

## I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ

Настоящие Правила являются официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Интегратор Правовых Систем» (далее – ООО «Интегратор Правовых Систем», «Компания») в адрес любого физического лица, в которой изложены все существенные условия Договора на оказание Услуг (далее – Договор). В случае согласия с условиями предлагаемых Правил Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом всех необходимых действий, указанных в Правилах, и означает согласие со всеми без исключений и дополнений условиями настоящих Правил.

- Настоящие правила являются предложением в адрес любого физического лица, за исключением лиц:
- не достигших 18 лет на момент распространения на него действия Договора страхования, а также лица старше 75 лет на момент окончания в отношении них действия Договора страхования;
- инвалиды с детства, инвалиды I (первой), II (второй), III (третьей) группы инвалидности, а также лица, имеющие основания на установление группы инвалидности (в т.ч., направление на МСЭ), недееспособные лица;
- страдающие / страдавшие хроническими и / или острыми сердечно-сосудистыми заболеваниями, онкологическими заболеваниями, психическими расстройствами, болезнями нервной системы (включая эпилепсию), рассеянным склерозом, наркоманией, токсикоманией и другими видами химической зависимости, алкоголизмом, и /или состоящие на учете в наркологическом, психоневрологическом диспансерах;
- страдающие / страдавшие врожденной, генетической, приобретенной патологией костной системы и опорно-двигательного аппарата;

- лица, которым установлен диагноз «Гепатит С», СПИД, ВИЧ-инфицированные, саркома Капоши и другие опухоли, связанные с ВИЧ-инфекцией или СПИДом;
- лица, состоящие на службе в действующей армии, принимающие участие в военных действиях и подавлении беспорядков;
- лица, нуждающиеся в длительной посторонней помощи, парализованные;
- лица, находящиеся под следствием или в местах лишения свободы.

Предметом настоящих Правил является предложение, адресованное дееспособным физическим лицам заключить абонентский договор на основании Правил комплексного абонентского обслуживания и Тарифных планов. В соответствии с Правилами Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от ООО «Интегратор Правовых Систем» предоставления соответствующих Услуг (далее – Услуги) согласно выбранному клиентом Тарифному плану.

Акцептом Правил является факт уплаты физическим лицом абонентского платежа. Датой акцепта является дата уплаты абонентского платежа. Уплата абонентского платежа является согласием физического лица на заключение абонентского договора на предложенных в Правилах условиях.

Правила могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил, опубликованных на сайте [ils24.ru](http://ils24.ru)

Акцептуя Правила, Клиент признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию – в силу абонентского характера договора (ст. 429.4 ГК РФ), если только договор не заключен с опцией досрочного отказа.

## II. ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

В рамках настоящих Правил абонентский договор может быть заключен на основании одного из Тарифных планов по выбору Клиента:

ТАРИФ	СТАРТ+*	СМАРТ+	ДРАЙВ+	ГЛОБАЛ+
-------	---------	--------	--------	---------

### Услуги категории «Юридическая помощь»

Устная правовая консультация	2 **	1	3 ***	4 **
Доверь переговоры юристу	1	1	2 ***	2 ***
Письменная правовая консультация	–	1	1	2 ***
Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно

### Услуги категории «Помощь на дороге»

Технические консультации по телефону	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Эвакуация при ДТП	1 раз в год	4 **	Неограниченно	Неограниченно
Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)	1 раз в год	4 **	4 **	Неограниченно
Аварийный комиссар	–	–	1 раз в год	Неограниченно
Организация экспертизы повреждённого транспортного средства	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Эвакуация при поломке	–	1 раз в год	Неограниченно	Неограниченно
Возвращение на дорогу	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Запуск двигателя	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Ремонт автомобиля на месте поломки	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Подвоз топлива	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Зарядка АКБ	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Отключение сигнализации	–	1 раз в год	4 **	Неограниченно
Вскрытие двери автомобиля	–	–	1 раз в год	Неограниченно
Замена поврежденных колес	–	1 раз в год	1 раз в год	Неограниченно
Организация такси в день эвакуации	1 раз в год	1 раз в год	1 раз в год	Неограниченно
Поиск принудительно эвакуированного автомобиля + такси	-	-	1 раз в год	Неограниченно
Организация ремонта	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно
Техпомощь и эвакуация в странах Европы	–	–	1 раз в год	Неограниченно

