

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Газпромбанк Автолизинг»



/Маркова Л.В. /

УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
АО «ВЭР»



Ерохин Ю.А./
(Приказ № 117 от 11.09.2023 г.)

Правила оказания услуг по программам «Автопомощь на дорогах»

Настоящие Правила, согласно статье 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – «ГК РФ»), являются договором публичной оферты (далее – «Правила») Акционерного общества «ВЭР» (далее – «Исполнитель»), содержащим все существенные условия сотрудничества, и, соответственно, могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом. Актуальная версия настоящих Правил размещена на официальном сайте Лизингодателя: <https://autogpbl.ru/services/autohelp/>.

1. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах

Все заголовки разделов и пунктов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

Исполнитель – акционерное общество «ВЭР», ОГРН 1217700505835, ИНН 9731084450, КПП 770301001; юридический адрес: 121205, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, ТЕР. СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, НОБЕЛЯ УЛ. Д.7

Специалист Исполнителя – лицо, непосредственно оказывающее услуги от лица Исполнителя.

Клиент – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое приобрело право на получение услуг по программам «Автопомощь на дорогах», подтвержденное полученным от Лизинговой компании Сертификатом (в том числе, в электронном виде). Для целей исполнения Исполнителем обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое получило от Лизинговой компании идентификационные данные (например, уникальный номер Сертификата (Электронной карты)) и предоставил Исполнителю свои идентификационные данные.

Лизинговая компания – ООО «Газпромбанк Автолизинг», ИНН 7728533208 КПП 772801001, юридический адрес: 117342, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 40, помещ. 2/1

В рамках настоящих Правил Лизинговая компания не оказывает каких-либо услуг Клиенту и не является стороной по исполнению обязательств при оказании услуг по программам «Автопомощь на дорогах» Исполнителем, и, как следствие, не несет ответственность за качество и сроки оказания услуг Исполнителем.

Сертификат (электронная карта) – письменное свидетельство Исполнителя, удостоверяющее право Клиента на получение услуг Исполнителя на абонентской основе в отношении транспортного средства, указанного в Сертификате. Сертификат содержит наименование (вид) пакета (тарифа) оказываемых услуг, а также срок его действия, в течение которого Клиент вправе затребовать от Исполнителя оказание услуг. Сертификат является идентификатором Клиента Исполнителем и, ввиду абонентского формата обслуживания, не является авансом, оплаченным Лизингодателю за оказываемые Исполнителем услуги. Активация Сертификата осуществляется в течение 1-го рабочего:

- с даты акцепта Клиентом настоящих Правил;

- в случае, если на момент акцепта Клиентом настоящих Правил транспортное средство, являющееся предметом лизинга по договору лизинга, заключенному между Клиентом и Лизинговой компанией, не было передано в лизинг – с даты передачи транспортного средства в лизинг.

Номер Сертификата – номер на лицевой стороне Сертификата (номер Электронной карты), с помощью которой производится идентификация Клиента Исполнителем.

Пакет (тариф) оказываемых услуг – совокупность ключевых параметров оказания услуг (виды, количество, и пр.), в соответствии с которыми Исполнителем осуществляется обслуживание Клиента.

Виды пакетов (тарифов):

1. «Стартовый»;
2. «Специальный»;
3. «Персональный».

Отличие видов пакетов (тарифов) друг от друга выражается в совокупности количества и вида предоставляемых услуг.

Услуга / Услуги – виды работ и услуг, выполняемых / оказываемых Исполнителем в соответствии с перечнем, указанным в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

2. Основные положения

2.1. Услуги предоставляются Исполнителем Клиенту в соответствии с пакетом (тарифом), содержащимся в Сертификате. Услуги оказываются в течение срока, указанного в Сертификате.

2.2. Исполнитель на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством РФ обеспечивает исполнение обязательств на нижеперечисленных условиях.

2.3. В соответствии с настоящими Правилами Исполнитель обязуется обеспечить Клиенту возможность получения им услуг по программам «Автопомощь на дорогах» (далее – «Услуги») в соответствии с пакетом (тарифом), указанным в Сертификате, а Клиент обязуется принять Услуги.

2.4. Клиент, производя акцепт, выражает свое согласие на использование Исполнителем сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности, их обработки в целях исполнения обязательств, в том числе, для осуществления третьими лицами обслуживания или организации дополнительных услуг.

2.5. Клиент, производя акцепт, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Исполнителем по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

2.6. Клиент, предоставив в процессе акцепта Исполнителю свой адрес электронной почты, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

3. Порядок акцепта Правил и срок действия обязательств

3.1. Настоящие Правила становятся обязательными для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил.

3.2. Полным и безоговорочным принятием (акцептом) Клиентом настоящих Правил считается оплата Клиентом права на предоставление Услуг по выставленному Лизинговой компанией счету-оферте.

По факту акцепта Клиентом настоящих Правил Лизингодатель передает Клиенту Сертификат.

3.3. Права и обязанности сторон возникают с момента вышеуказанного акцепта, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого

обращения Клиента. В случае, если Клиент до окончания срока действия Сертификата не обратился за оказанием Услуг, какие-либо обязательства Исполнителя перед Клиентом, вытекающие из настоящих правил, считаются исполненными в полном объеме.

3.4. Обязательства Исполнителя перед Клиентом действуют в течение срока, указанного в Сертификате.

