

ΟΦΕΛΗΜΑ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ & ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Όπου αναφέρεται Εταιρεία, Οδική Βοήθεια, Φροντίδα Ατυχήματος, Λειτουργός, τεχνίτης-οδηγός νοείται ότι είναι η N.T. Rescue Line Auto Services Ltd.

Ο πελάτης σε περίπτωση που χρειαστεί Οδική Βοήθεια ή Φροντίδα Ατυχήματος θα πρέπει να τηλεφωνεί στο τηλέφωνο 7772424 της Εταιρείας μας και να αναφέρει τον αριθμό εγγραφής του οχήματος, το ακριβές σημείο που έχει υποστεί βλάβη ή/και ατύχημα και οποιαδήποτε άλλα στοιχεία του ζητηθούν για διευκόλυνση της εξυπηρέτησης του. Σε περίπτωση που το όχημα δεν εντοπίζεται στα αρχεία μας τότε ο πελάτης θα πρέπει να αναφέρει τον αριθμό ασφαλιστηρίου του για να προχωρήσει η εξυπηρέτηση ή τον αριθμό καλυπτικής σημείωσης (CoverNote Number) εάν ακόμα δεν έχει εκδοθεί ασφαλιστήριο με την ασφαλιστική που συνεργάζεται. Σε τέτοια περίπτωση θα πρέπει ο πελάτης να προσκομίσει στο σημείο εξυπηρέτησης αντίγραφο των πιο πάνω εντύπων για την συνέχιση της εξυπηρέτησης. Σε αντίθετη περίπτωση δεν δύναται να προχωρήσει η εξυπηρέτηση Οδικής Βοήθειας ή/και Φροντίδας Ατυχήματος.

ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

ΟΡΟΙ και ΠΑΡΟΧΕΣ

1. Παρέχεται εξυπηρέτηση εντός των ελεύθερων περιοχών της Κυπριακής Δημοκρατίας και εξαιρούνται τα κατεχόμενα εδάφη που δεν είναι υπό τον έλεγχο της.
2. Παρέχεται εξυπηρέτηση όλο το 24ωρο συμπεριλαμβανομένου αργιών και Σαββατοκύριακων.
3. Παρέχεται κάλυψη μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις και εφόσον πληρούνται οι όροι της Rescue Line:
 - (1) μηχανική ή ηλεκτρική βλάβη (συμπεριλαμβανομένου ξεκινήματος της μηχανής)
 - (2) επαναφορά στο δρόμο
 - (3) μεταφορά/ρυμούλκηση
 - (4) έλλειψη καυσίμων, λαδιού, νερού
 - (5) αλλαγή ελαστικών
 - (6) ξεκλειδωμά οχήματος (εάν με τα μέσα που διαθέτουμε, δεν είμαστε σε θέση να επιτύχουμε το ξεκλειδωμά του οχήματος, τότε μεριμνούμε για το ξεκλειδωμά από εξειδικευμένο συνεργείο αλλά ο πελάτης επιβαρύνεται προσωπικά το κόστος).
 - (7) έλεγχος παράξενων θορύβων στην μηχανή, στο κιβώτιο ταχυτήτων και στους τροχούς.

- Η Οδική Βοήθεια προσφέρεται μία φορά για κάθε περιστατικό. Παράδειγμα για την μεταφορά/ρυμούλκηση η υπηρεσία προσφέρεται από το σημείο της ακινητοποίησης του οχήματος μέχρι το συνεργείο/τεχνικό της επιλογής του πελάτη.

- Αν το όχημα υποστεί ελαφρά ζημιά και βρίσκεται σε απομακρυσμένη περιοχή από την βάση ή το προορισμό του τότε η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να το επιδιορθώσει επί τόπου.