### Услуга «Подключение к программе коллективного страхования от несчастного случая (НС)»

Страховая сумма по рискам «Смерть НС, инвалидность I, II группы НС», руб.	250 000	500 000	750 000	1 000 000
Стоимость тарифного плана на один год, руб.	15900	28800	48300	66000

\* – Пакет Юрист24Авто

Предоставляются юридические консультации по вопросам: а) взаимоотношения со страховыми компаниями (в т.ч. по ОСАГО, каско); б) приобретения ТС, налогообложения ТС, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта ТС; в) отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с ТС; г) связанным с прохождением технического осмотра ТС; д) по иным вопросам правоотношений, в т.ч. по вопросам взаимоотношений с ГИБДД / правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации ТС.

\*\* – не более 1 раза в квартал

\*\*\* – не более 1 раза в месяц

Абакан	Калининград	Нижний Тагил	Симферополь
Архангельск	Калуга	Новокузнецк	Ставрополь
Астрахань	Кемерово	Новороссийск	Стерлитамак
Барнаул	Краснодар	Новосибирск	Сургут
Белгород	Кострома	Омск	Тамбов
Благовещенск	Красноярск	Орел	Тверь
Великий Новгород	Курган	Пенза	Тольятти
Владимир	Курск	Петрозаводск	Томск
Владивосток	Липецк	Псков	Тула
Волгоград	Магнитогорск	Пятигорск	Тюмень
Вологда	Минеральные воды	Ростов-на-Дону	Ульяновск
Воронеж	Москва	Рязань	Уфа
Екатеринбург	Мурманск	Самара	Хабаровск
Ижевск	Набережные Челны	Санкт-Петербург	Челябинск
Иркутск	Нижевартовск	Саратов	Череповец
Казань	Нижний Новгород	Севастополь	Ярославль

### III. ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. Абонентский договор** – соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу).

**1.2. Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Компании независимо от того, отказался ли Клиент от договора досрочно или нет. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

**1.3. Авария / ДТП** – внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному договорному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

**1.4. Автомобиль / Транспортное средство / ТС** – легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ;

управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

**1.5. Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

**1.6. Идентификатор** – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

**1.7. Исполнитель** – представитель / партнер Компании, который непосредственно выезжает на место неисправности или аварии и оказывает заявленные услуги в рамках Программы.

**1.8. Клиент** – физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного абонентского обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет

все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

**1.9. Контакт-центр** – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. Контакт-центр по просьбе Клиента может передавать сообщения третьим лицам (родственникам, знакомым, др.) по обстоятельствам, связанным с дорожной ситуацией, вызывать дополнительную помощь (медицинскую, безопасность, др.) и т.п.

**1.10. «Неисправность»** – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

**1.11. Правила комплексного абонентского обслуживания (далее – Правила)** – настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4. ГК РФ.

**1.12. Партнер** – организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг категории «Помощь на дороге».

**1.13. Сертификат** – документ, подтверждающий заключение абонентского договора.

**1.14. Тарифный план** – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, сроки и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента.

**1.15. Услуги категории «Помощь на дороге»** – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать услуги в данной местности. Услуги, оказываемые Партнерами, оплачиваются Клиентом дополнительно в соответствии с достигнутым соглашением между Клиентом и Партнером, а также в соответствии с настоящими Правилами.

## 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ АБОНЕНТСКОГО ДОГОВОРА

**2.1.** Абонентский договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента акцепта Клиентом настоящих Правил (уплаты физическим лицом абонентского платежа). В подтверждение заключения абонентского договора Компания вручает Клиенту соответствующий Сертификат.

**2.2.** Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Абонентского договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

**2.3.** Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией. В силу абонентского характера договора абонентский платеж, внесенный Клиентом, возврату не подлежит (ст. 429.4 ГК РФ), если только договор не заключен с опцией досрочного отказа.

