Утверждено Директором Клуба:

_____ / Дементьева Е.А.

Правила пользования услугами и условия их оказания. Услуги, предоставляемые по Программе сервисного обслуживания «EL-CLUB» (их количество и перечень указаны в электронной сервисной карте).

1. Порядок подачи Участником Автоклуба заявки на оказание услуг:

1.1. При необходимости получения услуги по карте «EL-CLUB» Участник Автоклуба подает заявку на услугу в сервисную службу Автоклуба по тел.: 8 (812) 33-11-000 (круглосуточно). Участник Автоклуба сообщает суть своей проблемы, номер клубной карты, ФИО, идентификационные данные автомобиля, местонахождение и действующий контактный телефон. Диспетчер Автоклуба сообщает Участнику Автоклуба о принятии заявки и называет ориентировочное время, в течение которого ему будет оказана услуга.

1.2. Участник Автоклуба вправе отменить сделанный заказ в течение 20 минут с момента его принятия диспетчером Автоклуба. Отмена заказа по истечении указанного времени влечет за собой списание услуги. По прибытию на место Представителя Автоклуба Участник Автоклуба обязан представить следующие документы: удостоверение личности, клубную карту, свидетельство о регистрации ТС, документы, подтверждающие право на управление и владение ТС. По причине несоответствия представленных документов Представитель Автоклуба вправе отказать в оказании услуги. В данном случае услуги могут быть оказаны на платной основе в соответствии с действующими тарифами сервисной технической службы Автоклуба.

1.3. Вышеуказанные учетные данные являются обязательными. В случае несообщения Участником Автоклуба этих данных, а равно неверного их сообщения по вине Участника Автоклуба, Автоклуб вправе отказать в выполнении работ и оказании услуг. При возникших изменениях или смене ТС Участник Автоклуба обязан сообщить об этом в течение трех рабочих дней с момента такого изменения. Обязанность Автоклуба выполнять работы и оказывать услуги возникает через 48 часов после активации карты или после внесения изменений в учетные данные Участника Автоклуба. В случае нарушения Участником Автоклуба условий Правил пользования картой «EL-CLUB», действие Карты прекращается.

2.Эвакуация транспортного средства.

2.1. В рамках данной услуги Автоклуб оказывает содействие в выполнении работы по эвакуации ТС Участника в следующих случаях:

- Неисправности ТС, ремонт которого невозможен силами Автоклуба на месте ДТП (не более одного раза в сутки);
- Неисправности ТС, ремонт которого невозможен силами Автоклуба на месте поломки (не более одного раза в сутки).

Проведение эвакуации осуществляется только в присутствии Участника Автоклуба и только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и если въезд на территорию не противоречит закону. Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (из вязкого или тяжелого грунта, снега и пр.).

Простой машины эвакуации более, чем на 20 минут по вине Участника Автоклуба оплачивается по действующим тарифам Автоклуба.

3. Скорая техпомощь на дороге.

3.1. Техническая помощь включает в себя: вызов машины техпомощи по телефону 8 (812) 33-11-000 (круглосуточно) в случае неисправности автомобиля Участника Автоклуба;

При вызове техпомощи бесплатно выполняются следующие работы (при наличии технической возможности):

- Работы по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания;
- Работы по вскрытию дверей и отключению сигнализации автомобиля Участника Автоклуба;
- Замена и подкачка колеса, осуществляется при наличии запасного колеса у Участника Автоклуба. Автоклуб не несет ответственности за качество запчастей принадлежащих Участнику Автоклуба.
- Дозаправка ТС топливом. При дозаправке ТС топливом Участник оплачивает стоимость топлива по чеку. Дозаправка газового топлива не осуществляется.

Услуги по отключению сигнализации или вскрытию Автомобиля Участника Автоклуба, предоставляется только при условии предъявления представителю Автоклуба, документа удостоверяющего личность и документов на автомобиль (СТС или ПТС). В случае отказа в предъявлении вышеуказанных документов Автоклуба имеет право отказать в предоставлении услуги.

