



Η Umbrella Network Group PC (UNG) είναι η νόμιμα αδειοδοτημένη και δραστηριοποιούμενη στην Ελλάδα Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία στην παροχή των υπηρεσιών οδικής βοήθειας με την επωνυμία «Umbrella Network Group Private Company», ΑΦΜ 800912365, ΔΟΥ Ηλιούπολης, ΓΕΜΗ 144756109000, με έδρα στην Ηλιούπολη Αττικής, οδός Πύρρωνος 3, Τ.Κ. 16346, καλούμενη στο εξής «Εταιρεία».

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΑΠΟ ΑΤΥΧΗΜΑ

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

Παρέχεται σε όλη την Ηπειρωτική Ελλάδα και στα νησιά Κρήτη, Εύβοια, Ζάκυνθο, Κεφαλονιά, Κέρκυρα, Λέσβο, Ρόδο, Χίο και Κω, όπως υποχρεώνει ο νόμος 3651/2008, και όπως τροποποιήθηκε με τον ν-4512/2018, καθώς επίσης και σε άλλα νησιά που δεν υποχρεώνει ο ανωτέρω νόμος και η Επιχείρηση Οδικής Βοήθειας διαθέτει Δίκτυο Σταθμών Παραμονής και Μεταφόρτωσης. Η συγκεκριμένη υπηρεσία, περιορισμένη οδική βοήθεια συντέπια ατυχήματος, παρέχεται και στις χώρες της Ε.Ε., στις χώρες της πρώην Γιουγκοσλαβικής Δημοκρατίας όπως και στην Αλβανία. Το ανώτατο ποσό κάλυψης οδικής βοήθειας συντέπια ατυχήματος στην Ελλάδα και στις χώρες της Ε.Ε., στις χώρες της πρώην Γιουγκοσλαβικής Δημοκρατίας όπως και στην Αλβανία ανέρχεται στα 150,00 ΕΥΡΩ. Επιπλέον τυχόν έξοδα βαρύνουν τον συνδρομητή. Ρητά συμφωνείται ότι η περιορισμένη οδική βοήθεια συντέπια ατυχήματος πραγματοποιείται στο πλησιέστερο συνεργείο του τόπου συμβάντος, εντός των ορίων του νομού, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

ΑΡΘΡΟ 1. 24ΩΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΖΗΜΙΑΣ

Η Εταιρεία θέτει στη διάθεση του συνδρομητή ένα κέντρο αναγγελίας ζημιών, στο οποίο θα εκτελούνται καθ' όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο και αποκλειστικά στο τηλέφωνο **213 01 01 900**, οι εξής εργασίες:

- Λήψη κλήσεων των συνδρομητών.
- Έλεγχος κάλυψης.
- Συλλογή και καταγραφή βασικών στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του συνδρομητή.
- Άνοιγμα φακέλου ζημιάς.

ΑΡΘΡΟ 2. ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ ΣΤΟΝ ΤΟΠΟ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Κατόπιν τροχαίου ατυχήματος και μετά την διεκπεραίωση των εργασιών που αναφέρονται στο άρθρο 1, η Εταιρεία αναλαμβάνει:

2.1 Την οργάνωση και το κόστος μετάβασης του πλησιέστερου συνεργάτη της στον τόπο συμβάντος με σκοπό να βοηθήσει τον συνδρομητή σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν στη συνέχεια, όπως και για να συλλέξει στοιχεία για λογαριασμό του συμβαλλόμενου και πιο συγκεκριμένα την υλοποίηση των προβλεπόμενων στα άρθρα 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 και 10 υπηρεσιών.

2.2 Σε περίπτωση αναγγελίας της ζημιάς μετά την απομάκρυνση του καλυπτόμενου οχήματος από τον τόπο συμβάντος η Εταιρεία αναλαμβάνει εντός διαστήματος τριών (3) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία επέλευσης της ζημιάς και κατόπιν συνεννόησης με τον συνδρομητή, την αποστολή συνεργάτη της, το αργότερο εντός 24 ωρών από την ημερομηνία αναγγελίας, στον χώρο όπου οδηγήθηκε ή ρυμουλκήθηκε το όχημα (όπως επί παραδείγματι σε συνεργείο επισκευής αυτοκινήτων, τόπο εργασίας ή κατοικίας κ.ο.κ.) με σκοπό τη συμπλήρωση της δήλωσης ατυχήματος και την λήψη φωτογραφιών (σύμφωνα με τα άρθρα 3 & 5), με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν αρχίσει οι εργασίες επισκευής του οχήματος και το όχημα βρίσκεται στον χώρο αυτό και με την προϋπόθεση ότι θα παραβρίσκεται ο οδηγός του οχήματος που ενεπλάκη στο ατύχημα με όλα τα σχετικά έγγραφα (δίπλωμα, άδεια κυκλοφορίας κ.ο.κ.).

