



Утверждено

ООО «АВТОЗАЩИТА»

«24» апреля 2026 г.

Генеральный директор ООО «АВТОЗАЩИТА»

/А.А.Багавов/

М.П.

ПОРЯДОК ЗАКАЗА И ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

Настоящий Порядок заказа и получения услуг применяется во всех случаях обращения в Компанию (ООО «АВТОЗАЩИТА») лиц, имеющих право на получение услуг, в том числе:

- **Клиентов Компании** – физических лиц, непосредственно вступивших с Компанией в договорные отношения (заключивших с компанией договор об оказании услуг, в том числе абонентский договор) и оплативших услуги Компании;

- **представителей Клиентов** – физических лиц, хоть и не вступивших непосредственно в договорные отношения с Компанией, однако допущенные к управлению автомобилем, который обслуживается Компанией на основании договора с Клиентом;

- **Третьих лиц** – физических лиц, не заключавших с Компанией договор об оказании услуг, однако которые были указаны Заказчиками (юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, заключившими с Компанией договор оказания услуг) как лиц, в чью пользу должны быть оказаны услуги, приобретенные Заказчиками;

- **представителей Заказчиков** – физических лиц, являющихся работниками/сотрудниками Заказчика, заключившего с Компанией договор возмездного оказания услуг, которых Заказчик уполномочил от его имени заказывать услуги и принимать их.

Указанные выше лица, имеющие право на заказ и получение от Компании услуг по тем или иным основаниям (Клиенты, представители Клиентов, Третьи лица, представители Заказчика) в целях настоящего Порядка именуются «**Пользователи**».

В случае если договором между Компанией и Клиентом, или между Компанией и Заказчиком, предусмотрены порядок заказа услуг, оказания услуг, объем или условия оказания услуг отличные от установленных настоящим Порядком, применяется тот порядок заказа услуг, оказания услуг, объем или условия оказания услуг, который установлен договором между Компанией и Клиентом, или между Компанией и Заказчиком соответственно.

Настоящий Порядок не устанавливает объем и перечень услуг, доступных конкретному Пользователю, а также сроки их оказания и периоды их доступности – эти условия определяются договорами, заключенными между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно. В последнем случае Компания не несет ответственности за несоответствие объема и перечня услуг, доступных конкретному Пользователю, а также сроков их оказания и периодов их доступности, согласованных Третьими лицами с Заказчиками, тем объемам и перечню услуг, доступных данному Пользователю, а также срокам их оказания и периодам их доступности, зафиксированных в соглашении между Заказчиком и Компанией об оказании услуг в пользу данного Третьего лица.

Для заказа услуг Пользователь обращается в Компанию по номеру телефона **8-800-555-05-60** или иному номеру, указанному в договоре между Клиентом и Компанией или Третьим лицом и Заказчиком, а равно в справочных или информационных документах (в том числе электронных), выданных Пользователю Компанией или Заказчиком (сертификат, карта, буклет, Правила, стикер, информация в мобильном приложении/информационной системе и т.п.). Заказ услуг может быть осуществлен с использованием устройства вызова экстренных оперативных служб (УВЭОС) типа «ГЛОНАСС» и т.п., если такая возможность предусмотрена договором между Клиентом и Компанией или Заказчиком и Компанией, в рамках которого осуществляется обслуживание конкретного Пользователя.

При заказе услуг Пользователь должен пройти идентификацию в целях подтверждения права Пользователя на получение услуг и определения условий обслуживания Пользователя (прямой договор между Клиентом и Компанией, договор, заключенный Заказчиком и Компанией в пользу данного Пользователя) и программы обслуживания. Идентификация проводится путем сообщения Пользователем информации, запрашиваемой сотрудником Компании и проверки её соответствия информации, содержащейся в информационной системе Компании. В отдельных случаях идентификация пользователя может осуществляться в автоматическом режиме или посредством программного обеспечения (в том числе стороннего).

