

**ΟΡΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
«ERMIS ASSISTANCE CLASSIC ΑΤΤΙΚΗΣ»
(Ε.Ι.Χ./Φ.Ι.Χ./ΜΟΤΟ)**

Η ERMIS ASSISTANCE αναλαμβάνει έναντι συνδρομής την υποχρέωση να παράσχει τις παρακάτω υπηρεσίες οδικής βοήθειας οχημάτων, βάσει των παρακάτω όρων:

A. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. Η ERMIS ASSISTANCE λειτουργεί καθημερινά όλο το 24ωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου.
2. Η ERMIS ASSISTANCE παρέχει τις υπηρεσίες της στους πελάτες, που έχουν έδρα / κατοικία στο νομό Αττικής, σε όλη την ηπειρωτική Ελλάδα, στα νησιά Εύβοια, Κρήτη, Ρόδο, Λέσβο, Κέρκυρα, Ζάκυνθο, Κεφαλονιά, όπως υποχρεώνει ο νόμος 3651/2008, καθώς και σε άλλα νησιά που δεν υποχρεώνει ο ανωτέρω νόμος και η ERMIS ASSISTANCE διαθέτει δίκτυο σταθμών εξυπηρέτησης.
3. Η οδική βοήθεια ERMIS ASSISTANCE περιλαμβάνει εργασίες που εκτελούνται σε περίπτωση ατυχήματος ή βλάβης οχήματος που έχει ακινητοποιηθεί.
4. Η ERMIS ASSISTANCE προσφέρει τις υπηρεσίες της σε κάθε είδους Ι.Χ. επιβατικά αυτοκίνητα (εξαιρούνται ΤΑΞΙ), καθώς και σε οχήματα έως 3,15 μέτρα μεταξόνιο με μονούς τροχούς στον πίσω άξονα.
5. Σε περίπτωση ακινητοποίησης του οχήματος, ο οδηγός καλεί το 210 9579000 δίνοντας τα στοιχεία του (ονοματεπώνυμο, μάρκα και αριθμό πινακίδας του οχήματος, αριθμό κινητού τηλεφώνου). Αναφέρει το είδος της βλάβης και το ακριβές σημείο που έχει ακινητοποιηθεί το όχημα. Αν δεν δοθούν τα παραπάνω στοιχεία δυσχεραίνεται το έργο της ERMIS ASSISTANCE και δημιουργούνται προβλήματα στην εξυπηρέτησή του. Η οδική βοήθεια των οχημάτων παρέχεται με σειρά προτεραιότητας κλήσης.
6. Ο οδηγός, εφόσον θέσει σε κίνηση το όχημά του με δική του προσπάθεια πριν από την άφιξη του οχήματος της ERMIS ASSISTANCE, πρέπει να ειδοποιήσει την ERMIS ASSISTANCE άμεσα, ώστε να αποφευχθεί η άσκοπη μετακίνηση του οχήματος της ERMIS ASSISTANCE και να διευκολυνθεί κάποιος άλλος δικαιούχος που έχει ανάγκη.

7. Σε περίπτωση που χρειασθεί μεταφορά οχήματος με πλοίο, η σχετική δαπάνη του ναύλου επιβαρύνει τον οδηγό / ιδιοκτήτη του οχήματος.

8. Η διαδικασία της παροχής οδικής βοήθειας ολοκληρώνεται όταν παραδίδεται το όχημα στον χώρο που έχει προεπιλεχτεί από τον οδηγό / ιδιοκτήτη. Από το σημείο παράδοσης του οχήματος δεν γίνεται άλλη μεταφορά για την ίδια αιτία.

B. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. Η επίδειξη του συμβολαίου οδικής βοήθειας στον οδηγό της ERMIS ASSISTANCE δεν είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή της υπηρεσίας.

2. Ο πελάτης αν δεν έχει πληρώσει την παροχή οδικής βοήθειας ή έχει λήξει η προθεσμία κάλυψης, δεν καλύπτεται.

3. Η κάλυψη του προγράμματος ενεργοποιείται στον πελάτη, 5 ημέρες από την ώρα έκδοσης του συμβολαίου οδικής βοήθειας.

Γ. ΡΥΜΟΥΛΚΗΣΗ

1. Αν η βλάβη δεν μπορεί να επισκευαστεί επί τόπου από την ERMIS ASSISTANCE, το όχημα ρυμουλκείται στο πλησιέστερο συνεργείο που επιλέγει ο πελάτης.

2. Στην παραπάνω περίπτωση μεταφοράς οχήματος, αν υπάρχει κάποιο πρόσθετο αντικείμενο που δεν είναι δυνατό να αφαιρεθεί από το όχημα, θα πρέπει να αναφερθεί από τον πελάτη στο συνοδευτικό έντυπο μεταφοράς. Για τα αντικείμενα που δεν αναγράφονται στο συνοδευτικό έντυπο, η ERMIS ASSISTANCE δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση απώλειάς τους.

