

## **СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ**

### **Положение о порядке оказания услуг экстренной помощи «E-Line».**

Настоящее положение определяет правила оказания и порядок оплаты дополнительных услуг, представляющих собой информационно-консультационные услуги, а также услуги по предоставлению круглосуточной экстренной помощи Заказчику и его представителям, указанным в Заявлении к Договору публичной оферты и настоящему Сервисному пакету. Услуги оказываются Исполнителем с помощью мобильных приложения eLine, установленного на устройстве Заказчика.

Положения Приложения № 2 к Договору публичной оферты на комплексное предоставление услуг «Сервисный пакет Положение о порядке оказания дополнительных услуг и опций» к услугам, оказываемым в рамках настоящего Сервисного пакета не применяются.

#### **1. Порядок подключения:**

1.1. Подключение настоящего Сервисного пакета осуществляется путем направления Заказчиком на электронную почту Исполнителя, заполненных Анкетных данных и последующего получения от Исполнителя идентификационных данных (логин и пароль) для авторизации в мобильном приложении согласно условиям Договора публичной оферты. Сервисный пакет считается подключенным с момента совершения Заказчиком оплаты и направления Исполнителем идентификационных данных Заказчику.

1.2. Услуги по настоящему Сервисному пакету оказываются Исполнителем не ранее чем через 24 часа после зачисления оплаты, установленной настоящим Положением, на счет Исполнителя.

#### **2. В рамках настоящего Сервисного пакета Исполнитель обязуется:**

2.1. Предоставить Заказчику доступ к мобильным приложениям eLine для iOS и Android.

2.2. Оказывать помощь Заказчику и его представителям 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году в экстренных ситуациях.

2.3. Оказывать поддержку в случае наличия реальной или потенциальной угрозы личной безопасности, интересам, правам, а также в иных ситуациях, указанных в настоящем Сервисном пакете, путём осуществления телефонных консультаций и оказания помощи на месте.

2.4. Исполнитель оказывает поддержку Заказчику и его представителям в г. Москва (в пределах МКАД).

#### **3. В рамках настоящего Сервисного пакета Исполнитель имеет право:**

3.1. Приостановить без уведомления Заказчика предоставление услуг по настоящему Сервисному пакету, в случае возникновения задолженности или возникновения нулевого баланса на лицевом счете Заказчика.

3.2. Корректировать сроки оказания конкретных услуг, т.к. сроки оказания услуг зависят от объективных организационных, географических, временных, климатических обстоятельств.

#### **4. В рамках настоящего Сервисного пакета Заказчик имеет право:**

4.1. 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.

## 5. Стоимость и порядок оплаты:

5.1. Стоимость настоящего Сервисного пакета за обслуживание Заказчика и его представителей составляет 20 000 (двадцать тысяч) рублей за 12 (двенадцать) месяцев за 1 (одного) человека.

5.2. Оплата услуг производится Заказчиком авансовым платежом в размере полной стоимости услуг, указанной в п. 5.1. настоящего Сервисного пакета, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.3. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

## 6. Описание Сервисного пакета по оказанию информационно-консультационных услуг и услуг экстренной помощи:

6.1. Осуществление круглосуточных телефонных консультаций (тел: 8 800 700 85 58) по следующему ряду вопросов:

№	Услуги *	Ограничения
<b>Личная безопасность</b>		
1	Круглосуточный call-центр (8-800-700-85-58) (Русский и Английский языки)	без ограничений 24/7/365
2	Помощь при ДТП	без ограничений 24/7/365
3	Юридическая помощь on-line (при ДТП, нарушениях правил дорожного движения и т.д.)	без ограничений 24/7/365
4	Вызов Экстренных служб: <ul style="list-style-type: none"> <li>• полиция / ГИБДД</li> <li>• скорая помощь</li> <li>• пожарная служба / МЧС</li> <li>• аварии в системах газо-, водо- и электроснабжения</li> </ul>	без ограничений 24/7/365
5	Экстренный вызов Группы быстрого реагирования (экипажа ЧОП)**: <ul style="list-style-type: none"> <li>• угроза здоровью и жизни</li> <li>• преследование незнакомыми людьми на улице</li> <li>• акты насилия и вымогательства</li> <li>• кража личного имущества</li> <li>• попытки проникновения неизвестных лиц в места проживания</li> <li>• ситуации, связанные с необходимостью контактов с сотрудниками правоохранительных органов</li> </ul>	2 раза в месяц – бесплатно, сверх этого согласно стоимости разовых услуг**** 24/7/365
6	Вызов технических служб: невозможность попасть в квартиру в связи с утратой ключей или неисправностью замков	1 раз в год - бесплатно, сверх этого согласно стоимости разовых услуг**** 24/7/365
<b>Информационные услуги</b>		
1	Перевод с английского на русский и с русского на английский по телефону	без ограничений 24/7/365
2	Заказ такси	вызов без ограничений, оплата услуги такси по факту, 24/7/365