Дата начала действия Сертификата равна дате Активации Сертификата.

4. Перечень, объем и условия оказания услуг

4.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным пакетом (тарифом). Перечень услуг, входящих в конкретный пакет, перечислены в Приложении № 1 к Правилам.

4.2. Услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормами международного права, которые являются составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной и судебной практикой.

4.3. Услуги предоставляются по запросу Клиента (письменному или устному), соответствующему требованиям, устанавливаемым Исполнителем и предусмотренным в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

Если в течение срока действия Сертификата Клиент не обратился к Исполнителю за оказанием Услуг или обратился в объеме меньшем, чем это предусмотрено пакетом (тарифом), Клиент не вправе требовать возврата или изменения размера уплаченных денежных средств за Услуги.

4.4. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с пакетом (тарифом) Услуг является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Исполнителю. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата, а также иные сведения, указанные в Приложении № 1 к настоящим Правилам. При этом, если у Специалиста Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо действительно является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

5. Порядок и сроки оказания Услуг

5.1. Для получения Услуг Клиенту необходимо обратиться на горячую линию по круглосуточному телефону 8 (800) 234-12-34¹ и сообщить информацию, в соответствии с разделом III Приложения № 1 к настоящим Правилам, либо заказать Услуги посредством мобильного приложения «2ГИС», предварительно пройдя авторизацию в разделе «Навигатор» приложения в порядке, установленном Исполнителем.

5.2. В случае не предоставления необходимых сведений, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении Услуг Клиенту.

5.3. Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения Клиента исчисляется с момента фиксации запроса Клиента Исполнителем и определен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

6. Виды пакетов (тарифов) и перечень оказываемых услуг

6.1. Виды пакетов (тарифов) и перечень оказываемых (предоставляемых) услуг (работ) по программам «Автопомощь на дорогах»:

¹ При обращении на горячую линию звонок переадресовывается в колл-центр Исполнителя.

6.1.1. Пакет «Стартовый» (для грузовых транспортных средств, прицепов/полуприцепов и автобусов)

- Экстренная техническая помощь при неисправности транспортного средства (далее – ТС)/дорожно-транспортном происшествии (далее – ДТП);
- Эвакуация;
- Справочно-консультационная помощь;
- Юридическая помощь.

6.1.2. Пакет «Специальный» (для легковых автомобилей и легкого коммерческого транспорта)

- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП;
- Эвакуация;
- Аварийный комиссар;
- Справочно-консультационная помощь;
- Юридическая помощь.

6.1.3. Пакет «Персональный» (для легковых автомобилей и легкого коммерческого транспорта)

- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП;
- Эвакуация;
- Аварийный комиссар; Справочно-консультационная помощь;
- Юридическая помощь;
- Такси при поломке ТС/ДТП;
- Бронирование и проживание в гостинице;
- Продолжение путешествия (заказ авиа-/ж/д билетов);
- Подменный водитель;
- Репатриация тотального автомобиля;
- Независимая экспертиза транспортного средства с оценкой повреждений.

7. Персональные данные

7.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Клиентов в соответствии с положениями действующего законодательства РФ о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Исполнителем.

7.2. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Клиента, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов. К таким персональным данным относятся, в том числе, фамилия, имя, отчество, дата рождения, номер мобильного телефона, адрес электронной почты и ИНН Клиента, адрес регистрации и места жительства Клиента, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

7.3. Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Исполнителю, будут использоваться в соответствии с требованиями законодательства РФ.

8. Ответственность Сторон

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2. Клиент несет все риски, связанные с использованием Сертификата любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование.

8.3. Исполнитель не несет ответственность за неисполнение и (или) несвоевременное исполнение обязательств в случаях, если невозможность надлежащего исполнения вызвана действиями (бездействием) государственных органов, изменениями текущего законодательства и правоприменительной практики РФ, а также если невозможность надлежащего исполнения вызвана действиями (бездействием) Клиента, сообщением неполной (недостовой) информации, непредставлением (несвоевременным представлением) документации и т. п.

8.4. Исполнитель не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, потери, связанные со сроками оказания Услуг.

8.5. Исполнитель уведомляет Клиента, что за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Исполнитель несет ответственность самостоятельно. Лизингодатель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем принятых на себя обязательств. Клиент обязан направлять все претензии, требования и уведомления, связанные с нарушением сроков оказания услуг или с некачественным оказанием услуг Исполнителем, непосредственно Исполнителю по адресу: 123112, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПРЕСНЕНСКИЙ, ПРЕСНЕНСКАЯ НАБ., Д. 12, ПОМЕЩ. 8/50 или по адресу электронной почты: claims@all-evak.ru

9. Порядок разрешения споров

9.1. Все разногласия или споры между Исполнителем и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

9.2. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя.

10. Дополнительные условия

10.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила путем размещения новой редакции Правил на сайте Лизингодателя: <https://autogpbl.ru/services/autohelp/>. Такие изменения вступают в силу по истечении 5 (Пяти) календарных дней с момента их опубликования независимо от того, ознакомлен ли с ними Клиент. Все Приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемыми частями.

10.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостанавливать или досрочно отказаться от исполнения обязательств в случае нарушения Клиентом условий настоящих Правил, а также положений действующего законодательства РФ. В этом случае Исполнитель обязан уведомить Клиента не позднее, чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного отказа от исполнения обязательств, с указанием причин принятого решения.

