

Умови програми Hotline

Наведені нижче Правила надання послуг (Публічний договір (Публічна оферта)) в рамках програм дорожнього асистансу «Hotline» є пропозицією (офертою), яка адресована невизначеному колу осіб та має силу договору після її акцепту Клієнтом у порядку, визначеному цією офертою. При чому, договір є публічним, тобто, згідно статті 633 Цивільного кодексу України, його умови є однаковими для всіх споживачів. Крім цього, договір є договором приєднання, а відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України умови договору є стандартними і споживач може лише приєднатися до договору в цілому та не може запропонувати свої умови договору. Якщо Ви згодні з нижче викладеними умовами, Вам необхідно лише здійснити оплату послуг шляхом, вказаним нижче. У цьому випадку договір буде вважатися укладеним на зазначених умовах.

м. Київ

Товариство з обмеженою відповідальністю «Пробанкер» (далі по тексті – Компанія) та Товариство з обмеженою відповідальністю «Гарант-АСІСТАНС» (далі по тексті – Компанія виконавець), з однієї сторони, керуючись статтями 633,634,641 та 642 Цивільного кодексу України, пропонують будь-якій особі з повною цивільною правосдатністю та дієздатністю укласти договір про надання послуг шляхом попередньої оплати послуг на нижчевикладених умовах:

1. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Цей Договір про надання послуг має характер публічної оферти та відповідно до чинного законодавства України має належну юридичну силу.

1.2. Оферта (пропозиція укласти Договір) розміщується Компанією на веб-сайті https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf. Така пропозиція містить всі істотні умови договору про надання послуг, зокрема: умови укладення Договору, перелік та умови надання послуг, вартість послуг, умови оплати і строки.

1.3. Для цілей, передбачених цими Правилами, використовуються такі визначення і поняття:

Публічна оферта або Оферта - пропозиція Компанії укласти договір на запропонованих умовах, адресована невизначеному колу осіб. Правила надання послуг в рамках програми (Правила, ці Правила) – розміщена в мережі Інтернет за адресою https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf публічна оферта, яка після її Акцепту Клієнтом є договором на надання послуг та містить усі істотні умови такого договору. **Сторони** – Компанія та Клієнт, що уклали цей Договір відповідно до умов, встановлених цими Правилами та відповідно до чинного законодавства України.

Клієнт – дієздатна фізична/юридична особа, яка Акцептувала дану публічну оферту, уклавши таким чином Договір з Компанією.

Договір – договір про надання послуг, укладений між Клієнтом та Компанією на умовах публічної оферти (цих Правил) у момент Акцепту Клієнтом її умов.

Акцепт – повне та безумовне, беззастережне прийняття Клієнтом умов публічної оферти (пропозиції Компанії укласти договір на запропонованих умовах) шляхом оплати вартості послуг Компанії відповідно до обраної Програми.

Програма Hotline – сукупність послуг, що надаються Компанією виконавцем Клієнту на умовах і в порядку, встановленому цими Правилами.

Вид Програми – один із різновидів Програми, які відрізняються територією дії Програми та лімітами на передплачені послуги.

Транспортний засіб (ТЗ) – транспортний засіб, інформація про який надана Клієнтом під час укладання Договору або активації відповідної Програми та внесена в облікові дані. Відповідно до цієї Оферти транспортним засобом визнається лише такий транспортний засіб, який знаходиться у володінні Клієнта; зареєстрований на території України згідно діючого законодавства України та підлягає під такі характеристики – автомобіль з кількістю місць для сидіння не більше дев'яти, з місцем водія включно, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів та їхнього багажу, та знаходиться у користуванні дієздатної фізичної особи, за винятком:

- транспортних засобів, що характеризуються сукупністю своїх конструктивних та зовнішніх ознак як «спортивні» та / або призначені до використання та / або використовуються у спортивних та інших подібних заходах (офф-роуд, раллі та інші);
- транспортних засобів, які використовуються в якості таксі;

- транспортних засобів споряджена маса яких перевищує 3500 кг; транспортних засобів, строк експлуатації (вік) (період часу від дати виготовлення ТЗ до активації програми), яких перевищує 20 років;

Облікові дані (облікова інформація) – інформація згідно обов'язкового переліку ідентифікуючих ознак (Клієнта та транспортного засобу), що надаються Клієнтом при Активації програми або укладанні Договору та використовуються Компанією виконавцем при прийнятті рішення про надання або відмови від надання послуг на умовах цих Правил.

Партнер Компанії виконавця – будь-яка фізична або юридична особа, яка здійснює з Компанією взаємодію на підставі укладених угод і залучається для надання послуг Клієнтам.

