

Утверждены  
приказом генерального директора ООО «МБ РУС Финанс»  
№20241101-01  
от «01» ноября 2024 г.

## ПРАВИЛА оказания услуг по Программе «Помощь на дорогах»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила (размещены на веб-сайте Лизингодателя по адресу: <https://mb-fs.ru/>), регулируют отношения по оказанию дополнительных услуг по программе «Помощь на дорогах» (далее – «Правила»), оказываемых в рамках заключенных договоров лизинга между Заказчиком (Лизингодателем) и Клиентом (Лизингополучателем). Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации с учетом ограничений, установленных в соответствующих разделах Правил. Все изменения и дополнения в Правила утверждаются в порядке, установленном Лизингодателем.

1.2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах:

**Лизингодатель, Заказчик** – ООО «МБ РУС Финанс», являющееся собственником Транспортного средства.

**Транспортное средство (ТС)** – транспортное средство, являющееся предметом лизинга по соответствующему договору лизинга.

**Лизингополучатель, Клиент** – лицо, которому Заказчиком (Лизингодателем) передано Транспортное средство во временное владение и пользование (лизинг) по договору лизинга и за которым Заказчик (Лизингодатель) закрепил пакет услуг и/или лицо, на законных основаниях управляющее Транспортным средством, учтенным за соответствующим пакетом услуг и обратившееся к Исполнителю за услугами.

**Исполнитель** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, с которым (с которыми) Заказчик заключил договор (договоры) на оказание услуг по выполнению работ по программе «Помощь на дорогах» и которое фактически оказывает Клиенту услуги по данной программе.

**ДТП** – дорожно-транспортное происшествие.

### 2. Перечень тарифов по услуге «Помощь на дорогах».

#### 2.1 Пакет услуг «Легковой Премиум»:

*Пакет услуг «Легковой Премиум» (тип автомобиля – ЛА):*

- Справочно-консультационная помощь:

- Круглосуточный колл-центр 8-800-333-04-52
- Информационная поддержка при урегулировании ДТП
- Консультация технического специалиста

- Юридическая помощь:

- Консультации юриста

- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП:

- Диагностика неисправностей
- Замена колеса
- Подвоз топлива
- Экстренный ремонт электрооборудования
- Запуск двигателя от внешнего источника

- Эвакуация:

- При поломке транспортного средства
- При дорожно-транспортном происшествии (ДТП)

- Аварийный комиссар:

- Выезд на место происшествия и/или место осмотра ТС

- Составление Акта осмотра ТС
  - Передача материалов в СК для урегулирования страхового события
  - Получение направления на ремонт
  - Сбор справок ГИБДД
- Сбор справок о погодных условиях  
- Такси при поломке ТС/ДТП  
- Заказ услуг в мобильном приложении 2ГИС  
- Вызов оператора через кнопку «ЭРА-ГЛОНАСС»

Количество обращений и пользователей не ограничено. При этом, есть ограничения для оказания той или иной услуги, что регламентировано по тексту ниже.

Территория обслуживания транспортных средств в пределах административных границ всех городов на территории Российской Федерации и на расстоянии 150 километров от них.

## **2.2 Пакет услуг «Грузовой Премиум» для коммерческого и грузового транспорта, автобусов, прицепов/полуприцепов**

*Пакет услуг «Грузовой Премиум» (тип автомобиля – ГТ, КТ, автобусов, прицепов/полуприцепов):*

- Справочно-консультационная помощь:
- Круглосуточный колл-центр 8-800-333-04-52
  - Информационная поддержка при урегулировании ДТП
  - Консультация технического специалиста
- Юридическая помощь:
- Консультации юриста
- Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП:
- Диагностика неисправностей
  - Замена колеса
  - Подвоз топлива
  - Экстренный ремонт электрооборудования
  - Запуск двигателя от внешнего источника
  - Отключение сигнализации (систем блокировки движения)
  - Вскрытие транспортного средства (кабины)
- Эвакуация:
- При поломке транспортного средства
  - При дорожно-транспортном происшествии (ДТП)
- Аварийный комиссар:
- Выезд на место происшествия и/или место осмотра ТС
  - Составление Акта осмотра ТС
  - Передача материалов в СК для урегулирования страхового события
  - Получение направления на ремонт
  - Сбор справок ГИБДД
- Сбор справок о погодных условиях  
- Транспортный комиссар  
- Такси при поломке ТС/ДТП  
- Заказ услуг в мобильном приложении 2ГИС

Количество обращений и пользователей не ограничено. При этом, есть ограничения для оказания той или иной услуги, что регламентировано по тексту ниже.

