

## **Правила оказания услуг «Помощь при ДТП»**

Настоящий Договор об оказании услуг является договором публичной оферты (далее - «Договор») общества с ограниченной ответственностью «Юридические Решения» (далее - «Компания»), содержащим все существенные условия Договора и порядок оказания услуг.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

### **1. Основные положения**

**В Договоре используются следующие понятия и термины:**

**Клиент** – дееспособное физическое лицо, акцептовавшее Договор и заключившее таким образом Договор с Компанией. Предметом Договора с Компанией является возмездное оказание услуг на условиях и в порядке, предусмотренном Договором и действующим законодательством РФ (являющееся собственником или иным законным владельцем транспортного средства для авто услуги).

**Компания - общество с ограниченной ответственностью «Юридические Решения»**

**Сертификат** – документ, подтверждающий право Клиента на получение от Компании услуг, информации в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Номер Сертификата** – номер на лицевой стороне Сертификата, с помощью которого производится идентификация Клиента.

**Подрядчики** - организации и лица, привлекаемые Компанией для оказания услуг Клиентам.

**Медицинская услуга** - комплекс мероприятий, организуемых Компанией в пользу Клиента в объеме и порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Авторизованный дилерский центр** - находящаяся на территории Российской Федерации организация, уполномоченная осуществлять деятельность по продаже и техническому обслуживанию Транспортных средств.

- 1.1. Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с клиентом Договор на нижеперечисленных условиях.
- 1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством РФ для организации обслуживания, в частности:
  - их обработки в целях исполнения Договора, в том числе, для осуществления третьими лицами абонентского и сервисного обслуживания или организации дополнительных услуг.
- 1.3. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.
- 1.4. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

### **2. Предмет договора**

- 2.1. Предметом настоящего Договора является предложение заключить договор на оказание Клиентам услуг в объеме и порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 2.2. Компания оказывает услуги, если у Клиента возникла потребность в следующих событиях:
  - 2.2.1. Правовых:
    - 2.2.1.1. Гражданское право, защита прав потребителей (в части оформления сделок с транспортными средствами; защиты прав потребителей; регулирования отношений владения, пользования и распоряжения транспортными средствами);

- 2.2.1.2. Административное право в сфере дорожного движения (услуги по предоставлению юридической помощи на дорогах – разъяснение правил дорожного движения, порядок действий при остановке сотрудниками ГИБДД, общение с сотрудниками ГИБДД и т. д., обжалование штрафов, общение с другими участниками ДТП, порядок действий в случае попадания в ДТП; наличие у Клиента штрафов ГИБДД и т. п.);
  - 2.2.1.3. Страхование право (в части соблюдения прав клиента при действии договора страхования, страховые риски, исключения из страхового покрытия, порядок и форма получения страхового возмещения, сроки получения страхового возмещения и т.д., порядок действий при наличии конфликтных ситуаций со страховой компанией, отказ в выплате страхового возмещения, несогласие с размером выплаченного страхового возмещения, нарушение сроков выплаты и т.д., в досудебном и судебном порядке страховой выплаты и т.д.);
  - 2.2.1.4. Медицинское право (в части соблюдения прав человека в области охраны здоровья и обеспечения связанных с этими правами государственных гарантий и льгот).
- 2.2.2. Медицинских:
- 2.2.2.1. Организация и оплата скорой и/или неотложной медицинской помощи;
  - 2.2.2.2. Организации доставки медикаментов;
  - 2.2.2.3. Устные консультации и общая информации по медицинской терминологии, в части расшифровки диагнозов;
  - 2.2.2.4. Получение альтернативного медицинского заключения по ранее установленному диагнозу;
  - 2.2.2.5. Организация и оплата расходов для размещения в платных палатах стационара.
- 2.2.3. Авто:
- 2.2.3.1. Транспортное средство обездвижено по причине механической или электрической поломки;
  - 2.2.3.2. Транспортное средство обездвижено по причине ошибок, вызванных человеческим фактором:
    - закончилось топливо,
    - заправка неверным видом топлива (данный случай требует, немедленной эвакуации в Авторизованный дилерский центр),
    - проблемы с ключом (потеря ключа, ключ остался внутри заблокированного автомобиля, ключ поврежден),
    - проблемы с колесами (прокол, наезд на препятствие, вандализм, нарушение герметичности клапана),
    - разряженный аккумулятор;
  - 2.2.3.3. попытка угона/угона автомобиля/мотоцикла;
  - 2.2.3.4. противоправные действия третьих лиц /вандализм (при возникновении страхового случая, Клиенту настоятельно рекомендуется обратиться сначала в контакт-центр страховой компании для регистрации обращения по страховому случаю и уточнить, какие действия он должен сначала предпринять и на каком этапе он может инициировать эвакуацию);
  - 2.2.3.5. возгорание автомобиля/мотоцикла (при возникновении страхового случая, Клиенту настоятельно рекомендуется обратиться сначала в контакт-центр страховой компании для регистрации обращения по страховому случаю и уточнить, какие действия он должен сначала предпринять и на каком этапе он может инициировать эвакуацию).
  - 2.2.3.6. Также программа «Помощь на дорогах» действует, когда дальнейшее самостоятельное передвижение автомобиля не безопасно. К этому относятся следующие виды неисправностей:
  - 2.2.3.7. неисправности подушек безопасности (например, внезапное срабатывание подушек безопасности в процессе движения без ДТП);
  - 2.2.3.8. неисправность приборной панели (например, некорректное отображение сигналов или горят запретительные сигналы);

