

# Правила ООО «ГарантАвтоКом» по программам «Автогарант» и «Автоподдержка» от 01.08.2022 г. ДОГОВОР-ОФЕРТА

г. Санкт-Петербург

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоКом», далее Исполнитель, выражает намерение заключить договор с Заказчиками на условиях настоящей публичной оферты (далее – «Договор»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий юридическое или физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Исполнитель и Заказчик совместно – Сторонами настоящего договора. Заказчик соглашается с условиями Договора путем проставления подписи в Заявлении на подключение к Программе.

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Публичная оферта** – настоящий документ, опубликованный в сети Интернет по адресу <http://гарантавтоком.рф>, являющийся предложением Исполнителя о заключении Договора и содержащий все существенные условия Договора.

**Абонентский договор** – договор на оказание услуг сервисного обслуживания автомобиля или Помощи на дороге, консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП по требованию Заказчика. Договор с исполнением по требованию, предусматривающий внесение одной из сторон (Заказчиком) определенных, в том числе периодических, платежей или иного предоставления за право требовать от другой стороны (Исполнителя) предоставления предусмотренного договором исполнения в затребованных количестве или объеме либо на иных условиях, определяемых абонентом. Заказчик обязан вносить платежи или предоставлять иное исполнение по абонентскому договору независимо от того, было ли затребовано им соответствующее исполнение от Исполнителя, если иное не предусмотрено законом или договором (ст.429.4 ГК РФ). В рамках абонентского договора услуги оказываются в соответствии с Приложениями №№ 2, 3, 4 к Публичной оферте.

**Автомобиль, ТС** – легковой автомобиль (транспортное средство), сведения о котором указаны Заказчиком в Заявлении на подключение к Программе.

**Банк** – «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО), 675004, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Амурская, 225. Официальный web-сайт Банка в сети Интернет: [www.atb.su](http://www.atb.su). Универсальная лицензия Банка России № 1810 от 02.12.2020, ИНН: 2801023444, ОГРН: 1022800000079.

**Партнер Исполнителя** – физическое или юридическое лицо, привлекаемое Исполнителем в целях оказания услуг Заказчику в рамках Договора.

**Договор Публичной оферты** – Абонентский договор, заключаемый Исполнителем с Заказчиком в зависимости от выбранной Заказчиком Программы путем подписания Заказчиком Заявления на подключение к Программе.

**Заявление на подключение к Программе** – подписанное Заказчиком собственноручно заявление о полном и безоговорочном принятии им условий Публичной оферты, являющееся акцептом Публичной оферты (Образцы форм заявлений приведены в Приложении №5 к Договору) и подтверждающее заключение Договора между Заказчиком и Исполнителем.

**Заказчик** – гражданин или юридическое лицо, заключившее Договор и являющееся собственником Автомобиля, сведения о котором указаны в паспорте транспортного средства и (или) других документах, подтверждающих право собственности на Автомобиль.

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоКом» (адрес юридического лица: 192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310).

**Контакт-центр** – Служба Исполнителя, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая обслуживание Заказчиков в случае их обращения по Телефонному номеру 8-800-550-55-86.

**Лимит ответственности Исполнителя** – сумма, в пределах которой Исполнитель обеспечивает обязательства Заказчика по оплате технического обслуживания и ремонта Автомобиля на Станции технического обслуживания, включая стоимость запасных частей, либо оказывает консультативные услуги/всестороннюю помощь при ДТП, помощь на дороге на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Программа** – определенный перечень услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, оказанию консультативных услуг/всесторонней помощи при ДТП, помощи на дороге, подлежащих оказанию Заказчику в соответствии с Договором (Приложение №1 к Договору).

**Правила оказания услуг помощи на дороге** – объем и условия оказания услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, на условиях, установленных в Приложении № 3 к Договору.

**Правила оказания консультативных услуг/всесторонней помощи при ДТП** – объем и условия оказания услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, на условиях, установленных в Приложении № 4 к Договору.

**Условия выполнения работ по сервисному обслуживанию автомобиля** - документ, определяющий порядок выполнения работ по сервисному обслуживанию автомобиля по Договору и являющийся неотъемлемым приложением к настоящему Договору (Приложение №2 к Договору).

**Услуги** - услуги, оказываемые Исполнителем и/или Партнерами Исполнителя Заказчику в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, в рамках Программы.

**Срок действия Программы** – 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты полной оплаты подключения к Программе (цены Договора), в течение которых Исполнитель оказывает услуги/совершает действия по требованию конкретного Заказчика, если иной Срок действия Программы не предусмотрен Программой или условиями Договора. Если Срок действия Программы определяется истечением периода времени, то действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня Срока действия Программы для данного конкретного Заказчика.

**Станция технического обслуживания (СТО)** – станция технического обслуживания, которая осуществляет техническое обслуживание, диагностику неисправности и ремонта Автомобиля.

**ТО** – плановое (регламентное) техническое обслуживание ТС Заказчика, определяемое Исполнителем.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Настоящий Договор определяет отношения между Заказчиком и Исполнителем в рамках Абонентского договора на обслуживание (в соответствии со ст. 429.4 ГК РФ) в зависимости от выбранной Заказчиком Программы.

2.1.1. В рамках Абонентского договора Заказчику за плату в период действия Договора представляется абонентское право требовать оказания услуг Помощи на дороге и консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП, проверки работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуального осмотра автомобиля (без выдачи документа), консультации Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля, а также по запросу Заказчика сервисного обслуживания автомобиля в объеме и на условиях, предусмотренных соответственно Условиями выполнения работ по сервисному обслуживанию автомобиля (Приложение № 2 к Договору), Правилами оказания услуг помощи на дороге (Приложение № 3 к Договору) и Правилами оказания консультативных услуг/всесторонней помощи при ДТП (Приложение № 4 к Договору), а также выбранной Заказчиком Программой.

2.1.2. Указанное в п. 2.1.1 Договора право Заказчика требовать от исполнителя услуг подлежит оплате Заказчиком независимо от того, было ли им затребовано соответствующее исполнение этих услуг от Исполнителя (ч.2. ст. 429.4 ГК РФ)

2.2. Услуги распространяются на автомобиль, указанный Заказчиком в Заявлении на подключение к Программе.

## **3. СТОИМОСТЬ**

3.1. Цена абонентского обслуживания (цена Договора) по Абонентскому договору по выбранной Заказчиком программе составляет 24900 рублей на весь срок действия Программы.

## **4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Заказчик обязан:

4.1.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора.

4.1.2. Произвести оплату в соответствии с условиями настоящего Договора в полном объеме, до подключения Заказчика к Программе любым из предусмотренных законодательством РФ способов.

4.1.3. Подписать Заявление на подключение к Программе по форме, предусмотренной Договором.

4.1.4. Обеспечивать сохранность и передавать по запросу Исполнителя Заявление на подключение к Программе и документы Станции технического обслуживания по обслуживанию и ремонту Автомобиля.

4.2. При подключении к программе «Автогарант» в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с момента покупки автомобиля пройти ТО1 (произвести замену моторного масла и масляного фильтра Автомобиля) с обязательным фиксированием в документах о прохождении ТО показаний пробега автомобиля. Для новых автомобилей действует требование прохождения ТО1 в соответствии с регламентом, указанным в Приложении №2 к Договору. Сохранять и по требованию Исполнителя предоставлять документы, подтверждающие прохождение ТО1

4.3. Если в период действия Программы «Автогарант» произошла смена собственника Автомобиля, для того чтобы продолжить обслуживание по Программе «Автогарант», новый владелец Автомобиля обязан:

4.3.1. Письменно известить об этом Исполнителя в 5- дневный срок со дня внесения соответствующих изменений в Паспорт транспортного средства.

4.3.2. Предоставить все документы, касающиеся обслуживания и эксплуатации автомобиля предыдущим владельцем в период действия Программы.

4.3.3. Предоставить Автомобиль на СТО, для осмотра ДВС, АКПП/МКПП/РКПП/Вариатора на предмет работоспособности и течи масла. Предоставить Исполнителю Акта осмотра, в срок не позднее 10 (десяти) дней с момента смены собственника.

