

Описание услуг помощи на дорогах

| Наименование услуги | Описание услуги |
|---|--|
| Вскрытие автомобиля | <p>Прибытие специалиста к месту нахождения ТС с целью механического открытия дверных замков и капота ТС, если доступ внутрь ТС невозможен вследствие неисправности дверных замков ТС или отсутствия ключей.</p> <p>Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требования о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги.</p> |
| Подвоз топлива | <p>Исполнитель подвозит топливо (бензин, дизельное топливо), за исключением газового, до места нахождения ТС, до 10 литров, осуществляет долив топлива в ТС.</p> <p>Клиент обязан оплатить топливо представителю Исполнителя наличными денежными средствами без сдачи, прибывшему на место оказания услуг, непосредственно перед доливом топлива. Цена топлива определяется на основании кассового чека, предъявленного Исполнителем.</p> |
| Замена колеса | <p>Прибытие специалиста к месту нахождения ТС с целью замены поврежденного колеса на запасное колесо, предоставленное Клиентом.</p> <p>Услуга оказывается при отсутствии повреждений болтов и гаек крепления колеса, при отсутствии «прикипания» болтов и гаек, при отсутствии специальных устройств, исключающих снятие колеса без применения других специальных устройств.</p> <p>При установленных «секретных» болтах (ином крепеже) услуга оказывается при предоставлении Клиентом ключа от секретных болтов. Клиент самостоятельно обеспечивает открытие (снятие) секретного крепежа.</p> <p>После замены колеса Клиенту необходимо в первую очередь с соблюдением всех мер безопасности прибыть до ближайшей станции шиномонтажа для ремонта замененного колеса.</p> |
| Запуск автомобиля от внешнего источника питания | <p>Прибытие специалиста к месту нахождения ТС с целью пуска двигателя при разряженном аккумуляторе бустером либо проводами, если аккумулятор исправен и отсутствуют иные неисправности ТС, препятствующие запуску двигателя.</p> <p>После оказания услуги Клиент должен произвести диагностику ТС с целью выявления неисправности, препятствующей пуску двигателя и/или вызывающей разряжение аккумулятора. В случае отказа Клиента от диагностики Исполнитель вправе не предоставлять данную услугу до устранения неисправности и предоставления Исполнителю подтверждающих устранение документов.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Клиент обеспечивает доступ к аккумулятору и его клеммам (включая открытие капота, снятие деталей)</p> <p>Клиент обязан в течение 1,5 часов после пуска двигателя не выключать его, чтобы обеспечить зарядку аккумулятора.</p> <p>Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требование о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги.</p> |
| Справочно-информационная служба 24/7 | <p>Специалист Исполнителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях для подбора и заказа услуги; – консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ДТП или ПДДЛ; – сообщает контактную информацию о станциях технического обслуживания, экстренных служб и страховщиков. |
| Консультация автомеханика | <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>Оказание услуги не гарантируется, если информация (оповещения, предупреждения, значки, индикаторы т.п.) на узлах, деталях, панелях приборов, экранах автомобиля представлена на языке, отличного от русского языка. В этом случае клиенту рекомендуется прекратить эксплуатацию автомобиля и обратиться в сервисный центр, располагающий соответствующим диагностическим оборудованием.</p> <p>Срок оказания этой услуги: не более 12 часов</p> |
| Отключение охранной сигнализации | <p>Аварийное отключение охранной сигнализации, если её неработоспособность препятствует эксплуатации ТС.</p> |
| Помощь в поиске принудительно эвакуированного автомобиля | <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>Дополнительно может быть представлено такси на условиях услуги «Такси с места эвакуации при ДТП»</p> |
| Такси при эвакуации с места ДТП | <p>Если ТС после ДТП не может продолжить самостоятельное движение и эвакуируется с места ДТП, Клиенту предоставляется такси для перевозки Клиента и/или сопровождающих</p> |