- 2.2.3.9. неисправности ремня безопасности;
  - 2.2.3.10. проблемы с дворниками (например, неработающие дворники при плохих метеоусловиях);
  - 2.2.3.11. неисправности с элементами освещения в темное время суток (указатели поворота, фары, стоп-сигналы);
  - 2.2.3.12. неисправности системы климат-контроль на подогрев при температуре воздуха ниже 0°C и на охлаждение при температуре воздуха выше +35°C;
  - 2.2.3.13. неисправности механизма закрытия окон при температуре воздуха ниже нуля;
  - 2.2.3.14. неисправности тормозной системы и ABS;
  - 2.2.3.15. неисправности с рулевым управлением и коробкой передач;
  - 2.2.3.16. неисправности, связанные с сигнализацией (только в том случае, если сигнализация была установлена в Авторизованном дилерском центре);
  - 2.2.3.17. проблемы с двигателем (например, горит лампочка «check engine»; автомобиль не набирает скорость и пр.);
  - 2.2.3.18. утечка масла или топлива.
- 2.3. Предоставление правовых услуг производится ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.
- 2.4. Оказание правовых услуг осуществляются на возмездной основе.
- 2.5. Услуги осуществляются по вопросам, касающимся персонально Клиента, то есть, непосредственно связанным с ним лично, и не относящимся к третьим лицам.
- 2.6. Компания не несет ответственности, за причинение Клиенту Компании морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы и неустойки, потери и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Компании.
- 2.7. Территория покрытия
- 2.7.1. Для правовых услуг – весь мир (услуги предоставляются в рамках законодательства РФ);
  - 2.7.2. Для медицинских услуг – Россия,
  - 2.7.3. Для авто услуг – Территория действия программы – Россия
    - 2.7.3.1. Особые условия:
      - На территории РФ программа действует во всех городах, в которых представлены Авторизованные дилерские центры;
      - Зона действия программы за пределами города составляет 200 км пробега эвакуатора или машины технической помощи от границы города, в котором расположен Авторизованный дилерский центр;
      - В случае, если поломка находится за пределами территории действия программы, помощь клиенту обязательно, оказывается. Однако, клиенту необходимо будет оплатить разницу между фактической стоимостью услуги и тем, что покрывается по программе;
      - Зона действия программы за пределами города составляет 200 км пробега эвакуатора или машины технической помощи от границы города, в котором расположен Авторизованный дилерский центр.
      - В случае, если поломка находится за пределами территории действия программы, помощь клиенту обязательно, оказывается. Однако, клиенту необходимо будет оплатить разницу между фактической стоимостью услуги и тем, что покрывается по программе
- 2.8. В соответствии с настоящим Договором Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.2. настоящего Договора в случаях:

- умышленных действий Клиента Компании, направленных на наступление событий, предусмотренного пунктом 2.5. настоящего Договора;
- обращения Клиента вне срока действия Договора.