1.4. Подія – в межах цих Правил є випадок, що стався з ТЗ на дорогах загального користування та унеможливорює його подальший самостійний рух, який виник безпосередньо перед зверненням Клієнта в Компанію виконавця за отриманням Послуг та після вступу в силу Договору і до закінчення дії Договору. До Події відносяться:

- а) Дорожньо-транспортна пригода (надалі ДТП) у т.ч., але не виключно - зіткнення з рухомими або нерухомими предметами (іншим транспортним засобом, спорудами, перешкодами, тваринами тощо), перевертання, наїзд, падіння ТЗ, внаслідок якої ТЗ не може здійснювати самостійний рух з додержанням вимог Правил дорожнього руху України;
- б) Поломки або технічна несправність – механічна або електронна поломка будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів ТЗ, що сталася на дорогах загального користування, унеможливорює його подальший самостійний рух з додержанням вимог Правил дорожнього руху України та не є наслідком ДТП;

1.5. Умови, не обумовлені цими Правилами, регламентуються чинним законодавством України.

2. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Компанія виконавець надає Клієнтам наступні послуги:

2.1. Послуги інформаційної та консультативної підтримки.

- Інформація про місцезнаходження, адресу та телефони:
 - станцій технічного обслуговування;
 - автозаправних станцій;
 - послуг евакуатора;
 - аварійного комісара;
 - послуг таксі;
 - готелів;
 - медичних установ;
 - страхових компаній та ін.
- Консультації при поломці:
 - технічна консультація щодо особливостей експлуатації ТЗ, порядку та строках 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;
 - загальний порядок звернень до страхової Виконавця;
 - порядок оформлення документів;
 - інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб;
 - консультації лікаря по телефону.

2. Організаційні послуги.

- 2.1. Якщо інше не передбачено пунктами 2.3 – 2.10, Клієнт самостійно сплачує вартість послуг, організованих Компанією виконавцем на його прохання:
 - виклик поліції;
 - виклик служби порятунку;
 - виклик аварійного комісара;
 - організація автотоварознавчої експертизи;
 - виклик карети швидкої медичної допомоги;
 - організація стаціонарного лікування;
 - виклик таксі;
 - бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
 - організація прокатного автомобіля;
 - пошук та бронювання номеру в готелі;
 - виклик та залучення інших організацій за проханням Клієнта.

3. Евакуація Транспортного засобу.

- 3.1. Послуга надається в разі настання Події, що унеможливорює його подальший самостійний рух.

- 3.2. Евакуація проводиться з місця настання Події до найближчої СТО яка проводить ремонт та/або технічне обслуговування аналогічних автомобілів або місця безпечного зберігання (місця стоянки, гаража).
- 3.3. У разі, якщо Клієнт бажає евакуювати Транспортний засіб до іншої СТО або місця стоянки (гаража), ніж рекомендовано Компанією виконавцем, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця Події, Клієнт вимушений буде сплатити за власні кошти різницю між відстанню до бажаної та відстанню до рекомендованої Компанією виконавцем СТО.
- 3.4. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця в рамках лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 3.5. У випадку перевищення встановлених лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

4. Технічна допомога.

- 4.1. Послуга надається в разі настання Події, що унеможливило його подальший самостійний рух.
- 4.2. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця в рамках кількісних та фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 даних Умов.
- 4.3. У випадку перевищення встановлених лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.
- 4.4. До послуг технічної допомоги відносяться:

4.4.1. Доставка палива.

В разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна:

- клієнту буде організовано доставку палива до місця зупинки Транспортного засобу;
- вартість та кількість палива Клієнт замовляє та сплачує самостійно.

4.4.2. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.

В разі непередбачуваної ситуації, коли АКБ Транспортного засобу втратила свій заряд та спроби самостійно запустити двигун Транспортного засобу не мають результату:

- Компанією виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення та не передбачає реалізацію чи організацію придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;
- після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Клієнт повинен негайно звернутися до рекомендованої Компанією виконавцем СТО для вирішення проблеми;
- в разі, якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до рекомендованої Компанією виконавцем СТО, для ліквідації причин несправності та подібна ситуація виникла повторно, протягом одного місяця, Компанія виконавець має право відмовити Клієнту в оплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації;
- в разі невдалих спроб службою технічної допомоги запустити двигун, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

4.4.3. Заміна пошкодженого колеса.

В разі непередбачуваної ситуації, коли колесо Транспортного засобу пошкоджено та необхідна його заміна:

- Компанією виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта;
- Компанія виконавець не займається реалізацією чи організацією придбання нових покришок чи колісних дисків, їх заміною та / або ремонтом;
- Клієнт повинен самостійно звернутися до рекомендованої Компанією виконавцем СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса;
- в разі пошкодження водночас двох або більше коліс, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу;
- якщо Клієнт не має запасного колеса, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

4.4.4. Аварійне відкриття дверей, відігрів замків.

