Road Accistance

# RA 1. Battery - On Spot

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι ο Κωνσταντίνος πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,Παπαδόπουλος λέγομαι έχω μείνει με το αμάξι,δεν παίρνει μπροστά.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΙΜΟ1806.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Opel Astra του 2016;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Παπαδόπουλος Ιωάννης.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.   
  
Α: Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Μάλλον από μπαταρία έχει μείνει,είχα αφήσει ανοιχτά τα αλάρμ.  
  
Α: Όταν πηγαίνετε να το βάλετε μπροστά δεν εμφανίζονται ενδείξεις στο ταμπλό;  
  
Π: Όχι τίποτα, είναι νεκρό.  
  
Α: Ούτε τα παράθυρα ανεβοκατεβαίνουν; Ούτε το ραδιόφωνο λειτουργεί;  
  
Π: Είναι όλα νεκρά.  
  
Α: Οκ,οπότε θα στείλουμε έναν συνεργάτη να φορτίσει το όχημα επί τόπου.  
  
Π: Ναι πιστεύω θα πάρει μπροστά με μια φόρτιση.  
  
Α: Το όχημα πού βρίσκεται αυτή τη στιγμή;  
  
Π: Στην Αθήνα.  
  
Α: Έχετε κάποια διεύθυνση μήπως για να βρούμε το στίγμα σας;  
  
Π: Ναι,Δαμάρεως 19-21 στο Παγκράτι.  
  
Α: Είναι μεταξύ Κόνωνος και Αρτοτίνης;  
  
Π: Ναι πολύ σωστά.  
  
Α: Πολύ ωραία!Αν θέλετε μου δίνετε και το χρώμα του αυτοκινήτου για να διευκολύνουμε τον συνάδελφο;  
  
Π: Είναι μπλέ.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Στέλνουμε λοιπόν την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.Μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για να σας καλέσει ο συνεργάτης;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Τέλεια!Κλείνοντας θα ήθελα να ρωτήσω αν έχετε στο κινητό σας την εφαρμογή του e-food.Aν θέλετε μπορούμε να σας στείλουμε έναν κωδικό αξίας 5 ευρώ ώστε στην επόμενη παραγγελία σας να έχετε μια έκπτωση από εμάς.Μπορείτε να παραγγείλετε κάτι και όσο περιμένετε.  
  
Π: Ναι,ευχαριστώ πολύ!  
  
Α: Ωραία,τότε θα σας τον στείλω μέσω sms.Καλή σας μέρα.  
  
Π: Καλή συνέχεια και σε εσάς.

# RA 2. Tire - On Spot

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι η Μαριάννα πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει από λάστιχο.Το μπροστά δεξιά.Έσκασε εν κινήσει.

Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΖΖΕ1406.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Fiat Punto του 2002;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Αποστολίδης Σωκράτης.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.   
  
Α: Είπατε ότι έχετε μείνει από λάστιχο.Υπάρχει ρεζέρβα στο όχημα;  
  
Π: Ναι έχω ρεζέρβα αλλά δεν έχω γρύλο για να το αλλάξω και θέλω την βοήθειά σας.  
  
Α: Φυσικά,θα στείλουμε εμείς συνεργάτη για επί τόπου αντικατάσταση. Το όχημα πού βρίσκεται αυτή τη στιγμή;  
  
Π: Είμαι στο κέντρο της Αθήνας,στην οδό Φιλελλήνων απέναντι από μια εκκλησία.Δεν βλέπω κάποιο νούμερο.  
  
Α: Είστε περίπου στην στροφή πριν την Λεωφόρο Αμαλίας;  
  
Π: Ναι ναι.  
  
Α: Πολύ ωραία σας έχω εντοπίσει και στον χάρτη.Αν θέλετε μου δίνετε και το χρώμα του αυτοκινήτου για να διευκολύνουμε τον συνάδελφο;  
  
Π: Kόκκινο.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Οπότε στέλνουμε τώρα την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.Μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για να σας καλέσει ο συνεργάτης;  
  
Π: Κρατήστε το.Αλλά ρε παιδιά θα κάνει μία ώρα να έρθει για ένα λάστιχο;Έχουμε και δουλειές.Σε άλλη ασφαλιστική που ήμουν είχαν έρθει στο δεκάλεπτο.  
  
Α: Καταλαβαίνετε ότι υπάρχουν αρκετά περιστατικά αυτή την ώρα και τηρείται σειρά προτεραιότητας.Ο πρώτος διαθέσιμος συνεργάτης που θα βρίσκεται πιο κοντά σας θα αναλάβει την εντολή.Θα ζητήσουμε και να σας καλέσει πλησιάζοντας.  
  
Π: Aν είναι σε μια ώρα τί να τον κάνω;  
  
Α: Ο μέγιστος χρόνος αναμονής είναι η ώρα.Μπορεί να είναι στο σημείο και νωρίτερα.Αναλόγως με τα περιστατικά.Έχω στείλει πάντως την εντολή όσο μιλάμε για να κερδίσουμε χρόνο.  
  
