

Условия оказания услуг потребителю – держателю карты

Приобретая данную карту (становясь её держателем/владельцем), потребитель принимает предложение (оферту) исполнителя заключить абонентский договор об оказании услуг на следующих условиях:

1. Для заказа услуг потребитель звонит по бесплатному круглосуточному телефону службы поддержки потребителей: 8 800 700 52 32.

По вопросу выплат по страховым случаям потребитель звонит по номеру телефона 8 (800) 333-09-99.

Для получения консультаций телемедицины и/или психолога потребитель звонит по номеру телефона 8 (800) 555-94-37.

2. Услуги оказываются в отношении одного транспортного средства бренда LADA, категории «В», указанного потребителем при активации карты.

3. Потребитель вправе воспользоваться услугами по истечении 48 часов с момента активации карты.

3.1. Перечень и описание услуг, порядок их оказания:

1) **Эвакуация при ДТП** - Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом, автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места ДТП до ближайшего официального дилера LADA (в пределах 50 км от административной границы города присутствия официального Дилера LADA). Формат эвакуации «Лебедка».

2) **Эвакуация при поломке** - Если в результате неожиданной поломки автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места поломки до ближайшего официального дилера LADA (в пределах 50 км от административной границы города присутствия официального Дилера LADA). Формат эвакуации «Лебедка».

3) **Запуск АКБ** - В случае, если автомобиль пользователя не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда АКБ, исполнитель по факту обращения пользователя 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.

4) **Замена колеса на запасное** - В случае, если автомобиль предъявителя не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин автомобиля, то исполнитель по факту обращения предъявителя направляет представителя для осуществления замены колес автомобиля предъявителя с целью восстановить готовность автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у предъявителя запасных колес.

5) **Консультация юриста** - полноценная консультация с обратной связью по электронной почте, по вопросам в сферах: Трудового права, Семейного права, Потребительских споров, прав и обязанностей участников дорожного движения в РФ.

6) **Подвоз топлива** - выездная дозаправка выполняется любым сертифицированным бензином или дизтопливом необходимой марки (до 10 литров) с надежных и проверенных автозаправок. Подвоз газа не осуществляется. Стоимость топлива оплачивается держателем карты дополнительно - по чеку АЗС, без наценки.

7) **Поиск автомобиля** – в случае эвакуации автомобиля на штрафстоянку: поиск автомобиля держателя карты и доставка водителя на стоянку (оплата штрафа производится за счет владельца автомобиля).

8) **Консультация автомеханика** - пошаговая инструкция автомеханика в режиме онлайн, которая позволит самостоятельно устранить наиболее простые неисправности, или ответит на любой вопрос держателя карты, связанный с особенностями эксплуатации автомобиля (можно ли продолжить движение, если загорелась определенная контрольная лампа, как разблокировать АКПП, и многое другое).

9) **Круглосуточная поддержка** - консультация при ДТП. Консультация при ПДТЛ (противоправные действия 3-х лиц в отношении автомобиля). Помощь в поиске ближайшего сервисного центра в любом городе РФ.

10) **Такси / гостиница** – в рамках услуги «Такси» осуществляется заказ и организация для потребителя такси от места доставки автомобиля потребителя, при оказании услуги по эвакуации автомобиля, до места, указанного потребителем. В случае, если стоимость услуг такси превышает 1 500 (Одну тысячу пятьсот) рублей, потребитель оплачивает сумму превышения за свой счет.

В рамках поиска и бронирования гостиницы при эвакуации автомобиля, если для осуществления ремонта автомобиля требуется не менее трех суток, осуществляется поиск и бронирование гостиницы для потребителя, а также для его пассажиров в количестве не более трех, при этом компенсация стоимости проживания таких услуг (не более, чем на одни сутки) производится в пределах максимального лимита стоимости оказываемых услуг, составляющего 4 000 (Четыре тысячи) рублей 00 копеек на каждого проживающего без НДС, при предоставлении потребителем надлежаще оформленных подтверждающих платежных документов.

Потребитель (держатель карты) в рамках одного события (при эвакуации автомобиля до официального Дилерского центра LADA) вправе воспользоваться только услугой «Такси» или «Гостиница» на выбор.

