

# ПАКЕТ ПРЕИМУЩЕСТВ «АВТОЛЮБИТЕЛЬ»\*

ЧУВСТВУЙТЕ СЕБЯ УВЕРЕННО НА ДОРОГЕ!

## СНИЖАЕТ СТАВКУ ПО АВТОКРЕДИТУ

Возможность получения, а также размер «скидки» зависит от кредитной программы и суммы кредита

## ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ\*\*

- Кешбэк рублями до 25%
- от 3 категорий ежемесячно на выбор
- Кешбэк начисляется ежемесячно на мастер-счет до 20 числа следующего месяца
- Дополнительная категория на выбор для зарплатных клиентов и клиентов сегмента Привилегия/Прайм



## КРУГЛОСУТОЧНЫЙ СЕРВИС «ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ» И «ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ»

### СЕРВИС ДЛЯ АВТО

#### Техническая помощь

- Запуск двигателя/зарядка аккумулятора
- Замена поврежденных колес
- Подвоз топлива
- Вскрытие двери автомобиля
- Независимая экспертиза
- При полном разряде батареи электромобиля
- Помощь «другу» (третьему лицу)
- В странах Европы и СНГ

#### Эвакуация

- При ДТП и поломке автомобиля
- В странах Европы и СНГ

#### Консультация по телефону

- Круглосуточная техническая консультация
- Круглосуточная юридическая консультация
- Вопросы регистрации, продажи и управления автомобилем
- Вопросы по действиям сотрудника ГИБДД

#### Оформление ДТП

- Выезд аварийного комиссара на место ДТП, оформление европротокола.
- Сбор справок

### СЕРВИС ДЛЯ КЛИЕНТА

#### Вызов такси с места эвакуации: ДТП, поломка

- 3 000 ₽ лимит на один вызов

#### Медицинские и иные расходы при ДТП 100 000 ₽

- Лимит ответственности на каждого
- Оплата медицинских расходов
- Услуги по медицинской транспортировке, в том числе авиа
- Репатриация в случае ухода из жизни

#### Сервис и комфорт при неисправности ТС

- Подменный автомобиль на срок до 3 дней
- Оплата отеля в случае ремонта на срок до 3 дней
- Возвращение домой в случае полного повреждения авто

#### Правовая поддержка

- Доверь переговоры юристу
- Предоставление инструкций по составлению документов

#### Автоматизированные сервисы

- Нострадамус
- Тезаурус
- Социальный помощник

\*Карта «Автолюбитель» является пакетом преимуществ для клиента, не требующих обязательного наличия самой карты для их использования. Банковская карта выдается клиенту по желанию, в любом отделении Банка

\*\*Подробные условия начисления Кешбэка вы найдете в разделе «Кешбэк в категориях» в вашем личном кабинете на сайте или в ВТБ Онлайн

ЗВОНОК ПО РОССИИ БЕСПЛАТНЫЙ

**8 800 551 22 92**

ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА «ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ» И  
«ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ» ОБРАТИТЕСЬ В КОНТАКТ-ЦЕНТР ПАРТНЕРА

## 1. Термины и определения

1.1. **Автомобиль** — легковой автомобиль полной массой до 3,5 тонн, зарегистрированный в РФ, управляемый Клиентом, участвующим в Программе.

1.2. **Дата начала обслуживания** — календарная дата, указанная Заказчиком как дата подключения Клиента к Программе.

1.3. **Доверенное лицо** — иное физическое лицо, помимо Клиента, владеющее или пользующееся на законном основании Автомобилем, и наделенное Клиентом правом на обращение к Исполнителю для получения Услуг по Программе

1.4. **Дороги** — обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы (при их наличии).

1.5. **Дополнительная территория обслуживания Клиентов** — Донецк<sup>1</sup>, Луганск<sup>2</sup>.

1.6. **Исполнитель** — организация, предоставляющая комплекс услуг автомобилистам, подключенным к Программе услуг помощи на дорогах Банка ВТБ (ПАО).

1.7. **Клиент** — лицо, владеющее и/или на законном основании допущенное к управлению Автомобилем, подключаемое к Программе согласно договору об оказании услуг. При обращении Клиента к Исполнителю за оказанием услуг он должен назвать Исполнителю по телефону свои фамилию, имя и отчество, а также дату рождения. Впоследствии при оказании услуги Клиент должен предъявить представителю Исполнителя документы, подтверждающие право на управление Автомобилем.

