

**Описание услуг консультационно-справочного центра по программе «Сопровождение»**

Наименование	Описание услуги
Справочно-информационная служба 24/7	Специалист Исполнителя: – принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях для подбора и заказа услуги; – сообщает контактную информацию о станциях технического обслуживания, экстренных служб и страховщиков.
Консультация при неправомерных действиях сотрудника ГИБДД	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: – правами и обязанностями сотрудников ГИБДД, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД вышестоящему должностному лицу, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за превышение полномочий, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за неправомерное составление протокола, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за хамское поведение, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за незаконную остановку автомобиля, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД в Прокуратуру, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД в суд. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по получению страхового возмещения по КАСКО и ОСАГО	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: – правами и обязанностями при ДТП или ПДТЛ, – оформлением страхового случая и получением страхового возмещения. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по написанию претензии страховщику и виновнику для возмещения ущерба	Оказание консультативной помощи по написанию претензии страховщику и виновнику для возмещения ущерба по страховому случаю. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по полному/частичному досрочному погашению задолженности по кредиту	Телефонная консультация по общим вопросам полного досрочного погашения задолженности по кредиту. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по постановке ТС на учет и совершению других регистрационных действий	Оказание консультативной помощи в рамках проведения регистрационных действий в отношении транспортного средства по вопросам: – постановки транспортного средства на государственный учет; – прекращения государственного учета транспортного средства; – снятия транспортного средства с государственного учета. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.

Консультация при ДТП	<p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях при ДТП;</li> <li>– консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ДТП.</li> </ul> <p>Срок оказания этой услуги: в ходе телефонного звонка</p>
Консультация при ПДТЛ	<p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях при ПДТЛ;</li> <li>– консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ПДТЛ</li> </ul> <p>Срок оказания этой услуги: в ходе телефонного звонка</p>
Помощь в поиске и бронировании гостиницы/отеля (на территории РФ)	<p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получает от Клиента сведения о планируемых месте и датах проживания, пожелания Клиента о категории гостиницы/отеля</li> <li>- направляет Клиенту по электронной почте или мессенджеру варианты размещения либо актуальную ссылку для самостоятельного бронирования</li> </ul> <p>Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.</p>
Консультация юриста по продаже ТС	<p>Оказание консультационной помощи по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— покупки/продажи автомобиля;</li> <li>— заключения ДКП (договор купли-продажи);</li> <li>— структурирования сделки, если есть сложности в понимании и оформлении ДКП;</li> <li>— составления договора купли-продажи;</li> <li>— составления договора купли-продажи.</li> </ul> <p>А также, консультация в сложных случаях, пояснение терминов.</p> <p>Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.</p>
Консультация по вопросу транспортного налога	<p>Консультация специалиста по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– расчета стоимости транспортного налога</li> <li>– по порядку получения справок о задолженности</li> <li>– способам оплаты</li> <li>– льготных условий</li> <li>– последствий неуплаты налога</li> </ul> <p>Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.</p>
Помощь в поиске технического специалиста в рамках дорожной помощи	<p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении;</li> <li>– осуществляет поиск специалиста по запросу Клиента;</li> <li>– сообщает Клиенту телефон и стоимость найденных по результатам поиска технических специалистов.</li> </ul> <p>Срок оказания услуги: 2 часа.</p>
Помощь в поиске принудительно эвакуированного ТС	<p>Поиск ТС в случае задержания ТС в качестве обеспечительной меры за нарушение правил дорожного движения и помещения ТС на специализированную стоянку.</p> <p>Срок оказания услуги: 3 часа.</p> <p>Если ТС находится на спецстоянке, то Клиенту сообщается адрес и телефон этой спецстоянки.</p>

