

ΟΡΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Η Εταιρία παροχής Οδικής Βοήθειας (Rescueline) αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες της σε περίπτωση:

1. Μηχανικής ή ηλεκτρικής βλάβης
2. Επαναφοράς στο δρόμο αν και εφόσον το ασφαλισμένο όχημα βρίσκεται σε κοντινή απόσταση από στέρεο έδαφος έτσι ώστε να είναι δυνατή η ασφαλής προσέγγιση του οχήματος εξυπηρέτησης
3. Μεταφοράς/ρυμούλκησης στον τόπο επιθυμίας του πελάτη
4. Ξεκλειδώματος όπου είναι εφικτό με μέσα που έχει στην κατοχή της η Εταιρία. Στην περίπτωση όπου το όχημα δεν μπορεί να ξεκλειδώσει, ο πελάτης καλεί δικό του κλειδαρά και επωμίζεται τα έξοδα και η RL απαλλάσσεται οποιασδήποτε ευθύνης
5. Έλλειψης καυσίμων, λαδιού, νερού. Στην περίπτωση έλλειψης καυσίμων, πραγματοποιείται μεταφορά του ακινητοποιημένου οχήματος στο κοντινότερο πρατήριο καυσίμων
6. Αλλαγής ελαστικών όπου είναι εφικτή. Σε περίπτωση που απαιτείται η μεταφορά του οχήματος σε συνεργείο αλλαγής/επιδιόρθωσης ελαστικών, αυτή πραγματοποιείται στο κοντινότερο συνεργείο από το σημείο ακινητοποίησης του οχήματος.

Αν η βλάβη διορθώνεται με τα μέσα που διαθέτει το κινητό συνεργείο της RL, τη διορθώνει και θέτει το αυτοκίνητο σε κίνηση. Σε περίπτωση σοβαρής βλάβης η RL αναλαμβάνει την μεταφορά του οχήματος στον τόπο που θα επιλέξει ο πελάτης, όπου και τελειώνει η υποχρέωση της Εταιρίας.

Σε περίπτωση που ζητηθεί μεταφορά οχήματος με κλειδωμένο κιβώτιο ταχυτήτων είτε αυτόματο είτε manual ή με μπλοκαρισμένο τιμόνι, χειρόφρενο ή τροχούς για να επέμβει η Εταιρία και να μεταφέρει το όχημα, θα πρέπει πρώτα να βρει ο πελάτης την απαιτούμενη τεχνική βοήθεια. Για το κόστος που θα προκύψει από την τεχνική βοήθεια, υπόλογος είναι ο πελάτης.

Σε περίπτωση που για την επί τόπου επιδιόρθωση θα απαιτηθεί η τοποθέτηση ανταλλακτικών ή υλικών, η αξία τους θα πληρωθεί από τον πελάτη σε προσυμφωνημένη τιμή.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες παρέχονται στον πελάτη ολόκληρο το 24ωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου συμπεριλαμβανομένου αργίας και Σαββατοκύριακα.

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

1. Για την παροχή των υπηρεσιών άμεσης οδικής βοήθειας από την RL, ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να τηλεφωνεί στην RL και να αναφέρει τον αριθμό εγγραφής του οχήματος, το ακριβές σημείο που έχει υποστεί βλάβη και ότι άλλα στοιχεία του ζητηθούν για διευκόλυνση της εξυπηρέτησης.

2. Εάν στο διάστημα αναμονής της οδικής βοήθειας, ο πελάτης εγκαταλείψει το αυτοκίνητό του, η RL δεν ευθύνεται για την απώλεια οποιονδήποτε προσωπικών αντικειμένων ή εξαρτημάτων από το αυτοκίνητο ή για οποιαδήποτε ζημιά πάθει κατά το διάστημα που θα μεσολαβήσει μέχρι ο οδηγός - τεχνικός να φθάσει στο αυτοκίνητο.

3. Το συμβόλαιο αυτό δεν δίνει το δικαίωμα στον πελάτη να ζητήσει τις πιο πάνω υπηρεσίες από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο και να απαιτήσει από την RL το ποσό που καταβλήθηκε ή υποσχέθηκε να καταβάλει σε αυτόν χωρίς την συγκατάθεση της RL.

4. Αν κατά την παροχή οδικής βοήθειας, η βλάβη διορθωθεί επί τόπου και το αυτοκίνητο κινητοποιηθεί, η Εταιρία δεν είναι υποχρεωμένη να το μεταφέρει. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν επιδιορθώνεται επί τόπου αφήνεται στην κρίση της RL το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για την παροχή της σχετικής βοήθειας.

5. Εάν το καθοριζόμενο όχημα βρίσκεται μέσα σε χαντάκι, χαράδρα, λίμνη, ποταμό, θάλασσα, λάσπη, χιόνι ή άμμο μετά από ανατροπή, ολίσθηση ή οποιαδήποτε άλλη αιτία και για την ρυμούλκηση του απαιτείται ειδικό όχημα (ανυψωτήρας, ειδικό ρυμουλκό), και λόγω των δύσκολων συνθηκών, το αυτοκίνητο του πελάτη υποστεί ζημιές, η Εταιρία δεν θα φέρει οποιαδήποτε ευθύνη καταβολής αποζημιώσεων.