### **3. Действие Договора**

- 3.1. Договор вступает в силу с 00 часов 00 минут дня, следующего за днем приобретения Клиентом Сертификат путем полной оплаты за услуги, предусмотренные настоящим Договором;
- 3.2. Договор действует в течение срока, указанного в Сертификате.
- 3.3. В случае, если активация Сертификата не произведена (если предусмотрена Сертификатом), какие-либо обязательства Компании перед Клиентом, вытекающие из Договора, считаются исполненными в полном объеме.

### **4. Права и обязанности сторон**

#### **4.1. Клиент имеет право:**

- 4.1.1. Пользоваться услугами Компании в течение всего срока действия Договора, и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
- 4.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;
- 4.1.3. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;
- 4.1.4. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;
- 4.1.5. Изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию;

#### **4.2. Клиент обязан:**

- 4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом услуг до приобретения Сертификата;
- 4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для получения услуг;
- 4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него меры для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;
- 4.2.4. Пользоваться услугами в соответствии с условиями Договора;
- 4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением услуг формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;
- 4.2.6. Не использовать услуги Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;
- 4.2.7. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;
- 4.2.8. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным. Передача Сертификата третьим лицам не допускается;
- 4.2.9. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 24 часов о фактах утраты Сертификата или утраты конфиденциальности идентификационных данных.
- 4.2.10. Сообщать Компании обо всех изменениях в учетных данных, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Клиентом этой обязанности в установленный срок, учетные данные считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия учетных данных фактической информации;

#### **4.3. Компания имеет право:**

- 4.3.1. Определять условия оказания услуг;

- 4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности Подрядчиков в соответствии с действующим законодательством;
- 4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;
- 4.3.4. Приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;
- 4.3.5. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг в случаях:
  - отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
  - нарушения Клиентом условий Договора;
  - противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание услуг противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
  - если предметом запроса является спор в правоотношениях между Клиентом и Компанией или партнерами Компании;
  - несоответствия данных, сообщенных Клиентом при приобретении Сертификата, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при получении услуг Компании, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компанией и/или партнеру Компании при оказании услуг Компании о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;
- 4.3.6. Условиями дополнительного соглашения между Клиентом и Компанией, составленного в письменной форме и подписанного обеими сторонами могут быть предусмотрены другие основания для отказа, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

#### **4.4. Компания обязана:**

- 4.4.1. С момента вступления Договора в действие оказывать клиентам услуги в соответствии с условиями Договора;
- 4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;
- 4.4.3. Консультировать Клиента по условиям услуг и предоставления Клиентом необходимых документов для оказания услуг.

### **5. Перечень, объем и условия оказания услуг. Активация Сертификата.**

- 5.1. Перечень и объем услуг, оказываемых Клиенту, определяются Сертификатом.
- 5.2. Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу.
- 5.3. Не оказываются правовые услуги по запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риелторских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 5.4. Сертификатом может быть предусмотрена активация Сертификата для последующего получения услуг.
- 5.5. Для активации Сертификата Клиенту необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 495 374 81 07 (для Москвы) или 8 800 555 94 37 (для регионов России) либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.
- 5.6. При активации Сертификата (если предусмотрено Сертификатом) Клиенту необходимо сообщить следующие идентификационные данные:
  - Номер Сертификата;
  - Фамилию, имя и отчество (при наличии);
  - Число, месяц и год рождения;
  - Контактный телефон;
  - Кодовое слово (набор букв или цифр для дальнейшей идентификации).
- 5.7. В случае непредставления вышеуказанных сведений, необходимых для активации Сертификата, Компания оставляет за собой право отказать в ее активации.

5.8. Для получения услуг необходимо позвонить по телефону 8 495 374 81 07 (для Москвы) или 8 800 555 94 37 (для регионов России) либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации, либо отправить запрос в электронном виде через личный кабинет на сайте Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru).

