

Утверждаю

ООО «АС Эксперт»

10.01.2020 г.

Генеральный директор



— /Пуганова Е.А.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «АС Эксперт» ПО ПРОГРАММЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ «Базовый» (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Настоящие правила являются официальным предложением (публичной Офертой) Общества с ограниченной ответственностью «АС Эксперт», именуемого в дальнейшем «Компания», в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить Договор с ООО «АС Эксперт» на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и содержит все существенные условия Договора по оказанию услуг (далее по тексту - «Услуги»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ), физическое лицо, в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, производящее акцепт этой Оферты, именуется в дальнейшем Клиент (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт Оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в Оферте), а Клиент и ООО «АС Эксперт» (далее «Компания») совместно именуются Стороны.

1. Основные положения.

1.1. Определения и понятия используемые в настоящих правилах:

1.1.1. Компания - Общество с ограниченной ответственностью «АС Эксперт» (ООО «АС Эксперт»);

1.1.2. Клиент Компании (Клиент) - дееспособное физическое лицо, акцептирующее данную оферту и заключившее таким образом договор с Компанией;

1.1.3. Партнер Компании - любое лицо, осуществляющее взаимодействие с Компанией, связанное с оказанием услуг;

1.1.4. Карта клиента - идентификационная номерная карта, подтверждающая его право на получение работ, услуг и информации в рамках наполнения карты и на условиях, предусмотренными настоящими правилами;

1.1.5. Активация карты - регистрация Компанией полученной от Клиента учетной информации;

1.1.6. Акцепт - любое законное приобретение не активированной Карты клиента.

1.1.7. Учетная информация - личные данные, указанные Клиентом в договоре о предоставлении услуг по карте;

1.1.8. Транспортное средство (ТС) - принадлежащее Клиенту на законном основании устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.д. Допустимая масса ТС не более трех тысяч пятисот кг.

За исключением транспортных средств:

- не прошедших, в установленном законом порядке, государственный технический осмотр;
- используемых в качестве такси;
- с удлиненным кузовом;
- бронированные транспортные средства;
- коммерческие транспортные средства с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем;
- транспортные средства, подвергшиеся доработке с целью улучшения стандартных потребительских качеств автомобилей, как заводом-изготовителем, так и иными третьими лицами (тюнингованные ТС);

Исключением является ТС, характеризующиеся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные», «микроавтобус», «мотоцикл», «грузовое транспортное средство» и/или предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях;

1.1.9. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) - событие, возникшее в период действия настоящего договора, произошедшее в результате движения транспортного средства указанного в договоре и/или с его участием, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением услуги, при котором транспортному средству причинены механические повреждения;

1.1.10. Аварийный комиссар - эксперт - консультант, уполномоченный Компанией или Партнером Компании осуществлять мероприятия по восстановлению объективной картины ДТП;

1.1.11. Зона оказания услуг – Территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой компания оказывает клиенту услуги, выполняет работы, указанные в пункте 2.3. настоящих Правил, конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги в соответствии с п.4. настоящих Правил.

1.1.12. Договор - соглашение между Клиентом и Компанией, заключенное на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;

1.1.13. Наполнение карты - объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту при предъявлении Карты;

1.2. Договор между Клиентом и Компанией, заключенный на основании настоящих Правил, действует в пределах зоны оказания услуг.

1.2.1. Компания, на основании акцепта Клиента настоящей оферты, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

1.2.2. Акцептом данной публичной оферты Стороны признают любое законное приобретение неактивированной Карты физическим лицом, имеющим в пользовании на законном основании транспортное средство.

1.2.3. Стороны признают настоящий Договор договором присоединения, по которому Клиент присоединяется к условиям, изложенным в настоящих Правилах.

2. Предмет Договора.

2.1. Предметом настоящего договора является оказание Компанией услуг, выполнение работ в пользу Клиента в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.

2.2. Услуги по карте «Базовый», предусмотренные п. 2.3. настоящих правил, за исключением справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения Транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг п. 1.1.11. настоящих правил.

