

Утверждаю

ООО «АС Эксперт»

22.12.2020 г.

Генеральный директор



/Пуганова Е.А.

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Х лизинг»**

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «АС Эксперт» (далее - Правила) услуг по программе обслуживания «Х лизинг».

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**

**Заказчик** – юридическое лицо, которое заключило с Компанией договор об оказании услуг по программе обслуживания «Х лизинг».

**Компания** — Общество с ограниченной ответственностью «АС Эксперт».

**Клиент** — клиент Заказчика - физическое или юридическое лицо, допущенное к управлению транспортным средством согласно полису ОСАГО.

**Период оказания Услуг** — период времени, определяемый выбранной Заказчиком программой обслуживания, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**Сервисная карта** — номерная пластиковая карта, дающая Клиенту и Заказчику право на получение пакетных услуг.

**Наполнение Карты** — перечень услуг, входящих в пакет: доступ к круглосуточному бесплатному сервису технической, эвакуационной и иной помощи, оказание справочно-консультационных, юридических услуг держателям Карты.

**Зона оказания услуг** – территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой Компания оказывает Клиенту Услуги. Конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги в соответствии с разделом 4 настоящих Правил.

**Запрос на оказание Услуг** — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в Правилах, для получения Услуги, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

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

**Заключение Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

**Транспортное средство, автомобиль** — принадлежащее заказчику на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., и переданное заказчиком клиенту и являющееся объектом Услуг, оказываемых Компанией, за исключением: мопедов, велосипедов, ТС, 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; автомобилей, не прошедших, в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса легковых автомобилей не должна превышать 3 500 кг.

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

**Дорожно-транспортное происшествие (ДТП)** — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства заказчика и/или с его участием, произошедшее в период действия карты и послужившее основанием для обращения Клиента за получением Услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

## 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1 В рамках программы обслуживания «Х лизинг» Компания оказывает Клиенту 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;
- ✓ Персональный менеджер - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Аварийный комиссар (Автоюрист)- без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Сбор справок - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при поломке - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при ДТП - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Подвоз топлива - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Запуск от внешнего источника - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Вскрытие ТС - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Отключение сигнализации - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Замена колеса - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Такси от ДЦ - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Аэропорт (такси) – однократно;
- ✓ Справка из Гидрометцентра - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Поиск автомобиля - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Один автомобиль - неограниченное количество пользователей вписанных в полис ОСАГО

2.2. Услуги предоставляются Компанией в соответствии и на основании права Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации.

2.3. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

2.4. Все Услуги предоставляются на Запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями настоящих Правил.

2.5. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

2.6. 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 Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу 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.

2.7. При Запросе Клиентом 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.

2.8. Услуги по программе «Х лизинг», предусмотренные п. 2.1 настоящих Правил, за исключением информационно-правовых и справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения Транспортного средства Заказчика в Зоне оказания услуг согласно разделу 4 настоящих Правил.

## 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**3.1. Услуга «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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи и номер Карты. Специалист в максимально короткий срок перезванивает Клиенту по телефону, сообщенному им оператору.

**3.2. Услуга «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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи и номер Карты. Специалист в максимально короткий срок перезванивает Клиенту по телефону, сообщенному им оператору.

**3.3. Услуга «Юридическая консультация»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме консультации по вопросам гражданского и административного права, связанным с эксплуатацией автомобиля, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Заказчика или 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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

8 (800) 100-24-00, в будние дни с 10.00 час. до 19.00 час.

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), предварительную характеристику произошедшего события.

**3.4. Услуга «Персональный менеджер»** — разновидность услуги по информационно-консультативной поддержке и сопровождению Клиента по различным вопросам и ситуациям, связанных с транспортным средством Заказчика, участником которых он является, и на которое распространяется действие настоящего Договора.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

8 (800) 100-24-00, с понедельника по пятницу, с 10.00 час. до 19.00 час.

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), предварительную характеристику произошедшего события.

**3.5. Услуга «Аварийный комиссар»** — услуга, которая предоставляется Клиенту в случае ДТП с участием транспортного средства Заказчика. Услуга включает оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП при необходимости, инструктаж по действиям Клиента 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. Аварийный комиссар принимает решение о необходимости выезда или оформления ДТП удаленно в зависимости от обстоятельств ДТП.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), предварительную характеристику произошедшего события.

**3.6. Услуга «Сбор справок»** — 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. 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 Заказчиком или Клиентом специалисту Компании нотариальной доверенности на представление интересов в ГИБДД с правом получения оригиналов документов.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, марку, цвет, государственный номер автомобиля. Специалист в максимально короткий срок перезванивает по указанному в заявке номеру телефона.

**3.7. Услуга «Эвакуация автомобиля»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате ДТП или поломки (неисправности) Транспортное средство Заказчика 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.

Эвакуация Транспортного средства с места ДТП или поломки осуществляется Специалистом Компании только в присутствии Клиента или его доверенного лица на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (Дилерский центр), при наличии технической возможности и не чаще, чем 1 (один) раз в течение 24 часов. В случае отсутствия у Клиента документов на автомобиль (СТС или ПТС) Компания имеет право отказать в предоставлении услуги.