10.3. Исполнитель вправе самостоятельно определять стоимость дополнительных услуг.

10.4. В случае изменения у какой-либо из Сторон местонахождения, названия, банковских реквизитов и прочего, она обязана в течение 10 (Десяти) календарных дней письменно известить об этом другую Сторону, причем в письме необходимо указать, что оно является неотъемлемой частью настоящего Договора.

10.5. Все расходы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг, включены в стоимость соответствующего Сертификата.

10.6. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.7. Стороны признают юридическую силу документов, направляемых по электронным каналам связи.

Приложение № 1
к Правилам оказания услуг по программам «Автопомощь на дорогах»

I. Виды работ и услуг в рамках программ «Автопомощь на дорогах»

1. Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП.

1.1. В рамках экстренной технической помощи Исполнителем выполняется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

1.1.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя транспортного средства, в том числе, не менее чем от одного внешнего источника, при условии возможности доступа к аккумуляторной батарее (далее – АКБ) транспортного средства без использования специальных инструментов.

1.1.2. Диагностика и экстренный ремонт систем электрооборудования транспортного средства, не требующие использования специализированных инструментов или работ под днищем/подкапотным пространством транспортного средства, и включающие в себя частичное обслуживание аккумуляторной батареи транспортного средства без обязательной зарядки и/или обязательного вскрытия штатной аккумуляторной батареи транспортного средства; замену штатных предохранителей транспортного средства и/или штатных реле транспортного средства при наличии технической возможности; проведение мероприятий по отключению установленной системы сигнализации и иммобилайзера транспортного средства;

1.1.3. Помощь в дозаправке транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не менее двадцати литров, включающая, при условии оплаты клиентом/представителем клиента стоимости топлива и при условии отсутствия топлива в топливном баке, непосредственную заправку топливом соответствующего вида с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию данного транспортного средства, либо обеспечение доставки клиента/представителя клиента вместе или отдельно от транспортного средства до места ближайшей заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно – в случае доставки клиента/представителя клиента отдельно от транспортного средства) и помощь в заправке транспортного средства указанным топливом. Количество топлива в топливном баке определяется уполномоченным сотрудником Исполнителя по показаниям соответствующих штатных устройств транспортного средства.

1.1.4. Работы по замене колеса транспортного средства, включающие в себя непосредственно замену колеса транспортного средства в сборе на штатное запасное колесо транспортного средства при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента транспортного средства и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса транспортного средства без применения других специальных устройств.

1.1.5. Проведение работ по вскрытию дверей (кабины) транспортного средства, багажника (багажного отделения) транспортного средства, капота транспортного средства, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном транспортном средстве, при наличии технической возможности.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения ТС Клиента – не более 48 ч. 00 мин. с момента обращения Клиента к Исполнителю.

2. Эвакуация.

2.1. В рамках эвакуации транспортного средства Исполнителем выполняется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

2.1.1. Перемещение транспортных средств посредством эвакуатора, в том числе методом полной или частичной погрузки, с учетом требований действующего законодательства. Эвакуация осуществляется до ближайшего сервиса или населенного пункта, где может быть оказана необходимая услуга по устранению неисправности. В случае, если производится эвакуация ТС, находящегося на гарантии у Официального дилера марки транспортного средства, доставка осуществляется в ближайший официальный дилерский центр, если это невозможно и/или по согласованию с клиентом/представителем клиента до ближайшего сервиса или населенного пункта,

где может быть оказана необходимая услуга по устранению неисправности, но в таком случае все риски, связанные с потерей официальной гарантии на транспортное средство клиент/представитель клиента берет на себя. В рамках одного обращения клиента по эвакуации возможно перемещение транспортного средства на два адреса, указанных клиентом.

2.1.2. Проведение работ по извлечению транспортного средства из труднодоступных мест в случае наличия у Исполнителя соответствующей технической возможности.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения ТС Клиента - не более 48 часов с момента обращения Клиента к Исполнителю.

3. Справочно-консультационная помощь (оказывается с течение одного рабочего дня с момента обращения Клиента).

3.1. В рамках справочно-консультационной помощи силами операторской службы Исполнителя предоставляется устная информация по вопросам:

3.1.1. Предоставление информации о местонахождении эвакуированного транспортного средства в регионе присутствия;

3.1.2. Консультирование по эксплуатации, обслуживанию и ремонта транспортных средств;

3.1.3. Консультирование по совершению регистрационных действий в отношении транспортных средств;

3.1.4. Консультирование содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;

4. Юридическая помощь (оказывается с течение одного рабочего дня с момента обращения Клиента).

4.1. В рамках юридической консультации силами операторской службы Исполнителя предоставляется устная информация по вопросам:

4.1.1. Регламента прохождения технического обслуживания транспортных средств;

4.1.2. Связанным с использованием полисов ОСАГО/КАСКО;

4.1.3. Связанным с ДТП, страховыми спорами;

4.1.4. Нарушений ПДД РФ, в том числе влекущие лишение права управления;

4.1.5. Постановления правительства РФ в части прохождения освидетельствования, приказа № 664 МВД РФ.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

5. Аварийный комиссар.

