

## Условия оказания услуг потребителю – держателю карты

Приобретая данную карту (становясь её держателем/владельцем), потребитель принимает предложение (оферту) исполнителя заключить абонентский договор об оказании услуг на следующих условиях:

1. Для заказа услуги потребитель звонит по бесплатному круглосуточному телефону службы поддержки клиентов: 8 800 600 12 17.

2. Услуги оказываются в отношении одного транспортного средства категории «В», указанного потребителем при активации карты, управление которым разрешено при наличии водительского удостоверения, с разрешенной максимальной массой не более 3500 кг и не превышающего общей длины 6 метров.

2.1 Исключением являются следующие транспортные средства:

- мопеды и велосипеды;
- грузовые транспортные средства;
- автобусы, кроме автомобилей, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «минивэн», разрешенной максимальной массой не более 3500 кг;
- транспортные средства, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные» и/или предназначенные к использованию, и/или используемые в спортивных и иных подобных мероприятиях;
- транспортные средства, выпущенные общим тиражом менее 100 экземпляров;
- 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 Connect, Ford Transit, 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 Hilux, Toyota Hiace, Toyota Dyna, Volkswagen Crafter.

3. Потребитель вправе воспользоваться услугами по истечении 48 часов с момента активации карты.

3.1. Перечень и описание услуг, порядок их оказания

### 1) Замена колеса

Прибытие специалиста к месту нахождения ТС с целью замены поврежденного колеса на запасное колесо, предоставленное Клиентом. 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. При установленных «секретных» болтах (ином крепеже) услуга оказывается при предоставлении Клиентом ключа от секретных болтов. Клиент самостоятельно обеспечивает открытие (снятие) секретного крепежа. После замены колеса Клиенту необходимо в первую очередь с соблюдением всех мер безопасности прибыть до ближайшей станции шиномонтажа для ремонта замененного колеса.

### 2) Запуск двигателя

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. После оказания услуги Клиент должен произвести диагностику ТС с целью выявления неисправности, препятствующей пуску двигателя и/или вызывающей разрядку аккумулятора. В случае отказа Клиента от диагностики Исполнитель вправе не предоставлять данную услугу до устранения неисправности и предоставления Исполнителю подтверждающих устранение документов. Клиент обеспечивает доступ к аккумулятору и его клеммам (включая открытие

капота, снятие деталей). Клиент обязан в течение 1,5 часов после пуска двигателя не выключать его, чтобы обеспечить зарядку аккумулятора. 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.

### **3) Эвакуация**

Эвакуация ТС после ДТП или при технической неисправности, 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. Услуга не оказывается, если ТС находится в труднодоступных местах и иных условиях, препятствующих безопасному подъезду эвакуатора к месту погрузки либо погрузке ТС на эвакуатор, например, 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. 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.

### **4) Консультация юриста**

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.

### **5) Подвоз топлива**

Исполнитель подвозит топливо (бензин, дизельное топливо), за исключением газового, до места нахождения ТС, до 10 литров, осуществляет долив топлива в ТС.

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.

### **6) Консультация автомеханика**

Телефонная консультация для поиска неисправности ТС, включающая пошаговые инструкции для самостоятельной диагностики и устранения мелких неисправностей.

Данная услуга не предоставляет гарантию точного определения неисправности и возможности её устранения Клиентом самостоятельно.

### **7) Поиск автомобиля**

Поиск ТС в случае задержания ТС в качестве обеспечительной меры за нарушение правил дорожного движения и помещения ТС на специализированную стоянку. Если ТС находится на спецстоянке, то Клиенту сообщается адрес и телефон этой спецстоянки.

### **8) Круглосуточная справка**

Специалист Исполнителя:

- 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

ПТДЛ;

– сообщает контактную информацию о станциях технического обслуживания, экстренных служб и страховщиков.

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц

ТС – транспортное средство Клиента, сведения о котором указаны при активации

3.2. Номиналы карт:

Номинал №1: доступна для заказа одна услуга из вышеуказанного перечня п.п. 1 - 7; Круглосуточная справка (п. 8) – неограниченное количество обращений.