ΑΡΘΡΟ 3. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ – ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Ο απεσταλμένος της Εταιρείας θα συμπληρώσει επιτόπου τη Δήλωση Ατυχήματος η οποία στη συνέχεια θα υπογράφεται από τον εκάστοτε οδηγό στο τόπο του ατυχήματος. Η συμπλήρωση της δήλωσης θα γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του συνδρομητή όπως αυτές θα έχουν γνωστοποιηθεί πριν την έναρξη ισχύος της συνδρομής.

ΑΡΘΡΟ 4. ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΟΠΟΥ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ)

Ο απεσταλμένος της Εταιρείας θα βοηθήσει τον συνδρομητή στην σύνταξη του Εντύπου Φιλικού Διακανονισμού στον τόπο του ατυχήματος.

Το Έντυπο του Φιλικού Διακανονισμού θα αποστέλλεται στο Τμήμα Ζημιών του Ασφαλιστή του συνδρομητή μαζί με το προαναφερόμενο υλικό.

ΑΡΘΡΟ 5. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ / ΛΗΨΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΩΝ

Επιπλέον ο απεσταλμένος συνεργάτης της Εταιρείας :

- α) Θα φωτογραφήσει τα εμπλεκόμενα στο ατύχημα οχήματα δίνοντας ειδική έμφαση στα σημεία πρόσκρουσης.
- β) Θα καταγράψει τα στοιχεία συμμετεχόντων στο ατύχημα και τα στοιχεία των πιθανών αυτοπτών μαρτύρων, καθώς και οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την αποδοχή της ζημιάς από τον Ασφαλιστή.
- γ) Θα περιγράψει τον τόπο ατυχήματος (δρόμους, κατεύθυνση οχημάτων, φανάρια, σήμανση κ.λπ.) και υπό τη μορφή σχεδιαγράμματος με σκοπό τον σχηματισμό ολοκληρωμένης εικόνας του συμβάντος.

ΑΡΘΡΟ 6. ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

Τόσο ο συντονιστής όσο και ο συνεργάτης της Εταιρείας θα παρέχουν στον συνδρομητή βασικές οδηγίες σχετικά με την διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθηθεί για την καλύτερη αντιμετώπιση του ατυχήματος όπως κλήση της Τροχαίας σε περίπτωση σωματικών βλαβών, ανάγκη ή μη καταγραφής στοιχείων εμπλεκόμενων, Τ.Ο.Τ.Α. κ.τ.λ..

ΑΡΘΡΟ 7. ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ

Σε περίπτωση που λόγω των δυσχερών συνθηκών συνεπεία τροχαίου ατυχήματος ο συνδρομητής δε δύναται να ενημερώσει το οικγενειακό ή φιλικό του περιβάλλον για την επίλυση σημαντικών εκκρεμοτήτων, η Εταιρεία, είτε μέσω του τηλεφωνικού της κέντρου, είτε μέσω συνεργάτη της, του προσφέρει τη δυνατότητα μεταβίβασης των επείγοντων



μηνυμάτων.

ΑΡΘΡΟ 8. ΑΝΟΙΓΜΑ ΦΑΚΕΛΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η Εταιρεία με την αναγγελία της ζημιάς θα προβεί στο άνοιγμα ηλεκτρονικού φακέλου στον οποίο θα καταχωρηθούν στη συνέχεια όλα τα στοιχεία που θα έχουν συγκεντρωθεί από την μετάβαση του συνεργάτη της στον τόπο συμβάντος (Δήλωση Ζημιάς, φωτογραφίες, ειδικές σημειώσεις).

Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά ζημιές εντός των νομών που διαθέτουν την ηλεκτρονική εφαρμογή της Εταιρείας εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών κι εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών για τους υπόλοιπους νομούς.

ΑΡΘΡΟ 9. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΦΑΚΕΛΩΝ ΣΕ 24ΩΡΗ ΒΑΣΗ

Ο Πράκτορας θα έχει πρόσβαση σε 24ωρη βάση μέσω του διαδικτύου και χάριν ενός προσωπικού κωδικού σε μια ειδική βάση δεδομένων των ζημιών στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας.

Ο Πράκτορας είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την κατά νόμο λήψη της απαραίτητης εξουσιοδότησης από τον συνδρομητή για τη μεταβίβαση σε αυτόν από την Εταιρεία των προσωπικών δεδομένων του συνδρομητή στα πλαίσια της παροχής αυτής.

ΑΡΘΡΟ 10. ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ

Η Εταιρεία θα αποστέλλει τα πρωτότυπα έγγραφα στο αρμόδιο τμήμα ζημιών δυο φορές μηνιαίως.

