


«Утверждаю»
Генеральный директор ГС «Дельта»



А.С. Медведева

«25» октября 2005 г.

Правила оказания услуг по Карте VIP-обслуживания «Юркарта». Программа обслуживания «Юркарта Классик»

Определение терминов

Клиент – это физическое лицо, указанное в Регистрационной карточке, заполненной надлежащим образом.

Регистрационная карточка – документ, подтверждающий факт приобретения Карты и согласия Клиента с Правилами оказания услуг и Дополнениями к ним (если таковые имеются) и отражающий информационные данные о Клиенте и ТС.

Карта – это пластиковая карта установленного образца, выпускаемая Группой «Дельта», дающая право Клиенту на пользование услугами в объеме и на условиях, отраженных в настоящих Правилах.

Орган МВД – это учреждение МВД, выдающее справки о ДТП и других Неблагоприятных событиях с транспортными средствами (группа административной практики ГИБДД, отдел дознания, следственный отдел, опорный пункт УВД), расположенный на территории г. Москвы и Московской области в пределах 50 км от МКАД.

Неблагоприятное Событие – событие с участием ТС Клиента, вследствие которого Клиенту требуется помощь Аварийного комиссара

Справка об аварии – это справка о ДТП или другом неблагоприятном событии с ТС Клиента, соответствующая форме, установленной Методическими рекомендациями по организации деятельности органов внутренних дел при производстве по делам об административных правонарушениях в области дорожного движения (форма согласно Приложению №31), либо форме, установленной аналогичными методическими рекомендациями по организации деятельности отделов дознания, следственных отделов, опорных пунктов УВД.

Общие положения

Обслуживание по Карте осуществляется Группой «Дельта» в соответствии с действующим законодательством РФ, настоящими Правилами и Дополнениями к ним, утвержденными Генеральным директором Группы «Дельта».

В случае, если отдельные условия предоставления услуг в соответствующем Дополнении противоречат настоящим Правилам, - действующими считаются условия, указанные в Дополнении.

1. Услуги, предоставляемые Клиенту

Клиенту в режиме абонементного обслуживания, без ограничения количества обращений, в течение срока действия Карты предоставляются следующие услуги:

1.1. Консультирование по телефону (круглосуточно):

- 1.1.1. Неотложная правовая помощь Клиенту при наступлении ДТП или других неблагоприятных событий и нештатных ситуаций, связанных с эксплуатацией транспортных средств (ТС);
- 1.1.2. Вызов ГИБДД, милиции и других оперативных служб по ведомственной принадлежности на место ДТП, а также на место совершения или попытки совершения противоправных действий в отношении ТС Клиента третьими лицами;
- 1.1.3. Консультации о порядке оформления страховых случаев и получения компенсаций в области страхования ТС и ОСАГО;
- 1.1.4. Консультации о правах и обязанностях сотрудников ГИБДД, милиции, а также участников дорожного движения, об установленных правилах и практике работы органов ГИБДД;
- 1.1.5. Организация вызова по заявке и за счет Клиента эвакуатора и службы технической помощи.

1.2. Помощь Аварийного комиссара (круглосуточно) на месте Неблагоприятного События.

- 1.2.1. Помощь Клиенту в оформлении ДТП:
 - Психологическая поддержка Клиента на месте ДТП,
 - Правовая помощь Клиенту на месте в оформлении факта ДТП (помощь в реконструкции обстоятельств ДТП, помощь в составлении Объяснения участника ДТП, Извещения о ДТП по ОСАГО),
 - Помощь Клиенту в обеспечении корректности сведений, отражаемых в Протоколе и схеме ДТП;
- 1.2.2. Фотосъемка места ДТП, повреждений ТС, а также документов участников ДТП (при согласии участников ДТП);
- 1.2.3. Составление Акта осмотра ТС Клиента для целей независимой оценки ущерба и технической экспертизы;
- 1.2.4. Составление Протокола выезда Аварийного комиссара, выявление мошеннических действий и нарушений законодательства РФ.
- 1.2.5. Передача по желанию Клиента Аварийному комиссару на месте Неблагоприятного события справки о повреждениях ТС, выданной сотрудником ГАИ (форма согласно Приложению №12) с целью последующего утверждения её печатью в органах ГАИ.