Π: Καλά εντάξει απαράδεκτοι.Σιγά μην ανανεώσω σε εσάς.  
  
A: Καλή σας ημέρα.Αν χρειαστείτε το ο,τιδήποτε μπορείτε να ξανακαλέσετε.

# RA 3. Tire - Towing

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι ο Παύλος πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει από λάστιχο,έσκασε εν κινήσει.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΙΚΙ1504.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Renault Clio του 2022;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Γιάννης Καπετάνιος.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.   
  
Α: Είπατε ότι έχετε μείνει από λάστιχο.Υπάρχει ρεζέρβα στο όχημα;  
  
Π: Δυστυχώς δεν υπάρχει, θα πρέπει να μεταφερθεί σε βουλκανιζατέρ.  
  
Α: Οκ, οπότε θα στείλουμε όχημα για να σας μεταφέρει στο κοντινότερο.Το όχημα πού βρίσκεται ακριβώς;

Π: Είμαι στο κέντρο της Θεσσαλονίκης λίγο πιο κάτω από το Κρατικό Θέατρο.  
  
Α: Προς τα πού έχετε κατεύθυνση;  
  
Π: Προς Ανάληψη.  
  
Α: Είστε περίπου απέναντι από το Πάρκο ΧΑΝΘ;  
  
Π: Ναι ναι.  
  
Α: Πολύ ωραία σας έχω εντοπίσει και στον χάρτη.Αν θέλετε μου δίνετε και το χρώμα του αυτοκινήτου για να διευκολύνουμε τον συνάδελφο;  
  
Π: Είναι μαύρο.  
  
Α: Υπάρχει κάποια ιδιαιτερότητα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε σχετικά με το όχημα;Είναι για παράδειγμα αυτόματο; Τετρακίνητο; Χαμηλωμένο;  
  
Π: Όχι είναι συμβατικό ΙΧ.  
  
Α: Ούτε υπάρχει κάποιο φορτίο που να επιβαρύνει το όχημα,σωστά;  
  
Π: Όχι είναι άδειο.  
  
Α: Έχετε υπ’όψιν κάποιο βουλκανιζατέρ που θα μπορούσαμε να μεταφέρουμε το αυτοκίνητο;  
  
Π: Στον Θαλασσούδη θα πάμε στην Καραμανλή.  
  
Α: Ωραία, μάλλον μιλάμε για την Λεωφόρο Καραμανλή 11, Θεσσαλονίκη 546 38 που είναι και κοντά στο σημείο που βρίσκεστε.  
  
Π: Ναι είναι σχεδόν δίπλα ευτυχώς.  
  
  
Α: Πολύ ωραία! Οπότε στέλνουμε τώρα την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.Ενημερωτικά πρόκειται για μια μεταφορά ανά συμβάν.Μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για να σας καλέσει ο συνεργάτης;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Θα συνοδεύσετε;  
  
Π: Ναι θα πάω και εγώ μαζί για να το πάρω όταν το φτιάξει.  
  
Α: Τέλεια!Κλείνοντας θα ήθελα να ρωτήσω αν έχετε στο κινητό σας την εφαρμογή του e-food.Aν θέλετε μπορούμε να σας στείλουμε έναν κωδικό αξίας 5 ευρώ ώστε στην επόμενη παραγγελία σας να έχετε μια έκπτωση από εμάς.Μπορείτε να παραγγείλετε κάτι και όσο περιμένετε.  
  
Π: Ναι,ευχαριστώ πολύ!  
  
Α: Ωραία,τότε θα σας τον στείλω μέσω sms.Καλή σας μέρα!  
  
Π: Καλή συνέχεια και σε εσάς!

# ***RA 4. Tire - Towing***

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι η Κατερίνα πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει από λάστιχο,έσκασε εν κινήσει.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΙΡΙ1664.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Nissan Micra του 2013;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Βασιλική Αθανασίου.  
  
Α: Είστε η ίδια;  
  
Π: Μάλιστα.   
  
Α: Είπατε ότι έχετε μείνει από λάστιχο.Υπάρχει ρεζέρβα στο όχημα;  
  
Π: Δυστυχώς δεν υπάρχει, θα πρέπει να μεταφερθεί σε βουλκανιζατέρ.  
  
Α: Οκ, οπότε θα στείλουμε όχημα για να σας μεταφέρει.Το όχημα πού βρίσκεται ακριβώς;

Π: Είμαι στην Αγία Παρασκευή ακριβώς στην εκκλησία στην Μεσογείων πριν την ΕΡΤ.  
  
Α: Προς τα πού έχετε κατεύθυνση;  
  
Π: Προς Γέρακα.  
  
Α: Πολύ ωραία σας έχω εντοπίσει και στον χάρτη.Αν θέλετε μου δίνετε και το χρώμα του αυτοκινήτου για να διευκολύνουμε τον συνάδελφο;  
  
Π: Είναι κίτρινο.  
  
