

## Правила получения услуг по программе помощи на дорогах VR ASSISTANCE

### Перечень услуг по Программе «Помощь на дорогах».

#### Карта «VR ASSISTANCE» - это

- Экстренная техническая помощь;
- Эвакуация Транспортного средства при неисправности и при ДТП, а также при невозможности устранить неисправность на месте;
- Юридические консультации / справочно-консультационная помощь.

#### 1. Виды работ и услуг.

##### 1.1. В рамках экстренной технической помощи выполняется не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

1.1.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства, в том числе, не менее чем от одного внешнего источника.

1.1.2. Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства, включающий в себя частичное обслуживание штатной аккумуляторной батареи Транспортного средства без обязательной зарядки и/или обязательного вскрытия штатной аккумуляторной батареи Транспортного средства; замену штатных предохранителей Транспортного средства и/или штатных реле Транспортного средства при наличии технической возможности; проведение мероприятий по отключению установленной системы сигнализации и иммобилизации Транспортного средства;

1.1.3. Работы по замене колеса Транспортного средства, включающие в себя непосредственно замену колеса Транспортного средства в сборе на штатное запасное колесо Транспортного средства при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента Транспортного средства и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса Транспортного средства без применения других специальных устройств.

1.1.4. Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном Транспортном средстве.

##### 1.2. В рамках эвакуации транспортных средств выполняется не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

1.2.1. Перемещение Транспортных средств посредством эвакуатора, в том числе методом полной или частичной погрузки в границах территории, указанной в пунктах 2.7.- 2.8. настоящих Правил, с учетом требований действующего законодательства.

1.2.2. Проведение работ по извлечению Транспортного средства из труднодоступных мест в случае наличия у поставщика услуг (Российского Автомобильного Товарищества (РАТ) соответствующей технической возможности.

1.2.3. Помещение полностью или частично Транспортного средства на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

**1.3. В рамках справочно-консультационной помощи выполняется не менее чем один из следующих видов работ и услуг:**

1.3.1. Предоставление силами диспетчерской службы VR ASSISTANCE справочной информации, имеющейся в базе данных Российского Автомобильного Товарищества (РАТ);

1.3.2. Осуществление юридических консультаций по телефону по вопросам:

- приобретения, таможенного оформления, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- в области защиты прав потребителей при приобретении, эксплуатации, обслуживании и ремонте транспортных средств;
- приобретения, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;
- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

## **2. Порядок исполнения услуг, выполнения работ.**

2.1. Для заказа услуги и/или работы, предусмотренной картой «Помощь на дорогах» представитель Лизингополучателя обращается в диспетчерскую службу VR ASSISTANCE по круглосуточному тел.: 8-800-5555-967, сообщает свое наименование, номер карты «Помощь на дорогах», учтенной за Транспортным средством, в отношении которого необходимо выполнение работ и/или услуг, государственный регистрационный знак данного Транспортного средства, иную полную и достоверную информацию, позволяющую поставщику услуг (Российскому Автомобильному Товариществу (РАТ) принять решение о виде и объеме предполагаемых работ, оказываемых услугах, а также о необходимом месте их получения.

2.2. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг поставщиком Российским Автомобильным Товариществом (РАТ) представитель Лизингополучателя обязан предъявить карту «Помощь на дорогах», учтенную за данным Транспортным средством при активации карты, водительское удостоверение (временное разрешение и копию протокола об административном правонарушении в случае изъятия водительского удостоверения в установленном порядке) соответствующей категории, свидетельство о регистрации данного Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным транспортным средством, талон о прохождении государственного технического осмотра данным транспортным средством.

2.3. После окончания выполнения работ Представитель Лизингополучателя обязан подписать все документы, оформляемые сотрудником поставщика Российским Автомобильным Товариществом (РАТ) (партнера VR ASSISTANCE). При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом в VR ASSISTANCE по телефону, указанному на карте «Помощь на дорогах», и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.

2.4. Партнер по программе Российское Автомобильное Товарищество (РАТ) вправе отказать полностью или частично в предоставлении услуг в случаях несоответствия сведений о Транспортном средстве, сообщенных в VR ASSISTANCE Представителем Лизингополучателя в момент заказа, приобретении и/или получении услуг Компании, при фактическом отсутствии у Представителя Лизингополучателя Карты на момент оказания услуг; не выполнении Представителем Клиента рекомендаций, данных представителями Компании при оказании услуг, а также:

Российское Автомобильное Товарищество (РАТ) (партнер VR ASSISTANCE) не несет ответственности, за причинение представителю Лизингополучателя морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как представителей Лизингополучателя, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта транспортного средства, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Российского Автомобильного Товарищества (РАТ).

В соответствии с настоящими Правилами РАТ не несет ответственности и вправе отказать в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных пунктами 1.1.-1.3. настоящих Правил в случаях:

Умышленных действий представителя Лизингополучателя, пассажиров Транспортного средства, направленных на наступление события, предусмотренного пунктами 1.1.-1.3. Правил, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;

При обращении представителя Лизингополучателя:

- не допущенного к управлению данным Транспортным средством;
- не имеющего права управления транспортными средствами соответствующей категории;
- не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством;
- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении

транспортными средствами, а также, если представитель Лизингополучателя отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу)<sup>1</sup>;

- противоправных действий представителя Лизингополучателя, третьих лиц в отношении работника Российского Автомобильного Товарищества (РАТ) и/или партнера РАТ, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- при нахождении Транспортного средства или возникновения иного события, послужившего причиной обращения в VR ASSISTANCE вне территории, предусмотренной пунктами 2.7. и 2.8. Правил;
- обращения представителя Заказчика вне срока действия Карты Лизингополучателя;
- использования Транспортного средства, указанного в учетной информации в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- нарушения представителем Лизингополучателя или иным лицом правил эксплуатации транспортных средств, указанных в учетной информации, в том числе использование технически неисправного транспортного средств, транспортного средства, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;
- воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства указанного в Учетной информации по распоряжению государственных органов.
- не сообщения Лизингополучателем в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных представителем Лизингополучателя при обращении.
- при фактическом отсутствии у представителя Лизингополучателя Карты на момент оказания услуги.

Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения карты работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником РАТ и/или партнера в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления представителя Лизингополучателя, в соответствии с действующим законодательством, и настоящими Правилами. В любом случае РАТ оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных

---

<sup>1</sup> При наличии признаков нахождения представителя Заказчика в состоянии опьянения или одурманивания, выполнение любых работ и/или выполнение услуг приостанавливается до документального подтверждения факта отсутствия признаков употребления наркотических, одурманивающих или вызывающих опьянение веществ, либо до момента прекращения действия указанных веществ.

противоправных действий представителя Лизингополучателя и/или третьих лиц по отношению к РАТ и/или третьим лицам.

2.5. При утрате Карты по любой причине, сообщить в любой доступной форме в ООО «ФБ-ЛИЗИНГ» в течение трех рабочих дней. Восстановление Карты в этом случае производится ООО «ФБ-ЛИЗИНГ» по установленным тарифам оказания дополнительных услуг.

2.6. Передача активированной Карты третьим лицам не допускается.

2.7. Экстренная техническая помощь в отношении Транспортных средств Лизингополучателя и справочно-консультационная помощь, выполняется при условии удаленности Транспортного средства Лизингополучателя не более чем на пятьдесят километров от Московской кольцевой автомобильной дороги или тридцати километров от административных границ следующих городов: Абакан, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Братск, Великий, Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Вологда, Воронеж, Выборг, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калуга, Камышин, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Курск, Лермонтов, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Минусинск, Михайловка, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Первомайский, Пермь, Петрозаводск, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Северодвинск, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Таганрог, Тамбов, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан Уде, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Южно-Сахалинск, Ярославль.

2.8. Услуги эвакуации предоставляются при условии удаленности Транспортного средства Лизингополучателя не более чем на пятьдесят километров от Московской кольцевой автомобильной дороги или тридцати километров от административных границ следующих городов: Абакан, Альметьевск, Анапа, Арзамас, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Братск, Брянск, Великий, Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Вологда, Воронеж, Выборг, Георгиевск, Глазов, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калининград, Калуга, Каменск-Уральский, Камышин, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Курск, Лермонтов, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Минусинск, Михайловка, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нефтекамск, Нефтеюганск, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Орел, Оренбург, Пенза, Первомайский, Пермь, Петрозаводск, Псков, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рыбинск, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Северодвинск, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Сыктывкар, Таганрог, Тамбов, Тверь, Тобольск, Тольятти, Томск, Туапсе, Тула, Тюмень, Улан Уде, Ульяновск, Уфа, Ухта, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Южно-Сахалинск, Ярославль.

2.9. В случае необходимости выполнения работ, оказания услуг в отношении Транспортного средства Лизингополучателя за пределами территории, указанной в пункте 2.7, 2.8 настоящих Правил, услуги, работы Российского Автомобильного Товарищества (РАТ) оплачиваются представителем Лизингополучателя самостоятельно, по цене за 1 (один) километр перепробега:

- Для транспортного средства – эвакуатор, принадлежащий Российскому Автомобильному Товариществу (РАТ) – 60 (шестьдесят пять) рублей 00 копеек;
- Для транспортного средства – автомобиль технической помощи, принадлежащий Российскому Автомобильному Товариществу (РАТ) – 45 (сорок пять) рублей 00 копеек.

2.10. В случае необходимости представитель Лизингополучателя самостоятельно и за свой счет вправе обратиться в Российское Автомобильное Товарищество РАТ по телефону указанному на карте VR ASSISTANCE за оказанием услуги Помощи в дозаправке Транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не более двадцати литров, включающая, при условии оплаты Представителем Лизингополучателя стоимости услуги и топлива и при условии отсутствия топлива в топливном баке, непосредственную заправку топливом соответствующего вида с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию данного Транспортного средства, либо обеспечение доставки представителя Лизингополучателя вместе или отдельно от Транспортного средства до места ближайшей заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно – в случае доставки представителя Лизингополучателя отдельно от транспортного средства) и помощь в заправке Транспортного средства указанным топливом. Количество топлива в топливном баке определяется уполномоченным сотрудником Российского Автомобильного Товарищества (РАТ) по показаниям соответствующих штатных устройств Транспортного средства.

#### 2.11. Вниманию Лизингополучателя:

2.11.1. Злоупотреблением услугами Российского Автомобильного Товарищества (РАТ) со стороны представителя Лизингополучателя являются следующие действия Лизингополучателя:

- Невыполнение рекомендации РАТ, данных представителю Лизингополучателя при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
- Заказ услуг по транспортировке Транспортного средства или экстренной технической помощи в случаях, не предусмотренных настоящими Правилами;
- Умышленный заказ услуг по технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман при указании необходимости в выполнении РАТ работ, оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- Любые умышленные действия Лизингополучателя, направленные на выполнение РАТ работ, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.

2.11.2. Партнер по программе VR ASSISTANCE Российское Автомобильное Товарищество (РАТ) вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг в отношении Транспортного средства в случае документально доказанного трехкратного злоупотребления услугами (п. 2.11.1) по одному и тому же случаю со стороны Лизингополучателя.