

СЕРВИСНАЯ ПРОГРАММА ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ "СЕМЕЙНЫЙ"

НИ ОДИН ВОДИТЕЛЬ НЕ ЗАСТРАХОВАН ОТ НЕПРИЯТНОСТЕЙ:

- прокол колеса
- внезапно закончилось топливо
- загорелась предупреждающая лампочка
- сел аккумулятор
- ДТП

«ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ» В РАМКАХ СЕРВИСНОЙ ПРОГРАММЫ «СЕМЕЙНЫЙ» – ЭТО НАБОР УСЛУГ И СЕРВИСОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ ОТ КОМПАНИИ «ЭТНАМЕД», ОБЪЕДИНЕННЫХ В ПАКЕТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ, КОТОРОЕ ВСЕГДА ПОМОЖЕТ ВАМ ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ УВЕРЕННЕЕ НА ДОРОГАХ.

В рамках программы "СЕМЕЙНЫЙ" вам доступны следующие услуги:

Техническая консультация по телефону	+
Юридическая консультация по телефону	+
Очная юридическая консультация	+
Справочно-информационные услуги	+
Запуск двигателя (Услуга распространяется на два автомобиля) *	+
Подвоз топлива (Услуга распространяется на два автомобиля) *	+
Замена поврежденных колес (Услуга распространяется на два автомобиля) *	+
Вскрытие двери автомобиля (Услуга распространяется на два автомобиля) *	+
Эвакуация с места ДТП	+
Эвакуация с места поломки (Услуга распространяется на два автомобиля) *	+
Транспортировка водителя / пассажиров (такси)	+
Выезд аварийного комиссара на место ДТП	+
Сбор справок по ДТП	+
Дисконтная программа «Show Your Card»! **	+ / -

* - услуги распространяются на 2 автомобиля – на автомобиль Клиента и второй автомобиль правом управления которым обладает физическое лицо, фамилию, имя и отчество, указанное при подключении к программе.

** - программа «Семейный» делится на 2 подтипа – «Семейный+» и «Семейный», отличающиеся соответственно наличием / отсутствием услуги «Дисконтная программа «Show Your Card»!».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **АВТОМОБИЛЬ** — новое или подержанное транспортное средство, зарегистрированное на территории Российской Федерации, с разрешенной максимальной массой не более 3500 кг. Число пассажиров, вес багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам легковых автомобилей, предоставленным заводом-изготовителем.
- 1.2. **ДАТА НАЧАЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ** календарная дата, следующая за датой оплаты подключения к Программе.
- 1.3. **ДОРОГИ** — обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные

пути, тротуары, обочины и разделительные полосы (при их наличии).

- 1.4. **ИСПОЛНИТЕЛЬ** — организация, предоставляющая комплекс услуг автомобилистам, подключенным к Программе.
- 1.5. **КЛИЕНТ** — лицо, владеющее и/или на законном основании допущенное к управлению Автомобилем, подключаемое к Программе согласно договору, об оказании услуг. При обращении Клиента к Исполнителю за оказанием услуг он должен назвать Исполнителю по телефону свои фамилию, имя и отчество. Впоследствии при оказании услуги Клиент должен предъявить представителю Исполнителя документы, подтверждающие право на управление Автомобилем.
- 1.6. **КОНТАКТ-ЦЕНТР** — служба Исполнителя, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая обслуживание Клиентов в случае их обращения по телефонным номерам 8 800 775 33 12, 8 499 229 10 76.
- 1.7. **ПАРТНЕРЫ** — организации партнерской сети Исполнителя, осуществляющие обслуживание Клиентов в соответствии с условиями договора об оказании услуг и договоров, заключаемых с ними Исполнителем. Ответственность за действия Партнеров при исполнении договора несет Исполнитель.
- 1.8. **ПРОГРАММА** — комплекс услуг, оказываемых Исполнителем Клиенту самостоятельно либо с привлечением третьих лиц в объеме и на условиях, которые определены договором об оказании услуг.
- 1.9. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ** — 12/24/36/48/60 календарных месяцев (по выбору Клиента) с Даты начала обслуживания, в течение которых Исполнитель оказывает услуги Клиенту. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня Срока действия для данного Клиента.

2. ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. **ТЕХНИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ** В рамках услуги доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:
 - эксплуатации Автомобиля;
 - устранения возникших неисправностей Автомобиля.
- 2.2. **ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ.** В рамках услуги доступны круглосуточные консультации по телефону по вопросам:
 - приобретения, налогообложения, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств, совершения регистрационных действий;
 - совершения гражданско-правовых сделок — отчуждения, мены, залога, дарения и иных — с транспортными средствами;
 - прохождения технического осмотра автомобиля;
 - по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