Α: Υπάρχει κάποια ιδιαιτερότητα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε σχετικά με το όχημα;Είναι για παράδειγμα αυτόματο; Τετρακίνητο; Χαμηλωμένο;  
  
Π: Είναι αυτόματο.  
  
Α: Μπορεί να μπεί στη νεκρά για είναι πιο εύκολη η μετακίνηση;  
  
Π: Μπαίνει κανονικά.  
  
Α: Ούτε υπάρχει κάποιο φορτίο που να επιβαρύνει το όχημα,σωστά;  
  
Π: Όχι είναι άδειο.  
  
A: Υπάρχει κάποιο βουλκανιζατέρ που θα θέλατε να το πάμε;  
  
Π: Παιδιά δεν έχω ιδέα,θέλω να μου βρείτε το κοντινότερο να το πάμε να τελειώνουμε.  
  
Α: Aπ’ότι βλέπω και στο ίντερνετ υπάρχει σχετικά κοντά σας ένα στο Χαλάνδρι,ο Πανικίδης.  
  
Π: Πάμε εκεί.  
  
Α: Απλώς αν θέλετε,για να επιβεβαιώσετε ότι μπορεί να το αναλάβει,κάντε μια κλήση στο 2106010821 που είναι το τηλέφωνό τους.  
  
Π: Έγινε ευχαριστώ!  
  
Α: Πολύ ωραία! Οπότε στέλνουμε τώρα την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.Ενημερωτικά είναι μια μεταφορά ανά συμβάν.Μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για να σας καλέσει ο συνεργάτης;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Θα συνοδεύσετε;  
  
Π: Ναι θα πάω και εγώ μαζί για να το πάρω όταν το φτιάξει.  
  
Α: Τέλεια!Κλείνοντας θα ήθελα να ρωτήσω αν έχετε στο κινητό σας την εφαρμογή του e-food.Aν θέλετε μπορούμε να σας στείλουμε έναν κωδικό αξίας 5 ευρώ ώστε στην επόμενη παραγγελία σας να έχετε μια έκπτωση από εμάς.Μπορείτε να παραγγείλετε κάτι και όσο περιμένετε.  
  
Π: Ναι,ευχαριστώ πολύ!  
  
Α: Ωραία,τότε θα σας τον στείλω μέσω sms.Καλή σας μέρα!  
  
Π: Καλή συνέχεια και σε εσάς!

# ***RA 5. Mechanical - Towing***

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι η Γεωργία πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει με το αμάξι.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΧΑΟ1836.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Fiat Panda του 2012;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Δούρος Γεώργιος.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Όχι είμαι ο γαμπρός του.  
  
Α: Θέλετε να μου δώσετε και το δικό σας ονοματεπώνυμο να το περάσουμε στον φάκελο που θα ανοίξουμε; Μιας και μιλάμε και μαζί;  
  
Π: Νίκος Αλέφαντος λέγομαι.  
  
Α: Κύριε Αλέφαντε,μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για την επικοινωνία με τον συνεργάτη;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Πατάω το γκάζι και φτάνει μέχρι κάτω χωρίς αντίσταση.Πιστεύω ότι έχει κοπεί η ντίζα.  
  
Α: Οπότε μιλάμε για μεταφορά σε συνεργείο.  
  
Π: Ναι έχω μιλήσει με τον μηχανικό μου.  
  
Α: Το όχημα πού βρίσκεται αυτή τη στιγμή;  
  
Π: Ελευθερίου Βενιζέλου στην Μεταμόρφωση.  
  
Α: Μιλάμε για Αττική;  
  
Π: Ναι Αττική.  
  
Α: Υπάρχει κάποια αρίθμηση στο σημείο που βρίσκεστε;  
  
Π: Δεν βλέπω κάτι.  
  
Α: Μήπως υπάρχει κάτι που θα μπορούσαμε να βάλουμε ως σημείο αναφοράς;Κάποιο κατάστημα ίσως;  
  
Π: Ναι είναι η Γενική Ταχυδρομική εδώ απέναντι.Αλλά δεν βλέπω αριθμό.  
  
Α: Απ’ότι βλέπω στον χάρτη μάλλον βρίσκεστε Ελευθερίου Βενιζέλου 3 στην Μεταμόρφωση.Θέλετε να μου δώσετε και το χρώμα του αυτοκινήτου σας, για να διευκολύνουμε και τον συνάδελφο που θα φτάσει;  
  
Π: Ναι, είναι ασημί.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Έχετε μήπως και τα στοιχεία του συνεργείου που θέλετε να το πάμε;  
  
Π: Ναι είναι στον Γέρακα.  
  
Α: Θυμάστε επωνυμία ή διεύθυνση;  
  
Π: Γιαννης λέγεται, είναι στην Κλεισθένους.  
  
Α: Από ότι βλέπω στο ίντερνετ μου βγάζει το συνεργείο του Ιωάννη Χανή στην Κλεισθένους 178 στον Γέρακα.Σας θυμίζει κάτι το όνομα;  
  
Π: Ναι ναι αυτός είναι.  
  
