

ПРАВИЛА оказания услуг по Программе «Автопомощь»

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила (размещены на веб-сайте Лизингодателя по адресу: <https://www.resoleasing.com/docs/>) регулируют отношения по услугам по Программе "Автопомощь" (далее - "Правила"), оказываемых в рамках заключенных Договоров лизинга между Заказчиком (Лизингодателем) и Клиентом (Лизингополучателем). Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации с учетом ограничений, установленных в соответствующих разделах Правил. Все изменения и дополнения в Правила утверждаются в порядке, установленном Лизингодателем.

1.2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

Заказчик – ООО «РЕСО-Лизинг», являющееся собственником Транспортного средства (далее ТС.).

Транспортное средство (ТС) – транспортное средство, являющееся предметом лизинга по соответствующему Договору лизинга.

Клиент – лицо, которому Заказчиком передано Транспортное средство во временное владение и пользование по Договору лизинга и за которым Заказчик закрепил Пакет услуг и/или лицо, на законных основаниях управляющее Транспортным средством, учтенным за соответствующим Пакетом услуг и обратившееся к Исполнителю за услугами.

Исполнитель – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, с которым (с которыми) Заказчик заключил договор (договоры) на оказание услуг по выполнению работ по услуге "Автопомощь" и которое фактически оказывает Клиенту услуги по данной программе.

ДТП – дорожно-транспортное происшествие.

Инцидент – событие, возникшее в результате движения ТС по Автомобильной дороге с участием Клиента, при котором ТС причинены механические повреждения, исключающие возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и (или) иных повреждений, или причинение вреда. Инцидентом может признавать только то событие, которое произошло после заключения договора лизинга, с включенной услугой «Автопомощь» и непосредственно перед обращением Клиента за услугой.

2. Перечень пакетов услуг по программе «Автопомощь»:

2.1. **Пакет услуг «Легковой»** (тип ТС – легковой автомобиль, масса ТС до 3,5 тонн):

- Справочно-консультационная помощь:
 - Круглосуточный колл-центр 8-800-25-010-25;
 - Информационная поддержка при урегулировании ДТП;
 - Консультация технического специалиста.
- Юридическая помощь:
 - Консультации юриста.
- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП:
 - Диагностика неисправностей;
 - Замена колеса;
 - Подвоз топлива;
 - Экстренный ремонт электрооборудования;
 - Запуск двигателя от внешнего источника;
 - Отключение сигнализации (систем блокировки движения);
 - Вскрытие ТС (кабины).
- Эвакуация ТС:
 - При поломке ТС;
 - При дорожно-транспортном происшествии (ДТП).
- Аварийный комиссар:
 - Выезд на место происшествия и/или место осмотра ТС;
 - Составление Акта осмотра ТС;
 - Передача материалов в СК для урегулирования страхового события;
 - Получение направления на ремонт;
 - Сбор справок ГИБДД.
- Сбор справок о погодных условиях.
- Такси при поломке ТС/ДТП.
- Трезвый водитель.
- Заказ услуг в мобильном приложении «Я.Автопомощь».
- Заказ услуг в мобильном приложении «2ГИС».

Количество обращений и пользователей не ограничено.

2.2. Пакет услуг «Грузовой» (тип ТС – коммерческий транспорт, в т.ч. груженный в пределах разрешенной полной массы):

- Справочно-консультационная помощь:
 - Круглосуточный колл-центр 8-800-25-010-25;
 - Информационная поддержка при урегулировании ДТП;
 - Консультация технического специалиста.

- Юридическая помощь:
 - Консультации юриста.
- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП:
 - Диагностика неисправностей;
 - Замена колеса;
 - Подвоз топлива;
 - Экстренный ремонт электрооборудования;
 - Запуск двигателя от внешнего источника;
 - Отключение сигнализации (систем блокировки движения);
 - Вскрытие ТС (кабины).
- Эвакуация ТС:
 - При поломке ТС;
 - При дорожно-транспортном происшествии (ДТП).
- Аварийный комиссар:
 - Выезд на место происшествия и/или место осмотра ТС;
 - Составление Акта осмотра ТС;
 - Передача материалов в СК для урегулирования страхового события;
 - Получение направления на ремонт;
 - Сбор справок ГИБДД.
- Сбор справок о погодных условиях.
- Транспортный комиссар.
- Такси при поломке ТС/ДТП.
- Заказ услуг в мобильном приложении Я.Автопомощь.
- Заказ услуг в мобильном приложении 2ГИС.