| | |
|-----------------------|--|
| | <p>его лиц. Общее количество пассажиров, кроме водителя, не может превышать 4 человека.</p> |
| Эвакуация при ДТП | <p>Эвакуация ТС после ДТП, не связанного с участием в гоночных, спортивных, культурно-развлекательных и иных подобных мероприятиях, и только в случае, когда ТС не может передвигаться своим ходом либо это передвижение может спровоцировать дополнительные механические повреждения. Доставка ТС до одного адреса, указанного Клиентом. Исполнитель не обязан перевозить Клиента или его пассажиров в эвакуаторе.</p> <p>Услуга не оказывается, если ТС находится в труднодоступных местах и иных условиях, препятствующих безопасному подъезду эвакуатора к месту погрузки либо погрузке ТС на эвакуатор, напр., крытые надземные и подземные парковки, лес, болотистая местность, снег, грязь, мягкий грунт и т.п.; вне дороги, включая вытягивание из кювета далее, чем 10 метров от края дороги.</p> <p>Должна быть обеспечена возможность эвакуатору подъехать к ТС с четырех сторон; руль и колеса ТС не заблокированы, колеса расположены ровно; ТС стоит на поверхности на колесах, не перевернуто.</p> <p>ТС должно иметь штатное исправное крепление для соединения с буксировочным тросом (подцепной крюк). При его отсутствии крепление буксировочного троса эвакуатора возможно к элементам подвески. В этом случае Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требования о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги.</p> |
| Эвакуация при поломке | <p>Эвакуация ТС при технической неисправности, не связанной с участием в гоночных, спортивных, культурно-развлекательных и иных подобных мероприятиях, и только в случае, когда ТС не может передвигаться своим ходом либо это передвижение может спровоцировать дополнительные механические повреждения. Доставка ТС до одного адреса, указанного Клиентом. Исполнитель не обязан перевозить Клиента или его пассажиров в эвакуаторе.</p> <p>Услуга не оказывается, если ТС находится в труднодоступных местах и иных условиях, препятствующих безопасному подъезду эвакуатора к месту погрузки либо погрузке ТС на эвакуатор, напр., крытые надземные и подземные парковки, лес, болотистая местность, снег, грязь, мягкий грунт и т.п.; вне дороги, включая вытягивание из кювета далее, чем 10 метров от края дороги.</p> <p>Должна быть обеспечена возможность эвакуатору подъехать к ТС с четырех сторон; руль и колеса ТС не заблокированы, колеса расположены ровно; ТС стоит на поверхности на колесах, не перевернуто.</p> <p>ТС должно иметь штатное исправное крепление для соединения с буксировочным тросом (подцепной крюк). При его отсутствии крепление буксировочного троса эвакуатора</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| | возможно к элементам подвески ТС. В этом случае Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требования о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги. |
| Юридическая консультация | Телефонная консультация по вопросам, связанным с: – правами и обязанностями при ДТП или ПДТЛ, – оформлением страхового случая и получением страхового возмещения, – рассмотрением дела об административном правонарушении в области дорожного движения, – правилами дорожного движения, – сделки и регистрационные действия с транспортным средством. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента. |
| Возвращение на дорожное полотно | Если в результате ДТП ТС находится вне дороги, ТС перемещается на дорогу. Услуга не оказывается, если ТС находится в труднодоступных местах и иных условиях, препятствующих безопасному подъезду эвакуатора к месту погрузки либо погрузке ТС на эвакуатор, напр., крытые надземные и подземные парковки, лес, болотистая местность, снег, грязь, мягкий грунт и т.п.; вне дороги, включая вытягивание из кювета далее, чем 10 метров от края дороги. Должна быть обеспечена возможность эвакуатору подъехать к ТС с четырех сторон; руль и колеса ТС не заблокированы, колеса расположены ровно; ТС стоит на поверхности на колесах, не перевернуто. ТС должно иметь штатное исправное крепление для соединения с буксировочным тросом (подцепной крюк). При его отсутствии крепление буксировочного троса эвакуатора возможно к элементам подвески ТС. В этом случае Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требования о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги. |
| Независимая автоэкспертиза | Расчет стоимости восстановительного ремонта ТС после ДТП или ПДТЛ с оформлением отчёта об оценке (экспертного заключения). Клиент самостоятельно извещает иных лиц, чьи права и интересы могут быть затронуты проведением данной экспертизы (напр., страховщик, участник ДТП, причинителя вреда и т.п.). Срок оказания данной услуги: 5 рабочих дней – для осмотра ТС; 10 рабочих дней – для составления отчета об оценке (экспертного заключения). |
| Предоставление | Предоставление типовых документов посредством электронной почты/месенджеров и |

| | |
|---|--|
| типовых документов и инструкций по их составлению | устной консультация по вопросам, связанным с их корректным составлением: Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента. |
|---|--|

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 помощи на дорогах

Услуги «Отключение охранной сигнализации», «Вскрытие автомобиля» оказывается только собственнику ТС, который предъявит документы, подтверждающие его право собственности на ТС (паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации, договор купли-продажи).

Остальными услугами вправе воспользоваться любое лицо, допущенное к управлению ТС и предъявившее документы, подтверждающие его право на использование ТС (функция «Мультидрайв»).

