

Auto palīdzības pakalpojumi un to sniegšanas noteikumi Nr. HELP 24_11/1

Spēkā no 01.05.2011., apstiprināts ar "Seesam Latvia" 29.04.2011. valdes lēmumu

Auto palīdzības pakalpojuma sniedzējs (izpildītājs) nodrošina Apdrošinājumaņēmējam sekojošus auto palīdzības pakalpojumus, kam par iemeslu ir bijis ceļu satiksmes negadījums, tehniska salūšana, vandālisma vai zādzības mēģinājuma rezultātā gūtie bojājumi:

1. Auto palīdzības pakalpojumi

Pakalpojums	Apraksts	Sniegšanas noteikumi
Konsultācijas pa tālruni	Profesionāla konsultācija pa tālruni transportlīdzekļa bojājuma gadījumā vai pēc satiksmes negadījuma.	Tālruņa zvanu skaits nav ierobežots.
Palīdzība uz ceļa*	Kvalificēta speciālista ierašanās un bojājuma novēršana uz ceļa: <ul style="list-style-type: none"> Defekta diagnosticēšana Motora iedarbināšana ar starta vadiem Riteņa nomainīšana pret rezerves riteņiem Degvielas piegāde tās pēkšņas aprūkšanās gadījumā Iestrēguša transportlīdzekļa izvilkšana Ceļa apstākļos iespējamie defektu novēršanas darbi 	Pakalpojumu skaits katram transportlīdzeklim un attālums Latvijā bez ierobežojumiem. Ārzemēs visu kopējo viena gadījuma izmaksu limits līdz EUR 500. Vienā gadījumā pienākas viens viena veida pakalpojums. Klientam ir pienākums novērst defekta rašanos iemeslu, ja uz to ir norādījis Izpildītājā pārstāvis sniedzot pakalpojumu. Pakalpojuma mērķis ir pēc iespējas ātrāk nodrošināt klientam mobilitāti, lai tas var turpināt ceļu, vai patstāvīgi nokļūt līdz servisam.
Evakuācija	Ja transportlīdzeklis ir braukt nespējīgs vai ir gūti bojājumi, kas aizliedz piedalīties ceļu satiksmē un tehniskā palīdzība nav iespējama vai bijusi nesekmīga, transportlīdzeklis tiek aizgādāts uz tuvāko atbilstošo servisu, garantijas automašīnas uz tuvāko dīlera servisu, vai ārpus servisa darba laika līdz tuvākai no šī servisa apsargājamai stāvvietai.	Pakalpojumu skaits vienam transportlīdzeklim Latvijā bez ierobežojumiem. Vienā gadījumā pienākas viens transportēšanas pakalpojums. Ārzemēs visu kopējo viena gadījuma izmaksu limits līdz EUR 500.
Aizvietošanas automašīna līdz 2 dienām	Automašīnas nomas izmaksu kompensācija tiek nodrošināta, kamēr transportlīdzekļa tehniskais bojājums, vai bojājumi, kas radušies ceļu satiksmes negadījuma rezultātā, un kuri neatļauj turpmāku drošu braukšanu, tiek remontēti servisā, bet ne ilgāk par 2 dienām.	Pakalpojums tiek sniegts tikai tad, ja autopalīdzības dienests ir veicis transportlīdzekļa evakuāciju un tiek saņemts apliecinājums no servisa, ka to nav iespējams saremontēt vienas darba dienas laikā. Pakalpojums tiek sniegts saskaņā ar nomas kompāniju nosacījumiem un atbilstoši vietējām iespējām, nodrošinot nomas automašīnu līdz kompaktklases līmenim. Ārzemēs pakalpojuma izmaksas tiek iekļautas kopējā izmaksu limitā EUR 500 par vienu gadījumu.
Taksi serviss	Pakalpojums tiek sniegts negadījuma vietā, ja jāveic bojātā transportlīdzekļa transportēšana un braucēju skaits tajā pārsniedz pasažieru skaitu, ko var uzņemt evakuators	Taksometra pakalpojumiem noteikts kompensējamo limits Latvijā līdz 30 km no notikuma vietas klienta norādītajā virzienā. Pakalpojums tiek sniegts atkarībā no vietējām iespējām. Ārzemēs pakalpojuma izmaksas tiek iekļautas kopējā izmaksu limitā EUR 500 par vienu gadījumu.
Saskaņotais paziņojums	Pakalpojums tiek sniegts ekspertam ierodoties uz vietas vai telefoniski.	Rīgas reģionā (Rīgā un 30 km rādiusā no tās robežas) tiek nodrošināta eksperta ierašanās notikuma vietā, citur par dokumenta noformēšanas aspektiem tiek sniegtas telefoniskas konsultācijas.

