



ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ RESCUE LINE AUTO SERVICES LTD

Αριθμός τηλεφώνου για πελάτες Γενικών Ασφαλειών Κύπρου: 77.77.11.21

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Με τους παρόντες Γενικούς Όρους η N.T. Rescue Line Auto Services Ltd (η οποία για τους σκοπούς των παρόντων Γενικών Όρων θα καλείται «η Εταιρεία») αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει σε πελάτες των Γενικών Ασφαλειών Κύπρου Λτδ («οι Γενικές»), τις παρακάτω, συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Οι παρόντες Γενικοί Όροι, οι οποίοι υπέχουν θέση συμβολαίου μεταξύ της Εταιρείας και των Γενικών, ισχύουν μόνο εφ' όσον κατά το χρόνο της εγγραφής το όχημα του πελάτη των Γενικών βρίσκεται σε κατάσταση πλήρους λειτουργίας στην Κύπρο, εξαιρουμένων των περιοχών στις οποίες η Κυβέρνηση της Κυπριακής Δημοκρατίας δεν ασκεί αποτελεσματικό έλεγχο (κατεχόμενες περιοχές).

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

1.1. Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες της σε περίπτωση:

- 1.1.1.** Μηχανικής ή ηλεκτρικής βλάβης
- 1.1.2.** Επαναφοράς στο δρόμο
- 1.1.3.** Μεταφοράς/ρυμούλκησης
- 1.1.4.** Ξεκλειδώματος
- 1.1.5.** Έλλειψης καυσίμων/νερού/λαδιού
- 1.1.6.** Ελέγχου παράξενων θορύβων στη μηχανή/στο κιβώτιο ταχυτήτων/στους τροχούς
- 1.1.7.** Ξεκινήματος
- 1.1.8.** Αλλαγής ελαστικών

1.2. Αν η μηχανική ή ηλεκτρική βλάβη διορθώνεται με τα μέσα που διαθέτει το κινητό συνεργείο της Εταιρείας, τη διορθώνει και θέτει το όχημα σε κίνηση. Σε περίπτωση σοβαρής βλάβης η Εταιρεία αναλαμβάνει τη μεταφορά του οχήματος με ειδικό όχημα σε συνεργείο της επιλογής του πελάτη των Γενικών, όπου και τελειώνει η υποχρέωση της Εταιρείας.

1.3. Στις περιπτώσεις όπου:

- 1.3.1.** Η Εταιρεία, με τα μέσα που διαθέτει, δεν είναι σε θέση να επιτύχει το ξεκλείδωμα του οχήματος
- 1.3.2.** Ζητηθεί μεταφορά οχήματος με κλειδωμένο αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων,

η Εταιρεία θα μεριμνά για την εξασφάλιση της απαιτούμενης τεχνικής βοήθειας από εξειδικευμένο συνεργείο και ο πελάτης θα είναι υπόλογος για το σχετικό κόστος που θα προκύψει.

1.4. Σε περίπτωση που για την επί τόπου επιδιόρθωση θα απαιτηθεί η τοποθέτηση νερού ή μηχανικού λαδιού, οι τεχνικοί της Εταιρείας μπορούν να βοηθήσουν τον πελάτη των Γενικών άμεσα. Εάν το πρόβλημα είναι έλλειψη καυσίμων, η Εταιρεία θα μεταφέρει το όχημα του πελάτη των Γενικών σε πρατήριο βενζίνης, από όπου ο πελάτης μπορεί να αγοράσει καύσιμα. Το κόστος ανταλλακτικών ή υλικών ή καυσίμων επωμίζεται ο πελάτης των Γενικών.

1.5. Η Εταιρεία προσφέρει στους πελάτες των Γενικών δωρεάν υπηρεσία ζυγοστάθμισης και δυνατότητα αγοράς ελαστικών και μπαταριών με έκπτωση.

1.6. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες παρέχονται στον πελάτη των Γενικών ολόκληρο το 24ωρο και όλες τις μέρες του χρόνου, συμπεριλαμβανομένων αργιών και Κυριακών.

2. ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

2.1. Για την παροχή των υπηρεσιών Οδικής Βοήθειας από την Εταιρεία, ο πελάτης των Γενικών θα πρέπει να:

- 2.1.1.** Τηλεφωνεί στην Εταιρεία και να αναφέρει τον αριθμό εγγραφής του οχήματος, το ακριβές σημείο που έχει υποστεί βλάβη και ό,τι άλλα στοιχεία του ζητηθούν για διευκόλυνση της εξυπηρέτησης, ή
- 2.1.2.** Χρησιμοποιεί το App των Γενικών, "Genikes Mobile", επιλέγοντας "Road Assistance" στην οθόνη του κινητού του τηλεφώνου. Το "Genikes Mobile" θα εντοπίσει τον πελάτη μέσω GPS

Σε περίπτωση που το όχημα δεν εντοπίζεται στα αρχεία της Εταιρείας, π.χ. δεν έχει αριθμούς εγγραφής, ο πελάτης θα πρέπει να αναφέρει τον αριθμό ασφαλιστηρίου του.

2.2. Εάν στο διάστημα αναμονής της Οδικής Βοήθειας ο πελάτης των Γενικών εγκαταλείψει το όχημά του, η Εταιρεία δεν ευθύνεται για την απώλεια οποιωνδήποτε προσωπικών αντικειμένων ή εξαρτημάτων από το όχημα ή για οποιαδήποτε απώλεια ή/και ζημιά προκληθεί σε αυτό κατά το διάστημα που θα μεσολαβήσει μέχρις ότου ο οδηγός – τεχνικός της Εταιρείας να φθάσει στο όχημα.