ΑΡΘΡΟ 11. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

11.1 24ΩΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΖΗΜΙΑΣ

Η Εταιρεία θέτει στη διάθεση του συνδρομητή ένα κέντρο αναγγελίας ζημιών, στο οποίο θα εκτελούνται καθ' όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο και αποκλειστικά στο τηλέφωνο **213 01 01 900**, ή μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής οι εξής εργασίες:

- Λήψη κλήσεων των συνδρομητών ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά.
- Έλεγχος κάλυψης.
- Συλλογή και καταγραφή βασικών στοιχείων, σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του συνδρομητή.
- Άνοιγμα φακέλου ζημιάς.

11.2 ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ - ΛΗΨΗ ΔΗΛΩΣΗΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Ο πελάτης της Εταιρείας θα συμπληρώσει επίπου τη Δήλωση Ατυχήματος μέσω της εφαρμογής η οποία στη συνέχεια θα υπογράφετε στο τόπο του ατυχήματος. Η συμπλήρωση της δήλωσης θα γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του συνδρομητή όπως αυτές θα έχουν γνωστοποιηθεί πριν την έναρξη ισχύος της συνδρομής.

11.3 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΦΙΛΙΚΟΥ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΟΠΟΥ ΥΦΙΣΤΑΤΑΙ)

Το συντονιστικό κέντρο της Εταιρείας θα βοηθήσει τον συνδρομητή στην σύνταξη του Εντύπου Φιλικού Διακανονισμού μέσω της εφαρμογής στον τόπο του ατυχήματος.

Τα αρχεία θα αποστέλλονται στο Τμήμα Ζημιών του Ασφαλιστή του συνδρομητή μαζί με το προαναφερόμενο υλικό.

11.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ / ΛΗΨΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΩΝ

Ο πελάτης μέσω της εφαρμογής:

- α) Θα φωτογραφήσει τα εμπλεκόμενα στο ατύχημα οχήματα δίνοντας ειδική έμφαση στα σημεία πρόσκρουσης.
- β) Θα καταγράψει τα στοιχεία συμμετεχόντων στο ατύχημα και τα στοιχεία των πιθανών αυτόπτων μαρτύρων, καθώς και οπδδήποτε μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά την αποδοχή της ζημιάς από τον Ασφαλιστή.
- γ) Θα περιγράψει τον τόπο ατυχήματος (δρόμους, κατεύθυνση οχημάτων, φανάρια, σήμανση κ.λ.π.) και υπό τη μορφή σχεδιαγράμματος με σκοπό τον σχηματισμό ολοκληρωμένης εικόνας του συμβάντος.

11.5 ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ

Ο συντονιστής θα παρέχει στον συνδρομητή βασικές οδηγίες σχετικά με την διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθήσει για την καλύτερη αντιμετώπιση του ατυχήματος όπως κλήση της Τροχαίας σε περίπτωση σωματικών βλαβών, ανάγκη ή μη καταγραφής στοιχείων εμπλεκόμενων, Τ.Ο.Τ.Α. κ.τ.λ.

11.6 ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ

Σε περίπτωση που λόγω των δυσχερών συνθηκών συνεπεία τροχαίου ατυχήματος ο συνδρομητής δε δύναται να ενημερώσει το οικογενειακό ή φιλικό του περιβάλλον για την επίλυση σημαντικών εκκρεμοτήτων, η Εταιρεία, μέσω του τηλεφωνικού της κέντρου, του προσφέρει τη δυνατότητα μεταβίβασης των επείγοντων μηνυμάτων.

11.7 ΑΝΟΙΓΜΑ ΦΑΚΕΛΟΥ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η Εταιρεία με την αναγγελία της ζημιάς θα προβεί στο άνοιγμα ηλεκτρονικού φακέλου στον οποίο θα καταχωρηθούν στη συνέχεια όλα τα στοιχεία που θα έχουν συγκεντρωθεί από το υλικό που έχει αποσταλεί στον τόπο συμβάντος (Δήλωση Ζημιάς, φωτογραφίες, ειδικές σημειώσεις).

11.8 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΦΑΚΕΛΩΝ ΣΕ 24ΩΡΗ ΒΑΣΗ

- Ο Μεσίτης θα έχει πρόσβαση σε 24ωρη βάση μέσω του διαδικτύου και χάριν ενός προσωπικού κωδικού σε μια ειδική βάση δεδομένων των ζημιών στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας.
- Ο Μεσίτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την κατά νόμο λήψη της απαραίτητης εξουσιοδότησης από τον συνδρομητή για τη μεταβίβαση σε αυτόν από την Εταιρεία των προσωπικών δεδομένων του συνδρομητή στα πλαίσια της παροχής αυτής.