

Условия оказания услуг по программе «Сопровождение»

Наименование	Описание услуги
Справочно-информационная служба 24/7	Специалист Исполнителя: – принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях для подбора и заказа услуги; – сообщает контактную информацию о станциях технического обслуживания, экстренных служб и страховщиков.
Консультация при неправомерных действиях сотрудника ГИБДД	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: – правами и обязанностями сотрудников ГИБДД, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД вышестоящему должностному лицу, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за превышение полномочий, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за неправомерное составление протокола, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за хамское поведение, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД за незаконную остановку автомобиля, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД в Прокуратуру, – написанию жалобы на действия сотрудника ГИБДД в суд. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по получению страхового возмещения по КАСКО и ОСАГО	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: – правами и обязанностями при ДТП или ПДТЛ, – оформлением страхового случая и получением страхового возмещения. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по написанию претензии страховщику и виновнику для возмещения ущерба	Оказание консультативной помощи по написанию претензии страховщику и виновнику для возмещения ущерба по страховому случаю. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по полному/частичному досрочному погашению задолженности по кредиту	Телефонная консультация по общим вопросам полного досрочного погашения задолженности по кредиту. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по постановке ТС на учет и совершению других регистрационных действий	Оказание консультативной помощи в рамках проведения регистрационных действий в отношении транспортного средства по вопросам: – постановки транспортного средства на государственный учет; – прекращения государственного учета транспортного средства; – снятия транспортного средства с государственного учета. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация при ДТП	Специалист Исполнителя: – принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях при ДТП; – консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ДТП. Срок оказания этой услуги: в ходе телефонного звонка.
Консультация при ПДТЛ	Специалист Исполнителя: – принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях при ПДТЛ; – консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ПДТЛ. Срок оказания этой услуги: в ходе телефонного звонка

Помощь в поиске и бронировании гостиницы/отеля (на территории РФ)	Специалист Исполнителя: - получает от Клиента сведения о планируемых месте и датах проживания, пожелания Клиента о категории гостиницы/отеля - направляет Клиенту по электронной почте или мессенджеру варианты размещения либо актуальную ссылку для самостоятельного бронирования Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация юриста по продаже ТС	Оказание консультационной помощи по вопросам: — покупки/продажи автомобиля; — заключения ДКП (договор купли-продажи); — структурирования сделки, если есть сложности в понимании и оформлении ДКП; — составления договора купли-продажи; — составления договора купли-продажи. А также, консультация в сложных случаях, пояснение терминов. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Консультация по вопросу транспортного налога	Консультация специалиста по вопросам: — расчета стоимости транспортного налога — по порядку получения справок о задолженности — способам оплаты — льготных условий — последствий неуплаты налога Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Помощь в поиске технического специалиста в рамках дорожной помощи	Специалист Исполнителя: — принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении; — осуществляет поиск специалиста по запросу Клиента; — сообщает Клиенту телефон и стоимость найденных по результатам поиска технических специалистов. Срок оказания услуги: 2 часа.
Помощь в поиске принудительно эвакуированного ТС	Поиск ТС в случае задержания ТС в качестве обеспечительной меры за нарушение правил дорожного движения и помещения ТС на специализированную стоянку. Срок оказания услуги: 3 часа. Если ТС находится на спецстоянке, то Клиенту сообщается адрес и телефон этой спецстоянки.
Консультация по оспариванию административных штрафов	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: — правами и обязанностями при ДТП или ПДТЛ, — рассмотрением дела об административном правонарушении в области, — правомерности применения административного штрафа, — оспариванием административных штрафов. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Помощь в поиске эксперта для проведения независимой экспертизы ТС	Специалист Исполнителя: — принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении; — осуществляет поиск эксперта по запросу Клиента; — сообщает Клиенту адрес, телефон и стоимость найденных по результатам поиска экспертных служб. Срок оказания услуги: не более 2 часов.
Консультация технического специалиста по вопросам, связанным с неисправностью ТС	Телефонная консультация для поиска неисправности ТС, включающая пошаговые инструкции для самостоятельной диагностики и устранения мелких неисправностей Данная услуга не предоставляет гарантию точного определения неисправности и возможности её устранения Клиентом самостоятельно. Срок оказания этой услуги: не более 12 часов