Территория обслуживания транспортных средств в пределах административных границ всех городов на территории Российской Федерации и на расстоянии 150 километров от них.

## **2.3 Перечень (содержание) работ и услуг по Пакетам услуг «Легковой Премиум», «Грузовой Премиум» (предоставляется в зависимости от выбранного Пакета услуг).**

### 3. Наполнение тарифов по услуге «Помощь на дорогах».

**3.1. Услуга «Справочно-консультационная помощь»** – комплекс услуг круглосуточного контакт-центра по номеру телефона 8-800-333-04-52, включающий в себя:

- 1) предоставление информации о местонахождении эвакуированного ТС в регионе присутствия;
- 2) консультирование по эксплуатации, обслуживанию и ремонту ТС;
- 3) консультирование по совершению регистрационных действий в отношении ТС;
- 4) консультирование содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;
- 5) Проверка штрафов ГИБДД.

**3.2. Услуга «Юридическая помощь»** – предоставление в круглосуточном режиме справочной юридической консультации, по следующему комплексу услуг:

- 3.2.1. по вопросам регистрации и снятия ТС с учета;
- 3.2.2. по регламенту прохождения ТО;
- 3.2.3. по вопросам оформления и использования полисов ОСАГО/КАСКО;
- 3.2.4. по вопросам, связанными с ДТП и страховыми спорами;
- 3.2.5. по вопросам трактования норм, правил и требований ПДД РФ, по вопросам нарушений ПДД РФ, в том числе влекущие лишение права управления;
- 3.2.6. по вопросам постановления правительства РФ в части прохождения освидетельствования, приказа № 664 МВД РФ.

**3.3. Услуга «Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП»** – включает следующие виды услуг:

- 1) проведение мероприятий по запуску двигателя ТС, в том числе не менее чем от одного внешнего источника при условии возможности доступа к АКБ ТС без использования специальных инструментов;
- 2) работы по замене колеса ТС, включающие в себя непосредственно замену колеса ТС в сборе на штатное запасное колесо ТС при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента ТС, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса ТС без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);
- 3) диагностика и мелкий ремонт на месте, не требующий использования специализированных инструментов или работ под днищем или подкапотным пространством ТС (осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи);
- 4) замена ламп и предохранителей осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии наличия ламп и/или предохранителей у Клиента;
- 5) отключение сигнализации осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи;
- 6) вскрытие дверей ТС, багажника ТС. Осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии, что конструктивные особенности ТС позволяют осуществить данную работу. Расходные и горюче-смазочные материалы при оказании услуги предоставляет Клиент, если иное не было согласовано Сторонами при заказе услуги. В случае отсутствия необходимых для замены материалов у Клиента, возможно предоставление материалов Исполнителя (о чем Исполнитель должен уведомить Клиента до выезда к месту Инцидента). **Оплата расходных и горюче-смазочных материалов, предоставленных Исполнителем, не входит в стоимость и осуществляется Клиентом дополнительно в момент оказания услуги по ценам, установленным Исполнителем и соответствующим ценам, обычно предлагаемым на рынке данных услуг в схожих обстоятельствах.** Если же Клиент не уведомил Исполнителя о необходимости предоставить материалы и у Исполнителя необходимые материалы отсутствуют, Клиент вправе отказаться от замены или согласиться на использование сопоставимых материалов, находящихся в наличии у Исполнителя, принимая на себя ответственность за последствия и риски. В указанном случае вне зависимости от решения Клиента услуга считается оказанной Клиенту надлежащим образом. **Услуга «Экстренная техническая помощь при неисправности ТС/ДТП» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.**