3. Κατά τη διάρκεια μεταφοράς ενός οχήματος, επιτρέπεται στον οδηγό της ERMIS ASSISTANCE να εξυπηρετήσει και άλλους πελάτες που ενδεχόμενα θα συναντήσει στην διαδρομή επιστροφής, σε εκτέλεση οδηγιών από την ERMIS ASSISTANCE.

4. Για περιστατικά σε απόσταση μεγαλύτερη των 50 χιλιομέτρων από την έδρα / κατοικία του πελάτη, όταν η ζημιά δεν μπορεί να επισκευαστεί επιτόπου, ή στο πλησιέστερο συνεργείο επιλογής του πελάτη εντός τεσσάρων εργάσιμων ημερών, η ERMIS ASSISTANCE αναλαμβάνει τον επαναπατρισμό του οχήματος σε συνεργείο που θα υποδείξει ο πελάτης στην έδρα / τόπο κατοικίας του. Εάν ο πελάτης ζητήσει νέα μεταφορά, αυτή δεν καλύπτεται από το παρόν συμβόλαιο οδικής βοήθειας και ο πελάτης επιβαρύνεται το κόστος μεταφοράς του οχήματός του με εξωτερικό συνεργάτη. Ο επαναπατρισμός του οχήματος ολοκληρώνεται εντός πέντε εργάσιμων ημερών, μετά την διαπίστωση της βλάβης από το πλησιέστερο παραπάνω συνεργείο.

6. Η ERMIS ASSISTANCE καλύπτει περιστατικά άνω των 100 χιλιομέτρων από τον τόπο κατοικίας / έδρας του πελάτη όπως αναγράφεται στο συμβόλαιο, έξοδα μεταφοράς του οδηγού και των επιβαινόντων για την επιστροφή τους και μέχρι το ποσό των εκατόν δέκα ευρώ (110,00€) συνολικά, με την επίδοση των πρωτότυπων φορολογικών παραστατικών.

7. Η ERMIS ASSISTANCE δεν ευθύνεται για ζημίες που προκαλούνται κατά την επισκευή του οχήματος, καθώς και για τις ζημίες που τυχόν θα προκληθούν κατά την προσπάθεια φόρτωσης ή εκφόρτωσης του οχήματος, εφόσον είναι ήδη τρακαρισμένο. Η μεταφορά του τρακαρισμένου οχήματος γίνεται με ευθύνη του πελάτη.

Δ. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ

1. Αν μετά από ατύχημα, το όχημα έχει πέσει σε χαντάκι μέχρι ένα μέτρο, λίμνη, ποταμό, θάλασσα, λάσπη, άμμο, η ERMIS ASSISTANCE θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για τη ρυμούλκηση του οχήματος, με τα μέσα που διαθέτει. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η ανέλκυση του οχήματος, τα έξοδα ανέλκυσης με άλλα ειδικά μηχανήματα βαραίνουν εξ' ολοκλήρου τον πελάτη.

2. Η ERMIS ASSISTANCE δεν φέρει ευθύνη αποζημίωσης σε περίπτωση που επιτευχθεί η ρυμούλκηση του οχήματος, αλλά λόγω των ειδικών συνθηκών υποστεί ζημιές το όχημα.
3. Αν οι καιρικές συνθήκες είναι ιδιαίτερα δυσμενείς και οι δρόμοι δύσβατοι από χιόνια, πάγους, πλημμύρες, ομίχλη, κατολισθήσεις, σεισμούς, ή άβατοι (γκρεμισμένες ή χαλασμένες γέφυρες), η ERMIS ASSISTANCE δεν έχει υποχρέωση παροχής οδικής βοήθειας του οχήματος.

Ε. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

1. Η ERMIS ASSISTANCE έχει δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή οδικής βοήθειας του οχήματος αν ο πελάτης κάνει συχνές κλήσεις για την ίδια αιτία (αποφορτισμένη μπαταρία, φθαρμένες καλωδιώσεις, κ.λ.π.), επιδεικνύοντας αδιαφορία για την επιδιόρθωση, συντήρηση του οχήματός του.

2. Δεν περιλαμβάνονται στην παρεχόμενη οδική βοήθεια οι περιπτώσεις:

- Service οχήματος
- Μεταφορά από χώρο πώλησης οχημάτων / αντιπροσωπεία
- Μεταφορά, ή επί τόπου εξυπηρέτηση οχήματος που δεν κυκλοφορεί νόμιμα
- Απελευθέρωση οχήματος που δεν μπορεί να κινηθεί αποκλειστικά και μόνο γιατί εμποδίζεται από άλλα σταθμευμένα οχήματα
- Τοποθέτηση αντιολισθητικών αλυσίδων
- Μεταφορά οχήματος χωρίς μηχανή
- Ρυμούλκηση από υπόγειο γκαράζ
- Μεταφορά οχήματος χωρίς πινακίδες κυκλοφορίας, ή αφαίρεση πινακίδων από την τροχαία
- Ελλειψη βενζίνης στο ακινητοποιημένο όχημα
- Μεταφορά οχήματος από συνεργείο σε συνεργείο
- Μπαγκαζιέρα, τρέιλερ
- Ζώο