

Приложение № 2**к Договору публичной оферты****на комплексное предоставление услуг**

СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ

Положение о порядке оказания дополнительных услуг и опций

Настоящее положение определяет правила оказания и порядок оплаты дополнительных услуг и опций, представляющих собой информационно-консультационные услуги, а также помощь Исполнителя Заказчику при ДТП и экстремальных ситуациях на дороге после осуществления Заказчиком звонка в ЦБ Исполнителя или нажатия кнопки SOS (при наличии блока «ЭРА-Глонасс»), а также с помощью мобильного приложения eLine, установленного на устройстве Заказчика, и является неотъемлемой частью Договора публичной оферты на комплексное предоставление услуг.

Подключение настоящего сервисного пакета возможно только при условии, что максимальная масса Транспортного средства Заказчика **не превышает** 3,5 тонны.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Оборудование – техническое устройство, установленное на Транспортном средстве Заказчика, сведения о котором указываются в Заявлении при регистрации Заказчика на сайте Исполнителя.

Транспортное средство – автомобиль или иное механическое транспортное средство, принадлежащее Заказчику на праве собственности или ином вещном праве, сведения о котором указаны в Заявлении.

Блок «ЭРА-Глонасс» - многофункциональное приемное навигационно-коммуникационное устройство, устанавливаемое на автомобиль и способное при дорожно-транспортном происшествии в автоматическом режиме или по инициативе водителя (пассажира) передавать тревожную и другую телематическую информацию по сетям подвижной радиотелефонной связи и обеспечивать двухстороннюю голосовую связь водителя (пассажира) с оператором фильтрующего контакт-центра системы «ЭРА-Глонасс» или оператором Системы-112, а также с оператором ЦБ Исполнителя.

Сервисный пакет – перечень услуг, предоставляемый Исполнителем в рамках настоящего сервисного пакета при обращении Заказчика в ЦБ или Центр клиентской поддержки Исполнителя, либо при поступлении тревожной информации с оборудования, установленного на Транспортном средстве Заказчика. Описание пакетов услуг регламентируется настоящим Сервисным пакетом.

1. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ

- 1.1. Подключение настоящего Сервисного пакета осуществляется путем регистрации Заказчика на сайте Исполнителя согласно условиям Договора публичной оферты.
- 1.2. Если Заказчик уже обслуживается Исполнителем в рамках какого-либо ранее выбранного Сервисного пакета и имеет доступ в Личный кабинет, подключение настоящего Сервисного пакета осуществляется через Личный кабинет.
- 1.3. Подключение настоящего Сервисного пакета возможно как и при наличии оборудования, установленного на Транспортном средстве Заказчика в сертифицированном центре Исполнителя, так и при наличии блока «ЭРА-Глонасс».
- 1.4. Услуги по настоящему Сервисному пакету оказываются Исполнителем не ранее чем через 24 часа после зачисления оплаты, установленной настоящим Положением, на счет Исполнителя.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. В рамках настоящего сервисного пакета Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. Оказывать услуги при помощи специализированного Оборудования, установленного на Транспортном средстве Заказчика, или по звонку Заказчика в ЦБ либо Центр клиентской поддержки Исполнителя.
- 2.1.2. Запрограммировать и принять на обслуживание Оборудование, установленное на Транспортном средстве Заказчика, в том случае если данное Оборудование было установлено в сертифицированном центре Исполнителя.
- 2.1.3. Заключить договор с Оператором связи, обеспечивающим двустороннюю связь «Центр Безопасности – Оборудование/ Транспортное средство», и отвечать за исполнение своих обязательств по нему.
- 2.1.4. Обеспечивать прием и регистрацию сигналов от Оборудования.

2.2. Заказчик обязуется:

- 2.2.1. При установке оборудования на Транспортное средство в сертифицированном центре Исполнителя осуществлять техническое обслуживание (ТО) Оборудования в любом авторизованном сервисном центре, перечень которых содержится в сопроводительной документации Оборудования и на официальном сайте Исполнителя. ТО проводится согласно требованиям документов по эксплуатации в целях обеспечения надлежащего функционирования Оборудования в соответствии с условиями Договора не реже 1 (одного) раза в год, если это обусловлено конфигурацией Оборудования. Стоимость ТО определяется на основании цен, установленных сервисным центром, в котором производится ТО.
- 2.2.2. Немедленно извещать Исполнителя обо всех замеченных неисправностях (повреждениях) Оборудования.
- 2.2.3. В случае обнаружения какой-либо неисправности в работе Оборудования и/или появления сомнений относительно исправности его работы в течение 10 (десяти) рабочих дней или в другой письменно оговоренный с Исполнителем срок, исчисляемый со дня получения Заказчиком информации о такой неисправности, направить Транспортное средство для устранения неполадок.
- 2.2.4. Настоящим Заказчик уведомлен и согласен с тем, что перерасчет стоимости оказания услуг за период с момента, когда Заказчику стало известно о неисправности Оборудования и до момента оповещения об этом Исполнителя, не производится.
- 2.2.5. Принимать все необходимые и зависящие от Заказчика меры для предотвращения ложных тревожных сигналов от Оборудования, в результате отработки которых не подтверждается тревожная информация в отношении Транспортного средства.
- 2.2.6. В случае если на Транспортном средстве Заказчика установлен блок «ЭРА-Глонасс», поддерживать указанное оборудование в работоспособном состоянии в соответствии с правилами эксплуатации и осуществлять Техническое Обслуживание согласно технической документации на Оборудование.

2.3. Исполнитель вправе:

- 2.3.1. Прекратить обслуживание по Договору с его автоматическим расторжением при утрате Заказчиком права на владение и/или пользование Транспортным средством, и/или в случае утраты самого Транспортного средства с момента, когда Исполнителю стали известны указанные в данном пункте обстоятельства.
- 2.3.2. Приостановить без дополнительного уведомления Заказчика предоставление услуг по Договору (без расторжения Договора) в следующих случаях:
 - в случае нарушения Заказчиком срока или порядка оплаты;
 - при непрохождении Заказчиком очередного ТО Оборудования;
 - при неявке Заказчика в любой авторизованный сервисный центр для устранения выявленной неисправности Оборудования в течение 10 (десяти) календарных дней с момента уведомления Заказчика о выявлении такой неисправности по указанным телефонам либо по адресу, указанному Заказчиком при акцепте настоящей Оферты.

2.4. Заказчик имеет право:

- 2.4.1. Изменять Сервисный пакет через Личный кабинет.
- 2.4.2. Отказаться от услуг Исполнителя в рамках настоящего Сервисного пакета. При отключении настоящего Сервисного пакета Исполнитель производит перерасчет и возвращает Заказчику оставшуюся сумму за вычетом стоимости фактически оказанных услуг.

3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

- 3.1. **Стоимость настоящего Пакета услуг составляет 10 500 (десять тысяч пятьсот) рублей в год.**
- 3.2. Условия оплаты определяются выбранным Пакетом услуг.
- 3.3. Заказчик производит 100% предоплату данного пакета услуг на счет Исполнителя. Оплаченные в соответствии с настоящим пунктом Положения денежные средства отражаются в Личном кабинете Заказчика и списываются ежемесячно равными платежами того же числа, которого был подключен настоящий сервисный пакет.
- 3.4. Стоимость каждой отдельной услуги определена в Прайс-листе согласно разделу.
- 3.5. Все дополнительные услуги Исполнителя и их стоимость указаны в Прайс-листе, размещенном на сайте Исполнителя и являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.

4. ОПИСАНИЕ ПАКЕТА УСЛУГ CESAR PRIORITY

Услуга	Ограничения
Юридическая помощь on-line (при ДТП, нарушениях правил дорожного движения и т.д.)	Без ограничений
Вызов Экстренных служб (ГИБДД, скорая помощь)	Без ограничений
Вскрытие замков	Без ограничений
Запуск двигателя, заряд аккумулятора	Зона оказания услуг ТС
Подвоз топлива (дозаправка)	Зона оказания услуг ТС, не более 10 литров
Замена колеса. Временный ремонт без разбортировки/замена колеса на запасное	Зона оказания услуг ТС
Организация эвакуации автомобиля	Зона оказания услуг ТС, помощь при ДТП
Техническая консультация on-line	Без ограничений
Страховой брокер	Зона оказания услуг ТС
Розыск эвакуированного автомобиля и консультирование по возврату автомобиля со штрафстоянки	Без ограничений
Информация по маршруту и пробкам	Без ограничений
Оплата парковки со счета клиента	Без ограничений
Заказ такси	Зона оказания услуг, вызов без ограничений, оплата услуги такси по факту
Помощь при утрате (краже) документов и личных вещей	Без ограничений
Консьерж услуги	Не более 3 раз в месяц, далее со скидкой 30 %
Программа лояльности	Без ограничений
Case tracking (при инцидентах)	Без ограничений
Выезд аварийного ассистента	Не более 1 раза в год, далее со скидкой 30%