2.3. В рамках Наполнения карты «Базовый», Компания оказывает Клиенту, следующие услуги и предоставляет следующую информацию:

- ✓ Справочная Служба 24 часа - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация юриста - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая линия по европротоколу - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация механика по телефону - без ограничения по количеству обращений.
- ✓ Аварийный комиссариат - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Физ. защита – однократно;
- ✓ Эвакуация автомобиля с места ДТП - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Поиск автомобиля - без ограничения по количеству обращений;

3. Наполнение карты «Базовый», указанное в пункте 2.3. настоящих Правил, следующие виды работ и услуг:

3.1. Аварийный комиссариат.

3.1.1. В рамках данной услуги Компания выполняет следующие работы:

3.1.2. Прием информации от Клиента о произошедшем ДТП;

3.1.3. Инструктаж по дальнейшим действиям Клиента или его доверенного лица до прибытия аварийного комиссара;

3.1.4. Оказание Клиенту или его доверенному лицу психологической поддержки до прибытия аварийного комиссара;

3.1.5. Направление аварийного комиссара на место ДТП, при необходимости;

3.1.6. При выезде на место ДТП аварийный комиссар 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;

3.1.7. Составление отчета о проделанной работе на месте ДТП.

3.1.8. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

+7 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.1.9. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Предварительную характеристику произошедшего события.

3.1.10. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

3.2. Горячая линия по европротоколу.

3.2.1. В рамках данной услуги Клиенту при наступлении ДТП предоставляется консультация по следующим вопросам:

- порядка действий и оформление ДТП;
- оформления Европротокола.

3.2.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.2.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;

3.3. Поиск автомобиля на штрафстоянках в пределах зоны оказания услуг.

3.3.1. В рамках данной услуги Компания предоставляет информационные услуги по поиску автомобиля Клиента на штрафстоянках в пределах в пределах зоны оказания услуг.

3.3.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.3.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;

- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.3.4. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

3.4. Консультация юриста.

3.4.1. В рамках данной услуги Компания оказывает Клиенту круглосуточную экстренную поддержку:

Консультации юриста предоставляются только по вопросам, связанным с Дорожно-транспортным происшествием, включают в себя, разъяснение прав и обязанностей, в соответствии с правилами страхования и законодательством РФ.

3.4.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00.

3.4.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента.

3.5. Эвакуация автомобиля Клиента.

3.5.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля по адресу указанному в Приложении № 1 к настоящим Правилам, по одной поломке автомобиля, исключительно в следующих случаях:

- произошедшее ДТП, которое исключает возможность самостоятельного передвижения автомобиля, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля;
- при наличии технической возможности.

3.5.2. Перемещение автомобиля посредством эвакуатора и его разгрузка осуществляется, с учетом требований настоящего Договора и действующего законодательства РФ.

3.5.3. Эвакуация осуществляется 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.

3.5.4. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.5.5. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

3.5.6. Данная услуга предоставляется при условии нахождения Клиента в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил.

3.6. Консультация механика.

3.6.1. В рамках данной услуги Компания оказывает консультации Клиенту по вопросам:

- диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля;

3.6.2. Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по телефону:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

3.6.3. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Марку, автомобиля Клиента.

3.7. Физическая защита на дороге:

3.7.1. Предоставления услуги «Физическая защита» осуществляется Партнером Компании.

3.7.2. В соответствии с Законом РФ от 11.03.1992 года №2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» Клиенту предоставляются услуги в виде защиты жизни и здоровья в пределах границ оказания услуг, установленных п. 4. настоящих Правил, путем выезда группы быстрого реагирования к месту нахождения Клиента.

3.7.3. Прибытие группы быстрого реагирования Партнера Компании, осуществляется для обеспечения защиты жизни, здоровья, чести и достоинства, а также собственности Клиента.

3.7.4. Для оперативного разрешения ситуации, Партнер Компании имеет право привлекать ГБР третьих лиц, с которыми у Исполнителя заключен Договор о взаимодействии, а также группы задержания МВД РФ.

