

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**по программе обслуживания Комтранс «Премиум 20»**

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «АС Эксперт» услуг по программе обслуживания Комтранс «Премиум 20»

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**

**Клиент** — физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо, которые приобрели право на получение Услуг в соответствии с настоящими Правилами по программе обслуживания Комтранс «Премиум 20».

**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, включая такие персональные данные Клиента, как фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, платежные и иные реквизиты, а также идентификационные данные Транспортного средства Клиента;

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

**Доверенное лицо** — лицо, владеющее транспортным средством Клиента на законном основании (право аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и допущенного к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСАГО.

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

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

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

**Сертификат** — идентификационный номерной документ в бумажной форме, дающий Клиенту право на получение от Компании Услуг в рамках программы обслуживания Комтранс «Премиум 20».

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

**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 и указанных в разделе 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 (далее – «ТС»/«Автомобиль»)** — принадлежащее Клиенту на законном основании, зарегистрированное в установленном законом порядке и указанное Клиентом в Сертификате, техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.д., в том числе: малотоннажный грузовой автомобиль (легковой коммерческий автомобиль (LCV)), грузовой автомобиль/автобус, за исключением: транспортных средств, используемых в качестве такси; коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем; с удлиненным кузовом; бронированных транспортных средств; транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях; автомобилей, не прошедших, в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса ТС не должна превышать 20 000 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 Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия Сертификата и послужившее основанием для обращения Клиента за получением Услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

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

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

**Эвакуация** — выполнение Компанией следующих действий:

- выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Клиентом;
- осуществление погрузки ТС Клиента на платформу Эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;
- перевозка и доставка ТС Клиента на платформе Эвакуатора в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, с учетом требований настоящих Правил.

## 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1 Перечень и количество услуг, входящих в программу обслуживания:

- ✓ Автосправка 24 часа – неограниченно;
- ✓ Горячая линия по Европротоколу – неограниченно;
- ✓ Юридическая консультация – неограниченно;
- ✓ Справка из Гидрометцентра – неограниченно;
- ✓ Эвакуация при ДТП – неограниченно;
- ✓ Подвоз топлива – неограниченно;
- ✓ Запуск ДВС автомобиля – неограниченно;
- ✓ Замена колеса – неограниченно;
- ✓ Юрист на ДТП – неограниченно;
- ✓ Отель в пути – однократно;
- ✓ Консультация механика по телефону – неограниченно;
- ✓ Консультация по административному праву – неограниченно;
- ✓ Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД – неограниченно;
- ✓ Помощь по подбору индивидуальных условий страхования ТС – неограниченно;
- ✓ Поиск ТС – неограниченно;
- ✓ Помощь в подаче документов в Страховую компанию – неограниченно;
- ✓ Подготовка жалобы на постановление ГИБДД – неограниченно;

2.1.1. Услуги предоставляются при условии нахождения Клиента в пределах зоны ответственности Компании. Зона ответственности определена в разделе 4 настоящих Правил. При нахождении Автомобиля вне пределов зоны ответственности, указанной в настоящем пункте Компания вправе отказать в обслуживании Клиента либо предоставить услугу на платной основе при наличии соответствующего Партнера в данном регионе.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Все Услуги предоставляются лично Клиенту/его доверенному лицу, только в их пользу и только при их личном обращении за получением соответствующей Услуги. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, в частности, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

2.5. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

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

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. Услуги по программе обслуживания, предусмотренные п. 2.1 настоящих Правил, за исключением информационно-правовых и справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения ТС Клиента в зоне оказания услуг, согласно разделу 4 настоящих Правил.

2.11. Заказ Услуг осуществляется через оператора Компании по следующему номеру телефона:

**8 (800) 333-58-13**, 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 в случае заказа услуг эвакуации и такси; наличие запасного колеса/колес; вид топлива; дата ДТП; отделение ГИБДД.

### 3. ОПИСАНИЕ 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.

**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.

**3.3. Услуга «Юридическая консультация»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме консультации по вопросам гражданского и административного права, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Клиента, включая определение и/или оценку проблем и/или возможностей Клиента по правовым вопросам, заключающееся в разъяснении норм права, и вытекающих рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании в будние дни с 10.00 час. до 19.00 час.