## **6. Правовые услуги**

### **6.1. «Круглосуточная устная правовая консультация»:**

- 6.1.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации (например, звонок с сайта Компании).
- 6.1.2. Специалисты Компании предоставляют устную правовую консультацию с решением вопроса и рекомендациями по дальнейшим действиям Клиента и возможным правовым последствиям, исходя из сведений, которые он предоставил в Компанию при обращении.
- 6.1.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.
- 6.1.4. В случае если для предоставления устной правовой консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru).
- 6.1.5. Результатом оказания правовой услуги является устная консультация специалиста Компании в части вопросов, обозначенных Клиентом.

### **6.2. «Устная правовая консультация по разъяснению документов»:**

- 6.2.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации (например, звонок с сайта Компании).
- 6.2.2. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию по разъяснению документов в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.
- 6.2.3. Запрос должен быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов и вопросов Клиента.
- 6.2.4. Результатом оказания правовой услуги является устное заключение специалиста Компании, включающее в себя разъяснение содержания документа, в отношении которого поступил запрос от Клиента, а также правовых последствий его использования.

### **6.3. «Устная правовая консультация по составлению документов»:**

- 6.3.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации (например, звонок с сайта Компании).
- 6.3.2. Специалисты предоставляют правовую консультацию по составлению документа и дальнейшим действиям клиента исходя из сведений, предоставляемых Клиентом при обращении в Компанию.
- 6.3.3. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с правоприменительной практикой и нормами законодательства, Компания предоставляет устную правовую консультацию по составлению документов в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после обращения Клиентом в Компанию.
- 6.3.4. Результатом предоставления правовой услуги является устная консультация Специалиста о порядке составления конкретного документа, обозначенного Клиентом, в соответствии с правоприменительной практикой, а также разъяснение правовых положений, регулирующих отношения по составлению документа, обязательных его реквизитов, и порядке его легализации в рамках действующего законодательства.

6.3.5. Результатом правовой услуги может быть «Инструкция по составлению документа», которая будет подготовлена Специалистом Компании и выслана в электронном виде Клиенту.

**6.4. «Письменная консультация / письменный комментарий к документам»:**

6.4.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации, для передачи электронной корреспонденции.

6.4.2. Запрос должен быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов и вопросов Клиента.

6.4.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение и отправка его на электронную почту Клиента в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

**6.5. «Письменное составление документов от имени Клиента»:**

6.5.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции.

6.5.2. Запрос должен быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов и запроса Клиента о составлении необходимого документа в требуемый орган.

6.5.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное составление документа и отправка его на электронную почту Клиента в течение 24 часов ближайшего рабочего дня после предоставления всей необходимой информации Клиентом.

**6.6. «Звонок юриста от имени Клиента»:**

6.6.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации.

6.6.2. В случае если для предоставления правовой услуги требуется просмотр документов, Клиенту необходимо отправить в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов, не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до необходимого времени осуществления коммуникационного вызова.

6.6.3. Вне зависимости от формы запрос должен содержать номер телефона, фамилию, имя, отчество, а также, если применимо, должность, звание, название организации третьего лица, с которым специалисту Компании необходимо будет связаться в интересах Клиента для разрешения вопроса Клиента.

6.6.4. Результатом оказания правовой услуги является коммуникационный вызов Специалиста третьему лицу, указанному Клиентом (при условии осуществления телефонного соединения), независимо от результата, при условии, что Специалист предпринял необходимые разумные и достаточные усилия для разрешения ситуации в пользу Клиента.

6.6.5. В случае невозможности установления коммуникационного соединения/разговора с третьим лицом (телефон отключен, абонент не отвечает, отказ третьего лица разговаривать со Специалистом) в течение срока оказания правовой услуги, услуга считается не оказанной в отсутствие вины Компании.

6.6.6. О результате коммуникационного вызова Специалист сообщает Клиенту посредством устной или письменной дистанционной коммуникации.

6.6.7. Правовая услуга предоставляется исключительно по запросу Клиента, связанная со спецификой отношений или взаимодействий, участником которых является сам Клиент или его близких родственников, указанных в п. 5.2. настоящего Договора.

**6.7. «Оценка судебной перспективы»:**

6.7.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции.

