

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:

Услуги, входящие в программу	Событие	Пакет «Привилегия-Мультикарта»
Техническая помощь*	Неисправность, ДТП	+
Техническая консультация по телефону	Без ограничений	+
Юридическая консультация по телефону	Без ограничений	+
Запуск двигателя	Без ограничений	+
Замена поврежденных колес	Без ограничений	+
Подвоз топлива	Без ограничений	+
Вскрытие автомобиля	Без ограничений	+
Эвакуация с места ДТП / поломки	Неисправность, ДТП	+
Очная юридическая консультация	Без ограничений	+
Такси при эвакуации	Без ограничений	+
Европейское покрытие	Без ограничений	+

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 не ранее 10-ти рабочих дней с даты подачи Клиентом устной заявки персональному менеджеру о необходимости подключения к сервису.
- 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 услуг помощи на дорогах банка ВТБ.
- 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 8 800 250 00 24, +7 495 640 96 24.
- 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 календарных месяцев 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.
- 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.

* Без взимания дополнительной платы с клиента при оказании тех. помощи на расстоянии до 100 км от административных границ города (для г. Москвы – до 100 км от МКАД).

Описание услуг и условия их оказания в рамках программы:

1. Действие программы распространяется на один Автомобиль Клиента, закрепленный за ним в момент его первого обращения к Исполнителю за помощью. Смена автомобиля возможна один раз за срок действия программы. Для того, чтобы заменить автомобиль, Клиенту необходимо заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя и сообщить данные другого автомобиля.
2. Действие программы распространяется на Автомобиль, зарегистрированный только на территории РФ. На подменные и арендованные автомобили услуги в рамках программы не оказываются, в том числе и на территории Европы.
3. Услуги в рамках программы доступны только Клиенту – владельцу Пакета «Привилегия-Мультикарта», который должен находиться на месте оказания услуг в момент их оказания.
4. В рамках программы не допускается оказание услуг третьим лицам.
5. Территория бесплатного оказания услуг в России – города обслуживания в черте административных границ городов и на расстоянии до 100 км от административных границ этих городов (для г. Москвы – до 100 км от МКАД).
В Европе 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.
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. Территория покрытия каждой страны – вся территория государства.

В рамках программы Клиенту доступны следующие услуги:

Техническая консультация по телефону.

В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Клиента.

Юридическая консультация по телефону.

В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- взаимоотношениям со страховыми компаниями (в т.ч. по ОСАГО и КАСКО), дилерами, станциями технического обслуживания и ремонта, другими участниками дорожного движения;
- 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 технического осмотра транспортного средства;
- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с ГИБДД / правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Клиента.

Очная юридическая консультация.

В рамках Услуги доступны очные консультации по тематике, предусмотренной для юридических консультаций по телефону.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Клиента.

Запуск двигателя.

В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Города территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Замена поврежденных колес.

В случае, если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт-центр по факту обращения Клиента направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине отсутствия у Клиента ключа для установленных на них колесных секретов либо неисправных крепежных элементов колес – дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Подвоз топлива.

В случае, если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Клиента направляет представителя для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом Исполнителю дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Вскрытие автомобиля.

Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиента потребуются вскрытие двери Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента в случае технической возможности вскрытия направляет представителя для проведения данного вида работ. В случае отсутствия технической возможности вскрытия Клиенту оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Эвакуация с места ДТП/поломки.

Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) либо неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП / поломки движение вследствие поломки / повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП / поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. В случае если Автомобиль с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на Дорогу с использованием специального транспорта (иного чем автомобиль технической помощи с тросом и/или эвакуатор и/или манипулятор с короткой стрелой), данная услуга оказывается при условии наличия в данной местности соответствующей технической возможности, а стоимость услуг по возвращению Автомобиля и/или автоприцепа и/или груза на Дорогу, оплачивается Клиентом дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. По каждому случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Такси при эвакуации.

В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП/поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Лимит на один случай эвакуации – максимум 2000 (две тысячи) рублей 00 копеек исходя из тарифа, заранее сообщенному Клиенту. В случае фактического превышения лимита в 2000 (две тысячи) рублей 00 копеек, Клиент оплачивает разницу за свой счет наличными на месте по факту оказания услуги. По каждому случаю эвакуации с места ДТП/поломки услуга такси оказывается только один раз.

Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Европейское покрытие.

Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП / поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в рамках Программы в некоторых странах за пределами Российской Федерации (согласно списка). Услуги эвакуации оказываются без взимания дополнительного вознаграждения с Клиента территории стран (согласно списка) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места поломки или ДТП. Пробег эвакуатора свыше 50 (пятидесяти) км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места выгрузки оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Услуги технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») бесплатно оказываются на территории стран (согласно списка) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Территория действия услуг, предоставляемых в рамках Программ клиентам банка

Все услуги, предоставляемые в рамках Программ (за исключением услуги «Европейское покрытие»), распространяют своё действие на следующую территорию:

Российская Федерация

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 (Петрозаводск)	Миасс	Минеральные Воды	Мончегорск	Москва
Мурманск	Набережные Челны	Набережные Челны (Волгоград)	Нальчик	Находка
Нефтекамск	Нижневартовск	Нижнекамск	Нижний Новгород	Нижний Новгород (Бор)
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-Уде	Ульяновск	Уфа	Ухта	Хабаровск
Чебоксары	Челябинск	Череповец	Чехов	Чита
Чудово	Шахты	Электросталь	Энгельс	Юрга
Якутск	Ярославль			

Услуга «Европейское покрытие» распространяет своё действие на следующую территорию:

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