



**Правила получения услуг
по «Программе автопомощи»
для грузовых ТС/прицепов**



1. Виды тарифов и перечень услуг по «Программе автопомощи» для грузовых ТС/прицепов

1.1. Тариф «Стандартный» (бывш. Грузовой Стандарт)

- Экстренная техническая помощь при неисправности/ДТП
- Эвакуация Транспортного средства при неисправности/ДТП
- Юридические консультации/справочно-консультационная помощь.

1.2. Тариф «Оптимальный» (бывш. Грузовой Эксклюзив)

- Экстренная техническая помощь при неисправности/ДТП
- Эвакуация Транспортного средства при неисправности/ДТП
- Выезд аварийного комиссара к месту ДТП
- Оказание содействия в сборе справок в ГИБДД
- Оказание содействия в получении от страховой компании направления на ремонт Транспортного средства при дорожно-транспортных происшествиях
- Юридические консультации/справочно-консультационная помощь
- Вызов такси при эвакуации Транспортного средства
- Поиск принудительно эвакуированного (задержанного) Транспортного средства
- Вызов транспортного комиссара к месту неисправности/ДТП.

2. Виды работ и услуг

2.1. Экстренная техническая помощь при неисправности/ДТП Транспортного средства.

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

2.1.1.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства, в том числе, не менее чем от одного внешнего источника.

2.1.1.2. Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства, включающий 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 иммобилизации Транспортного средства;

2.1.1.3. Помощь в дозаправке Транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не менее десяти 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.

- 2.1.1.4. 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.
- 2.1.1.5. Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном Транспортном средстве.
- 2.1.1.6. 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 эвакуации ТС находящегося на гарантии у Официального дилера марки транспортного средства, доставка осуществляется в ближайший официальный дилерский центр, если это невозможно, то по согласованию с клиентом/представителем клиента до ближайшего сервиса или населенного пункта, где может быть оказана необходимая услуга по устранению неисправности, в таком случае все риски, связанные с потерей официальной гарантии на Транспортное средство клиент/представитель клиента берет на себя.
- 2.1.1.7. Проведение работ по извлечению Транспортного средства из труднодоступных мест в случае наличия у Исполнителя соответствующей технической возможности.

2.2. Справочно-консультационная помощь

- 2.2.1. В рамках справочно-консультационной помощи выполняется не менее чем один из следующих видов работ и услуг:
 - 2.2.1.1. Осуществление юридических консультаций по телефону по вопросам:
 - 2.2.1.1.1. совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
 - 2.2.1.1.2. содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;
 - 2.2.1.1.3. по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и

иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

2.3. Выезд аварийного комиссара к месту ДТП

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

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

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

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

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

2.3.1.5. Составление протокола выезда Аварийного комиссара с целью выявления мошеннических действий и нарушений действующего законодательства.

2.4. Вызов такси при эвакуации Транспортного средства

2.4.1. В рамках оказания услуги «Вызов такси» не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.4.1.1. 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.

2.4.1.2. Компенсация Исполнителем затрат клиенту/представителю клиента в пределах 1500 (одной тысячи пятьсот) 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.

2.5. Поиск принудительно эвакуированного (задержанного) Транспортного средства

2.5.1. В рамках поиска принудительно эвакуированного (задержанного) Транспортного средства не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.5.1.1. Получение информации об обстоятельствах задержания (принудительной эвакуации) Транспортного средства;

2.5.1.2. Предоставление клиенту/представителю клиента полученной информации, включая данные:

2.5.1.3. О текущем месте нахождения (месте хранения) задержанного (принудительно эвакуированного) Транспортного средства,

- 2.5.1.4. Об адресе, режиме работы и контактных телефонах соответствующего органа, должностное лицо которого составило протокол о административном правонарушении с записью о задержании (принудительной эвакуации) Транспортного средства и/или протокол о задержании Транспортного средства;
- 2.5.1.5. О перечне документов, необходимых клиенту/представителю клиента для получения Транспортного средства со специализированной стоянки.