Консультации в выходные и праздничные дни предоставляются только по вопросам, связанным с дорожно-транспортным происшествием, круглосуточно.

**3.4. 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.

Заказ данной Услуги осуществляется через оператора Компании в будние дни с 10.00 час. до 19.00 час.

Услуга оказывается при условии предоставления Клиентом нотариальной доверенности на Специалиста Компании на представление интересов в Гидрометцентре с правом получения оригиналов документов.

**3.5. Услуга «Эвакуация при ДТП»** — услуга предоставляется только в случаях поломки ТС при наступлении дорожно-транспортного происшествия, учтенного по Сертификату, в границах зоны ответственности Компании. Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства, а также при эвакуации автомобиля специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства РФ.

Услуга предоставляется по запросу Клиента, в случае если в результате ДТП Транспортное средство Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов Транспортного средства, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Эвакуация Транспортного средства при ДТП осуществляется специалистом Компании только в присутствии Клиента или его доверенного лица, только с места совершения ДТП, при наличии технической возможности и не чаще одного раз в течение 24 часов и не более одного раза по конкретному ДТП. В случае отсутствия у Клиента документов на автомобиль (СТС или ПТС) Компания имеет право отказать в предоставлении услуги.

В случае, если событие произошло с автомобилем, находящимся на гарантии, эвакуация транспортного средства производится в ближайший дилерский центр, находящийся не далее 100 км от места ДТП. В случае, если в населенном пункте, в котором произошло ДТП, отсутствует дилерский центр, то на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места поломки.

В случае, если событие произошло с автомобилем, у которого истек период гарантии, эвакуация транспортного средства производится в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящиеся не далее 100 км от места ДТП.

**3.6. Услуга «Подвоз топлива»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя доставку соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке ТС Клиента, не более 10 (десяти) литров топлива. Данная услуга предоставляется только в том случае, если во время движения по асфальтированной автодороге у Клиента произошли непредвиденные обстоятельства, в результате чего закончилось топливо. Стоимость топлива оплачивается Клиентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по среднерыночным ценам. Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей ТС, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании. Услуга предоставляется только в случае невозможности ТС продолжить движение вследствие отсутствия топлива в баке. В случае, если прибывший по заявке Специалист выявит возможность ТС продолжить движение, а именно наличие в баке ТС топлива, Компания вправе потребовать от Клиента компенсацию фактически понесенных Компанией расходов на оказание услуги. В случае отказа Клиента осуществить компенсацию, Компания вправе приостановить предоставление услуги на срок до пяти месяцев.

**3.7. Услуга «Запуск ДВС автомобиля»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Услуга предоставляется не более одного раза в сутки.

Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

Услуга предоставляется при температуре воздуха не ниже предельной, предусмотренной ГОСТ Р 54120-2010 для запуска двигателя, а именно:

Для бензиновых двигателей: не ниже – 30 °С

Для дизельных двигателей: не ниже – 25 °С

При температуре воздуха ниже указанных значений, Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

**3.8. Услуга «Замена колеса»** — услуга по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Клиента) работ, включающих в себя замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо. Услуга предоставляется при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), путем применения штатного инструмента автомобиля, при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента); Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуги, в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

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

Прибытие на место ДТП в пределах городской границы – не более двух часов. За пределами города – в разумные сроки.

**3.10. Услуга «Отель в пути»** — услуга, предоставляемая в случае возникновения неисправности ТС Клиента в результате ДТП или поломки, и включающая в себя компенсацию Клиенту расходов на оплату проживания (номера в гостинице/отеле без питания) для Клиента, а также пассажиров ТС, путешествующих вместе с Клиентом (но не более двух человек). Услуга предоставляется только на время ремонта ТС, но не более трех суток с момента заселения. Категория номера, стоимость которого подлежит компенсации, должна соответствовать категории ТС Клиента, а именно: ТС класса А, В – номер категории «эконом»; ТС класса С, D – номер категории «стандарт»; ТС класса E, F – номер категории «люкс». Услуга предоставляется при наличии в совокупности следующих обстоятельств:

- эвакуации ТС Клиента силами Компании на станцию технического обслуживания (СТО);
- ТС Клиента не предоставляется возможным отремонтировать в течение менее 24 (двадцати четырех) часов с момента поступления ТС на СТО;
- категория номера соответствует классу ТС;
- наличие у Клиента оригиналов документов, подтверждающих несение затрат на оплату номера в гостинице/отеле.