Консультация по заполнению Европротокола	Оказание консультативной помощи специалиста при ДТП, оформляемого без участия сотрудников полиции с помощью «Европротокола». Специалист: – консультирует Клиента о порядке заполнения бумажного извещения о ДТП («Европротокол»), либо электронного извещения в специальном мобильном приложении Клиента; – консультирует Клиента по верному составлению схемы ДТП, правильной фотофиксации ТС и места ДТП; – консультирует клиента о дальнейших действиях по оформлению страхового случая и получения страхового возмещения; – оказывает консультационную помощь во взаимодействии с сотрудниками полиции и другими участниками ДТП; – оказывает психологическую помощь и моральную поддержку при ДТП. Услуга оказывается только при соблюдении условий, установленных ст. 11.1 Закона об ОСАГО, а именно: - в результате ДТП вред причинен только транспортным средствам; - ДТП произошло в результате взаимодействия (столкновения) двух транспортных средств, гражданская ответственность владельцев которых застрахована в соответствии с Законом об ОСАГО; - обстоятельства причинения вреда в связи с повреждением транспортных средств в результате ДТП, характер и перечень видимых повреждений транспортных средств не вызывают разногласий участников ДТП (за исключением случаев оформления документов о дорожно-транспортном происшествии для получения страхового возмещения в пределах 100 тысяч рублей в порядке, предусмотренном п. 6 ст. 11.1 Закона об ОСАГО) и зафиксированы в извещении о дорожно-транспортном происшествии, заполненном водителями причастных к ДТП транспортных средств в соответствии с правилами обязательного страхования. Услуга не оказывается в случае оставления места ДТП, а также при ПДТЛ. Клиент самостоятельно оценивает сумму ущерба и принимает решение об оформлении ДТП по «Европротоколу». Исполнитель не отвечает за последствия, если сумма ущерба превысит лимит страхового возмещения по «Европротоколу» Данная услуга по усмотрению Исполнителя может быть оказана Клиенту в виде телефонной консультации о порядке оформления ДТП по «Европротоколу».
Консультация по защите прав потребителей	Телефонная консультация по вопросам, относящимся к закону о защите прав потребителей, связанным с: – правами и обязанностями потребителя, – консультацией по составлению претензии для предоставления продавцу/исполнителю; – консультацией по досудебному порядку урегулирования споров; – консультацией по документации необходимой для предоставления в суд. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.
Проверка штрафов ГИБДД	Проверка наличия информации о неуплаченных штрафах за правонарушения в области дорожного движения. Проверка осуществляется без привязки к конкретному лицу. В результатах выводится основная информация о правонарушениях, совершенных с использованием проверяемого транспортного средства. Количество запросов не может превышать 1 раза в день. Для получения информации клиент сообщает гос.номер и серию и номер свидетельства о регистрации ТС. Срок оказания услуги: не более 2 часов.
Консультация квалифицированного психолога	Телефонные консультации психолога по семейным, рабочим и личностным проблемам. Осуществляется по предварительной записи. Предоставляемые услуги - дистанционные консультации психологов по вопросам, связанным с: - проблемами на работе: взаимоотношения в коллективе; стрессовые ситуации; решение конфликтов; профессиональное выгорание; - супружескими взаимоотношениями; - детско-родительскими взаимоотношениями - поведение ребенка, вопросы воспитания, отношения с родителями; - детско-подростковыми проблемами, связанными со всем процессом взросления: принятие себя и своего тела; проблемы самоидентификации; меняющаяся самооценка; трудности в поиске друзей; как вести себя в компании и с лицами противоположного пола; поступление в школу; трудности в обучении; травля в школе (буллинг); взаимоотношения с учителями; плохие оценки; половое созревание; прощание со школой; экзамены. - личностными проблемами: страхи и фобии; комплексы; неуверенность в себе; серьёзные диагнозы; прочие внутренние проблемы. Получить дистанционную психологическую консультацию можно с помощью телефонного звонка. Приемы осуществляются в плановом порядке по предварительной записи в режиме работы врача. Длительность приема - до 40 минут.
Помощь другу	Предоставление возможности клиенту заказать услугу для третьего лица. При этом списывается услуга из предоставленного пакета.

Количество доступных услуг зависит от выбранного пакета согласно условиям заключенного договора.

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие;

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц;

ТС – транспортное средство Клиента, сведения о котором указаны в договоре;

Исполнитель – юридическое лицо, с которым собственник ТС заключил договор, предусматривающий оказание услуг по информационно- консультационному сервису.

Вышеперечисленными услугами вправе воспользоваться только собственник ТС, который предоставит сведения, способствующие идентификации его личности, а именно: ФИО, паспортные данные, дату рождения, номер договора, марку и модель ТС, VIN-код ТС. Исключением является Услуга «Помощь другу», в соответствии с которой, собственник ТС вправе предоставить 1 (одну) любую услугу третьему лицу.

Для получения услуг Клиент звонит по круглосуточному телефону диспетчерской службы Исполнителя, указанному в договоре, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель ТС, контактный телефон.

Исполнитель не оказывает услугу, если отсутствует возможность идентифицировать личность Клиента и удостовериться в праве собственности ТС. Территория, на которой Исполнитель оказывает Клиенту услуги, включает в себя всю территорию РФ.

Исполнитель не оказывает услугу, а также вправе не оказывать данную услугу в дальнейшем в следующих случаях:

–Клиент не представил документы, подтверждающие его право собственности ТС;

– отсутствует возможность идентифицировать Клиента.

Все консультационные услуги носят информативный характер и не являются призывом к действию.