6.7.2. Услуга представляет собой квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными

органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Клиентом сведений и документов, а также положений права территории оказания правовых услуг и правоприменительной практики.

6.7.3. Запрос должен быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов. Запрос должен содержать все имеющиеся в наличии у Клиента документы: процессуальные (иск, отзыв, ходатайства, определения, постановления, решения и прочие), материальные (договоры, акты, письма, проекты и прочее); сведения о позиции Клиента и его статусе, предпочтительном результате и истории делопроизводства (предшествующие рассмотрения и споры).

6.7.4. Услуга предоставляется только в отношении судебной перспективы на территории Российской Федерации;

6.7.5. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение специалистом Компании касательно перспектив предпочтительного для Клиента рассмотрения спора, подготовленное на основе представленных Клиентом документов, а также норм права и правоприменительной практики. Заключение представляет собой только обоснованное мнение специалиста Компании и не является гарантией результата рассмотрения спора.

#### **6.8. «Оценка имеющегося заключения юриста»:**

6.8.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции.

6.8.2. Запрос должен быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) с приложением необходимых документов. Запрос должен содержать все имеющиеся в наличии у Клиента документы и имеющееся заключение юриста.

6.8.3. Результатом оказания правовой услуги является письменное заключение квалифицированного в данном вопросе специалиста Компании, подготовленное на основании представленных Клиентом документов, а также норм права, правоприменительной практики и имеющегося мнения юриста. Заключение представляет собой только обоснованное мнение специалиста Компании, подтверждающее или опровергающее имеющееся мнение юриста, и не является гарантией результата рассмотрения спора.

#### **6.9. «Предоставление типовых (образцов) документов»:**

6.9.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

6.9.2. Запрос может быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) или по телефонам, указанным в п. 5.8. настоящего Договора.

6.9.3. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого типового документа правового характера.

#### **6.10. «Предоставление аудиозаписи правовой консультации»:**

6.10.1. Услуга предоставляется по электронной почте либо с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

6.10.2. Услуга предоставляется при оказании устных правовых услуг, указанных в пунктах 6.1. – 6.3. настоящего Договора.

6.10.3. Запрос может быть направлен Клиентом в электронном виде через сайт Компании [www.pravocard.ru](http://www.pravocard.ru) или по телефонам, указанным в п. 5.8. настоящего Договора.

6.10.4. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту аудиозаписи разговоров.

#### **6.11. «Круглосуточный вызов экстренных служб»:**

6.11.1. Услуга предоставляется по телефону либо с помощью иных средств устной дистанционной коммуникации (например, звонок с сайта Компании).

6.11.2. Результатом оказания услуги является предоставление Клиенту запрашиваемого им номера службы экстренного реагирования в указанном Клиентом регионе Российской Федерации либо вызов данных служб по адресу, который предоставляет Клиент при обращении.

**6.12. «Подбор юридических компаний для представительства в суде»:**

6.12.1. Анализ запроса Клиента и подбор юридической компании соответствующей специализации и квалификации.

6.12.2. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) юридических компаний в 3(трех) ценовых категориях на выбор Клиента с предварительной стоимостью и описанием услуг по правовому решению запроса Клиента.

6.12.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных юридических компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

6.12.4. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной юридической компанией.

6.12.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными юридическими компаниями.

6.12.6. Оплата стоимости юридических услуг производится Клиентом самостоятельно и не входит в цену продукта.

**6.13. «Подача документов в соответствующие инстанции»**

6.13.1. Подача документов от имени Клиента по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения в соответствующие инстанции. Услуга предоставляется не более одного раза в два месяца.

**6.14. «Подбор экспертных компаний»**

6.14.1. Услуга предоставляется по телефону либо по электронной почте, или с помощью иных средств дистанционной коммуникации.

6.14.2. Специалист Компании предоставляет выбор от 1 (одной) до 3 (трех) экспертных компаний для проведения независимой экспертизы транспортного средства с предварительной стоимостью и описанием услуг по правовому решению запроса Клиента.

6.14.3. Результатом оказания правовой услуги является предоставление Клиенту контактных данных независимых экспертных компаний в указанном Клиентом регионе Российской Федерации.