1.8. **Компенсация** — возмещение Исполнителем фактически произведенных расходов Клиента на оплату услуг в рамках Программы, оказанных Клиенту третьими лицами (юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями или самозанятыми гражданами) и подтвержденных Фискальными документами. Компенсация осуществляется Исполнителем путём перечисления безналичным расчетом на счет Клиента в банке Российской Федерации в срок не позднее 10 календарных дней с момента обращения Клиента к Исполнителю за Компенсацией и предоставления оригиналов Фискального документа и акта.

1.9. **Обслуживание** — оказание Исполнителем и/или партнерами Исполнителя услуг, входящих в соответствующую программу. Обслуживание осуществляется строго при нахождении автомобиля в рамках территории действия Программы.

1.10. **Партнеры** — организации партнерской сети Исполнителя, осуществляющие обслуживание Клиентов в соответствии с условиями договора об оказании услуг и договоров, заключаемых с ними Исполнителем. Ответственность за действия Партнеров при исполнении договора несет Исполнитель.

1.11. **Программа** — программа по предоставлению услуг, оказываемых Исполнителем Клиенту самостоятельно либо с привлечением третьих лиц в объеме и на условиях, которые определены договором об оказании услуг.

1.12. **Срок действия Программы** — 3 (три) календарных года для Клиентов с Даты начала Обслуживания, в течение которого Исполнитель оказывает Услуги Клиенту. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня Срока действия Программы.

1.13. **Регистрация** — совершаемые Банком ВТБ (ПАО) действия по передаче данных, относящихся к Клиенту, Исполнителю, в результате чего Клиент получает право на обслуживание в рамках Программы.

1.14. **Фискальный документ** — документ, подтверждающий произведенные Клиентом расходы. Может иметь бумажную или электронную форму в соответствии с законом № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».1.13. .

## 2. Описание услуг и условия их оказания в рамках программы:

---

<sup>1</sup> В составе Донецкой Народной Республики

<sup>2</sup> В составе Луганской Народной Республики

Действие программы распространяется на один Автомобиль Клиента, закрепленный за ним в момент его первого обращения к Исполнителю за помощью. Смена автомобиля возможна один раз за срок действия программы. Для того, чтобы заменить автомобиль, Клиенту необходимо заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя и сообщить данные другого автомобиля. При этом оказание услуги по новому автомобилю будет доступно через 2 (два) календарных дня после внесения изменений.

Действие программы распространяется на Автомобиль, зарегистрированный только на территории РФ. На подменные и арендованные автомобили услуги в рамках программы не оказываются, в том числе и на территории Европы.

Услуги, предоставляемые в рамках Программ доступны только Клиенту и одному его Доверенному лицу, любой из которых должен находиться на месте оказания Услуг в момент их оказания. Клиент определяет Доверенных лиц на свое усмотрение. Информация о Доверенном лице передается Исполнителю Клиентом заблаговременно. В рамках программы не допускается оказание услуг иным лицам, кроме Клиента и его Доверенного лица. Смена Доверенного лица возможна не чаще чем через 1 год после каждого уведомления Исполнителя о Доверенном лице. Для того, чтобы заменить Доверенное лицо, Клиенту необходимо заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя и сообщить данные другого Доверенного лица. При этом оказание услуг новому Доверенному лицу будет доступно со следующих календарных суток после внесения таких изменений.

Территория бесплатного оказания услуг в России — города обслуживания в черте административных границ данных городов и на расстоянии до 100 км от административных границ этих городов (для г. Москвы — до 100 км от МКАД).

В Европе услуги эвакуации бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 50 км от места поломки или ДТП. Пробег эвакуатора свыше 50 км оплачивается клиентом наличными на месте оказания услуги. Услуги техпомощи бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 50 км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 50 км оплачивается клиентом наличными на месте оказания услуги. Территория покрытия каждой страны — вся территория государства.

### 3. В рамках программы Клиенту доступны следующие услуги:

#### 3.1. Техническая консультация по телефону

В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Клиента.

#### 3.2. Юридическая консультация по телефону

В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- взаимоотношениям со страховыми компаниями (в т.ч. по ОСАГО и КАСКО), дилерами, станциями технического обслуживания и ремонта, другими участниками дорожного движения;
- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- связанным с прохождением технического осмотра транспортного средства;
- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с ГИБДД / правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом — не ограничено. Услуга оказывается без дополнительной оплаты Клиентом.