* Autovadītājam ir jāapmaksā rēķins par piegādāto degvielu vai papildu materiāliem, kuri izmantoti remonta laikā.

2. Auto palīdzības pakalpojumu sniegšanas kārtība

2.1. Auto palīdzības pakalpojumi tiek sniegti 24 stundas diennaktī un septiņas dienas nedēļā.

2.2. Lai AAS "Seesam Latvia" Klients saņemtu kādu no auto palīdzības pakalpojumiem, Izpildītājs nodrošina, ka:

2.2.1. Sabiedrības klients zvana uz tālruni + 371 67 06 10 00, Izpildītājs telefonsarunā cik vien iespējams precīzi noskaidro Sabiedrības Klienta transportlīdzekļa atrašanās vietu un radušos bojājumus, transportlīdzekļa marku, modeli, valsts reģistrācijas numuru un/vai šasijas numuru pēc reģistrācijas apliecības un pirmās reģistrācijas datumu, Klienta vārdu un tālruņa numuru;

2.2.2. Pēc zvana saņemšanas Izpildītājs pie Sabiedrības Klienta ierodas norādītā vietā pilsētās – ne vēlāk kā 60 minūšu laikā, uz automaģistrālēm – ne vēlāk kā 80 minūšu laikā, uz Republikas un reģionālās nozīmes asfaltētiem ceļiem – ne vēlāk kā 90 minūšu laikā, uz pārējiem ceļiem – ne vēlāk kā 180 minūšu laikā, ārzemēs – atkarībā no vietējām iespējām.

2.3. Pakalpojumu sniegšanas kvalitāte un ierašanās laiks dažādās vietās var būt atšķirīgs. Ierašanās laiks notikuma vietā ir atkarīgs no ceļu stāvokļa, satiksmes intensitātes, laika apstākļiem, auto palīdzības dienesta noslogotības.

2.4. Par autonomas pakalpojumiem Sabiedrības Klients pats slēdz nomas līgumu un apmaksā pakalpojumu atbilstoši ar Izpildītāju saskaņotai cenai. Uzrādot maksājumu apliecināšanu dokumentu Izpildītājam (pa pastu vai personīgi), Izpildītājs 10 (desmit) dienu laikā pēc maksājumu apliecināšanas dokumenta saņemšanas, atlīdzina šos izdevumus Sabiedrības klientam, pārskaitot naudu uz Klienta norādīto kontu.

2.5. Par taksometra pakalpojumiem Sabiedrības Klients apmaksā pakalpojumu uz vietas atbilstoši ar Izpildītāju saskaņotai cenai. Uzrādot maksājumu apliecināšanu dokumentu Izpildītājam (pa pastu vai personīgi), Izpildītājs 10 (desmit) dienu laikā pēc maksājumu apliecināšanas dokumenta saņemšanas, atlīdzina šos izdevumus Sabiedrības klientam, pārskaitot naudu uz Klienta norādīto kontu.

2.6. Ja Sabiedrības Klients nevar turpināt ceļu radušās negadījuma rezultātā, Izpildītājs nodrošina ierašanos negadījuma vietā un novērš bojājumu. Ja bojājumu novērst nav iespējams vai ja jau iepriekš ir zināms, ka to novērst nebūs iespējams, braukt nespējīgo transportlīdzekli evakuē uz tuvāko atbilstošo servisu, kur iespējams novērst radušos bojājumus. Autovadītājs nodod transportējamā transportlīdzekļa atslēgas un reģistrācijas apliecību Izpildītāja darbiniekam, kurš ir atbildīgs par transportlīdzekļa drošību evakuācijas laikā.

2.7. Sabiedrības Klients un Izpildītāja darbinieks apstiprina pakalpojumu sniegšanas un braukt nespējīgā transportlīdzekļa evakuācijas faktu, parakstot pasūtījumu-līgumu, vai auto palīdzības norīkojuma lapu.