**3.4. Услуга «Эвакуация ТС»** – единый комплекс услуг по эвакуации, включающий в себя следующее:

- 1) выезд эвакуатора к месту инцидента;
- 2) осуществление погрузки ТС на Эвакуатор при помощи частичной погрузки или жесткой сцепки;
- 3) доставка ТС до места, указанного Клиентом (**не более 2-х (двух) мест назначения за обращение**), в границах территории обслуживания (согласно п.6 настоящих Правил) с учетом действующего законодательства и инструкций по эксплуатации ТС и эвакуатора;
- 4) разгрузка эвакуированного ТС. **Услуга предоставляется только в случаях поломки ТС (при наступлении ДТП или иного Инцидента с участием ТС). Данная услуга не оказывается в отношении исправного ТС и/или эвакуации ТС в ГИБДД, в том числе с целью постановки ТС на учет, а также в отношении электромобилей в случае разрядки аккумуляторной батареи.**

**3.5. Услуга «Аварийный комиссар»** – предоставляется в случае ДТП с участием ТС, находящегося под управлением Клиента. Услуга включает в себя:

- 1) прибытие аварийного комиссара на место ДТП и/или местонахождение ТС;
- 2) составление акта осмотра ТС с фиксацией его повреждений и места ДТП; составление протокола выезда аварийного комиссара;
- 3) передача/получение в/от страховую (-ой) компанию (-и) документов, оформленных при оказании услуги аварийного комиссара и/или передача по акту приема-передачи указанных документов Клиенту;
- 4) получение документов в органах ГИБДД РФ, необходимых для предоставления в страховую компанию после наступления события, имеющего признаки страхового случая, за исключением случаев, когда требуется непосредственное присутствие Клиента в органах ГИБДД РФ. Время прибытия специалиста (аварийного комиссара) на место ДТП в пределах административных границ города составляет не более двух часов, а за пределы города – в разумно кратчайшие сроки.

**3.6. Услуга «Подвоз топлива»** – услуга по дозаправке ТС топливом (кроме газового топлива) одним из следующих способов:

- 1) непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию ТС, в количестве не более 20 (двадцати) литров либо
- 2) обеспечение доставки Клиента вместе или отдельно от ТС до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (в случае доставки Клиента без ТС также может осуществляться обратная доставка Клиента к ТС) и помощь в заправке ТС топливом. В случае доставки Клиента до заправочной станции и обратно отдельно от ТС, помощь оказывается в доставке не более 20 литров топлива. **Стоимость топлива оплачивается Клиентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по среднерыночным ценам (при непосредственном подвозе топлива к ТС). Услуга «Подвоз топлива» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.**

**3.7. Услуга «Такси при поломке ТС/ДТП»** – заказ/предоставление для Клиента и его пассажиров такси при оказании услуги по эвакуации в связи с поломкой и/или ДТП с ТС Клиента (**лимит – 1500 р./поездку**).

**Последующий заказ услуги возможен не ранее, чем по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента оказания услуги в последний раз.**

**3.8. Услуга «Транспортный комиссар (для грузовых ТС)»** – комплекс мероприятий, включающий в себя:

- 1) выезд на место происшествия уполномоченного представителя с целью организации перегрузки груза;
- 2) протоколирования происшествия;
- 3) процесс перегрузки тарированного груза, его опломбирование с фотографированием и/или фиксация иным возможным способом при наличии физической возможности;
- 4) оказание услуг по поиску подменного ТС с целью дальнейшей транспортировки груза до ближайшего места организованной стоянки ТС и/или места хранения.

**3.9. Услуга «Сбор справок о погодных условиях»** – получение справки в Гидрометцентре России о

погодных условиях в месте наступления события, имеющего признаки страхового случая, если это необходимо для предоставления в страховую компанию при запросе Клиента.

**3.10. Заказ услуг в мобильном приложении «2ГИС»** - Клиент, имеет возможность заказать любую услугу в рамках пакетов услуг «Легковой» и «Грузовой» посредством мобильного приложения «2ГИС», во вкладке «Помощь на дорогах» в разделе «Навигатор». Приложение размещено в Apple App Store и Google Play Store.