В разі непередбачуваної ситуації, коли двері Транспортного засобу неможливо відчинити через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, через замерзання замків, внаслідок чого Клієнт не може потрапити в салон Транспортного засобу :

- Компанією виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту відчинити двері Транспортного засобу;
- Для отримання послуги Клієнт повинен пред'явити реєстраційні документи на автомобіль. В випадку відсутності документів послуга надається в присутності поліції.
- В разі невдалих спроб службою технічної допомоги відчинити двері Транспортного засобу, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

5. Розміщення несправного Транспортного засобу на стоянці, що охороняється.

- 5.1. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу з місця настання Події до найближчої рекомендованої Компанією виконавцем СТО та в разі, якщо Подія сталася в нічний час або в часи, коли СТО не працює.
- 5.2. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця на період до відкриття СТО в рамках фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 5.3. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

6. Поселення в готелі.

- 6.1. Послуга надається Клієнту та пасажиром, що знаходилися у Транспортному засобі на момент настання Події, але кількістю не більше ніж кількість місць для сидіння.
- 6.2. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу з місця настання Події до найближчої рекомендованої Компанією виконавцем СТО.
- 6.3. Послуга надається за таких умов:
- СТО, на яку доставлено Транспортний засіб для ремонту, знаходиться на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
 - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.
- 6.4. Послуга не комбінується з послугами надання прокатного автомобіля та надання залізничних, автобусних чи авіа квитків.
- 6.5. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця в рамках фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 6.6. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

7. Надання залізничних, автобусних та авіа квитків.

- 7.1. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу з місця настання Події до найближчої рекомендованої Компанією виконавцем СТО.
- 7.2. Послуга надається за таких умов:
- СТО, на яку доставлено Транспортний засіб для ремонту, знаходиться на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
 - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.
- 7.3. Послуга не комбінується з послугами поселення у готелі та надання прокатного автомобіля.
- 7.4. Компанія виконавець надає для продовження подорожі квитки (авіа, автобусні, або залізничні) Клієнту та пасажиром, що знаходилися у Транспортному засобі на момент настання Події, але кількістю не більше ніж кількість місць для сидіння.
- 7.5. Компанія виконавець надає Клієнту один квиток в зворотному напрямку для отримання відремонтованого Транспортного засобу, але тільки після отримання Компанією виконавцем інформації від СТО про закінчення ремонту Транспортного засобу.
- 7.6. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця в рамках фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 7.7. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

8. Надання прокатного автомобіля.

- 8.1. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу з місця настання Події до найближчої рекомендованої Компанії виконавцем СТО.
- 8.2. Послуга надається за таких умов:
- СТО, на яку доставлено Транспортний засіб для ремонту, знаходиться на відстані більше ніж 50 км від місця проживання Клієнта;
 - Транспортний засіб неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Клієнт вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.
- 8.3. Послуга не комбінується з послугами поселення у готелі та надання залізничних, автобусних чи авіа квитків.
- 8.4. Послуга надається за рахунок Компанії виконавця в рамках фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 8.5. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

9. Таксі

- 9.1. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації Транспортного засобу з місця настання Події до найближчої рекомендованої Компанією виконавцем СТО та в разі, якщо Клієнт замовив послугу проживання в готелі або надання квитків для продовження подорожі, або послугу прокатного автомобіля.
- 9.2. Послуга надається виключно для того, щоб дістатись до готелю, аеропорту, залізничного вокзалу, автовокзалу або прокатної Компанії виконавця (відповідно до замовленої послуги).

- 9.3. Послуга надається Клієнту та пасажиром, що знаходилися у Транспортному засобі на момент настання Події, але кількістю не більше ніж кількість місць для сидіння.
- 9.4. Послуга надається за рахунок Кампанії виконавця в рамках фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.3 – 3.5 цих Умов.
- 9.5. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

10. Страховий адвокат

- 10.1. Послуга надається за рахунок Кампанії виконавця в разі настання Події (передбаченої п. 1.4 пп. а) під час дії Договору.
- 10.2. Дана послуга передбачає надання юридичної допомоги при порушенні законних прав Клієнта при настанні ДТП.
- 10.3. Послуга надається у вигляді:
- консультації для звернення в страхову компанію за виплатою страхового відшкодування;
 - консультації і підготовки скарги або заперечення для подачі в суд за справою про притягнення водія ТЗ до адміністративної відповідальності за вчинене ДТП.
- 10.4. Послуга не включає в себе здійснення збору та оплати (компенсацію витрат) Кампанією виконавцем документів (довідок, досліджень, експертиз, тощо) для виконання дій, визначених в п.2.10.3. цих Умов.
- 10.5. Послуга не включає в себе представництво інтересів Клієнта в правоохоронних, судових органах чи органах місцевої влади та самоврядування.
- 10.6. Послуга надається протягом кількох робочих днів за рахунок Кампанії виконавця в рамках кількісних лімітів встановлених у пункті 3.3-3.4 цих Умов.

3.

ВИДИ ПРОГРАМИ.