Количество обращений и пользователей не ограничено.

3. Наполнение тарифов по услуге «Автопомощь»:

3.1. Услуга «Справочно-консультационная помощь» - комплекс услуг круглосуточного контакт-центра по номеру телефона 8-800-25-010-25, включающий в себя:

- 1) предоставление информации о местонахождении эвакуированного ТС в регионе присутствия;
- 2) консультирование по эксплуатации, обслуживанию и ремонту ТС;
- 3) консультирование по совершению регистрационных действий в отношении ТС;
- 4) консультирование содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности

эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;

5) Проверка штрафов ГИБДД.

3.2. Услуга **«Юридическая помощь»** – предоставление в круглосуточном режиме справочной юридической консультации, по следующему комплексу услуг:

3.2.1. по вопросам регистрации и снятия ТС с учета;

3.2.2. по регламенту прохождения ТО;

3.2.3. по вопросам оформления и использования полисов ОСАГО/КАСКО;

3.2.4. по вопросам, связанными с ДТП и страховыми спорами;

3.2.5. по вопросам трактования норм, правил и требований ПДД РФ, по вопросам нарушений ПДД РФ, в том числе влекущие лишение права управления;

3.2.6. по вопросам постановления правительства РФ в части прохождения освидетельствования, приказа № 664 МВД РФ;

3.3. Услуга **«Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП»** - включает следующие виды услуг:

1) проведение мероприятий по запуску двигателя ТС, в том числе не менее чем от одного внешнего источника при условии возможности доступа к АКБ ТС без использования специальных инструментов;

2) работы по замене колеса ТС, включающие в себя непосредственно замену колеса ТС в сборе на штатное запасное колесо ТС при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента ТС, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса ТС без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);

3) диагностика и мелкий ремонт на месте, не требующий использования специализированных инструментов или работ под днищем или подкапотным пространством ТС (осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи);

4) замена ламп и предохранителей осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии наличия ламп и/или предохранителей у Клиента;

5) отключение сигнализации осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи;

6) вскрытие дверей ТС, багажника ТС. Осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии, что конструктивные особенности ТС позволяют осуществить данную работу.

Расходные и горюче-смазочные материалы при оказании услуги предоставляет Клиент, если иное не было согласовано Сторонами при заказе услуги. В случае отсутствия необходимых для замены материалов у Клиента, возможно предоставление материалов Исполнителя (о чем Исполнитель должен уведомить Клиента до выезда к месту Инцидента). Оплата расходных и горюче-смазочных материалов, предоставленных Исполнителем, не входит в стоимость Договора и осуществляется Клиентом дополнительно в момент оказания услуги по ценам, установленным Исполнителем и соответствующим ценам, обычно предлагаемым на рынке данных услуг в схожих обстоятельствах.

Если же Клиент не уведомил Исполнителя о необходимости предоставить материалы и у Исполнителя необходимые материалы отсутствуют, Клиент вправе отказаться от замены или согласиться на использование сопоставимых материалов, находящихся в наличии у Исполнителя, принимая на себя ответственность за последствия и риски. В указанном случае вне зависимости от решения Клиента услуга считается оказанной Клиенту надлежащим образом.

Услуга «Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.

3.4. Услуга «**Эвакуация ТС**» – единый комплекс услуг по эвакуации, включающий в себя следующее:

- 1) выезд эвакуатора к месту инцидента;
- 2) осуществление погрузки ТС на Эвакуатор при помощи частичной погрузки или жесткой сцепки;
- 3) доставка ТС до места, указанного Клиентом (не более 2-х (двух) мест назначения за обращение), в границах территории обслуживания (согласно п.6 настоящих Правил) с учетом действующего законодательства и инструкций по эксплуатации ТС и Эвакуатора;
- 4) разгрузка эвакуированного ТС.