- 2.3.** Το Έγγραφο αυτό δεν δίνει το δικαίωμα στον πελάτη των Γενικών να ζητήσει τις πιο πάνω υπηρεσίες από οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο και να απαιτήσει από την Εταιρεία το ποσό που κατέβαλε ή υποσχέθηκε να καταβάλει στο τρίτο πρόσωπο, χωρίς τη συγκατάθεση της Εταιρείας.
- 2.4.** Η Εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τις υπηρεσίες της πέραν της οδού, δηλαδή σε χαντάκια, χαράδρες, χωματόδρομους, γκρεμούς, δόμες, ανώμαλους δρόμους ή οπουδήποτε αλλού όπου η προσέγγιση είναι προβληματική ή επικίνδυνη.
- Νοείται ότι εάν το όχημα του πελάτη των Γενικών βρίσκεται μέσα σε χαντάκι, χαράδρα, λίμνη, ποταμό, θάλασσα, λάσπη, χιόνι ή άμμο μετά από ανατροπή, ολίσθηση ή άλλη οποιαδήποτε αιτία και που για τη ρυμούλκηση του απαιτείται ειδικό όχημα (ανυψωτήρας, ειδικό ρυμουλκό) και λόγω των δύσκολων συνθηκών το όχημα του πελάτη των Γενικών υποστεί ζημιές, η Εταιρεία 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 Εταιρεία, ο πελάτης των Γενικών θα βοηθηθεί να ανευρεί ειδικό όχημα για τη ρυμούλκηση. Τα έξοδα του ειδικού ρυμουλκού θα επιβαρύνουν τον πελάτη των Γενικών.
- 2.5.** 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 Εταιρεία έχει το δικαίωμα να αναστείλει τις υπηρεσίες της έως ότου οι περιστάσεις της επιτρέπουν να προσφέρει εξυπηρέτηση.
- 2.6.** Κατά τη διάρκεια μεταφοράς του εξυπηρετούμενου οχήματος στον προορισμό του παρέχεται το δικαίωμα στον τεχνίτη – οδηγό της Εταιρείας να εξυπηρετεί οχήματα άλλων πελατών που υπέστησαν βλάβη και συναντά στη διαδρομή του.
- 2.7.** Η Εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να μετακινεί ξένα οχήματα για να απελευθερώσει το όχημα του πελάτη των Γενικών από παρκάρισμα κτλ.
- 2.8.** Αν το όχημα υποστεί ελαφρά ζημιά και βρίσκεται σε απομακρυσμένη περιοχή από τη βάση ή τον προορισμό του, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να το επιδιορθώσει επί τόπου.
- 2.9.** Στις περιπτώσεις όπου λόγω καιρικών ή άλλων συνθηκών υπάρχει μεγάλος αριθμός κλήσεων, η Εταιρεία θα εξυπηρετεί τους πελάτες των Γενικών σε χρονικό διάστημα ανάλογα με τη σειρά προτεραιότητας και τον αριθμό κλήσεων, δίνοντας προτεραιότητα στα περιστατικά οχημάτων που βρίσκονται σε δρόμο και εμποδίζουν την κυκλοφορία.
- 2.10.** Η Εταιρεία θα προσφέρει τις υπηρεσίες της μόνο μία φορά για κάθε περιστατικό, δηλαδή από το σημείο της ακινητοποίησης του οχήματος μέχρι το συνεργείο/τεχνικό της επιλογής του πελάτη των Γενικών.
- 2.11.** Αναφορικά με την υπηρεσία μεταφοράς/ρυμούλκησης ισχύουν τα εξής:
- 2.11.1.** Η υπηρεσία θα παρέχεται με την προϋπόθεση ότι για τεχνικούς/μηχανικούς λόγους δεν υπάρχει η δυνατότητα οδήγησης του οχήματος. Ένδειξη από το ηλεκτρονικό σύστημα του οχήματος ότι αυτό χρειάζεται συντήρηση, από μόνη της δεν υποδηλεί τεχνική/μηχανική βλάβη.
- 2.11.2.** Σε περίπτωση κατά την οποία το όχημα κινητοποιηθεί επί τόπου, η Εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να το μεταφέρει/ρυμουλκήσει.
- 2.11.3.** Η υπηρεσία θα παρέχεται από το σημείο της ακινητοποίησης του οχήματος μέχρι το συνεργείο/τεχνικό της επιλογής του πελάτη των Γενικών, εντός της επαρχίας στην οποία αυτός κατοικεί. Οποιαδήποτε άλλη επιλογή επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια της Εταιρείας.
- 2.11.4.** Η Εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει τις υπηρεσίες της σε περίπτωση που το όχημα χρειάζεται μεταφορά από ένα τεχνικό σε άλλο π.χ. από μηχανικό σε ηλεκτρολόγο.
- 2.11.5.** Η υπηρεσία δεν προσφέρεται σε οχήματα που βρίσκονται σε κλειστούς/υπόγειους χώρους στους οποίους δεν είναι δυνατή η προσέγγιση με ρυμουλκό. Νοείται ότι σε τέτοιες περιπτώσεις θα παρέχεται βοήθεια με κινητό συνεργείο για επί τόπου επιδιόρθωση, αν αυτό είναι δυνατόν.
- 2.11.6.** Η μεταφορά/ρυμούλκηση οχημάτων περιορίζεται σε οχήματα με συνολικό βάρος μέχρι 5 τόνους.
- 2.11.7.** Στην περίπτωση που το όχημα του πελάτη των Γενικών είναι τύπου ημιφορτηγού (Pick up ή Van) το συνολικό βάρος του οχήματος και του φορτίου του δεν πρέπει να ξεπερνά τους 5 τόνους κατά το χρόνο που θα χρειαστεί μεταφορά/ρυμούλκηση. Σε περίπτωση που η Εταιρεία αποφασίσει να προβεί στη μεταφορά/ρυμούλκηση του εν λόγω οχήματος, εναπόκειται στην κρίση της αν θα το μεταφέρει/ρυμουλκήσει με το φορτίο του. Η Εταιρεία δεν θα φέρει καμία ευθύνη για τυχόν ζημιά που θα προκληθεί στο φορτίο. Σε περίπτωση που η μεταφορά αφορά μοτοσυκλέτα, ο πελάτης θα πρέπει να είναι απαραίτητως παρών κατά τη φόρτωσή της στο ρυμουλκό.
- 2.12.** Για συμπληρωματικές υπηρεσίες που δεν καλύπτονται στις παραγράφους 2.1. – 2.11. πιο πάνω, ο πελάτης των Γενικών θα απολαμβάνει προνομιακή τιμολόγηση από την Εταιρεία.

Για την

N.T. Rescue Line Auto Services Ltd

Γιώργος Τράντα

Γενικός Διευθυντής