Экстренный вызов Группы быстрого реагирования (экипажа ЧОП)	Не более 1 раза в год, далее со скидкой 30%
Сервисный брокер	Не более 1 раза в год, далее со скидкой 30%
Персональный (трезвый) водитель	Вызов без ограничений, оплата по факту оказания услуги
Персональный охранник (сопровождение ЧОП на автомобиле) ВНИМАНИЕ! ЗАКАЗ ЗА 24 ЧАСА!	Не более одного раза в год, на три часа. Далее со скидкой 30 %
Полимерная мойка (условия покрытия предоставления услуги)	Не более 1 раза в год, далее со скидкой 30%
Платная медицинская помощь	Вызов без ограничений, оплата услуги по факту, скидка для клиентов «Цезарь Сателлит»

5. СТОИМОСТЬ РАЗОВЫХ УСЛУГ

Услуга	Стоимость услуги для клиентов «Цезарь Сателлит»
Выезд аварийного ассистента	4 000 р.
Экстренный выезд Групп Быстрого Реагирования	5 500 р.
Вскрытие замков	5 000 р.
Запуск двигателя, заряд аккумулятора	3 500 р.
Подвоз топлива (дозаправка) не более 10 литров	3 500 р.
Замена колеса. Временный ремонт без разбортировки/замена колеса на запасное	3 500 р.
Организация эвакуации автомобиля при ДТП (платформа)	4 000 р.
Организация эвакуации автомобиля при ДТП (манипулятор)	7 500 р.
Организация эвакуации автомобиля не только при ДТП (платформа)	4 000 р.
Сервисный брокер	9 000 р.
Персональный охранник (сопровождение ЧОП на автомобиле) ВНИМАНИЕ! ЗАКАЗ ЗА 24 ЧАСА!	10 000 р.
Полимерная мойка (условия покрытия предоставления услуги)	1 000 р.
Консьерж услуги	75 р. обращение

Помощь при ДТП и экстренной ситуации на дороге (нажатие клиентом Кнопки SOS/звонок оператору).

• Вызов аварийного ассистента

Услуга доступна для клиентов, подключенных на территории:

- г. Москвы и Московской области в пределах 50 (пятидесяти) км от МКАД;
- г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области в пределах 50 (пятидесяти) км от КАД;
- г. Архангельска, г. Барнаула, г. Белгорода, г. Владимира г. Волгограда, г. Воронежа, г. Екатеринбурга, г. Иркутска, г. Казани, г. Калининграда, г. Калуги, г. Кемерово, г. Кирова, г. Краснодара, г. Красноярска, г. Липецка, г. Минеральные Воды, г. Набережные Челны, г. Нижнего Новгорода, г. Новороссийска, г. Новосибирска, г. Омска, г. Оренбурга, г. Орска, г. Пензы, г. Перми, г. Пятигорска, г. Ростова-на-Дону, г. Рязани, г. Самары, г. Саратова, г. Сочи, г. Ставрополя, г. Стерлитамака, г. Сургута, г. Твери, г. Тольятти, г. Тулы, г. Тюмени, г. Ульяновска, г. Уфы, г. Чебоксаров, г. Челябинска – территория городов + 50 км от административных границ указанных городов.

Услуга направлена на оказание консультационной поддержки клиента на месте ДТП, предотвращение мошеннических действий и нарушений действующего законодательства при оформлении документов о ДТП. Услуга также включает в себя формирование аварийным комиссаром пакета документов о ДТП для полной оценки дорожных происшествий в случае возникновения споров со страховой компанией. Полный комплект документов о ДТП Заказчик может получить в офисе Исполнителя.

• **Вызов аварийного комиссара**

Услуга доступна для клиентов, подключенных на территории:

- г. Москвы и Московской области в пределах 50 (пятидесяти) км от МКАД;
- г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области в пределах 50 (пятидесяти) км от КАД;
- г. Архангельска, г. Барнаула, г. Белгорода, г. Владимира г. Волгограда, г. Воронежа, г. Екатеринбурга, г. Иркутска, г. Казани, г. Калининграда, г. Калуги, г. Кемерово, г. Кирова, г. Краснодар, г. Красноярск, г. Липецка, г. Минеральные Воды, г. Набережные Челны, г. Нижнего Новгорода, г. Новороссийска, г. Новосибирска, г. Омска, г. Оренбурга, г. Орск, г. Пензы, г. Перми, г. Пятигорска, г. Ростова-на-Дону, г. Рязани, г. Самары, г. Саратова, г. Сочи, г. Ставрополя, г. Стерлитамака, г. Сургута, г. Твери, г. Тольятти, г. Тулы, г. Тюмени, г. Ульяновска, г. Уфы, г. Чебоксаров, г. Челябинска – территория городов + 50 км от административных границ указанных городов.