<p>Консультация по оспариванию административных штрафов</p>	<p>Телефонная консультация по вопросам, связанным с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правами и обязанностями при ДТП или ПДТЛ,</li> <li>– рассмотрением дела об административном правонарушении в области,</li> <li>– правомерности применения административного штрафа,</li> <li>– оспариванием административных штрафов.</li> </ul> <p>Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.</p>
<p>Помощь в поиске эксперта для проведения независимой экспертизы ТС</p>	<p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении;</li> <li>– осуществляет поиск эксперта по запросу Клиента;</li> <li>– сообщает Клиенту адрес, телефон и стоимость найденных по результатам поиска экспертных служб.</li> </ul> <p>Срок оказания услуги: не более 2 часов.</p>
<p>Консультация технического специалиста по вопросам, связанным с неисправностью ТС</p>	<p>Телефонная консультация для поиска неисправности ТС, включающая пошаговые инструкции для самостоятельной диагностики и устранения мелких неисправностей</p> <p>Данная услуга не предоставляет гарантию точного определения неисправности и возможности её устранения Клиентом самостоятельно.</p> <p>Срок оказания этой услуги: не более 12 часов</p>
<p>Консультация по заполнению Европротокола</p>	<p>Оказание консультативной помощи специалиста при ДТП, оформляемого без участия сотрудников полиции с помощью «Европротокола».</p> <p>Специалист:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– консультирует Клиента о порядке заполнения бумажного извещения о ДТП («Европротокол»), либо электронного извещения в специальном мобильном приложении Клиента;</li> <li>– консультирует Клиента по верному составлению схемы ДТП, правильной фотофиксации ТС и места ДТП;</li> <li>– консультирует клиента о дальнейших действиях по оформлению страхового случая и получения страхового возмещения;</li> <li>– оказывает консультационную помощь во взаимодействии с сотрудниками полиции и другими участниками ДТП;</li> <li>– оказывает психологическую помощь и моральную поддержку при ДТП.</li> </ul> <p>Услуга оказывается только при соблюдении условий, установленных ст. 11.1 Закона об ОСАГО, а именно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) в результате ДТП вред причинен только транспортным средствам;</li> <li>б) ДТП произошло в результате взаимодействия (столкновения) двух транспортных средств, гражданская ответственность владельцев которых застрахована в соответствии с Законом об ОСАГО</li> <li>в) обстоятельства причинения вреда в связи с повреждением транспортных средств в результате ДТП, характер и перечень видимых повреждений транспортных средств не вызывают разногласий участников ДТП (за исключением случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии для получения страхового возмещения в пределах 100 тысяч рублей в порядке, предусмотренном п. 6 ст. 11.1 Закона об ОСАГО) и зафиксированы в извещении о дорожно-транспортном происшествии, заполненном водителями причастных к ДТП транспортных средств в соответствии с правилами обязательного страхования.</li> </ol> <p>Услуга не оказывается в случае оставления места ДТП, а также при ПДТЛ.</p> <p>Клиент самостоятельно оценивает сумму ущерба и принимает решение об оформлении ДТП по «Европротоколу». Исполнитель не отвечает за последствия, если сумма ущерба превысит лимит страхового возмещения по «Европротоколу»</p> <p>Данная услуга по усмотрению Исполнителя может быть оказана Клиенту в виде телефонной консультации о порядке оформления ДТП по «Европротоколу»</p>

Консультация по защите прав потребителей	Телефонная консультация по вопросам, относящимся к закону о защите прав потребителей, связанным с: – правами и обязанностями потребителя, – консультация по составлению претензии для предоставления продавцу/исполнителю; – консультация по досудебному порядку урегулирования споров; – консультация по документации необходимой для предоставления в суд. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Проверка штрафов ГИБДД	Проверка наличия информации о неуплаченных штрафах за правонарушения в области дорожного движения. Проверка осуществляется без привязки к конкретному лицу. В результатах выводится основная информация о правонарушениях, совершенных с использованием проверяемого транспортного средства. Количество запросов не может превышать 1 раза в день. Для получения информации клиент сообщает гос.номер и серию и номер свидетельства о регистрации ТС. Срок оказания услуги: не более 2 часов
Консультация квалифицированного психолога	Телефонные консультации психолога по семейным, рабочим и личностным проблемам. Осуществляется по предварительной записи. Предоставляемые услуги: дистанционные консультации психологов по вопросам, связанным с: а) Проблемами на работе: взаимоотношения в коллективе; стрессовые ситуации; решение конфликтов; профессиональное выгорание; б) Супружескими взаимоотношениями; в) Детско-родительскими взаимоотношениями - поведение ребенка, вопросы воспитания, отношения с родителями; г) Детско-подростковыми проблемами, связанными со всем процессом взросления: принятие себя и своего тела; проблемы самоидентификации; меняющаяся самооценка; трудности в поиске друзей; как вести себя в компании и с лицами противоположного пола; поступление в школу; трудности в обучении; травля в школе (буллинг); взаимоотношения с учителями; плохие оценки; половое созревание; прощание со школой; экзамены. д) Личностными проблемами: страхи и фобии; комплексы; неуверенность в себе; серьёзные диагнозы; прочие внутренние проблемы. Получить дистанционную психологическую консультацию можно с помощью телефонного звонка. Приемы осуществляются в плановом порядке по предварительной записи в режиме работы врача; Длительность приема - до 40 минут.
Помощь другу	Предоставление возможности клиенту заказать услугу для третьего лица. При этом списывается услуга из предоставленного пакета.

Количество доступных услуг зависит от выбранного пакета согласно условиям заключенного договора.

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц

ТС – транспортное средство Клиента, сведения о котором указаны в договоре

Исполнитель – юридическое лицо, с которым собственник ТС заключил договор, предусматривающий оказание услуг по информационно-консультационному сервису

Вышеперечисленными услугами вправе воспользоваться только собственник ТС, который предоставит сведения, способствующие идентификации его личности, а именно: ФИО, паспортные данные, дату рождения, номер договора, марку и модель ТС, вин-код ТС.

Исключением является Услуга «Помощь другу», в соответствии с которой, собственник ТС вправе предоставить 1 (одну) любую услугу третьему лицу.

Для получения услуг Клиент звонит по круглосуточному телефону диспетчерской службы Исполнителя, указанному в договоре, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель ТС, контактный телефон.

Исполнитель не оказывает услугу, если отсутствует возможность идентифицировать личность Клиента и удостовериться в праве собственности ТС.

Территория, на которой Исполнитель оказывает Клиенту услуги, включает в себя всю территорию РФ.

Исполнитель не оказывает услугу, а также вправе не оказывать данную услугу в дальнейшем в следующих случаях:

- Клиент не представил документы, подтверждающие его право собственности ТС;
- отсутствует возможность идентифицировать Клиента.

Все консультационные услуги носят информативный характер и не являются призывом к действию.