

## **Правила участия в Программе «Пакет автовладельца»**

Настоящие правила являются типовым формуляром Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом (ст. 428 ГК). Правила доводятся до Клиентов путем размещения на сайте Банка в сети Интернет: [www.express-bank.ru](http://www.express-bank.ru).

### **1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Банк** – Открытое акционерное общество «Восточный экспресс банк» (ОАО КБ «Восточный»).

**Программа помощи на дорогах** – программа Исполнителя технической помощи на дорогах для держателей карт Visa в Российской Федерации и других 47 европейских Стран.

**Клиент** – клиенты Банка, являющиеся Держателям Главных и Дополнительных Карт (включая Карты, оформленные на третьих лиц) Премиум класса (VISA Gold, VISA Platinum, VISA Infinite)

**Договор** - договор об участии Клиента в Программе, заключенный путем присоединения Клиента к Программе способом, указанным в настоящих Правилах. Договор включает настоящие Правила, Тарифы Банка и Заявление Клиента о присоединении к Программе.

**Пакет** – комплекс услуг помощи на дорогах, предоставляемых клиентам Банка – держателям платежных карт в объемах, указанных в Разделе 3 настоящих Правил.

**Индивидуальный номер (Идентификатор)** – уникальный номер, пароль, позволяющий держателю платежной карты зарегистрироваться у Исполнителя для получения Услуг помощи на дорогах, предоставляемых в рамках Пакета (далее – «Услуги»). Представляет собой 9–тизначный цифровой код в формате xxxxxxxxx, сгенерированный случайным образом Исполнителем.

**Срок действия идентификатора:** период времени, определяющий срок действия Пакета, в течение которого возможно проведение Активации идентификатора и получение услуг в рамках Программы. Дата окончания срока действия идентификатора, указывается в заявлении на присоединение к Программе помощи на дорогах.

**Услуги, предоставляемые Исполнителем клиентам Банка в рамках Пакета** – объем и условия оказания услуг, предоставляемых Исполнителем для держателей карт Банка в соответствии с настоящими Правилами.

Дополнительные услуги, предоставляемые Исполнителем клиентам Банка - услуги, не входящие в Пакет услуг, которые предоставляются по желанию клиента и оплачиваются клиентом дополнительно.

**Активация Идентификатора** – предоставление Исполнителю и/или партнеру Исполнителя клиентами Банка информации (учетная информация) о Клиенте Банка определенной Правилами АВТОАССИСТАНС для внесения в базу данных клиентов и подтверждения права получения Услуг, предоставляемых Исполнителем Клиенту Банка в объеме и порядке, установленном Исполнителем.

**Исполнитель** – Закрытое акционерное общество «АВТОАССИСТАНС» (ЗАО «АВТОАССИСТАНС»)

Адрес: 115088, Москва, 2-ой Южнопортовый проезд, дом 18, строение 2

ОГРН 1067759973522, ИНН 7706640206

Субподрядчик Исполнителя – организация, оказывающая Клиентам банка дополнительные сервисы на основании иных соглашений, заключенных между Исполнителем и Субподрядчиком.

**Тарифы Банка** – утвержденный Банком сборник комиссий, уплачиваемых Клиентом Банку за оказание услуг. Тарифы Банка являются неотъемлемой частью Договора и доводятся до Клиента путем размещения на сайте Банка в сети Интернет: [www.express-bank.ru](http://www.express-bank.ru).

**Техническое транспортное средство** – принадлежащее на законном основании устройство, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, приводимое в движение двигателем и предназначенное для проведения работ, на условиях и в порядке, установленном настоящим документом и действующим законодательством.

**Инцидент по Программе помощи на дорогах (Инцидент)** – возникшее после Активации идентификатора, непосредственно перед обращением Клиента Банка к Исполнителю за получением услуг в рамках Пакета в результате движения Транспортного средства в Зоне оказания Услуг (раздел 2 настоящих Правил), и/или с участием Транспортного средства, событие, произошедшее с участием Клиента Банка, при котором Транспортному средству причинены механические повреждения, исключающие возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда.

К Инцидентам относится возникшая после Активации идентификатора, непосредственно перед обращением Клиента Банка к Исполнителю за получением услуг в рамках перечня оказываемых услуг (раздел 3 настоящих Правил) – неисправность Транспортного средства, возникшая в Зоне оказания Услуг, а также, возникшее после Активации Идентификатора, непосредственно перед обращением в рамках перечня оказываемых услуг в результате воздействия посторонних предметов, действий третьих лиц, дорожно-транспортного происшествия или стихийных бедствий, событие, произошедшее в Зоне оказания Услуг, повлекшее такие же последствия.