**2.4.** Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ. РАЗМЕР АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА

**3.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, размер абонентского платежа определяются выбранным им Тарифным планом.

**3.2.** Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

**3.3.** Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

**3.3.1.** Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.



**а)** Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

**б)** Услуги «Мобильная техпомощь» и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**3.4.1. «Мобильная техпомощь»** предоставляется после определения Контакт-центром реальной возможности ремонта автомобиля на месте поломки, при условии, что нет опасности нарушения условия гарантийных обязательств автопроизводителя. В противном случае диспетчер предоставит услугу эвакуации.

**«Мобильная техпомощь» включает:**

**а) Запуск двигателя / зарядка АКБ.** 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 бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места 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 – в соответствии с тарифным планом.

**б) 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 установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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 – в соответствии с тарифным планом.

**в) 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) лит-

ров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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 – в соответствии с тарифным планом.

**г) Ремонт автомобиля на месте поломки.** Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет представителя для проведение мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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. Количество обращений за данной

Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

**д) Возвращение на дорожное полотно.** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**е) Возвращение на дорожное полотно (при ДТП).** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

#### **3.4.1.1. Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:**

**а)** Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктах, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

**б)** Срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 минут с момента вызова Контакт-центра Компании – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 минут (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

**в)** Клиент имеет право быть информированным о причине поломки, способе ее устранения, возможной цене.

**г)** Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля:

- автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения;
- автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.

**д)** В случае, если нет возможности отремонтировать автомобиль на месте, Контакт-центр принимает решение об эвакуации. Аварийная буксировка неисправного автомобиля на буксировочном тресе возможна только в следующих случаях: по просьбе Клиента и на его ответственность, если это не запрещено производителем автомобиля, а также как средство быстрого удаления неисправного автомобиля с проезжей части дороги.

#### **3.4.1.2. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:**

**а)** Услуги предоставляются по Программе только в экстренных случаях непредвиденных поломок и неисправностей. Работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярными ТО и т.п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и др.) – могут быть предоставлены Клиенту только при условии их оплаты на месте.

**б)** Также к комплексу услуг «Мобильная техпомощь» не могут быть отнесены случаи поломок и неисправностей / повреждений, возникших вследствие ДТП, актов вандализма, угона автомобиля, пожара или стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях и при обучении автовождению лица без водительского удостоверения.

**3.4.2. «Эвакуация автомобиля»** – перевозка обездвиженного (аварийного) автомобиля до ближайшего авторизованного сервиса или места ответственного хранения по указанию Клиента (если невозможна приемка автомобиля в сервисе – в нерабочее время на сервисе или по другим причинам). Услуга предоставляется во всех случаях, когда нет возможности точно и заранее определить характер поломки или неисправности – а значит, обеспечить соответствие условиям гарантийных обязательств при проведении ремонтных работ на месте поломки / неисправности.

**а) «Эвакуация с места 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 обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**б) «Эвакуация с места поломки»:** Если в результате неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если

расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км 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. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

**в) Организация такси с места эвакуации:** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга вызова такси с места от куда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

#### **3.4.2.1. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:**

**а)** Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

**б)** Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). О возможности такого высвобождения принимает решение Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с Контакт-центром Компании).

**в)** Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента вызова Контакт-центра Компании. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут.

Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Контакт-центром Компании. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес

доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

**г)** Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т.п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.

**д)** За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

**е)** Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

**3.4.3. «Организация ремонта автомобиля»** (в т.ч. помощь в поиске запасных частей)). В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр оказывается помощь в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиям Клиента/завода-изготовителя/законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) помощь в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и организация их доставки Клиенту (при этом стоимость запасных частей и их доставки Клиент оплачивает самостоятельно).

**3.4.4. «Технические консультации по телефону».** При обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**3.4.5. «Организация экспертизы поврежденного автомобиля».** Контакт-центр по запросу Клиента организует услуги экспертизы поврежденного. Стоимость экспертизы оплачивается Клиентом дополнительно непосредственно эксперту.