Для заказа услуг Пользователь должен сообщить представителю Компании полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг, а также о необходимом месте и сроках их оказания.

Перед началом оказания услуг (за исключением услуг, оказываемых дистанционно (консультационные услуги, услуги по предоставлению информации и иные услуги, не требующие личного очного взаимодействия Пользователя и представителей Компании)) Пользователь обязан предъявить по первому требованию представителя Компании документы, подтверждающие право Пользователя на заказ и получение услуг, оказываемых Компанией а также иные документы, предусмотренные соответствующими договорами, заключенными между Клиентами и Компанией (для

Клиентов и представителей Клиентов), Заказчиком и Компанией (для представителей Заказчика), или Третьими лицами и Заказчиками (для Третьих лиц) соответственно.

По окончании оказания услуг (за исключением услуг, оказываемых дистанционно (консультационные услуги, услуги по предоставлению информации и иные услуги, не требующие личного очного взаимодействия Пользователя и представителей Компании)) Пользователь обязан проверить объем и качество оказанных услуг и принять оказанные услуги, подписать все документы, оформляемые представителем Компании. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании оказания услуг или неудовлетворенности их качеством зафиксировать претензии в оформляемых документах и немедленно сообщить об этом в Компанию по телефону, по которому были заказаны соответствующие услуги.

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГ:

В рамках программы услуг «Помощь на дороге» Компанией, в зависимости от условий обслуживания конкретного Пользователя, определяемого соответствующим договором, заключенными между Клиентом и Компанией или Заказчиком и Компанией (в том числе в пользу Третьего лица) могут оказываться следующие услуги:

- **Экстренная техническая помощь в случае ДТП/Неисправности;**

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

- Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства (Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства включает в себя частичное обслуживание штатной 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, при наличии технической возможности)

- Помощь в дозаправке Транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, включающее в себя один из видов следующих работ (на усмотрение Компании), при условии оплаты Пользователем стоимости топлива, используемого в данном Транспортном средстве, и при условии фактического отсутствия топлива в топливном баке;

- Непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию данного Транспортного средства;

- Обеспечение доставки Пользователя вместе или отдельно от транспортного средства до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Пользователя отдельно от Транспортного средства) и помощь в заправке Транспортного средства указанным топливом.

- 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 (в случае отсутствия последних у Пользователя). Если Пользователь настаивает на применении иных, не предусмотренных штатной комплектацией транспортного средства устройств для проведения работ по замене колеса в рамках наполнения сертификата, в заказе-наряде на оказание услуги делается соответствующая отметка. Компания не несет ответственность за возможные повреждения, связанные с использованием нештатного оборудования.

- Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, установленных на данном Транспортном средстве, при условии, что конструктивные особенности Транспортного средства позволяют осуществить данные работы

- **Эвакуация Транспортного средства в случае ДТП;**

- Помещение полностью или частично Транспортного средства, с участием которого произошло ДТП, исключающее возможность его самостоятельного движения, на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

- Перемещение Транспортного средства посредством Эвакуатора указанными выше методами в место, указанное в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

- Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками

соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора

- **Эвакуация Транспортного средства в случае Неисправности;**

- Помещение полностью или частично Транспортного средства, в котором возникла Неисправность, исключая возможность его самостоятельного движения, на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

- Перемещение Транспортного средства посредством Эвакуатора указанными выше методами в место, указанное в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

- Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора

- **Выезд аварийного комиссара в случае ДТП;**

- Прибытие Аварийного комиссара на место Дорожно-транспортного происшествия;

- Оказание консультационной и информационной поддержки Пользователю при оформлении материалов Дорожно-транспортного происшествия;

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

- Составление акта осмотра транспортного средства, для целей возможного использования при проведении различных оценочных исследований и/или автотехнических экспертиз;

- Передача документов, составленных Аварийным комиссаром на месте Дорожно-транспортного происшествия, Пользователю. Передача документов, указанных в настоящем пункте, осуществляется в месте, указанном Пользователю Компанией, не ранее чем через три рабочих дня с момента окончания выполнения Аварийным комиссаром работ на месте Дорожно-транспортного происшествия.