**Транспортное средство** – приводимое в движение двигателем устройство, принадлежащее Клиенту Банка на законных основаниях, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, отвечающее требованиям соответствующих стандартов, правил технической эксплуатации, инструкций заводов-изготовителей и других нормативно-технических документов и действующего законодательства, указанное Клиентом Банка при Активации Идентификатора, как объект работ Компании и/или услуги в соответствии с условиями и в порядке, предусмотренном Правилами Исполнителя, за исключением следующих:

- Мотоциклы, мопеды<sup>1</sup> и велосипеды.
- Гужевые повозки.
- Грузовые автомобили
- Транспортные средства, созданные на базе автомобилей, характеризующиеся совокупностью своих конструктивных признаков как «легковой» или «пикап», разрешенной максимальной массой более 2 500 кг (двух тысяч пятисот килограмм)
- Автобусы, исключая те, которые могут, по их конструктивным особенностям характеризоваться как минивэны и микроавтобусы с допустимой массой до 2 000 кг (двух тысяч килограмм)
- Транспортные средства, которые могут по их конструктивным особенностям характеризоваться как гоночные автомобили и/или предназначенные для использования в спортивных или других аналогичных мероприятиях.
- Транспортные средства с момента выпуска которых прошло более тридцати лет, а также, транспортные средства, выпущенные общим тиражом менее, чем сто экземпляров.
- Транспортные средства, не прошедшие в установленном порядке государственный технический осмотр на момент обращения Клиента Банка к Исполнителю.

**Штатное Оборудование транспортного средства** – оборудование транспортного средства, предоставленное производителем разработанное как часть конструкции автомобиля.

**Эвакуатор** – специализированное транспортное средство, принадлежащее Исполнителю или его подрядчикам, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки, либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством. К эвакуаторам могут быть приравнены технические транспортные средства.

## Раздел 2. Зона оказания Услуг (Общие сведения)

Все перечисленные в этом документе услуги будут выполняться в следующих местоположениях:

### **Российская Федерация**

г. Москва, а также территория Московской Области 50 км от МКАД (Московской Кольцевой Авто Дороги), 60 городов России, территории на удалении 30 км от административных границ этих городов:

<sup>1</sup>Под мопедами в настоящих Правилах понимается двух- или трехколесное транспортное средство, приводимое в движение двигателем с рабочим объемом не более пятидесяти кубических сантиметров и имеющее максимальную конструктивную скорость не более пятидесяти километров в час. К мопедам, также, приравниваются велосипеды с подвесным двигателем, мотолоды и другие транспортные средства с аналогичными характеристиками. Под мотоциклами в настоящих правилах понимаются двухколесные транспортные средства с прицепом и без. Под мотоциклами, также, понимаются трех- и четырехколесные механические транспортные средства снаряженной массой не более восьмисот килограмм.

Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Казань, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Ярославль.

#### **Республика Беларусь**

Эвакуация – 20 км от места вызова (инцидента) до техцентра, техпомощь - 15 км от административных границ городов: Минск, Брест, Витебск, Гродно, Гомель, Могилев, Полоцк, Барановичи, Бобруйск, Кополь, Мозырь, Молодечно, Орша, Солигорск, Слуцк, Червень, Рогачев, Столин.

#### **Украина**

Эвакуация – 50 км от границ городов, техпомощь – в границах 25 городов Украины:

Киев, Донецк, Харьков, Луганск, Симферополь, Днепропетровск, Запорожье, Херсон, Одесса, Николаев, Кировоград, Черкассы, Полтава, Сумы, Чернигов, Винница, Житомир, Хмельницкий, Черновцы, Тернополь, Ровно, Луцк, Львов, Ивано-Франковск, Ужгород.

#### **Европа (45 стран)**

20 км от места вызова (инцидента) до техцентра официального дилера:

Албания, Андорра, Австрия, Бельгия, Босния и Герцеговина, Болгария, Хорватия, Кипр, Чешская республика, Дания, Эстония, Македония, Финляндия, Франция, Германия, Греция, Венгрия, Исландия, Ирландия, Италия, Косово, Латвия, Литва, Лихтенштейн, Люксембург, Мальта, Молдова, Монако, Черногория, Марокко, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Сан-Марино, Сербия, Словацкая Республика, Словения, Испания, Швеция, Швейцария, Тунис, Турция, Ватикан.