#### **4. Порядок оказания услуг.**

4.1. Для заказа услуг, предусмотренных тарифами услуги «Помощь на дорогах», Клиент имеет возможность:

1) обратиться в диспетчерскую службу по круглосуточному тел.: 8-800-333-04-52, далее путем выбора услуги «Помощь на дорогах» в голосовом меню или, выбрав связь с оператором, сообщить контактную информацию и VIN номер ТС, в отношении которого необходимо оказание услуг, а также иную полную и достоверную информацию, позволяющую Исполнителю принять решение о виде и объеме предполагаемых услуг, а также о месте их оказания.

2) заказать услуги посредством мобильного приложения «2ГИС», во вкладке «Помощь на дорогах» в разделе «Навигатор».

4.2. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных тарифами, предъявить Исполнителю услуг по первому требованию:

- документ, удостоверяющий личность,
- свидетельство о регистрации ТС,
- документы, подтверждающие право владения/пользования или распоряжения ТС,
- Путевой лист (для юридических лиц).

4.3. После окончания оказания услуг (выполнения работ) Клиент обязан подписать все необходимые документы, оформляемые Исполнителем услуг. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по оказании услуг (окончании работ), или неудовлетворенности качеством услуг (работ) письменно изложить свои возражения в оформляемых документах и немедленно сообщить об этом по телефону 8-800-333-04-52.

4.4. Клиент обязан выполнять все рекомендации, данные Исполнителем услуг, касающиеся оказываемых услуг.

4.5. Решение о конкретных видах работ и оказываемых услугах при обращении клиента принимается Исполнителем услуг.

4.6. В случае необходимости выполнения работ или оказания услуг в отношении ТС за пределами территории обслуживания, указанной в статье №6 настоящих Правил, услуги и работы оплачиваются Клиентом самостоятельно за свой счет, по цене, действующей на момент оказания услуг, согласно тарифам Исполнителя услуг.

#### **5. Условия, при которых услуги не оказываются или оказываются частично.**

1) Умышленные действия Клиента, пассажиров его ТС, направленные на наступление возникновения неисправности/ДТП, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

2) При обращении Клиента:

- не допущенного к управлению данным ТС;
- не имеющего при себе документов, указанных в п. 4.2 настоящих Правил;
- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении ТС, а также, если Клиент отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу).

- вне срока действия пакетов услуг, согласно п.7.1. настоящих Правил

3) При противоправных действиях Клиента, третьих лиц в отношении работника Исполнителя услуг, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения.

4) При нахождении ТС вне территории обслуживания.

5) Использование ТС в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению.

6) Нарушения Клиентом правил эксплуатации ТС, предусмотренных производителем ТС, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного ТС, ТС, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО; воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения; военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС, указанного в учетной информации, по распоряжению государственных органов.

7) В случаях наступления форс-мажорных обстоятельств.

## **6. Территория обслуживания Транспортных средств по Пакетам услуг.**

6.1. В пределах административных границ всех городов на территории Российской Федерации (за исключением территории, где введен режим военного положения, контртеррористической операции, чрезвычайной ситуации, а также территории зоны боевых действий и вооруженных конфликтов) и на расстоянии до 150 километров (для Пакетов услуг «Легковой Премиум», «Грузовой Премиум») от них.

## **7. Прочие условия.**

7.1. Услуги оказываются при наличии действующего договора лизинга, в течении срока лизинга.

7.2. Услуги оказываются на абонентской основе. Отсутствие обращений Клиента к Исполнителю за оказанием услуг приравнивается к оказанию услуг. В случае отсутствия обращений за весь период действия программы, услуги считаются оказанными и стоимость пакета услуг не возвращается.

7.3. Стоимость пакета услуг включается в общую сумму договора лизинга и не подлежит возврату и исключению из него. Вид пакета услуг указывается в договоре лизинга.

7.4. Все услуги предоставляются в круглосуточном режиме.

7.5. В случае досрочного завершения договора лизинга (досрочного выкупа ТС), услуга «Помощь на дорогах» действует до момента истечения оплачиваемого периода (плановый срок лизинга), ее стоимость не пересчитывается, исходя из фактического срока лизинга, и не подлежит возврату.

7.6. В стоимость пакетов услуг не входит стоимость расходных материалов, необходимых для оказания технических услуг, а также в некоторых случаях стоимость топлива, оплата указанных расходов осуществляется Клиентом самостоятельно за свой счет.