Α: Πολύ ωραία.Οπότε κρατάμε αυτά τα στοιχεία.Αν θέλετε μπορείτε να ακολουθήσετε και εσείς στο συνεργείο μπαίνοντας στην καμπίνα του γερανού μας αλλιώς μπορεί να πάει και ασυνόδευτο αν έχετε συνεννοηθεί με τον μηχανικό σας.  
  
Π:Έχω μιλήσει με τον μάστορα θα το παραλάβει αυτός.Μέχρι τις 6 το απόγευμα θα είναι εκεί.  
  
Α: Υπάρχει κάποια ιδιαιτερότητα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε σχετικά με το όχημα;Είναι για παράδειγμα αυτόματο; Τετρακίνητο; Χαμηλωμένο;  
  
Π: Είναι αυτόματο και το ύψος του είναι κανονικό,δεν είναι χαμηλωμένο.  
  
Α:Μπορεί να μπεί στη νεκρά;  
  
Π: Ναι στη νεκρά μπαίνει κανονικά,δεν υπάρχει πρόβλημα.  
  
Α: Ούτε υπάρχει κάποιο φορτίο που να επιβαρύνει το όχημα,σωστά;  
  
Π: Όχι είναι άδειο.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Στέλνουμε λοιπόν την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.  
  
Π: Πολύ καλά.  
  
Α: Κλείνοντας θα ήθελα να ρωτήσω αν έχετε στο κινητό σας την εφαρμογή του e-food.Aν θέλετε μπορούμε να σας στείλουμε έναν κωδικό αξίας 5 ευρώ ώστε στην επόμενη παραγγελία σας να έχετε μια έκπτωση από εμάς.Μπορείτε να παραγγείλετε κάτι και όσο περιμένετε.  
  
Π: Ναι,ευχαριστώ πολύ!  
  
Α: Ωραία,τότε θα σας τον στείλω μέσω sms.Καλή σας μέρα!  
  
Π: Καλή συνέχεια και σε εσάς!

# RA 6. Mechanical - Towing

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι ο Γιάννης πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει με το αμάξι.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΗΜΗ1999.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Hyundai i20 του 2015;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Νίκος Καλογερόπουλος.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Όχι είμαι ο αδερφός του.  
  
Α: Θέλετε να μου δώσετε και το δικό σας ονοματεπώνυμο να το περάσουμε στον φάκελο που θα ανοίξουμε; Μιας και μιλάμε και μαζί;  
  
Π: Κωστας Καλογερόπουλος λέγομαι.  
  
Α: Κύριε Καλογερόπουλε,μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για την επικοινωνία με τον συνεργάτη;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Πατάω τον συμπλέκτη και φτάνει μέχρι κάτω χωρίς αντίσταση.Πιστεύω ότι έχει κοπεί η ντίζα.  
  
Α: Οπότε μιλάμε για μεταφορά σε συνεργείο.  
  
Π: Έχετε να μου προτείνετε κάποιο;  
  
Α: Το όχημα πού βρίσκεται ακριβώς;  
  
Π: Στον Πειραιά είμαι,Αναλήψεως 16.Καμίνια βασικά.  
  
Α: Αν δεν έχετε κάποιο συγκεκριμένο θα μπορούσαμε να σας προτείνουμε εμείς κάποιο κοντά στην περιοχή σας για να μην ταλαιπωρείστε κιόλας.Βλέπω ένα σχετικά κοντά σας που θα μπορούσε να το αναλάβει καθώς είναι γενικό συνεργείο.Αν θέλετε να δώσω ένα τηλέφωνο ευχαρίστως.  
  
Π: Ναι με βοηθάτε πολύ.  
  
Α: Είναι ο κύριος Λαγοπόδης και το τηλέφωνο είναι 6984974939.Καλό θα ήταν να τον καλέσετε να επιβεβαιώσετε ότι μπορεί να αναλάβει την βλάβη και ότι έχει και χώρο για να δεχτεί το όχημά σας.  
  
Π: Θα τον πάρω αμέσως.  
  
Α: Υπάρχει κάποια ιδιαιτερότητα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε σχετικά με το όχημα;Είναι για παράδειγμα αυτόματο; Τετρακίνητο; Χαμηλωμένο;  
  
Π: Είναι αυτόματο και το ύψος του είναι κανονικό,δεν είναι χαμηλωμένο.  
  
Α:Μπορεί να μπεί στη νεκρά;  
  
Π: Ναι στη νεκρά μπαίνει κανονικά,δεν υπάρχει πρόβλημα.  
  
Α: Ούτε υπάρχει κάποιο φορτίο που να επιβαρύνει το όχημα,σωστά;  
  
Π: Όχι είναι άδειο.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Στέλνουμε λοιπόν την εντολή,υπολογίστε από τα επόμενα 10 λεπτά μέχρι την επόμενη ώρα θα βρίσκεται στο σημείο.Θα ακολουθήσετε και εσείς στο συνεργείο;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Πολύ ωραία.Θα μπείτε στην καμπίνα του γερανού μας λοιπόν.Κλείνοντας θα ήθελα να ρωτήσω αν έχετε στο κινητό σας την εφαρμογή του e-food.Aν θέλετε μπορούμε να σας στείλουμε έναν κωδικό αξίας 5 ευρώ ώστε στην επόμενη παραγγελία σας να έχετε μια έκπτωση από εμάς.Μπορείτε να παραγγείλετε κάτι και όσο περιμένετε.  
  