3.7.5. Клиент должен иметь при себе Карту клиента.

3.7.6. Клиент может воспользоваться услугой «Физическая защита», только в случае риска жизни здоровью Клиента в конфликтной ситуации на дороге (например: при ДТП), а так же риска повреждения его Транспортного Средства.

3.7.7. В случае конфликтной ситуации с представителями правоохранительных органов Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги «Физическая защита».

3.7.8. Выезд группы быстрого реагирования с целью защиты жизни и здоровья Клиента осуществляется круглосуточно по заявке, направляемой путем телефонного звонка на номер:

8 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных и праздничных дней.

3.7.8.1. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги «Физическая защита» сообщает оператору следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес его места нахождения (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);

- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента;
- Предварительная характеристика произошедшего события.

4. Границы зоны оказания услуг.

4.1. Услуга эвакуация с места ДТП, предоставляются в пределах административных границ города Твери, а так же в радиусе 30 километров от административных границ следующих городов Российской Федерации: Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Вологда, Вологодская область, 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, Тверь, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Элиста, Ярославль.

4.2. Услуги горячая линия по европротоколу, консультация юриста, консультация механика по телефону, справочная служба 24 часа предоставляются на всей территории РФ.

4.3. Услуги Аварийный комиссар, Физ. защита, предоставляется на территории г. Санкт-Петербург, г. Тверь.

4.4. Услуга поиск автомобилей предоставляется на территории г. Санкт-Петербург.

5. Права и обязанности Сторон.

5.1. Клиент имеет право:

5.1.1. Передавать право пользования услугами лицам, указанным в полисе «ОСАГО» действующем на момент оказания услуги;

5.1.2. Заказывать и пользоваться услугами Компании в соответствии с п.2 настоящих правил;

5.1.3. Сообщать Компании о недостатках в оказании услуг, предоставляемых Компанией или Партнером Компании.

5.2. Клиент обязан:

5.2.1. Активировать Карту клиента в срок, предусмотренный настоящими правилами;

5.2.2. При заказе работы или услуги сообщать сотруднику Компании полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых работ или услуг, а также о необходимом месте их получения. Заказ услуг осуществляется путем обращения по телефону 8 (800) 100-24-00;

5.2.3. Не передавать карту третьим лицам, кроме лиц указанных в действующем полисе «ОСАГО»;

- 5.2.4. При утрате карты по любой причине, сообщить в письменной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты;
- 5.2.5. Перед началом оказания услуг предъявить по первому требованию Представителя Компании или Партнера Компании Карту «Базовый», водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения Транспортным средством. При обращении за получением консультационной и информационной поддержки по телефону:
8 (800) 100-24-00 необходимо назвать номер Карты «Базовый»;
- 5.2.6. Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, касающиеся выполняемых работ и оказываемых услуг;
- 5.2.7. После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании или Партнера Компании;
- 5.2.8. Выполнять все условия предусмотренные настоящими Правилами.
- 5.3. Компания имеет право:
- 5.3.1. Выполнять работы и оказывать услуги, как своими силами, так и силами Партнеров Компании.
- 5.3.2. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий, предусмотренных настоящими Правилами.
- 5.3.3. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договорами, заключенными с Партнерами.
- 5.3.4. Отказаться в предоставлении услуг по Карте в соответствии с п.7. настоящих Правил.
- 5.4. Компания обязана:
- 5.4.1. Обеспечить выполнение Клиенту или Представителю Клиента работ и оказание услуг в объемах, порядке и с качеством, предъявленным к таким видам работ и услуг.
- 5.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ и настоящим договором.

6. Оплата услуг и порядок расчетов.

- 6.1. Оплата услуг Компании по Карте «Базовый» Клиентом при заключении Договора производится в полном объеме, на основании, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, может определяться путем сложения следующих параметров:
- Рекомендованная стоимость услуг Компании по Карте «Базовый» – 5000 (пять тысяч) рублей за каждый календарный год обслуживания и может изменяться как в большую, так и в меньшую сторону, в зависимости от действия акций программ лояльности, скидок, срока действия договора, маркетинговых предложений Компании или его Партнеров. Данная сумма НДС не облагается на основании ст. 346.11. НК РФ.