В случае если поломка ТС либо ДТП произошло в черте города, эвакуация Транспортного средства производится на ближайшее СТО официального дилера по месту заключения настоящего Договора. В случае если поломка ТС либо ДТП произошло за чертой города либо в данном городе отсутствует официальное СТО дилера, эвакуация Транспортного средства производится на ближайшее СТО.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.8. Услуга «Подвоз топлива»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по доставке соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке Транспортного средства Заказчика, не более 10 (десяти) литров. Стоимость топлива оплачивается Клиентом непосредственно в момент предоставления услуги на основании расчетно-кассового чека автозаправочной станции.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.9. Услуга «Запуск от внешнего источника»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.10. Услуга «Вскрытие ТС»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по вскрытию дверей транспортного средства Заказчика. 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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.11. Услуга «Отключение сигнализации»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по отключению сигнализации, установленной на транспортном средстве Заказчика. 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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.12. Услуга «Замена колеса»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Заказчика) работ, включающих в себя замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), а также при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента); работы по подкачке колеса автомобиля (в т.ч. проверка, регулировка). Специалист Компании может дать рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказа.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля.

**3.13. Услуга «Такси от ДЦ»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по вызову такси для Клиента, когда Транспортное средство Заказчика было эвакуировано с места ДТП или поломки силами Компании на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (Дилерского центра).

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес точки отправления и пункта назначения, марку, цвет, государственный номер автомобиля, конечный адрес доставки пассажиров. Специалист в максимально короткий срок перезванивает Клиенту по телефону, сообщенному им оператору.

**3.14. Услуга «Справка из Гидрометцентра»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме предоставления административно-правовой помощи в получении справки из Гидрометцентра на дату и время ДТП, участником которого являлся Клиент. Услуга оказывается при условии предоставления Клиентом нотариальной доверенности на Специалиста Компании на представление интересов в Гидрометцентре с правом получения оригиналов документов.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию:

Контактный номер для связи, номер Карты, адрес места нахождения автомобиля (номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

Специалист в максимально короткий срок перезванивает по указанному в заявке номеру телефона.

**3.15. Услуга «Аэропорт»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме оказания содействия в предоставлении Клиенту такси в Аэропорт с адреса, указанного Клиентом, либо из Аэропорта в один адрес без дополнительных остановок в пути следования, в пределах границ оказания услуг, установленных разделом 4 настоящих Правил. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случае, если Клиент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения либо совершении Клиентом противоправных действий.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуги, сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер Карты, адрес точки отправления и пункта назначения. Специалист в максимально короткий срок перезванивает Клиенту по телефону, сообщенному им оператору.

**3.16. Услуга «Поиск автомобиля»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме оказания информационно-справочной помощи в выяснении места нахождения автомобиля Заказчика в случае его эвакуации на штрафстоянку ГИБДД.

Заказ данной услуги осуществляется через оператора Компании по номеру телефона:

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

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

Контактный номер для связи, номер Карты, последний известный адрес места нахождения автомобиля, марку, цвет, государственный номер автомобиля.

#### **4. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Услуги «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Юридическая консультация», «Персональный менеджер» - предоставляются на всей территории Российской Федерации.

4.2. Услуги «Аэропорт», «Справка из Гидрометцентра», «Поиск автомобиля», «Такси от ДЦ» - предоставляются на территории г. Санкт-Петербург, г. Москва.

4.3. Услуга «Сбор справок» - предоставляется в черте следующих городов Российской Федерации: Кингисепп, Великий Устюг, Вологда, Волхов, Псков, Тосно, Гатчина, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Выборг, Великий Новгород, Великие Луки, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Ишим, 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, Псков, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Тамбов, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Усть-Каменогорск, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Шадринск, Элиста, Ярославль.

4.4. Услуга «Аварийный комиссар» - предоставляется в черте следующих городов Российской Федерации: Кингисепп, Великий Устюг, Вологда, Выборг, Волхов, Псков, Тосно, Гатчина, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Великие Луки, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Ишим,

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, Псков, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Тамбов, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Усть-Каменогорск, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Шадринск, Элиста, Ярославль.

4.5. Услуги «Эвакуация», «Подвоз топлива», «Запуск от внешнего источника», «Вскрытие ТС», «Отключение сигнализации», «Замена колеса» - предоставляется в административных границах Ленинградской области и в радиусе 50 километров от административных границ следующих городов Российской Федерации: Кингисепп, Великий Устюг, Вологда, Волхов, Псков, Тосно, Гатчина, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Великие Луки, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Ишим, 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, Псков, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Тамбов, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Усть-Каменогорск, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Шадринск, Элиста, Ярославль.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1 Заказчик имеет право:**

Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством.

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

### **6.2 Заказчик обязан:**

Ознакомиться сам и ознакомить клиента с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию Услуг.

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

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

### **6.3. Клиент имеет право:**

Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством.

Пользоваться Услугами в течение всего Периода оказания Услуг, определяемого в соответствии выбранной программой обслуживания.

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

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

### **6.4. Клиент обязан:**

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

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

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

Выполнять все рекомендации Специалиста Компании, касающиеся оказываемых Услуг;

### **6.5. Компания имеет право:**

Уточнять поступившие Запросы/Заявки.

Определять порядок и формат оказания Услуг.

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

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

Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Правил.

Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.

Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.

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

Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия Правил;
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- 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, необходимых для оказания услуг;
- у Клиента на момент оказания услуги отсутствует Карта, а равно отказа в предъявлении Карты по требованию Специалиста Компании.
- при нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг.
- при невыполнении Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

#### **6.6. Компания обязана:**

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

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.

Оказывать Услуги надлежащего качества.

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

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

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