



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

**1. Порядок подачи Участником Автоклуба заявки на оказание услуг:**

1. При необходимости получения услуги по карте «EL-GARANT» 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-GARANT», действие Карты прекращается.

**2. Эвакуация транспортного средства.**

В рамках данной услуги Автоклуб оказывает содействие в выполнении работы по эвакуации ТС Участника в случае:

- Неисправности ТС возникшей вследствие ДТП, ремонт которого невозможен силами Автоклуба на месте ДТП (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.**

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, однократно в течение срока обслуживания по программе, бесплатно выполняются следующие работы:

- Работы по вскрытию дверей и отключению сигнализации автомобиля Участника Автоклуба;
- Работы по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания;
- Замена и подкачка колеса, осуществляется при наличии запасного колеса у Участника Автоклуба. Автоклуб не несет ответственности за качество запчастей принадлежащих Участнику Автоклуба.

Вышеуказанные работы предоставляются при наличии технической возможности.

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. Выезд юриста на ДТП.**

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.**

Юридическая помощь, оказываемая Участнику Автоклуба в рамках абонентского обслуживания, является консультативной. Консультации Участнику Автоклуба предоставляются по административному праву. 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. Радиус обслуживания.**

6.1. Услуги Замена подкачка колес, Запуск двигателя, Вскрытие дверей ТС, Выезд юриста на ДТП, 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.

6.2. Услуга Эвакуация при ДТП предоставляется 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, Орёл, 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.

6.3. Услуги Консультация юриста, Горячая линия по Европротоколу предоставляются на всей территории РФ.