Π: Ναι,ευχαριστώ πολύ!  
  
Α: Ωραία,τότε θα σας τον στείλω μέσω sms.Καλή σας μέρα!  
  
Π: Καλή συνέχεια και σε εσάς!

# ***RA 7. Second Tow***

A: HD Insurance,καλημέρα,είμαι η Έλενα πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα, έχω μείνει με την μηχανή μου.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα της;  
  
Π: ΟΟΚ90.  
  
Α: Πρόκειται για ένα YAMAHA X-MAX;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Νίκος Καρβέλας.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει η μηχανή;  
  
Π: Μάλλον ο διακόπτης της μίζας έχει πρόβλημα.Την φέρατε χθες στον μηχανικό μου αλλά δεν την αναλαμβάνει οπότε πρέπει να το πάμε σε ηλεκτρολόγο.  
  
Α: Άρα η μηχανή βρίσκεται στο ίδιο σημείο που την αφήσαμε χθες;  
  
Π: Ναι και θέλω να την πάρουμε από εδώ και να την πάμε σε άλλο συνεργείο.  
  
Α: Εφόσον όμως έχει πραγματοποιηθεί ήδη μία μεταφορά,σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου δεν μπορούμε να μεταφέρουμε και δεύτερη φορά την μηχανή σας από την στιγμή που παραμένει η βλάβη που αναφέρθηκε αρχικά.  
  
Π: Και εγώ πώς θα την πάω στο συνεργείο,με τα χέρια;  
  
Α: Από την στιγμή που δεν μπορούμε να το αναλάβουμε εμείς θα πρέπει να απευθυνθείτε σε ιδιώτη αλλά το κόστος θα καλυφθεί από εσάς.  
  
Π: Και γιατί πληρώνω οδική;  
  
Α: Σας εξήγησα ότι βάσει όρων και νομοθεσίας,δεν καλύπτεται η δεύτερη μεταφορά.  
  
Π: Και εγώ τότε θα ξανακαλέσω και θα πώ ότι έμεινε από άλλη βλάβη.  
  
Α: Γνωρίζετε ότι οι κλήσεις ηχογραφούνται,συνεπώς δεν θα εξυπηρετηθείτε.  
  
Π: Καλά θα το δούμε αυτό.Είστε απαράδεκτοι.  
  
Α: Καλή σας μέρα.

# ***RA 8. Repatriation***

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι o Θάνος πώς μπορώ να βοηθήσω;  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει με το αμάξι στην εθνική.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΝΤΗ2253.  
  
Α: Πρόκειται για ένα VW Golf του 2007;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Νίκος Ευαγγελάτος.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Όχι είμαι φίλος του,το έχω δανειστεί.  
  
Α: Θέλετε να μου δώσετε και το δικό σας ονοματεπώνυμο να το περάσουμε στον φάκελο που θα ανοίξουμε; Μιας και μιλάμε και μαζί;  
  
Π: Γιώργος Αυτιάς λέγομαι.  
  
Α: Κύριε Αυτιά,μπορώ να κρατήσω το τηλέφωνο που μιλάμε για την επικοινωνία με τον συνεργάτη;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Πηγαίναμε κανονικά και κάποια στιγμή ακούστηκε ένας θόρυβος από την μηχανή και άρχισε να ρετάρει,πήγε μπουκωμένο για λίγο και μετά έσβησε.Μπορεί να είναι αντλία βενζίνης.Ευτυχώς ήμασταν κοντά σε κάτι τουαλέτες και μπήκαμε στο πάρκινγκ.Αλλά είμαστε μέσα την εθνική και δεν ξέρω και ακριβώς πού.  
  
Α: Πόσα άτομα είστε στο σημείο;  
  
Π: Εγώ,η γυναίκα μου και τα δύο παιδιά μας.Πηγαίναμε στο χωριό.  
  
Α: Πού περίπου βρίσκεστε;  
  
Π: Ακριβώς δεν μπορώ να σας πω αλλά ξεκινήσαμε από Αθήνα και πηγαίναμε στην Πρέβεζα.Περάσαμε σίγουρα την γέφυρα στο Ρίο και το Ευηνοχώρι μετά.Έχω μπροστά μου μια πινακίδα που γράφει Μεσολόγγι 15 χιλιόμετρα.  
  
Α: Και είπατε ότι είστε σε πάρκινγκ,σωστά;  
  
Π: Ναι ναι.  
  
Α: Πολύ καλά.Για να είμαστε ακόμα πιο σίγουροι για το σημείο που βρίσκεστε θα σας στείλουμε μέσω sms έναν σύνδεσμο,τον πατάτε και έρχεται σε εμάς αμέσως το ακριβές στίγμα.  
  