Εάν πάλι λόγω των προαναφερθέντων δυσχερών συνθηκών είναι εντελώς αδύνατη η ρυμούλκηση με τα οχήματα που διαθέτει η RL, ο πελάτης θα βοηθηθεί να ανεύρει ειδικό όχημα για τη ρυμούλκηση. Τα έξοδα του ειδικού οχήματος, θα επιβαρύνουν τον πελάτη.

Η RL δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τις υπηρεσίες της πέραν της οδού, δηλαδή σε χαντάκια, χαράδρες, χωματόδρομους, γκρεμούς, δόμες και ανώμαλους δρόμους και γενικότερα όπου δεν είναι δυνατή η ασφαλής προσέγγιση του οχήματος εξυπηρέτησης.

6. Αν οι καιρικές συνθήκες είναι δυσμενείς και οι δρόμοι είναι δύσβατοι (πλημμύρες, χιόνια, πάγοι, ομίχλη, κατολισθήσεις, σεισμοί, κομμένες ή χαλασμένες γέφυρες, τυφώνες και άλλες ειδικές συνθήκες) η RL έχει το δικαίωμα να αναστείλει τις υπηρεσίες της έως ότου οι περιστάσεις της παρέχουν την δυνατότητα για εξυπηρέτηση.

7. Κατά τη διάρκεια μεταφοράς του εξυπηρετούμενου αυτοκινήτου στον προορισμό του παρέχεται το δικαίωμα στον τεχνίτη — οδηγό της RL να εξυπηρετεί αυτοκίνητα άλλων πελατών που υπέστησαν βλάβη και συναντά στη διαδρομή του.

8. Η RL δεν είναι υποχρεωμένη να μετακινεί ξένα αυτοκίνητα για να απελευθερώσει το αυτοκίνητο του πελάτη από παρκάρισμα κτλ.

9. Αν το αυτοκίνητο υποστεί ελαφρά ζημιά και βρίσκεται σε απομακρυσμένη περιοχή από τη βάση ή τον προορισμό του, η RL έχει το δικαίωμα να το επιδιορθώσει επί τόπου.

10. Στην περίπτωση που το καθοριζόμενο αυτοκίνητο είναι τύπου ημιφορτηγού (pick up ή Van) και το οποίο κατά το χρόνο που θα χρειαστεί ρυμούλκηση μεταφέρει φορτίο, εναπόκειται στην κρίση της Εταιρίας αν θα το ρυμουλκήσει με το φορτίο του. Σε περίπτωση που η RL αποφασίσει να προβεί στη ρυμούλκηση του εν λόγω αυτοκινήτου, η RL δεν φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημιά που θα προκληθεί στο φορτίο.

11. Στις περιπτώσεις όπου λόγω καιρικών ή άλλων συνθηκών υπάρχει μεγάλος αριθμός κλήσεων η RL θα εξυπηρετεί τους πελάτες σε χρονικό διάστημα ανάλογα με τη σειρά προτεραιότητας και τον αριθμό κλήσεων.

12. Δεν προσφέρεται βοήθεια σε αυτοκίνητα που βρίσκονται σε κλειστούς χώρους (γκαράζ), υπόγεια και γενικά όπου δεν είναι δυνατή η προσέγγιση με ρυμουλκό, όμως παρέχεται βοήθεια με κινητό συνεργείο για επί τόπου επιδιόρθωση αν αυτό είναι δυνατόν.

13. Η RL δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τις υπηρεσίες της σε περίπτωση που ο Ασφαλισμένος αιτείται μεταφορά από τεχνικό ή αν το αυτοκίνητο χρειάζεται μεταφορά από τεχνικό σε τεχνικό (μηχανικό σε ηλεκτρολόγο, κτλ.).

14. Σε περίπτωση που απαιτείται αλλαγή επαρχίας το ασφαλισμένο όχημα αλλάζει μέσο μεταφοράς σε σταθμούς ανταπόκρισης μέχρι να φτάσει στον τελικό του προορισμό.

15. Η RL δεν είναι υποχρεωμένη να μεταφέρει και επιβάτες. Σε περίπτωση που το πράξει, μπορεί να μεταφέρει μόνο μέχρι ένα άτομο εάν υπάρχει χώρος στο φορτηγό, μέχρι το σημείο εκφόρτωσης του οχήματος.

16. Η μεταφορά/ρυμούλκηση οχημάτων περιορίζεται σε οχήματα με μεικτό βάρος μέχρι 3,5 τόνους.

17. Οι υπηρεσίες και εξυπηρετήσεις θα παρέχονται ακόμη και αν το ασφαλισμένο όχημα βρίσκεται στην οικία που διαμένει ο Ασφαλισμένος.

18. Εάν ασφαλισμένο όχημα χρησιμοποιήσει την υπηρεσία της μεταφοράς καλώντας πάνω από 3 φορές εντός της ίδιας ασφαλιστικής περιόδου, τότε η RL ενημερώνει την Trust Insurance Cyprus για λήψη διορθωτικών μέτρων.