### **3.3. Экстренная правовая помощь «Доверь переговоры юристу»**

Участие специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами при возможности возникновения, а также при возникших правоотношениях, в рамках которых у Клиента есть определенный запрос к Исполнителю. Услуга заключается в участии специалиста в коммуникации между Клиентом и третьими лицами, с которыми у Клиента возникло правовое взаимодействие либо устойчивое правоотношение, осуществляемом по телефону или также при помощи иных средств устной дистанционной коммуникации, с целью оказания содействия в достижении наиболее благоприятного для Клиента результата переговоров.

Специалист вправе самостоятельно избрать любую наиболее благоприятную для Клиента позицию в случаях обращения Клиента с запросом на предоставление данной Услуги при экстренных (чрезвычайных) обстоятельствах и при отсутствии возможности согласовать повестку переговоров и позицию Клиента заблаговременно, при этом Специалист должен действовать с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

Результатом оказания услуги являются участие специалиста в переговорах как в форме непосредственного участия в состоявшейся коммуникации, так и в форме последовательного разговора с каждым из ее участников, а также устная консультация специалиста по обстоятельствам, установленным в процессе переговоров.

В случае отказа третьих лиц разговаривать со специалистом услуга считается неоказанной в отсутствие вины Исполнителя. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.4. Предоставление инструкций по составлению документов**

Устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Клиенту алгоритма действий при составлении необходимого документа.

Результатом предоставления Услуги является устная консультация специалиста о порядке составления конкретного документа в соответствии с правоприменительной практикой и обычаями делового оборота, а также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательным его реквизитам и порядку его легализации в рамках действующего права Российской Федерации в части требований, обозначенных Клиентом.

По усмотрению специалиста в соответствии с запросом Клиента результат оказания Услуги может сопровождаться направлением Клиенту образца (примерной формы) и/или письменной схемы составления/заполнения документа, наиболее соответствующего запросу Клиента. Услугой может воспользоваться не только клиент, но и один из членов его семьи. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.5. Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба».**

Характеристики ПО указаны в Приложении №4 к Договору.

В рамках данной сублицензии предоставляется простая (неисключительная) лицензия – право использования Программой для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» (далее также ПО) путем предоставления удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

Воспользоваться Программой для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»» можно в личном кабинете на сайте Юрист24.онлайн.

Для использования ПО необходим персональный компьютер с операционной системой Windows 10 или macOS 10.14 или новее с доступом в Интернет. Наличие необходимых устройств и доступа в Интернет Клиент обеспечивает самостоятельно и за свой счет.

Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба» позволяет получить типовые документы и инструкции по их составлению посредством использования автоматизированных сервисов «Нострадамус», «Тезаурус» и «Социальный помощник». Результатом работы данного ПО является документ в формате word или pdf, который Лицензиат может скачать на свой персональный компьютер.

В Программу для ЭВМ «Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба» входят следующие программные модули: «Нострадамус», «Тезаурус», «Социальный помощник».

**Тезаурус** – это программный модуль, представляющий собой базу ответов на более чем 2500 правовых вопросов, которые в свою очередь разбиты по категориям. Чтобы просмотреть вопросы определенной категории необходимо сделать выбор из представленного списка категорий. Также можно воспользоваться удобной системой поиска. Для этого достаточно начать вводить запрос, как система тут же подберет наиболее подходящие ответы.

**Нострадамус** – программный модуль, представляющий собой систему многоуровневых фильтров, которая позволяет провести аудит правового поля Пользователя, в результате чего можно понять, в какие правовые отношения вовлечен Пользователь и члены его семьи. В результате проведения такого анализа Нострадамус предоставляет заключение, содержащее сведения о том на какие возможности может рассчитывать Пользователь в силу закона находясь в конкретной жизненной ситуации.

**Социальный помощник** – это программный модуль, который с помощью заданного алгоритма позволяет Пользователю определить права на льготы, субсидии и гарантии в зависимости от социального статуса и места проживания Пользователя, и ознакомиться с юридическими рекомендациями согласно законодательству и особенностям в конкретном регионе РФ.

В рамках каждого автоматизированного сервиса Справочно-правовой системы «Европейская Юридическая Служба» у Пользователя есть возможность скачать типовые документы, а также персонализированные заключения, которые помогут разобраться в конкретной юридической проблеме.

### **3.6. Запуск двигателя**

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 либо отсутствия технической возможности проведения мероприятий — оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.7. 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 отсутствия у Клиента ключа для 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 без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег 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 не ограничено.

### **3.8. 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) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом Исполнителю дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег 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 не ограничено. На усмотрение Исполнителя вместо подвоза топлива может быть осуществлена эвакуация Автомобиля вместе с Клиентом до ближайшей заправочной станции.