### **Раздел 3. Объем услуг**

Исполнитель оказывает следующие услуги:

**Техническая помощь** – неограниченное использование держателем карты в год, но не более 1 (одного) раза по каждому Инциденту, послужившему причиной обращения за услугой:

- запуск двигателя
- подвоз топлива
- вскрытие дверей машины
- замена колеса
- отключение сигнализации
- замена предохранителя.

**Эвакуация автомобиля** – неограниченное число обращений в течение одного года, но не более 1 (одного) раза по каждому Инциденту, послужившему причиной обращения за услугой.

**ТАКСИ** – неограниченное число обращений в течение одного года, но не более 1 (одного) раза по каждому Инциденту в случае ДТП, послужившему причиной обращения за услугой, при эвакуации клиентского автомобиля.

18 городов РФ, не далее 20 км от административных границ городов: Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Кемерово, Краснодар, Красноярск, Москва, Нижний Новгород, Новосибирск, Пермь, Ростов-на-Дону, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Уфа, Челябинск, Ярославль.

**Информационно-справочные и юридические услуги** – на территории РФ круглосуточно неограниченно.

#### **Перечень услуг телефонного сервиса на территории РФ:**

Во время автопутешествия по всей России

- Навигация в пути (пробки, инфраструктура, т.п.); поиск гостиниц, кафе, станций технического обслуживания (СТО), мест для стоянки автомобилей, авто – заправочных станций (АЗС), штрафстоянок; автомобильные дороги (пробки, навигация «интернет по телефону»).
- Помощь при ДТП: вызов экстренных служб на место происшествия: государственная инспекция безопасности дорожного движения (ГИБДД), скорая помощь, МЧС, полиция; вызов эвакуатора на место ДТП; вызов такси на место ДТП.
- Помощь при наступлении страхового случая: консультации и рекомендации при страховом случае; рекомендации по правильным действиям в случае ДТП в соответствии с законодательством.

- Круглосуточная Юридическая помощь: англо/русскоговорящие юристы, информационная поддержка при пересечении границ, прохождении таможи, временном выезде за границу, регистрации, документам; административное право.
- Справочная помощь: адреса, телефоны, режим работы (учреждения, магазины, аптеки, кинотеатры, рестораны, музеи и пр.); курсы валют, прогноз погоды, расписание движения водного, воздушного, ж/д и наземного транспорта; информация о наличии товаров и услуг, их стоимость, консульства, посольства (адреса, телефоны, режим работы, праздники).
- Спорт и отдых: заказ и бронирование столиков в ресторанах; расписание спортивных и развлекательных мероприятий (соревнования, спортивные игры, скачки, бега).

#### **Дополнительно, Исполнитель должен предоставить следующие Сервисы и другие Услуги:**

- Исполнитель несет ответственность за систематическое отслеживание и обслуживание данных и вызовов. Исполнитель несет ответственность за создание и поддержание данных профиля пользователя, это включает, но не ограничивается следующим: имя держателя банковской карты, номер телефона, электронный адрес, все в пределах, предусмотренных правил регистрации для соответствующих клиентов
- Исполнитель должен предоставить стандартное исполнение услуг и реагировать на все легитимные запросы. Исполнитель будет связываться с держателями банковских карт наиболее предпочтительным указанным Клиентом образом, в том числе, по телефону, e-mail или почте
- Исполнитель будет фиксировать, управлять, отслеживать и разрешать все жалобы держателей банковских карт, касающиеся предоставляемых Услуг, под свою ответственность.

Услуги предоставляются через централизованный контакт-центр в Москве: 115088, г. Москва, 2-й Южнопортовый проезд, дом № 18, строение 2. Любые дополнительные сервисы будут выполняться Исполнителем, субподрядчиками Исполнителя или другими аффилированными лицами Исполнителя на основании соглашений по аутсорсингу между Исполнителем и аффилированными компаниями. За действия всех привлеченных лиц Исполнитель отвечает как за собственные.