Π: Τέλεια!Δεν το ήξερα ότι υπάρχει κάτι τέτοιο.Μπράβο σας,πολύ χρήσιμο!  
  
Α: Ωραία!Μας έχει έρθει η τοποθεσία σας!Όπως βλέπω η έδρα του συμβολαίου σας είναι στην Αθήνα.Σύμφωνα με τους όρους μπορείτε να μεταβείτε σε συνεργείο είτε εντός του νομού ακινητοποίησης,δηλαδή εντός Αιτωλοακαρνανίας, είτε να επιστρέψει στην έδρα σας.Ωστόσο η επιστροφή στην έδρα είναι μια διαδικασία που μπορεί να διαρκέσει από 3 έως 5 εργάσιμες ημέρες.  
  
Π: Για ποιόν λόγο γίνεται αυτό;  
  
Α: Κάθε νομός διαθέτει έναν συγκεκριμένο αριθμό γερανών που κινούνται στα όριά του.Για να μεταφερθεί ένα όχημα από νομό σε νομό θα πρέπει να υπάρχει ένας συντονισμός μεταξύ των γερανών.Δίνουμε προτεραιότητα στα οχήματα που μένουν στον δρόμο και χρήζουν άμεσης μεταφοράς σε συνεργείο οπότε οι επαναπατρισμοί συντονίζονται σε δεύτερο χρόνο μέσα στο πλαίσιο που προαναφέραμε.  
  
Π: Ναι αλλά δεν ξέρω κανένα συνεργείο εδώ.Καλύτερα να πάει στην Αθήνα στον μάστορα που ξέρω.  
  
Α: Κανένα πρόβλημα.Εφόσον καλύπτεται βάσει όρων και νομοθεσίας μόνο μία μεταφορά ανά συμβάν,ίσως είναι προτιμότερο σε κάποιον που εμπιστεύεστε. Θα παραλάβουμε εμείς το όχημα τώρα και αυτό θα πάει σε χώρο φύλαξης της εταιρείας.Από εκεί θα επιστρέψει στην Αθήνα μέσα σε 3 έως 5 εργάσιμες μέρες όπως σας είπα και προηγουμένως.  
  
Π: Να ρωτήσω κάτι;Εμείς θα μείνουμε στον δρόμο;Πώς θα γυρίσουμε;  
  
Α: Φυσικά καλύπτουμε εμείς κάποια από τα έξοδα για την επιστροφή σας.Για την ακρίβεια και για τα τέσσερα άτομα στο σημείο καλύπτουμε έως 50€ κατ’άτομο για δημόσιο μέσο μεταφοράς, όπως ΚΤΕΛ.Και ένα ποσό έως 20€ για ταξί μέχρι να φτάσετε στον κοντινότερο σταθμό.Σε περίπτωση που θέλετε να μετακινηθείτε μόνο με ταξί καλύπτεται συνολικά το ποσό των 100€.  
  
Π: Καλύτερα να πάρουμε ΚΤΕΛ.Μια ερώτηση.Αν θέλουμε να συνεχίσουμε το ταξίδι για την Πρέβεζα που πηγαίναμε;  
  
Α: Εφόσον είστε πιο κοντά στον προορισμό σας,ναι θα καλύψουμε το ποσό για την Πρέβεζα όπως θα το καλύπταμε για την επιστροφή στην έδρα.Απλώς κρατήστε τα αποδεικτικά για να γίνει η αποζημίωση σε δεύτερο χρόνο.Υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο συνεργείο που θα το πάμε στην Αθήνα;  
  
Π: Ναι θα πάει στο Car Service στο Νέο Κόσμο.  
  
Α: Υπάρχει κάποια ιδιαιτερότητα που θα έπρεπε να γνωρίζουμε σχετικά με το όχημα;Είναι για παράδειγμα αυτόματο; Τετρακίνητο; Χαμηλωμένο;  
  
Π: Είναι αυτόματο.  
  
Α: Μπορεί να μπεί στη νεκρά για είναι πιο εύκολη η μετακίνηση;  
  
Π: Μπαίνει κανονικά.  
  
Α: Ούτε υπάρχει κάποιο φορτίο που να επιβαρύνει το όχημα,σωστά;  
  
Π: Μόνο οι αποσκευές μας στο πορτμπαγκάζ.  
  
Α: To χρώμα του αυτοκινήτου;  
  
Π: Μαύρο είναι.  
  
Α: Ευχαριστώ πολύ!Στέλνουμε λοιπόν την εντολή,υπολογίστε ότι μέσα στην επόμενη μία με μιάμιση ώρα θα βρίσκεται στο σημείο ο συνεργάτης μας.Λόγω της ιδιαιτερότητας της κατάστασης θα ζητήσουμε και μια προτεραιότητα.Αν θέλετε μπορώ να σας στείλω και κάποια τηλέφωνα ταξί που δραστηριοποιούνται στην περιοχή.  
  
Π: Ευχαρίστως.  
  
Α: Ό,τι χρειαστείτε μπορείτε να μας καλέσετε ξανά.  
  