## 3.5

### УСЛУГИ КАТЕГОРИИ «ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ»:

**а) Услуга «Устная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту устной информации / разъяснений норм права, действующих относительно представленного Клиентом запроса, правовых рисков, возможных методов и способов их минимизации.



Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации.

Устная юридическая консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление услуг может быть отсрочено, но в любом случае не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**б) Услуга «Письменная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту письменного правового заключения относительно представленного Клиентом запроса, включая разъяснение правовых рисков, методов и способов их минимизации.

Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации.

Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 2 (двух) рабочих дней. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление консультации может быть отсрочено, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 утра дня следующего за днем поступления Запроса Клиента. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

В случае уточнения запроса со стороны Клиента (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков предоставления консультаций начинается с момента поступления от Клиента уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

**в) Услуга «Доверь переговоры Юристу»** – оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с

применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста Компании на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста Компании о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**г) Услуга «Предоставление типового договора или документа»** – направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.

## 3.6

### УСЛУГА «ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПРОГРАММЕ КОЛЛЕКТИВНОГО СТРАХОВАНИЯ ОТ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ (НС)»

**3.6.1. Страховщик** – АО «Д2 Страхование», лицензия ЦБ РФ СЛ № 1412.

**3.6.2. Страхователь** – ООО «Интегратор Правовых Систем», заключившее со Страховщиком договор коллективного страхования (далее по тексту – Договор страхования) на основании Правил страхования жизни и здоровья от несчастных случаев 6.0. Правила страхования доступны на сайте [www.d2insur.ru](http://www.d2insur.ru).

**3.6.3. Застрахованное лицо (Клиент)** – дееспособное физическое лицо в возрасте не менее 18 лет на момент распространения на него действия Договора страхования и не более 75 лет на момент окончания в отношении него действия Договора страхования, указанное в Списке Застрахованных лиц и за которое Страхователем уплачена страховая премия Страховщику.

**3.6.4. Выгодоприобретателем является Застрахованное лицо, а в случае его смерти** – наследники Застрахованного лица.

**3.6.5. Страховыми случаями являются** следующие события, происшедшие с Застрахованным лицом в период распространения в отношении него действия Договора страхования (при условии, что событие не относится к событиям, которые в соответствии с п. 3.6.6. не являются страховыми случаями):

**3.6.5.1. Смерть Застрахованного лица в результате одного из следующих событий**, произошедших в период распространения в отношении него действия Договора страхования (далее – Смерть НС):

- Взрыва;
- Действия электрического тока;
- Удара молнии;
- Нападения животных;
- Противоправных действий третьих лиц;
- Падения предметов на Застрахованного;
- Падения самого Застрахованного;
- Утопления;
- Попадания в дыхательные пути инородного тела;
- Острого отравления ядовитыми растениями, грибами, лекарствами, химическими веществами, ядовитыми газами;
- Движения средств транспорта или их крушения;
- Пользования движущими механизмами, оружием, всякого рода инструментами;
- Воздействия высоких или низких температур, химических веществ.

**3.6.5.2. Установление Застрахованному лицу инвалидности I (первой) или II (второй) группы впервые** в результате одного из следующих событий, произошедших в период распространения в отношении него действия Договора страхования (далее – инвалидность I, II группы НС):

- Взрыва;
- Действия электрического тока;
- Удара молнии;
- Нападения животных;
- Противоправных действий третьих лиц;
- Падения предметов на Застрахованного;
- Падения самого Застрахованного;
- Попадания в дыхательные пути инородного тела;
- Острого отравления ядовитыми растениями, грибами, лекарствами, химическими веществами, ядовитыми газами;
- Движения средств транспорта или их крушения;
- Пользования движущими механизмами, оружием, всякого рода инструментами;
- Воздействия высоких или низких температур, химических веществ.

Инвалидность, установленная в результате общего заболевания, является страховым случаем только при условии установления того факта, что заболевание явилось следствием событий, перечисленных в настоящем пункте, и подтверждено документами.