О порядке получения очной юридической консультации Клиент информируется при самостоятельном обращении в Контакт-центр Исполнителя.
- 2.3. **СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ.** В рамках услуги доступна справочная информация, имеющаяся в открытой информационной базе Исполнителя и относящаяся к эксплуатации Автомобиля.
- 2.4. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ¹.** В случае если в результате ДТП/поломки либо неожиданного окончания топлива (кроме газового) Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение, оператор Контакт-центра вызывает автомобиль технической помощи, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению.
В рамках услуги технической помощи доступны:
 - подзарядка аккумулятора;
 - подвоз топлива (кроме газового) в объеме 20 литров;
 - замена колеса;
 - вскрытие двери Автомобиля (если ключи остались заперты в салоне).
- 2.5. **ЭВАКУАЦИЯ².** Если в результате ДТП, оформленного должным образом в уполномоченных на то органах, либо неожиданной поломки Автомобиль не может начать или продолжить движение с места ДТП/поломки вследствие поломки/повреждения деталей или узлов, Исполнитель организует эвакуацию Автомобиля с места ДТП/поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей либо место парковки, указанное Клиентом.
- 2.6. **ТАКСИ С МЕСТА ДТП³.** Если в результате ДТП/неисправности Автомобиль Клиента эвакуируется Исполнителем на станцию технического обслуживания и ремонта

автомобилей, Клиенту и/или его пассажирам в день эвакуации может быть одноразово предоставлена услуга такси. Такси вызывается Исполнителем самостоятельно. Лимит на одно событие — 2000 рублей.

- 2.7. **АВАРИЙНЫЙ КОМИССАР⁴**. Услуга предоставляется в случае ДТП с участием Автомобиля, управляемого Клиентом или его доверенным лицом. Услуга включает оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП и помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП.
- 2.8. **СБОР СПРАВОК⁵**. Услуга предоставляется в случае ДТП с участием Автомобиля, управляемого Клиентом или его доверенным лицом. Услуга включает в себя сбор справок о данном ДТП из органов ГИБДД/полиции и передачу их Клиенту.
- 2.9. **ДИСКОНТНАЯ ПРОГРАММА «SYC!»**. В рамках данной услуги Клиенту предоставляется возможность получения скидок и специальных предложений у Партнеров Исполнителя при условии предъявления сотруднику Партнера действующей именной пластиковой карты Клиента с нанесенным на нее логотипом дисконтной программы «SYC!». Для получения данной пластиковой карты Клиент должен заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя.

ГОРОДА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Архангельск, Абакан, Азов, Альметьевск, Ангарск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Бийск, Благовещенск, Бор, Братск, Брянск, Великий Новгород, Великий Устюг, Владивосток, Владикавказ, Владимир, Волгоград, Волжский, Вологда, Воронеж, Дзержинск, Димитровград, Екатеринбург, Елабуга, Елец, Иваново, Ижевск, Йошкар-Ола, Иркутск, Казань, Калининград, Калуга, Каменск-Шахтинский, Кемерово, Киров, Коломна, Комсомольск-на-Амуре, Коряжма, Кострома, Краснодар, Красноярск, Кузнецк, Курган, Курск, Липецк, Магнитогорск, Махачкала, Миасс, Мин. Воды, Москва, Мурманск, Муром, Набережные Челны, Нальчик, Нефтекамск, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Новый Уренгой, Октябрьск, Октябрьский, Омск, Орел, Оренбург, Орск, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Петропавловск-Камчатский, Полярные Зори, Прокопьевск, Псков, Пятигорск, Ростов Великий, Ростов на Дону, Рыбинск, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Североуральск, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Сызрань, Сыктывкар, Таганрог, Тамбов, Тверь, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Чехов, Чита, Шахты, Энгельс, Якутск, Ярославль.

ГОРОДА, ГДЕ ОКАЗЫВАЮТСЯ УСЛУГИ «АВАРИЙНЫЙ КОМИССАР» И «СБОР СПРАВОК»

Абакан, Архангельск, Бийск, Брянск, Белорецк, Белгород, Великий Новгород, Владимир, Владикавказ, Воронеж, Златоуст, Ижевск, Казань, Копейск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Магадан, Майкоп, Махачкала, Миасс, Мурманск, Н. Новгород, Н. Тагил, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Орел, Пермь, Петрозаводск, Псков, Ростов-на-Дону, Рязань, Саранск, Саратов, Тамбов, Тобольск, Томск, Тольятти, Тула, Ульяновск, Уфа, Чебаркуль, Челябинск.

ОРГАНИЗАТОР УСЛУГ — ООО «ЭТНАМЕД»

ТЕЛЕФОНЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА, В СЛУЧАЕ ЕСЛИ ВАМ ТРЕБУЕТСЯ ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ:

8 800 775 33 12, 8 499 229 10 76.

1, 2 Услуги технической помощи и эвакуации оказываются Исполнителем в городах обслуживания на расстоянии до 100 км от административных границ этих городов (для Москвы — от МКАД). Если расстояние до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км (для Москвы — 100 км от МКАД), то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Партнеров в данной местности технической возможности, а пробег свыше 100 км в этом случае Клиент оплачивает Исполнителю или Партнеру дополнительно наличными непосредственно на месте оказания услуги.

3 Услуга «Такси с места ДТП» оказывается только на территории Российской Федерации. В случае превышения лимита в 2000 рублей Клиент оплачивает разницу за свой счет наличными на месте оказания услуги.

4, 5 Услуги «Аварийный комиссар» и «Сбор справок» предоставляются только в Российской Федерации и только на расстоянии до 50 км от административных границ (для Москвы — 50 км от МКАД) городов, в которых они действуют.