Услуга предоставляется только в случаях поломки ТС (при наступлении ДТП или иного Инцидента с участием ТС). Данная услуга не оказывается в отношении исправного ТС и/или эвакуации ТС в ГИБДД, в том числе с целью постановки ТС на учет, а также в отношении электромобилей в случае разрядки аккумуляторной батареи.

3.5. Услуга «**Аварийный комиссар**» – предоставляется в случае ДТП с участием ТС, находящегося под управлением Клиента. Услуга включает в себя:

- 1) прибытие аварийного комиссара на место ДТП и/или местонахождение ТС;
 - 2) составление акта осмотра ТС с фиксацией его повреждений и места ДТП;
- составление протокола выезда аварийного комиссара;

3) передача/получение в/от страховую (-ой) компанию (-и) документов, оформленных при оказании услуги аварийного комиссара и/или передача по акту приема-передачи указанных документов Клиенту;

4) получение документов в органах ГИБДД РФ, необходимых для предоставления в страховую компанию после наступления события, имеющего признаки страхового случая, за исключением случаев, когда требуется непосредственное присутствие Клиента в органах ГИБДД РФ.

Время прибытия специалиста (аварийного комиссара) на место ДТП в пределах административных границ города составляет не более двух часов, а за пределы города – в разумно кратчайшие сроки.

3.6. Услуга **«Подвоз топлива»** – услуга по дозаправке ТС топливом (кроме газового топлива) одним из следующих способов:

1) непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию ТС, в количестве не более 20 (двадцати) литров либо

2) обеспечение доставки Клиента вместе или отдельно от ТС до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (в случае доставки Клиента без ТС также может осуществляться обратная доставка Клиента к ТС) и помощь в заправке ТС топливом. В случае доставки Клиента до заправочной станции и обратно отдельно от ТС, помощь оказывается в доставке не более 20 литров топлива.

Стоимость топлива оплачивается Клиентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по среднерыночным ценам (при непосредственном подвозе топлива к ТС).

Услуга «Подвоз топлива» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.

3.7. Услуга **«Такси при поломке ТС/ДТП»** - заказ/предоставление для Клиента и его пассажиров такси при оказании услуги по эвакуации в связи с поломкой и/или ДТП с ТС Клиента (лимит – 1500 р./поездку).

Последующий заказ услуги возможен не ранее, чем по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента оказания услуги в последний раз.

3.8. Услуга **«Транспортный комиссар (для грузовых ТС)»** - комплекс мероприятий, включающий в себя:

1) выезд на место происшествия уполномоченного представителя с целью организации перегрузки груза;

2) протоколирования происшествия;

3) процесс перегрузки тарированного груза, его опломбирование с фотографированием и/или фиксация иным возможным способом при наличии физической возможности;

4) оказание услуг по поиску подменного ТС с целью дальнейшей транспортировки груза до ближайшего места организованной стоянки ТС и/или места хранения.

3.9. Услуга «Сбор справок о погодных условиях» - получение справки в Гидрометцентре России о погодных условиях в месте наступления события, имеющего признаки страхового случая, если это необходимо для предоставления в страховую компанию при запросе Клиента.

3.10. Услуга «Трезвый водитель» - предоставление водителя с целью перемещения ТС в присутствии Клиента от пункта вызова до пункта назначения в пределах административных границ населенного пункта, в котором произошел Инцидент. Максимальное время ожидания Клиента после назначенного и согласованного времени поездки – не более 30 (тридцати) минут. В случае более длительного ожидания Исполнителем, Клиент обязан оплатить Исполнителю ложный вызов (заказ) в размере 2 000 (двух тысяч) рублей. В случае неуплаты Клиентом ложного вызова, Исполнитель вправе приостановить в дальнейшем оказание услуг в рамках программы «Автопомощь» до момента оплаты Клиентом ложного заказа. Услуга возможна для предоставления только в случае наличия у Клиента соответствующего полиса ОСАГО без ограничения на количество допущенных к управлению транспортным средством водителей. По желанию Клиента на Исполнителя может быть выдана доверенность на управление транспортным средством во время поездки. Образец доверенности предоставляется операторами Исполнителя при заказе соответствующей услуги. В рамках услуги «Трезвый водитель» возможно перемещение ТС в присутствии Клиента в пределах 30 километров от административных границ населенного пункта, в котором произошел Инцидент. Услуга «Трезвый водитель» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в 1 (один) год в течение срока действия договора лизинга.