### **3.9. Вскрытие автомобиля**

Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиента и отсутствии у Клиента иных комплектов ключей от Автомобиля потребуется вскрытие двери Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента в случае технической возможности вскрытия направляет представителя для проведения данного вида работ.. В случае отсутствия технической возможности вскрытия Клиенту оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег 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 не ограничено. Услуги вскрытия капота и/или багажника в рамках Программы не оказываются.

### **3.10. Эвакуация с места ДТП/поломки**

Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) либо неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП / поломки движение вследствие поломки / повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП / поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. В случае если для последующей эвакуации Автомобиль с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на Дорогу с твердым асфальтированным покрытием с использованием специального транспорта (иного чем автомобиль технической помощи с тросом и/или эвакуатор и/или манипулятор с короткой стрелой), данная услуга оказывается при условии наличия в данной местности соответствующей технической возможности, а стоимость услуг по возвращению Автомобиля и/или автоприцепа и/или груза на Дорогу, оплачивается Клиентом дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег 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. По каждому случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз. Количество обращений

за данной Услугой Клиентом не ограничено. Застревание Автомобиля в грязи/песке/воде/снегу/льду/яме/люке и т.п. - не покрывается Программой.

### 3.11. Такси при эвакуации

В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП/поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть одноразово предоставлена услуга такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Лимит на один случай эвакуации – максимум 3000,00 (три тысячи) рублей 00 копеек исходя из тарифа, заранее сообщенному Клиенту. В случае фактического превышения лимита в 3000,00 (три тысячи) рублей 00 копеек, Клиент оплачивает разницу за свой счет наличными на месте по факту оказания услуги. По каждому случаю эвакуации с места ДТП/поломки услуга такси оказывается только один раз.

Услуга оказывается без взимания дополнительной платы с Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

### 3.12. Европейское покрытие. Техпомощь и эвакуация в странах Европы и СНГ.

Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП / поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в рамках Программы в некоторых странах за пределами Российской Федерации (согласно списку в Приложении №2 к Договору). Услуги эвакуации оказываются без взимания дополнительной платы с Клиента на территории стран (согласно списку в Приложении №2 к Договору) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места поломки или ДТП. Пробег эвакуатора свыше 50 (пятидесяти) км от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места выгрузки оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Услуги технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») бесплатно оказываются на территории стран (согласно списку в Приложении №2 к Договору) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено.

Действие Программы распространяется на один Автомобиль Клиента, закрепленный за ним в момент его первого обращения к Исполнителю за оказанием Услуг. Смена автомобиля возможна один раз в течение 1 (одного) календарного года. Для того, чтобы заменить Автомобиль, Клиенту необходимо заблаговременно обратиться в Контакт-центр Исполнителя и сообщить данные нового Автомобиля. При этом, оказание Услуг по новому Автомобилю будет доступно через 2 (два) календарных дня после внесения изменений.

Услуги, предоставляемые в рамках Программ доступны только Клиенту и одному его Доверенному лицу, любой из которых должен находиться на месте оказания Услуг в момент их оказания. Клиент определяет Доверенных лиц на свое усмотрение. Информация о Доверенном лице передается Исполнителю Клиентом заблаговременно.

Услуга «Техпомощь и эвакуация в странах Европы и СНГ» распространяет своё действие на следующую территорию:

Австрия	Венгрия	Косово	о. Гернси	Фарерские острова
Аландские острова	Германия	Латвия	о. Мэн	Финляндия
Албания	Гибралтар	Литва	Польша	Франция
Андорра	Греция	Лихтенштейн	Португалия	Хорватия
Беларусь	Дания	Люксембург	Румыния	Черногория
Бельгия	Ирландия	Македония	Сан-Марино	Чехия
Болгария	Исландия	Мальта	Сербия	Швейцария
Босния и Герцеговина	Испания	Молдавия	Словакия	Швеция
Ватикан	Италия	Монако	Словения	Шпицберген
Великобритания	Кипр	Норвегия	Турция	

### **3.13. Аварийный комиссар**

В случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с 2 (двумя) и более участниками с участием Автомобиля Клиента, Контакт-центр по факту обращения Клиента оперативно направляет на место ДТП представителя для помощи Клиенту в оформлении необходимых документов по факту ДТП. Все оформленные документы передаются Клиенту непосредственно на месте ДТП в момент оказания Услуги. Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Клиента в пределах административных границ Городов оказания услуги (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.14. Сбор справок**

