

СЕРВИСНАЯ ПРОГРАММА ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ "ПРЕМИУМ"

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 «ПРЕМИУМ» – 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 "ПРЕМИУМ" вам доступны следующие услуги:

Техническая консультация по телефону	+
Юридическая консультация по телефону	+
Очная юридическая консультация	+
Справочно-информационные услуги	+
Запуск двигателя	+
Подвоз топлива	+
Замена поврежденных колес	+
Вскрытие двери автомобиля	+
Эвакуация с места ДТП	+
Эвакуация с места поломки	+
Транспортировка водителя / пассажиров (такси)	+
Выезд аварийного комиссара на место ДТП	+
Сбор справок по ДТП	+
Европейское покрытие	+
Дисконтная программа «Show Your Card!»*	+ / -
Подменный автомобиль	+
Гостиница на время ремонта	+
Возвращение домой	+
Независимая экспертиза	+
Медицинская помощь при ДТП	+
Техпомощь при ДТП	+
Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)	+
Организация ремонта автомобиля	+
Помощь другу	+

* - программа «Премиум» делится на 2 подтипа – «Премиум+» и «Премиум», 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. **ОЧНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ.** В рамках Услуги доступны очные консультации по тематике, аналогичной услуги «Юридические консультации по телефону». Данные услуги оказываются в рабочее время в офисах более чем в 100 городах России. Точный адрес ближайшего офиса сообщается при обращении Клиента в Контакт-центр. Количество обращений за данной Услугой Клиентом — не ограничено.
- 2.4. **СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ.** В рамках услуги доступна справочная информация, имеющаяся в открытой информационной базе Исполнителя и относящаяся к эксплуатации Автомобиля.
- 2.5. **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).

- 2.6. **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.
- 2.7. **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.
- 2.8. **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.
- 2.9. **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.
- 2.10. **ЕВРОПЕЙСКОЕ ПОКРЫТИЕ**. Данная услуга позволяет Клиенту пользоваться услугами эвакуации и технической помощи в рамках Программы в некоторых странах за пределами Российской Федерации. Услуги эвакуации бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 50 км от места поломки или ДТП. Пробег эвакуатора свыше 50 км оплачивается клиентом наличными на месте оказания услуги. Зона покрытия в каждой стране — вся территория государства. Услуги техпомощи бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 50 км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 50 км оплачивается клиентом наличными на месте оказания услуги. Зона покрытия в каждой стране — вся территория государства.
- 2.11. **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.
- 2.12. **ПОДМЕННЫЙ АВТОМОБИЛЬ**. При эвакуации автомобиля клиента с места ДТП на станцию ТО и ремонта официального дилера данной марки автомобиля клиенту бесплатно предоставляется подменный автомобиль (аналогичный классу эвакуированного автомобиля либо на один класс выше/ниже на усмотрение исполнителя) на срок не более трех суток, при условии, что ремонт эвакуированного автомобиля невозможно осуществить в день приемки⁶.
- 2.13. **ГОСТИНИЦА НА ВРЕМЯ РЕМОНТА**. При эвакуации автомобиля клиента с места ДТП на станцию ТО и ремонта официального дилера данной марки автомобиля клиенту на время ремонта автомобиля, но не более чем на трое суток бесплатно предоставляется гостиница уровня три звезды (или эквивалентного уровня) в населенном пункте местонахождения данного официального дилера, при условии, что ремонт автомобиля невозможно осуществить в день его приемки⁷.
- 2.14. **ВОЗВРАЩЕНИЕ ДОМОЙ**. В случае организованной по обращению клиента в рамках данной программы эвакуации исполнителем автомобиля клиента с места ДТП непосредственно на станцию ТО и ремонта официального дилера данной марки автомобиля клиенту предоставляются проездные билеты до его места постоянного жительства (регистрации) на территории РФ, при условии что ремонт автомобиля невозможно осуществить в день его приемки, а нормативный срок ремонта составит более семи суток, либо если по заключению независимой экспертизы ремонт автомобиля клиента экономически нецелесообразен⁸.
- 2.15. **НЕЗАВИСИМАЯ ЭКСПЕРТИЗА**. Данная услуга предоставляется при обращении клиента к исполнителю в случае повреждений автомобиля клиента в ДТП с двумя и более участниками. Услуга включает составление акта осмотра, сметы (калькуляции) на восстановительный ремонт и т.д.
- 2.16. **МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ ПРИ ДТП**. В случае нанесения вреда здоровью Клиента и/или иных лиц, находившихся в его автомобиле, в результате ДТП на территории РФ исполнитель организует в пределах лимита 100 000 рублей на каждого из них:
- 1) оказание круглосуточной помощи медицинского характера, а именно услуг по медицинской транспортировке с места ДТП в одну из ближайших больниц;

