



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор

ООО «АС Эксперт»

Давыдов Д.В.

15 сентября 2022 г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Премиум» (договор публичной оферты)

Настоящие Правила оказания услуг ООО «АС Эксперт» (далее - Правила) являются публичной офертой в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями на заключение договора о приобретении программы обслуживания «Премиум» на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами.

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 Договор (Договор публичной оферты) — договор, заключенный по правилам пункта 3 статьи 421, статей 434, 438 ГК РФ путем акцепта Клиентом оферты Компании о приобретении программы обслуживания «Премиум», дающей право на получение Услуг в рамках программы обслуживания. Стороны признают, что Договор является договором с исполнением по требованию (абонентский договор), регулируемым положениями ст. 429.4 ГК РФ, с абонентским периодом, указанным в заявлении о присоединении к Договору публичной оферты.

1.2. Акцепт — полное и безоговорочное принятие оферты путем подписания заявления о присоединении к Договору публичной оферты и внесения денежных средств в счет оплаты стоимости программы обслуживания «Премиум».

1.3. Клиент — физическое лицо/представитель юридического лица, являющееся собственником транспортного средства или распоряжающимся им на ином законном основании, и заключившее Договор с Компанией.

1.4. Персональная информация Клиента — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при заключении Договора в Заявлении о присоединении к условиям Договора публичной оферты или в процессе пользования Услугами, включая такие персональные данные Клиента как фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, платежные и иные реквизиты, а также идентификационные данные Транспортного средства Клиента;

- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

1.5. Доверенное лицо — лицо, владеющее транспортным средством на законном основании (право собственности, аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и

допущенного к управлению транспортным средством на основании действующего полиса ОСАГО, получающее Услугу от имени Клиента.

1.6. Компания — ООО «АС Эксперт» (ОГРН 1177847374275).

1.7. Партнеры Компании — юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Компании в оказании Услуг Клиентам в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

1.8. Карта — идентификационный номерной документ в пластиковой форме, удостоверяющий право Клиента на получение от Компании Услуг в рамках наполнения программы обслуживания «Премиум».

1.9. Активация Карты — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании в качестве владельца Карты «Премиум» на основании данных, предоставленных Клиентом при заключении Договора, в течение 72 часов с момента приобретения Карты.

1.10. Наполнение программы обслуживания «Премиум» — доступ к круглосуточному сервису технической, эвакуационной и иной помощи, справочно-консультационные, юридические услуги.

1.11. Период оказания Услуг — период времени, в течение которого Клиент может обратиться в Компанию за Услугами, указанный в заявлении о присоединении к Договору публичной оферты.

1.12. Запрос на оказание Услуг — обращение Клиента в Компанию в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в пункте 3.3 настоящих Правил, для заказа Услуги, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и отвечающее требованиям, установленным Компанией.

1.13. Зона (радиус) оказания услуг — территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой компания оказывает клиенту услуги, указанные в пункте 2.2. настоящих Правил, конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги в соответствии с п.5. настоящих Правил.

1.14. Специалист — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор, уполномоченный на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания Услуг.

1.15. Транспортное средство — принадлежащее Клиенту на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при акцепте Договора публичной оферты и являющееся объектом оказания Услуг, за исключением: мопедов; транспортных средств, используемых в качестве такси; коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем; с удлиненным кузовом; бронированных транспортных средств; транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях; микроавтобусов; грузовых транспортных средств; транспортных средств, не прошедших в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса легковых автомобилей не должна превышать 3 500 кг.

Допустимые габариты ТС: высота не более 2,8 метров; длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 5 метров

Число пассажиров, количество багажа, груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками транспортного средства завода-изготовителя.

1.16. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) — событие, возникшее процессе движения транспортного средства Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия Договора, и послужившее основанием для обращения Клиента в Компанию за получением Услуг.

1.17. ЭРА-ГЛОНАСС — государственная система экстренного реагирования при дорожно-транспортных происшествиях и других чрезвычайных ситуациях на дорогах.

1.18. Паркинг — инженерные сооружения, как подземные, так и надземные (здание, часть здания, а также иные сооружения), предназначенные для хранения (стоянки) транспортных средств, за исключением любых парковочных пространств, расположенных под открытым небом.