- **Содействие в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае ДТП;**

- Прибытие сотрудника Компании (Партнера Компании) в подразделение ГИБДД МВД РФ, 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;

- Проведение мероприятий по получению документов в подразделениях ГИБДД МВД РФ, необходимых для представления в государственные органы и/или страховые компании при Дорожно-транспортных происшествиях в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

- Передача указанных документов Пользователю, в случае получения их в органах ГИБДД МВД РФ сотрудником Компании (Партнера Компании) в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Передача Пользователю документов, указанных в настоящем пункте, осуществляется в месте, указанном Пользователю Компанией.

- **Справочно-консультационная помощь;**

- Предоставление силами операторской службы Компании справочной информации, имеющейся в базе данных Компании;

- Осуществление юридических консультаций по телефону по вопросам:

- приобретения, таможенного оформления, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;

- в области защиты прав потребителей при приобретении, эксплуатации, обслуживании и ремонте транспортных средств;

- приобретения, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;

- содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;

- 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.

- **Предоставление легкового такси, при условии эвакуации Транспортного средства в случае ДТП/Неисправности;**

- Заказ Компанией для Пользователя такси от места доставки Транспортного средства Клиента при оказании Компанией услуги по эвакуации, до места, указанного Пользователем, при условии оплаты Компанией таких услуг такси в пределах максимальной стоимости таких услуг, оплачиваемых Компанией, которая составляет 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек. В случае, если стоимость услуг такси превышает максимальный лимит, оплачиваемый Компанией, Пользователь оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счет; **или**

- Компенсация Компанией затрат Пользователя в пределах 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек по оплате услуг такси, заказанного Пользователем самостоятельно при оказании Компанией услуги по эвакуации Транспортного средства. Компенсация затрат Пользователя производится Компанией на основании письменного заявления Пользователя и оригиналов документов, подтверждающих несение Пользователем данных затрат. Допускается передача Пользователем заявления (в том числе копий подтверждающих документов) по электронной почте Компании, дополнительно сообщаемой Пользователю при его обращении в Компанию.

- **Предоставление Подменного автомобиля в случае ДТП/Неисправности;**

- Подменный Автомобиль предоставляется во временное владение и пользование на условиях заключенного Пользователем с Партнером Компании договора аренды на срок ремонта Транспортного средства, но не более 3 (трех) непрерывных календарных дней, если договором, заключенным между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, не предусмотрен иной срок, стоимостью не более 3000 (трех тысяч) рублей в сутки В стоимость входят страховки ОСАГО, КАСКО, прохождение планового ТО. В случае продления срока аренды, дополнительный срок аренды, а также иные дополнительные услуги Партнера Компании Пользователь оплачивает за свой счет;

- Подменный Автомобиль передается во временное владение и пользование на одной из станций аренды Партнера Компании в городах оказания услуги;

- Передача подменного автомобиля в аренду осуществляется без услуги по управлению подменным автомобилем водителем Партнера Компании;

- Требования, предъявляемые к Пользователю (возраст, стаж, необходимые документы) определяются договором аренды, заключенным Пользователем с Партнером Компании;

- **Подменный водитель;**

- Выезд уполномоченного лица Компании или Партнера Компании по адресу, указанному Пользователем в срок, согласованный с Пользователем;

- Проверка уполномоченным лицом Компании или Партнера Компании наличия у Клиента документов, предусмотренных Правилами дорожного движения и договором, заключенным между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, а также действующего полиса ОСАГО с неограниченным количеством лиц, допущенных к управлению Транспортным средством;

- Доставка уполномоченным лицом Компании или Партнера Компании Пользователя на Транспортном средстве, путем самостоятельного управления Транспортным средством, в место, указанное Пользователем;

- Услуги оказываются в пределах максимальной стоимости, составляющей 2 500 (Две тысячи пятьсот) рублей 00 копеек за 1 обращение. В случае если стоимость услуг превышает установленный настоящим пунктом максимальный лимит, оплачиваемый Компанией, Пользователь оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счет.