При этом инвалидность I (первой), либо II (второй) группы считается установленной впервые в том случае, если в документах, подтверждающих факт установления инвалидности, прямо указано на факт установления инвалидности I (первой), либо II (второй) группы впервые. Во всех иных случаях инвалидность I (первой), либо II (второй) группы считается установленной повторно и не отвечает определению «Установление инвалидности впервые»

Указанное событие является страховым случаем, если оно предусмотрено перечнем Страховых рисков, на случай наступления, которых в отношении Застрахованного лица проводилось страхование, и явилось следствием несчастного случая, что подтверждено документами, выданными компетентными органами (медицинскими учреждениями, правоохранительными органами, судом и др.) в установленном законом порядке, и произошло в течение срока действия Договора страхования в отношении конкретного Застрахованного лица.

**3.6.6. События, указанные в п. 3.6.5., не являются страховым случаем** и страховая выплата по ним не производится, если они произошли вследствие:

**а)** Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий, забастовок;

**б)** Умышленных действий Страхователя / Застрахованного / Выгодоприобретателя, направленных на наступление страхового случая; причинения Застрахованным себе телесных повреждений;

**в)** Самоубийства Застрахованного, за исключением случая, когда смерть наступила вследствие самоубийства, и к этому времени Договор страхования в отношении него действовал уже не менее 2 (двух) лет;

**г)** Случаев, произошедших во время пребывания Застрахованного лица в местах лишения свободы;

**д)** Действия / бездействия Застрахованного лица, находившегося в состоянии опьянения, если такое опьянение наступило в результате употребления Застрахованным лицом алкоголя, любых заменителей алкоголя, наркотических, психотропных, токсических веществ и неизвестных ядов или лекарственных веществ (препаратов);

**е)** Управления Застрахованным лицом любым транспортным средством в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо без права на управление, либо передачи Застрахованным управления лицу, не имевшему права на управление транспортным средством данной категории, либо находившемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

**ж)** Причин, прямо или косвенно вызванных нервным или психическим заболеванием Застрахованного

лица, параличей, эпилептических припадков, если они не явились следствием несчастного случая, произошедшего в течение срока действия Договора (полиса) страхования;

**з)** Инфекционного заболевания независимо от причины заражения;

**и)** Занятий любым видом спорта на профессиональном уровне, включая соревнования и тренировки;

**к)** Занятия опасными видами спорта на любительской основе: авто-, мотоспорт, альпинизм, спелеология, бокс, фридайвинг, скайсерфинг, дайвинг при глубине погружения более 25 метров, кайтинг, бейсджампинг, экстремальные водные виды спорта, парашютный спорт, парапланеризм, дельтапланеризм, конный спорт, боевые единоборства, экстремальные виды велосипедного спорта, поездки или управления мотоциклом, мотороллером, маломерным судном или снегоходом и т. п.

**3.6.7.** Страховая сумма в отношении конкретного Застрахованного лица указывается в Списке Застрахованных лиц и равна страховой сумме в выбранном Застрахованным лицом Тарифном плане.

**3.6.8.** Срок страхования в отношении конкретного Застрахованного лица указывается в Списке Застрахованных лиц и равен сроку в выбранном Застрахованным лицом Тарифном плане.

**3.6.9.** Договор страхования действует в любое время суток и в любой точке мира, за исключением территорий, на которых объявлено чрезвычайное положение или проводятся боевые действия (в т. ч. осуществляются операции против террористов, различных вооруженных формирований). Действие Договора страхования (страховая защита) не распространяется на период нахождения Застрахованного лица в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

**3.6.10.** Страховая выплата осуществляется в следующем размере:

**а)** Смерть НС (п. 3.6.5.1.) – 100% (сто процентов) страховой суммы по рискам «Смерть НС, инвалидность I, II группы НС»;

**б)** Инвалидность I группы НС (п. 3.6.5.2.) – 100% (сто процентов) страховой суммы по рискам «Смерть НС, инвалидность I, II группы НС»;

**в)** Инвалидность II группы НС (п. 3.6.5.2.) – 80% (восемьдесят процентов) страховой суммы по рискам «Смерть НС, инвалидность I, II группы НС»;

**3.6.10.1.** Страховая выплата осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней после предоставления Страховщику полного пакета документов в соответствии с п. 3.6.11. и проведения страхового расследования.