6.14.4. Компания способствует установлению взаимовыгодных условий между Клиентом и выбранной экспертной компанией.

6.14.5. Компания не несет ответственности за взаимоотношения между Клиентом и предложенными экспертными компаниями.

## **7. Медицинские услуги**

**7.1. «Организация и оплата скорой и неотложной помощи»**

7.1.1. Организация вызова и оплата бригады платной скорой помощи и/или неотложной медицинской помощи и/или медицинской перевозки для последующей доставки клиента в лечебное учреждение.

7.1.2. Особые условия:

7.1.2.1. При организации услуги Компания не несет ответственность за прием лечебным учреждением клиента. У клиента должны быть оформлены все необходимые документы для поступления в стационар;

7.1.2.2. Территория действия – в Москве и Московской области (30 км от МКАД), в Санкт-Петербурге (в пределах 30 км от КАД), в других городах РФ (в пределах 30 км от административной границы города; с населением более 500 000 человек);

7.1.2.3. Врем оказания услуги составляет 2 часа для Москвы и Санкт Петербурга и 3 часа для остальных регионов с момента поступления запроса на организацию услуги;

7.1.2.4. В случае, если услугу невозможно организовать по причине отсутствия в регионе обращения коммерческой скорой и/или время ожидание превысит установленный норматив времени, такая услуга не будет считаться оказанной.

7.1.2.5. В случае, если клиент самостоятельно отказался от услуги, но она была организована, то такая услуга будет считаться оказанной

## **7.2. «Организация размещения и оплата размещения клиента в платных палатах стационара»**

7.2.1. организация и оплаты размещения в платной палате в лечебном учреждении, расположенном в пределах административной границы города, а также: в Москве и Московской области (30 км от МКАД), в Санкт-Петербурге (в пределах 30 км от КАД), в других городах РФ (в пределах 30 км от административной границы города).

7.2.2. Особые условия:

7.2.2.1. Кол-во дней, которые будут оплачены в рамках программы - не более 3-х нахождение в стационаре;

7.2.2.2. Может быть гарантировано размещение в одно/двухместной палатах;

7.2.2.3. Лимит стоимости платной палаты для регионов Москва и Санкт-Петербург - 3 000 рублей за каждый день нахождения, для всех остальных регионов - 2 000 рублей за каждый день нахождения;

7.2.2.4. Оплата сверх лимита программы подлежит оплате клиентом самостоятельно;

7.2.2.5. Время на организации услуги – 24 часа, с момента поступления заявки от клиента;

7.2.2.6. В случае, если услугу невозможно организовать по причине отсутствия свободных мест в лечебных заведениях и/или отсутствие данных, услуга не будет считаться оказанной. Компания не несет ответственности за невозможность организовать услугу в регионе, где отсутствуют медицинские учреждения, предоставляющие платные палаты;

7.2.2.7. Оплата услуги размещения в платной палате осуществляется путем возмещения расходов клиенту, в течение 14 дней с момента получения Компанией исчерпывающего перечня подтверждающих и необходимы для возмещения документов на расчетный счет клиента.

7.2.2.8. В случае, если клиент самостоятельно отказался от услуги, но она была организована, то такая услуга будет считаться оказанной.

## **7.3. «Устная консультация по лекарственным препаратам, исключительно в рамках информационного характера»**

7.3.1. какие формы выпуска бывают у лекарственных препаратов;

7.3.2. есть ли у назначенного препарата аналоги, по основному действующему веществу, если назначаемый препарат в данный момент отсутствует в аптеке.

## **7.4. «Заказ и доставка медикаментов»:**

7.4.1. Прием и обработка звонка от клиента;

7.4.2. Консультирование клиентов по стоимости препаратов;

7.4.3. Передача заказа в службу доставки;

7.4.4. Контроль доставки препарата. Стоимость доставки оплачивает сервисная компания путем возмещения на расчетный счет клиента. Стоимость за доставленные препараты осуществляет клиент при получении.

