

«Утверждаю»
Генеральный директор ГС «Дельта»



А.С. Медведева

«25» октября 2005 г.

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

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. ДТП с участием ТС Клиента (в т.ч. ДТП с одним участником);
 - 2.1.2. Повреждение ТС Клиента, вследствие злоумышленных действий, совершенных третьими лицами;
 - 2.1.3. Повреждение ТС Клиента отскочившим или упавшим предметом;
 - 2.1.4. Повреждение ТС Клиента вследствие пожара, стихийного бедствия.
- 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. Рекомендуются 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 Бюро независимой экспертизы Группы «Дельта»: расчет размера ущерба и составление калькуляции ремонта (Отчета об оценке ущерба) по ТС Клиента.
- 10.2. Услуги Юридической службы Группы «Дельта».