В случае дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с участием Автомобиля Клиента, Контакт-центр по факту обращения Клиента направляет представителя для сбора справок о данном ДТП из органов ГИБДД/полиции с последующей передачей/отправкой их непосредственно Клиенту. В случае необходимости Клиент предоставляет вышеупомянутому представителю доверенность на получение данных справок из органов ГИБДД/полиции. Услуга оказывается без взимания дополнительной платы с Клиента в пределах административных границ Городов оказания услуги (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.15. Помощь «другу» (третьему лицу)**

Клиент 1 (один) раз за каждые 12 (двенадцать) месяцев срока действия Программы для данного Клиента имеет возможность дать поручение Контакт-центру без взимания дополнительной платы с Клиента осуществить для 1 (одного) автомобиля не обслуживаемого Программой оказание услуги «Эвакуация с места ДТП», либо одной из Услуг: «Подвоза топлива» или «Замены поврежденных колес», в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД).

### **3.16. Подменный автомобиль**

В случае организованной Контакт-центром по обращению Клиента в рамках данной Программы эвакуации Автомобиля Клиента с места дорожно-транспортного происшествия (ДТП) непосредственно на станцию технического обслуживания и ремонта официального дилера данной марки Автомобиля, при условии что ремонт данного Автомобиля невозможно осуществить в день приемки Автомобиля, а нормативный срок ремонта составит более 1 (одних) суток (информация подлежит запросу Контакт-центром у вышеупомянутого официального дилера), Клиент вправе в населенном пункте местонахождения данного официального дилера получить услугу (дополнительно вознаграждение с Клиента не взимается) предоставления подменного автомобиля аналогичного классу эвакуированного Автомобиля Клиента (либо на один класс выше/ниже на усмотрение Контакт-центра) на срок не более 3 (трех) суток с момента его предоставления. За предоставление подменного автомобиля с Клиента может взиматься возвращаемый денежный залог. Возврат подменного автомобиля должен быть осуществлен Клиентом не позднее даты возврата Клиенту его Автомобиля вышеупомянутым официальным дилером. При предоставлении подменного автомобиля возможно ограничение ежедневного пробега данного автомобиля. Услуга «Подменный автомобиль» не может быть предоставлена одновременно с услугой «Отель на время ремонта». По каждому случаю предоставлению услуги «Эвакуации с места ДТП» услуга «Подменный автомобиль» оказывается только один раз.

### **3.17. Гостиница на время ремонта**

В случае организованной Контакт-центром по обращению Клиента в рамках данной Программы эвакуации Автомобиля Клиента с места ДТП/поломки непосредственно на станцию технического обслуживания и ремонта официального дилера данной марки Автомобиля, находящуюся более чем в 200 (двести) км. от места жительства (регистрации) Клиента, при условии что ремонт данного Автомобиля невозможно осуществить в день приемки Автомобиля, а нормативный срок ремонта составит более 1 (одних) суток (информация подлежит запросу Контакт-центром у вышеупомянутого официального дилера), Клиент вправе в населенном пункте местонахождения данного официального дилера получить услугу (дополнительная плата при этом с Клиента не взимается) по проживанию в гостинице уровня 3 (три) звезды (или эквивалентного уровня) на время ремонта Автомобиля, но не более чем на 3 (трое) суток. Выселение из отеля должно быть осуществлено Клиентом не позднее даты возврата Клиенту его Автомобиля вышеупомянутым официальным дилером. Услуга не может быть оказана одновременно с услугой «Подменный автомобиль». По каждому случаю предоставлению услуги «Эвакуации с места ДТП/поломки» услуга «Отель на время ремонта» оказывается только один раз. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.



### 3.18. Возвращение домой

В случае организованной Контакт-центром по обращению Клиента в рамках данной Программы эвакуации Автомобиля Клиента с места дорожно-транспортного происшествия (ДТП) непосредственно на станцию технического обслуживания и ремонта официального дилера данной марки Автомобиля, при условии что ремонт данного Автомобиля невозможно осуществить в день приемки Автомобиля, а нормативный срок ремонта составит более 7 (семи) суток (информация подлежит запросу Контакт-центром у вышеупомянутого официального дилера), либо если по заключению организованной Контакт-центром независимой экспертизы ремонт Автомобиля Клиента экономически нецелесообразен (тотальные повреждения в результате ДТП), Клиент вправе без взимания с него дополнительной платы получить для себя проездные билеты для проезда от населенного пункта местонахождения данного официального дилера до своего места постоянного жительства (регистрации) на территории РФ. Выбор вида транспорта для проезда – на усмотрение Контакт-центра. По каждому случаю предоставления услуги «Эвакуации с места ДТП» услуга «Возвращение домой» оказывается только один раз. Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### 3.19. Независимая экспертиза