- Компенсация Компанией затрат Клиенту в пределах 2 500 (Двух тысяч пятисот) рублей 00 копеек за одно обращение по оплате услуги «Подменный водитель», заказанной Пользователем самостоятельно (например, в случае отсутствия у Компании технической или физической возможности оказания данной услуги своими силами в момент обращения Пользователя). Компенсация затрат Пользователя производится Компанией на основании письменного заявления Пользователя и оригиналов документов, подтверждающих несение Пользователем данных затрат. Допускается передача Пользователем заявления (в том числе копий подтверждающих документов) по электронной почте Компании, дополнительно сообщаемой Пользователю при его обращении в Компанию;

- **Поиск Транспортного средства, принудительно эвакуированного (задержанного) на основании требований нормативных актов;**

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

- Предоставление Пользователю полученной информации, включая данные:

- об адресе, режиме работы и контактных телефонах соответствующего органа, должностное лицо которого составило протокол об административном правонарушении с записью о задержании (принудительной эвакуации) Транспортного средства и/или протокол о задержании Транспортного средства;
- о перечне документов, необходимых Пользователю для получения Транспортного средства со специализированной стоянки;

- Указанная информация предоставляется Пользователю не позднее одного часа с момента обращения за данной услугой. Срок предоставления указанной информации может быть увеличен по техническим причинам

- **Продолжение путешествия в случае в случае ДТП/Неисправности;**

- Приобретение Компанией для Пользователя и пассажиров Транспортного средства, путешествующих вместе с Пользователем (но не более трех человек) авиабилетов эконо класса, либо железнодорожных билетов в плацкартном вагоне (в одну сторону) с максимальным лимитом стоимости одного билета 3 000 (Три тысячи) рублей 00 копеек, при условии эвакуации Транспортного средства Компанией на СТО, если с момента поступления Транспортного средства на СТО в течение менее чем 72 (Семидесяти двух) часов не представляется возможным отремонтировать Транспортное средство;

- Компенсация Пользователю расходов при самостоятельном приобретении авиабилетов эконо класса, либо железнодорожных билетов в плацкартном вагоне в соответствии с условиями и в пределах максимальной стоимости такой услуги, установленной в пункте выше настоящего Договора, на основании предоставленных в адрес Компании финансовых платежных документов, подтверждающих оплату Клиентом стоимости билетов. Компенсация затрат Пользователя производится Компанией на основании письменного заявления Пользователя и оригиналов документов, подтверждающих несение Пользователем данных затрат. Допускается передача Пользователем заявления (в том числе копий подтверждающих документов) по электронной почте Компании, дополнительно сообщаемой Пользователю при его обращении в Компанию.

- **Бронирование и оплата (последующая компенсация) проживания в гостинице в случае ДТП/Неисправности;**

- Обеспечение проживания Пользователя вместе с пассажирами (не более 3-х человек) в гостинице, с максимальным лимитом стоимости проживания за одного человека 2 000 (Две тысячи) рублей 00 копеек (включая завтрак), на время ремонта Транспортного средства, но не более чем трех суток с момента заселения, путем бронирования и оплаты Компанией таких услуг;

- Компенсация Пользователю на основании предоставленных в адрес Компании финансовых платежных документов, подтверждающих самостоятельную оплату Пользователем стоимости проживания в соответствии с условиями и в пределах максимальной стоимости такой услуги, установленными пунктом выше настоящего Договора. Компенсация затрат Пользователя производится Компанией на основании письменного заявления Пользователя и оригиналов документов, подтверждающих несение Пользователем данных затрат. Допускается передача Пользователем заявления (в том числе копий подтверждающих документов) по электронной почте Компании, дополнительно сообщаемой Пользователю при его обращении в Компанию.