Услуга включает в себя:

- круглосуточный прием заявок от Заказчика с мест ДТП;
- круглосуточный выезд аварийного комиссара на место ДТП;
- документальное оформление обстоятельства страхового события (на месте ДТП);
- фотофиксацию на месте ДТП при повреждении или уничтожении Транспортного средства Заказчика (либо частей Транспортного средства) в результате ДТП, а также при повреждении одного кузовного элемента без предоставления справки из компетентных государственных органов;
- проведение осмотра поврежденных вследствие страховых событий Транспортного средства;
- обеспечение последующего направления Транспортного средства Заказчика в ремонт;
- последующую консультацию Заказчика по вопросам, связанным с ДТП;
- последующую передачу аварийным комиссаром пакета документов о ДТП в страховую компанию.

• **Юридическая помощь on-line (при ДТП, нарушении правил движения и др.)**

Услуга доступна по всей территории Российской Федерации.

Данная услуга осуществляется Исполнителем посредством телефонной консультации и включает в себя:

- круглосуточную поддержку по вопросам, связанным с правом владения, пользования и эксплуатацией Транспортного средства Заказчика;
- круглосуточные консультации Заказчика на месте ДТП по вопросам заполнения документов (европротокола, составления протокола сотрудником ГИБДД и др.), дальнейшим действиям по урегулированию страхового случая;
- круглосуточные консультации по вопросам приобретения Транспортного средства, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта;
- круглосуточные консультации по вопросам отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с Транспортными средствами;
- круглосуточные консультации по вопросам, связанным с прохождением государственного технического осмотра автомобиля;
- круглосуточные консультации по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации Транспортных средств.

• **Вскрытие замков**

• **Заряд аккумулятора**

• **Подвоз топлива**

• **Замена колеса**

Вышеперечисленный ряд услуг доступен на территории:

- г. Москвы и Московской области в пределах 50 (пятидесяти) км от МКАД;
- г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области в пределах 50 (пятидесяти) км от КАД;
- г. Архангельска, г. Барнаула, г. Белгорода, г. Владимира г. Волгограда, г. Воронежа, г. Екатеринбурга, г. Иркутска, г. Казани, г. Калининграда, г. Калуги, г. Кемерово, г. Кирова, г. Краснодар, г. Красноярск, г. Липецка, г. Минеральные Воды, г. Набережные Челны, г. Нижнего Новгорода, г. Новороссийска, г. Новосибирска, г. Омска, г. Оренбурга, г. Орск, г. Пензы, г. Перми, г. Пятигорска, г. Ростова-на-Дону, г. Рязани, г. Самары, г. Саратова, г. Сочи, г. Ставрополя, г. Стерлитамака, г. Сургута, г. Твери, г. Тольятти, г. Тулы, г. Тюмени, г. Ульяновска, г. Уфы, г. Чебоксаров, г. Челябинска – территория городов + 50 км от административных границ указанных городов.

В зависимости от вида поступившей от Заказчика заявки Исполнитель осуществляет:

- вскрытие замков багажника Транспортного средства;

- запуск двигателя от внешнего источника;

- доставку необходимого объема топлива (до 10 литров);
- *Стоимость топлива Заказчик оплачивает отдельно;

- замену колеса на штатное (запасное).

Вышеуказанные услуги осуществляются Исполнителем только при наличии у Заказчика документов, подтверждающих право владения Транспортным Средством (паспорт, свидетельство о регистрации транспортного средства).

• Персональный охранник (сопровождение ЧОП)

Услуга доступна для Клиентов, подключенных на территории:

- г. Москвы;
- г. Санкт-Петербурга;
- г. Самары;
- г. Екатеринбурга.

Данная услуга включает себя сопровождение Заказчика (при нахождении его в Транспортном средстве) экипажем ЧОП дистанционно.

Услуга доступна 1 (один) раз в месяц.

Для сопровождения экипажем ЧОП Заказчику необходимо оставить заявку не менее чем за 24 часа до предполагаемого времени сопровождения.