2.8. Ja pēc servisa veiktās pārbaudes tiek konstatēts, ka braukt nespējīgo transportlīdzekli nevarēs salabot vienas darba dienas laikā, skaitot no transportlīdzekļa apskates datuma servisa, pēc Sabiedrības Klienta lūguma auto palīdzības dienests 24 stundu laikā pēc remonta darbu uzsākšanas servisa nodrošina aizvietošanas transportlīdzekli uz braukt nespējīgā transportlīdzekļa remonta laiku, ja servisa amatpersona apliecina, ka remontu nebūs iespējams veikt ātrāk par 24 st. taču ne ilgāk, kā uz 2 (divām) dienām. Aizvietošanas automašīna tiek nodrošināta, atkarībā no vietējām iespējām un saskaņā ar nomas kompāniju nosacījumiem, līdz kompaktklases līmenim, ņemot vērā apdrošinātā transportlīdzekļa klasi un aprīkojumu. Sabiedrības Klients pats maksā transportlīdzekļa papildu nomas termiņu saskaņā ar nomas kompānijas spēkā esošajām cenām. Sabiedrības klients uz sava rēķina saņem un aizgādā atpakaļ aizvietošanas automašīnu, un sedz automašīnas papildu apdrošināšanas izmaksas saskaņā ar nomas kompānijas nosacījumiem.

2.9. Viena gadījuma izmaksās tiek iekļautas visas izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma/pakalpojumu sniegšanu konkrētajā gadījumā, tai skaitā pakalpojuma sniedzēja pakalpojuma faktiskās izmaksas, ieskaitot pakalpojuma administrēšanas izmaksas, nodokļus, bankas pārskaitījuma izmaksas.

2.10. Autopalīdzības pakalpojumi tiek sniegti šādās valstīs: Latvija, Igaunija, Lietuva, Albānija, Austrija, Andora, Beļģija, Bosnija un Hercegovina, Bulgārija, Čehija, Dānija, Francija, Grieķija, Horvātija, Itālija, Īrija, Islande, Kipra, Lielbritānija, Lihtenšteina, Luksemburga, Maķedonija, Malta, Monako, Nīderlande, Norvēģija, Polija, Portugāle, Rumānija, Serbija un Melnkalne, Sanmarīno, Slovākija, Slovēnija, Somija, Spānija, Šveice, Ungārija, Vācija, Zviedrija un Vatikāns.

3. Puses vienojas, ka Sabiedrības Klients apmaksā materiālus un/vai detaļas, kas izmantotas braukt nespējīgā transportlīdzekļa bojājuma novēršanai uz ceļa.

4. Puses vienojas, ka auto palīdzības pakalpojumi netiek sniegti zemāk uzskaitītajos gadījumos:

4.1. ja bojājums, kas radies negadījuma vai tehniskas salūšanas rezultātā, ļauj turpināt braucienu un neapdraud satiksmes drošību, autovadītāja un pasažieru drošību un pašu automašīnu, piemēram, virsbūves detaļām ir radušies skrāpējumi vai iespaidumi, logu tīrītāji nedarbojas laika apstākļos, kad nav nokrišņu utt.;

4.2. ja negadījums iestājies militāru operāciju, valstī esošu nemieru vai ārkārtas stāvokļa pasludināšanas, kā arī terorisma aktu, kodolenerģijas iedarbības, stihisku nelaimju vai dabas katastrofu rezultātā;

4.3. ja bojājums ir radies laikā, kad transportlīdzeklis ir piedalījies jebkura veida sporta sacensībās, vai tām pielīdzināmos pasākumos, ātruma sacensībās, sporta treniņos un tml.;

4.4. ja transportlīdzekli ir aizturējušas tiesībsargājošās varas iestādes;

4.5. ja Sabiedrības Klients nevar vadīt transportlīdzekli, jo atrodas alkohola, narkotisko vielu vai psihotropo vielu izraisītā reibuma stāvoklī;

4.6. ja Sabiedrības Klients ir ignorējis Izpildītāja brīdinājumu par transportlīdzekļa defekta novēršanas nepieciešamību, kurš ir izraisījis bojājumu atkārtoti;

4.7. ja transportlīdzeklis ir iestrēdzis vai tam traucē kāds cits šķērslis un ja tas pats nespēj kustēties, izņemot, ja šāds transportlīdzekļa stāvoklis ir iestājies ceļa satiksmes negadījuma rezultātā;

4.8. ja Sabiedrības Klientam nav transportlīdzekļa reģistrācijas dokumentu vai atslēgu;

4.9. ja Sabiedrības Klients traucē Izpildītāja darbiniekam pārbaudīt transportlīdzekli un noteikt bojājumu;

4.10. ja negadījums ir noticis, ekspluatējot tehniskā kārtībā neesošu transportlīdzekli, kura lietošanu aizliedz satiksmes noteikumi.

5. Vienā negadījumā, kad transportlīdzeklis nespēj braukt paša spēkiem, ir iespējams izmantot tehniskās palīdzības un/vai evakuācijas un aizvietošanas automašīnas pakalpojumu vienreiz katru.