2.6. Транспортный комиссар

- 2.6.1 Работы осуществляются Исполнителем при возможности организации полного цикла и/или части работ без оформления дополнительных разрешительных документов, необходимых в соответствии с действующим законодательством, на транспортируемый груз, подменное транспортное средство и т.п. (например, гигиенический сертификат на продукцию и санитарно-эпидемиологическое заключение, документы, подтверждающие дезинфекцию кузова/прицепа и т.п.).
- 2.6.2 Исполнитель не несет ответственность за состояние и качество транспортируемого груза Клиентом при проведении полного цикла и/или части работ для Клиента.
- 2.6.3 В рамках оказания услуги «Транспортный комиссар» не менее чем один из следующих видов работ и услуг:
- 2.6.3.1 Организация полного цикла работ по перегрузке, опломбировке груза и его дальнейшей транспортировке до пункта назначения, а именно:
- 2.6.3.1.1 Выезд на место инцидента, при условии, что инцидент произошел непосредственно с транспортным средством Клиента, находящимся в момент наступления события на дорогах общего пользования или приравненных к ним территориях.
- 2.6.3.1.2 Организация перегрузки груза: поиск и привлечение Исполнителя работ по перегрузке груза по полному циклу и/или его части. Работы по перегрузке груза не требуют от Клиента дополнительной оплаты. При условии, что транспортное средство (прицеп) Клиента в момент инцидента находилось на дорогах общего пользования или приравненных к ним территориях; работы осуществляются в отношении обычных штучных грузов, перевозимых автомобилями со стандартными бортовыми кузовами (прицепами). Возможность осуществления работ согласовывается с Клиентом в зависимости от конкретного случая.
- 2.6.3.1.3 Оказание услуг по поиску подменного транспорта для дальнейшей транспортировки груза: поиск и привлечение Исполнителя силами операторской службы контакт-центра. Аренда подменного транспортного средства не требует от Клиента дополнительной оплаты. При условии, что инцидент произошел непосредственно с транспортным средством Клиента, которое потеряло возможность самостоятельного передвижения и при невозможности оказания услуг эвакуации и/или технической помощи со стороны Исполнителя.
- 2.6.3.1.4 Сопровождение груза при транспортировке после инцидента представителем Исполнителя до места разгрузки и/или временного хранения груза. При условии, что инцидент, при котором возникла необходимость сопровождения груза представителем Исполнителя, произошел непосредственно с транспортным средством (прицепом)

Клиента, находящимся в момент наступления события на дорогах общего пользования или приравненной к ним территории.

- 2.6.3.1.5 Протоколирование и фото-фиксация повреждённого груза представителем Исполнителя и составление соответствующего протокола. При условии, что инцидент произошел непосредственно с транспортным средством (прицепом) Клиента, находящимся на дорогах общего пользования или приравненных к ним территориях. Поврежденный груз является обычным, штучным; находится внутри прицепа и/или на удалении ориентировочно 50 м. от него, вследствие наступления инцидента.
- 2.6.3.1.6 Протоколирование инцидента и опломбирования: составление протокола инцидента и процесса опломбирования представителем Исполнителя. При условии, что инцидент произошел непосредственно с транспортным средством (прицепом) Клиента, находящимся на дорогах общего пользования или приравненных к ним территориях.
- 2.6.3.1.7 Фото-видео фиксация инцидента и опломбирования представителем Исполнителя. При условии, что инцидент произошел непосредственно с транспортным средством (прицепом) Клиента, находящимся на дорогах общего пользования или приравненных к ним территориях.

2.7. Направление на ремонт

- 2.7.1. В рамках получения 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:
 - 2.7.1.1. 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 в порядке, установленном договором между клиентом/представителем клиента и указанной страховой компанией.
 - 2.7.1.2. 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.
 - 2.7.1.3. 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.

2.8. Сбор справок в ГИБДД

- 2.8.1. В рамках сбора справок в ГИБДД в случае дорожно-транспортного происшествия с Транспортным средством или неисправности Транспортного средства в случае, если в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предусмотрена необходимость оформления каких-либо документов в целях представления их в государственные органы и/или страховые компании, в случае не получения указанных документов на месте дорожно-транспортного происшествия Исполнителем выполняется не менее чем один из следующих видов работ:

- 2.8.1.1. Прибытие сотрудника Исполнителя в подразделение ГИБДД, в ведении которого находится оформление документов, подлежащих представлению в государственные органы и/или страховые компании при дорожно-транспортных происшествиях в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;
- 2.8.1.2. Проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в государственные органы и/или страховые компании при дорожно-транспортных происшествиях в порядке, установленном действующим законодательством;
- 2.8.1.3. Передача по акту приема-передачи указанных документов клиенту/представителю клиента или иному указанному им лицу – в случае получения их в ГИБДД сотрудником Исполнителя в порядке, установленном действующим законодательством.
- 2.8.1.4. **В рамках представления интересов клиента/представителя клиента по делам, связанным с эксплуатацией Транспортного средства Исполнителем, выполняются следующие работы:**
- 2.8.1.5. Представление интересов клиента/представителя клиента в органах ГИБДД по делам об административных правонарушениях за нарушение Правил дорожного движения при управлении Транспортным средством, указанным в учетных данных до вынесения решения;
- 2.8.1.6. Представление интересов клиента/представителя клиента в суде общей юрисдикции первой инстанции по делам об административных правонарушениях за нарушение Правил дорожного движения, влекущее лишение права управления Транспортным средством при управлении Транспортным средством, указанным в учетных данных, до вынесения постановления;
- 2.8.1.7. Представление интересов клиента/представителя клиента в суде общей юрисдикции первой инстанции по гражданским делам, связанным с эксплуатацией Транспортного средства, указанного в учетных данных, до вынесения решения суда;
- 2.8.1.8. Получение постановления/решения органа ГИБДД/суда, передача документов клиенту/представителю клиента.

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

3. Территория обслуживания Транспортных средств по Программе автопомощи для грузовых ТС/прицепов

В пределах административных границ городов: 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, Подольск, Луховицы, Домодедово, Химки, Архангельское, Электросталь, Люберцы, Истра, Серпухов, Ногинск, Мытищи, Одинцово, Коломна, Озеры, Клин, Нарофоминск, Ожерелье, Балашиха, Железнодорожный, Ступино, Зеленоград, Кашира, Щелково, Воскресенск, Жуковский, Чехов, Видное, Хотьково, Бронницы, Троицк, Ивантеевка, Красногорск, Орехово-Зуево, Пушкино, Михайловское, Павловский Посад, Пущино, 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, ОзерскКоркино, Усть-Катав, Копейск, Миасс, Чита, Чебоксары, Канаш, Новый Уренгой, Ноябрьск, Губкинский, Ярославль, Рыбинск, Переславль-Залесский, Ростов, Данилов и на расстоянии до 200 километров от них.

4. Порядок исполнения услуг, выполнения работ

4.1 Для заказа услуги и/или работы, предусмотренной «Программой автопомощи» для грузовых ТС/прицепов клиент/представитель клиента обращается на горячую линию по круглосуточному тел.: 8 (800) 250-80-83, сообщает VIN-номер транспортного средства, 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, а также о необходимом месте их получения.

4.2. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг клиент/представитель клиента обязан предъявить водительское удостоверение (или временное разрешение и копию протокола об административном правонарушении в случае изъятия водительского удостоверения в установленном порядке) соответствующей категории, свидетельство о регистрации данного Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным транспортным средством, путевой лист (для юридических лиц).

4.3. 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) 250-80-83, и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.

4.4. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в предоставлении услуг в случаях несоответствия сведений о Транспортном средстве, 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.

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

4.8. В случае необходимости выполнения работ, оказания услуг в отношении Транспортного средства клиента/представителя клиента за пределами территории, указанной в пункте 3 настоящих Правил, услуги, работы оплачиваются клиентом/представителем клиента самостоятельно за свой счет, по цене, действующей на момент оказания услуги.

5. Условия, при которых услуги не оказываются

5.1. 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.

5.2. При обращении клиента/представителя клиента:

- не допущенного к управлению данным Транспортным средством.
- не имеющего при себе документов, предусмотренных в п. 4.1. 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). При наличии признаков нахождения клиента/представителя клиента в состоянии опьянения или одурманивания оказание услуг приостанавливается до документального подтверждения факта отсутствия признаков употребления наркотических, одурманивающих или вызывающих опьянение веществ, либо до момента прекращения действия указанных веществ.

5.3. 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.

5.4. При нахождении Транспортного средства вне территории обслуживания, предусмотренной в п. 3.

5.5. Обращения клиента/представителя клиента вне срока действия услуг.

5.6. Использование Транспортного средства в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению.

5.7. Нарушения клиента/представителя клиента правил эксплуатации транспортных средств, в том числе использование технически неисправного транспортного средства, 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.

5.8. Не сообщение клиентом/представителем клиента сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных при активации тарифа.

5.9. При злоупотреблении клиентом/представителем клиента услугами исполнителя.

5.10. В случаях наступления форс-мажорных обстоятельств.

5.11. При обращении за помощью для Транспортного средства, не закрепленного за активированной услугой.