

ПРАВИЛА

предоставления услуг, входящих в сервис
 «Помощь на дорогах» в рамках пакета
 услуг «Привилегия-Мультикарта»

«Помощь на дорогах» — набор услуг и сервисов по обслуживанию вашего автомобиля, который всегда поможет вам чувствовать себя увереннее на дорогах.
 В рамках сервиса «Помощь на дорогах» доступны следующие услуги.

Услуга	Событие	Пакет «Привилегия-Мультикарта»
Техническая помощь	Неисправность, ДТП	+
Эвакуация	Неисправность, ДТП	+
Техническая консультация по телефону	Без ограничений	+
Юридическая консультация		+
Справочно-информационные услуги	Без ограничений	+
Запуск двигателя	Без ограничений	+
Замена поврежденных колес	Без ограничений	+
Вскрытие автомобиля	Без ограничений	+
Подвоз топлива	Без ограничений	+
Дисконтная программа ShowYourCard! (SYC!)	Без ограничений	+

1. Термины и определения

- 1.1. **Автомобиль** — легковой автомобиль полной массой до 3,5 тонны. Число пассажиров, вес багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам легковых автомобилей, предоставленным заводом-изготовителем.
- 1.2. **Дата начала обслуживания** — календарная дата, указанная банком ВТБ в качестве дня активации сервиса для Клиента в Программе, а именно 10-е число месяца, следующего за Отчетным.
- 1.3. **Дороги** — расположенные на территории Российской Федерации 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** — физическое лицо, держатель пакета «Привилегия-Мультикарта». При обращении Клиента к Исполнителю за оказанием Услуг он должен назвать Исполнителю по телефону свои фамилию, имя и отчество, год рождения, а впоследствии при оказании Услуги — предъявить представителю Исполнителя документы, подтверждающие его личность, а также право на управление Автомобилем.

- 1.6. **Контакт-центр** — служба Исполнителя, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая обслуживание Клиентов в случае их обращения по телефонному номеру 8 800 234 30 24.
- 1.7. **Партнеры** — организации партнерской сети Исполнителя, осуществляющие обслуживание Клиентов в соответствии с условиями предоставления услуг и договоров, заключаемых с ними Исполнителем. Ответственность за действия Партнеров при предоставлении услуг несет Исполнитель.
- 1.8. **Программа** — комплекс услуг, оказываемых Исполнителем Клиенту самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц в объеме и на условиях, которые определены настоящими правилами.
- 1.9. **Срок действия Программы** — в соответствии со сроком действия пакета услуг «Привилегия-Мультикарта». Действие Программы заканчивается при его отключении.
- 1.10. **Регистрация** — совершаемые банком ВТБ действия по передаче данных, относящихся к Клиенту, Исполнителю, в результате чего Клиент получает право на обслуживание в рамках Программы.
- 1.11. **Услуги** — комплекс услуг, доступных Клиентам на территории Российской Федерации и входящих в набор услуг «Помощь на дорогах». Услуги предоставляются без взимания Банком платы с Клиента.
- 1.12. **Дополнительные услуги** — комплекс услуг, доступных Клиентам, не входящих в набор услуг «Помощь на дорогах», которые могут быть оказаны на условиях оплаты со стороны Клиента. Дополнительные услуги предоставляются без взимания Банком платы с Клиента.

2. Дата подключения к сервису «Помощь на дорогах» и срок его действия

- 2.1. Сервис подключается Клиенту в течение 10 дней с момента подключения пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» и действует до окончания его срока действия.

3. Описание и условия оказания Услуг, входящих в сервис «Помощь на дорогах» в рамках пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»

3.1. Техническая помощь*

В случае если в результате ДТП/поломки либо 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.

Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля требуется вскрытие его двери Исполнитель организует выезд к месту нахождения Автомобиля специалиста технической помощи для проведения мероприятий по вскрытию двери. Работы по вскрытию подкапотного пространства, багажного отделения являются Дополнительными услугами и осуществляются только при наличии технической возможности.

В случае необходимости подвоза топлива для Автомобиля Клиента стоимость топлива возмещается Клиентом Исполнителю или Партнеру Исполнителя дополнительно наличными по чеку АЗС на месте оказания услуги (подвоз осуществляется в объеме не более 20 литров). В случае необходимости замены поврежденного колеса на имеющееся у Клиента запасное колесо секретные ключи для снятия элементов крепления колес (при их использовании) предоставляет Клиент.

При отсутствии у Клиента данных секретных ключей и возникшей вследствие этого необходимости дополнительных работ по снятию/установке колес стоимость данных работ Клиент оплачивает Исполнителю или Партнеру Исполнителя дополнительно наличными непосредственно на месте оказания услуги. В случае отсутствия у Клиента запасных колес / необходимого количества запасных колес для замены поврежденных Исполнитель или Партнер Исполнителя организуют доставку Автомобиля/Клиента до ближайшего пункта услуг шиномонтажа, при этом услуги данного стороннего шиномонтажа являются Дополнительными услугами.

3.2. Эвакуация*

В случае если Техническая помощь не способна вернуть Автомобилю возможность к самостоятельному передвижению или если в результате дорожно-транспортного происшествия (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 Автомобиля, Исполнитель организует эвакуацию Автомобиля с места ДТП/поломки на станцию технического обслуживания

и ремонта автомобилей либо место парковки, указанное Клиентом.

В случае если Автомобиль с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на Дорогу с использованием специального транспорта (не эвакуатора и не манипулятора с короткой стрелой), данная услуга оказывается Исполнителем при условии наличия у него или у его Партнеров в данной местности соответствующей технической возможности, а стоимость услуги по возвращению Автомобиля, автоприцепа и груза на Дорогу оплачивается Клиентом дополнительно наличными на месте оказания услуги.