- Κατά την 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 στην διαδρομή του.
4. Παρέχεται επιτόπια επιδιόρθωση (μηχανική ή ηλεκτρική βλάβη) ή/και ξεκίνημα του οχήματος με τα μέσα που διαθέτει το κινητό συνεργείο της υπηρεσίας Οδικής Βοήθειας. Σε περιπτώσεις σοβαρής βλάβης που δεν διορθώνεται με τα μέσα του κινητού συνεργείου τότε αναλαμβάνουμε την μεταφορά του οχήματος σε συνεργείο της επιλογής του πελάτη εντός της επαρχίας διαμονής του όπου και τελειώνει η υποχρέωση μας.
5. Παρέχεται σε όλους τους πελάτες δωρεάν υπηρεσία ζυγοστάθμισης και δυνατότητα αγοράς ελαστικών και μπαταριών με έκπτωση.

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

1. Δεν παρέχεται:
 - (1) εξυπηρέτηση σε ρυμουλκούμενα (τρέιλερς), forklifts, τρακτέρ, εκσκαφείς, τηλεσκοπικούς ανυψωτήρες, βαρέως τύπου οχήματα, ειδικού τύπου οχήματα, ημιφορητά και σε οχήματα με συνολικό βάρος άνω των 3.5 τόνων (συμπεριλαμβανομένου φορτίου).
 - (2) μεταφορά οχήματος σε συνεργείο άλλης πόλης ή επαρχίας από την πόλη ή επαρχία διαμονής του Ασφαλισμένου εκτός εάν δεν υπάρχει εξειδικευμένο συνεργείο για τον συγκεκριμένο τύπο οχήματος.
 - (3) μεταφορά οχήματος σε περίπτωση άρνησης εκ μέρους του Ασφαλισμένου για ξεκίνημα του οχήματος ενώ δύναται να τεθεί σε κίνηση από το κινητό συνεργείο. Εφόσον τεθεί σε κίνηση και ο λειτουργός κρίνει ότι το όχημα είναι σε καλή κατάσταση τότε τελειώνει και η υποχρέωση μας.
 - (4) περαιτέρω μεταφορά του οχήματος σε περίπτωση που ήδη το όχημα μεταφέρθηκε είτε σε συνεργείο είτε σε χώρο επιλογής του πελάτη από το σημείο ακινητοποίησης του.
 - (5) μεταφορά από ένα τεχνικό σε άλλο π.χ. από μηχανικό σε ηλεκτρολόγο.
 - (6) μεταφορά για μη τεχνικούς/μηχανικούς λόγους που δεν σχετίζονται με βλάβη π.χ. ένδειξη από το ηλεκτρονικό σύστημα του οχήματος ότι αυτό χρειάζεται συντήρηση.
 - (7) κάλυψη του κόστους ανταλλακτικών ή/και υλικών που θα χρειαστούν για την επιτόπια επιδιόρθωση του οχήματος από το κινητό συνεργείο. Τέτοια παραδείγματα δύναται να είναι λάδι, νερό, ελαστικά, μπαταρία και άλλα. Σε περίπτωση έλλειψης καυσίμων θα μεταφερθεί το όχημα του πελάτη σε προπληρωμένη βενζίνη από όπου ο πελάτης μπορεί να αγοράσει καύσιμα. Το κόστος το επιβαρύνεται ο πελάτης.
2. Δεν παρέχεται οδική βοήθεια:
 - (1) όταν το όχημα βρίσκεται σε κλειστούς/ στενούς ή υπόγειους χώρους (π.χ γκαράζ, υπόγεια) όπου δεν είναι δυνατή η πρόσβαση.
 - (2) όταν το όχημα είναι κλειδωμένο και με τους συμβατικούς τρόπους δεν δύναται να ξεκλειδωθεί.
 - (3) όταν το όχημα (εμπορικό) είναι φορτωμένο και δεν δύναται να ρυμουλκωθεί με τα μέσα που διαθέτουμε.
 - (4) για την μετακίνηση ξένων οχημάτων ώστε να απελευθερωθεί το όχημα του πελάτη (π.χ από παρκάρισμα).
 - (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 Οδική Βοήθεια έχει το δικαίωμα να αναστείλει τις υπηρεσίες της έως ότου οι περιστάσεις της επιτρέπουν να προσφέρει εξυπηρέτηση. Επιπλέον σε εξαιρετικές περιπτώσεις (π.χ άσχημες καιρικές συνθήκες) εάν υπάρχει μεγάλος αριθμός κλήσεων ο πελάτης θα εξυπηρετηθεί σε χρονικό διάστημα ανάλογο με τη σειρά προτεραιότητας και τον αριθμό κλήσεων, δίνοντας προτεραιότητα στα περιστατικά οχημάτων που βρίσκονται σε δρόμο και εμποδίζουν την κυκλοφορία.
 - (6) σε περιπτώσεις απροσπέλαστων σημείων πέραν της οδού (χαντάκια, χαράδρες, απομακρυσμένους χωματόδρομους, γκρεμούς, ανώμαλους δρόμους, αλυκές, θάλασσα, άμμο, λάσπη, χιόνι ή πάγο). Στις πιο πάνω περιπτώσεις 2.(1) έως 2.(6) εάν επιχειρήσουμε κατ'εξάφραση να εξυπηρετήσουμε τον πελάτη τότε εκείνος αναλαμβάνει την ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά προκληθεί είτε στο όχημα είτε στο περιεχόμενο/φορτίο του κατά την ρυμούλκηση του οχήματος. Επιπλέον σε περίπτωση που δεν μπορέσει να εξυπηρετηθεί ο πελάτης από τα οχήματα που διαθέτουμε γιατί π.χ χρειάζεται εξειδικευμένο όχημα (ανυψωτήρας, ειδικό ρυμούλκο) ή αναγκαστεί να καλέσει άλλη Οδική Βοήθεια τότε το κόστος το επιβαρύνεται ο ίδιος ο πελάτης.
3. Εάν στο διάστημα αναμονής της Οδικής Βοήθειας ο πελάτης εγκαταλείψει το όχημά του, η Οδική Βοήθεια 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 μέχρι ο οδηγός – τεχνικός μας να φθάσει στο όχημα.

