**Перечень Услуг по Программе «АвтоПомощник в пути»**

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 лет.

**Услуги по Программе предоставляются только Клиенту.** В случае очного формата оказания Услуги доступны только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**Территория оказания Услуг**: Российская Федерация.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. Организация, оказывающая Услугу, имеет право запросить документы подтверждающие полномочия представителя.

Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности в рамках Договора.

В случае неприемлемого поведения Клиента, выявленного в процессе предоставления Услуги (использование ненормативной лексики, слов и выражений, изображений, видео, унижающих честь и достоинство врача и/или любого другого специалиста Организации, иных недопустимых действий, в дальнейшем – Неприемлемое поведение), Организация оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги Клиенту, при этом Услуга будет считаться оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги приниматься не будут.

В случае неоднократного повторения Неприемлемого поведения (три и более раза), выявленных в ходе предоставления Услуги, Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуг Клиенту до окончания Периода действия Программы.

Организация оставляет за собой право на привлечение Клиента к ответственности в рамках действующего законодательства Российской Федерации независимо от количества выявленных фактов Неприемлемого поведения Клиента (однократное Неприемлемое поведение является достаточным основанием).

Услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

**Правила предоставления консультационных Услуг.**

1. Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
2. Услуга не предоставляется в случае, если Клиент в момент предоставления Услуги находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
3. Все расходы, связанные с непосредственным получением услуг в рамках запроса Клиента, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в стоимость Программы.
4. Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.
5. Организация не несет ответственность за качество предоставления услуг компаниями, рекомендованными Клиенту.

**Правила предоставления юридических консультационных Услуг.**

1. Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Онлайн юрист (чат)» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
2. Клиент обязан предоставить юристу всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, и переслать юристу фото/скан-копии необходимых документов через Сервис «Онлайн юрист (чат)» в Личном кабинете.
3. Устные консультации проводятся по предварительной записи в рамках графика работы юриста Организации.
4. Услуга включает письменные и устные юридические консультации по правовым вопросам, возникающим из правоотношений автовладельца с иными гражданами (физическими лицами), государственными органами власти.
5. Клиент обязан предоставить юристу всю информацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, и переслать юристу фото/скан-копии необходимых документов через Сервис «Онлайн юрист (чат)» в Личном кабинете.
6. При установлении необходимости проведения консультации других специалистов юрист информирует Клиента/представителя Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться и предоставляет иную сопутствующую информацию.
7. Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление Клиентом согласия на обработку его персональных данных.
8. Выбор специализации юриста для оказания Услуги осуществляется Организацией, оказывающей Услугу, в соответствии со сложностью и спецификой обращения, по которому осуществлен запрос на оказание Услуги.
   1. Услуга предоставляется только в интересах Клиента как физического лица.
   2. Услуга не предоставляется:

* если Клиент обратился с запросом, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента;
* в части подачи/отправки документов Клиента для налогового вычета в ФНС;
* в части подготовки письменных юридических документов с целью подачи в исполнительные органы государственной власти Российской Федерации и исполнительные органы государственной власти иностранных государств; как первичной подачи исковых заявлений в судебные инстанции (суды общей юрисдикции, арбитражные суды), так и с целью обжалования судебных решений судов первой инстанции вышестоящими судами.

1. Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:

* в случае устной консультации не ответит на звонок юриста в согласованное время оказания Услуги;
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.
* Услуга считается оказанной в полном объеме, если юристом предоставлен развернутый ответ по вопросу Клиента со ссылкой на нормативно-правовую базу, и/или судебную практику, и/или интернет-ресурс, содержащий информацию по обстоятельствам вопроса Клиента, а также при необходимости рекомендована модель/модели поведения Клиента во время оказания Услуги в случае, если Услуга предусматривает рекомендацию.
* Юридические консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента.

**Правила предоставления очных медицинских Услуг:**

1. Запрос Клиента через Сервисы «Запись на прием к врачу», «Запись на диагностику», «Запись на лечение заболевания» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 5 (Пяти) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.

* Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете.
* Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.
* Услуги предоставляются только при возможности их предоставления в Организации (при наличии соответствующих специалистов, оборудования и пр.).
* В случае невозможности предоставления Организацией Услуги консультации врача в очной форме, Услуга предоставляется в дистанционном формате (онлайн-консультация) с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете. Доступность Услуг уточняйте в Личном кабинете.
* Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени предоставления Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги не ограниченно.
* Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного согласия Клиента на обработку их персональных данных и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (в отношении сбора, хранения и обработки данных, включая передачу третьим лицам). Согласие предоставляется по форме Организации перед непосредственным предоставлением Услуги Клиенту.

1. Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента / ребенка Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:

* не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места предоставления Услуги;
* откажется от назначенного времени и места предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

1. **Услуга «Справочная информация по автоуслугам». (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
   2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.
   3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через «Онлайн-помощник» Сервис.
   4. Услуга включает:

* поиск ближайших к Клиенту автомоек, информирование о графике их работы и стоимости услуг;
* поиск и подбор автосервисов, станций технического обслуживания автомобилей, шиномонтажа;
* предоставление справочной информации о компаниях, оказывающих автоуслуги: контактные данные, информация о стоимости услуг, графике работы и др.
  1. Ответ на запрос Клиента предоставляется на основании информации, размещенной в свободном доступе в сети Интернет.

1. **Консультация юриста по вопросам в сфере автомобильного права. (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный)**
   1. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн юрист (чат)» в Личном кабинете.
   2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы зависит от выбранной программы и указано в таблице.
   3. Услуга включает письменные и устные юридические консультации по вопросам в сфере автомобильного права, а именно:

* по вопросам, возникающим из правоотношений Клиента с иными гражданами (физическими лицами), государственными органами власти;
* по вопросам, возникающим в результате ДТП, при условии, что ДТП произошло в Период действия Программы, не по вине Клиента, Клиент находился в момент ДТП за рулем автомобиля.
  1. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн юрист (чат)» и предоставление документов/материалов, позволяющих более полно раскрыть суть обращения Клиента (документы/материалы предоставляются на усмотрение Клиента и/или по запросу юриста).

1. **Услуга «Медицинские услуги после ДТП».** 
   1. Способ обращения за Услугой:

* в части п. 3.2.1. – через Сервис «Запись на прием к врачу» в Личном кабинете;
* в части п. 3.2.2. – через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете;
* в части пп. 3.2.3. – 3.2.5. – через Сервис «Запись на лечение заболевания» в Личном кабинете.
  1. Услуга включает:
     1. Очные консультации врачей: терапевта, травматолога, невролога, физиотерапевта. Очные приемы включают (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный):
* осмотр узкоспециализированного врача, врача-терапевта с оказанием медицинской помощи: сбор жалоб, анамнеза, осмотр комплексом методов медицинского обследования, соответствующих специализации врача, и другая диагностика на усмотрение врача, определение дальнейшей тактики ведения, назначение лечения;
* назначение по медицинским показаниям дополнительных инструментальных, лабораторных исследований и лечебно-диагностических манипуляций; перечень таких манипуляций определяет врач;
* экспертизу временной нетрудоспособности с выдачей листка нетрудоспособности;
* оформление установленной медицинской документации, в том числе подготовку и выдачу заключения на месте по результатам осмотра с перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и рекомендаций по улучшению состояния здоровья.
  + 1. Инструментальную диагностику по назначению врача в рамках Программы: электрокардиографию (ЭКГ), ультразвуковое исследование (УЗИ), рентген любой зоны организма. (Тариф: Базовый, Стандарт, Расширенный)
    2. Лечебно-физкультурный комплекс (ЛФК), назначенный врачом в рамках Программы; (Тариф: Стандарт, Расширенный)
    3. Лечебный массаж, назначенный врачом в рамках Программы: лечебный массаж / триггерный массаж; (Тариф: Стандарт, Расширенный)
    4. Физиотерапия; (Тариф: Расширенный)
  1. Количество обращений, доступных в Период действия Программы зависит от выбранной программы и указано в таблице..
  2. Основание для предоставления Услуги:
* обращение Клиента через соответствующий Сервис;
* необходимость получения Услуги возникла в результате ДТП, участником которого стал Клиент, произошедшего в Период действия Программы, при условии, что Клиент находился за рулем собственного или арендованного автомобиля и ДТП произошло не по вине Клиента;
* предоставление Клиентом следующих документов в виде сканов и/или фото посредством Личного кабинета:
* водительское удостоверение Клиента;
* справка ГИБДД о ДТП (форма 154);
* в части пп. 3.2.2.-3.2.5. – наличие назначения врача по итогам очной консультации врача, оказанной в соответствии с п. 3.2.1. Перечня Услуг;
  1. Обязательные условия предоставления Услуги:
* Клиент является участником ДТП, произошедшего в Период действия Программы;
* Клиент не является виновником ДТП, произошедшего в Период действия Программы;
* в ДТП принимали участие два и более автомобиля, включая автомобиль Клиента;
* Клиент находился в момент ДТП за рулем автомобиля.
  1. Услуга доступна:
* в части пп. 3.2.1. – 3.2.2. в течение Периода действия Программы (3 дня до и 3 дня после периода проживания ).
* в части пп. 3.2.3. – 3.2.5. в течение Периода действия Программы, срок проживания по которой составляет 7 (Семь) календарных дней и более.