**3.6.10.2.** При наличии достаточных оснований Страховщик имеет право отсрочить решение вопроса о страховой выплате в случае возбуждения по факту наступления страхового события уголовного дела – до момента окончания расследования компетентными органами.

**3.6.10.3.** Если Выгодоприобретателю произведена страховая выплата, то страховая сумма уменьшается на величину выплаченного возмещения.

**3.6.10.4.** Страховая выплата НЕ осуществляется, если:

**а)** компетентные органы не подтверждают факт несчастного случая и не установлена причинно-следственная связь между несчастным случаем и фактом смерти либо установлением инвалидности впервые;

**б)** Застрахованным лицом (Выгодоприобретателем) не предоставлены документы и сведения в соответствии с п. 3.6.11. и / или уполномоченными органами не предоставлены обоснованно затребованные Страховщиком документы;

**в)** Застрахованное лицо отказывается пройти медицинское освидетельствование по требованию Страховщика;

**г)** Застрахованным лицом (Выгодоприобретателем) представлены для получения страховой выплаты ложные сведения и документы. В этом случае Страховщик отказывает в выплате, независимо от того, что событие, имевшее место в действительности, может быть классифицировано как страховой случай.

**3.6.11.** Документы, представляемые при наступлении события, имеющего признаки страхового случая:

**3.6.11.1.** Для установления, является ли заявленное событие страховым случаем, и принятия решения о страховой выплате Застрахованный / наследники Застрахованного должны представить Страховщику следующие документы:

**Общие документы:**

**а)** Уведомление о событии, имеющем признаки страхового случая – оригинал; бланк уведомления доступен на сайте [www.d2insur.ru](http://www.d2insur.ru).

**б)** Паспорт (основная страница, страница с адресом регистрации) – копия.

**При наступлении риска «Смерть НС» (п. 3.6.5.1.):**

**а)** Свидетельство о смерти Застрахованного – копия.

**б)** Справка о смерти с указанием причины смерти или медицинское свидетельство о смерти – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

**в)** Медицинское (врачебное) заключение о причине смерти: заключение судебно-медицинской экспертизы / заключение патологоанатома / посмертный эпикриз – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

г) Выписка из акта судебно-химического исследования / справка на момент поступления в стационар о результатах исследования биологических жидкостей трупа (кровь, моча и т. д.) на содержание этилового алкоголя, наркотических, токсических веществ – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением. Не предоставляется, если указанная информация содержится в документе, предоставленном согласно предшествующему пункту.

д) Постановление о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела, постановление о признании потерпевшим – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

е) При ДТП: справка из ГИБДД с указанием времени и места ДТП, постановление в отношении участников, протокол об административном правонарушении – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

ж) При несчастном случае на производстве: акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1 – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

з) При несчастном случае по пути на работу: акт о несчастном случае по пути на работу или с работы, составленный работодателем.

и) Свидетельство о праве на наследство – нотариально заверенная копия; копия документа, удостоверяющего личность наследника.

#### **При наступлении риска «Инвалидность I, II группы НС» (пп. 3.6.5.2):**

а) Заключение медико-социальной экспертизы (МСЭ) об установлении инвалидности впервые – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

б) Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, – копия.

в) Направление на МСЭ – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

г) Выписной эпикриз в случае госпитализации, прохождения стационарного лечения по факту полученной травмы – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

д) Справка лечебного учреждения в случае амбулаторного лечения по факту полученной травмы, с указанием в ней анамнеза и диагноза, периода непрерывного лечения – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

е) Справка лечебного учреждения (травмпункта) о первичном обращении по факту полученной травмы – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

ж) Справка лечебного учреждения о результатах освидетельствования Застрахованного лица на содержание этилового алкоголя, наркотических, токсических веществ при обращении за медицинской помощью в медицинское учреждение по факту полученной травмы – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением. Не предоставляется, если указанная информация содержится в документах, предоставленных согласно пп. г), д), е) выше.

