслуживания закончен в тот же день, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и оплачивает расходы на ночлег лиц, имеющих право на услуги в рамках данного Договора. Ночлег оплачивается в пределах **50 Евро** на человека и ночь, в максимальном пределе **200 Евро** на транспортное средство и ночь; при этом в случае поломки оплачивается максимум 1 ночь, а в случае аварии максимум 2 ночи.

4.1.3. Репатриация / Продолжение поездки

В случае, если время ремонта транспортного средства на станции технического обслуживания превышает 8 часов по таблице конструктора и если, одновременно, предполагается иммобилизация транспортного средства на станции технического обслуживания превышает 5 дней, или, если транспортное средство не пригодно к дальнейшей эксплуатации после аварии, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и берет на себя расходы по возвращению лиц, имеющих право на услуги в рамках данного Договора до ближайшего аэропорта / ж-д узла на территории Украины или их транспортировке к месту назначения поездки купейным вагоном поезда или самолетом в экономическом классе в пределах 300 Евро на человека, в максимальном пределе 1000 Евро на весь экипаж транспортного средства. Продолжение поездки может быть организовано только в том случае, если расходы на него не превышают расходы на возвращение в Украину. Решение о выборе транспортного средства для репатриации принадлежит компании ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

4.1.4. Приезд уполномоченного лица к месту ремонта транспортного средства

В случае, если произошло событие, в рамках которого ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организовала услугу Репатриация / Продолжение поездки согласно пар. 4.1.3. данной Инструкции, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР также организует и берет на себя расходы на приезд одного уполномоченного лица к месту ремонта, с целью получения транспортного средства после ремонта. Под данными расходами подразумеваются расходы на транспортировку доверенного лица к месту ремонта купейным вагоном поезда или самолетом в экономическом классе в максимальных пределах 300 Евро. Решение о выборе транспортного средства для репатриации принадлежит компании ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

4.2. В случае угона транспортного средства:

4.2.1. Организация ночлега

В случае необходимости организовать ночлег в следствие угона транспортного средства, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и оплачивает расходы на ночлег лиц, имеющих право на услуги в рамках данного Договора. Ночлег оплачивается в пределах **50 Евро** на человека и ночь, в максимальном пределе **200 Евро** на транспортное средство и ночь, при этом оплачиваются максимум 2 ночи.

4.2.2. Репатриация / Продолжение поездки

В случае, если угнанное транспортное средство не найдено в течение 48 часов после подачи заявления об угоне, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и берет на себя расходы по возвращению лиц, имеющих право на услуги в рамках данного Договора до ближайшего аэропорта / ж-д узла на территории Украины или их транспортировке к месту назначения поездки купейным вагоном поезда или самолетом в экономическом классе в пределах **300 Евро** на человека, в максимальном пределе **1000 Евро** на весь экипаж транспортного средства. Продолжение поездки может быть организовано только в том случае, если расходы на него не превышают расходы на возвращение в Украину. Решение о выборе транспортного средства для репатриации принадлежит компании ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

4.2.3. Приезд уполномоченного лица к месту обнаруженного после угона транспортного средства

В случае, если до 6 месяцев после подачи заявления об угоне угнанное транспортное средство обнаружено, и если в результате угона ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организовала услугу Репатриация / Продолжение поездки согласно пар. 4.2.2. данного Договора, ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует и берет на себя расходы на приезд одного уполномоченного лица к месту обнаруженного транспортного средства. Под данными расходами подразумеваются расходы на транспортировку доверенного лица к месту обнаружения купейным вагоном поезда или самолетом в экономическом классе в максимальных пределах 300 Евро. Решение о выборе транспортного средства для репатриации принадлежит ассистирующей компании ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

4.3. Организация услуги Прокат автомобиля

В случае аварии, поломки или угона транспортного средства ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР организует по запросу водителя или другого уполномоченного им лица прокат автомобиля. Все расходы, связанные с предоставлением данной услуги (среди прочего, плата за прокат, гарантийный депозит, затраты на горючее и т.п.) оплачиваются водителем или уполномоченным им лицом.

4.4. Лимиты покрытия

Услуги, оговоренные в п.п. 4.1.- 4.2. покрываются в пределах указанных лимитов, причем общая сумма расходов не может превысить 2000 Евро на одно событие. В случае поломки транспортного средства покрываются максимум два события в год, в случае аварии и угона транспортного средства количество обращений не ограничивается.

5. Контакты ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР

5.1. Для бесплатных звонков в Украине: 0-800-50-52-55.

5.2. Для звонков из-за рубежа: +38-056-374-99-60 (стоимость звонков согласно тарифов оператора связи).

5.3. В случае форс-мажорных обстоятельств, если Вы не смогли связаться с ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР, Вы должны в течение 5 дней с момента наступления события направить в ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР заявление с просьбой о возмещении расходов по адресу: ООО "ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР" 49089, г.Днепропетровск, а / я 4555. К заявлению необходимо приложить все подтверждающие факты документы. По истечении данного 5 - дневного срока Вы теряете право на возмещение расходов, связанных с событием.

6. Рамки действия ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР.

6.1. ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР действует в рамках национальных законов и международных правовых норм. Ее действия обусловлены получением от компетентных органов власти соответствующих разрешений.

6.2. ГЛОБАЛ ХЕЛПЕР не несет ответственность за:

задержки и препятствия при выполнении договорных обязательств в результате забастовок, взрывов, мятежей, народных восстаний, ограничения свободного передвижения, диверсий, террористических актов, войны с иностранным государством или гражданской войны, последствием радиоактивного заражения или любых других непредвиденных или чрезвычайных обстоятельств.

7. Претензии

7.1 Все претензии клиента по конкретному случаю предоставления услуг на основании Правил могут быть предъявлены в течение 30 дней с момента наступления события.