- **Эвакуация из любой точки Российской Федерации в ближайший дилерский центр в случае ДТП/Неисправности;**

- Помещение полностью или частично Транспортного средства на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

- Перемещение Транспортного средства посредством Эвакуатора указанными выше методами в место, указанное в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

- Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

- Предоставление подменного Автомобиля во временное владение и пользование на условиях заключенного Пользователем с Партнером Компании договора аренды на срок ремонта Транспортного средства, но не более 3 (трех) непрерывных календарных дней, если договором, заключенным между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, не предусмотрен иной срок, стоимостью не более 3000 (трех тысяч) рублей в сутки В стоимость входят страховки ОСАГО, КАСКО, прохождение планового ТО. В случае продления срока аренды, дополнительный срок аренды, а также иные дополнительные услуги Партнера Компании Пользователь оплачивает за свой счет;

- Подменный Автомобиль передается во временное владение и пользование на одной из станций аренды Партнера Компании в городах оказания услуги;

- Передача подменного автомобиля в аренду осуществляется без услуги по управлению подменным автомобилем водителем Партнера Компании;

- Требования, предъявляемые к Пользователю (возраст, стаж, необходимые документы) определяются договором аренды, заключенным Пользователем с Партнером Компании;

- В случае если дилерский центр закрыт (в нерабочие дни/нерабочее время), Компания организует передачу Транспортного средства на хранение до момента открытия дилерского центра и последующую передачу Транспортного средства в дилерский центр.

- **Предоставление подменного автомобиля на всё время ремонта, в случае Неисправности;**

- Подменный Автомобиль предоставляется во временное владение и пользование на условиях заключенного Пользователем с Партнером Компании договора аренды на срок ремонта Транспортного средства, если договором, заключенным между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, не предусмотрен иной срок, стоимостью не более 3000 (трех тысяч) рублей в сутки. В стоимость входят страховки ОСАГО, КАСКО, прохождение планового ТО. В случае продления срока аренды, дополнительный срок аренды, а также иные дополнительные услуги Партнера Компании Пользователь оплачивает за свой счет;

- Подменный Автомобиль передается во временное владение и пользование на одной из станций аренды Партнера Компании в городах оказания услуги;

- Передача подменного автомобиля в аренду осуществляется без услуги по управлению подменным автомобилем водителем Партнера Компании;

- Требования, предъявляемые к Пользователю (возраст, стаж, необходимые документы) определяются договором аренды, заключенным Пользователем с Партнером Компании.

- **Эвакуация к месту проведения экспертизы в случае Неисправности Транспортного средства;**

- Помещение полностью или частично Транспортного средства, в котором возникла Неисправность двигателя внутреннего сгорания, исключающая возможность его самостоятельного движения, на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

- Перемещение Транспортного средства посредством Эвакуатора указанными выше методами в место, указанное в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

- Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном в договоре, заключенном между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора

- обратная эвакуация Транспортного средства в место, указанное Пользователем.

- **Организация проведения независимой экспертизы в случае Неисправности Транспортного средства;**

- Оплата Компанией стоимости услуг проведения независимой экспертизы ТС Клиента, определяющей причины Наступления Неисправности Автомобиля Клиента у Партнера Компании.

- **Представление интересов Клиента в суде, в случае отсутствия вины владельца Транспортного средства в Неисправности**

- В случае, если по результатам независимой экспертизы будет установлено, что Неисправность Автомобиля произошла не по вине Клиента и стоимость ремонта составляет более 20% от стоимости Автомобиля, Компания представляет интересы Клиента в суде по иску, поданному к ответчику, которого определил Клиент по результатам независимой экспертизы.

Договором об оказании услуг, заключенным Компанией с конкретным Клиентом или с конкретным Заказчиком, в том числе в пользу Третьего лица, могут быть предусмотрены иные услуги, входящие в программу «Помощь на дороге». Порядок и особенности заказа и оказания таких дополнительных услуг устанавливаются соответствующим договором.