По каждому случаю ДТП/поломки Услуга эвакуации оказывается не более одного раза.

Общее количество обращений за Услугой не ограничено.

3.3. Техническая консультация по телефону

В рамках сервиса «Помощь на дорогах» доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

3.4. Юридическая консультация

В рамках сервиса «Помощь на дорогах» доступны круглосуточные консультации по телефону и очные юридические консультации по вопросам:

- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- связанным с прохождением государственного технического осмотра транспортного средства;
- 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.

О порядке получения очной юридической консультации Клиент информируется при самостоятельном обращении в Контакт-центр Исполнителя.

3.5. Справочно-информационные услуги

В рамках сервиса «Помощь на дорогах» доступна справочная информация, содержащаяся в информационной базе Исполнителя и относящаяся к эксплуатации Автомобиля.

3.6. Дисконтная программа ShowYourCard!

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 SYCI.

Для получения данной пластиковой карты Клиент должен заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя по телефону 8 800 234 30 24.

4. Города обслуживания

4.1. Города, где оказываются Услуги «Техническая помощь» и «Эвакуация»

Абакан, Альметьевск, Анапа, Ангарск, Архангельск, Астрахань, Балашиха, Барнаул, Белгород, Березники, Бийск, Благовещенск, Бор, Борисоглебск, Братск, Брянск, Буденновск, Валдай, Великие Луки, Великий Новгород, Великий Устюг, Владивосток, Владикавказ, Владимир, Волгоград, Волжский, Вологда, Воронеж, Выборг, Геленджик, Горно-Алтайск, Гулькевичи, Дзержинск, Дмитров, Егорьевск, Екатеринбург, Елабуга, Елец, Железнодорожный, Иваново, Ижевск, Йошкар-Ола, Иркутск, Казань, Калининград, Калуга, Каменск-Уральский, Каменск-Шахтинский, Кемерово, Киров, Коломна, Комсомольск-на-Амуре, Кострома, Красногорск, Краснодар, Красноярск, Кузнецк, Курган, Курск, Лангепас, Ленинск-Кузнецкий, Липецк, Льгов, Магнитогорск, Мариинск, Медвежьегорск, Миасс, Минеральные Воды, Мончегорск, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нальчик, Находка, Нефтекамск, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Новый Уренгой, Обнинск, Омск, Орел, Оренбург, Орехово-Зуево, Орск, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Петропавловск-Камчатский, Поворино, Подольск, Полярные Зори, Прокопьевск, Псков, Пятигорск, Ростов Великий, Ростов-на-Дону, Рязань, Салават, Самара, Отрадный, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Севастополь, Симферополь, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Сызрань, Сыктывкар, Таганрог, Тамбов, Тверь, Тобольск, Тольятти, Томск, Туймазы, Тула, Тюмень, Уват (Тюменская обл.), Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Ухта, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Чехов, Чита, Чудово, Шахты, Электросталь, Энгельс, Юрга, Якутск, Ярославль.

4.2. Города, где оказываются Услуги «Аварийный комиссар» и «Сбор справок»

Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Благовещенск, Брянск, Великий Новгород, Владикавказ, Владимир, Волгоград, Вологда, Воронеж, Грозный, Екатеринбург, Златоуст, Иваново, Ижевск, Йошкар-Ола, Иркутск, Казань, Калининград, Калуга, Кемерово, Киров, Копейск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курск, Липецк, Магадан, Магнитогорск, Майкоп, Миасс, Минеральные Воды, Москва, Мурманск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Набережные Челны, Нальчик, Новосибирск, Ноябрьск, Омск, Орел, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Псков, Пятигорск, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Сургут, Сызрань, Сыктывкар, Тамбов, Тверь, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебаркуль, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Черкесск, Чита, Элиста, Ярославль.

5. Условия, при которых Клиенту не предоставляется Обслуживание по Программе:

- 5.1. В рамках сервиса «Помощь на дорогах» обслуживание не предоставляется в случае, если неисправность произошла по следующей причине:
- форс-мажорных обстоятельств, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, а именно: землетрясения, наводнения, мятежи, гражданские беспорядки, забастовки персонала, война и военные действия, публикация нормативных актов запрещающего характера;
 - участия Автомобиля в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
 - повреждения перевозимым Автомобилем грузом.
 - если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не являющимся Клиентом;
 - если неисправность Автомобиля или ДТП произошло в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и/или иного опьянения;
 - если Клиент в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента возникновения/обнаружения ДТП/поломки не обратился в Контакт-центр с просьбой об организации и оказании услуг.
- 5.2. Действие Программы также не распространяется на случаи причинения ущерба грузу, личным вещам и перевозимым на автомобиле товарам, а также косвенный ущерб (потери в доходах или денежные потери), которые являются следствием данных случаев.

1 Услуги «Техническая помощь» и «Эвакуация» оказываются Исполнителем в городах обслуживания на расстоянии до 125 км от административных границ этих городов (для Москвы — от МКАД). Если расстояние от административной границы города обслуживания (для Москвы — от МКАД), указанного в п. 4.1 настоящих правил, до места фактического нахождения Автомобиля превышает 125 км (для Москвы — 125 км от МКАД), то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Партнеров в данной местности технической возможности, а дополнительный пробег свыше 125 км в этом случае Клиент оплачивает Исполнителю или Партнеру Исполнителя дополнительно наличными непосредственно на месте оказания Дополнительной услуги.