- 3.1. Ці Умови програми до Договору передбачають надання послуг Клієнту на умовах одного з трьох видів пакетів послуг Програми: «Стандарт», «Розширена» та «Розширена+Європа».
- 3.2. Обраний Клієнтом вид пакету послуг визначає територію дії Програми та ліміти, в межах яких Кампанія виконавець надає послуги.
- 3.3. За умовами Програми Виду «Стандарт»:
- 3.3.1. Послуги надаються на всій території України, але не поширюється на території, які перебувають в тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 25 квітня 2022 року №75 «Про затвердження Переліку територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) станом на 25 квітня 2022 року» зі змінами та доповненнями на момент Події, або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.
- 3.3.2. На послуги, що надаються за рахунок Кампанії виконавця, встановлено наступні кількісні та/або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Евакуація:	3 звернення протягом строку дії Програми в межах наступних лімітів:
при Події (пп. а, ДТП) або	2000 грн.
при Події (пп. б, поломці)	1000 грн.
Технічна допомога:	
доставка палива	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1000 грн.
запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1000 грн.
заміна пошкодженого колеса	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1000 грн.

Страховий адвокат	1 звернення протягом строку дії Програми при ДТП
--------------------------	--

1. За умовами Програми Виду «Розширена»:

- 1.1. Послуги надаються на всій території України, але не поширюється на території, які перебувають в тимчасовій окупації та на території, невідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 25 квітня 2022 року №75 «Про затвердження Переліку територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) станом на 25 квітня 2022 року» зі змінами та доповненнями на момент Події, або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

- 1.2. На послуги, що надаються за рахунок Компанії виконавця, встановлено наступні кількісні та/або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Евакуація:	3 звернення протягом строку дії Програми в межах наступних лімітів:
при Події (пп. а, ДТП) або	3000 грн.
при Події (пп. б, поломці)	1500 грн.
Технічна допомога:	
доставка палива	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1250 грн.
запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1250 грн.
заміна пошкодженого колеса	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1250 грн.
Готель	500,00 грн.
Страховий адвокат	1 звернення протягом строку дії Програми.

5. За умовами Програми Виду «Розширена+Європа»:

- 5.1. Послуги надаються на всій території України, але не поширюється на території, які перебувають в тимчасовій окупації та на території, невідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 25 квітня 2022 року №75 «Про затвердження Переліку територіальних громад, що розташовані в районі проведення воєнних (бойових) дій або які перебувають в тимчасовій окупації, оточенні (блокуванні) станом на 25 квітня 2022 року» зі змінами та доповненнями на момент Події, або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. Послуги надаються за кордоном на території таких країн: Австрія, Бельгія, Болгарія, Боснія і Герцеговина, Великобританія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Ісландія, Іспанія, Італія, Кіпр, Латвія, Литва, Люксембург, Північна Македонія, Мальта, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, Португалія, Румунія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина, Чеська Республіка, Угорщина, Франція, Фінляндія, Хорватія, Чорногорія, Швейцарія, Швеція. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

- 5.2. На послуги, що надаються за рахунок Компанії виконавця, встановлено наступні кількісні та/або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування	
	Надання послуг на території України	Надання послуг за кордоном
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується	
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується	

Евакуація:	3 звернення на рік в межах наступних лімітів:	
при Події (пп. а, ДТП) або	4000 грн.	150 Євро
при Події (пп. б, поломці)	2500 грн.	
Технічна допомога:		
- доставка палива	1 звернення на рік з лімітом послуги 1500 грн.	
- запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення на рік з лімітом послуги 1500 грн.	
- заміна пошкодженого колеса	1 звернення на рік з лімітом послуги 1500 грн.	150 Євро
- аварійне відкриття дверей, відігрів замків	1 звернення на рік з лімітом послуги 1500 грн.	
Додаткові послуги:		
- стоянка	250,00 грн.	100,00 Євро
- готель	500,00 грн.	100,00 Євро
- квитки	500,00 грн.	100,00 Євро
- прокатний автомобіль	500,00 грн.	100,00 Євро
- таксі	500,00 грн.	100,00 Євро

Запити Клієнта на надання послуг Компанія виконавець приймає по телефону на номер **+38 044 363 07 27**. Для поліпшення якості обслуговування і з'ясування неточностей чи подробиць телефонні розмови можуть бути записані.

6. Відповідно до Умов програми будь-які послуги надаються відповідно до виду Програми і лише після повідомлення Клієнтом наступних даних:

- Прізвище, ім'я, контактний телефон;
- Причина звернення;
- Державний номерний знак;
- Місцезнаходження Транспортного засобу (для отримання послуг технічного асистансу).