з) Выписка из амбулаторной карты Застрахованного за последние 5 (пять) лет с указанием общего физического состояния, точных диагнозов и дат их постановки, предписанного и проведенного лечения, дат госпитализации и причин, установленных групп инвалидности (с указанием дат и причин) – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

и) При причинении вреда здоровью в результате противоправных действий третьих лиц либо дорожно-транспортного происшествия, иных аналогичных обстоятельств: документ из компетентных органов (справка о возбуждении, приостановлении уголовного дела, постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, постановление о признании потерпевшим, справка о дорожно-транспортном происшествии с указанием пострадавших в нем лиц, иной документ, подтверждающий, что о происшедшем было заявлено в компетентные органы), – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

к) При несчастном случае на производстве: акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1 – оригинал или копия, заверенная выдавшим учреждением.

л) При несчастном случае по пути на работу: акт о несчастном случае по пути на работу или с работы, составленный работодателем.

#### **3.6.11.2. Требования к документам, представляемым для получения страховой выплаты:**

а) документы должны быть оформлены в соответствии с законодательством, действующим на момент составления документа, содержать дату их выдачи, быть заверены подписью должностного лица и печатью организации (органа, предприятия, учреждения);

б) документы должны быть составлены на русском языке, либо иметь нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

в) справки врачей, лечебных учреждений должны содержать дату выдачи справки, Ф.И.О. Застрахованного, возраст (дату рождения), анамнез, диагноз, период непрерывного лечения, должны быть заверены подписью врача и печатью лечебного учреждения. Справки, заверенные только печатью врача, надлежащим документом не являются.



**3.6.11.3.** В случае если в предоставленных документах недостаточно сведений для принятия Страховщиком решения либо эти сведения противоречивы, либо возникают какие-либо сомнения, Страховщик вправе провести страховое расследование: а) направить запросы в лечебные учреждения, компетентные органы, на предприятия, организации и т. д.; б) обратиться к компетентным специалистам для получения независимого заключения, о причинах и последствиях произошедшего события.

Страховщик письменно уведомляет Выгодоприобретателя о начале страхового расследования. Срок проведения расследования составляет 30 (тридцать) календарных дней. Данный срок может быть продлен на период получения ответов на направленные запросы.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Клиент имеет право:**

**4.1.1.** Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.1.2.** Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании и Партнера.

**4.1.3.** Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

**4.1.4.** По своей инициативе расторгнуть абонентский договор и вернуть часть абонентского платежа.

### **4.2. Клиент обязан:**

**4.2.1.** Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

**4.2.2.** При обращении в Контакт-центр, в т.ч. для идентификации и подтверждения полномочий вызывающего лица на пользование Услугами сообщать следующие данные:

номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, гос. регистрационный номер ТС; Ф.И.О. Клиента; место останова (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и др. подробности (информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи).

**4.2.3.** Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

**4.2.4.** Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

### **4.3. Компания имеет право:**

**4.3.1.** Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя по настоящему Договору обязанностей. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках настоящего Договора, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

**4.3.2.** Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Тарифного плана, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

### **4.4. Компания обязана:**

**4.4.1.** Обеспечивать услуги по Абонентскому договору в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365 /366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.4.2.** Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения Абонентского договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЯ:**

**5.1.** Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форс-мажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

**5.2.** В предмет Абонентского договора не входят неисправности и аварии, возникшие в результате участия законного владельца в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), в результате угона, пожара, или возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

**5.3.** Компания не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль. При возникновении ущерба в рамках Программы ответственность несет исполнитель услуги, при этом Компания выступает гарантом компенсации Клиентам стоимости ущерба в случае, если по каким-либо причинам исполнитель услуги или

уполномоченное им лицо не смогут возместить ущерб своими силами.