1.19. Эвакуатор — специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки ТС в случае их поломки или аварии, за исключением эвакуаторов, оборудованных кранами-манипуляторами (с подъемными кранами и гидроманипуляторами).

1.20. Эвакуация — выполнение Компанией следующих действий:

- выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Клиентом;

- осуществление погрузки ТС Клиента на платформу Эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;
- перевозка и доставка ТС Клиента на платформе Эвакуатора на СТО, на условиях настоящих Правил.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего Договора является оказание Компанией по запросу Клиента комплекса Услуг, указанных в пункте 2.2 настоящих Правил.

2.2. В программу обслуживания «Премиум» входят следующие Услуги:

- ✓ Автосправка 24 часа — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая линия по Европротоколу — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Юридическая консультация — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация механика по телефону — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Аварийный комиссар — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при ДТП — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при поломке — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация из паркинга — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Подвоз топлива — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Замена колеса — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Поиск ТС — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Независимая экспертиза — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Мелкий ремонт электрики ТС — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Извлечение ТС из труднодоступных мест — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Вскрытие ТС — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Запуск от внешнего источника — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Сбор справок по ДТП в ГИБДД — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Отключение сигнализации
- ✓ Трезвый водитель — однократно;
- ✓ Такси (аэропорт/вокзал) — однократно.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Перечень и объем Услуг определяется выбранной Клиентом программой обслуживания. Помимо Услуг, перечисленных в пункте 2.2 настоящих Правил, Клиент в период действия Договора вправе запросить дополнительные услуги. Порядок и условия предоставления дополнительных услуг оговариваются индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

3.2. Все Услуги предоставляются на основании Запросов Клиента, сформированные в соответствии с положениями настоящих Правил и только в отношении ТС учтенного по карте .

3.3. Заказ Услуг, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется через оператора Компании по номеру телефона: **+7 (800) 100-24-00**.

Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер Карты, суть обращения, адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер транспортного средства Клиента.

3.4. Услуги оказываются силами Компании или Партнеров Компании, сотрудничающими с Компанией на основании соответствующих договоров.

3.5. Услуги предоставляются при условии нахождения транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг. В зависимости от вида Услуг границы Зоны могут отличаться. Конкретные границы Зоны оказания Услуг устанавливаются в разделе 4 настоящих Правил.

3.6. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг в рамках исполнения настоящего Договора. Осуществляя Запрос на получение Услуги Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента. Настоящее согласие действует в течение срока действия договора и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.

3.7. При запросе справочно-консультационных услуг, юридической консультации Специалисты Компании предоставляют устную консультацию по телефону, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. Результатом оказания услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста в части требований и/или вопросов, обозначенных Клиентом.

В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить справочно-консультационную Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуется дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, Запрос должен осуществляться посредством электронной почты либо иных средств дистанционной коммуникации по согласованию со Специалистом (например, оформление Заявки через оператора Компании). Срок обработки заявки составляет до 24 часов в случае, если день, следующий за днем получения заявки, является рабочим днем. Если заявка на получение Услуги поступает в выходной день, днем оказания услуг является первый рабочий день.

3.8. Предоставление Услуг может быть приостановлено в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в регионе обслуживания, а также в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ либо в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

4. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

4.1. Автосправка 24 часа — информационно-техническая поддержка, предоставляемая по запросу Клиента, с использованием телефонной связи в форме устной консультации Специалиста по вопросам технического обслуживания и эксплуатации транспортного средства Клиента. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

4.2. Горячая линия по Европротоколу — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента, с использованием телефонной связи в форме предоставления рекомендаций по вопросам, касающиеся процедуры самостоятельного оформления ДТП без участия сотрудников ГИБДД по Европротоколу, включающая в себя подробный инструктаж по действиям при ДТП, правильности заполнения бланка Европротокола, инструкций по обращению в страховую компанию для урегулирования убытков. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

4.3. Юридическая консультация — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме консультации по вопросам гражданского и административного права, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Клиента, включая определение и/или оценку проблем и/или возможностей Клиента по правовым вопросам, заключающееся в разъяснении норм права, и вытекающих рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права. Услуга оказывается в рабочие дни, с 10 до 18 ч. Консультации в выходные и праздничные дни предоставляются только по вопросам, связанным с дорожно-транспортным происшествием, круглосуточно.