5.1. В рамках выезда аварийного комиссара Исполнителем выполняется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

5.1.1. Прибытие аварийного комиссара на место дорожно-транспортного происшествия;

5.1.2. Оказание консультационной и информационной поддержки при оформлении материалов дорожно-транспортного происшествия;

5.1.3. Фотографирование и/или фиксация иным возможным способом следов дорожно-транспортного происшествия, а также документов участников дорожно-транспортного происшествия при наличии физической возможности;

5.1.4. Составление акта осмотра транспортного средства для целей возможного использования при проведении различных оценочных исследований и/или автотехнических экспертиз;

5.1.5. Составление протокола выезда аварийного комиссара с целью выявления мошеннических действий и нарушений действующего законодательства.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения ТС Клиента - не более 48 часов с момента обращения Клиента к Исполнителю.

5.2. В рамках услуги Аварийный комиссар Исполнитель оказывает следующие услуги по содействию в получении от страховой компании направления на ремонт транспортного средства при дорожно-транспортных происшествиях с участием транспортного средства или иных

неисправностях транспортного средства в случае, когда получение такого направления предусмотрено условиями договора между клиентом/представителем клиента и данной страховой компанией в отношении Транспортного средства:

5.2.1. Передача в страховую компанию – при наличии у нее договорных отношений с клиентом/представителем клиента – документов, оформленных при оказании услуги аварийного комиссара в рамках наполнения тарифа (пакета) в порядке, установленном договором между клиентом/представителем клиента и указанной страховой компанией.

5.2.2. Получение от страховой компании – при наличии у нее договорных отношений с клиентом/представителем клиента – направления на ремонт транспортного средства в порядке, установленном договором между клиентом/представителем клиента и указанной страховой компанией.

5.2.3. Передача по акту приема-передачи указанных документов клиенту/представителю клиента или иному указанному им лицу – в случае получения их в страховой компании сотрудником Исполнителя в порядке, установленном действующим законодательством.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

5.3. В рамках услуги Аварийный комиссар Исполнитель оказывает содействие в сборе справок в ГИБДД МВД РФ в случае дорожно-транспортного происшествия с транспортным средством (прицепом/полуприцепом) или неисправности (события, имеющего признаки страхового случая в соответствии с правилами страховой компании) транспортного средства в случае, если в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предусмотрена необходимость оформления каких-либо документов в целях представления их в страховую компанию, в случае не получения клиентом/представителем клиента указанных документов на месте дорожно-транспортного происшествия - Исполнителем выполняется не менее, чем один из следующих видов работ:

5.3.1. Прибытие специалиста (сотрудника) Исполнителя в подразделение ГИБДД МВД РФ, в ведении которого находится оформление документов, подлежащих представлению в страховую компанию при дорожно-транспортных происшествиях в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.3.2. Проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в страховую компанию при дорожно-транспортных происшествиях в порядке, установленном действующим законодательством, за исключением случаев, когда требуется непосредственное присутствие клиента/представителя клиента в органах ГИБДД МВД РФ;

5.3.3. Передача по акту приема-передачи указанных документов клиенту/представителю клиента – в случае получения их в ГИБДД МВД РФ сотрудником Исполнителя в порядке, установленном действующим законодательством.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета. 5.4. В рамках услуги Аварийный комиссар Исполнитель оказывает содействие в сборе справок (получении документов) в центрах по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды, необходимых для предоставления в страховую компанию после наступления события, имеющего признаки страхового случая в соответствии с правилами страховой компании, за исключением случаев, когда требуется непосредственное присутствие клиента/представителя клиента, Исполнителем выполняется не менее, чем один из следующих видов работ:

5.4.1. Прибытие сотрудника Исполнителя в центр по гидрометеорологии и мониторинга окружающей среды, в ведении которого находится оформление документов, подлежащих представлению в страховую компанию при событии, имеющем признаки страхового случая в соответствии с правилами страховой компании и в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

5.4.2. Проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в страховую компанию при событии, имеющем признаки страхового случая в соответствии с правилами страховой компании и в порядке, установленном действующим законодательством, за исключением случаев, когда требуется непосредственное присутствие клиента/представителя клиента в центре по гидрометеорологии и мониторинга окружающей среды;

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

В наполнение услуг не входит стоимость расходных и горюче-смазочных материалов, необходимых для оказания технических услуг, оплата указанных расходов осуществляется клиентом/представителем клиента самостоятельно за свой счет.

6. Такси при поломке ТС/ДТП.

5.1. В рамках оказания услуги «Такси при поломке ТС/ДТП» выполняется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

5.1.1. Заказ Исполнителем для клиента/представителя клиента и за счет клиента/представителя клиента такси от места доставки транспортного средства при оказании Исполнителем услуги по эвакуации Транспортного средства, до места, указанного клиентом/представителем клиента.

5.1.2. Компенсация Исполнителем затрат клиенту/представителю клиента в пределах 1500 (одной тысячи пятисот) рублей по оплате услуг такси клиентом/представителем клиента, при оказании Исполнителем услуги по эвакуации Транспортного средства. Компенсация затрат клиенту/представителю клиента производится Исполнителем на основании письменного заявления клиента/представителя клиента и копий документов, подтверждающих несение клиентом/представителем клиента данных затрат. Допускается передача клиентом/представителем клиента заявления (в том числе копий, подтверждающих документов) по электронной почте Исполнителя.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество раз в пределах указанного лимита стоимости услуги такси, действующего в течение 1 года срока действия сертификата.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения ТС Клиента - не более 48 часов с момента обращения Клиента к Исполнителю.