4.3.4. Предоставить актуальные данные об Автомобиле и новом владельце Автомобиля.

4.3.5. Выполнять требования по обслуживанию Автомобиля и иные условия, изложенные в Приложении №2 к Договору.

4.3.6. На нового владельца Автомобиля возлагаются все права и обязанности, предусмотренные настоящими Правилами до окончания действия Программы, выбранной первым владельцем Автомобиля.

4.4. Исполнитель обязан:

4.4.1. Оказать услуги по Абонентскому договору с надлежащим качеством и обеспечить Заказчику возможность пользоваться оказываемыми Исполнителем услугами в течение всего Срока действия Программы в соответствии с условиями Договора.

4.4.2. Осуществлять справочно-информационную поддержку Заказчика в ходе его участия в Программе, в том числе, принимать письменные претензии Заказчика, связанные с выполняемыми Станцией технического обслуживания работами, на условиях и в порядке, предусмотренных указанной программой.

4.4.3. Осуществлять надзор выполнением Станциями технического обслуживания работ по Программе, на условиях и в порядке, предусмотренных указанной программой.

4.4.4. В день подключения Заказчика к Программе проверить работоспособность основных узлов и агрегатов автомобиля Заказчика и провести аудио-визуальный осмотр автомобиля Заказчика (без выдачи документа), проконсультировать Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля.

4.4.5. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика, СТО и иных лиц дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг по Программе, об автомобиле и обстоятельствах поломки.

## **5. ПРАВА ЗАКАЗЧИКА**

5.1. Заказчик вправе отказаться от Договора в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора посредством обращения к Исполнителю с заявлением об отказе от Договора.

5.2. Заказчик вправе требовать от Исполнителя возврата уплаченных денежных средств за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения Исполнителем Заявления об отказе от Договора.

5.3. Заемщик вправе требовать от Банка возврата денежных средств, уплаченных Заказчиком Исполнителю, за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения Исполнителем Заявления об отказе от Договора, при неисполнении Исполнителем обязанности по возврату денежных средств Заказчику.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **7. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.**

7.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Заказчиком Заявления на подключение к Программе и полной оплаты Цены Договора. Документом, подтверждающим заключение Договора, является Заявление на подключение к Программе, подписанное Заказчиком в двух экземплярах, один из которых остается у Заказчика.

7.2. Дата вступления Программы «Автогарант» в силу определяется датой наступления последнего из указанных событий:

- с даты заключения Договора прошло 15 (пятнадцать) календарных дней
- прохождение планового/регламентного технического обслуживания (ТО-1) в соответствии с регламентом обслуживания и эксплуатации ТС указанном в Приложении №2 к Договору.;
- достижение ТС пробега в 1 000 км по одометру ТС от фактического показателя одометра на дату прохождения ТО-1.

7.3. Программа «Автоподдержка» вступает в силу на следующий рабочий день с момента подключения к Программе (дата подписания Заказчиком Заявления на подключение и полной оплаты подключения к Программе (цены Договора)).

7.4. Договор прекращает свое действие с момента наступления одного из следующих событий:

7.4.1. По истечении Срока действия Программы, выбранной Заказчиком.

7.4.2. При превышении максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Заказчиком Программе. Отсчет Срока действия Программы осуществляется от сведений, зафиксированных при прохождении ТО1. Если общая стоимость всех выполненных и оплаченных Исполнителем работ по Договору, в совокупности, достигла установленного Лимита ответственности Исполнителя, указанного в выбранной Заказчиком Программе.

7.4.3. При получении заявления об отказе от Договора, либо о досрочном расторжении Договора, с 00 часов 00 минут даты, следующей за датой, указанной в заявлении, либо получения заявления Исполнителем, если дата в заявлении не указана, или иной даты, определенной по соглашению сторон.

## **8. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

8.1. При отказе Заказчика от Договора в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора цена Договора подлежит возврату Заказчику за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора согласно ч. 2.9 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"

8.2. При отказе Заказчика от Договора по истечении 14 (четырнадцать) календарных дней с даты заключения Договора в соответствии с ч.4 ст. 453 ГК РФ, возврату подлежит плата по Абонентскому договору согласно п. 8.3. Договора.

8.3. При отказе Заказчика от Договора по истечении 14 (четырнадцать) календарных дней с даты заключения Договора сумма, подлежащая возврату Заказчику, рассчитывается как часть цены абонентского обслуживания пропорционально не истекшему сроку действия Договора за вычетом стоимости услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, либо о досрочном расторжении Договора.

8.4. В соответствии с п. 4 ст. 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

## 9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. В случае изменения сведений о собственнике Автомобиля в Паспорте транспортного средства все права и обязанности Заказчика по Договору переходят к новому собственнику Автомобиля, при условии соблюдения Заказчиком п. 4.2 Договора.

9.2. При отказе Заказчика от прохождения процедуры ТО1, Исполнитель вправе отказать Заказчику в гарантийном обслуживании до тех пор, пока ТС Заказчика не выполнит требование Исполнителя по прохождению ТО1.

9.3. Программа «Автогарант» для ТС, находящегося на гарантии завода-изготовителя, может быть предоставлена Заказчику, при условии приобретения Программы в любой момент времени начиная с даты покупки нового Автомобиля и до истечения гарантийных обязательств производителя. При этом Заказчик имеет право обратиться за услугой по выбранной Программе в течение срока действия гарантии завода-изготовителя в случае, если он лишается возможности обратиться по гарантии завода-изготовителя к официальному дилеру. В случае если Заказчик не обратился за услугой по выбранной Программе в течение срока действия гарантии завода-изготовителя, он имеет право воспользоваться выбранной Программой после истечения срока действия гарантии завода-изготовителя в течение 12 месяцев или 20 000 км от показаний пробега, зафиксированных на момент прохождения ТО1 в зависимости от того, что наступит ранее

9.4. Возмещение расходов Заказчика на проведенный ремонт без предварительного согласования ремонтных мероприятий с Исполнителем не производится.

9.5. Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг, предусмотренных Программами «Автогарант» и «Автоподдержка» в случаях воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения, военных действий, маневров или иных военных мероприятий, введения военного положения, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС по распоряжению государственных органов.

9.6. Все споры, возникающие по Договору, разрешаются путем переговоров. При не достижении соглашения спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.7. Заказчик выражает согласие, что Исполнитель может направлять на его электронную почту или мобильный телефон информацию об изменениях в условиях предоставления услуг, новых продуктах, другие новости.

## 10. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

Приложение № 1 – Программы «Автогарант», «Автоподдержка».

Приложение № 2 – Условия выполнения работ по сервисному обслуживанию автомобиля.

Приложение № 3 – Правила оказания услуг помощи на дороге.

Приложение № 4 – Правила оказания Консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП.

Приложение № 5 – Образцы форм Заявлений на подключение к программам.

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

### ПРОГРАММА «АВТОГАРАНТ»

Распространяется на:

- автомобили иностранного производства с 2000 г.в. и пробегом не более 200000 (Двести тысяч) км.
- автомобили отечественного и китайского производства с 2010 г.в. и пробегом не более 200000 (Двести тысяч) км.

**Ограничения в предоставлении услуг по программе:** Программа не предоставляется для транспортных средств:

- старше 2000 года выпуска и пробегом, превышающим допустимый максимум, указанный в программе.
- российских марок старше 2010 года выпуска.
- китайского производства старше 2010 года выпуска.
- оборудованных роторно-поршневыми или электродвигателями.
- работающих на сжиженном газе.
- имеющих модификацию или изменения, затрагивающие силовую часть или трансмиссию.
- имеющих, на момент приобретения Программы, признаки повреждения в узлах и агрегатах, указанных в Программах

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ: сервисное обслуживание автомобиля</b>		
<b>Лимит ответственности Исполнителя в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей</b>		
	<b>Узел или агрегат</b>	<b>Сумма лимита</b>
Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:	ДВС	60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей
	МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор	40 000 (Сорок тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	10 000 (Десять тысяч) рублей

**ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:**  
территория РФ.

**СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ**  
12 месяцев или 20 000 км пробега

Программа «Автогарант» вступает в силу:

- через 15 дней после подписания Заказчиком Заявления на подключение к программе, полной оплаты подключения к Программе (цены Договора), выполнения им п. 4.1. Договора и прохождения ТО1, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (Одна тысяча) километров по одометру Автомобиля, от показаний пробега, зафиксированных при прохождении ТО1.