7.4.5. Особые условия:

7.4.5.1. Доставка препаратов осуществляется в пределах городов по рабочим дням с 9.00 до 21.00, не ранее следующего рабочего дня с момента принятие заявки на оформление заказа;

7.4.5.2. Не принимаются к заказу препараты, входящие в особый список препаратов, отпускаемых только по рецептам. В случае, если заказ невозможно доставить курьером, Компания оставляет за собой право отправить доставить заказа с привлечением почтовой курьерской службы;

7.4.5.3. В случае, если клиент самостоятельно отказался от услуги, но она была организована, то такая услуга будет считаться оказанной;

7.4.5.4. В случае, если при доставке лекарственных препаратов клиент обнаружит несоответствие заказанным лекарствам, и при этом, будет установлено, что заказ сформирован верно со слов клиента, то такая услуга будет считаться оказанной.

#### **7.5. «Получение альтернативного медицинского заключения»**

7.5.1. Организация и оплата получения экспертного медицинского мнения, после диагностирования заболевания:

7.5.1.1. Онкология;

7.5.1.2. Кардиология;

7.5.1.3. Нефрология;

7.5.1.4. Неврология;

7.5.1.5. Ортопедия.

7.5.2. Особые условия:

7.5.2.1. Услуга предоставляется в лечебных заведениях, имеющих профильных специалистов;

7.5.2.2. Компания самостоятельно определяет лечебное заведение, в которое будет направлен клиент;

7.5.2.3. Услуга предоставляется только лечебными заведениями, находящимися на территории Российской Федерации;

7.5.2.4. Максимальное время оказания услуги составляет 120 календарных дней с момента получения полного пакета документов;

7.5.2.5. В случае невозможности предоставить документы в электронном виде, Компания за свой счет организует забор документов курьерской службой. При этом, такая услуга оказывается только один раз;

7.5.2.6. Компания не несет ответственности и не устанавливает перечень документов, которые необходимы для оказания услуги;

7.5.2.7. Компания не несет ответственность и не оплачивает дополнительные расходы на диагностирование, анализы, которые могут быть запрошены лечебным заведением для установления диагноза дополнительно, к предоставленным ранее;

7.5.2.8. Перечень документов, необходимых для получения услуги определяется специалистом лечебного заведения, предоставляющим услугу альтернативного заключения;

7.5.2.9. Услуга предоставляется только по Диагнозам, установленным в период действия договора

### **8. Авто услуги**

#### **8.1. «Ремонт на месте»**

8.1.1. Замена колеса (по программе осуществляется только замена поврежденного колеса на запасное; при отсутствии у клиента запасного колеса клиенту может быть организована услуга эвакуации автомобиля до ближайшего СТО/шиномонтажа без оплаты стоимости самого ремонта);

8.1.2. запуск АКБ от внешнего источника, за исключением мотоциклов BMW, для которых в случае разрядки АКБ предоставляется услуга эвакуации до ближайшего Авторизованного дилерского центра;

8.1.3. подвоз топлива (стоимость топлива оплачивается клиентом);

8.1.4. вскрытие дверей\*;

\* Внимание! вскрытие дверей может быть осуществлено только при наличии регистрационных документов на автомобиль. В случае отсутствия документов вскрытие автомобиля осуществляется в присутствии полиции.

Если по объективным причинам проведение ремонта на месте поломки невозможно, оператор организует эвакуацию автомобиля в авторизованный сервисный центр.

#### **8.2. «Эвакуация»**

- 8.2.1. В случае если причину поломки нельзя устранить на месте, оператор организует выезд эвакуатора для транспортировки автомобиля/мотоцикла в авторизованный сервисный центр.
- 8.2.2. В черте города эвакуация осуществляется до дилерского центра, который предпочитает Клиент. Если ТС, подлежащее эвакуации, находится за чертой города либо за пределами действия программы (200 км пробега от административных границ города, в котором находится Авторизованный дилерский центр), то эвакуация оказывается до ближайшего сервисного центра. В случае, если Клиент настаивает на эвакуации до дилерского центра, не являющегося ближайшим, то Клиента необходимо проинформировать о том, что ему необходимо будет самостоятельно оплатить пробег эвакуатора, превышающий допустимые программой 200 км от административных границ города.