1.3. Получение в Органе МВД Справки об аварии без участия Клиента.

- 1.3.1. Утверждение печатью органа ГАИ справки о повреждениях ТС, выданной сотрудником ГАИ (форма согласно Приложению № 12).
- 1.3.2. Получение в органе ГАИ без участия Клиента копии Протокола и Постановления об административном правонарушении (Определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении) при условии выполнения Клиентом требований норм действующего законодательства.

2. Неблагоприятные События, на которые распространяется действие Карты

2.1. Услуги «Помощь Аварийного комиссара» и «Получение в Органе МВД Справки об аварии» предоставляются при наступлении одного из следующих событий с участием ТС Клиента:

- 2.1.1. Столкновение ТС – событие, возникшее в процессе движения по дороге или по прилегающей территории **двух и более ТС** и с их участием, при котором повреждены транспортные средства, сооружения, грузы либо причинен иной материальный ущерб.
- 2.1.2. Повреждение ТС Клиента другим механическим ТС на стоянке.

2.2. Действие Карты не распространяется на Неблагоприятные События, возникшие до момента активации Карты или по окончании срока абонементного обслуживания.

3. Зона действия Карты и сроки оказания услуг

- 3.1. Услуги по Карте предоставляются на территории г. Москвы и Московской обл. (в пределах 50 км от МКАД).
- 3.2. Срок прибытия Аварийного комиссара на место вызова в пределах МКАД составляет не более одного часа. Срок прибытия Аварийного комиссара на место вызова в Московской области согласовывается с Клиентом индивидуально. В исключительных случаях, при высокой загруженности дорог, возможно увеличение оговоренного срока прибытия.
- 3.3. Срок получения в Органе МВД Справки об аварии с момента завершения дознания по факту происшествия (т.е. вынесения Постановления по делу об административном правонарушении) составляет:
 - 3.3.1. В случае, если Орган МВД находится на территории г. Москвы - не более 32 рабочих часов,
 - 3.3.2. В случае, если Орган МВД находится на территории Московской области - не более 72 рабочих часов.
- 3.4. В случае, если сотрудник Органа МВД отказывается выдать Справку об аварии в связи с необходимостью личной явки участника происшествия в Орган МВД в соответствии с Законодательством РФ, Справка может быть получена только после явки участника происшествия в Орган МВД.
- 3.5. В случае, если сотрудник Органа МВД отказывается выдать Справку об аварии представителю Группы «Дельта» на руки в день обращения за данным документом, Справка об аварии получается в день, назначенный сотрудником Органа МВД.

4. Варианты закрепления Карты

- 4.1. Карта может быть закреплена:
 - 4.1.1. за Клиентом (услуги предоставляются указанному в Регистрационной карточке Клиенту независимо от того, каким автомобилем он управлял на момент обращения в Группу «Дельта»), либо
 - 4.1.2. за автотранспортным средством (услуги предоставляются любому лицу, управлявшему указанным в Регистрационной карточке ТС на момент обращения в Группу «Дельта»).
- 4.2. Вариант закрепления Карты и ФИО Клиента (Ответственного пользователя автотранспортного средства), указанные в Регистрационной карточке Клиента, не могут быть изменены в течение срока действия Карты.