Π: Ευχαριστώ.  
  
Α: Παρακαλώ.

# 

# RA 9. Υπεύθυνη Δήλωση

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι η Δέσποινα πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει με το αμάξι.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΚΑΝ2504.  
  
Α: Πρόκειται για ένα Opel Corsa του 2014;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Στέλιος Καζαντζίδης.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Έχει κλειδώσει το χειρόφρενο και δεν ξεκλειδώνει με τίποτα.Παίρνει μπροστά το αμάξι αλλά το τιμόνι είναι πολύ βαρύ και δεν κουνιέται δεξιά και αριστερά και το χειρόφρενο ακίνητο.Πήρα και τον μηχανικό μου να έρθει να το δεί από κοντά αλλά δεν κατάφερε τίποτα.  
  
Α: Οι τροχοί είναι στην ευθεία;  
  
Π: Ναι στην ευθεία είναι.Αλλά το αμάξι πρέπει να σηκωθεί δεν μπορεί να το ανεβάσει αλλιώς στον γερανό.  
  
Α: Θα ζητήσουμε να έρθει κατάλληλο όχημα με ροδάκια για να το ανεβάσει με συγκεκριμένο τρόπο.Θα πρέπει να να υπογράψετε όμως μια υπεύθυνη δήλωση ότι δεν φέρει ευθύνη ο συνεργάτης για τυχόν ζημιές που μπορεί να προκληθούν κατά την φόρτωση,λόγω της ιδιαιτερότητας της κατάστασης του οχήματος.  
  
Π: Δηλαδή αν το καταστρέψει θα το πληρώσω εγώ;  
  
Α: Είναι η διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσουμε.Σε διαφορετική περίπτωση θα πρέπει να αναλάβει ιδιώτης.  
  
Π: Είστε απαράδεκτοι.Θα το πάω μόνος μου στο συνεργείο ρε.Και θα ακυρώσω και το συμβόλαιο.  
  
Α: Καλή σας μέρα.

# ***RA 10. Υπόγειο Γκαράζ***

Α: HD Insurance,καλημέρα,είμαι ο Μάνος πώς μπορώ να βοηθήσω;  
  
Π: Ναι καλημέρα,έχω μείνει με το αμάξι.  
  
Α: Θα μπορούσα να έχω την πινακίδα του οχήματός σας;  
  
Π: ΗΑΚ2674.  
  
Α: Πρόκειται για ένα TOYOTA YARIS του 2014;

Π: Σωστά.  
  
Α: Και σε ποιό ονοματεπώνυμο είναι ασφαλισμένο το όχημα;  
  
Π: Κυριάκος Καψής.  
  
Α: Είστε ο ίδιος;  
  
Π: Μάλιστα.  
  
Α: Πολύ ωραία!Έχετε κάποια εικόνα σχετικά με την βλάβη που έχει παρουσιάσει το αυτοκίνητο;  
  
Π: Έχει μείνει από δίσκο πλατό,τώρα μιλούσα με τον μηχανικό μου.Θα το πάμε στη Νέα Ερυθραία.  
  
Α: Το όχημα πού βρίσκεται αυτή τη στιγμή;  
  
Π: Στο σπίτι μου είναι στην Κηφισιά.Θέμιδος 46.  
  
Α: Είναι παρκαρισμένο επί του δρόμου;  
  
Π: Είναι στο πάρκινγκ της πολυκατοικίας.  
  
Α: Είναι υπόγειο το πάρκινγκ;  
  
Π: Ναι φυσικά.  
  
Α: Είναι τουλάχιστον παρκαρισμένο κοντά στην έξοδο;  
  
Π: Όχι είναι αρκετά μέσα.  
  
Α: Καταλαβαίνετε ότι θα είναι δύσκολο για τον γερανό μας να προσεγγίσει.  
  
Π: Εγώ ξέρω ότι έχω οδική βοήθεια και είστε υποχρεωμένοι να έρθετε να με βγάλετε.  
  
Α: Σύμφωνα με τους όρους αν δεν μπορούμε να προσεγγίσουμε δεν μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε και θα πρέπει να απευθυνθείτε σε ιδιώτη για να σας βγάλει στην έξοδο.Από εκεί και πέρα αναλαμβάνουμε εμείς την μεταφορά σας συνεργείο.  
  
Π: Δεν παίρνω κανέναν ιδιώτη,εσείς θα έρθετε.  
  
Α: Η οδική βοήθεια είναι υπεύθυνη για οχήματα που βρίσκονται επί του δρόμου.Αν θέλετε μπορείτε να μας στείλετε και κάποιες φωτογραφίες από το σημείο για να εκτιμήσει και ο συνεργάτης κατά πόσο θα είναι δυνατή η προσέγγιση.Ή να στείλουμε κάποιον επί τόπου να έχει και εικόνα για το σημείο.  
  
Π: Θα στείλετε γερανό να μεταφέρει ΤΩΡΑ!  
  