#### ПЕРЕЧЕНЬ УЗЛОВ И АГРЕГАТОВ, ВКЛЮЧЕННЫХ В СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

**Двигатель:** Головка блока цилиндров: впускные и выпускные клапаны, седла клапанов, направляющие втулки клапанов, пружины клапанов с составными деталями, распределительный вал, толкатели клапанов, крышка клапанного механизма; Блок цилиндров: детали цилиндропоршневой группы: поршни, шатуны, поршневые пальцы, компрессионные и маслосъемные кольца, шатунные и коренные вкладыши, коленчатый вал, поддон картера; Система смазки: маслоприемник, масляный насос; Впускной коллектор; Выпускной коллектор.

**Трансмиссия:** Механическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали; Автоматическая коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением гидротрансформатора, электрогидравлического блока управления (мехатроник) и гидравлического блока управления (гидроблок); Роботизированная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления; Вариатор: все смазываемые внутренние детали, за исключением блоков управления; Раздаточная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением цепи и натяжителей; Редуктор переднего и заднего мостов: все смазываемые внутренние детали, за исключением вискомуфты.

**Прочие узлы:** Радиатор системы охлаждения; Радиатор кондиционера; Топливный бак и подводящие к нему бензопроводы.

## ПРОГРАММА «АВТОПОДДЕРЖКА»

Распространяется на:

легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:</b>	
<b>Предоставление Услуг помощи на дороге (согласно Приложению №3) по Абонентскому договору:</b>	
Технические консультации по телефону	Неограниченно
Эвакуация при ДТП	2 *
Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)	2 *
Организация экспертизы повреждённого транспортного средства	Неограниченно
Эвакуация при поломке	1 раз в год
Возвращение на дорогу	1 раз в год
Запуск двигателя	1 раз в год
Ремонт автомобиля на месте поломки	1 раз в год
Подвоз топлива	1 раз в год
Зарядка АКБ	1 раз в год
Замена поврежденных колес	1 раз в год
Организация такси в день эвакуации	1 раз в год
Организация ремонта	Неограниченно
* - не более 1 раза в квартал	
<b>Предоставление Консультационных услуг/всесторонняя помощь при ДТП (согласно Приложению №4) по Абонентскому договору:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Онлайн консультации по телефону Клиента на месте ДТП;</li><li>● Проверка комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю;</li><li>● Независимая техническая экспертиза;</li><li>● Содействие в получении возмещения с виновника ДТП;</li><li>● Подготовка досудебной претензии к виновнику ДТП;</li><li>● Проверка юридической чистоты транспортного средства.</li></ul>	

**ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:**  
территория РФ.

**СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ**  
12 месяцев

Программа «Автоподдержка» вступает в силу на следующий рабочий день после подписания Заказчиком Заявления на подключение к программе, при условии полной оплаты подключения к Программе (цены Договора) и выполнения им п. 4.1. Договора

## УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

### 1. Технический регламент обслуживания и эксплуатации автомобиля

1.1. ТС после окончания гарантии завода-изготовителя, в том числе для ТС, на которые не действует гарантия завода-изготовителя на территории Российской Федерации проходят:

1.1.2. ТО1 – замена моторного масла и фильтра двигателя ТС в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты заключения Договора;

1.1.3. ТО2 – через 10 000 км пробега от показателя одометра ТС на момент заключения Договора, но не позднее 6 (шести) месяцев с даты заключения Договора, помимо замены масла и масляного фильтра должно включать проверку уровня и качества масла в коробке переключения передач.

1.2. Для ТС, находящимся на гарантии завода-изготовителя в момент заключения Договора, действуют следующие требования по прохождению ТО:

1.2.1. За ТО1 принимается последнее пройденное ТО к дате обращения Заказчика в период действия официальной гарантии завода-изготовителя, в соответствии с графиком/регламентом завода-изготовителя, отображенное в сервисной книжке.

1.2.2. В случае окончания официальной гарантии завода изготовителя порядок прохождения ТО1 определяется следующими условиями:

1.2.2.1. Рекомендовано пройти ТО непосредственно перед наступлением факта истечения официальной гарантии (по сроку или пробегу) с проведением работ, определенных регламентом завода-изготовителя;

1.2.2.2. при отсутствии документов о прохождении рекомендованного ТО, за ТО1 принимается последнее пройденное ТО в период действия официальной гарантии завода-изготовителя, в соответствии с графиком/регламентом завода-изготовителя.

1.2.3. В период действия гарантии завода-изготовителя прохождение ТО2 по Программе допускается согласно регламенту завода-изготовителя, но не позже 20 000 км пробега от показателя одометра ТС на момент прохождения ТО1, пройденного согласно настоящего Регламента;

1.2.4. В случае окончания официальной гарантии завода-изготовителя порядок осуществления ТО2 определяется следующими условиями:

1.2.4.1. Через 10 000 км пробега от показателя одометра ТС, указанного на момент прохождения ТО1, но не позднее 6 (шести) месяцев с даты прохождения ТО1, помимо замены масла и масляного фильтра должно включать проверку уровня и качества масла в коробке переключения передач;

1.2.4.2. Если дата окончания официальной гарантии приходится на дату, по которой не соблюдается п.1.2.4.1, допускается прохождение ТО2 согласно п.1.2.3. настоящего Регламента.

1.3. Для ТС, на которые не действует гарантия завода-изготовителя на территории Российской Федерации после таможенного оформления по ввозу “параллельным импортом” действуют следующие требования по прохождению ТО:

1.3.1. ТС с показателем пробега до 50 000 км и датой выпуска до 3 лет - прохождение ТО осуществляется согласно регламенту завода-изготовителя.

1.3.2. Если на момент подключения Программы показатель пробега равен или более 50 000 км и/или дата выпуска более 3 лет прохождение ТО осуществляется согласно регламенту, изложенному в п.1.1 настоящего Технического регламента. В случае достижения данных показателей и значений в процессе эксплуатации ТС, ТО осуществляется в порядке, изложенном в п.1.1 настоящего Технического регламента, при этом за ТО1 принимается последнее пройденное ТО по регламенту завода-изготовителя.

1.4. Факт прохождения ТО должен подтверждаться соответствующими документами (заказ-наряды, чеки, акты выполненных работ/услуг и др.), заверенными СТО. Плановое/регламентное ТО не входит в состав Услуг в рамках Программы, Заказчик оплачивает прохождение Планового и Регламентного ТО из собственных средств, и данные расходы возмещению в рамках настоящей Программы не подлежат.

1.5. Заказчик обязан использовать горюче-смазочные материалы и эксплуатационные жидкости только надлежащего качества, рекомендованные изготовителем Автомобиля, и не использовать дополнительные добавки к топливу, моторному или трансмиссионному маслу, а также средства внутренней очистки двигателя и других узлов Автомобиля, не рекомендованные к использованию изготовителем Автомобиля.

1.6. Заказчик обязан не использовать Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначением - испытания на время, на скорость, на проходимость, а также не использовать Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта.

### 2. Порядок выполнения работ

1. При возникновении признаков поломки или разрушения в узлах и агрегатах Автомобиля, указанных в

выбранной Заказчиком Программе, Заказчик обязан прекратить эксплуатацию Автомобиля до получения от Исполнителя направления на СТО. Заказчику необходимо в течение 3 (трех) дней направить в адрес Исполнителя предварительную заявку, посредством телефонного звонка в Службу поддержки Заказчиков, по телефону: 8-800-550-55-86 круглосуточно. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить на эл. почту Исполнителя следующие документы в течение 2 х дней с даты запроса:

- фото или скан-копия свидетельства о регистрации транспортного средства (СТС);
- фото или скан-копия талона-сертификата и (или) заявления на подключение к Программе;
- фото щитка приборов с пробегом (на фото должна быть видна часть эмблемы производителя ТС на рулевом колесе);
- фото или скан-копии документов по техническому обслуживанию ТС, согласно Условий Программы;
- фото или скан-копия запроса на организацию ремонтных работ по форме, предоставленной Исполнителем.

2. Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней, с момента получения от Заказчика запрошенных документов, направить Автомобиль на СТО для проведения диагностики, с целью определения обоснованности выполнения работ по Программе. Если срок направления автомобиля на диагностику был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, обязанность Исполнителя считается исполненной в срок.
3. Заказчик обязан пройти диагностику в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления (если не согласовано иное). Перед прохождением диагностики Заказчик обязан предоставить документы, подтверждающие факт своевременного прохождения Заказчиком планового технического обслуживания ТС. Непрохождение Заказчиком диагностики в установленные (или согласованные дополнительно) сроки считается отказом Заказчика от предоставления услуг Исполнителя по заявленному признаку поломки (дефекту) и лишает Заказчика возможности повторного обращения с этой проблемой.
4. Заказчик обязан самостоятельно и за свой счет осуществить доставку Автомобиля к месту проведения диагностики поломки, если иное не оговорено в выбранной Программе.
5. Исполнитель вправе отказать Заказчику в выполнении работ по Программе, в случаях, указанных в разделе 3 настоящих Условий.
6. В случае отказа Заказчика от выполнения работ по Программе, по обстоятельствам, указанным в разделе 3 настоящих Условий, Заказчик обязан оплатить услуги СТО по диагностике самостоятельно, за счет собственных средств.
7. После получения Исполнителем от специалистов СТО осуществивших диагностику Автомобиля, результатов, подтверждающих право Заказчика на проведение работ по Программе, Исполнитель направляет Автомобиль Заказчика на СТО, определяется как Бенефициар для выполнения восстановительного ремонта.
8. Перед началом проведения работ по Программе, Заказчик обязан представить Исполнителю заказ-наряды, чеки или иные документы, подтверждающие факт своевременной замены смазочных жидкостей Автомобиля, в соответствии с графиком плановых ТО, определенным Исполнителем и указанным в настоящих Правилах.
9. Исполнителем покрывается стоимость работ на СТО, запасных частей и расходных материалов, при возникновении механической поломки или разрушения деталей Автомобиля, указанных в выбранной Заказчиком Программе, вследствие проявления скрытых дефектов материалов или сборки. Не подлежат обслуживанию по Программе поломки, произошедшие вследствие естественного износа деталей автомобиля, одним из результатов которого является повышенный расход масла двигателя, а также иных технических жидкостей, износ (выработка) деталей сцепления на механических и роботизированных КПП, а также изношенные уплотнители, прокладки, сальники, пыльники, резиновые и пластиковые детали, цепь грм с натяжителями, ремень грм с натяжителями, цепь раздаточной коробки. Запчасти, применяемые для проведения работ по Программе, могут быть новыми, восстановленными или перемещенными, но с сохранением всех свойств необходимых для дальнейшей корректной и безопасной работы отремонтированного узла или агрегата.
10. Сроки проведения работ по Программе не могут превышать 45 (сорока пяти) дней с момента определения неисправности. Если срок проведения работ по Программе был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, обязанность Исполнителя считается исполненной в срок.
11. Для целей настоящих Условий, под моментом определения неисправности понимается дата получения Исполнителем официального заключения от СТО по результатам проведенной диагностики Автомобиля Заказчика.
12. В период действия Программы, Заказчик обязан сохранять и, по требованию Исполнителя, предоставлять всю полученную от СТО документацию, связанную с ремонтом и регулярным обслуживанием Автомобиля.

### **3. Обстоятельства, исключающие оказание Заказчику услуг по Программе**

Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в оказании услуг, предусмотренных Программой если:

1. на момент заключения Договора Автомобиль Заказчика находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки повреждения или некорректной работы в узлах, перечисленных в Программе.

2. произошла поломка или разрушение деталей Автомобиля, не перечисленных в выбранной Заказчиком Программе.
3. установлен естественный износ деталей, узлов и агрегатов, покрываемых Программой.
4. поломка или разрушение узлов или агрегатов Автомобиля произошли из-за несоблюдения Заказчиком рекомендованных изготовителем Автомобиля норм, регламентирующих количество смазочных материалов и эксплуатационных жидкостей в Автомобиле, а также в следствие разрушения или несвоевременной замены расходных материалов, элементов крепежа или деталей, подверженных естественному износу (прокладки, резиновые уплотнения, сальники, пыльники, цепь грм с натяжителями, ремень грм с натяжителями, цепь раздаточной коробки, детали механизма сцепления коробки переключения передач и т.п.).
5. произошла поломка электрооборудования, элементов кузова, салона или деталей подвески Автомобиля.
6. нарушена установленная Исполнителем защитная маркировка агрегатов Автомобиля Заказчика.
7. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных изготовителем на данный Автомобиль.
8. Заказчик не смог предоставить Исполнителю свою копию Заявления на подключение к Программе, а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения планового технического обслуживания, а также иные документы, которые Исполнитель имеет право запрашивать у Заказчика в соответствии с данными Правилами.
9. поломка или разрушение узлов, или агрегатов возникли вследствие нарушения Заказчиком графика прохождения обязательного ТО, а также, условий эксплуатации автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
10. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли вследствие воздействия на Автомобиль химических выбросов, загрязнений воздуха, дорожной соли, химически активных веществ или добавок к горюче-смазочным материалам; действий природных сил или ДТП, а также применения горюче-смазочных материалов ненадлежащего качества.
11. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
12. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за произведенной модификации Автомобиля, не предусмотренной изготовителем Автомобиля.
13. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли вследствие поломки электрооборудования Автомобиля.
14. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли в результате внешнего механического повреждения, ДТП, некачественной сборки или установки узлов или агрегатов.
15. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли вследствие выхода из строя смежных деталей, не перечисленных в выбранной Заказчиком Программе.
16. поломка или разрушение узлов или агрегатов вызваны попаданием внутрь инородных тел.
17. поломка или разрушение узлов или агрегатов произошли вследствие произведенного ранее некачественного ремонта.
18. Заказчик не следовал рекомендациям по устранению неисправностей, если они были указаны в заказ-наряде и (или) иных документах.
19. Заказчик использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначением - испытания на время, на скорость, на проходимость.
20. Заказчик использовал Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное не было предусмотрено выбранной Заказчиком Программой или не было оговорено Сторонами.
21. Заказчик нарушил график или отказался от прохождения планового ТО, указанного в настоящем Договоре.
22. Автомобиль Заказчика не прошел 1000 (Одной тысячи) км. от сведений о пробеге зафиксированных при прохождении ТО1
23. учетные данные, указанные Заказчиком в Заявлении на подключение не соответствуют действительной информации.
24. Заказчиком нарушены условия настоящего договора.
25. в течение срока действия выбранной Программы, со счетчиком пройденного пути (одометром) Автомобиля Заказчика, были произведены какие-либо действия.
26. присутствуют подозрения о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОМОЩИ НА ДОРОГЕ

В рамках Правил Исполнитель или Партнер Исполнителя (далее по тексту в Приложении №3 в равной степени – Исполнитель) или его Соисполнитель оказывает Заказчику услуги в отношении ТС, указанного в Заявлении на подключение к Программе.

### 1. Основные положения

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие дополнительные определения и понятия:

**Доверенное лицо (Второй водитель)** – указанный Заказчиком водитель Транспортного средства, на законном основании управляющий Транспортным средством Заказчика, которому Заказчик доверяет получать от Исполнителя работы и услуги в отношении ТС, на условиях и в порядке, предусмотренным настоящим Договором и в соответствии с наполнением Программы.

**Дороги Российской Федерации** - расположенные на территории Российской Федерации, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включает в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии.

**Регистрация** - Действия, совершаемые Исполнителем по передаче данных, относящихся к Заказчику, в результате чего Заказчик получает право на получение Услуг в отношении ТС в рамках Программы.