Данная Услуга предоставляется при обращении Клиента в Контакт-центр в случае повреждений Автомобиля Клиента в дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с 2 (двумя) и более участниками. Услуга включает: составление акта осмотра с фотографированием повреждений Автомобиля Клиента в присутствии Клиента;

составление сметы (калькуляции) на восстановительный ремонт поврежденного Автомобиля Клиента по проведенному осмотру поврежденного Автомобиля или составление заключения о стоимости данного транспортного средства и стоимости годных остатков Автомобиля Клиента, а также передачу/отправку Клиенту оригиналов итоговых документов, в т.ч. сметы на восстановительный ремонт или заключения о стоимости годных остатков Автомобиля (в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с момента осмотра). По каждому случаю ДТП Услуга «Независимая экспертиза» оказывается только один раз.

Услуга оказывается без взимания дополнительной платы с Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### 3.20. Медицинская помощь при ДТП

В случае нанесения вреда здоровью Клиенту и/или иных лиц находившихся в Автомобиле Клиента, наступившего в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) на территории Российской Федерации, своевременного оформленного должным на то образом в уполномоченных на то органах с указанием списка вышеупомянутых лиц пострадавших в данном ДТП, участником которого являлся автомобиль, управляемый в момент ДТП Клиентом или уполномоченным им на это лицом, в случае обращения (не позднее суток с момента свершения данного ДТП) Клиента (либо его представителя) к нему Контакт-центр организует (в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС) действующей по законодательству РФ, в отношении Клиента и/или вышеупомянутых лиц, либо, если это необходимо (в части не предусмотренной ОМС) в пределах лимита 100.000 (сто тысяч рублей) на каждого из них, оказание круглосуточной помощи медицинского характера, а именно:

- услуг по медицинской транспортировке:

а) транспортировка Клиента и/или вышеупомянутых лиц с места ДТП в одну из ближайших больниц;

б) транспортировка Клиента и/или вышеупомянутых лиц с необходимым сопровождением любым способом (включая, но не ограничиваясь этим: санитарный самолет/вертолет, рейсовый самолет/вертолет и/или санитарную машину) из одного лечебного учреждения в другое лечебное учреждение, более подходящее по оборудованию для лечения последствий нанесенного вреда здоровью Клиента и/или вышеупомянутых лиц в результате данного ДТП, если это жизненно необходимо по медицинским показаниям.

- оплату медицинских, хирургических и больничных расходов, за медицинские услуги и медицинские препараты, предоставленные Клиенту и/или вышеупомянутым лицам лицензированным лечебным учреждением по медицинскому предписанию, необходимость в которых у Клиента и/или вышеупомянутых лиц появилась в результате лечения последствий данного ДТП;

- репатриация тела Клиента и/или вышеупомянутых лиц в случае смерти в результате ДТП (включая расходы на вскрытие, гроб, требуемый для перевозки, а также перевозку тела к месту постоянного жительства до смерти).

Услуга оказывается без взимания дополнительной платы с Клиента.

Количество обращений за данной Услугой Клиентом не ограничено.

### **3.21. Помощь при полном разряде батарей электромобилей.**

В случае если Автомобиль Клиента относится к классу электромобилей, и не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда батарей, то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет в Москве и Санкт-Петербурге представителя для проведения мероприятий по мобильной зарядке батарей электромобиля для восстановления способности электромобиля самостоятельно доехать до ближайшей стационарной зарядки. При нахождении Автомобиля Клиента в иных городах действия услуг (кроме Москвы и Санкт-Петербурга) и/или в случае выявления технической нецелесообразности — оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается без дополнительной оплаты Клиентом в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва — в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них.

Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва — от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом — не ограничено.