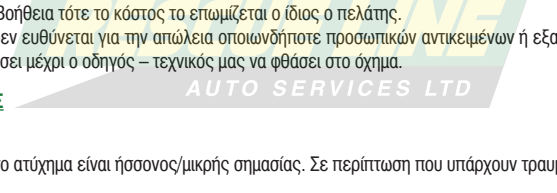
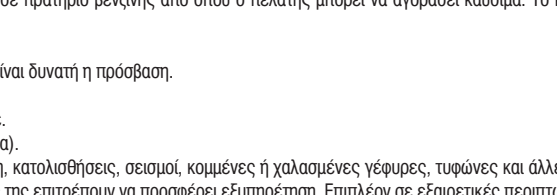
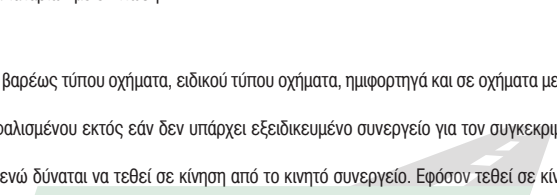
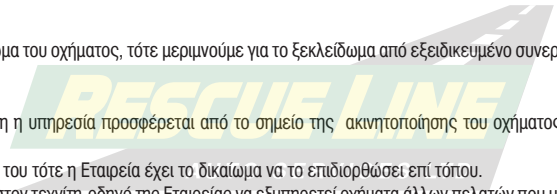
ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