Услуги «Замена колеса», «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке», «Возвращение на дорожное полотно» доступны для заказа только в отношении транспортного средства, управление которым разрешено при наличии водительского удостоверения категории «В», с разрешенной максимальной массой не более 3500 кг и не превышающего общей длины 6 метров. Также указанные услуги не оказываются в отношении следующих транспортных средств:

- мопедов и велосипедов
- грузовых транспортных средств
- автобусов, кроме автомобилей, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «минивэн», разрешенной максимальной массой не более 3500 кг.
- транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные» и/или предназначенные к использованию, и/или используемые в спортивных и иных подобных мероприятиях;
- транспортных средств, выпущенных общим тиражом менее 100 экземпляров.

– Газель, Газель Next, Газель Соболь, Газель-Бизнес, УАЗ Фургон (450, 451, 452 * 2206 * 3909 *3962, 452Д * 3303, 2360), УАЗ Профи, BAW 33463 Tonik, Citroën Jumper, Ford Transit, Ford Transit Connect, Ford Tourneo, FIAT Ducato, Hyundai H350, Hyundai Porter 2, IVECO Daily, Mercedes-Benz Sprinter, Nissan Primastar, Nissan Interstar, Nissan Cabstar, Opel Movano, Opel Movano New, Peugeot Boxer, Peugeot Expert, Renault Master, Toyota Hiace, Toyota Dyna, Volkswagen Crafter.

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, государственный регистрационный номер транспортного средства, контактный телефон.

Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту оказания услуг «Вскрытие автомобиля», «Подвоз топлива», «Замена колеса», «Запуск автомобиля от внешнего источника питания», «Отключение охранной сигнализации», «Возвращение на дорожное полотно», «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке», «Такси при эвакуации с места ДТП»: до 2 (двух) часов в пределах границ города, до 3 (трех) часов – за границами города; данный срок может быть увеличен Исполнителем до трех раз (неблагоприятные погодные условия, массовые мероприятия, заторы на дорогах и т.п.). О таком увеличении срока Исполнитель обязан предупредить Клиента в момент получения заявки.

Клиент вправе заказать прибытие специалиста Исполнителя к месту оказания услуг к определенному времени, предупредив Исполнителя не позднее, чем за 6 часов до желаемого времени.

Если маршрут Исполнителя от/к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через платные объекты осуществляет Клиент. В случае отказа Клиента от оплаты Исполнитель вправе отказать в оказании услуги либо прекратить её оказание, если уже приступил к её оказанию.

Территория, на которой Исполнитель оказывает Клиенту услуги «Вскрытие автомобиля», «Подвоз топлива», «Замена колеса», «Запуск автомобиля от внешнего источника питания», «Отключение охранной сигнализации», «Возвращение на дорожное полотно», «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке», «Независимая автоэкспертиза»:

включает в себя территорию городов, указанных в разделе «Список городов», а также территорию на расстоянии до 50 км от административных границ этих городов.

Исполнитель на свое усмотрение вправе оказать услуги за пределами указанной территории. В этом случае Клиент дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом перевозчика, непосредственно осуществляющего оказание услуги, за каждый 1 км, превышающий 50 км от границ города. Сумма доплаты осуществляется Клиентом непосредственно перед оказанием услуги представителю Исполнителя, прибывшему к месту оказания услуги, наличными денежными средствами без сдачи.

Любые умышленные действия Клиента/Доверенного лица Клиента, направленные на необоснованное получение Услуг (по основаниям, не связанным с Неисправностью/ДТП и/или не в отношении Транспортного средства). Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Договором, со стороны Клиента/Доверенного лица признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых сотрудником Компании или партнера Компании на месте оказания услуг.

Компания не несет ответственности за причинение Клиенту Компании морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта транспортного средства, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Компании.

Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Программы, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству сотрудников Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

В соответствии с настоящим Договором Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг в случаях:

- если Клиент заказал услуги в отношении другого ТС;
- если Клиент не представил документы, подтверждающие его право собственности или право на управление (пользование) транспортным средством;

- если у Клиента имеется перед исполнителем задолженность по возмещению расходов за ранее оказанные услуги, исполнитель вправе отказать клиенту в оказании услуг до момента полного погашения задолженности;

- если отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство и удостовериться в праве собственности или праве пользования ТС. Для подтверждения идентификации ТС Исполнитель вправе сделать фотографии ТС;

- при обращении Клиента, не допущенного к управлению данным транспортным средством;

- при обращении Клиента, находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами;

- при нахождении транспортного средства вне территории, предусмотренной Договором;

- при обращении Клиента вне срока действия Договора;

- при нарушении Клиентом Компании или иным лицом правил эксплуатации транспортных средств, указанных в учетной информации, в том числе использование технически неисправного транспортного средства; транспортного средства, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке; нарушения правил пожарной безопасности; правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов; требований безопасности при перевозке грузов.