### **3.20. Территория действия услуг, предоставляемых в рамках Программ клиентам Банка ВТБ (ПАО)**

Все услуги, предоставляемые в рамках Программ (за исключением услуги «Европейское покрытие»), распространяют своё действие на следующую территорию:

## Территория действия услуг, предоставляемых в рамках Программы Клиентам

### А

Абакан\*\*  
Альметьевск\*\*  
Анапа  
Арзамас  
Армавир\*\*  
Архангельск\*\*  
Астрахань\*\*  
Ахтубинск

### Б

Балаково\*\*  
Балашиха  
Барнаул\*\*  
Барабинск  
Белгород\*\*  
Березники  
Бийск  
Благовещенск  
Боровичи  
Братск  
Брянск\*\*  
Буденовск

### В

Великие Луки  
Великий Новгород\*\*  
Великий Устюг  
Вельск  
Владивосток\*\*  
Владикавказ  
Владимир\*\*  
Волгоград\*\*  
Волгодонск\*\*  
Волжский  
Вологда  
Волхов  
Воронеж\*\*  
Выборг  
Вышний Волочек  
Вязьма

### Г

Геленджик  
Горячий Ключ  
Грозный

### Д

Дзержинск  
Дмитров  
Дмитровград  
Донецк \*

### К

Казань\*\*  
Калининград\*\*  
Калуга\*\*  
Каменск-Уральский  
Карпинск  
Кемерово\*\*  
Керчь  
Киров\*\*  
Кириши  
Коломна  
Кострома\*\*  
Краснодар\*\*  
Красноярск\*\*  
Кропоткинский  
Крымск  
Курган\*\*  
Курск\*\*

### Л

Липецк\*\*  
Ленск  
Лысьва  
Луганск \*

### М

Магадан  
Магнитогорск\*\*  
Майкоп\*\*  
Мариинск  
Махачкала\*\*  
Междуреченский  
Миасс  
Минеральные Воды\*\*  
Минусинск  
Мончегорск  
Москва\*\*  
Мурманск\*\*

### Н

Набережные Челны\*\*  
Навля  
Нальчик\*\*  
Наро-фоминск  
Нижевартовск\*\*  
Нижнекамск\*\*  
Нижний Новгород\*\*  
Нижний Тагил\*\*  
Новомосковск  
Новокузнецк\*\*  
Новороссийск\*\*  
Новосибирск\*\*  
Новый Уренгой  
Ногинск

### Р

Ростов Великий  
Ростов-на-Дону\*\*  
Рубцовск  
Рязань\*\*

### С

Салават  
Салехард  
Самара\*\*  
Санкт-Петербург\*\*  
Саранск\*\*  
Саратов\*\*  
Светогорск  
Севастополь\*\*  
Серов  
Серпухов  
Симферополь\*\*  
Сибай  
Славянск-на-Кубани  
Смоленск\*\*  
Сочи\*\*  
Спасск Рязанский  
Ставрополь\*\*  
Старый Оскол\*\*  
Стерлитамак\*\*  
Сургут\*\*  
Суровкино  
Сызрань  
Сыктывкар\*\*

### Т

Таганрог\*\*  
Талдом  
Тамбов\*\*  
Тверь\*\*  
Тольятти\*\*  
Томск\*\*  
Троицк  
Тула\*\*  
Тюмень\*\*  
Тында

### У

Улан-Уде\*\*  
Ульяновск\*\*  
Уфа\*\*  
Ухта

### Х

Хабаровск\*\*  
Ханты-Мансийск

**Е**  
Екатеринбург\*\*  
Елабуга\*\*

**Ж**  
Железнодорожный

**З**  
Зубова Поляна

**И**  
Иваново\*\*  
Ижевск\*\*  
Иркутск\*\*

**Й**  
Йошкар-Ола

Ноябрьск

**О**  
Обнинск  
Октябрьский  
Омск\*\*  
Орел  
Оренбург\*\*  
Орехово-Зуево  
Орск\*\*  
Острогожск

**П**  
Пенза\*\*  
Пермь\*\*  
Петрозаводск  
Петропавловск-Камчатский  
Подольск  
Полярные Зори  
Псков\*\*  
Пятигорск\*\*

**Ч**  
Чебоксары\*\*  
Челябинск\*\*  
Череповец  
Чехов  
Чита\*\*

**Ш**  
Шахты

**Э**  
Электросталь  
Элиста

**Ю**  
Южно-Сахалинск\*\*

**Я**  
Якутск\*\*  
Ярославль

\* - Дополнительная территория обслуживания Клиентов

\*\* - Города оказания услуг «Аварийный комиссар» и «Сбор справок»

## Дополнительная территория обслуживания Клиентов:

Обслуживание Клиентов на дополнительной территории производится путём Компенсации. Для получения Компенсации Клиенту необходимо предварительно (до пользования услугой) обратиться в Контакт-центр и получить подтверждение Исполнителя, что услуга входит в Программу и Клиент может получить Компенсацию после самостоятельной оплаты услуг.

