

Утверждаю

ООО «АС Эксперт»

10.10.2020 г.

Генеральный директор



/Пуганова Е.А.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Смарт Стандарт»

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

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно, регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

1. Основные положения

1.1. Определения и понятия используемые в настоящих правилах:

1.1.1. Компания - Общество с ограниченной ответственностью «АС Эксперт» (ООО «АС Эксперт»);

1.1.2. Клиент Компании (Клиент) - дееспособное физическое лицо, акцептирующее данную оферту и заключившее таким образом договор с Компанией;

1.1.3. Партнер Компании - любое лицо, осуществляющее взаимодействие с Компанией, связанное с оказанием услуг;

1.1.4. Карта клиента - идентификационная номерная карта, подтверждающая его право на получение работ, услуг и информации в рамках наполнения карты и на условиях, предусмотренными настоящими правилами;

1.1.5. Активация карты - регистрация Компанией или Партнером Компании полученной от Клиента учетной информации;

1.1.6. Акцепт - любое законное приобретение не активированной Карты клиента.

1.1.7. Учетная информация - личные данные, указанные Клиентом в договоре о предоставлении услуг по карте;

1.1.8. Транспортное средство (ТС) - принадлежащее Клиенту на законном основании устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.д. Допустимая масса ТС не более трех тысяч пятисот кг.

Допустимые габариты ТС: высота не более 2,8 метров; длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 4 метров.

За исключением транспортных средств:

- не прошедших, в установленном законом порядке, государственный технический осмотр;
- используемых в качестве такси;
- с удлиненным кузовом;
- бронированные транспортные средства;

- коммерческие транспортные средства с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем;
 - транспортные средства, подвергшиеся доработке с целью улучшения стандартных потребительских качеств автомобилей, как заводом-изготовителем, так и иными третьими лицами (тюнинг-автомобили);
- Исключением является ТС, характеризующиеся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные», «микроавтобус», «мотоцикл», «грузовое транспортное средство» и/или предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях;
- 1.1.9. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) - событие, возникшее в период действия настоящего договора, произошедшее в результате движения транспортного средства указанного в договоре и/или с его участием, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением услуги, при котором транспортному средству причинены механические повреждения;
- 1.1.10. Аварийный комиссар - эксперт - консультант, уполномоченный Компанией или Партнером Компании осуществлять мероприятия по восстановлению объективной картины ДТП;
- 1.1.11. Зона оказания услуг – Территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой компания оказывает клиенту услуги, выполняет работы, указанные в пункте 2.3. настоящих Правил, конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги в соответствии с п.4. настоящих Правил.
- 1.1.12. Договор - соглашение между Клиентом и Компанией, заключенное на условиях, предусмотренных настоящими Правилами;
- 1.1.13. Наполнение карты - объем и перечень работ/услуг, оказываемых Компанией Клиенту;
- 1.1.14. Эвакуатор — специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки ТС в случае ДТП, за исключением эвакуаторов, оборудованных кранами-манипуляторами (с подъемными кранами и гидроманипуляторами).
- 1.1.15. 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 настоящего Договора.
- 1.2. Договор между Клиентом и Компанией, заключенный на основании настоящих Правил, действует в пределах зоны оказания услуг.
- 1.2.1. Компания, на основании акцепта Клиента настоящей оферты, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в настоящих Правилах.
- 1.2.2. Акцептом данной публичной оферты Стороны признают любое законное приобретение неактивированной Карты физическим лицом, имеющим в пользовании на законном основании транспортное средство.
- 1.2.3. Стороны признают настоящий Договор договором присоединения, по которому Клиент присоединяется к условиям, изложенным в настоящих Правилах.