8. В разі, якщо Клієнт чи водій ТЗ самостійно сплачує вартість послуг, передбачених даними Умовами та обраним видом програми, через відсутність у Компанії виконавця можливості надання таких послуг та за умови попереднього узгодження з представником Компанії виконавця, Компанією виконавцем будуть відшкодовані такі витрати Клієнта чи водія ТЗ (в межах умов та лімітів). Компенсація фактично понесених витрат, визначених в цьому пункті, здійснюється Клієнту або водію ТЗ який поніс витрати за умови надання наступних документів:

- оригіналу заяви про відшкодування вартості сплачених послуг затвердженого зразку;
- належним чином оформленого відповідно до вимог законодавства розрахункового документу, що підтверджує понесені витрати (фіскальний касовий чек, або розрахункова квитанція, або інші документи, передбачені чинним законодавством, що регулює питання здійснення розрахункових операцій, про оплату послуг, тощо);
- акту виконаних робіт/надання послуг з деталізацією наданих послуг;
- копії Виписки з єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань юридичної особи чи фізичної особи-підприємця, яка надала послугу;
- копії свідоцтва про реєстрацію платника податку юридичної особи чи фізичної особи-підприємця, яка надала дану послугу;
- копії паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру Клієнта;
- копію технічного паспорта автомобіля;
- інших документів на вимогу Компанії виконавця, необхідних для здійснення компенсації відповідно до вимог законодавства України;

ПРИМІТКА. Документи надаються Компанії виконавця у формі оригінальних примірників, завірених належним чином копій або простих копій, за умови надання на огляд оригіналів. Якщо документи надані Компанії виконавця не в повному обсязі, не в належній формі, або оформлені з порушенням існуючих норм (відсутній номер, дата, штамп, печатка, є виправлення тексту тощо), та/або видані органами та/або особами, які створені та/або обрані та/або призначені у не передбаченому чинним законодавством України порядку, то такі документи вважаються як такі, що не надані Компанії виконавця, і відповідно, компенсація витрат не проводиться до ліквідації цих недоліків.

1. Будь-які послуги, що надаються на вимогу Клієнта Компанією виконавцем, надаються в присутності Клієнта і лише при пред'явленні ним водійського посвідчення (при вилученні у встановленому порядку водійського посвідчення – тимчасового дозволу на право керування транспортними засобами, виданому у встановленому порядку), свідоцтва про реєстрацію Транспортного засобу.
2. Компанія виконавець має право відмовити повністю або частково у наданні будь-яких послуг, що надаються в рамках Програми, якщо таке виконання ускладнено або неможливо через обмеження доступу співробітників Компанії виконавця та / або Партнера Компанії виконавця до Транспортного засобу та / або якщо виконання таких робіт пов'язане з виникненням небезпеки заподіяння шкоди Транспортному засобу, об'єктам живої та неживої природи, що його оточують, або людям, які знаходяться біля нього.
3. Компанія виконавець не відшкодовує моральну шкоду, втрачену вигоду, простій, втрати доходу та інші непрямі і комерційні втрати, збитки і витрати як Клієнта, так і третіх осіб, в тому числі, але не обмежуючись: штрафи, витрати на відрядження, втрати, пов'язані з строками, якістю постачання товарів і надання послуг тощо.
4. Відповідно до цих Правил Компанія виконавець має право відмовити Клієнту у наданні послуг, вказаних у пунктах 2.3. – 2.10. цих Правил, і не несе відповідальності за наслідки такої відмови у випадках:
 - 4.1. Навмисних дій Клієнта, особи, допущеної до керування Транспортним засобом, пасажирів цього Транспортного засобу, спрямованих на настання Події, або при скоєнні або спробі здійснення зазначеними особами злочину або інших протиправних дій.