Исполнитель вправе дополнительно:

В случае ДТП: запросить у Клиента документы (копию Европротокола или справки, выданные органами МВД), подтверждающие факт ДТП, в том числе фотографии Автомобиля с привязкой к местности;

В случае поломки Автомобиля: осуществить дистанционную диагностику Автомобиля, провести Консультацию Клиента силами сотрудника Исполнителя для подтверждения поломки Автомобиля, фотографии Автомобиля;

Во всех случаях: запросить у Клиента подтверждение местонахождения Клиента и Автомобиля, а также маршрута перевозки эвакуатором и фотографии Автомобиля, погруженного на эвакуатор.

После получения подтверждения от Исполнителя Клиент может самостоятельно заказать и оплатить услуги третьих лиц и обратиться к Исполнителю для осуществления Компенсации.

После обращения Клиента за Компенсацией Исполнитель:

Предоставляет Клиенту адрес электронной почты для направления Фискального документа, а также паспортных данных Клиента и его банковские реквизиты в банке с лицензией ЦБ РФ;

Проверяют присланный по электронной почте Клиентом Фискальный документ через сервисы ФНС РФ на его действительность. Исполнитель вправе дополнительно запросить у Клиента действительные контактные данные организации/лица выдавшего Фискальный документ, а Клиент обязан эти данные предоставить Исполнителю до оформления акта возмещения;

Заполняет и высылает Клиенту ответным письмом по электронной почте бланк акта возмещения для последующей самостоятельной распечатки Клиентом данного акта в 2 экз., подписания его со стороны Клиента, и отправкой Клиентом почтовым способом в адрес Исполнителя вместе с Фискальным документом;

В течение 10 календарных дней после получения от Клиента оригиналов акта и Фискального документа осуществляет выплату Компенсации на банковские реквизиты Клиента.

Исполнитель вправе ограничить размер Компенсации услуг, оказанных на Дополнительной территории обслуживания, по количеству и сумме Компенсации:

Предоставляемая услуга	Ограничение по количеству услуг, оказанных Клиенту и подлежащих Компенсации	Ограничение по сумме Компенсации за одну услугу, оплаченную Клиентом самостоятельно
Техническая консультация по телефону	Без ограничений	Без ограничений
Запуск двигателя	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Замена поврежденных колес	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Доставка топлива	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Вскрытие автомобиля	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Эвакуация с места ДТП / поломки	1 услуга в течение 3 месяцев	До 5 000 рублей
Такси при эвакуации	1 услуга в течение 3 месяцев	До 2 000 рублей
Аварийный комиссар	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Сбор справок	1 услуга в течение 3 месяцев	До 3 000 рублей
Помощь «другу» (третьему лицу)	1 услуга в течение 12 месяцев	До 5 000 рублей

Подменный автомобиль	1 услуга в течение 3 месяцев	До 5 000 рублей
Гостиница на время ремонта	1 услуга в течение 3 месяцев	До 5 000 рублей
Возвращение домой	1 услуга в течение 3 месяцев	До 5 000 рублей
Независимая экспертиза	1 услуга в течение 3 месяцев	До 5 000 рублей
Медицинская помощь при ДТП	Без ограничений	В соответствии с условиями Программы
Устная правовая консультация	Без ограничений	Не предусмотрено
Экстренная правовая помощь («Доверь переговоры юристу»)	Без ограничений	Не предусмотрено
Предоставление инструкций по составлению документов	Без ограничений	Не предусмотрено
Справочно-правовая система «Европейская Юридическая Служба»	Тезаурус - без ограничений, Нострадамус – 4 запроса	Не предусмотрено
Устная правовая консультация	Без ограничений	Не предусмотрено

Компенсации не подлежат расходы Клиента, произведенные самостоятельно до обращения в Контакт-центр.

### **Инструкция по использованию справочно-правовой системы «ЕЮС»**

#### **Вариант 1.**

Вы можете зарегистрировать личный кабинет, позвонив по многоканальному номеру телефона: 8-800-551-22-92. В голосовом меню выберите цифру 2 и следуйте инструкциям оператора.

#### **Вариант 2.**

Скачайте мобильное приложение ЕЮС в App Store или Google Play. Используйте его для консультаций.

### **Услуги, которые вы можете получить через личный кабинет**

- Устная правовая консультация
- Экстренная правовая помощь. Доверь переговоры юристу
- Предоставление инструкций по документам
- Справочно-правовая система «ЕЮС». Автоматизированные сервисы