1.2. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации, за исключением территорий вооруженных конфликтов, войн, чрезвычайных положений; услуги эвакуации или техпомощи в рамках Программы Заказчику оказываются в городах, перечень которых указан в настоящих Правилах, а также на удалении до 100 (ста) км от административных границ этих городов, для г. Москва – расстояние отсчитывается от МКАД.

1.3. Исполнитель выполняет работы, оказывает услуги и содействует в получении скидок и иных подобных преимуществ на основании договоров Исполнителя с его Соисполнителями, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно Заказчикам по Программе.

1.4. В случае внесения изменений в законодательство РФ, затрагивающих правоотношения сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

### 2. Описание и порядок оказания услуг

2.1. Техническая консультация по телефону.

В рамках услуги доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации ТС;
- устранения возникших неисправностей ТС

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

2.2. Справочно-информационные услуги.

В рамках услуги доступна справочная информация, имеющаяся в открытой информационной базе Исполнителя, имеющая отношение к эксплуатации ТС. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

2.3. Техническая помощь при ДТП и поломке:

2.3.1. Запуск двигателя/Подзарядка АКБ.

Проведение мероприятий по запуску двигателя ТС, в том числе не менее чем от одного внешнего источника.

Услуга оказывается бесплатно для Заказчиков только на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания. Если расстояние от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения ТС превышает 100 (сто) км, то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данном городе такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 100 км от административной границы города), в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

2.3.2. Подвоз топлива.

В случае если автомобиль, управляемый Заказчиком, не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного окончания топлива в топливном баке автомобиля, то представитель Исполнителя направляет автомобиль технической помощи, для организации подвоза к ТС Заказчика топлива в объеме до 20 (двадцати) литров необходимой Заказчику марки (кроме газового топлива), чтобы восстановить готовность ТС Заказчика к движению. Услуга оказывается бесплатно на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – от МКАД). Если расстояние от административной границы (г. Москва – от МКАД) города территории обслуживания до места фактического нахождения ТС превышает 100 (сто)

километров, то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данном городе такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 100 км от административной границы города, для Москвы – от МКАД) в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги. Стоимость переданного Исполнителем Заказчику топлива оплачивается Заказчиком Исполнителю дополнительно (наличными, в месте передачи топлива), в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

#### 2.3.3. Замена поврежденных колес.

В случае если ТС Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин ТС, то оператор Контакт-центра Исполнителя вызывает автомобиль Технической помощи для организации замены колес ТС Заказчика, чтобы восстановить готовность ТС к движению. Могут быть оказаны только услуги снятия-установки поврежденных колес, а также транспортировка автомобиля/колес до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость шиномонтажа оплачивает Заказчик). При невозможности демонтажа колес по причине установленных колесных секреток, либо неисправных крепежных элементов колес, дополнительные работы также оплачиваются Заказчиком. Услуга оказывается бесплатно на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – от МКАД). Если расстояние от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения ТС превышает 100 (сто) км, то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данном городе технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 100 км от административной границы города, г. Москва – от МКАД) в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

#### 2.3.4. Вскрытие двери ТС.

Если в случае оставления Заказчиком комплекта ключей от ТС в салоне закрытого ТС требуется вскрытие двери ТС Исполнитель должен организовать выезд к месту нахождения ТС специалиста технической помощи для проведения мероприятий по вскрытию двери ТС. Услуга оказывается бесплатно для Заказчиков только на расстоянии до 100 (ста) км от административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – от МКАД). Если расстояние от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения ТС превышает 100 (сто) км, то услуга может быть оказана Исполнителю при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данном городе технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 100 км от административной границы города, г. Москва – от МКАД) в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено. Перед началом работ по вскрытию двери ТС Заказчик обязан предъявить сотруднику Исполнителя документы о праве владения ТС. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

Работы по вскрытию подкапотного пространства, багажного отделения, а также заводу осуществляются за дополнительную плату и только при наличии технической возможности.

#### 2.3.5. Ремонт ТС на месте поломки.

Если в результате поломки/ дорожно-транспортного происшествия (ДТП) Заказчику необходимо произвести мелкий ремонт ТС на месте поломки/ДТП, а именно замену предохранителей/лампочек/аккумулятора при наличии запасных предохранителей/лампочек/аккумулятора у Заказчика, Исполнитель может организовать выезд к месту нахождения ТС Заказчика специалиста технической помощи для проведения мероприятий по замене предохранителей/лампочек/ аккумулятора. Услуга оказывается только на территории Российской Федерации и только при наличии у Исполнителя такой технической возможности. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

#### 2.4. Эвакуация при ДТП или поломке.

Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом в уполномоченных на то органах, либо неожиданной поломки ТС не может начать или продолжить с места ДТП/поломки движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов ТС, Исполнитель должен организовать эвакуацию ТС с места ДТП/поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Заказчиком. Если расстояние от административной границы города (г. Москва – от МКАД) до местонахождения указанной Заказчиком станции технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо места парковки) и до места нахождения ТС превышает 100 (сто) километров, то услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данной местности технической возможности, а дополнительный пробег в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте оказания услуги. В случае если ТС с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на Дорогу с использованием специального транспорта (иного, чем эвакуатор и/или манипулятор с короткой стрелой), данная услуга оказывается Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данной местности соответствующей технической возможности и стоимость услуг по возвращению ТС, автоприцепа и груза на Дорогу, оплачивается Заказчиком дополнительно наличными на месте оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой. По одному случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз.

#### 2.5. Возвращение Автомобиля на дорожное полотно (при ДТП и поломке).

В рамках оказания данной Услуги по запросу Заказчика осуществляется перемещение ТС на Дорогу, но только в случаях если ТС оказался вне Дороги в результате поломки, либо дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом. Услуга бесплатно оказывается Заказчику только при наличии такой технической возможности в черте административных границ Городов территории обслуживания и на расстоянии

до 100 (ста) км от административных границ этих городов. (г. Москва – в пределах МКАД). При нахождении ТС Заказчика на территории Российской Федерации на большем расстоянии, чем указано выше, услуга может быть оказана Исполнителем при условии наличия у него или у его Соисполнителей в данной местности технической возможности и за дополнительную оплату Заказчику в наличной форме непосредственно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой. По одному случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз.

#### 2.6. Организация экспертизы повреждённого транспортного средства.

В рамках Услуги при обращении Заказчика в Контакт-центр Исполнителя оказывается помощь в организации телефонных консультаций по подбору экспертных компаний для проведения независимой оценки ущерба застрахованного по полису ТС. Стоимость экспертизы оплачивается Заказчиком дополнительно непосредственно эксперту. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой. По одному обращению услуга оказывается один раз.

#### 2.7. Организация ремонта автомобиля.

В рамках Услуги при обращении Заказчика в Контакт-центр Исполнителя оказывается помощь в организации ремонта ТС на соответствующих требованиях Заказчика/завода-изготовителя/ законодательства станциях технического ремонта. Стоимость ремонтных, восстановительных и прочих сопутствующих работ, запасных частей/деталей и прочих необходимых составляющих и их доставки Заказчик оплачивает самостоятельно. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой. По одному случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз.

#### 2.8. Организация такси в день эвакуации.

Если в результате ДТП/неисправности ТС Заказчика эвакуируется Исполнителем на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей, Заказчику и/или его пассажирам в день эвакуации может быть однократно предоставлена услуга такси. Такси вызывается Исполнителем самостоятельно. Лимит на одно Событие 1500,00 (одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек. В случае превышения лимита в 1500,00 (одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек, Заказчик оплачивает разницу за свой счет наличными на месте оказания услуги. 1500,00 (одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек оплачивается Исполнителем по безналичному расчету. В случае превышения лимита в 1500,00 (одна тысяча пятьсот) рублей 00 копеек, Заказчик оплачивает разницу за свой счет наличными на месте оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – в соответствии с Программой.

### 3. Общие исключения из Программы

3.1. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Программы, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к ТС сотрудников Исполнителя и/или его Соисполнителей; либо выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда имуществу или здоровью.

