

**ΟΡΟΙ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΑΠΟ ΑΤΥΧΗΜΑ**  
**(ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ)**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ**

Παρέχεται σε όλη την Ηπειρωτική Ελλάδα και στα νησιά Κρήτη, Εύβοια, Ζάκυνθο, Κεφαλονιά, Κέρκυρα, Λέσβο, Ρόδο, Χίο, Κω, όπως υποχρεώνει ο νόμος 3651/2008, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 216 του νόμου 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.

**Βήμα 1ο - Αναγγελία σε 24ωρη βάση.**

Ο ασφαλισμένος, σε περίπτωση ατυχήματος - ζημίας με το ασφαλισμένο όχημα, θα πρέπει να καλεί άμεσα την υπηρεσία, η οποία λειτουργεί 24 ώρες, 365 ημέρες το χρόνο, στο παρακάτω τηλέφωνο: **+30 215 5454 154.**

**Βήμα 2ο - Επιβεβαίωση ασφάλισης και καταγραφή στοιχείων.**

Ο τηλεφωνητής ζητώντας ένα αναγνωριστικό στοιχείο (αριθμό κυκλοφορίας ή αριθμό συμβολαίου ή ονοματεπώνυμο) επιβεβαιώνει άμεσα ότι το εν λόγω όχημα είναι πράγματι ασφαλισμένο.

Σε περίπτωση που, για οποιονδήποτε λόγο, το ασφαλισμένο όχημα δεν βρίσκεται στην βάση δεδομένων, ο ασφαλισμένος θα εξυπηρετείται μόνο εφόσον δηλώσει πως έχει μαζί του το Ασφαλιστήριο Συμβόλαιο. Σε αντίθετη περίπτωση ο τηλεφωνητής θα ενημερώνει πως δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί και η διαδικασία θα σταματά εκεί.

Στη συνέχεια ο τηλεφωνητής θα καταγράψει σύντομα τις βασικότερες πληροφορίες που θα του δώσει ο ασφαλισμένος σχετικά με το ατύχημα, (και συγκεκριμένα τόπος ατυχήματος, αιτία που προκάλεσε το ατύχημα, εάν υπάρχουν τραυματίες και τέλος, εάν κλήθηκε ή όχι τροχαία / αστυνομία).

Τέλος, ο τηλεφωνητής θα ενημερώσει τον ασφαλισμένο πως ο συνεργάτης της υπηρεσίας ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ βρίσκεται ήδη καθ' οδόν προς τον τόπο του ατυχήματος, για την παραλαβή δήλωσης ατυχήματος, την λήψη φωτογραφιών, και τη μεταφορά του οχήματος, για την οποία θα πρέπει να έχει προηγηθεί η συμπλήρωση της δήλωσης. Επίσης θα πρέπει να έχει διαθέσιμα, την άδεια

κυκλοφορίας του οχήματος, την άδεια οδήγησης (δίπλωμα) και το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του, τα οποία θα πρέπει στη συνέχεια να επιδείξει στον συνεργάτη που θα τον εξυπηρετήσει.

### **Βήμα 3ο - Αποστολή συνεργάτη στον τόπο του ατυχήματος και λήψη φωτογραφιών (φωτογράφιση των εμπλεκόμενων οχημάτων και του τόπου ατυχήματος).**

Όπως προαναφέραμε, κατά την πρώτη συνομιλία μεταξύ ασφαλισμένου - τηλεφωνητή, θα δίνεται ταυτόχρονα και η εντολή στον πλησιέστερο του τόπου ατυχήματος συνεργάτη για την μετάβασή του στον τόπο του ατυχήματος.

Ο συνεργάτης της υπηρεσίας ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ, αμέσως μετά την άφιξή του, θα φωτογραφήσει το ασφαλισμένο όχημα και του τρίτου, δίνοντας έμφαση έτσι ώστε οι ζημιές που προκλήθηκαν από το ατύχημα να είναι εμφανείς και να φαίνεται και ο αριθμός κυκλοφορίας των οχημάτων. Θα πραγματοποιούνται όσες φωτογραφίες κριθούν απαραίτητες για την ακριβή απεικόνιση των ζημιών με ελάχιστο αριθμό δέκα (10) φωτογραφίες ανά όχημα περιμετρικά. Επίσης θα πραγματοποιούνται και τέσσερις φωτογραφίες κατ' ελάχιστο του τόπου του ατυχήματος.

### **Βήμα 4ο - Επιτόπια συμπλήρωση και παραλαβή του εντύπου Υπεύθυνης Δήλωσης Ατυχήματος, βοήθεια στην συμπλήρωση του εντύπου Φιλικού Διακανονισμού και παραλαβή αυτού (όπου έχει εφαρμογή).**

Ο συνεργάτης, πέρα από την λήψη φωτογραφιών, θα συμπληρώσει και το έντυπο Δήλωσης Ατυχήματος, το οποίο του προμηθεύει η ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ. Σε γενικές γραμμές, τα στοιχεία που θα καταγράφονται στην Δήλωση Ατυχήματος χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- Προσωπικά στοιχεία ασφαλισμένου οδηγού και του άλλου οδηγού (από τις άδειες οδήγησης), εφόσον αυτό γίνει αποδεκτό από τον άλλο οδηγό.
- Στοιχεία ασφαλισμένου οχήματος και του άλλου οχήματος (από τις άδειες κυκλοφορίας των οχημάτων), εφόσον αυτό γίνει αποδεκτό από τον οδηγό του άλλου οχήματος.
- Ασφαλιστικές εταιρίες, του ασφαλισμένου οχήματος και του άλλου (από τα ασφαλιστήρια συμβόλαια)