7. Подменный водитель.

7.1. В рамках оказания услуги «Подменный водитель» Исполнителем предоставляется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

7.1.1. Прибытие представителя Исполнителя по адресу, указанному клиентом/представителем клиента в срок, согласованный с клиентом/представителем клиента.

7.1.2. Перемещение путем самостоятельного управления представителем Исполнителя ТС в присутствии клиента/представителя клиента от пункта вызова до пункта назначения в пределах административных границ городов Российской Федерации, указанных в пунктах 1, 2 раздела II настоящих правил и при условии наличия/предоставления Исполнителю соответствующего полиса ОСАГО, разрешающего управление ТС клиента неограниченному количеству водителей. Максимальное время ожидания клиента/представителя клиента с момента прибытия представителя Исполнителя на пункт вызова составляет не более тридцати минут; в случае превышения установленного временного лимита услуга считается выполненной Исполнителем надлежащим образом.

Исполнитель в случае невозможности предоставления данной услуги оставляет за собой право заменить её на услугу эвакуации ТС клиента. При этом услуга «Трезвый (подменный) водитель» считается выполненной Исполнителем надлежащим образом.

Услуга предоставляется 1 (один) раз в течение 365 календарных дней с момента активации пакета.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту нахождения ТС Клиента - не более 48 часов с момента обращения Клиента к Исполнителю.

8. Продолжение путешествия (заказ авиа-/ж/д билетов).

8.1. В рамках оказания услуги «Продолжение путешествия (заказ авиа-/ж/д билетов)» Исполнителем предоставляется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

8.1.1. Приобретение Исполнителем для клиента и пассажиров транспортного средства, путешествующих вместе с клиентом (но не более 4-х (четырёх) человек) авиабилетов эконом класса, либо железнодорожных билетов в плацкартном вагоне/купе с максимальным лимитом стоимости одного билета на человека в 3000 (три тысячи) рублей, при условии эвакуации транспортного средства Исполнителем на станцию технического обслуживания автомобилей (далее – СТО), если с момента поступления транспортного средства на СТО его не представляется возможным отремонтировать в течении 72 (семидесяти двух) часов.

8.1.2. Допускается компенсация Исполнителем затрат клиента в пределах установленного лимита по оплате услуги. Компенсация производится Исполнителем на основании письменного заявления клиента и оригиналов финансовых документов, подтверждающих несение данных затрат, предоставленных в офис Исполнителя. При компенсации оплаты, клиент обязан предоставить

Исполнителю копию заказа-наряда и акта приема передачи ТС, подтверждающего факт нахождения транспортного средства на территории СТО.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

9. Бронирование/проживание в гостинице.

9.1. В рамках оказания услуги «Бронирование/проживание в гостинице» Исполнителем предоставляется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

9.1.1. Обеспечение проживания клиента вместе с пассажирами (но не более 4-х (четырёх) человек) в гостинице, с максимальным лимитом стоимости проживания за одного человека в 2000 (две тысячи) рублей, на время ремонта транспортного средства, но не более чем 2 (двух) суток с момента заселения, путем бронирования и оплаты Исполнителем таких услуг, при условии эвакуации транспортного средства Исполнителем на СТО, если с момента поступления транспортного средства на СТО его не представляется возможным отремонтировать в течении 48 (сорока восьми) часов.

9.1.2. Допускается компенсация Исполнителем затрат клиента в пределах установленного лимита по оплате услуги. Компенсация производится Исполнителем на основании письменного заявления клиента и оригиналов финансовых документов, подтверждающих несение данных затрат, предоставленных в офис Исполнителя. При компенсации оплаты, клиент обязан предоставить Исполнителю копию заказа-наряда и акта приема передачи ТС, подтверждающего факт нахождения транспортного средства на территории СТО.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество раз в пределах указанного лимита стоимости проживания, действующего в течение 1 года срока действия сертификата.

9. Репатриация тотального автомобиля.

9.1. В рамках оказания услуги «Репатриация тотального автомобиля» Исполнителем предоставляется не менее, чем один из следующих видов работ и услуг:

9.1.1. Перемещение ТС клиента путем предоставления Исполнителем услуги эвакуации в соответствии п. 2. раздела I настоящих правил, ограниченной доставкой ТС до границы таможенного контроля Российской Федерации. Услуга доступна при условии предоставлении клиентом/представителем клиента Исполнителю документа от страховой компании клиента, надлежащим образом оформленного и подтверждающего факт признания ТС клиента ТОТАЛ (конструктивная гибель ТС); осуществляется в присутствии клиента/представителя клиента.

Услуга предоставляется круглосуточно, неограниченное количество за период действия пакета.

10. Независимая экспертиза.

10.1. В рамках услуги «Независимая экспертиза транспортного средства с оценкой повреждений» Исполнитель оказывает следующие услуги:

10.1.1. Организация проведения экспертизы транспортного средства Владельца Карты с целью определения размера стоимости ущерба, причиненного транспортному средству в результате события, признанного страховой компанией как страховое в рамках правил имущественного страхования программ КАСКО и страхования ответственности правил ОСАГО.