#### **Раздел 4. Описание процесса взаимодействия**

Держателям Главных и Дополнительных Карт (включая Карты, оформленные на третьих лиц) Премиум класса (VISA Gold, VISA Platinum, VISA Infinite)<sup>[ii]</sup> предоставляется право присоединения к «Программе помощи на дорогах». Присоединение Клиента к Программе осуществляется на основании письменного заявления Клиента о присоединении к Программе по форме Банка. Моментом присоединения к Программе считается момент получения Банком заявления Клиента.

При присоединении Клиента к Программе Банк организует доступ Клиента к Программе путем выдачи Клиенту Индивидуального номера (Идентификатора) Пакета автовладельца. Идентификатор представляет собой уникальный 9–тизначный цифровой код в формате xxxxxxxx, сгенерированный случайным образом Исполнителем. В Пакет входит обслуживание одного транспортного средства (ТС) и одного водителя, допущенного к управлению ТС на протяжении 1 года.

За организацию доступа Клиента к Программе Клиент обязуется уплатить Банку комиссию в размере, установленном Тарифами Банка. Оплата комиссии осуществляется не позднее даты присоединения Клиента к Программе.

Клиент Банка может воспользоваться этим кодом один раз при первичном обращении к Исполнителю: при активации идентификатора в течение срока действия идентификатора.

#### **Клиенты Банка для активации идентификатора:**

- обращаются в Visa Assistance по выделенному федеральному телефонному номеру Программы помощи на дорогах 8-800-555-84-72.

При регистрации (Активации Идентификатора), владельцу банковской карты Visa необходимо:

- Назвать свое Имя, Фамилию, Отчество;
- Сообщить о том, какой банк выдал ему индивидуальный номер (Идентификатор);
- Назвать индивидуальный номер (Идентификатор), свой контактный телефон и модель своего транспортного средства, а при необходимости другие учетные данные.

Исполнитель проверяет, относится ли индивидуальный код к Банку, клиентом которого является Клиент Банка. Если все верно, Исполнитель регистрирует в своей системе Клиента Банка и сообщает, что ему доступны сервисы по членству в течение календарного года с момента проведения регистрации, а также, все существенные условия оказания услуги. Если индивидуальный код назван не верно, Исполнитель сообщает Клиенту Банка, что ему следует уточнить информацию в Банке и запросить верный код.

В случае если Клиент сообщает индивидуальный код (Идентификатор), по которому уже была проведена Активация, Исполнитель запрашивает полную информацию у Клиента: при каких обстоятельствах, когда и каким образом Клиент получил уникальный код (Идентификатор) и обращается с этой информацией в Банк через Visa.

**Клиенты Банка в течение срока действия их членства:**

- обращаются в Visa Assistance по выделенному федеральному телефонному номеру Программы помощи на дорогах 8-800-555-84-72 и называют девятизначный номер, полученный от своего Банка по Программе помощи на дорогах;
- Клиент называет имя, телефонный номер, марку и тип транспортного средства, при необходимости другие учетные данные, предоставленные при Активации Идентификатора.
- описывает ситуацию, произошедшую с автомобилем и свое местонахождение.

Исполнитель осуществляет помощь на дорогах клиентам Банка в объеме, оговоренном в данном документе.

**Ключевые факторы ответственности Исполнителя:**

- круглосуточно работающий Информационный центр: предоставление сервисов 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году;
- среднее время ожидания на линии входящего звонка – 7 секунд;
- среднее время прибытия технической помощи на место ДТП во всех регионах от 30 до 60 минут.

**Гарантии качества работы Информационного центра**

**Исполнитель несет всю ответственность перед Банком и Клиентом Банка за оказание услуг.**

Подтверждения по электронной почте: исполнитель будет автоматически создавать и отправлять держателям карт подтверждения по электронной почте в ответ на каждый запрос клиентов Банка по электронной почте.

Исполнитель запишет информационное сообщение для входящих звонков Информационного центра с информацией о названии программы, записи звонка, названии компании, предоставляющей сервис, русского и английского текстов.

Параметры сервиса:

- Работа круглосуточного Информационного центра 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году;
- Среднее время ожидания ответа на входящий звонок составляет 7 секунд;
- Среднее время прибытия автомобиля техпомощи или эвакуатора на место инцидента составляет от 30 до 60 минут (в любом регионе).

**5. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

В случае если согласие не достигнуто, спор между Клиентом Банка и Исполнителем разрешается в соответствии с действующим законодательством. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключаящие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки и иные подобные обстоятельства.

---

<sup>[ii]</sup> Возможность и условия участия в «Программе помощи на дорогах» определяются Тарифами Банка.