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

3.3. Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг, предусмотренных Программой в случаях:

- Умышленных действий Заказчика, лица, допущенного к управлению ТС, указанным в Заявлении на подключение к Программе, пассажиров этого ТС при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления противоправного деяния;
- При обращении Заказчика:
  - не допущенного к управлению ТС;
  - не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС;
  - находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении ТС, а также, если Заказчик Исполнителя отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу);
- Противоправных действий Заказчика, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или его Соисполнителей, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- При нахождении ТС вне территории, предусмотренной Правилами;
- Обращения Заказчика вне Срока действия Программы по настоящему риску;
- Использования ТС в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- Сдачи ТС в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением;
- Нарушения Заказчиком или иным лицом правил эксплуатации ТС, в том числе использование технически неисправного ТС, ТС 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;
- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

- Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС по распоряжению государственных органов.
  - Несообщения Заказчиком в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии личных данных Заказчика и данных об ТС, указанных в Заявлении на подключение Программы.
  - Не сообщение учетных данных, а равно неверное их сообщение по вине Заказчика. Несообщение отчества Заказчика возможно только в случае, если наличие отчества не предусмотрено национальными обычаями, вероисповеданием и/или сложившейся практикой в данной местности и/или законодательством места проживания/рождения Заказчика.
  - Несоответствия личных данных и данных об ТС, сообщенных Заказчиком, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным Заказчиком при заказе, приобретении и/или получении услуг Исполнителя и/или программы лояльности, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Исполнителю и/или его Соисполнителю при заказе услуг.
  - Заказа Заказчиком и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Заказчика выполнения каких-либо действий в отношении иного ТС (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в личных данных и данных об ТС, сообщенных Заказчиком при первом обращении за услугами в Исполнителя.
  - Если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Заказчика, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Исполнителем требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.
  - Любых умышленных действий Заказчика/Доверенного лица Заказчика, направленные на необоснованное получение Услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью/ДТП и/или не в отношении ТС). Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Заказчика/Доверенного лица признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых Исполнителем или его Соисполнителем на месте оказания услуг.
  - В случае трехкратного злоупотребления услугами Исполнителя со стороны Заказчика, а равно при трехкратных попытках Заказчика совершить такие злоупотребления.  
Злоупотреблением услугами Исполнителя со стороны Заказчика считаются следующие действия Заказчика:
    - трехкратное невыполнение рекомендаций Исполнителя, данных Заказчику при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
    - заказ услуг по транспортировке ТС или экстренной технической помощи в случаях, не предусмотренных настоящими Правилами;
    - умышленный заказ услуг по технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Исполнителя при указании необходимости в выполнении Исполнителем работ, оказании услуг;
    - любые умышленные действия Заказчика, направленные на оказание Исполнителем услуг, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.
- 3.4. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Программы услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается Исполнителем и/или Соисполнителем в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Заказчика, в соответствии с действующим законодательством, и настоящими Правилами. В любом случае Исполнитель оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Заказчику при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю/или третьим лицам.
- 3.5. Любые работы, выполняемые по требованию Заказчика в рамках наполнения Программы, выполняются в его присутствии и только при предъявлении Заказчиком документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации ТС (паспорта ТС или технического паспорта ТС) и документов, подтверждающих законность владения или распоряжения данным ТС.

## 4. Права и обязанности

### 4.1. Заказчик имеет право:

- Заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя, получать справочно-консультационную информацию.
- Сообщать Исполнителю обо всех недостатках работ, справочно-консультационной информации.

### 4.2. Заказчик обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя и предоставленной Исполнителем справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.
- Обеспечить достоверность данных о ТС, сообщаемых Исполнителю и/или его Соисполнителю при оказании услуги.
- При заказе услуги и/или работы, сообщать Исполнителю и/или его Соисполнителю полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.
- Перед началом оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, предъявить Исполнителю и/или его Соисполнителю по первому требованию документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации

данного ТС, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения ТС, талон о прохождении государственного технического осмотра ТС.

- Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- После окончания оказания услуг подписать все документы, оформляемые Исполнителем и/или его Соисполнителем. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Исполнителя по телефону Исполнителя и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.
- Выполнять все рекомендации, данные Исполнителем и/или его аартнером Исполнителя, касающиеся оказываемых услуг Исполнителя.
- Сообщать Исполнителю обо всех изменениях в личных данных и данных о ТС, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений. В случае неисполнения Заказчиком этой обязанности в установленный срок, данные считаются правильными, и Исполнитель не отвечает за последствия несоответствия личных данных Заказчика и данных об ТС фактической информации.
- Предоставлять возможность пользоваться Программой Доверенному лицу Заказчика с занесением его учетных данных в базу Исполнителя/Соисполнителя без дополнительной платы относительно одного ТС один раз за период действия Программы. Процедура занесения в базу данных о Доверенном лице осуществляется по телефону Исполнителя при сообщении Заказчиком своих данных, указанных в Заявлении на подключение к Программе и данных Доверенного лица. При этом, данные вступают в силу с 00:00 часов следующих суток после их внесения, но не ранее чем через 24 часа.
- Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.
- Выполнять условия настоящих Правил.

#### 4.3. Исполнитель имеет право:

- Оказывать услуги, предусмотренные наполнением Программы, как своими силами, так и силами и за счет Соисполнителей, которым Исполнитель вправе поручить оказание услуг от имени Исполнителя.
- Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий настоящих Правил.
- Проводить осмотр и обследование поврежденного ТС.
- Отказать в предоставлении Заказчику услуг в случае нарушения Заказчиком условий настоящих Правил.

#### 4.4. Исполнитель обязан:

- Обеспечить предоставление Заказчику услуги, в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил и Программой, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.
- Сообщить Заказчику перечень документов, необходимых к представлению для обращений к Исполнителю в тех или иных ситуациях.
- Не разглашать сведений о Заказчике, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Исполнитель оставляет за собой право сообщать сведения о Заказчике своим Соисполнителями на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договором, заключенным с Соисполнителем.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

### 5. Особые условия

- 5.1. В рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Заказчиком и Исполнителем (Соисполнителем), совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Заказчиком на условиях и в порядке, предусмотренном Программой разумно и добросовестно в своих целях, в том числе передавать эту информацию Соисполнителям для тех же целей.
- 5.2. Услуги Исполнителя оказываются только с тем ТС, которое указано в Заявлении на подключение Программы.
- 5.3. Заказчик не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации в отношении иного ТС. Исполнитель вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких ТС при наличии технической возможности за счет Заказчика.
- 5.4. Исполнитель, а также Заказчик освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Правилами, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени. 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 и иные подобные обстоятельства.

## 6. Список городов оказания услуг<sup>1</sup>

Таблица городов действия Программы

Абакан	Альметьевск	Анапа	Апшеронск	Армавир
Архангельск	Астрахань	Ахтубинск	Балаково	Барнаул
Белгород	Березники	Бийск	Благовещенск	Бор
Братск	Брянск	Будённовск	Великие Луки	Великий Новгород
Вельск	Владивосток	Владикавказ	Владимир	Волгоград
Волгодонск	Волжский	Вологда	Воронеж	Выборг
Вышний Волочек	Геленджик	Глазов	Горячий Ключ	Грозный
Джубга	Дмитров (МО)	Екатеринбург	Елабуга	Елец
Златоуст	Иваново	Ижевск	Йошкар-Ола	Иркутск
Казань	Калининград	Калуга	Каменск-Уральский	Каменск-Шахтинский
Карпинск	Кемерово	Керчь	Киров	Коломна (МО)
Комсомольск-на-Амуре	Копейск	Кострома	Краснодар	Красноярск
Кропоткин	Крымск	Курган	Курск	Лазаревское
Липецк	Магнитогорск	Майкоп	Махачкала	Мелеуз
Миасс	Минеральные Воды	Минусинск	Мончегорск	Москва
Мурманск	Набережные Челны	Навля	Нальчик	Наро-Фоминск (МО)
Нефтекамск	Нижевартовск	Нижекамск	Нижний Новгород	Нижний Тагил
Новокузнецк	Новомосковск	Новороссийск	Новосибирск	Новый Уренгой
Ногинск (МО)	Ноябрьск	Обнинск	Октябрьский	Омск
Орел	Оренбург	Орехово-Зуево (МО)	Орск	Острожск
Пенза	Пермь	Петрозаводск	Подольск (МО)	Полярные Зори
Псков	Пятигорск	Россошь	Ростов-на-Дону	Рыбинск
Рязань	Самара	Санкт-Петербург	Саранск	Саратов
Саров	Светогорск	Севастополь	Северодвинск	Серов
Серпухов (МО)	Симферополь	Славянск-на-Кубани	Смоленск	Сочи
Спасск Рязанский	Ставрополь	Старый Оскол	Стерлитамак	Сургут
Суровикино	Сыктывкар	Таганрог	Талдом (МО)	Тамбов
Тверь	Темрюк	Тимашевск	Тихорецк	Тобольск
Тольятти	Томск	Туапсе	Тула	Тюмень
Улан-Удэ	Ульяновск	Уральск (KZ)	Усть-Каменогорск (KZ)	Уфа
Хабаровск	Ханты-Мансийск	Харабали	Чебоксары	Челябинск
Череповец	Чехов (МО)	Чита	Чудово	Шахты
Электросталь (МО)	Элиста	Южно-Сахалинск	Якутск	Ялта
	Ярославль			

