



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «АС Эксперт»  
/Давыдов Д.В.  
21.03.2022 г.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Хочу домой L»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «АС Эксперт» услуг по программе обслуживания «Хочу домой L»

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией.

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. Клиент** — физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, а также юридическое лицо, которое приобрело право на получение услуг в соответствии с настоящими Правилами по программе обслуживания «Хочу домой L».

**1.2. 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 подписании Сертификата или в процессе пользования Услугами.

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

**1.3. Доверенное лицо** — лицо, владеющее транспортным средством Клиента на законном основании и допущенного к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСАГО.

**1.4. Компания** — общество с ограниченной ответственностью «АС Эксперт» (ОГРН 1177847374275).

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

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

**1.7. Сертификат** — идентификационный номерной документ в бумажной форме, дающий Клиенту право на получение от Компании услуг в рамках программы обслуживания «Хочу домой L».

**1.8. Активация** — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании на основании Сертификата.

**1.9. Наполнение Сертификата** — объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту при предъявлении Сертификата на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами. Сертификаты могут различаться по наполнению, поэтому к конкретному Клиенту относятся условия настоящих Правил только по тем работам и услугам, которые включены в наполнение Сертификата данного Клиента.

**1.10. Зона оказания услуг (радиус)** — административные границы г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

**1.11. Запрос (заявка) на оказание услуг** — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в Правилах, для получения услуги. Запрос должен содержать всю необходимую для предоставления услуги информацию и соответствовать требованиям, установленным Компанией для запросов.

**1.12. 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.

**1.13. Заключение Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом.

**1.14. Транспортное средство (далее – «ТС») —** принадлежащий Клиенту на законном основании квадроцикл или снегоход.

## **2. ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

2.1. В рамках программы обслуживания «Хочу домой L» клиенту предоставляются услуги по извлечению ТС клиента из труднодоступных мест с последующей эвакуацией извлеченного ТС до прицепа, а в случае отсутствия прицепа до места, указанного клиентом, в пределах радиуса обслуживания. Услуги оказываются только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение ТС невозможно в силу объективных причин, связанных с невозможностью ТС выехать из труднодоступного места.

2.2. Услуги предоставляются в пределах административных границ г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

2.3. Помимо услуг, перечисленных в пункте 2.1 настоящих Правил, Клиент в период обслуживания может запросить иные информационно-правовые услуги, оказываемые Компанией. Порядок и условия предоставления таких информационно-правовых услуг Компанией оговариваются с Клиентом индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

2.4. Услуги предоставляются Компанией в соответствии и на основании права Российской Федерации, а также принципов и норм международного права, являющихся составной частью правовой системы Российской Федерации.

2.5. Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу и только при обращении лично или через уполномоченного представителя.

2.6. Формат предоставления услуг во всех случаях определяется Компанией.

2.7. Все услуги предоставляются на запросы, сформированные исключительно в соответствии с положениями настоящих Правил.

2.8. 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.

2.9. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению услуг в рамках Сертификата. 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 Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.

2.10. Услуги по программе обслуживания «Хочу домой L» предоставляются при условии нахождения ТС Клиента в административных границах следующих населенных пунктов:

- г. Санкт-Петербург и Ленинградская область;
- г. Воронеж и Воронежская область.

2.11. Заказ Услуг осуществляется через оператора Компании по номеру телефона: 8 (800) 100-24-00, круглосуточно, без выходных.

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

ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер Сертификата и суть обращения. Оператор компании может запросить дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг, а именно: марка, модель, государственный номер и цвет ТС Клиента; предварительную характеристику произошедшего события; адрес местонахождения Клиента (в том числе номер дома, ориентиры, направление движения и т.п.); адрес прибытия специалиста.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **3.1. Клиент имеет право:**

3.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением услуг, прямо предусмотренную законодательством.

3.1.2. Пользоваться услугами в течение всего периода действия Сертификатом.