 - 4.2. При зверненні Клієнта який:
 - не має права керування Транспортними засобами відповідної категорії;
 - не має документів, що підтверджують право володіння, користування та / чи розпорядження даним Транспортним засобом;
 - 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 Клієнт відмовився пройти медичний огляд (експертизу) (При наявності ознак перебування Клієнта в стані сп'яніння або одурманення, виконання Послуг припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин, або до моменту припинення дії зазначених речовин).
 - 4.3. Протиправних дій Клієнта, третіх осіб щодо працівника Компанії виконавця та / або партнера Компанії виконавця, а також при законних вимогах уповноважених посадових та / або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання.
 - 4.4. Звернення Клієнта поза строком дії Програми.
 - 4.5. Використання Транспортного засобу, зазначеного в обліковій інформації у змаганнях, випробуваннях або для навчання водінню.
 - 4.6. Використання ТЗ, зазначеного в обліковій інформації в якості таксі. Використання ТЗ у якості таксі кваліфікується, якщо ТЗ відповідає хоча б одній із таких ознак (відповідно до фото- або відео- матеріалів, свідчень свідків, результатів огляду ТЗ представником Компанії виконавця):
 - знаходження в ТЗ (не залежно від місця розташування в ТЗ) розпізнавального ліхтаря помаранчевого, зеленого чи білого кольору для кріплення на даху ТЗ;
 - на ТЗ встановлено таксометр (не залежно діє він, чи ні);
 - в правому верхньому куті вітрового скла встановлено сигнальний ліхтар з зеленим чи червоним світлом;
 - ТЗ знаходиться на дату події на інформаційному забезпеченні в службі таксі;
 - на ТЗ нанесені композиції із квадратиків, які розташовані в шаховому порядку;
 - на ТЗ нанесені зображення телефонних номерів, назв чи логотипів диспетчерських служб таксі;
 - ТЗ використовується для надання послуг перевезення пасажирів в індивідуальному порядку за плату.
 - 4.7. Порухнення Клієнтом або іншою особою правил експлуатації Транспортного засобу, зазначеного в обліковій інформації, у тому числі використання технічно несправного Транспортного засобу, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та / або великогазових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів.
 - 4.8. Пошкодження Транспортного засобу, його окремих частин чи додаткового обладнання, внаслідок протиправних (незаконних) дій інших осіб, в тому числі викрадення деталей ТЗ.
 - 4.9. Впливу ядерного вибуху, радіації або радіоактивного зараження.
 - 4.10. Екстремальних погодних умов, таких як повені, шторми, бурі, вихорі, урагани, смерчі, затоплення, землетруси, переміщення чи осідання ґрунту, селі, обвали, паводки, повені, масивні снігопади, льодоходи, раптові екстремальні температурні зміни (температура нижче -40°C) і кліматичні обставини, що виникли внаслідок цього і, загалом, стихійні лиха.
 - 4.11. Військових дій, маневрів чи інших військових заходів, громадянської війни, народних хвилювань всякого роду чи страйків, конфіскації, вилучення, реквізиції, арешту або знищення Транспортного засобу зазначеного в Обліковій інформації за розпорядженням державних органів.
 - 4.12. Не повідомлення Клієнтом, в установленому цими Правилами порядку, відомостей про зміну / невідповідності облікових даних, повідомлених Клієнтом при активації Програми.
 - 4.13. Несправності Транспортного засобу, механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів Транспортного засобу, що унеможливило його подальший самостійний рух, яка виникла до укладення та вступу в силу Договору і не була усунута на момент звернення Клієнта до Компанії виконавця для отримання послуг.
 - 4.14. Повторного звернення Клієнта з не усунутою несправністю транспортного засобу, з якою Клієнту вже було надано послугу евакуації відповідно умов п. 2.3. цих Правил.
 - 4.15.