<sup>1</sup> По услугам требующим выезда технического специалиста, а также спецтехники или оборудования, в случае отсутствия технической возможности при нахождении ТС вне зоны обслуживания, Исполнитель возмещает Заказчику понесенные им расходы на самостоятельную организацию эвакуацию ТС, в пределах лимита 3000,00 (три тысячи) рублей 00 копеек при условии предоставления подтверждения данных расходов Заказчика копиями фискального кассового чека, а также договора оказания услуг (при необходимости), при этом обязательным условием выплаты возмещения является факт предварительного согласования с Исполнителем данной услуги, при отсутствии согласования Исполнитель оставляет за собой право отказать в возмещении понесенных Заказчиком расходов. Данное условие по услуге может быть применено только однократно за срок действия Программы.

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНЫХ УСЛУГ /ВСЕСТОРОННЕЙ ПОМОЩИ ПРИ ДТП (далее – «Правила»)**

В рамках Правил Исполнитель или Партнер Исполнителя (далее по тексту в Приложении №3 в равной степени – Исполнитель) или его Соисполнитель оказывает Заказчику услуги в отношении ТС, указанного в Заявлении на подключение к Программе.

### **1. Основные положения**

- 1.1. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации.
- 1.2. Оказание Услуг возможно при обязательном предоставлении информации о телефоне и фамилии, имени и отчества Заказчика, даты рождения, а впоследствии при оказании услуги — предъявлении Исполнителю документов, подтверждающих право Заказчика на управление ТС.
- 1.3. Исполнитель оказывает услуги и содействует в получении скидок и иных подобных преимуществ в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.
- 1.4. В случае внесения изменений в Законодательство РФ, затрагивающих правоотношения по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

### **2. Описание и порядок оказания услуг**

- 2.1. Онлайн консультация по телефону Заказчика на месте дорожно-транспортного происшествия (ДТП).  
Услуга осуществляется с онлайн проверкой документов (извещение, постановления, определения, справки ГИБДД). Оказывается, неограниченное количество раз в течение срока действия Программы.  
По услуге Заказчик вправе получать консультирование по оказанию данной услуги в рабочее время с 8:00 до 20:00 по МСК, непосредственно после ДТП по телефону Контакт-центра Исполнителя и/или Соисполнителя по вопросам поведения на месте ДТП, порядка оформления ДТП, возможных вариантов оформления ДТП. Исполнитель осуществит проверку документов, оформляемых на месте ДТП, в онлайн режиме через мессенджер WhatsApp. Для этого Заказчик должен сфотографировать документы и отправить их по мессенджеру WhatsApp по телефону, предоставленного Исполнителем/Соисполнителем на проверку в читаемом четком формате. Консультации осуществляются по порядку и правилам оформления ДТП в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также иными регламентирующими документами.
- 2.2. Проверка комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в страховую компанию Заказчика по полису ОСАГО.  
Оказывается, один раз в течение срока действия Программы.  
Исполнитель осуществляет проверку комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в Страховую компанию для получения страхового возмещения ОСАГО. Для этого Заказчик отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты, предоставленный для получения данной услуги Исполнителем/Соисполнителем, в читаемом четком формате, фотографии в цвете со своего действующего адреса электронной почты с указанием номера телефона для связи. Исполнитель проверяет документы и высылает в ответном письме свои замечания или консультирует Заказчика по телефону в срок не более 1 рабочего дня, следующего за днем получения документов. Исполнитель не несет ответственности за действия страховой компании в случае наличия у последней замечаний к документам, если замечания страховой компании не соответствуют действующему законодательству РФ.
- 2.3. Независимая техническая экспертиза по вопросу определения восстановительной стоимости повреждённого в ДТП ТС.  
Услуга оказывается в виде расчета или проверки размера страховой выплаты, полученной от страховой компании в виде расчета восстановительной стоимости. Оказывается, один раз в течение срока действия Программы.  
В целях установления характера повреждений ТС, их причин, технологии, методов и стоимости ремонта, Исполнитель организует проведение независимой технической экспертизы. В целях проверки размера страховой выплаты, полученной от страховой компании, в которую обратился Заказчик после ДТП, также организуется проведение независимой технической экспертизы. Экспертные услуги оказываются в соответствии с требованиями законодательства РФ об ОСАГО, нормативных и методических документов, регулирующих данный вид деятельности, действующих на момент оказания услуг. Заказ услуги производится путем обращения Заказчика к Исполнителю по телефону Контакт-центра Исполнителя и/или Соисполнителя. В случае признания в процессе оказания услуги невозможным (нецелесообразным) проведение восстановительного ремонта, по согласованию со Заказчиком дополнительно может быть произведен расчёт стоимости годных к реализации остатков за отдельную оплату.
- 2.4. Содействие в получении возмещения с виновника ДТП.

Услуга оказывается в виде консультации Исполнителем по телефону Контакт-центра Исполнителя и/или Соисполнителя в рабочее время (с 09:00 по 18:00 по МСК). Оказывается, один раз в течение срока действия Программы.

Исполнитель проконсультирует Заказчика в онлайн режиме или после получения подтверждающих требования документов по вопросу возможности и порядку получения убытков с виновного в ДТП лица, в срок не более 2х рабочих дней со дня, следующего за днем получения документов.

2.5. Подготовка досудебной претензии к виновнику ДТП.

Оказывается, один раз в течение срока действия Программы.

В случае законодательной возможности по получению возмещения убытков с виновного в ДТП лица, Исполнитель подготовит образец досудебной претензии к виновному лицу после получения подтверждающих требования документов, в срок не более 5 дней, следующих за днем получения всех необходимых документов. Заказ услуги производится путем обращения Заказчика к Исполнителю по телефону Контакт-центра Исполнителя и/или Соисполнителя, после чего Заказчик отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты, предоставленный для получения данной услуги Исполнителю/Соисполнителю, в читаемом четком формате, фотографии в цвете со своего действующего адреса электронной почты с указанием номера телефона для связи. Исполнитель не несет ответственности за дальнейшие судебные решения, которые будут приняты в отношении требований к виновнику в ДТП.

2.6. Проверка чистоты транспортного средства.

Услуга оказывается один раз в течение срока действия Программы по запросу Заказчика.

Для получения услуги Заказчик обращается к Исполнителю и направляет запрос на электронную почту предоставленную Исполнителем в момент обращения, с обязательным указанием ФИО, номера Сертификата, марки и модели ТС, государственного номера и VIN номера и даты приобретения Сертификата. По получении запроса на адрес электронной почты Заказчика, с которой поступил запрос, Исполнитель/Соисполнитель направляет Отчет по транспортному средству, указанному Заказчиком, сформированный с помощью любых информационных ресурсов, в том числе ресурса <https://xn--90adeag.xn--p1ai/check/auto> [www.гибдд.рф](http://www.гибдд.рф)).