4.4. Консультация механика по телефону — в рамках данной услуги Компания оказывает консультации Клиенту по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

4.5. Аварийный комиссар — услуга, которая предоставляется Клиенту или его Доверенному лицу в случае ДТП с участием транспортного средства Клиента. Услуга включает оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП при необходимости, инструктаж по действиям Клиента/Доверенного лица до прибытия аварийного комиссара, оказание психологической поддержки до прибытия аварийного комиссара. Аварийный комиссар по прибытию проводит мероприятия по сохранению и восстановлению объективной картины ДТП, а именно: документирование обстоятельств ДТП, включая составление схемы ДТП, фотографирование и/или фиксация иным возможным способом местоположения автомобиля, следов ДТП на проезжей части и других элементах дороги, составление отчета о проделанной работе на месте ДТП. Юрист принимает решение о необходимости выезда или оформления ДТП удаленно в зависимости от обстоятельств ДТП. Выезд юриста предоставляется в случае ДТП с участием Автомобиля, на которое распространяется действие Сертификата, и управляемого Клиентом. Прибытие на место ДТП в пределах городской границы – не более двух часов. За пределами города – в разумные сроки. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

4.6. Эвакуация при ДТП — услуга, предоставляемая по запросу Клиента при наличии технической возможности, если в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство

(автомобиль) Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и иных повреждений транспортного средства. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только в случаях ДТП с участием автомобиля Клиента, в границах зоны ответственности Компании.

Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства, а также при эвакуации автомобиля специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства РФ. По каждому отдельному инциденту (ДТП) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация осуществляется только с места ДТП, не чаще одного раз в течение 24 часов и не более одного раза по конкретному ДТП. Эвакуация осуществляется на СТО, поименованные в Приложении № 1 к настоящим Правилам. В случае, если ДТП произошло на расстоянии более 50 км от городов Санкт-Петербург, г. Петрозаводск, г. Великие Луки и г. Псков, а так же в случае если марка подлежащего эвакуации ТС не соответствует маркам, перечисленным в Приложении № 1 к настоящим Правилам, эвакуации производится на ближайшую СТО в пределах границ населенного пункта в котором произошло ДТП, при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных в п. 5. Настоящих Правил. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных. В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление транспортным средством на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении Услуги.

4.7. Эвакуация при поломке — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в случае если в результате поломки (неисправности) Транспортное средство Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов Транспортного средства, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только в случаях поломки ТС Клиента, в границах зоны ответственности Компании.

Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства.

Эвакуация Транспортного средства с места поломки осуществляется Компанией однократно за весь период действия программы обслуживания и только с места совершения поломки. Эвакуация осуществляется на СТО, поименованные в Приложении № 1 к настоящим Правилам. В случае, если поломка произошла на расстоянии более 50 км от городов Санкт-Петербург, г. Петрозаводск, г. Великие Луки и г. Псков, а так же в случае если марка подлежащего эвакуации ТС не соответствует маркам, перечисленным в Приложении № 1 к настоящим Правилам, эвакуации производится на ближайшую СТО в пределах границ населенного пункта в котором произошло ДТП, при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных в п. 5. Настоящих Правил. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление транспортным средством на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении Услуги.

4.8. Эвакуация из паркинга - в рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля Клиента с паркинга (при наличии технической возможности).

Услуга по проведению работ по эвакуации из паркинга автомобиля Клиента, предоставляется только при условии предъявления представителю Компании, документа удостоверяющего личность Клиента и документов на автомобиль (СТС или ПТС). В случае отказа в предъявлении вышеуказанных документов Компания имеет право отказать в предоставлении услуги. Данная услуга осуществляется до ближайшего разрешенного места стоянки автомобиля рядом с паркингом и только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение автомобиля невозможно в силу объективных причин, связанных с реальной неисправностью автомобиля. Перемещение автомобиля посредством эвакуатора и его разгрузка осуществляется с учетом требований настоящих Правил и действующего законодательства РФ.

4.9. Подвоз топлива — услуга, предоставляемая в пределах радиуса обслуживания Клиента, включающая в себя доставку соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке транспортного средства Клиента, не более 10 (десяти) литров топлива. Данная услуга предоставляется только в том случае, если во время движения по асфальтированной автодороге у Клиента произошли непредвиденные обстоятельства, в результате чего закончилось топливо. Стоимость топлива оплачивается Клиентом в момент предоставления услуги по ценам,

установленным на автозаправочной станции или по среднерыночным ценам. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда.