II. Территория обслуживания в рамках программ «Автопомощь на дорогах»

1. Территория обслуживания в рамках наполнения пакета «Стартовый»:

В пределах административных границ городов Российской Федерации Адыгейск, Барнаул, Бийск, Смоленское, Горно-Алтайск, Белово, Благовещенск, Алтайский, Белокуриха, Благовещенск (Амурская обл.), Белогорск, Тамбовка, Шенкурск, Ильинско-Подомское, Архангельск, Коряжма, Котлас, Северодвинск, Астрахань, Ахтубинск, Уфа, Стерлитамак, Туймазы, Октябрьский, Нефтекамск, Белебей, Белорецк, Ишимбай, Салават, Белгород, Старый Оскол, Алексеевка, Новый Оскол, Губкин, Волоконовка, Шебекино, Валуйки, Брянск, Нижнеангарск, Владимир, Ковров, Киржач, Покров, Кольчугино, Волгоград, Волжский, Камышин, Михайловка, Вологда, Череповец, Воронеж, Бобров, Воробьевка, Борисоглебск, Семилуки, Хасавюрт, Биробиджан, Иваново, Заречный, Шуя, Иркутск, Братск, Ангарск, Усть-Кут, Нижнеудинск, Нальчик, Калининград, Советск, Славск, Гвардейск, Элиста, Калуга, Малоярославец, Киров, Обнинск, Петропавловск-Камчатский, Петрозаводск, Лоухи, Сегежа, Олонец, Кемерово, Новокузнецк, Ленинск-Кузнецкий, Мариинск, Березовский, Белово, Прокопьевск, Киров, Слободской, Сыктывкар, Кострома,

Краснодар, Сочи, Новороссийск, Курганинск, Кропоткин, Геленджик, Ейск, Анапа, Тихорецк, Туапсе, Крымск, Горячий Ключ, Кореновск, Лабинск, Тимашевск, Апшеронск, Динская, Красноармейская, Красноярск, Абакан, Дзержинское, Черногорск, Шарыпово, Минусинск, Курган, Шумиха, Катайск, Курск, Рыльск, Суджа, Липецк, Елец, Данхов, Грязи, Йошкар-Ола, Саранск, Большие Березники, Москва (адм. границы в пределах МКАД), Подольск, Луховицы, Домодедово, Химки, Архангельское, Электросталь, Люберцы, Истра, Серпухов, Ногинск, Мытищи, Одинцово, Коломна, Озеры, Клин, Наро-Фоминск, Ожерелье, Балашиха, Железнодорожный, Ступино, Зеленоград, Кашира, Щелково, Воскресенск, Жуковский, Чехов, Видное, Хотьково, Бронницы, Троицк, Ивanteeвка, Красногорск, Орехово-Зуево, Пушкино, Михайловское, Павловский Посад, Пушкино, Долгопрудный, Раменское, Солнечногорск, Дмитров, Сергиев Посад, Егорьевск, Старая Купавна, Звенигород, Шаховская, Электроугли, Ликино-Дулево, Волоколамск, Королев, Монино, Мурманск, Кандалакша, Мончегорск, Полярные Зори, Апатиты, Кировск, Снежногорск, Никель, Полярный, Заполярный, Оленегорск, Североморск, Нижний Новгород, Арзамас, Бор, Выкса, Лукоянов, Новгород, Валдай, Новосибирск, Бердск, Омск, Оренбург, Орск, Орел, Мценск, Пенза, Нижний Ломов, Кузнецк, Сердобск, Пермь, Октябрьский, Березники, Кунгур, Владивосток, Артем, Спасск-Дальний, Камень-Рыболов, Псков, Новоржев, Ростов-на-Дону, Шахты, Волгодонск, Таганрог, Аксай, Каменск-Шахтинский, Новочеркасск, Батайск, Азов, Новошахтинск, Рязань, Скопин, Касимов, Сасово, Самара, Тольятти, Сызрань, Кинель, Чапаевск, Жигулевск, Похвистнево, Новокуйбышевск, Отрадный, Санкт-Петербург, Кировск, Всеволожск, Выборг, Волхов, Сланцы, Тихвин, Саратов, Энгельс, Балаково, Пугачев, Хвалынский, Вольск, Ртищево, Якутск, Алдан, Южно-Сахалинск, Екатеринбург, Нижний Тагил, Полевской, Богданович, Владикавказ, Смоленск, Ярцево, Сафоново, Гагарин, Рославль, Десногорск, Рудня, Вязьма, Ельня, Ставрополь, Георгиевск, Пятигорск, Ессентуки, Минеральные Воды, Изобильный, Невинномысск, Черкесск, Домбай, Кисловодск, Тамбов, Казань, Набережные Челны, Нижнекамск, Альметьевск, Бугульма, Азнакаево, Заинск, Сарманово, Агрыз, Зеленодольск, Мамадыш, Елабуга, Менделеевск, Чистополь, Лениногорск, Мензелинск, Пестрецы, Тверь, Вышний Волочек, Ржев, Калязин, Торжок, Томск, Северск, Тула, Алексин, Венев, Плавск, Тюмень, Тобольск, Уват, Голышманово, Нижневартовск, Омутинский, Ноябрьск, Новый Уренгой, Аромашево, Заводоуковск, Нефтеюганск, Нягань, Бердюжье, Когалым, Ижевск, Можга, Ульяновск, Сурское, Хабаровск, Комсомольск-на-Амуре, Абакан, Сургут, Нижневартовск, Ханты-Мансийск, Нефтеюганск, Лангепас, Нягань, Мегион, Пыть-Ях, Челябинск, Магнитогорск, Златоуст, Озерск-Коркино, Усть-Катав, Копейск, Миасс, Чита, Чебоксары, Канаш, Новый Уренгой, Ноябрьск, Губкинский, Ярославль, Рыбинск, Переславль-Залесский, Ростов, Данилов, Севастополь, Симферополь, Керчь, Евпатория, Ялта, Феодосия, Алушта, Судак, Бахчисарай и на расстоянии до 200 километров от них.

