

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОМОЩИ НА ДОРОГЕ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках настоящих Правил ООО «ГарантАвтоПротект» (далее «Компания») оказывает по заказу Клиента услуги помощи на дороге в отношении Автомобиля, указанного в Заявлении о присоединении и/или Талоне.

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие определения и понятия:

Услуги - Услуги, оказываемые Компанией и Партнерами Компании Клиентам в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, в рамках наполнения Программы.

Программа – комплекс услуг, оказываемых Компанией Клиенту, самостоятельно либо с привлечением третьих лиц, в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Авария / ДТП – внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному договорному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

Автомобиль / Транспортное средство / ТС – транспортное средство, соответствующее требованиям, указанным в выбранной клиентом Программе

Запрос на оказание Услуг (Запрос) — обращение Клиента на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Идентификатор – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

Исполнитель – представитель / партнер Компании, который непосредственно выезжает на место неисправности или аварии и оказывает заявленные услуги в рамках Программы.

Клиент – физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуги, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

Контакт-центр Компании – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. 8(800) 333-15-40

Контакт-центр партнера Компании – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. 8-800 775-08-20

«Неисправность» – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

Партнер – организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг категории «Помощь на дороге».

Тарифный план – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, сроки и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Параметры Тарифного плана указан в наполнении Программы, выбранной клиентом.

Услуги категории «Помощь на дороге» – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать услуги в данной местности. Услуги, оказываемые Партнерами, оплачиваются Клиентом дополнительно в соответствии с достигнутым соглашением между Клиентом и Партнером, а также в соответствии с настоящими Правилами.

Срок действия Услуг помощи на дороге - определяется согласно выбранной Клиентом программой, при этом Клиент имеет право на получение услуг Помощи на дороге начиная с 00.00 часов четвертого дня, следующего за днем подключения к программе.

2. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ.

2.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом.

2.2. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

2.3. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

2.3.1. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Технические консультации по телефону - Клиенту доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам эксплуатации Автомобиля и устранения возникших неисправностей Автомобиля.

Эвакуация с места ДТП - Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

Эвакуация с места поломки - Если в результате неожиданной поломки Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению эвакуации Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки), указанную Клиентом.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

Ремонт автомобиля на месте поломки – Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой

дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

Возвращение на дорожное полотно (при ДТП/при поломке) - Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП или поломки движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие обеспечению возвращения Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии объективной технической возможности ее осуществления.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего возвращение Автомобиля Клиента на дорожное полотно.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

Запуск двигателя/ зарядка аккумулятора - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики и при наличии объективной технической целесообразности осуществляется содействие проведению мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Замена поврежденных колес - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется дистанционное содействие замене колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (стоимость таких работ по снятию и установке и/либо такого шиномонтажа Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего такие дополнительные работы.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Подвоз топлива - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то по факту обращения Клиента осуществляется содействие подвозу к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению.

Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно на месте передачи такого топлива (по стоимости, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на соответствующей АЗС при покупке данного топлива) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего подвоз топлива.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (Клиенту может быть предложено использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС). Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

У Клиента может быть запрошена фотография с изображением приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Вскрытие двери автомобиля - Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиенту потребуется вскрытие двери этого Автомобиля, то по факту обращения Клиента и в случае технической возможности такого вскрытия осуществляется дистанционное содействие осуществлению действий по такому вскрытию.

В рамках Услуги возможны: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуация автомобиля в технический центр, при невозможности проведения вскрытия на месте стоянки Автомобиля.

Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем.

Стоимость оказания Услуги в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, г. Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от таких границ входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, г. Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то Услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности. Такой дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего указанную техническую помощь.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Аварийный телекомиссар - Услуга представляет из себя дистанционное консультирование Клиента по страховым случаям КАСКО/ОСАГО, по вопросам дальнейших действий на месте ДТП, по вопросам оформления документов (в т.ч. «европротокола»), по порядку и правилам оформления события в страховой компании в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также иными регламентирующими документами; по вопросам формирования комплекта документов для предоставления в страховую компанию.

Выезд специалиста/партнера Исполнителя осуществляется исключительно на место хранения аварийного ТС по направлению страховой компании с целью фотофиксации повреждений и помощи в составлении заявления в страховую компанию.

Организация экспертизы повреждённого транспортного средства - В случае запроса Клиентом данной Услуги, Клиенту предоставляется информация об экспертной организации.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Такси при эвакуации – В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента ему и/или его пассажирам непосредственно в день эвакуации может быть предоставлена услуга вызова такси с места осуществления такой эвакуации с места либо на место, в которое эвакуируется такой автомобиль.

Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом; по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки Услуга оказывается только один раз.