4.10. Замена колеса — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Клиента) работ по замене колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо. Услуга предоставляется при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), путем применения штатного инструмента автомобиля, при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента). Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказа.

4.11. Поиск ТС — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме оказания информационно-справочной помощи в выяснении места нахождения автомобиля Клиента в случае эвакуации автомобиля на штраф стоянку ГИБДД. Услуга предоставляется только в отношении автомобиля, на котором установлен государственный регистрационный знак. Услуга оказывается круглосуточно, без выходных.

4.12. Независимая экспертиза — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме организации проведения лицензированным специалистом независимой оценки ущерба Транспортного средства, пострадавшего в ДТП и оформленном в ГИБДД. Работы по снятию-установке узлов и деталей, препятствующих проведению оценки ущерба Транспортного средства, производятся за счет Клиента.

Данная услуга, предоставляется в случае полного или частичного отказа страховой компании в выплате страхового возмещения и/или проведении ремонта ТС пострадавшего в ДТП и оформленном в ГИБДД.

4.13. Мелкий ремонт электрики ТС — в рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

- Частичное обслуживание штатной аккумуляторной батареи (без обязательной зарядки и вскрытия штатной аккумуляторной батареи);

- Замена предохранителей ТС;

- Подтяжка соединителей.

4.14. Извлечение ТС из труднодоступных мест — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя:

- извлечение ТС Клиента из кювета, канавы, гаража и с поребрика (бордюра), только в случае невозможности ТС выехать из труднодоступного места самостоятельно.

- последующую за извлечением эвакуацию ТС Клиента до ближайшего от места извлечения СТО. Эвакуация осуществляется только в случае невозможности ТС продолжить движение самостоятельно.

Услуга предоставляется в присутствии Клиента и только при наличии технической возможности, в течение 24 часов с момента поступления запроса в Компанию, указанный срок может быть увеличен в связи с обстоятельствами, независящими от Компании.

Услуга предоставляется не чаще одного раза в течение 24 часов и не более, чем по одному инциденту с участием ТС Клиента.

При обращении за Услугой Клиент дополнительно сообщает оператору Компании: координаты GPS места нахождения ТС, описание места нахождения с указанием ориентиров, место и способ передачи ключей от ТС (при необходимости).

Услуга осуществляется силами эвакуатора без привлечения иной специальной техники. В случае невозможности осуществить извлечение с помощью эвакуатора, компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги.

В случае, если Клиент и/или его пассажиры нуждаются в оказании медицинской помощи либо транспортировке людей с места происшествия, Клиент самостоятельно связывается с соответствующими службами (МЧС, поисково-спасательные отряды и др.).

4.15. Вскрытие ТС — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по вскрытию дверей транспортного средства Клиента. Если проведение работ по вскрытию несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или

частичной утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной Услуги в случае, если Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за указанные последствия оказания Услуги.

4.16. Запуск от внешнего источника — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания. Проведение мероприятий по запуску двигателя Автомобиля производится не менее чем от одного внешнего источника при условии возможности доступа к АКБ Автомобиля без использования специальных инструментов. Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля. В случае, если Клиент отказался воспользоваться рекомендациями Специалиста, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной Услуги при повторном обращении.

4.17. Сбор справок по ДТП в ГИБДД — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме оказания административно-правовой помощи в сборе необходимых для обращения в страховую компанию документов по ДТП в органах ГИБДД, участником которого являлся Клиент или его Доверенное лицо, за исключением случаев, когда требуется личное присутствие Заказчика или его представителя в органах внутренних дел. Услуга оказывается только при условии причинения в результате ДТП исключительно имущественного вреда, готовности соответствующего отдела ГИБДД выдать необходимые для подачи в страховую компанию документы по ДТП, а также предоставлении Клиентом специалисту Компании нотариальной доверенности на представление интересов в ГИБДД с правом получения оригиналов документов.

4.18. Отключение сигнализации — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по отключению сигнализации, установленной на транспортном средстве Клиента. Если проведение работ по отключению сигнализации несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или частичной утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной Услуги в случае, если Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за указанные последствия оказания Услуги.