2. Территория обслуживания в рамках наполнения пакетов «Специальный», «Персональный»:

2.1. В пределах административных границ городов Российской Федерации: Адыгейск, Барнаул, Бийск, Смоленское, Горно-Алтайск, Белово, Благовещенск, Алтайский, Белокуриха, Благовещенск (Амурская обл.), Белогорск, Тамбовка, Шенкурск, Ильинско-Подомское, Архангельск, Коряжма, Котлас, Северодвинск, Астрахань, Ахтубинск, Уфа, Стерлитамак, Туймазы, Октябрьский, Нефтекамск, Белебей, Белорецк, Ишимбай, Салават, Белгород, Старый Оскол, Алексеевка, Новый Оскол, Губкин, Волоконовка, Шебекино, Валуйки, Брянск, Нижнеангарск, Владимир, Ковров, Киржач, Покров, Кольчугино, Волгоград, Волжский, Камышин, Михайловка, Вологда, Череповец, Воронеж, Бобров, Воробьевка, Борисоглебск, Семилуки, Хасавюрт, Биробиджан, Иваново, Заречный, Шуя, Иркутск, Братск, Ангарск, Усть-Кут, Нижнеудинск, Нальчик, Калининград, Советск, Славск, Гвардейск, Элиста, Калуга, Малоярославец, Киров, Обнинск, Петропавловск-Камчатский, Петрозаводск, Лоухи, Сегежа, Олонец, Кемерово, Новокузнецк, Ленинск-Кузнецкий, Мариинск, Березовский, Белово, Прокопьевск, Киров, Слободской, Сыктывкар, Кострома, Краснодар, Сочи, Новороссийск, Курганинск, Кропоткин, Геленджик, Ейск, Анапа, Тихорецк, Туапсе, Крымск, Горячий Ключ, Кореновск, Лабинск, Тимашевск, Апшеронск, Динская, Красноармейская, Красноярск, Абакан, Дзержинское, Черногорск, Шарыпово, Минусинск, Курган, Шумиха, Катайск, Курск, Рыльск, Суджа, Липецк, Елец, Данхов, Грязи, Йошкар-Ола, Саранск, Большие Березники, Москва (адм. границы в пределах МКАД), Подольск, Луховицы, Домодедово, Химки, Архангельское, Электросталь, Люберцы, Истра, Серпухов, Ногинск, Мытищи, Одинцово, Коломна, Озеры, Клин, Наро-Фоминск, Ожерелье, Балашиха, Железнодорожный, Ступино, Зеленоград, Кашира, Щелково, Воскресенск, Жуковский,

Чехов, Видное, Хотьково, Бронницы, Троицк, Ивантеевка, Красногорск, Орехово-Зуево, Пушкино, Михайловское, Павловский Посад, Пушкино, Долгопрудный, Раменское, Солнечногорск, Дмитров, Сергиев Посад, Егорьевск, Старая Купавна, Звенигород, Шаховская, Электроугли, Ликино-Дулево, Волоколамск, Королев, Монино, Мурманск, Кандалякша, Мончегорск, Полярные Зори, Апатиты, Кировск, Снежногорск, Никель, Полярный, Заполярный, Оленегорск, Североморск, Нижний Новгород, Арзамас, Бор, Выкса, Лукоянов, Новгород, Валдай, Новосибирск, Бердск, Омск, Оренбург, Орск, Орел, Мценск, Пенза, Нижний Ломов, Кузнецк, Сердобск, Пермь, Октябрьский, Березники, Кунгур, Владивосток, Артем, Спасск-Дальний, Камень-Рыболов, Псков, Новоржев, Ростов-на-Дону, Шахты, Волгодонск, Таганрог, Аксай, Каменск-Шахтинский, Новочеркасск, Батайск, Азов, Новошахтинск, Рязань, Скопин, Касимов, Сасово, Самара, Тольятти, Сызрань, Кинель, Чапаевск, Жигулевск, Похвистнево, Новокуйбышевск, Отрадный, Санкт-Петербург, Кировск, Всеволожск, Выборг, Волхов, Сланцы, Тихвин, Саратов, Энгельс, Балаково, Пугачев, Хвалынский, Вольск, Ртищево, Якутск, Алдан, Южно-Сахалинск, Екатеринбург, Нижний Тагил, Полевской, Богданович, Владикавказ, Смоленск, Ярцево, Сафонов, Гагарин, Рославль, Десногорск, Рудня, Вязьма, Ельня, Ставрополь, Георгиевск, Пятигорск, Ессентуки, Минеральные Воды, Изобильный, Невинномысск, Черкесск, Домбай, Кисловодск, Тамбов, Казань, Набережные Челны, Нижнекамск, Альметьевск, Бугульма, Азнакаево, Заинск, Сарманово, Агрыз, Зеленодольск, Мамадыш, Елабуга, Менделеевск, Чистополь, Лениногорск, Мензелинск, Пестрецы, Тверь, Вышний Волочек, Ржев, Калязин, Торжок, Томск, Северск, Тула, Алексин, Венев, Плавск, Тюмень, Тобольск, Уват, Голышманово, Нижневартовск, Омутинский, Ноябрьск, Новый Уренгой, Аромашево, Заводоуковск, Нефтеюганск, Нягань, Бердюжье, Когалым, Ижевск, Можга, Ульяновск, Сурское, Хабаровск, Комсомольск-на-Амуре, Абакан, Сургут, Нижневартовск, Ханты-Мансийск, Нефтеюганск, Лангепас, Нягань, Мегион, Пыть-Ях, Челябинск, Магнитогорск, Златоуст, Озерск-Коркино, Усть-Катав, Копейск, Миасс, Чита, Чебоксары, Канаш, Новый Уренгой, Ноябрьск, Губкинский, Ярославль, Рыбинск, Переславль-Залесский, Ростов, Данилов, Севастополь, Симферополь, Керчь, Евпатория, Ялта, Феодосия, Алушта, Судак, Бахчисарай и на расстоянии до 200 километров от них.