2. Предмет Договора

- 2.1. Предметом настоящего договора является оказание Компанией услуг, выполнение работ в пользу Клиента в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.
- 2.2. Услуги по карте «Смарт Стандарт», предусмотренные п. 2.3. настоящих Правил, за исключением справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения Транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг, установленных п. 1.1.11. настоящих Правил.
- 2.3. В рамках наполнения карты «Смарт Стандарт» Компания оказывает Клиенту следующие услуги:
- ✓ Автосправка 24 часа - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Горячая Линия по Европротоколу - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Автомеханик online - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Юридическая консультация по телефону - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Страховая консультация по телефону - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Аварийный комиссар - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Эвакуация при ДТП - однократно;
 - ✓ Подвоз топлива - однократно;
 - ✓ Замена колеса - однократно;
 - ✓ Персональный менеджер - без ограничения по количеству обращений;
 - ✓ Неограниченное количество водителей - без ограничения по количеству обращений.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Услуга «Аварийный комиссариат»:

3.1.1. В рамках данной услуги Компания выполняет следующие работы:

3.1.2. Прием информации от Клиента о произошедшем ДТП;

3.1.3. Инструктаж по дальнейшим действиям Клиента или его доверенного лица до прибытия аварийного комиссара;

3.1.4. Оказание Клиенту или его доверенному лицу психологической поддержки до прибытия аварийного комиссара;

3.1.5. Направление аварийного комиссара на место ДТП, при необходимости;

3.1.6. При выезде на место ДТП аварийный комиссар проводит мероприятия по сохранению и восстановлению объективной картины ДТП, а именно:

- документирование обстоятельств ДТП, включая составление схемы ДТП;

- фотографирование и/или фиксация иным возможным способом местоположения автомобиля, следов ДТП на проезжей части и других элементах дороги;

3.1.7. Составление отчета о проделанной работе на месте ДТП.

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

+7 (800) 100-24-00 круглосуточно без выходных.

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;

- Номер Карты клиента;

- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);

- Предварительную характеристику произошедшего события.

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

3.2. Услуга «Горячая Линия по Европротоколу»:

3.2.1. В рамках данной услуги Клиенту при наступлении ДТП предоставляется консультация по следующим вопросам:

- порядка действий и оформление ДТП;

- оформления Европротокола.

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

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

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;

- Номер Карты Клиента;

3.3. Услуга «Консультация по телефону»:

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

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

8 (800) 100-24-00.

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;

- Номер Карты Клиента.

3.4. Услуга «Эвакуация автомобиля Клиента»:

3.4.1. В рамках данной услуги Компания выполняет работу по эвакуации автомобиля по одной полке автомобиля исключительно в следующих случаях:

- произошедшее ДТП, которое исключает возможность самостоятельного передвижения автомобиля, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля;

- при наличии технической возможности.

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

3.4.3. Эвакуация осуществляется только в присутствии Клиента или его доверенного лица и только в том случае, если самостоятельное передвижение автомобиля невозможно в силу объективных причин, связанных с реальной неисправностью автомобиля.

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

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

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

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

3.5. Услуга «Автомеханик online»:

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

- диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля;

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

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

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Марку, автомобиля Клиента.

3.6. Услуга «Подвоз топлива»:

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

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

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

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

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

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

3.7. Услуга «Замена колеса на запасное»:

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

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

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

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

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

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

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

- Ф.И.О. Клиента, способ связи с ним;
- Номер Карты Клиента;
- Адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область);
- Марку, цвет, государственный номер автомобиля Клиента.

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

3.8. Услуга «Персональный менеджер»:

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

4. Границы зоны оказания услуг

4.1. Услуги Подвоз топлива, Замена колеса на запасное, Аварийный комиссар, Эвакуация с места ДТП - предоставляются в пределах административных границ следующих городов Российской Федерации: Архангельск, Астрахань, Абинск, Барнаул, Батайск, Белгород, Белово, Березники, Бор (Нижегородская область), Брянск, Бугульма, Васильево (Республика Татарстан), Великий Новгород, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Вологда, Высокая гора (Республика Татарстан), Георгиевск, Дзержинск (Нижегородская область), Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Канаш (Чувашская Республика), Калуга, Калтан, Кемерово, Киров, Кисловодск, Киселевск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Кстово (Нижегородская область), Курган, Кызыл, Комсомольск-на-Амуре, Ленинск-Кузнецкий, Липецк, Магнитогорск, Междуреченск, Минеральные Воды, Москва, Мурманск, Мыски, Набережные Челны, Нижнеартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новокуйбышевск (Самарская область), Новороссийск, Новосибирск, Новочеркасск, Новоалтайск, Новочебоксарск (Чувашская Республика), Омск, Осинники, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Пятигорск, Прокопьевск, Полысаево, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Севастополь, Северск, Симферополь, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Сочи, Сыктывкар, Тамбов, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Уде, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Череповец, Челябинск, Шумерля (Чувашская Республика), Элиста, Цивильск (Чувашская Республика), Энгельс, Ядрин (Чувашская Республика), Ярославль, Ялта.