3.1.3. Осуществлять запросы (заявки) на оказание услуг и получать результаты оказания услуг.

3.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

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

3.1.6. Изменять выбранные идентификационные данные, с письменным уведомлением Компании.

### **3.2. Клиент обязан:**

3.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию услуг.

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

- 3.2.3. Не использовать результаты оказания услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
- 3.2.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
- 3.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг и принимать оказанные услуги.
- 3.2.6. Не допускать пользование услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.
- 3.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение услуг третьим лицам, за исключением Доверенных лиц.
- 3.2.8. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.
- 3.2.9. Перед началом оказания услуг предъявить по первому требованию Специалиста: водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения транспортным средством.
- 3.2.10. При утрате Сертификата по любой причине сообщить об этом в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты, по номеру телефона, указанному в п.2.11 настоящих Правил.

### **3.3. Компания имеет право:**

- 3.3.1. Уточнять поступившие запросы (заявки) от Клиента.
- 3.3.2. Определять порядок и формат оказания услуг.
- 3.3.3. Привлекать, при необходимости, третьих лиц - партнеров Компании для оказания услуг.
- 3.3.4. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- 3.3.5. Временно приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- 3.3.6. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
- 3.3.7. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.
- 3.3.8. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.
- 3.3.9. Приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- 3.3.10. Отказать в предоставлении услуги в случае:
- Нарушения клиентом положений настоящих Правил;
  - Обращение произошло вне срока действия Сертификата;
  - Наличия подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента или третьих лиц по отношению к Компании либо третьим лицам;
  - Совершения умышленных действий Клиента, направленное на необоснованное получение услуг.
  - Выявления факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими Правилами. Доказательством факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими правилами является аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Компании или Партнером Компании на месте оказания услуг;
  - Получения услуги, вызванной противоправными интересами Клиента;
  - Если оказание услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
  - Если оказание услуги нарушает права и законные интересы Компании;
  - Если действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
  - Если оказание услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
  - Если запрос услуг поступил от Клиента или его Доверенного лица, не допущенного к управлению Транспортным средством и/или не имеющего права управления Транспортным средством соответствующей категории.
  - Если Клиент или его Доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Транспортным средством.
  - Если Клиент или его Доверенное лицо находится в состоянии любой степени алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования.
  - Непредставления в порядке, установленном настоящими Правилами, информации об изменении учетных данных, указанных при активации данных
  - Нахождения Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг.
  - Невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.
  - Использования Автомобиля, указанного в учетных данных, в соревнованиях, испытаниях, или для обучения вождению;
  - Сдачи ТС в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;
  - Нарушения Клиентом Компании или Доверенным лицом правил эксплуатации ТС, предусмотренных производителем, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного ТС, ТС, не прошедшего государственной технической осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО;

- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля, указанного в учетной информации, по распоряжению государственных органов.
- Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии Учетных данных, сообщенных Клиентом при Активации Сертификата.
- Отсутствия у Клиента Сертификата на момент оказания услуг;
- Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или Партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения.

#### **3.4. Компания обязана:**

- 3.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения услуг в соответствии с настоящими Правилами.
- 3.4.2. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 3.4.3. Оказывать услуги надлежащего качества.
- 3.4.4. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в ее распоряжении информацию об услугах, условиях и порядке их оказания.
- 3.4.5. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 3.4.6. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

### **4. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

- 4.1. Подписанием Сертификата, Клиент – физическое лицо, самостоятельной волей и интересом, дает согласие ООО «АС Эксперт» 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).
- 4.2. 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.
- 4.3. Настоящее согласие действует в течение срока действия Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес ООО «АС Эксперт» соответствующего заявления в письменной форме.

### **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 5.1. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках Наполнения Сертификата, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю сотрудников Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
- 5.2. В случае изменения Компанией Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на официальном сайте Компании в сети Интернет.
- 5.3. Все изменения в Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.
- 5.4. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.