5. Порядок приобретения и активации Карты; срок абонементного обслуживания

- 5.1. Для приобретения Карты необходимо осуществить следующие действия:
 - 5.1.1. Заполнить Регистрационную карточку,
 - 5.1.2. Оплатить стоимость Карты.
- 5.2. Клиент получает на руки пластиковую карту «Юркарта» с эмбоссированным индивидуальным номером, Правила оказания услуг, Дополнения к Правилам оказания услуг (если таковые имеются).
- 5.3. Факт приобретения Карты VIP-обслуживания является подтверждением согласия Клиента с настоящими Правилами.
- 5.4. Активацию Карты осуществляет дилер путем передачи сведений, указанных в заполненной Регистрационной карточке, в Группу «Дельта».
- 5.5. Срок абонементного обслуживания по Карте начинается с даты активации Карты дилером, указанной в графе «Срок действия» Регистрационной карточки Клиента.
- 5.6. Срок абонементного обслуживания (срок действия Карты) составляет 365 дней, включая дату приобретения, указанную в Регистрационной карточке Клиента.

6. Порядок получения услуг

- 6.1. Для получения услуг по Карте следует позвонить в Операторскую службу Группы «Дельта» по телефонам 956-25-59, 937-17-22 (круглосуточно), назвать оператору свое имя и номер Карты.
- 6.2. После первого обращения в Группу «Дельта» за Клиентом закрепляется Персональный менеджер, к которому Клиент может обращаться в рабочее время с любыми вопросами по его обслуживанию и Правилам оказания услуг по Карте.
- 6.3. Рекомендуется своевременно извещать Группу «Дельта» об изменении номеров телефонов, адреса, сведений о полисах автострахования Клиента (по телефону Операторской службы).
- 6.4. Для получения услуг Группы «Дельта» Карту VIP-обслуживания необходимо иметь при себе.

7. Обязательства Группы «Дельта»

- 7.1. Соблюдать настоящие Правила оказания услуг.
- 7.2. Осуществлять архивное хранение копий документов и материалов, собранных и составленных в процессе оказания услуг, в течение 3-х лет с даты их возникновения, и выдавать их Клиенту по письменному заявлению.
- 7.3. Соблюдать режим конфиденциальности по всем материалам, полученным от Клиента и в ходе оказания услуг. Предоставлять Отчеты и материалы третьим лицам только с письменного разрешения Клиента, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8. Обязанности Клиента

- 8.1. Предоставить Группе «Дельта» все данные и документы, необходимые для оказания услуг Клиенту.
- 8.2. При возникновении ДТП или другого события, на которое распространяется действие Карты, настоятельно рекомендуется обратиться в Операторскую службу Группы «Дельта» незамедлительно.

9. Дополнительные условия оказания услуг

- 9.1. Вызов ГИБДД, милиции и других служб, а также выезд Аварийного комиссара производятся только на фактическое место Неблагоприятного события в момент его наступления.
- 9.2. Консультации по телефону предоставляются в объеме, не требующем обращения к дополнительным источникам.
- 9.3. Группа «Дельта» имеет право отказать Клиенту в обслуживании в случае, если Клиент умышленно совершает действия, противоречащие Законодательству РФ и настоящим Правилам. Возврат денежных средств, уплаченных за Карту, при совершении Клиентом указанных действий не производится.
- 9.4. Оказание услуг по Карте может быть приостановлено на срок действия форс-мажорных обстоятельств.
- 9.5. Документы, составляемые и собираемые в процессе оказания Услуг по Карте, предоставляются Клиенту в центральном офисе Группы «Дельта», расположенном по адресу: г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 38/40, строение 5 в согласованные с Персональным менеджером сроки.
- 9.6. Вопросы, не оговоренные в настоящих Правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. Услуги, предоставляемые Клиенту со скидкой

В течение срока действия Карты Клиенту могут быть предоставлены следующие услуги со скидкой 30% от действующего прейскуранта:

- 10.1. Услуги «Помощь Аварийного комиссара» и «Получение в Органе МВД Справки об аварии» при наступлении Неблагоприятного события, на которое не распространяется действие Карты.
- 10.2. Услуги Бюро независимой экспертизы Группы «Дельта»: расчет размера ущерба и составление калькуляции ремонта (Отчета об оценке ущерба) по ТС Клиента.
- 10.3. Услуги Юридической службы Группы «Дельта».