В случае отсутствия хотя бы одного из вышеперечисленных обстоятельств, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги.

Компенсация производится Компанией в размере, не превышающем 3 000 рублей, на основании письменного заявления Клиента с приложением оригиналов документов, подтверждающих несение Заказчиком расходов по оплате номера в отеле/гостинице.

**3.11. Услуга «Консультация механика по телефону»** — информационно-консультационная услуга, в рамках которой Компания оказывает Клиенту консультации по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля.

**3.12. Услуга «Консультация по административному праву»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая дистанционно с использованием телефонной связи, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Заказчика в рамках административного права, а именно, определение и/или оценку проблем и/или возможностей Клиента, заключающееся в разъяснении норм административного права, и вытекающих рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства.

Услуга предоставляется в рабочие дни с 10.00 час. до 19.00 час. по московскому времени.

**3.13. Услуга «Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая дистанционно с использованием телефонной связи, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Заказчика, а именно, определение и/или оценку проблем и/или возможностей Клиента по вопросу обжалования неправомерных действий сотрудников ГИБДД, заключающееся в разъяснении норм права, и вытекающих рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства.

Услуга предоставляется в рабочие дни с 10.00 час. до 19.00 час. по московскому времени.

**3.14. Услуга «Помощь по подбору индивидуальных условий страхования ТС»** - справочно-консультационная услуга, включающая в себя подбор страховых продуктов по страхованию ТС в зависимости

от условий и требований Клиента. Страховые продукты предлагаются из перечня, доступного к оформлению Страховыми компаниями, являющимися партнерами Компании.

В случае решения Клиента оформить один из предложенных страховых продуктов, Компания осуществляет помощь в оформлении страхового полиса/договора страхования.

Оказание Услуги осуществляется дистанционным способом.

Услуга предоставляется в рабочие дни с 10.00 час. до 19.00 час. по московскому времени.

**3.15. Услуга «Поиск ТС»** - услуга, включающая в себя установление места нахождения автомобиля клиента и, в случае нахождения автомобиля на штрафстоянке, перевозка клиента на стоянку где находится автомобиль (оплата штрафа производится клиентом самостоятельно за свой счет). Перевозка клиента осуществляется по двум адресам: - адрес оплаты штрафа; - адрес штрафстоянки.

Услуга предоставляется только в отношении автомобиля, на котором установлен государственный регистрационный знак.

**3.16. Услуга «Помощь в подаче документов в Страховую компанию»** - в рамках данной услуги Компания оказывает информационно-консультационное содействие в формировании пакета документов, необходимых для подачи в Страховую компанию, с целью получения страховой выплаты, по ДТП с участием Автомобиля Клиента.

**3.17. Услуга «Подготовка жалобы на постановление ГИБДД»** - услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме составления жалобы на постановление ГИБДД. Данная услуга предоставляется удаленно и только в случае получения Компанией от Клиента копии постановления ГИБДД.

Услуга предоставляется в рабочие дни с 10.00 час. до 19.00 час. по московскому времени.

Оказание данной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента получения Компанией от Клиента копии постановления ГИБДД.

Компания не несет ответственности за правильность проведенной проверки вследствие предоставления Клиентом недостоверной и/или неполной информации.

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

4.1 Услуги «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Юридическая консультация», «Справка из Гидрометцентра», «Помощь по подбору индивидуальной условий страхования ТС», «Поиск ТС», «Консультация механика по телефону», «Помощь в подаче документов в Страховую компанию», «Консультация по административному праву», «Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД», «Подготовка жалобы на постановление ГИБДД», «Отель в пути» предоставляются на всей территории Российской Федерации.