транспортировку клиента и/или вышеупомянутых лиц с необходимым сопровождением любым способом (в т.ч. на санитарном самолете/вертолете, рейсовом самолете/вертолете и/или санитарной машине) из одного лечебного учреждения в другое, более подходящее по оборудованию для лечения последствий нанесенного вреда здоровью, если это жизненно необходимо по медицинским показаниям;

2) оплату расходов за медицинские услуги и препараты;

3) репатриацию в случае смерти в результате ДТП.

2.17. ТЕХПОМОЩЬ ПРИ 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, Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет представителя для проведения мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению.

Услуга, оказывается, бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ городов (г. Москва – от МКАД). При нахождении Клиента на территории Российской Федерации на большем расстоянии, чем указано выше, Услуга

может быть оказана Компанией при условии наличия у нее или у ее Партнеров в данной местности технической возможности и за дополнительную оплату Клиентом в наличной форме непосредственно на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга, оказывается, только однократно.

2.18. ВОЗВРАЩЕНИЕ НА ДОРОЖНОЕ ПОЛОТНО (ПРИ ДТП)². Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, оператор Контакт-центра Исполнителя по факту обращения Клиента организует возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

2.19. ОРГАНИЗАЦИЯ РЕМОНТА АВТОМОБИЛЯ. В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр Исполнителя, оказывается помощь в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента/ завода-изготовителя/ законодательства станциях технического ремонта. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

2.20. ПОМОЩЬ ДРУГУ. 1 раз за срок действия Программы для данного Клиента он имеет возможность дать поручение Исполнителю организовать для 1 автомобиля, не обслуживаемого Программой, бесплатное оказание услуги «Эвакуация» с места ДТП, а также в рамках услуги «Техническая помощь» подуслуг подвоза топлива (кроме газового) в случае его неожиданного окончания и замены поврежденных колес. Услуга предоставляется в черте административных границ городов, в которых она действует (для Москвы – в пределах МКАД).

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.

СПИСОК СТРАН, ГДЕ ОКАЗЫВАЕТСЯ УСЛУГА «ЕВРОПЕЙСКОЕ ПОКРЫТИЕ»

Албания, Андорра, Австрия, Беларусь, Бельгия, Босния и Герцеговина, Болгария, Ватикан, Великобритания, Хорватия, Кипр, Чехия, Дания, Эстония, Финляндия, Франция, Македония, Германия, Греция, Венгрия, Исландия, Ирландия, Италия, Косово, Латвия, Литва, Лихтенштейн, Люксембург, Мальта, Монако, Молдавия, Черногория, Голландия, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Сербия, Словакия, Словения, Сан-Марино, Испания, Швеция, Швейцария, Турция, Украина, Гибралтар, Шпицберген, о. Мэн, о. Гернси, Аландские острова, Фарерские острова.

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.

6 Обращение клиента должно быть осуществлено через контакт-центр исполнителя. Информация подлежит запросу исполнителем у вышеупомянутого официального дилера. Услуга не предоставляется одновременно с услугой «Гостиница на время ремонта». По каждому случаю предоставления услуги эвакуации с места ДТП услуга «Подменный автомобиль» оказывается только один раз. Количество обращений за данной услугой клиентом не ограничено.

7 Обращение клиента должно быть осуществлено через контакт-центр исполнителя.

8 Обращение клиента должно быть осуществлено через контакт-центр исполнителя.