4.19. Трезвый водитель — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме предоставления водителя для перевозки Клиента на автомобиле Клиента. Максимальное время ожидания Клиента после назначенного и согласованного времени не более 30 (тридцати) минут, после этого Клиент обязан оплатить Компании ложный вызов (заказ) в размере 2000 (двух тысяч) рублей. В случае неуплаты Клиентом ложного вызова по вине Клиента, Компания вправе приостановить в дальнейшем оказание услуг по Сертификату до момента оплаты Клиентом ложного заказа. Услуга возможна для предоставления только в случае наличия у Клиента соответствующего полиса ОСАГО, дающего право водителю управлять автомобилем Клиента.

4.20. Такси (Аэропорт/вокзал) — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме оказания содействия в предоставлении Клиенту такси в Аэропорт или на вокзал с адреса, указанного Клиентом, либо из Аэропорта или вокзала в один адрес, без дополнительных остановок в пути следования. Услуга предоставляется в пределах административных границ одного населенного пункта.

Такси не оборудовано детскими удерживающими системами (устройствами). Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В случае необходимости осуществление перевозки Клиента с ребенком и отсутствия у Клиента вышеуказанного устройства, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной услуги.

5. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуги «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Юридическая консультация», «Консультация механика по телефону», предоставляются на всей территории РФ.

5.2. Услуги «Аварийный комиссар», «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке», «Эвакуация из паркинга», «Подвоз топлива», «Замена колеса», «Извлечение ТС из труднодоступных мест», «Запуск от внешнего источника», «Вскрытие ТС», «Отключение сигнализации», «Мелкий ремонт электрики ТС Клиента» и «Сбор справок по ДТП в ОВД и ГИБДД» предоставляются в черте административных границ г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области, а так же в радиусе 50 километров от административных границ следующих городов Российской Федерации: Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калуга, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Кызыл, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Москва,

Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Тамбов, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Элиста, Ярославль, Псков, Великие Луки.

5.3. Услуги «Трезвый водитель», «Такси (Аэропорт, вокзал)» предоставляются на территории г. Санкт-Петербурга.

5.4. Услуга «Поиск ТС» предоставляются в радиусе 50 километров от административных границ г. Москвы и г. Санкт-Петербурга.

5.5. Услуга «Независимая экспертиза» предоставляется в г. Москва и г. Санкт-Петербург.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Клиент имеет право:

6.1.1. Осуществлять Запросы/Заявки на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.

6.1.2. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

6.1.3. Поменять указанное при заключении договора ТС на другое, принадлежащее Клиенту на законном основании. Указанное право предоставляется Клиенту однократно в течение срока действия карты.

Для реализации указанного права Клиенту необходимо сообщить Компании данные нового ТС: марку, модель, цвет, год выпуска, VIN номер, гос. номер (при наличии). Изменения вступают в силу в течение 48 часов с момента обращения Клиента за реализацией указанного права.

6.2. Клиент обязан:

6.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и порядке оказания Услуг.

6.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и транспортного средства Клиента, для пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

6.2.3. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.

6.2.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

6.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

6.2.6. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

6.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, кроме Доверенных лиц.

6.2.8. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

6.2.9. При утрате Карты по любой причине известить в письменной форме Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты.

6.2.10. Перед началом оказания Услуг предъявить по первому требованию Специалиста Компании Карту «Премиум», водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, иные документы, подтверждающие право пользования или распоряжения транспортным средством.

6.2.11. Выполнять все рекомендации Специалиста Компании, касающиеся оказываемых Услуг;

6.3. Компания имеет право:

6.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Клиента.

6.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

6.3.3. Привлекать третьих лиц - партнеров Компании для оказания Услуг при наличии необходимости.

6.3.4. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

6.3.5. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.

6.3.6. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.

6.3.7. В любой момент при оказании Услуг потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при заключении Договора, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

6.3.8. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.

6.3.9. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;
- ТС на момент заключения договора, было старше 10 лет;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- осуществление Клиентом Запроса при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- оказание Услуги затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству Клиента и/или выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
- оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- запрос Услуг поступил от Клиента или его Доверенного лица, не допущенного к управлению транспортным средством и/или не имеющего права управления транспортным средством (в том числе соответствующей категории);
- Клиент или его Доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения транспортным средством;
- Клиент или его Доверенное лицо находится в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;
- непредоставления в порядке, установленном Правилами, информации об изменении учетных данных, указанных при активации данных;
- у Клиента или его Доверенного лица на момент оказания Услуги отсутствует Карта «Премиум»;
- при нахождении транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;
- если транспортное средство не внесено в договор в течении 14 дней с даты заключения Договора;
- при невыполнении Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

6.4. Компания обязана:

6.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с Правилами и соответствующей программой обслуживания.