4.2 Услуги «Подвоз топлива», «Запуск ДВС автомобиля», «Замена колеса», «Юрист на ДТП», предоставляются в административных границах следующих населенных пунктов: г. Москва, г. Санкт-Петербург, г. Новосибирск, г. Екатеринбург, г. Казань, г. Красноярск, г. Нижний Новгород, г. Челябинск, г. Уфа, г. Самара, г. Ростов-на-Дону, г. Краснодар, г. Омск, г. Воронеж, г. Пермь, г. Волгоград.

4.3 Услуга «Эвакуация при ДТП» предоставляется до ближайшего СТО в административных границах Российской Федерации и пробеге эвакуатора не превышающем 100 (ста) километров от места ДТП либо поломки ТС Клиента.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Клиент имеет право:**

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

5.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода действия Сертификатом.

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

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

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

5.1.6. Изменять выбранные идентификационные данные, с письменным уведомлением 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, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

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

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

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

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

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

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

5.2.9. 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.

### **5.3. Компания имеет право:**

5.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Клиента.

5.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

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

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

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

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

5.3.7. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

5.3.8. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.

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

5.3.10. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Клиент нарушает положения Правил;

- Обращение произошло вне срока действия Сертификата;

- При наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента или третьих лиц по отношению к Компании либо третьим лицам;

- Совершения умышленных действий Клиента, направленное на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью Автомобиля, указанного в учетных данных).

- При выявлении 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;

- При получении Услуги, вызванной противоправными интересами Клиента;

- При совершении или попытке совершения умышленного преступления Клиентом, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;

- 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 от Клиента;

- Запрос Услуг поступил от Клиента или его Доверенного лица, не допущенного к управлению Транспортным средством и/или не имеющего права управления Транспортным средством (в том числе соответствующей категории).

- Клиент или его Доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Транспортным средством.

- Клиент или его Доверенное лицо находится в состоянии любой 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

- При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг.

- При невыполнении Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

### **5.4. Компания обязана:**

5.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с настоящими Правилами.

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

5.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.

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

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

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

## **6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

6.1. Подписанием Сертификата, Клиент, 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).

6.2. 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.

6.3. 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.

## **7. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. 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.

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

7.3. В соответствии с настоящими Правилами Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.1. настоящих Правил в случаях:

7.3.1. Умышленных действий Клиента Компании, пассажиров этого Автомобиля, направленных на наступление последствий, предусмотренных пунктом Правила, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

7.3.2. При обращении Клиента:

-не допущенного к управлению данным Автомобилем;

-не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Автомобилем;

-находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении Автомобилем, а также, если Клиент Компании отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу) с нарушением условий, при которых возможно оказание данной услуги;

7.3.3. 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.

7.3.4. При нахождении Автомобиля вне зоны оказания услуг, указанной в разделе 4 настоящих Правил.

7.3.5. Использования Автомобиля, указанного в Учетных данных, в соревнованиях, испытаниях, в качестве такси или для обучения вождению;

7.3.6. Сдачи Автомобиля в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;

7.3.7. Нарушения Клиентом Компании или иным лицом правил эксплуатации Автомобиля, предусмотренных производителем Автомобиля, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного Автомобиля, Автомобиля, не прошедшего государственный технический 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;



- 7.3.8. Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- 7.3.9 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.
- 7.3.10. Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии Учетных данных, сообщенных Клиентом при Активации Сертификата.
- 7.3.11. При фактическом отсутствии у Клиента Сертификата на момент оказания услуги.
- 7.4. Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании, и/или третьим лицам.
- 7.5. Любые умышленные действия Клиента, направленные на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью Автомобиля, в том числе в результате ДТП, и/или не в отношении Автомобиля, указанного в Учетных данных) являются основанием для отказа Компании в предоставлении услуг. Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Клиента признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Компании или Партнером Компании на месте оказания услуг.
- 7.6. При утрате Сертификата по любой причине, Клиент обязан сообщить об этом в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты, по номеру телефона, указанному в п.2.11 настоящих Правил.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 8.1. В случае изменения Компанией Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на официальном сайте Компании в сети Интернет.
- 8.2. Все изменения в Правилах утверждаются приказом генерального директора Компании и публикуются на официальном сайте Компании.
- 8.3. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.