



УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «АС Эксперт»
/Пуганова Е.А./

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «MART»

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Исполнителем (Компанией) услуг по программе обслуживания «MART»

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, которое приобрело право на получение Услуг в соответствии с настоящими Правилами (Комитент).

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 подключении к программе обслуживания 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.

Исполнитель (Компания) — Общество с ограниченной ответственностью «АС Эксперт».

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.

Активация — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании на основании соответствующего договора оказания услуг между Компанией и Комиссионером.

Зона оказания услуг — территория г. Санкт-Петербург, а также радиус 50 километров от административных г. Санкт-Петербурга.

Запрос на оказание Услуг — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в Правилах или в электронном сертификате, 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) — принадлежащее Клиенту на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при регистрации в учетной системе Компании 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.

Допустимые габариты ТС: высота не более 2,8 метров; длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 5 метров.

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 программы обслуживания 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 ТС 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, на условиях настоящих Правил

2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1 Общий перечень услуг, оказываемых Компанией:

- ✓ Автосправка 24 часа - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Юридическая помощь - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая линия по Европротоколу - без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Аварийный комиссар - однократно;
- ✓ Сбор справок - двукратно;
- ✓ Эвакуация при поломке - однократно;
- ✓ Эвакуация при ДТП - однократно;
- ✓ Эвакуация ТС Клиента с паркинга - однократно;
- ✓ Подвоз топлива - однократно;
- ✓ Запуск ТС от внешнего источника, зарядка АКБ - однократно;
- ✓ Вскрытие ТС - однократно;
- ✓ Отключение сигнализации - однократно;

- ✓ Замена колеса на запасное - однократно;
- ✓ Независимая экспертиза - однократно;
- ✓ Услуга «Трезвый водитель» - однократно.

2.1.1. Услуги предоставляются при условии нахождения Клиента в пределах зоны ответственности Компании. Зона ответственности определена в п. 2.10 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. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяется программой обслуживания и указывается в сертификате/заявлении. 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 Клиенту лично и в его пользу и только при его 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 конкретной программы обслуживания. 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 программы обслуживания 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, предусмотренные п. 2.1 настоящих Правил оказываются на территории г. Санкт-Петербурга, а также в радиусе 50 километров от административных границ г. Санкт-Петербурга.

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 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 помощь» — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента с использованием телефонной связи в устной 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 «Аварийный комиссар» — услуга, предоставляемая при наличии реальной необходимости, в случае дорожно-транспортного происшествия с участием транспортного средства Клиента. Решение о необходимости выезда на место ДТП с учетом ситуации принимает непосредственно аварийный комиссар по согласованию с Клиентом. Услуга включает выезд аварийного комиссара на место ДТП, инструктаж по действиям Клиента и 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.

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

3.5. 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 или его Доверенное лицо, за исключением случаев, когда требуется личное присутствие Заказчика или его представителя в органах внутренних дел. 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 Клиентом специалисту Компании нотариальной доверенности на представление интересов в ГИБДД с правом получения оригиналов документов.

3.6. Услуга «Эвакуация автомобиля при поломке» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате поломки (неисправности) транспортное средство (автомобиль) Клиента, зарегистрированный в учетной системе Компании, не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и иных повреждений транспортного средства. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только в случаях поломки транспортного средства 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. По каждому отдельному инциденту (поломка автомобиля) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация Транспортного средства с места поломки осуществляется Компанией не чаще одного раза в течение 24 часов по одной поломке (неисправности) автомобиля Клиента.

Эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС (дилерский центр).

В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление транспортным средством на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении Услуги.

3.7. Услуга «Эвакуация автомобиля при ДТП» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента при наличии технической возможности, если в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство (автомобиль) Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и иных повреждений транспортного средства. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только в случаях ДТП с участием автомобиля Клиента, 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. По каждому отдельному инциденту (ДТП) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация Транспортного средства с места ДТП осуществляется Компанией не чаще одного раза в течение 24 часов по одному происшествию с участием автомобиля Клиента.

Эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС (дилерский центр).

3.8. Услуга «Эвакуация автомобиля с паркинга» - услуга по эвакуации автомобиля Клиента с паркинга (при наличии технической возможности).

Эвакуация из паркинга осуществляется до ближайшего разрешенного места стоянки автомобиля рядом с паркингом и 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.

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

3.9. Услуга «Подвоз топлива» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по доставке соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке Транспортного средства Клиента, не более 10 (десяти) литров. Стоимость топлива оплачивается Клиентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по средним рыночным ценам. Данная услуга может быть предоставлена путем обеспечения доставки Клиента или отдельно его Автомобиля до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от Автомобиля).

3.10. Услуга «Запуск ТС от внешнего источника, зарядка АКБ» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии технической возможности) работ по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания. Проведение мероприятий по запуску двигателя Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника при условии возможности доступа к АКБ Автомобиля без использования специальных инструментов.

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

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

3.13. Услуга «Замена колеса на запасное» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Клиента) работ по замене 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 заказа.

3.14. Услуга «Независимая экспертиза» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме организации проведения лицензированным специалистом независимой оценки ущерба Транспортного средства, пострадавшего в ДТП и оформленном в ГИБДД. Работы по снятию-установке узлов и деталей, препятствующих проведению оценки ущерба Транспортного средства, производятся за счет Клиента.

Данная услуга, предоставляется в случае полного или частичного отказа страховой компании в выплате страхового возмещения и/или проведении ремонта ТС пострадавшего в ДТП и оформленном в ГИБДД.

3.15. Услуга «Трезвый водитель» — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме предоставления водителя для перевозки Клиента на ТС Клиента. Максимальное время ожидания Клиента после назначенного и согласованного времени составляет 10 (десять) минут, по истечении которых водитель покидает назначенное место, при этом услуга считается оказанной Компанией в полном объеме и надлежащим образом. Услуга предоставляется только при наличии у Клиента полиса ОСАГО без ограничений по лицам, допущенным к управлению ТС (открытый полис ОСАГО).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

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

4.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода действия программы обслуживания.

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

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

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

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

4.2. Клиент обязан:

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2.9. 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.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Клиента.

4.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

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

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

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

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

4.3.7. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при регистрации в учетной системе Компании, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

- 4.3.8. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.
- 4.3.9. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- 4.3.10. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:
- Клиент нарушает положения Правил;
 - Обращение произошло вне срока действия программы обслуживания;
 - 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.

4.4. Компания обязана:

- 4.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с настоящими Правилами.
- 4.4.2. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 4.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.
- 4.4.4. 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.
- 4.4.6. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

5. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 5.1. Подключение к программе обслуживания, 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.

5.3. Настоящее согласие действует в течение срока действия программы обслуживания и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес ООО «АС Эксперт» соответствующего заявления в письменной форме.

6. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках программы обслуживания, 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.

6.2. 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.

6.3. 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:

6.3.1. 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.

6.3.2. 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;

6.3.3. 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.

6.3.4. При нахождении Автомобиля вне зоны оказания услуг, указанной в настоящих Правилах.

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

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

6.3.7. 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;

6.3.8. Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

6.3.9. 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.

6.3.10. Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии Учетных данных, сообщенных Клиентом при регистрации в учетной системе Компании.

6.4. 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.

6.5. 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.