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

Услуги «Экстренная техническая помощь в случае ДТП/Неисправности», «Эвакуация Транспортного средства в случае ДТП», «Эвакуация Транспортного средства в случае Неисправности», «Выезд аварийного комиссара в случае ДТП», «Содействие в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае ДТП», «Предоставление легкового такси, при условии эвакуации Транспортного средства в случае ДТП/Неисправности», «Продолжение путешествия в случае в случае ДТП/Неисправности», «Бронирование и оплата (последующая компенсация) проживания в гостинице в случае ДТП/Неисправности» и «Эвакуация из любой точки Российской Федерации в ближайший дилерский центр в случае ДТП/Неисправности» оказываются, при условии нахождения Транспортного средства в момент наступления события, потребовавшего оказания услуг, на Автомобильной дороге¹ в пределах зоны оказания услуг, установленной соответствующим договором, заключенными между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно.

¹ Автомобильная дорога - объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные

Услуга «Поиск Транспортного средства, принудительно эвакуированного (задержанного) на основании требований нормативных актов» оказывается при осуществлении принудительной эвакуации (задержания) транспортного средства Клиента в пределах административных границ следующих городов: Волгоград, Воронеж, Казань, Краснодар, Красноярск, Нижний Новгород, Новосибирск, Оренбург, Ростов-на-Дону, Самара, Тольятти, Уфа, а также в пределах Екатеринбургской кольцевой автомобильной дороги (ЕКАД), Кольцевой автомобильной дороги вокруг Санкт-Петербурга (КАД) и Московской кольцевой автомобильной дороги (МКАД).

Услуга «Предоставление Подменного автомобиля в случае ДТП/Неисправности» и «Предоставление подменного автомобиля на всё время ремонта, в случае Неисправности» оказывается в пределах административных границ следующих городов: Анапа, Благовещенск, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Казань, Калининград, Калуга, Киров, Краснодар, Красноярск, Махачкала, Минеральные Воды, Мурманск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Ростов-на-Дону, Самара, Симферополь, Сочи, Уфа, Хабаровск, Челябинск, а также в пределах Екатеринбургской кольцевой автомобильной дороги (ЕКАД), Кольцевой автомобильной дороги вокруг Санкт-Петербурга (КАД) и Московской кольцевой автомобильной дороги (МКАД).

Услуга «Подменный водитель» оказывается в пределах административных границ следующих городов: Белгород, Волгоград, Воронеж, Казань, Липецк, Ростов-на-Дону, Саратов, а также в пределах 50 км от Екатеринбургской кольцевой автомобильной дороги (ЕКАД), 50 км от Кольцевой автомобильной дороги вокруг Санкт-Петербурга (КАД) и 50 км от Московской кольцевой автомобильной дороги (МКАД).

ИНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

Услуги «Содействие в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае ДТП» и «Представление интересов Клиента в суде, в случае отсутствия вины владельца Транспортного средства в Неисправности» оказываются только при условии выдачи Пользователем, заказавшим соответствующую услугу, доверенности на выполнение соответствующих действий, оформленной Пользователем в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации на лицо, указанное Компанией.

Услуга «Содействие в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае ДТП» оказывается только при одновременном выполнении следующих трех условий: 1) Дорожно-транспортное происшествие произошло на Автомобильной дороге в границах зоны оказания услуг, установленной соответствующим договором, заключенными между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно; 2) подразделение ГИБДД МВД РФ, в ведении которого находится оформление документов по факту произошедшего Дорожно-транспортного происшествия находится в границах зоны оказания услуг, установленной соответствующим договором, заключенными между Клиентами и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьими лицами и Заказчиками соответственно; 3) уполномоченным сотрудником ГИБДД МВД РФ составлен процессуальный документ, свидетельствующий о прекращении производства по делу об административном правонарушении и/или уголовному делу, возбужденному по факту Дорожно-транспортного происшествия, либо свидетельствующий об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении и/или уголовного дела.