3.2. Если проведение работ по вскрытию или отключению сигнализации автомобиля несет в себе риск повреждения автомобиля, либо (полной или частичной) утраты гарантии на автомобиль, Автоклуб вправе отказать клиенту в предоставлении данной услуги, при условии что Участник Автоклуба отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за данные последствия оказания услуги.

Механик, предоставленный Автоклубом, может дать Участнику Автоклуба рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказа. В случае невыполнения Участником Автоклуба рекомендаций механика, Автоклуб имеет право отказать Участнику Автоклуба в предоставлении повторного сервисного выезда для устранения одной и той же неисправности.

4. Юрист на ДТП.
4.1. Функции юриста на ДТП: определение возможности оформления ДТП без сотрудников ГИБДД; составление схемы ДТП; установление очевидцев ДТП; установление предварительного размера ущерба; фиксация страхового события, фото-, видеосъемка картины ДТП, в соответствии с требованиями Европротокола; помощь в оформлении документов для подачи в страховую компанию (извещение о ДТП, Европротокол); составление отчета о проделанной работе.

5. Консультация юриста.
5.1. Юридическая помощь, оказываемая Участнику Автоклуба в рамках абонентского обслуживания, является консультативной. Консультации Участнику Автоклуба предоставляются по всем правовым вопросам. Заказ данной услуги осуществляется через диспетчера Автоклуба по телефону: 8 (812) 33-11-000 с 10:00 до 18:00 в пн. - пт. Консультация при обращении с места ДТП осуществляется круглосуточно.

6. Физическая защита на дороге.
6.1. Предоставление услуги «Физическая защита» осуществляется Партнером Автоклуба.
6.2. В соответствии с Законом РФ от 11.03.1992 года №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» Участнику Автоклуба предоставляются услуги в виде выезда группы быстрого реагирования к месту нахождения Участника Автоклуба.
6.3. Прибытие группы быстрого реагирования Партнера Автоклуба, осуществляется для обеспечения защиты жизни, здоровья, чести и достоинства, а также собственности Участника Автоклуба.
6.4. Для оперативного разрешения ситуации Партнер Автоклуба имеет право привлекать ГБР третьих лиц, а также группы задержания МВД РФ.
6.5. Участник Автоклуба может воспользоваться услугой «Физическая защита», только в случае риска жизни здоровью, в конфликтной ситуации на дороге (например: при ДТП), а так же риска повреждения его Транспортного Средства.
6.6. В случае конфликтной ситуации с представителями правоохранительных органов Автоклуб вправе отказать Участнику Автоклуба в предоставлении услуги «Физическая защита».
6.7. Выезд группы быстрого реагирования осуществляется круглосуточно.

7. Радиус обслуживания.
7.1. Услуги Замена подкачка колес, Запуск двигателя, Вскрытие дверей ТС, Отключение сигнализации, Дозаправка ТС топливом, Выезд юриста на ДТП, Физическая защита, предоставляются в пределах КАД Санкт-Петербург, за исключением западного участка КАД от Красносельского шоссе (пос. Стрельна) до Приморского шоссе (станция «Лахта»), границы Невского района выходящей за пределы КАД.
7.2. Услуги Эвакуация при ДТП, Эвакуация при поломке ТС предоставляются в черте административных границ следующих городов: Архангельск, Астрахань, Благовещенск, Барнаул, Белгород, Брянск, Биробиджан, Владимир, Волгоград, Вологда, Великий Новгород, Воронеж, Горно-Алтайск, Екатеринбург, Ижевск, Иваново, Иркутск, Йошкар-Ола, Краснодар, Красноярск, Калуга, Кемерово, Казань, Кызыл, Киров, Кострома, Курган, Курск, Липецк, Москва, Майкоп, Мурманск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Оренбург, Орѐл, Пенза, Петрозаводск, Пермь, Псков, Ростов-на-Дону, Рязань, Ставрополь, Самара, Саратов, Смоленск, Сыктывкар, Саранск, Санкт-Петербург, Тамбов, Тула, Тюмень, Хабаровск, Челябинск, Чита, Чебоксары, Ульяновск, Уфа, Улан-Удэ, Элиста, Ярославль.
7.3. Услуги Консультация юриста, Горячая линия по Европротоколу предоставляются на всей территории РФ.