ΟΡΟΙ και ΠΑΡΟΧΕΣ

1. Σε περίπτωση ατυχήματος ο πελάτης μας καλεί στο τηλέφωνο 7772424 της Εταιρείας μας ακόμη και εάν το ατύχημα είναι ήσσονος/μικρής σημασίας. Σε περίπτωση που υπάρχουν τραυματισμένα εμπλεκόμενα πρόσωπα θα πρέπει να κληθεί άμεσα και η Αστυνομία.
2. Μην απομακρυνθείτε από την σκηνή του ατυχήματος και μην μετακινήσετε το όχημα σας μέχρι την άφιξη του λειτουργού της Φροντίδας Ατυχήματος, εκτός αν παρεμποδίζεται η τροχαία κίνηση ή/και δημιουργείται κίνδυνος για νέο ατύχημα.
3. Όταν καταφθάσει στην σκηνή του ατυχήματος ο λειτουργός της Φροντίδας Ατυχήματος θα:
 - (1) φωτογραφήσει την σκηνή και τις ζημιές που προκλήθηκαν στα εμπλεκόμενα οχήματα.
 - (2) θα ετοιμάσει σχεδιάγραμμα της σκηνής του ατυχήματος.
 - (3) θα συμπληρώσει τη Δήλωση Ατυχήματος και θα εξασφαλίσει τις υπογραφές του οδηγού του ασφαλισμένου οχήματος όπως επίσης και κάθε άλλου εμπλεκόμενου στην περίπτωση που συμφωνούν οι εμπλεκόμενοι οδηγοί για τις συνθήκες του ατυχήματος.
 - (4) θα φωτογραφήσει την άδεια οδήγησης, τον τίτλο ιδιοκτησίας οχήματος, το πιστοποιητικό ασφάλισης και το πιστοποιητικό καταλληλότητας του οχήματος.
 - (5) θα συλλέξει πληροφορίες και στοιχεία μαρτύρων του ατυχήματος εάν υπάρχουν.
 - (6) θα εξασφαλίσει γραπτώς την παραδοχή ευθύνης του τρίτου για το ατύχημα σε περίπτωση που αναλαμβάνει την ευθύνη.

Για την N.T Rescue Line Auto Services Ltd

Γιώργος Τράντας
Γενικός Διευθυντής





ROADSIDE ASSISTANCE & ACCIDENT CARE BENEFIT

Wherever the designation Company, Roadside Assistance, Accident Care, Officer, mechanic-driver appears, it is understood to mean N.T. Rescue Line Auto Services Ltd.

In the event the customer needs Roadside Assistance or Accident Care, he should contact our Company on 77772424 and indicate the registration number of the vehicle, the precise location of the occurrence of the breakdown and/or accident and any other information that will be requested of him so as to facilitate the provision of service. In case the vehicle cannot be identified in our records, the customer should indicate the insurance policy number so as to enable us expedite the provision of the service, or Cover Note Number in case the insurance policy has not yet been issued by his Insurance Company. In such a case, the customer should produce a copy of the above mentioned documents for the continuation of the provision of the service. Otherwise the Roadside Assistance and/or Accident Care service cannot be provided.

ROADSIDE ASSISTANCE

CONDITIONS and BENEFITS

3. Coverage is provided only in the following cases and provided the conditions of Rescue Line are complied with:
 - (1) mechanical or electrical failure (including engine startup)
 - (2) put the vehicle back on the road
 - (3) transportation/towing
 - (4) shortage of fuel, oil, water
 - (5) change of tyres
 - (6) unlocking the vehicle (but if we are unable to unlock the vehicle with our available resources, we arrange the unlocking of the vehicle be done by a qualified locksmith but the cost is borne by the customer personally).
 - (7) inspection of weird noises in the engine, the gearbox and wheels.

- Roadside assistance is offered once per each incident. For example, for the transportation/towing, the service is provided from the point of immobilisation of the vehicle to the garage/mechanic of the vehicle owner's choice.

- If the vehicle suffers light damage and is located in a remote area away from its base or destination, the company reserves the right to repair it on site.

- During the transportation of the vehicle which is being assisted, the mechanic-driver is authorised by the Company to assist the vehicles of other customers which have suffered a breakdown when he comes across them en route.
4. On site repair is provided (mechanical or electrical failure) and/or engine startup using the available resources the mobile crew of Roadside Assistance has at its disposal. In the event of a serious breakdown that cannot be repaired with the use of the available resources the mobile crew of Roadside Assistance has at its disposal, we undertake the transportation of the vehicle to a garage of the client's choice within the district of his residence and at this point our obligation ends.
5. We offer to all our customers a free alignment and balancing service and the possibility of buying tyres and batteries at a discount.

