

Утверждаю

ООО «АС Эксперт»

10.10.2020 г.

Генеральный директор



/Пуганова Е.А.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Смарт Стандарт»

Настоящие Правила оказания услуг ООО «АС Эксперт» (далее - Правила, Компания) являются публичной офертой в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить договор с Компанией на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами, и содержат все существенные условия договора.

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. 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 или Партнером Компании 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 перечень работ/услуг, оказываемых Компанией Клиенту;

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 «Смарт Стандарт», предусмотренные п. 2.3. настоящих Правил, за исключением справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения Транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг, установленных п. 1.1.11. настоящих Правил.

2.3. В рамках наполнения карты «Смарт Стандарт» Компания оказывает Клиенту следующие услуги:

- ✓ Автосправка 24 часа - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая Линия по Европротоколу - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Автотехник online - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Юридическая консультация по телефону - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Страховая консультация по телефону - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Аварийный комиссар - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при ДТП - однократно;
- ✓ Подвоз топлива - однократно;
- ✓ Замена колеса - однократно;
- ✓ Персональный менеджер - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Неограниченное количество водителей - без ограничения по количеству обращений.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Услуга «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. Услуга «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. Услуга «Консультация по телефону»:

3.3.1. В рамках данной услуги Компания оказывает Клиенту Консультации юриста по вопросам, связанным со Страхованием, Дорожно-транспортным происшествием, включают в себя, разъяснение прав и обязанностей, в соответствии с правилами страхования и законодательством РФ.

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

8 (800) 100-24-00.

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.

3.4. Услуга «Эвакуация автомобиля Клиента»:

3.4.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля 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.

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

3.4.3. 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.

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

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

3.4.5. 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.

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

3.5. Услуга «Автомеханик online»:

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

- диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля;

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

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

3.5.3. 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.

3.6. Услуга «Подвоз топлива»:

3.6.1. В рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

3.6.2. Дозаправка ТС Клиента (кроме газового топлива), не более 10 (десяти) литров, при условии оплаты Клиентом стоимости топлива и фактического отсутствия топлива в автомобильном баке.

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

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

3.6.4. 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.

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

3.7. Услуга «Замена колеса на запасное»:

3.7.1. В рамках данной услуги Клиенту оказываются следующие виды работ:

3.7.2. Работы по замене колеса автомобиля (при наличии запасного колеса), включающие в себя непосредственно замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо автомобиля при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности) и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);

3.7.3. Работы по подкачке колеса автомобиля (в т.ч. проверка, регулировка);

3.7.4. Механик, предоставленный Компанией, может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказа.

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

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

3.7.6. 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.

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

3.8. Услуга «Персональный менеджер»:

3.8.1. В рамках данной услуги Компания оказывает Клиенту услугу по сопровождению его договора представителем Компании.

4. Границы зоны оказания услуг

4.1. Услуги Подвоз топлива, Замена колеса на запасное, Аварийный комиссар, Эвакуация с места ДТП - предоставляются в пределах административных границ следующих городов Российской Федерации: Архангельск, Астрахань, Абинск, Барнаул, Батайск, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Вологда, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калуга, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Кызыл, Комсомольск-на-Амуре, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний

Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Новочеркасск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Севастополь, Симферополь, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Сочи, Сыктывкар, Тамбов, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Уде, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Череповец, Челябинск, Элиста, Ярославль, Ялта.

4.2. Услуги Горячая Линия по Европротоколу, Страховая консультация по телефону, Юридическая консультация по телефону, Автомеханик online, Автосправка 24 часа, Персональный менеджер - предоставляются на всей территории Российской Федерации.

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. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию Услуг.

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

5.2.3. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, не являющимся Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

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

5.2.5. Перед началом оказания услуг предъявить по первому требованию Представителя Компании или Партнера Компании водительское удостоверение, свидетельство о регистрации ТС, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения ТС.

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. Отказать в предоставлении Услуг при наличии оснований, предусмотренных п.7 Правил.

5.4. Компания обязана:

5.4.1. Обеспечить оказание Услуг в порядке и качестве, предъявляемым 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 производится Клиентом в полном объеме единовременно путем внесения наличных денежных средств или безналичным расчетом через Партнера Компании при заключении Договора.

6.2. Стоимость услуг Компании по Карте «Смарт Стандарт» устанавливается в зависимости от срока абонентского обслуживания и может изменяться как в большую, так и в меньшую сторону, в зависимости от действия акций программ лояльности, скидок, маркетинговых предложений Компании или ее Партнеров. Данная сумма указывается в заявлении о присоединении к настоящей оферте и не облагается НДС на основании ст. 346.11. НК РФ.

7. Компания вправе отказать Клиенту в следующем случае:

7.1. При обращении Клиента:

- 7.1.1. Не допущенного к управлению Транспортным Средством на законном основании;
- 7.1.2. Не имеющего водительского удостоверения (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 предоставляющего в порядке, установленном настоящими Правилами, информации об изменении учетных данных;
- 7.3. При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;
- 7.4. При наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента по отношению к Компании или третьим лицам.
- 7.5. При невыполнении Клиентом рекомендаций Представителя Компании.

8. Срок действия договора

- 8.1. Договор считается заключенным с момента подписания Клиентом Заявления о присоединении к Договору публичной оферты и полной оплаты Услуг Компании.
 - 8.2. Договор вступает в силу в течение 72 часов с даты подписания Клиентом заявления о присоединении, после регистрации Клиента в электронной базе данных Компании.
 - 8.3. Срок действия Договора устанавливается пункте 5 Заявления о присоединении к Договору публичной оферты Компании.
 - 8.4. Компания имеет право в одностороннем порядке приостановить действие настоящего Договора в случае существенного нарушения Клиентом условий настоящего договора, а также в случаях, предусмотренных разделом 7 настоящих Правил.
 - 8.5. Клиент вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке. В этом случае Клиент направляет по юридическому адресу Компании письменное Уведомление о расторжении договора с указанием банковских реквизитов счета на имя Клиента. Компания осуществляет возврат уплаченных по Договору денежных средств за вычетом понесенных расходов на день получения Уведомления о расторжении Договора. Под фактическими расходами понимаются расходы, понесенные Компанией по исполнению настоящего Договора, в том числе, но не ограничиваясь, расходы на оплату колл-центра в размере 100 (ста) рублей за 1 (одни) сутки обслуживания, расходы на изготовление пластиковой карты в размере 100 (ста) рублей, расходы по уплате комиссионного вознаграждения агенту, содействующему в заключении настоящего Договора.
- В случае расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке по инициативе Клиента по истечении шести месяцев, вышеуказанная сумма возврату не подлежит.

9. Особые условия

- 9.1. Подписанием Заявления (оферты) о присоединении к Договору публичной оферты путем акцепта оферты Компании Клиент выражает согласие 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

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, исключаяющие 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. Разрешение споров

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

11.2. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде и ее рассмотрение Компанией в срок, не превышающий 10 банковских дней с даты получения), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в Московском районном суде города Санкт-Петербурга.

12. Заключительные положения

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

12.2. Все изменения в Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.

12.3. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.