3.11. Заказ услуг в мобильном приложении «Я.Автопомощь» и «2ГИС» - Клиент, имеет возможность заказать любую услугу в рамках пакетов услуг «Легковой» и «Грузовой» посредством мобильного приложения «Я.Автопомощь» или «2ГИС», во вкладке «Помощь на дороге» в разделе «Навигатор». Приложения размещены в Apple App Store и Google Play Store.

4. Порядок оказания услуг:

4.1. Для заказа услуг, предусмотренных тарифами услуги «Автопомощь», Клиент имеет возможность:

1) обратиться в диспетчерскую службу по круглосуточному тел.: 8-800-250-10-25, далее путем выбора услуги «Автопомощь» в голосовом меню или, выбрав связь с оператором, сообщить контактную информацию и VIN номер ТС, в отношении которого необходимо оказание услуг, а также иную полную и достоверную информацию, позволяющую Исполнителю принять решение о виде и объеме предполагаемых услуг, а также о месте их оказания.

2) заказать услуги посредством мобильных приложений «Я.Автопомощь» или «2ГИС», во вкладе «Помощь на дороге» в разделе «Навигатор».

4.2. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных тарифами, предъявить Исполнителю услуг по первому требованию:

- документ, удостоверяющий личность,
- свидетельство о регистрации ТС,
- документы, подтверждающие право владения/пользования или распоряжения ТС,
- Путевой лист (для юридических лиц).

4.3. После окончания оказания услуг (выполнения работ) Клиент обязан подписать все необходимые документы, оформляемые Исполнителем услуг. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по оказании услуг (окончании работ), или неудовлетворенности качеством услуг (работ) письменно изложить свои возражения в оформляемых документах и немедленно сообщить об этом по телефону 8-800-25-010-25.

4.4. Клиент обязан выполнять все рекомендации, данные Исполнителем услуг, касающиеся оказываемых услуг.

4.5. Решение о конкретных видах работ и оказываемых услугах при обращении клиента принимается Исполнителем услуг.

4.6. В случае необходимости выполнения работ или оказания услуг в отношении ТС за пределами территории обслуживания, указанной в статье №4, услуги и работы оплачиваются клиентом самостоятельно за свой счет, по цене, действующей на момент оказания услуг, согласно тарифам Исполнителя услуг.

5. Условия, при которых услуги не оказываются или оказываются частично:

1) Умышленные действия Клиента, пассажиров его ТС, направленные на наступление возникновения неисправности/ДТП, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

2) При обращении Клиента:

- не допущенного к управлению данным ТС;
- не имеющего при себе документов, указанных в п. 4.2;

- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении ТС, а также, если Клиент отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу).

- вне срока действия пакетов услуг, согласно п.7.1 настоящих Правил.

3) При Противоправных действиях Клиента, третьих лиц в отношении работника Исполнителя услуг, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения.

4) При нахождении ТС вне территории обслуживания, указанной в п.6 настоящих Правил.

5) Использование ТС в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению.

6) Нарушения Клиентом правил эксплуатации ТС, предусмотренных производителем ТС, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного ТС, ТС, 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, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО; 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 ТС, указанного в учетной информации, по распоряжению государственных органов.

7) В случаях наступления форс-мажорных обстоятельств.

6. Территория обслуживания в рамках пакетов «Легковой» и «Грузовой»:

В пределах административных границ всех городов на территории Российской Федерации (за исключением территорий, где введено военное положение) и на расстоянии до 150 километров от них.

7. Прочие условия:

7.1. Услуги оказываются при наличии действующего Договора лизинга, в период оказания услуг лизинга.

7.2. Услуги оказываются на абонентской основе. Отсутствие обращений Клиента к Исполнителю за оказанием услуг приравнивается к оказанию услуг. В случае отсутствия обращений за весь период действия программы, услуги считаются оказанными и стоимость пакета услуг не возвращается.

7.3. Стоимость пакета услуг включается в график платежей договора лизинга. Вид пакета услуг указывается в договоре лизинга.

7.4. Все услуги предоставляются в круглосуточном режиме.