5. Рішення про обсяг та вид послуг, що будуть надані, а також про обмеження надання або відмову від надання повністю або частково приймається уповноваженим працівником Компанії виконавця та / або Партнера Компанії виконавця в залежності від наявних умов, наявності можливості і з урахуванням волевиявлення Клієнта, відповідно до чинного законодавства України і цих Правил. У будь-якому випадку Компанія виконавець залишає за собою право відмовити повністю або частково в наданні Послуг Клієнту при наявності підозр про шахрайські або інші протиправні дії Клієнта та / або третіх осіб по відношенню до Компанії виконавця та / або третіх осіб.

5. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ І ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ.

- 5.1. Договір укладається шляхом Акцептування публічної оферти Компанії.
- 5.2. Договір вважається акцептованим (укладеним) в повному обсязі відповідно до чинного законодавства України з моменту оплати Клієнтом вартості послуг Компанії відповідно до обраної Програми згідно умов цієї Оферти. Для підтвердження факту укладення Договору Компанія після сплати Клієнтом вартості послуг згідно умов цієї Оферти направляє на електронну пошту Клієнта електронний примірник договору із зазначенням скорочених основних умов цих Правил та посиланням на ці Правила.
- 5.3. Строк дії Договору становить один календарний рік. Договір вважається укладеним з дати, обраної Клієнтом при оформленні програми, але не раніше дня, наступного після дня оплати Клієнтом вартості послуг (внесенні платежу)
- 5.4. Після закінчення строку дії Договору, за відсутності в місячний строк письмових зауважень зі сторони Клієнта за Договором, послуги, передбачені цими Правилами, вважаються належним чином наданими Компанією виконавцем та прийнятими Клієнтом. Зобов'язання Сторін за Договором припиняються з моменту закінчення дії Договору.
- 5.5. Компанія має право в односторонньому порядку розірвати Договір з Клієнтом у разі зловживання послугами Компанії виконавця з боку Клієнта, а також при спробах Клієнта здійснити такі зловживання. Зловживанням послугами з боку Клієнта вважаються наступні дії Клієнта:
- невиконання рекомендацій Компанії виконавця, наданих Клієнту при наданні послуг на умовах і в порядку, передбачених цими Правилами;
 - замовлення Послуг з транспортування Транспортного засобу або технічної допомоги у випадках, не передбачених цими Правилами;
 - умисне замовлення Послуг з технічної допомоги без необхідності, а також навмисний обман Компанії виконавця за умов згадування необхідності у наданні Компанією Послуг на умовах і в порядку, передбаченому цими Правилами;
 - будь-які умисні дії Клієнта, спрямовані на надання Компанією виконавцем послуг в порядку іншому, ніж встановлено цими Правилами.
- 5.6. Клієнт має право достроково розірвати Договір шляхом направлення письмового повідомлення Компанії про це протягом чотирнадцяти календарних днів з моменту придбання програми. В такому разі Компанія повертає Клієнту сплачену ним вартість Послуг за відповідною програмою в повному обсязі. Клієнт не має права розірвати Договір, якщо надання будь-якої з Послуг, передбачених цими правилами відбулося до закінчення вказаного строку розірвання Договору. У разі дострокового припинення Договору пізніше вказаного строку, Компанія не повертає Клієнту сплачений ним платіж.
- 5.7. У випадках, передбачених пунктом 5.5 цих Правил розірвання Договору здійснюється Компанією в односторонньому порядку шляхом телефонного повідомлення Клієнту на номер, вказаний Клієнтом при купівлі Програми в порядку, встановленому цими Правилами. При неможливості здійснення повідомлення на вказаний номер з будь-яких причин, що не залежать від Компанії, Клієнт вважається поінформованим належним чином про розірвання Договору. Договір вважається розірваним через 24 години з моменту здійснення Компанією дзвінка Клієнту на номер, зазначений ним при активації Програми в порядку, встановленому цими Правилами.
- 5.8. По закінченні строку дії Договору, Клієнт має можливість продовжити його ще на рік, здійснивши оплату послуг до дати закінчення діючого Договору у порядку, передбаченому Правилами, що діятимуть на момент пролонгації (продовження дії) Договору. Умови дії Програми у такому разі регламентуватимуться діючими на момент пролонгації Правилами.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

- 6.1. Клієнт має право:
- вимагати, замовляти, купувати і користуватися послугами згідно Програми, отримувати довідково-консультаційну інформацію відповідно до порядку, передбаченому цими Правилами;
 - повідомляти Компанії виконавцю про всі недоліки роботи, довідково-консультаційної інформації тощо;
 - розірвати Договір з Компанією на підставі та в порядку, передбаченому цими Правилами та чинним законодавством України.
- 6.2. Клієнт зобов'язаний:

- особисто замовляти, купувати і користуватися послугами, наданими Компанією виконавцем довідково-консультаційної інформацією та їх результатами;
- забезпечити достовірність облікової інформації, що повідомляється при наданні послуг і під час оформлення Програми;
- при замовленні послуг повідомляти відповідальному працівнику Компанії виконавця та / або Партнеру Компанії виконавця повну і достовірну інформацію про характеристики послуг, що замовляються, а також про місце їх отримання;
- перед початком надання послуг, що замовляються в рамках Виду Програми, пред'явити працівнику Компанії виконавця та / або Партнера Компанії виконавця на першу вимогу посвідчення водія (тимчасовий дозвіл та копію протоколу про адміністративне правопорушення у разі вилучення водійського посвідчення у встановленому порядку) відповідної категорії, свідоцтво про реєстрацію Транспортного засобу, документи, що підтверджують право володіння, користування чи розпорядження Транспортним засобом;
- після закінчення надання послуг підписати всі документи, що оформляються відповідальним працівником Компанії виконавця та / або Партнером Компанії виконавця. При незгоді з даними, що містяться в документах, що оформляються після закінчення надання послуг, або незадоволення якістю послуг негайно повідомити про це Компанію виконавця;
- виконувати всі рекомендації, дані представниками Компанії виконавця, а також Партнерами Компанії виконавця що стосуються послуг, що надаються Компанією виконавцем;
- повідомляти Компанію про всі зміни в облікових даних, протягом трьох робочих днів з моменту настання змін облікових даних;
- утримувати Транспортний засіб, зазначений в обліковій інформації, в справному стані, приймати запобіжні заходи з метою запобігання заподіяння шкоди Транспортному засобу;
- виконувати умови цих Правил.

6.3. Компанія та Компанія виконавець мають право:

- надавати послуги, передбачені Програмою, як своїми силами, так і за рахунок Партнерів Компанії виконавця;
- перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом умов цих Правил;
- проводити огляд і обстеження пошкодженого Транспортного засобу;
- відмовити в наданні Клієнту послуг та виконанні робіт, відповідно до цих Правил;
- на дострокове припинення Договору в порядку, встановленому цими Правилами та чинним законодавством України, у разі порушення Клієнтом умов цих правил;
- відмовити повністю або частково Клієнту у наданні послуг у випадках:
- невідповідності облікових даних, повідомлених Клієнтом при придбанні Програми, даним, повідомленим та / або наданим Клієнтом при замовленні та / або отриманні послуг;
- при невідповідності дійсності інформації, наданої Компанії виконавцю та / або Партнеру Компанії виконавця при замовленні послуг про бажані характеристики таких послуг, або про їх обсяг, місце і час отримання;
- замовлення Клієнтом та / або третьою особою від імені та / або за дорученням Клієнта виконання будь-яких дій по відношенню до іншого транспортного засобу (з іншими пізнавальними реєстраційними знаками, ідентифікаційними номерами і тому подібними кваліфікуючими ознаками), ніж зазначено в облікових даних, повідомлених Клієнтом при придбанні Програми;
- порушення Клієнтом умов цих Правил;
- якщо необхідність замовлення та / або отримання послуг викликана протиправними інтересами Клієнта, а також у випадках, коли їх виконання безпосередньо та / або фактично пов'язано з необхідністю порушення Компанією виконавцем вимог чинного законодавства України та / або прийнятих у суспільстві норм моралі.

6.4. Компанія та Компанія виконавець зобов'язані:

- забезпечити Клієнту можливість ознайомитися перед укладенням Договору з цими Правилами шляхом їх розміщення на сайті Компанії за посиланням https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf;
- забезпечити надання Клієнту послуг в обсягах, порядку і з якістю, що відповідає вимогам цих Правил, чинного законодавства України та вимогам, що пред'являються до подібного роду послуг в умовах звичайного ділового обороту;
- повідомити Клієнту перелік документів, необхідних до подання для звернень до Компанії та Компанії виконавця в тих чи інших ситуаціях;
- не розголошувати відомостей про Клієнта, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України. Компанія та Компанія виконавець залишають за собою право повідомити відомості про Клієнта Партнерам Компанії виконавця на умовах, в обсязі та порядку, передбаченому Договором, укладеним з Партнером Компанії виконавця в цілях виконання своїх зобов'язань перед Клієнтом, в тому числі передавати цю інформацію Партнерам Компанії виконавця для тих самих цілей. Укладаючи Договір з Компанією на умовах і в порядку, передбаченому цими Правилами, Клієнт підтверджує свою згоду на таке використання зазначеної інформації;
- здійснювати інші дії, передбачені цими Правилами і законодавством України;
- повідомляти Клієнту про всі зміни умов Програми шляхом публікації цих змін в мережі Інтернет за адресою https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf.

7.

ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН.

7.1. Усі суперечки та розбіжності між Виконавцем та Клієнтом вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди, суперечки між Сторонами вирішуються відповідно до чинного законодавством України.

7.2. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань, передбачених цими Правилами, у разі якщо таке невиконання стало наслідком дій обставин непереборної сили (форс-мажор), у тому числі надзвичайних і невідворотних обставин за конкретних умов конкретного періоду часу. До обставин непереборної сили відносяться, в тому числі, але не обмежуючись тільки цим, такі явища стихійного характеру як: землетрус, повінь, удар блискавки, зсув, температура, сила вітру і рівень опадів, що виключають нормальну життєдіяльність, мораторій органів влади і управління, страйк та інші подібні обставини.

8.

ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.

8.1. Всі умови Договору між Клієнтом та Компанією, включаючи суттєві, наведені у цих Правилах, розміщені у мережі Інтернет за адресою: https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf, на дату укладення Договору і є його невід'ємною частиною.

8.2. Всі зміни Правил публікуються в мережі Інтернет за адресою: https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf зі збереженням усіх попередніх редакцій за тією ж адресою. Якщо протягом 5 календарних днів Клієнт не повідомить Компанію про незгоду з внесеними змінами та достроково не припинить дію Договору, такі зміни набувають чинності через 5 календарних днів після їх публікації в мережі Інтернет за адресою: https://hotline.finance/example-documents/oferta_assistance.pdf. Клієнт погоджується, що такий порядок змін не є внесенням Компанією змін до Правил в односторонньому порядку. Клієнт приймає на себе зобов'язання самостійно відслідковувати зміни до цих Правил. Обов'язковими для Сторін є умови, що відповідають тексту Правил.

8.3. Клієнт відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» надає Компанії згоду на здійснення обробки своїх персональних даних з метою реалізації цивільно-правових та адміністративно-правових відносин у обсязі та на строк, що необхідні для реалізації мети, а також на передачу своїх персональних даних третім особам та/або розпорядникам, які залучаються Компанією. Клієнт засвідчує, що ознайомлений зі ст. 8 вказаного закону щодо своїх прав як суб'єкта персональних даних та підтверджує, що повідомлений про включення інформації про нього до бази персональних даних Компанії, а також про склад та зміст зібраних персональних даних, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються персональні дані.

8.4. Акцептуванням даної публічної оферти Клієнт підтверджує, що перед укладенням договору ним отримано інформацію, передбачену частиною 2 статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів».

8.5. У всьому іншому, що не врегульовано або не повністю врегульовано цими Правилами, Сторони керуються чинним законодавством України.