3	Услуга " Трезвый водитель"	вызов без ограничений, оплата по факту оказания услуги, 24/7/365
4	Информационные справки	без ограничений 24/7/365
5	Консьерж услуги***	3 раз в месяц - бесплатно, сверх этого согласно стоимости разовых услуг**** 24/7/365
<b>Помощь на дороге</b>		
1	Организация эвакуации автомобиля	оплата по факту оказания услуги
2	Запуск двигателя, заряд аккумулятора	оплата по факту оказания услуги
3	Подвоз топлива (дозаправка)	зона оказания услуг ТС, не более 10 литров, оплата по факту оказания услуги
4	Вскрытие замков авто	1 раз в год - бесплатно, сверх этого согласно стоимости разовых услуг****
5	Замена колеса. Временный ремонт без разбортировки/замена колеса на запасное	оплата по факту оказания услуги
6	Техническая консультация on-line	без ограничений
7	Информация по маршруту и пробкам	без ограничений
<b>Вооруженный конвой</b>		
1	Персональный охранник (сопровождение ЧОП на автомобиле)** ВНИМАНИЕ! ЗАКАЗ ЗА 24 ЧАСА!	1 раз в год на 2 часа – бесплатно, сверх этого согласно стоимости разовых услуг****
* Зона покрытия услуг – г. Москва в пределах МКАД		

*\*\*На месте возникновения проблемной ситуации группа экстренного реагирования оценивает сложившуюся ситуацию, предпринимает действия для защиты прав и интересов Заказчика и его представителей в рамках действующего российского законодательства.*

*\*\*\* Доступные консьерж услуги:*

<b>Услуга</b>
<i>Гостиницы</i>
Адреса, контактные телефоны гостиниц, мотелей, кемпингов
Информация о наличии мест, стоимости проживания и условиях оплаты
Информация о дополнительных услугах в гостиницах и номерах: услуги бизнес-центра, конференц-зала, ресторана, автомобильной стоянки и др.
<i>Ж/Д транспорт</i>
Адреса, справочные телефоны и дополнительные услуги железнодорожных вокзалов, агентств по продаже железнодорожных билетов
Расписание движения пригородных поездов и поездов дальнего следования
Стоимость и правила провоза багажа
<i>Авиа Транспорт</i>
Расписания движения авиарейсов (внутренние, международные и стыковочные рейсы)
Информации о справочных телефонах, дополнительных услугах аэропортов, схемы проезда к ним и т.д.
<i>Рестораны</i>
Резервирование столиков в конкретном ресторане, способы оплаты

Рейтинг популярных ресторанов
Адреса, контактные телефоны, часы работы ресторанов, кафе
<i>Театры, кинотеатры</i>
Репертуар театров, кинотеатров, концертных залов, консерваторий, цирков
Адреса, контактные телефоны, часы работы театров, кинотеатров, концертных залов, консерваторий, цирков и др.

6.2. Стоимость разовых услуг\*\*\*\*:

№	Услуга	Стоимость
1	Экстренный выезд Группы Быстрого Реагирования	2 500 рублей за вызов (при превышении лимита, указанного выше)
2	Вскрытие замков квартиры	2 500 рублей
3	Выезд аварийного ассистента	3 000 рублей
4	Запуск двигателя, заряд аккумулятора	3 000 рублей
5	Подвоз топлива (дозаправка) не более 10 литров	3 000 рублей
6	Вскрытие замков авто	5 000 рублей
7	Замена колеса. Временный ремонт без разбортировки/замена колеса на запасное	3 000 рублей
8	Организация эвакуации автомобиля при ДТП платформа	3 500 рублей
9	Организация эвакуации автомобиля при ДТП манипулятор	7 500 рублей
10	Организация эвакуации автомобиля не только при ДТП платформа	3 500 рублей
11	Услуга " Трезвый водитель "	3 500 рублей
12	Консьерж услуги	150 р. обращение (при превышении лимита, указанного выше)
13	Вооруженное сопровождение (сопровождение клиента экипажем ЧОП на автомобиле) ВНИМАНИЕ! ЗАКАЗ ЗА 24 ЧАСА!	2 500 рублей за каждый дополнительный час

\*\*\*\* При заказе разовых услуг, Заказчик обязан подтвердить законное основание пользования и владения имуществом, в отношении которого происходит оказание услуг.