11) **Аварийный комиссар при ДТП** – при запросе потребителя консультации аварийного комиссара, оператор колл-центра вызывает к месту нахождения потребителя (держателя карты) специалиста - аварийного комиссара. Данная услуга оказывается компанией только при дорожно-транспортных происшествиях и включает в себя:

- прибытие аварийного комиссара на место ДТП;
- оказание потребителю консультационной и информационной поддержки;
- фото- и видеофиксацию повреждений;
- составление акта осмотра транспортного средства (европротокола).

12) **Консьерж-сервис** – в рамках услуги (оказываемой только на территории Российской Федерации) потребителю предоставляется следующая информация: о городах и регионах Российской Федерации, о погоде, о гостиницах/бронирование (без оплаты); регистрация на рейс; вызов такси (без оплаты); бронирование стола в кафе / ресторане.

13) **Страхование при ДТП** – страхованием покрываются риски «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», дополнительные услуги программы - «Телемедицина», «Консультация психолога». Страховая сумма – 50 000 руб. Расчет выплаты осуществляется по индивидуальным методикам, учитывая тип и характер травмы/инвалидности.

Правила и условия оказания данной услуги опубликованы по адресу в сети Интернет: <https://www.alfastrah.ru/corporate/msb/dms/ns/242/>. Исполнитель услуги: АО «АльфаСтрахование».

Документом, подтверждающим факт договорных отношений между застрахованным лицом (потребителем) и страховщиком, является индивидуальный сертификат, который направляется в электронном виде застрахованному лицу на указанный им адрес электронной почты после активации, в соответствии с п. 3.4. настоящих Условий.

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц

ТС – транспортное средство потребителя, сведения о котором указаны при активации

АКПП – автоматическая коробка передач

АКБ – автомобильная аккумуляторная батарея

АЗС – автозаправочная станция

3.2. Номиналы карт:

Номинал №1: доступна для заказа одна услуга из вышеуказанного перечня п.п. 1 – 8; Круглосуточная справка (п. 9) – неограниченное количество обращений, Страхование при ДТП (п.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты;

Номинал №2: доступны для заказа три услуги из вышеуказанного п.п. 1 – 8; Круглосуточная справка (п. 9) – неограниченное количество обращений, Страхование при ДТП (п.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты;

Номинал №3: доступны для заказа пять услуг из вышеуказанного п.п. 1 – 8; Круглосуточная справка (п. 9) – неограниченное количество обращений, Страхование при ДТП (п.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты.

Номинал LADA Premium: доступны для заказа все услуги из вышеуказанного перечня 1 – 12 в неограниченном количестве по обращениям в течение срока действия карты; Страхование при ДТП (п.13) - неограниченное количество обращений в пределах страховой суммы по рискам «Выплата при травмах при ДТП», «Выплата при получении инвалидности, полученной в результате ДТП», 3 консультации телемедицины, 2 консультации психолога. Срок действия – межсервисный интервал: 15 000 км или 1 год, без ограничения по количеству услуг, в зависимости от того, что наступит раньше. Услуга «Страхование при ДТП» доступна только в случае её наличия в наполнении карты.

3.3. Номинал карты определяется исходя из первой цифры номера карты. Каждому номиналу соответствует следующая цифра:

Номер карты, начинающийся с цифры «1» - номинал №1

Номер карты, начинающийся с цифры «3» - номинал №2

Номер карты, начинающийся с цифры «5» - номинал №3

Для карты LADA Premium номинал определяется по наименованию самой карты (указанной на лицевой стороне карты), номер карты начинается с цифры «7».

3.4. Правила активации карты помощи на дороге

Для активации карты необходимо стереть защитный слой с PIN-кодом.

Активировать карту можно на сайте или с помощью SMS*.

Для активации карты **на сайте** необходимо перейти по ссылке lada-insurance.assistanspovolzhe.ru, заполнить все поля и нажать кнопку «Активировать».

Для активации карты с помощью SMS необходимо:

1. Отправить СМС на номер +7 903 76 76 490 с информацией:

Номер карты – первые 10 цифр

* – звездочка

PIN-код активации – 4 цифры (под защитным слоем)

* – звездочка

Государственный регистрационный номер автомобиля

Пример СМС: 1234567890*1234*У936НР163

*Услуга «Страхование при ДТП» становится доступной после заполнения формы по ссылке lada-insurance.assistanspovolzhe.ru.