6.4.2. Обеспечить круглосуточное нахождение операторов в колл-центре, а также иных Специалистов Компании, обеспечивающих своевременное оказание определенных видов Услуг при запросе оказания Клиентом, согласно условий настоящих Правил.

6.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.

6.4.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в ее распоряжении информацию об Услугах, условиях и порядке их оказания.

6.4.5. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

6.4.6. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

7.1. Стоимость программы обслуживания «Премиум» указывается в заявлении о присоединении к Договору публичной оферты ООО «АС Эксперт». НДС не облагается на основании ст. 346.11 НК РФ.

7.2. Оплата стоимости программы обслуживания «Премиум» производится Клиентом в полном объеме при заключении Договора любым не запрещенным законом способом.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

8.1. Договор считается заключенным с момента подписания Клиентом заявления о присоединении к Договору публичной оферты ООО «АС Эксперт» и оплаты стоимости программы обслуживания «Премиум».

8.2. Срок действия Договора устанавливается в заявлении о присоединении к Договору публичной оферты ООО «АС Эксперт».

8.3. Клиент вправе расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке в части обязательств Компании по оказанию Услуг, предусмотренных пунктом 1.2 настоящих Правил. Для реализации указанного права Клиент должен направить по юридическому адресу Компании письменное уведомление о расторжении договора с указанием (приложением) банковских реквизитов счета на имя Клиента. При досрочном расторжении Договора Клиенту возвращается сумма, рассчитанная пропорционально периоду времени (в календарных днях), прошедшему с даты присоединения к настоящему договору до даты расторжения настоящего Договора.

8.4. Если до окончания срока действия настоящего Договора Клиент не заявил об отказе от исполнения Договора, то услуги будут считаться оказанными Клиенту надлежащим образом, независимо от фактического обращения Клиента за получения услуг.

10. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

10.1. Подписанием заявления о присоединении к Договору публичной оферты Клиент дает согласие ООО «АС Эксперт» (ОГРН 1177847374275) на обработку своих персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, платежные и иные реквизиты, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак) с целью исполнения заключенного Договора.

10.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Клиента.

10.3. Настоящее согласие действует в течение срока действия настоящего Договора и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес ООО «АС Эксперт» соответствующего заявления в письменной форме.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

11.3. Компания не несет ответственность за нарушение срока возврата денежных средств, предусмотренного Законом о защите прав потребителей, при расторжении Договора в случае непредоставления или несвоевременного предоставления Клиентом банковских реквизитов.

11.4. Компания не несет ответственность за результаты оказания Услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений или документов или не предоставлении таковых.

11.5. Компания не несет ответственности за причинение Клиенту морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта транспортного средства Клиента, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки запчастей и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Компании.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Компания сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила с последующей их публикацией на сайте Компании в сети Интернет.

12.2. В случае изменения Компанией Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на сайте Компании в сети Интернет.

**Приложение № 1
к Правилам оказания услуг
по программе обслуживания «Премиум»**

Перечень адресов СТО, на которые осуществляется Эвакуация ТС

Населенный пункт	Марки ТС	Адреса и телефоны СТО
г. Санкт-Петербург	КIA, Opel, Лада, Chevrolet	г. Санкт-Петербург, ул. Уральская, д. 33 тел.: 449-68-33
г. Санкт-Петербург	КIA, Лада	г. Санкт-Петербург, ул. Малая Балканская, д. 57 тел.: 449-68-33
г. Петрозаводск	Лада	г. Петрозаводск, Комсомольский пр., д. 8 тел. 8 (8142) 53-33-60
г. Великие Луки	Лада	Псковская обл., г. Великие Луки, ул. Гоголя, д. 4, тел.: 8(81153)9-55-65
г. Псков	КIA	г. Псков, Рижский пр., д. 82 тел. 8 (8112) 70-18-50
г. Псков	Лада	г. Псков, ул. Леона Поземского, д. 112 тел.: 8 (8112) 70-10-70.