### 8.3. «Ответственное хранение автомобиля»

- 8.3.1. В случае, если поломка произошла в ночное время или выходной день, и автомобиль/мотоцикл не может быть доставлен в авторизованный сервисный центр, Компания организует эвакуацию автомобиля на охраняемую стоянку. ТС необходимо доставить в сервис в ближайший рабочий день. Максимальная продолжительность ответственного хранения – 2 дня.
- 8.3.2. Если клиент предпочитает осуществить эвакуацию автомобиля к дому, с последующей повторной эвакуацией в авторизованный сервис, мы предоставляем такую услугу

### 8.4. «Услуга Такси»:

- 8.4.1. Организация и оплата такси от места проведения ремонта до пункта назначения на расстояние не более 200 км. Услуга предоставляется водителю и всем пассажирам (не более 4-х).

### 8.5. Исключения предоставляются в случае, если обездвижение наступило в следующих ситуациях

- 8.5.1. Участие автомобиля/мотоцикла в автогонках, ралли, тестах на скорость или выносливость, отработках пробега, или движения за пределами официальных дорог;
- 8.5.2. Услуги требуются в результате следующих событий: война, мятеж, восстание, массовые политические демонстрации, мародерство, использование в военных целях или для проведения террористических актов, получение ущерба в результате землетрясения, аномальных погодных условий, атмосферных явлений, ядерных превращений или радиационного излучения, вызванных искусственным ускорением элементарных частиц;
- 8.5.3. Поломка вызвана преднамеренным причинением ущерба или актами вандализма владельца или его участием в криминальном преступлении;
- 8.5.4. Ущерб получен в результате вмешательства властей страны, в которой организуются Услуги, или ущерб возник в результате непредвиденных обстоятельств;
- 8.5.5. Любой ущерб, возникший в результате использования транспортного средства с нарушением рекомендаций, приведенных в руководстве пользователя;
- 8.5.6. Любые косвенные расходы и/или ущерб имуществу, причиненные в результате поломки;
- 8.5.7. Автомобиль/мотоцикл содержался в условиях, приведших к его выходу из строя, или ТС обслуживалось не официальным дилером;
- 8.5.8. Все расходы, которые могли быть понесены и без поломки ТС, например, оплата питания, расходы на топливо и телефонную связь, оплата дорожных сборов;
- 8.5.9. Любые услуги, которые не были предварительно одобрены Исполнителем
- 8.5.10. Услуги не предоставляются, если ТС приобретено не у официального дилера или не на территории Российской Федерации, независимо от того, где ТС зарегистрировано;
- 8.5.11. Услуги не предоставляются в случае, если ТС было доставлено к дилеру самостоятельно (ТС не обездвижено), исключения составляют случаи доставки ТС по соображениям безопасности;
- 8.5.12. Услуги, связанные со смертью или госпитализацией Клиента в результате заболевания или несчастного случая во время путешествия с или без ТС;

8.5.13. Не предоставляются Дополнительные услуги для автомобилей, используемых как такси, прокатные автомобили, полицейские автомобили, или используемых в школах вождения.

## **9. Ответственность Сторон**

- 9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.2. Компания не несет ответственности перед Клиентами и третьими лицами за упущенную выгоду, простой, потери дохода и другие косвенные и коммерческие потери, убытки и расходы, а также не возмещает штрафы, проживание в гостинице, командировочные расходы, потери, связанные со сроками оказания услуг.
- 9.3. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

## **10. Изменение и расторжение Договора**

- 10.1. Компания в праве в одностороннем порядке приостанавливать или досрочно прекратить действие Договора в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. Договора, или положений законодательства. В этом случае Компания обязана уведомить Клиента не позднее, чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Договора, с указанием причин принятого решения.
- 10.2. В случае принятия Клиентом решения о досрочном расторжении Договора в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня оплаты Сертификата, уплаченная стоимость подлежит возврату Клиенту в полном объеме.
- 10.3. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора по истечении 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня оплаты Сертификата, Стороны пришли к согласию, что, уплаченная стоимость относится к фактическим расходам Компании и не подлежит возврату Клиенту, а обязательства Сторон считаются выполненными в полном объеме.
- 10.4. Компания в праве самостоятельно определять стоимость, а также иные условия предоставления услуг.