4. С момента активации карты срок её действия равен 1 (Одному) году. Прекращение срока действия карты влечет прекращение договора и всех обязательств исполнителя по нему, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет. Срок для активации указан на карте. В случае неактивации карты в течение указанного на ней срока, договор и все обязательства исполнителя по нему также прекращаются, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет.

4.1. Срок действия для услуги «Страхование при ДТП» – 1 год с момента начала периода страхования (период страхования начинается через 14 дней с момента активации на сайте).

5. Для заказа услуги потребитель сообщает фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель автомобиля, государственный регистрационный номер транспортного средства, контактный телефон и свое местонахождение.

6. Для заказа услуги «Страхование при ДТП» потребитель обращается на горячую линию исполнителя услуги 8-800-333-0-999, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), № сертификата.

Для заказа услуги телемедицины и/или психолога потребитель обращается на горячую линию исполнителя услуги 8 (800) 555-94-37, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), № сертификата.

7. Территория, на которой исполнитель оказывает услуги, включает в себя все города России, где присутствует официальный дилер LADA (информация размещена на официальном сайте www.lada.ru), а также территорию на расстоянии до 50 км от административных границ этих городов.

8. Территория, на которой исполнитель оказывает услугу «Страхование при ДТП», включает в себя все города Российской Федерации, за исключением территорий, вошедших в состав Российской Федерации после сентября 2022 года.

9. В случае оказания услуги за пределами указанной территории потребитель дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом исполнителя, действующим на момент оказания услуги, за каждый 1 км, превышающий 50 км от границ населенного пункта. Доплата осуществляется потребителем перед оказанием услуги представителю исполнителя, прибывшему к месту оказания услуг.

10. Если маршрут исполнителя от/к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через такие платные участки дороги осуществляет потребитель.

11. Среднее время оказания услуг – 1 час 56 минут.

Срок оказания консультационных услуг:

- круглосуточная поддержка: в ходе телефонного звонка;
- консультация автомеханика: в течение 12 часов;
- консультация юриста: не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения заявки от потребителя;
- поиск принудительно эвакуированного автомобиля: в течение 1 часа.

Срок оказания технических услуг помощи на дорогах (Эвакуация при ДТП, Эвакуация при поломке, Запуск двигателя, Замена колеса, Подвоз топлива, Замена колеса, прибытие Аварийного комиссара при ДТП): до 2 часов в пределах границ города, до 3 часов – за границами города; данный срок может быть увеличен исполнителем до трех раз (неблагоприятные погодные условия, массовые мероприятия, заторы на дорогах и т.п.). О таком увеличении срока исполнитель обязан предупредить потребителя в момент получения заявки.

Срок оказания услуги Такси/гостиница и Консьерж сервис не более 6 часов с момента оформления заявки.

Точную информацию об оказании конкретной услуги необходимо уточнять при ее заказе.

10. Исполнитель не оказывает услуги и отказывается от исполнения договора без возврата потребителю денежной суммы, уплаченной за карту, в следующих случаях:

- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства отличного от бренда LADA и категории «В»;
- потребитель заказал услуги в отношении другого транспортного средства;
- потребитель не представил документы, подтверждающие его право на управление (владение) транспортным средством;
- отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство; -заказана услуга, которая не входит в наполнение карты;
- при управлении транспортным средством лицом, не имеющим право управления транспортным средством соответствующей категории; в состоянии алкогольного опьянения; под воздействием наркотических и медикаментозных препаратов, применение которых не рекомендовано или противопоказано при управлении транспортным средством;
- при использовании транспортного средства в соревнованиях, гонках, в качестве такси/проката/аренды;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств, в том числе включая, но не ограничиваясь воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения, военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок.

11. Потребитель выражает согласие на получение от исполнителя информации, сообщений, рассылок и уведомлений, в том числе рекламного характера, с использованием любых средств связи.

12. Потребитель даёт согласие исполнителю на обработку персональных данных, в целях заключения и исполнения абонентского договора в отношении персональных данных, указанных в абонентском договоре и смс об активации, в виде автоматизированной и неавтоматизированной обработки и совершение следующих действий с ними: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Согласие действует с момента активации карты на срок 3 года.

13. Информация об исполнителе:

Акционерное общество «Ассистанс Поволжье»

ОГРН: 1251600022134 ИНН: 1685021280

Адрес регистрации: 420124, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45а, помещ. 1018, офис 1