**5.4.** В предмет Абонентского договора также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Действие Абонентского договора не распространяется на ущерб, причиненный автомобилю в результате буксировки этим автомобилем другого транспортного средства.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

### **6.1. Персональные данные Клиентов**

Клиент, заключая Абонентский договор путем акцепта Оферты, дает согласие ООО «Интегратор Правовых Систем» (123100, г. Москва, Пресненская наб., эт. 45, комн. 10, оф. 122) и его контрагентам (включая АО «Д2 Страхование» - 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 33, эт. 4), Партнеров Компании (ООО «Стандарт Джет» - 123100, г. Москва, проезд Шмитовский, д. 14, оф. 7, ООО «Смайл Ассистанс Рус» - 107078, г. Москва, пер. Докучаева, д. 4, оф. 404, ООО «Терра Ассистанс» - 115280, г. Москва, проезд Автозаводский 1-й, д. 4, корп. 1, эт. 6, ООО «А Секьюрити» - 105066, г. Москва, пер. Денисовский, д. 3/5) на обработку (в т. ч. сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) любым, не противоречащим законодательству РФ, способом (в т. ч. без использования средств автоматизации) его персональных данных, включая: фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату рождения, адреса проживания (регистрации), номера телефонов, реквизиты документа, удостоверяющего личность, социально-демографические характеристики, сведения о состоянии здоровья – в целях заключения и исполнения Абонентского договора, улучшения качества услуг, удобства их использования, проведения статистических и иных исследований, информирования с помощью средств связи (телефон, Интернет, электронная почта, почта) о продуктах и услугах Страховщика, автоматизированным и неавтоматизированным способами. Данное согласие действует в течение 5 (Пяти) лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любое время путем передачи Страховщику подписанного Страхователем письменного уведомления.

Лицо, акцептовавшее Правила, дает согласие АО «Д2 Страхование» на предоставление медицинскими учреждениями, страховыми организациями, Фондом ОМС, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» по запросу Страховщика документов и заключений, связанных с наступлением страхового случая, содержащих

персональные данные и сведения, составляющие врачебную тайну, включая сведения о факте обращения за оказанием медицинской помощи, состоянии здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при медицинском обследовании и лечении, о перечне медицинских учреждений, в которые данное лицо обращалось за медицинской помощью, и иную информацию, необходимую для решения вопроса о страховой выплате.

### **6.2. Права интеллектуальной собственности**

Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

## **7. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

**7.1.** Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 123100, г. Москва, Пресненская наб., эт. 45, комн. 10, оф. 122, – и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

**7.2.** Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

## ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

### 1. Требуется «Помощь на дороге»

а) Обратитесь в Контакт-центр по телефону **8-800 775-08-20** (звонок по России бесплатный). Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) и опишите возникшие обстоятельства.

б) По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» ожидайте помощи.

Вам потребуется предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

По «Мобильной техпомощи» срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 мин. с момента вызова Контакт-центра – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 мин. (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

По «Эвакуации автомобиля» срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 мин. с момента вызова Контакт-центра. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 мин.

### 2. Требуется «Юридическая помощь»

а) Сформулируйте запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться.

б) Обратитесь в Контакт-центр по телефону **8-800 775-08-20** (звонок по России бесплатный) или по электронной почте [info@ultra24auto.ru](mailto:info@ultra24auto.ru).

Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) – устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная).

Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 24 часов.

Письменная консультация предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пн по пт с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

Для получения услуги «Доверь переговоры Юристу» необходимо заранее уведомить Компанию (не менее чем за 24 часа) о сути предстоящих переговоров.

### 3. Произошел страховой случай

а) Обратитесь за получением медицинской помощи.

б) Соберите пакет документов (п. 3.6.11.) и направьте их непосредственно в страховую компанию: АО «Д2 Страхование», 630099, Новосибирск, ул. Советская, 33, 4 этаж.

**E-mail:** [bank@d2insur.ru](mailto:bank@d2insur.ru).

**Тел. 8 800 77 55 290.**

### 4. Другие вопросы

По всем другим вопросам вы можете обратиться в Компанию (ООО «Интегратор Правовых Систем»):

**123100, г. Москва, Пресненская наб., д. 12, эт. 45, комн. 10, оф. 122**

**8-800-775-08-20**

**[info@ultra24auto.ru](mailto:info@ultra24auto.ru)**