Номинал №3: доступны для заказа три услуги из вышеуказанного перечня п.п. 1 – 7; Круглосуточная справка (п. 8) – неограниченное количество обращений.

Номинал №5: доступны для заказа пять услуг из вышеуказанного перечня п.п. 1 – 7; Круглосуточная поддержка (п. 8) – неограниченное количество обращений.

3.3. Номинал карты определяется исходя из первой цифры номера карты. Каждому номиналу соответствует следующая цифра:

Номер карты, начинающийся с цифры «1» - номинал №1

Номер карты, начинающийся с цифры «3» - номинал №3

Номер карты, начинающийся с цифры «5» - номинал №5

3.4. Правила активации карты помощи на дороге

1. Стереть защитный слой с PIN-кодом.

2. Отправить СМС на номер +7 903 76 76 490 с информацией:

Номер карты – первые 10 цифр

\* – звездочка

PIN-код активации – 4 цифры (под защитным слоем)

\* – звездочка

Государственный регистрационный номер автомобиля

Пример СМС: 1234567890\*1234\*У936НР163

4. С момента активации карты срок её действия равен 1 (одному) году. Прекращение срока действия карты влечет прекращение договора и всех обязательств исполнителя по нему, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет. Срок для активации указан на карте. В случае неактивации карты в течение указанного на ней срока, договор и все обязательства исполнителя по нему также прекращаются, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет.

5. Для заказа услуги потребитель сообщает фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель автомобиля, государственный регистрационный номер транспортного средства, контактный телефон и свое местонахождение.

6. Территория, на которой исполнитель оказывает услуги, включает в себя все города России, а также территорию на расстоянии до 50 км от административных границ этих городов.

7. В случае оказания услуги за пределами указанной территории потребитель дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом исполнителя, действующим на момент оказания услуги, за каждый 1 км, превышающий 50 км от границ населенного пункта.

Доплата осуществляется потребителем перед оказанием услуги представителю исполнителя, прибывшему к месту оказания услуг.

8. Если маршрут исполнителя от/к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через такие платные участки дороги осуществляет потребитель.

9. Среднее время оказания услуг – 1 час 56 минут.

Срок оказания технических услуг помощи на дорогах (Эвакуация при ДТП, Эвакуация при поломке, Запуск АКБ, Замена колеса на запасное, Подвоз топлива): до 2 часов в пределах границ населенного пункта, до 3 часов – за границами населенного пункта; 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 потребителя в момент получения заявки.

Срок оказания консультационных услуг:

- круглосуточная поддержка: в ходе телефонного звонка;
- поиск принудительно эвакуированного автомобиля: в течение 1 часа;
- консультация автомеханика: в течение 12 часов;
- консультация юриста: не позднее первого рабочего дня, следующего за днём получения заявки от потребителя.

10. Исполнитель не оказывает услуги и отказывается от исполнения договора без возврата потребителю денежной суммы, уплаченной за карту, в следующих случаях:

- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства отличного от категории «В», массой более 3500 кг и длиной более 6 м;
- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства, входящего в перечень исключений в п. 2.1;
- потребитель заказал услуги в отношении другого транспортного средства отличного от указанного в смс при активации;
- потребитель не представил документы, подтверждающие его право на управление (владение) транспортным средством;
- отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство;
- заказана услуга, которая не входит в наполнение карты.

11. Потребитель выражает согласие на получение от исполнителя информации, сообщений, рассылок и уведомлений, в том числе рекламного характера, с использованием любых средств связи.

12. Потребитель даёт согласие исполнителю на обработку персональных данных, в целях заключения и исполнения абонентского договора в отношении персональных данных, указанных в абонентском договоре и смс об активации, в виде автоматизированной и неавтоматизированной обработки и совершение следующих действий с ними: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Согласие действует с момента активации карты на срок 3 года.

13. Информация об исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью «Ассистанс Поволжье»:

адрес регистрации: 420124, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45а, помещ. 1018, офис 1  
ОГРН: 1211600063443, ИНН: 1657270407, КПП: 165701001.