

АвтоМедицина/CarMED		
Услуги:	Описание услуг помощи на дорогах:	Кол-во обращений:
Справочно-информационная служба 24/7	Специалист Исполнителя: - принимает телефонный звонок Клиента, фиксирует обращение Клиента в программном обеспечении и консультирует Клиента о его дальнейших действиях для подбора и заказа услуги; - консультирует Клиента по вопросу оформления страхового события при ДТП или ПДДЛ.	неограниченно
Консультация автоюриста	Телефонная консультация по вопросам, связанным с: - правами и обязанностями при ДТП или ПДДЛ, - оформлением страхового случая и получением страхового возмещения, - рассмотрением дела об административном правонарушении в области дорожного движения, - правилами дорожного движения, - сделки и регистрационные действия с транспортным средством. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно
Персональный менеджер	Телефонная консультация специалиста Исполнителя по вопросам: - формирования комплекта документов для обращения в страховую компанию; - возникшим в процессе урегулирования убытка страховой компанией. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно
Такси при эвакуации с места ДТП (для водителя и пассажиров)	Если ТС после ДТП не может продолжить самостоятельное движение и эвакуируется с места ДТП, Клиенту предоставляется такси для перевозки Клиента и/или сопровождающих его лиц. Общее количество пассажиров, кроме водителя, не может превышать 3 человека. Для обращения по данной услуге и факта ДТП, Клиент обязан предъявить Исполнителю фотографию (по средствам эл.почты или мессенджеров) документ от актуальной даты, выданный сотрудниками ГИБДД. Такси вызывается оператором Контакт-центра Компании по запросу Клиента самостоятельно. Время ожидания более 3 минут оплачивается Клиентом самостоятельно Исполнителю наличными денежными средствами без сдачи. В стоимость услуги время ожидания не включено, условиями договора не предусмотрено.	неограниченно
Возвращение автомобиля на дорожное полотно при ДТП	Если в результате ДТП ТС находится вне дороги, ТС перемещается на дорогу. Услуга не оказывается, если ТС находится в труднодоступных местах и иных условиях, препятствующих безопасному подъезду эвакуатора к месту погрузки либо погрузке ТС на эвакуатор, напр., крытые надземные и подземные парковки, лес, болотистая местность, снег, грязь, мягкий грунт и т.п.; вне дороги, включая вытягивание из кювета далее, чем 10 метров от края дороги. Должна быть обеспечена возможность эвакуатору подъехать к ТС с четырех сторон; руль и колеса ТС не заблокированы, колеса расположены ровно; ТС стоит на поверхности на колесах, не перевернуто. ТС должно иметь штатное исправное крепление для соединения с буксировочным тросом (подцепной крюк). При его отсутствии крепление буксировочного троса эвакуатора возможно к элементам подвески ТС. В этом случае Клиент пользуется данной услугой на свой страх и риск, то есть Клиент не вправе предъявлять к Исполнителю требования о возмещении вреда, причиненного ТС в ходе оказания данной услуги.	неограниченно
Размещение в Отеле (при эвакуации с места ДТП)	В случае, если в результате ДТП транспортное средство не может самостоятельно продолжить движение и эвакуировано с места ДТП в место ремонта, которое находится на расстоянии более 200 км от адреса Клиента, указанного при заключении договора, Клиент может воспользоваться услугой размещения в Отеле (по выбору Исполнителя). Клиенту будет предложено размещение в отеле (категорию и удобства отеля выбирает Исполнитель) сроком не более 1 ночи и не более 1 номера. Данная услуга распространяется на водителя и пассажиров автомобиля (не более трёх). Для обращения по данной услуге и факта ДТП, Клиент обязан предъявить Исполнителю фотографию (по средствам эл.почты или мессенджеров) документа от актуальной даты, выданного сотрудниками ГИБДД. Срок оказания этой услуги: не более 6 часов с момента оформления заявки.	1 раз в год
Проверка автомобиля по VIN номеру	Специалист Исполнителя осуществляет по запросу Клиента проверку автомобиля по VIN номеру, а именно: - историю регистрации в ГИБДД; - участие в дорожно-транспортных происшествиях; - нахождения в розыске; - наличие диагностической карты технического осмотра; - нахождение в залоге. Данные носят информативный характер и служат для предупреждения граждан о наличии соответствующих сведений в базах данных полиции. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно
Идентификация водительского удостоверения	Специалист Исполнителя проверяет факт выдачи действующего водительского удостоверения и наличия информации о лишении права управления по запросу Клиента. Для оказания данной услуги Клиент должен сообщить Исполнителю серию и номер проверяемого водительского удостоверения и дату выдачи. Данные носят информативный характер и служат для предупреждения граждан о наличии соответствующих сведений в базах данных полиции. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно

Определение подлинности полиса ОСАГО	Специалист Исполнителя проверяет факт подлинности полиса ОСАГО по запросу Клиента. Для оказания данной услуги Клиент должен сообщить Исполнителю серию и номер полиса ОСАГО или VIN-номер транспортного средства. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно
Проверка страховой истории водителя (определение коэффициента БМ)	Специалист Исполнителя проверяет страховую историю водителя, а именно определяет коэффициент бонус-малус по запросу Клиента. Для оказания данной услуги Клиент должен сообщить Исполнителю Фамилию, Имя, Отчество; дату рождения; серию и номер водительского удостоверения Водителя, по отношению к которому определяется КБМ. Срок оказания этой услуги: не позднее 23:59 рабочего дня, следующего за днём получения заявки Клиента.	неограниченно
Вызов экстренных служб	Специалист Исполнителя по запросу Клиента вызывает экстренные службы (полиция, МЧС, скорая помощь и т.д.) при ДТП, ПДТЛ.	неограниченно
Автомобильный консьерж	Услуга включает в себя: - нахождение адреса ближайшего дилера, технических центров и шиномонтажных сервисов; - запись в сервисный или технический центр автомобиля Клиента (по запросу Клиента). Срок оказания этой услуги: не более двух часов с момента получения заявки, либо в режиме работы дилера, сервисных технических центров.	неограниченно

Использованные сокращения:

ДТП - дорожно-транспортное происшествие

ПДТЛ - противоправные действия третьих лиц

ТС - транспортное средство Клиента, сведения о котором указаны в договоре

Исполнитель - юридическое лицо, с которым собственник ТС заключил договор, предусматривающий оказание услуг помощи на дорогах.

Услуга «Размещение в Отеле (при эвакуации с места ДТП)» оказывается только собственнику ТС, который предъявит документы, подтверждающие его право собственности на ТС (паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации, договор купли-продажи). Остальными услугами сервиса помощи на дорогах вправе воспользоваться любое лицо, допущенное к управлению ТС и предъявившее документы, подтверждающие его право на использование ТС.

Услуга «Возвращение на дорожное полотно при ДТП» доступна для заказа только в отношении транспортного средства, управление которым разрешено при наличии водительского удостоверения категории «В», с разрешенной максимальной массой не более 3500 кг и не превышающего общей длины 6 метров. Также указанные услуги не оказываются в отношении следующих транспортных средств:

- мопедов и велосипедов
- грузовых транспортных средств
- автобусов, кроме автомобилей, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «минивэн», разрешенной максимальной массой не более 3500 кг.
- транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные» и/или предназначенные к использованию, и/или используемые в спортивных и иных подобных мероприятиях;
- транспортных средств, выпущенных общим тиражом менее 100 экземпляров.
- Газель Next, Газель Соболь, Газель-Бизнес, УАЗ Фургон (450, 451, 452 * 2206 * 3909 *3962, *452Д *3303, 2360), УАЗ Профи, BAW 33463 Tonik, Citroën Jumper, Ford Transit Connect, Ford Transit, Ford Tourneo, FIAT Ducato, Hyundai H350, Hyundai Porter 2, IVECO Daily, Mercedes-Benz Sprinter, Nissan Primastar, Nissan Interstar, Nissan Cabstar, Opel Movano, Opel Movano New, Opel Vivaro, Peugeot Boxer, Peugeot Expert, Renault Master, Toyota Hilux, Toyota Hiace, Toyota Dyna, Volkswagen Crafter.

Для получения услуг Клиент звонит по круглосуточному телефону диспетчерской службы Исполнителя, указанному в договоре, сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель ТС, государственный регистрационный номер транспортного средства, VIN номер ТС, контактный телефон. Исполнитель не оказывает услугу, если отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство и удостовериться в праве собственности или праве пользования ТС. Для подтверждения идентификации ТС Исполнитель вправе сделать фотографии ТС. Срок прибытия специалиста Исполнителя к месту оказания услуг «Возвращение на дорожное полотно при ДТП», «Такси при эвакуации с места ДТП»: до 1,5 часов в пределах границ населенного пункта, до 3 часов - за границами населенного пункта; данный срок может быть увеличен Исполнителем до трех раз (неблагоприятные погодные условия, массовые мероприятия, заторы на дорогах и т.п.). О таком увеличении срока Исполнитель обязан предупредить Клиента в момент получения заявки. Клиент вправе заказать прибытие специалиста Исполнителя к месту оказания услуг к определенному времени, предупредив Исполнителя не позднее, чем за 6 часов до желаемого времени. Если маршрут Исполнителя от/к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через платные объекты осуществляет Клиент. В случае отказа Клиента от оплаты Исполнитель вправе отказать в оказании услуги либо прекратить её оказание, если уже приступил к её оказанию.