- Σύντομη περιγραφή της αιτίας του ατυχήματος (π.χ. παραβίαση stop, κλπ)
- Ημερομηνία και τόπος ατυχήματος

Το έντυπο Δήλωσης Ατυχήματος θα υπογράφεται πάντοτε από τον οδηγό του ασφαλισμένου οχήματος, τον οποίο ο συνεργάτης θα βοηθά στη συμπλήρωση του εντύπου Φιλικού Διακανονισμού (όπου έχει εφαρμογή), και το οποίο θα παραλαμβάνεται μαζί με την Υπεύθυνη Δήλωση Ατυχήματος.

### **Βήμα 5ο - Μεταφορά του ασφαλισμένου οχήματος από ατύχημα**

Στις περιπτώσεις όπου το ατύχημα προκάλεσε την ακινητοποίηση του ασφαλισμένου οχήματος, θα στέλνεται πάντοτε γερανός / πλατφόρμα για την περαιτέρω μεταφορά του οχήματος (μικτού βάρους έως και 3,5 τόνους, απόσταση αξόνων 3,15 μέτρα, με μονούς τροχούς στον πίσω άξονα) σε συνεργείο επισκευής πλησίον του τόπου ατυχήματος που θα υποδείξει ο ασφαλισμένος.

Η μεταφορά/ρυμούλκηση του οχήματος παρέχεται αποκλειστικά και μόνον εφόσον το ασφαλισμένο όχημα, ακινητοποιήθηκε και αδυνατεί να αυτοκινηθεί ασφαλώς αποκλειστικά εξαιτίας ατυχήματος, το οποίο ενεργοποίησε κάλυψη αστικής ευθύνης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου Αυτοκινήτου που έχει συνάψει ο ασφαλισμένος με τον ασφαλιστή και δικαιολογεί την **υποβολή δήλωσης ατυχήματος**, η οποία και πρέπει να υποβληθεί αποκλειστικά μέσω της "Φροντίδας Ατυχήματος". Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση ο ασφαλισμένος **δεν δικαιούται** την παροχή μεταφοράς/ρυμούλκησης.

Αν το όχημα του ασφαλισμένου, μετά από ατύχημα, έχει πέσει σε χαντάκι, λίμνη, ποταμό, θάλασσα, λάσπη ή άμμο κλπ. η ΚΑΛΥΨΗ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ δεν έχει υποχρέωση παροχής μεταφοράς/ρυμούλκησης, παρόλα αυτά θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για τη ρυμούλκηση του, με τα μέσα που διαθέτει. Σε περίπτωση που επιτευχθεί η υπόψη ρυμούλκηση αλλά, λόγω των ειδικών συνθηκών, υποστεί ζημιές το όχημα ο ασφαλιστής δεν φέρει καμία ευθύνη αποζημίωσης. Σε περίπτωση χρήσης ειδικού γερανού, καλύπτεται έως το ποσό των 150 ΕΥΡΩ.

## Γεωγραφική Κάλυψη

Οι παραπάνω υπηρεσίες θα προσφέρονται από την ΚΑΛΥΨΗ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ σε όλη την Ηπειρωτική Ελλάδα και τα νησιά που αναφέρονται πιο πάνω.

## Παρατήρηση: ΙΣΧΥΕΙ ΕΦΟΣΟΝ ΤΟ ΕΠΙΘΥΜΕΙ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Διευκρινίζεται πως σε περίπτωση που ο ασφαλισμένος δεν καλέσει την υπηρεσία ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ, από τον τόπο του ατυχήματος, αλλά καλέσει αργότερα είτε από την οικία του, είτε από τον χώρο εργασίας του η ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ θα ακολουθεί και σε αυτή την περίπτωση την ίδια διαδικασία αποστέλλοντας τον συνεργάτη της στον τόπο που θα υποδείξει ο ασφαλισμένος, στο χρονικό διάστημα μέχρι και τρεις ( 3 ) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία του ατυχήματος. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να παρευρίσκεται τόσο το άτομο που οδηγούσε το ασφαλισμένο όχημα όταν προκλήθηκε το ατύχημα (εφόσον ο οδηγός και ο ασφαλισμένος δεν είναι το ίδιο πρόσωπο), αφού το έντυπο Δήλωση Ατυχήματος θα πρέπει να υπογραφεί από αυτόν, όσο και το ασφαλισμένο όχημα, έτσι ώστε να είναι δυνατή η φωτογράφιση. Στις περιπτώσεις αυτές η ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ δεν θα είναι υποχρεωμένη να μεταβεί και στον τόπο όπου ευρίσκεται το όχημα του παθόντος, ούτε και στον τόπο του ατυχήματος, καθότι η συγκεκριμένη παροχή προβλέπει μία και μόνο μετάβαση ανά ζημιά. Στη συγκεκριμένη υπηρεσία ο ασφαλισμένος δεν δικαιούται την υπηρεσία ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ.

## Πληροφορίες και οδηγίες σε 24ωρη βάση

Ο ασφαλισμένος καλώντας τον ίδιο αριθμό μπορεί να ζητά σε 24ωρη βάση πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσει μετά από ένα τροχαίο ατύχημα ή ζημιά του ασφαλισμένου οχήματος.