Α: Σας ξαναλέω ότι πρέπει να αναλάβει ιδιώτης για να βγεί το όχημα από το υπόγειο γκαράζ και στη συνέχεια αναλαμβάνουμε εμείς.Θέλετε να σας στείλω τα τηλέφωνα ιδιωτών που θα μπορούσαν να το αναλάβουν;  
  
Π: ΟΧΙ!  
  
  
  
  
 ***RULES***  
  
  
  
***1. Δεύτερη Μεταφορά***Όταν καλεί ο/η ασφαλισμένος/η για να μεταφέρουμε το όχημά του από ένα συνεργείο που τον έχουμε ήδη πάει σε ένα άλλο.Αυτό μπορεί να συμβαίνει διότι το πρώτο συνεργείο δεν αναλαμβάνει την βλάβη ή δεν τα βρίσκουν στο χρηματικό ή ίσως χρειάζεται πολύς χρόνος για την επισκευή και ο/η ασφαλισμένος/η βιάζεται. Το ίδιο μπορεί να συμβεί και όταν έχουμε πάει τον/την ασφαλισμένο/η στην οικία του είτε επειδή δεν υπήρχε ανοιχτό συνεργείο την ώρα της κλήσης είτε επειδή θεωρεί ότι θα το επισκευάσει εκεί ο ίδιος/η ίδια ή ο μηχανικός του.  
Σε κάθε περίπτωση όταν συμβαίνει κάτι από τα παραπάνω δεν αναλαμβάνουμε την δεύτερη μεταφορά.  
Η υποχρέωση της Οδικής Βοήθειας έχει να κάνει με μία μεταφορά ανά ζημιογόνο γεγονός.  
Αν χρειαστεί δεύτερη μεταφορά ο/η ασφαλισμένος/η θα πρέπει να απευθυνθεί σε ιδιώτη.  
  
  
***2. Επαναπατρισμός***Η μεταφορά σε συνεργείο, ενός οχήματος που έχει μείνει με βλάβη γίνεται μόνο εντός του νομού ακινητοποίησης ή αν αυτό έχει μείνει σε άλλο νομό δίνεται η δυνατότητα να επιστρέψει στην έδρα που έχει δηλωθεί στο συμβόλαιο.  
Στην δεύτερη περίπτωση,για να το δικαιούται ο ασφαλισμένος θα πρέπει να έχουν παρέλθει 8 εργάσιμες ημέρες από την σύναψη του συμβολαίου.  
Μετακίνηση από νομό σε νομό δεν μπορεί να γίνει απευθείας.Αυτή γίνεται σε διάστημα 3-5 εργάσιμων ημερών.Το όχημα μεταφέρεται αρχικά σε χώρο φύλαξης εντός νομού ακινητοποίησης και στη συνέχεια μεταφέρεται από νομό σε νομό, μέσα στο προαναφερθέν διάστημα, μέχρι να καταλήξει στο συνεργείο που έχει δηλώσει ο/η ασφαλισμένος/η.  
  
  
***3. Μεταφορά σε βουλκανιζατέρ***Η μεταφορά ενός οχήματος που έχει μείνει από λάστιχο και δεν έχει ρεζέρβα γίνεται μόνο εντός νομού ακινητοποίησης και στο κοντινότερο βουλκανιζατέρ.  
SOS!! Δεν δίνεται η επιλογή επαναπατρισμού σε περίπτωση αλλαγής ελαστικού.

***4. Υπεύθυνη Δήλωση***

Σε περιπτώσεις που ένα όχημα έχει κλειδωμένο τιμόνι ή χειρόφρενο και είναι πιθανό να προκληθεί περαιτέρω ζημιά κατά την ρυμούλκηση, ζητάμε πάντα να υπογράψει ο/η ασφαλισμένος/η υπεύθυνη δήλωση.

Αυτό μπορεί να συμβεί και όταν το χειρόφρενο είναι ηλεκτρικό και δεν λύνεται.Ή όταν πρόκειται να τραβηχτεί το όχημα από τα ψαλίδια ή αν χρειαστεί να χρησιμοποιήσουμε ροδάκια για σηκωθεί το όχημα. Επίσης και στην περίπτωση που είναι απαραίτητο να τραβηχτεί με την χρήση εργάτη (συρματόσχοινο) αν για παράδειγμα έχει κολλήσει σε αμμουδιά ή μέσα σε λάσπες.

***5. Ακινητοποίηση σε υπόγειο γκαράζ***

Η Οδική Βοήθεια είναι υπεύθυνη για οχήματα που βρίσκονται επί του δρόμου. Όταν ένα όχημα έχει ακινητοποιηθεί σε υπόγειο πάρκινγκ και χρειάζεται ρυμούλκηση και εφόσον τα οχήματά μας δεν μπορούν να προσεγγίσουν, θα πρέπει ο/η ασφαλισμένος/η να καλέσει ιδιώτη.Όταν το όχημα βγει στον δρόμο, αναλαμβάνουμε εμείς.  
Εξαίρεση ενδεχομένως να γίνεται όταν το όχημα βρίσκεται κοντά στην έξοδο και θα μπορούσαμε να το τραβήξουμε.