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

5. Права и обязанности сторон

5.1. Клиент имеет право:

5.1.1. Передавать право пользования услугами лицам, указанным в полисе ОСАГО, действующем на момент оказания услуги.

5.1.2. Заказывать и пользоваться услугами Компании в соответствии с п.2 настоящих Правил.

5.1.3. Сообщать Компании о недостатках в оказании услуг, предоставляемых Компанией или Партнером Компании.

5.2. Клиент обязан:

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

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

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

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

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

5.2.6. Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, касающиеся выполняемых работ и оказываемых Услуг.

5.2.7. После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании или Партнера Компании.

5.2.8. Выполнять все условия предусмотренные настоящими Правилами.

5.3. Компания имеет право:

5.3.1. Выполнять работы и оказывать Услуги, как своими силами, так и силами Партнеров Компании.

5.3.2. Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий, предусмотренных настоящими Правилами.

5.3.3. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договорами, заключенными с Партнерами.

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

5.4. Компания обязана:

5.4.1. Обеспечить оказание Услуг в порядке и качестве, предъявляемым к таким видам работ и услуг.

5.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ и настоящим договором.

6. Оплата услуг и порядок расчетов

6.1. Оплата услуг Компании производится Клиентом в полном объеме единовременно путем внесения наличных денежных средств или безналичным расчетом через Партнера Компании при заключении Договора.

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

7. Компания вправе отказать Клиенту в следующем случае:

7.1. При обращении Клиента:

7.1.1. Не допущенного к управлению Транспортным Средством на законном основании;

7.1.2. Не имеющего водительского удостоверения (в том числе соответствующей категории);

7.1.3. Не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством, указанным при активации карты;

7.1.4. Находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

7.2. Не предоставления в порядке, установленном настоящими Правилами, информации об изменении учетных данных;

7.3. При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;

7.4. При наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента по отношению к Компании или третьим лицам.

7.5. При невыполнении Клиентом рекомендаций Представителя Компании.

8. Срок действия договора

8.1. Договор считается заключенным с момента подписания Клиентом Заявления о присоединении к Договору публичной оферты и полной оплаты Услуг Компании.

8.2. Договор вступает в силу в течение 72 часов с даты подписания Клиентом заявления о присоединении, после регистрации Клиента в электронной базе данных Компании.

8.3. Срок действия Договора устанавливается пункте 5 Заявления о присоединении к Договору публичной оферты Компании.

8.4. Компания имеет право в одностороннем порядке приостановить действие настоящего Договора в случае существенного нарушения Клиентом условий настоящего договора, а также в случаях, предусмотренных разделом 7 настоящих Правил.

8.5. Клиент вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке. В этом случае Клиент направляет по юридическому адресу Компании письменное Уведомление о расторжении договора с указанием банковских реквизитов счета на имя Клиента. Компания осуществляет возврат уплаченных по Договору денежных средств за вычетом понесенных расходов на день получения Уведомления о расторжении Договора. Под фактическими расходами понимаются расходы, понесенные Компанией по исполнению настоящего Договора, в том числе, но не ограничиваясь, расходы на оплату колл-центра в размере 100 (ста) рублей за 1 (одни) сутки обслуживания, расходы на изготовление пластиковой карты в размере 100 (ста) рублей, расходы по уплате комиссионного вознаграждения агенту, содействующему в заключении настоящего Договора.

В случае расторжения настоящего Договора в одностороннем порядке по инициативе Клиента по истечении шести месяцев, вышеуказанная сумма возврату не подлежит.

9. Особые условия

9.1. Подписанием Заявления (оферты) о присоединении к Договору публичной оферты путем акцепта оферты Компании Клиент выражает согласие на обработку своих персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, платежные и иные реквизиты, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак) с целью исполнения заключенного Договора.

9.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение,

обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Клиента.

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

10. Ответственность сторон

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных договором, в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра, и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки.

10.2. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую сторону в разумный срок с того момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.

11. Разрешение споров

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

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

12. Заключительные положения

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

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

12.3. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.