Услуга «Справочно-консультационная помощь» в части предоставления устных телефонных юридических консультаций, может не включать в себя консультации по вопросам защиты прав потребителей при приобретении, эксплуатации, обслуживании и ремонте транспортных средств, если такие ограничения установлены соответствующим договором об оказании услуг, заключенным между Заказчиком и Компанией, в том числе в пользу Третьего лица.

Услуги «Предоставление Подменного автомобиля в случае ДТП/Неисправности», «Предоставление подменного автомобиля на всё время ремонта, в случае Неисправности» и «Продолжение путешествия в случае в случае ДТП/Неисправности» оказываются только если ремонт невозможно выполнить в день эвакуации Транспортного средства, что подтверждается заказ-нарядом и при обращении за услугой, не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты оказания услуги по эвакуации ТС.

Услуга «Бронирование и оплата (последующая компенсация) проживания в гостинице в случае ДТП/Неисправности» оказывается только если ремонт невозможно выполнить в день эвакуации Транспортного средства, что подтверждается заказ-нарядом и при обращении за услугой, не позднее 2 (Двух) рабочих дней с даты оказания услуги по эвакуации ТС.

Услуги «Предоставление легкового такси, при условии эвакуации Транспортного средства в случае ДТП/Неисправности», «Предоставление Подменного автомобиля в случае ДТП/Неисправности», «Продолжение путешествия в случае в случае ДТП/Неисправности», «Бронирование и оплата (последующая компенсация) проживания в гостинице в случае ДТП/Неисправности» и «Предоставление подменного автомобиля на всё время ремонта, в случае Неисправности» оказываются только при условии одновременного оказания услуги «Эвакуация Транспортного средства в случае ДТП» или «Эвакуация Транспортного средства в случае Неисправности».

на них или под ними конструктивные элементы (дорожное полотно, дорожное покрытие и подобные элементы) и дорожные сооружения, являющиеся её технологической частью, защитные дорожные сооружения, искусственные дорожные сооружения, производственные объекты, элементы обустройства автомобильных дорог

Услуга «**Подменный водитель**» оказывается только при наличии у Пользователя, заказавшего и получающего услугу, действующего полиса «ОСАГО» с условием о неограниченном количестве лиц, допущенных к управлению Транспортным средством и не более чем по 1 (одному) обращению в течение срока действия обязанностей Компании.

При требовании компенсации расходов по самостоятельной оплате железнодорожных или авиабилетов в рамках услуги «**Продолжение путешествия в случае в случае ДТП/Неисправности**» или расходов по по самостоятельной оплате проживания в рамках услуги «**Бронирование и оплата (последующая компенсация) проживания в гостинице в случае ДТП/Неисправности**» Пользователь дополнительно обязан предоставить Компании копию заказа-наряда, подтверждающего факт нахождения Транспортного средства на территории СТО с указанием срока ремонта Транспортного средства и документы, подтверждающие факт несения Пользователем соответствующих расходов. Указанные документы предоставляются после оплаты Пользователем и получения соответствующих услуг. Факт нахождения Транспортного средства на территории СТО, может подтверждаться любым документом, позволяющим Компании удостовериться в факте нахождения Транспортного средства на территории такой станции технического обслуживания. Заказ-наряд является одним из таких документов. Компания не обязывает Клиентов приобретать какие-либо товары или услуги у третьих лиц для обеспечения документального подтверждения факта нахождения Транспортного средства на территории станции технического обслуживания

Договором, заключенным между Клиентом и Компанией, Заказчиком и Компанией, или Третьим лицом и Заказчиком, могут быть предусмотрены иные дополнительные ограничения, оказания услуг. В таком случае Пользователь при заказе услуг обязан руководствоваться также и такими дополнительными ограничениями.

Предусмотренные настоящим Порядком ограничения могут быть сняты полностью или частично в отношении всех или отдельных видов услуг только по соглашению, заключенному с Компанией непосредственно Клиентом или Заказчиком (в том числе в интересах Третьих лиц).