Территория, на которой Исполнитель оказывает Клиенту услуги «Возвращение на дорожное полотно при ДТП», «Такси при эвакуации с места ДТП», «Размещение в Отеле (при эвакуации с места ДТП)»: включает в себя территорию населенных пунктов, указанных в разделе «Список городов», а также территорию на расстоянии до 50 км от административных границ этих населенных пунктов.

Исполнитель на свое усмотрение вправе оказать услуги за пределами указанной территории. В этом случае Клиент дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом перевозчика, непосредственно осуществляющего оказание услуги, за каждый 1 км, превышающий 50 км от границ населенного пункта. Сумма доплаты осуществляется Клиентом непосредственно перед оказанием услуги представителю Исполнителя, прибывшему к месту оказания услуги, наличными денежными средствами без сдачи.

Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Программы работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Компании и/или Партнера в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента Компании, в соответствии с действующим законодательством, включая положения Гражданского кодекса Российской Федерации, и Договором. В любом случае Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании и/или третьим лицам, а также если исполнение услуг сопряжено с чрезвычайным риском для жизни, здоровья водителя, третьих лиц либо сохранности и эксплуатации транспортного средства ввиду неблагоприятных погодных условий. К таким случаям, в частности, но не исключительно, относятся: экстремальный гололед или другие неблагоприятные дорожные условия, делающие передвижение невозможным или чрезмерно опасным, а также ураган, шторм, сильный снегопад, мороз (температура воздуха ниже -25°C) или иные метеорологические опасные явления, существенно повышающие риск для жизни, здоровья водителя, пассажиров и сохранности транспортного средства. Решение принимается единолично с учетом объективной оценки рисков на момент обращения Клиента. Клиент уведомляется об отказе незамедлительно удобным для него способом.

Исполнитель не оказывает услугу, а также вправе не оказывать данную услугу в дальнейшем в следующих случаях:

- Клиент заказал услуги в отношении другого ТС;
- Клиент не представил документы, подтверждающие его право собственности или право на управление (пользование) транспортным средством;
- отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство.

Услуги телемедицины предоставляет ООО "Телемед" (<https://www.telmed24.ru/>), консультация осуществляется по телефонам 8-800-775-24-98 или 8-499-216-24-98.

Услуги:	Описание услуг телемедицины:	Кол-во обращений:
Онлайн консультация дежурного врача 24/7	Круглосуточные консультации дежурного терапевта или педиатра: - срочные консультации при экстренных случаях; - предоставление алгоритма действий при первой доврачебной помощи; - консультации по коронавирусу и вакцинации. Тщательный анализ и консультация по имеющимся данным относительно состояния Клиента московским врачом.	неограниченно
Честная фармакология	Медицинский специалист дистанционно расшифровывает и интерпретирует результаты лабораторных анализов у взрослых и детей.	неограниченно
Консультации по ОМС	Медицинский специалист предоставляет информацию, на какое бесплатное лечение в действительности имеет право Клиент, и помогает получить максимум бесплатной помощи по ОМС. Устная консультация специализированного юриста по правам граждан в сфере здравоохранения защиты прав пациентов.	неограниченно
Помощь в записи на приём к врачам	Услуга включает в себя запись Клиента к специализированным врачам на дистанционные онлайн консультации (по запросу Клиента).	неограниченно
Медицинский консьерж	Справочная информация о диагностических центрах, поликлиниках, больницах, врачах, лабораториях и пр. и помощь в записи на приём.	неограниченно
Консультация врача-гериатра 24/7	Медицинский специалист дистанционно и устно оказывает помощь Клиентам преклонного возраста. Во время консультаций врач-гериатр: - старается выяснить трудовую деятельность Клиента, его увлечения, планы на будущее, диету, любимые телевизионные передачи и книги; - помогает создать у пациента хорошее настроение и желание сохранить здоровье.	неограниченно
Консультация узких специалистов	Круглосуточные дистанционные и устные консультации узких специалистов, а именно: - врача скорой медицинской помощи; - анестезиолога-реаниматолога; - хирурга; - кардиохирурга; - детского онколога; - невролога; - ревматолога; - гастроэнтеролога; - нейрохирурга; - врача по лечебной физкультуре; - трансфузиолога; - травматолога. Специалисты проводят тщательный анализ и консультацию по имеющимся данным относительно состояния Клиента, отвечают на вопросы.	неограниченно
Звонок заботы	Звонок квалифицированного врача сервиса ТелеМед для проверки состояния здоровья, наличия жалоб и вопросов, связанных текущим самочувствием Клиента пожилого возраста.	1 раз в месяц
Связь с родственниками	Экстренная связь с родственниками в случае отсутствия на контрольный звонок специалиста ТелеМед Клиента преклонного возраста. Также врач позвонит родственнику или доверенному лицу при болезни пациента, сообщит о проблеме со здоровьем, необходимости покупки лекарств, проведения процедур и обследований.	1 раз в месяц