Поиск принудительно эвакуированного автомобиля – В случае обращения Клиента по факту осуществленной уполномоченными на то службами принудительной эвакуации Автомобиля Клиента на штрафную стоянку за нарушение действующего законодательства Российской Федерации, осуществляется дистанционное содействие в поиске/возврате/получении такого Автомобиля, а также при необходимости по требованию Клиента организовывается вызов такси для приезда Клиента на штрафную стоянку местонахождения Автомобиля. Такси вызывается Исполнителем или контрагентом/партнером Исполнителя. Такие услуги такси оплачиваются Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего услуги такси. По каждому случаю указанной принудительной эвакуации такой вызов такси оказывается один раз.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с Тарифным планом.

Организация ремонта (включая помощь в поиске запчастей для него) – В рамках данной Услуги при обращении Клиента осуществляется дистанционное содействие в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента / завода-изготовителя / законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) содействие в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и в организации их доставки Клиенту (стоимость таких запасных частей и такой их доставки Клиент оплачивает самостоятельно в пользу соответствующих третьих лиц).

Эвакуация и техпомощь за пределами России – Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП» / «Эвакуация с места поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в некоторых зарубежных странах (список стран уточняется Клиентом при обращении за Услугой).

Стоимость оказания Услуги в части эвакуации с места поломки или с места ДТП и на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от такого места входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег эвакуатора (сверх 50 км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места его выгрузки) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего эвакуацию.

Стоимость Услуги в части технической помощи входит в стоимость Тарифного плана и дополнительной оплате со стороны Клиента не подлежит. Дополнительный пробег автомобиля технической помощи (сверх 50 км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента) оплачивается Клиентом дополнительно на месте по факту оказания Услуги (по предварительно оговоренной стоимости) и в пользу третьего лица, непосредственно производящего техническую помощь.

Отключение сигнализации - Производство специалистом на месте поломки операций, позволяющих снять блокировки (механические или электронные) работы узлов Автомобиля, препятствующих его старту и движению. В случае если блокировки функций Автомобиля не могут быть устранены без вмешательства в электронную систему с перепрограммированием установленной системы или требует проведения работ в стационарных условиях (также при температуре воздуха ниже -3 градусов), то автомобиль необходимо доставить на эвакуаторе в установочный сервисный центр.

ГОРОДА ТЕРРИТОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО УСЛУГАМ КАТЕГОРИИ «ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ»

Абакан	Калуга	Омск	Тамбов
Алушта	Кемерово	Орел	Тверь
Архангельск	Керчь	Оренбург	Тольятти
Астрахань	Киров	Пенза	Томск
Барнаул	Краснодар	Пермь	Тула
Белгород	Кострома	Петрозаводск	Тюмень
Биробиджан	Красноярск	Псков	Ульяновск
Благовещенск	Курган	Пятигорск	Уфа
Брянск	Курск	Ростов-на-Дону	Улан-Удэ
Великие Луки	Липецк	Рязань	Феодосия
Великий Новгород	Магнитогорск	Салехард	Хабаровск
Владимир	Майкоп	Самара	Ханты-Мансийск
Владикавказ	Минеральные воды	Санкт-Петербург	Чебоксары
Волгоград	Москва	Саранск	Челябинск
Вологда	Мурманск	Саратов	Череповец
Воронеж	Набережные Челны	Севастополь	Черкесск
Евпатория	Нальчик	Симферополь	Чита
Екатеринбург	Нижевартовск	Смоленск	Элиста
Ижевск	Нижний Новгород	Сочи	Ялта
Иркутск	Нижний Тагил	Ставрополь	Якутск
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Стерлитамак	Ярославль
Казань	Новороссийск	Сыктывкар	
Калининград	Новосибирск	Судак	
	Новый Уренгой	Сургут	

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

4.1.2. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании и Партнера.

4.1.3. Получать необходимую и достоверную информацию об объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

4.2.2. При обращении в Контакт-центр, в т.ч. для идентификации и подтверждения полномочий вызывающего лица на пользование Услугами сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, гос. регистрационный номер ТС; Ф.И.О. Клиента; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и др. подробности (информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи).

4.2.3. Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

4.2.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя обязанностей в соответствии с данными Правилами. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках договора, заключенного с Клиентом, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

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

4.4. Компания обязана:

4.4.1. Обеспечивать услуги в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365 /366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

4.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

5. ОГРАНИЧЕНИЯ

5.1. Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форсмажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

5.2. В предмет оказания услуг не входят неисправности и аварии, возникшие в результате участия законного владельца в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), в результате угона, пожара, или возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

5.3. Компания не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль. При возникновении ущерба в рамках Программы ответственность несет исполнитель услуги, при этом Компания выступает гарантом компенсации Клиентам стоимости ущерба в случае, если по каким-либо причинам исполнитель услуги или уполномоченное им лицо не смогут возместить ущерб своими силами.

5.4. В предмет оказания услуги также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Услуги не распространяются на ущерб, причиненный автомобилю в результате буксировки этим автомобилем другого транспортного средства.

5.5. Клиент не вправе запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру Компании и (или) Компании. При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее – «конфликт интересов»).