III. Порядок оказания (предоставления) услуг (работ) в рамках программ «Автопомощи на дорогах».

1. Для заказа услуги и/или работ, предусмотренных в рамках пакетов по программам «Автопомощь на дорогах» клиент/представитель клиента обращается на горячую линию по круглосуточному телефону 8 (800) 234-12-34, сообщает:

- номер сертификата (Электронной карты) и наименование пакета,
 - государственный регистрационный знак транспортного средства (прицепа/полуприцепа),
 - идентификационный номер транспортного средства (прицепа/полуприцепа), в отношении которого необходимо выполнение работ и/или услуг,
 - а также иную полную и достоверную информацию, позволяющую принять решение о виде и объеме предполагаемых работ, оказываемых услугах и необходимом месте их получения.
- Также Клиент вправе заказать услуги посредством мобильного приложения «2ГИС», во вкладке «Помощь на дороге» в разделе «Навигатор».

2. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг клиент/представитель клиента обязан предъявить:

- водительское удостоверение (или копию протокола об административном правонарушении в случае изъятия водительского удостоверения в законодательно установленном порядке) соответствующей категории;
- свидетельство о регистрации данного транспортного средства (прицепа/полуприцепа);
- документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным транспортным средством (прицепом/полуприцепом) - ПТС;
- путевой лист (для юридических лиц).

3. После окончания выполнения работ клиент/представитель клиента обязан подписать все документы, оформляемые Исполнителем. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом по телефону 8 (800) 234-12-34, и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.

4. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в предоставлении услуг в случаях несоответствия сведений о транспортном средстве (прицепе/полуприцепе), сообщенных при активации тарифа, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным клиентом/представителем клиента при заказе, приобретении и/или получении услуг, не выполнении клиентом/представителем клиента рекомендаций, данных Исполнителем при оказании услуг.

5. Решение о конкретных видах работ и оказываемых услугах при обращении клиента/представителя клиента принимается Исполнителем.

6. В случае необходимости выполнения работ, оказания услуг в отношении транспортного средства (прицепа/полуприцепа) клиента за пределами территории, указанной в пунктах 1, 2 раздела II настоящих Правил, услуги и работы оплачиваются клиентом/представителем клиента самостоятельно за свой счет, по цене, действующей на момент оказания услуги.

IV. Условия, при которых услуги не оказываются

1. Умышленные действия клиента/представителя клиента, лица, допущенного к управлению транспортным средством, пассажиров этого транспортного средства, направленных на возникновение неисправности/ДТП, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

2. При обращении клиента/представителя клиента:

- не допущенного к управлению данным транспортным средством.
- не имеющего при себе документов, предусмотренных в п. 2 раздела III настоящих Правил, а равно при отказе в предоставлении указанных документов.

• находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами, а также, если клиент/представитель клиента отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу) за исключением случая оказания услуги «Трезвый (подменный) водитель».

При наличии признаков нахождения клиента/представителя клиента в состоянии опьянения оказание услуг приостанавливается до документального подтверждения факта отсутствия признаков употребления наркотических, одурманивающих или вызывающих опьянение веществ, либо до момента прекращения действия указанных веществ.

• Противоправные действия клиента/представителя клиента в отношении Исполнителя, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении оказания услуг или об отказе от их оказания.

• При нахождении транспортного средства вне территории обслуживания, предусмотренной разделом II настоящих правил.

• Обращения клиента/представителя клиента вне срока действия услуг.

• Использование транспортного средства в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению.

• Нарушения клиента/представителя клиента правил эксплуатации транспортных средств (прицепов/полуприцепов), в том числе использование технически неисправного транспортного средства (прицепа/полуприцепа), нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных, взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов.

• Не сообщение клиентом/представителем клиента сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных при активации тарифа (пакета).

• При злоупотреблении клиентом/представителем клиента услугами исполнителя.

• В случаях наступления форс-мажорных обстоятельств.

• При обращении за помощью для транспортного средства (прицепа/полуприцепа), не закрепленного за активированной услугой (пакетом).