- Наценка Партнера Компании при заключении Договора с Партнером Компании в соответствии с условиями, предусмотренными настоящими правилами.

6.2. Данная сумма в рублях вносится наличными деньгами, Партнера Компании или на расчетный счет Партнеров Компании, при заключении Договора.

7. Компания вправе отказать Клиенту в следующем случае:

7.1. При обращении Клиента:

7.1.1. Не допущенного к управлению Транспортным Средством, указанным при активации карты;

7.1.2. Не имеющего права управления Транспортным Средством (в том числе соответствующей категории);

7.1.3. Не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством, указанным при активации карты;

7.1.4. Находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

7.2. Не предоставления в порядке, установленном настоящими правилами, информации об изменении учетных данных;

7.3. Обращения Клиента вне срока действия Договора;

7.4. В случае фактического отсутствия Карты «Базовый» у Клиента на момент оказания услуги;

7.5. При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;

7.6. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента по отношению к Компании или третьим лицам.

7.7. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг при невыполнении Клиентом рекомендаций Представителя Компании.

7.8. Компания оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг в случае отказа в предъявлении Карты клиента Представителю Компании или Партнеру Компании.

8. Срок действия договора.

8.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным с момента акцептирования публичной оферты Компании посредством приобретения неактивированной Карты «Базовый», путем внесения 100% предоплаты за услуги Компании, предусмотренные разделом 2 настоящих Правил в кассу партнера, либо приобретения неактивированной Карты «Базовый» на ином законном основании.

8.2. Настоящий Договор вступает в силу в течение 72 часов с момента приобретения, сроком установленным п.6.1. настоящих правил.

8.3. Активация Договора производится Партнером Компании, у которого приобретена неактивированная Карта «Базовый», на основании данных, предоставленных Клиентом при заключении Договора, в течение 72 часов.

8.4. В случае одностороннего расторжения договора по инициативе Клиента, уплаченная при заключении настоящего договора сумма возвращается за вычетом фактических расходов, понесенных Компанией на день письменного заявления о расторжении Договора. Под фактическими расходами понимаются также расходы, понесенные Компанией на оплату услуг, связанных с настоящим Договором, в том числе расходы на оплату колл-центра в размере 10 (десяти) рублей за 1 (одни) сутки обслуживания, расходы на изготовление пластиковой карты в размере 100 (ста) рублей, расходы по уплате комиссионного вознаграждения Агенту, содействующему в заключение настоящего Договора. В случае расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке по инициативе Клиента по истечении шести месяцев, вышеуказанная сумма возврату не подлежит.

8.5. Компания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть настоящий договор, в случае существенного нарушения условий договора Компании, а также в случаях, предусмотренных п. 7. настоящих Правил.

9. Особые условия.

9.1. Клиент, Заключая настоящий Договор, выражает согласие на обработку своих персональных данных, в частности:

- имя, фамилия, отчество, пол, домашний, рабочий, мобильный телефоны, адрес электронной почты, адрес регистрации;
- марка, модель, цвет Транспортного средства, государственный регистрационный знак, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение.

9.2. Клиент вправе потребовать исключения или исправления неверных или неполных персональных данных, отправив соответствующий письменный запрос на почтовый адрес Компании. Данное Клиентом согласие на обработку его персональных данных является бессрочным и может быть отозвано посредством направления Клиентом письменного заявления в почтовый адрес Компании.

10. Ответственность сторон.

10.1. 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). 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, исключая нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки.

10.2. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую сторону в разумный срок с того момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

11. Решение споров.

11.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

11.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, споры по настоящему Договору разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

12. Заключительные положения.

12.1. Изменения и дополнения к настоящему Договору, совершаются в письменной форме и подписываются полномочными представителями обеих Сторон.