EXCLUSIONS

1. We do not provide:
 - (1) service to trailers, forklifts, tractors, excavators, telescopic lifts, heavy duty trucks, special type vehicles, semi-trucks and vehicles with a total weight exceeding 3.5 tonnes (including load).
 - (2) transportation of vehicle to a garage other than in the city or district of the Insured's residence unless there is no specialized garage for the particular type of vehicle.
 - (3) transportation of vehicle in the event of refusal on the part of the Insured to start up the vehicle when this is possible by the mobile crew. If the vehicle is put in motion and the officer determines that the vehicle is in good roadworthy condition, then our obligation ends.
 - (4) further transportation of the vehicle in the event it has already been transported either to a garage or place of the customer's choice from the point of its immobilisation.
 - (5) transportation from a technician to another technician e.g. from a mechanic to an electrician.
 - (6) transportation for non-technical/mechanical reasons not related to the breakdown e.g. indication from the electronic system of the vehicle that it is in need of maintenance.
 - (7) coverage of the cost of spare parts and/or materials which will be required for the on-site repair of the vehicle from the mobile crew. Such examples may include the purchase of water, oil, tyres, battery, etc. In case of fuel shortage, the client's vehicle will be transported to a filling station from where the customer can purchase fuel. The cost is borne by the client.
2. Roadside Assistance is not provided:
 - (1) when the vehicle is situated in closed for traffic/narrow or underground places (e.g. garage, basement) that are inaccessible.
 - (2) when the vehicle is locked and cannot be unlocked with the use of conventional methods.
 - (3) when the vehicle (commercial) is loaded and cannot be towed with the aid of our available resources.
 - (4) for moving third party vehicles so as to extricate the customer's vehicle (e.g. at a parking place).
 - (5) when the weather conditions are adverse and the roads are rough (floods, snow, ice, fog, landslides, earthquakes, collapsed or damaged bridges, hurricanes and other special conditions). The Roadside Assistance has the right to suspend its services until the circumstances allow it to provide service. In addition, in exceptional cases (e.g. bad weather conditions) if there is a large number of calls, service will be provided to the customer on a first-come first-served basis and according to the number of calls, giving priority to incidents where vehicles are located on a road and blocking the traffic.
 - (6) in cases where points beyond the public roads are inaccessible (ditches, ravines, remote dirt roads, cliffs, rough roads, salt marshes, sea, sand, mud, snow or ice). In cases, from 2(1) to 2(6) above, where we try exceptionally to provide service to the customer, the responsibility for any damage caused either to the vehicle or the content/load during towing, rests on the customer. Also, in case we fail to provide service to the customer with the vehicles that we have at our disposal because, for example, the customer requires a specialized vehicle (jack, special trailer) or is forced to call other Roadside Assistance service, then the cost is borne by customer.
3. If at the time of waiting for the Road Assistance to arrive the customer abandons his vehicle, the Roadside Assistance is not liable for any personal belongings or accessories missing from the vehicle or for any loss and/or damage caused to the vehicle whilst being unattended until such time our driver-mechanic arrives at the scene of the incident.

ACCIDENT CARE

CONDITIONS and BENEFITS

1. In the event of an accident the customer should contact our Company on 77772424 even if the accident is trivial/minor. In case there are injured persons involved, the Police should be called immediately.
2. Don't leave the scene of the accident and do not move your vehicle until the arrival of the officer of Accident Care, unless the traffic is obstructed and/or the risk of a new accident is created.
3. When the officer of Accident Care arrives at the scene of the accident he will:
 - (1) take photographs of the scene of the accident and the damages sustained by the involved vehicles.
 - (2) draw a sketch of the scene of the accident.
 - (3) complete the Statement of the Accident and obtain the signatures of the driver of the insured vehicle as well as any other involved party in case the involved drivers agree to the circumstances that gave rise to the accident.
 - (4) photograph the driving licence, copy of the motor vehicle ownership title, the insurance certificate and road worthiness certificate of the vehicle.
 - (5) collect information and the details of witnesses of the accident, if there are any.
 - (6) secure in writing the assumption of liability from the third party for the occurrence of the accident in case he assumes liability.

On behalf of N.T. Rescue Line Auto Services Ltd

George Trandas
General Manager