### 3. Общие исключения

- 3.1. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в оказании услуг, проводимых в рамках наполнения Программы, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к ТС Исполнителю и/или Соисполнителю; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
- 3.2. Исполнитель не несет ответственности за причинение Заказчику морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Заказчиков, так и третьих лиц.
- 3.3. Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в предоставлении услуг, предусмотренных по риску «Обращения при ДТП» Программы в случаях:
  - Умышленных действий Заказчика, лица, допущенного к управлению ТС, указанным в Заявлении на подключение к Программе, пассажиров этого ТС при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления противоправного деяния;
  - При обращении Заказчика:
    - не допущенного к управлению ТС;
    - не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС;
    - находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении ТС, а также, если Заказчик Исполнителя отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу);
  - Противоправных действий Заказчика, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или Соисполнителя, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
  - При нахождении ТС вне территории РФ;
  - Обращения Заказчика вне Срока действия Программы по настоящему риску;
  - Использования ТС в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
  - Сдачи ТС в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением;
  - Нарушения Заказчиком или иным лицом правил эксплуатации ТС, в том числе использование технически неисправного ТС, ТС 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;
  - Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
  - Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения ТС по распоряжению государственных органов.
  - Несообщения Заказчиком в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии личных данных Заказчика и данных об ТС, указанных в Заявлении на подключение Программы.
  - Несоответствия личных данных и данных об ТС, сообщенных Заказчиком, соответствующим данным, сообщенным и/или предоставленным Заказчиком при заказе, приобретении и/или получении услуг Исполнителя

и/или программы лояльности, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Исполнителя и/или Соисполнителя при заказе услуг.

- Заказ Заказчиком и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Заказчика выполнения каких-либо действий в отношении иного ТС (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в личных данных и данных об ТС, сообщенных Заказчиком при первом обращении за услугами в Исполнителя.
  - Если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Заказчика, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Исполнителем требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.
  - Любые умышленные действия Заказчика/Доверенного лица Заказчика, направленные на необоснованное получение Услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью/ДТП и/или не в отношении ТС). Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Заказчика/Доверенного лица признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых Исполнителем или Соисполнителем на месте оказания услуг.
  - В случае трехкратного злоупотребления услугами Исполнителя со стороны Заказчика, а равно при трехкратных попытках Заказчика совершить такие злоупотребления.  
Злоупотреблением услугами Исполнителя со стороны Заказчика считаются следующие действия Заказчика:
    - трехкратное невыполнение рекомендаций Исполнителя, данных Заказчику при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
    - любые умышленные действия Заказчика, направленные на оказание Исполнителем услуг, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.
- 3.4. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Программы услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается Исполнителем и/или Соисполнителем в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Заказчика, в соответствии с действующим законодательством, и настоящими Правилами. В любом случае Исполнитель оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Заказчику при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю/или третьим лицам.

## 4. Права и обязанности

### 4.1. Заказчик имеет право:

- Заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя, получать справочно-консультационную информацию.
- Сообщать Исполнителю обо всех недостатках работ, справочно-консультационной информации.

### 4.2. Заказчик обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя и предоставленной Исполнителем справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.
- Обеспечить достоверность данных о ТС, сообщаемых Исполнителю и/или Соисполнителю при оказании услуги.
- При заказе услуги и/или работы, сообщать Исполнителю и/или Соисполнителю полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.
- Перед началом оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, предъявить Исполнителю и/или Соисполнителю по первому требованию документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации данного ТС, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения ТС, талон о прохождении государственного технического осмотра ТС.
- Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- После окончания оказания услуг подписать все документы, оформляемые Исполнителем и/или Соисполнителем. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Исполнителя по телефону Исполнителя и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.
- Выполнять все рекомендации, данные Исполнителем/Соисполнителем, касающиеся оказываемых услуг Исполнителя.
- Сообщать Исполнителю обо всех изменениях в личных данных и данных о ТС, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений. В случае неисполнения Заказчиком этой обязанности в установленный срок, данные считаются правильными, и Исполнитель не отвечает за последствия несоответствия личных данных Заказчика и данных об ТС фактической информации.
- Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.
- Выполнять условия настоящих Правил.

### 4.3. Исполнитель имеет право:

- Оказывать услуги, предусмотренные наполнением Программы, как своими силами, так и силами и за счет Соисполнителей, которым Исполнитель вправе поручить оказание услуг от имени Исполнителя.

- Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий настоящих Правил.
- Проводить осмотр и обследование поврежденного ТС.
- Отказаться в предоставлении Заказчику услуг в случае нарушения Заказчиком условий настоящих Правил.

#### 4.4. **Исполнитель обязан:**

- Обеспечить предоставление Заказчику услуги, в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил и Программой, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.
- Сообщить Заказчику перечень документов, необходимых к представлению для обращений к Исполнителю в тех или иных ситуациях.
- Не разглашать сведений о Заказчике, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Исполнитель оставляет за собой право сообщать сведения о Заказчике своим Соисполнителям на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договором, заключенным с Соисполнителем.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

## 5. **Особые условия**

- 5.1. В рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Заказчиком и Исполнителем (Соисполнителями), совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Заказчиком на условиях и в порядке, предусмотренном Программой разумно и добросовестно в своих целях, в том числе передавать эту информацию Соисполнителя для тех же целей.
- 5.2. Услуги Исполнителя оказываются только с тем ТС, которое указано в Заявлении на подключение Программы.
- 5.3. Заказчики не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации в отношении иного ТС. Исполнитель вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких ТС при наличии технической возможности за счет Заказчика.
- 5.4. Исполнитель, а также Заказчик освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Правилами, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени. 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, исключаящие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

ОБРАЗЕЦ ФОРМ ЗАЯВЛЕНИЙ НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПРОГРАММАМ

Заявление № \_\_\_\_\_ на подключение к Программе «Автоподдержка»

Я, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ года рождения, паспорт гражданина РФ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_, адрес регистрации: \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_, Автомобиль марка \_\_\_\_\_ модель \_\_\_\_\_ VIN \_\_\_\_\_, год выпуска \_\_\_\_\_, прошу подключить меня к Программе «Автоподдержка» (далее - Программа), организованной ООО «ГарантАвтоКом» на срок 12 месяцев.

Настоящим я подтверждаю, что до подписания настоящего Заявления на подключение к Программе, я ознакомлен и согласен со всеми условиями Правил ООО «ГарантАвтоКом» по программам «Автогарант», «Автоподдержка» **ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ** (далее – Публичная оферта), размещенными по адресу <http://гарантавтоком.рф>, в том числе с тем, что:

- подключение к Программе является добровольным; я вправе выбрать иную организацию для оказания мне идентичных/подобных услуг либо я вправе вовсе отказаться от подключения к Программе ;

-подключение к Программе подтверждает мое согласие на заключение абонентского договора на оказание услуг помощи на дороге, консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП (в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ);

- общая стоимость подключения к Программе составляет за весь срок(12 месяцев) 24900 руб. Уведомлен, что данная плата мною должна быть внесена в полном размере до подключения меня к Программе любым из предусмотренных законодательством РФ способов.

- стороной договора по Программе является ООО «ГарантАвтоКом»(ИНН7814741466, ОГРН 1187847270160,

местонахождение192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310, сайт <http://гарантавтоком.рф>, тел.: \_ 8 (800) 550-55-86).

---

Подписывая настоящее Заявление тем самым присоединяюсь к Публичной оферте ООО «ГарантАвтоКом» , размещенной по адресу <http://гарантавтоком.рф>, в целом, в том числе Программе «Автоподдержка» .

Настоящим я, действуя своей волей и в своем интересе, выражаю ООО «ГарантАвтоКом», находящемуся по адресу: 192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310 (далее – Оператор), а также «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО) 675004, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Амурская, д. 225 (далее – Банк); ООО «Страховое Агентство «ЛАТ», РФ, \_\_индекс\_\_г. Санкт-Петербург, улица Моисеенко, д. 22А; ООО «Русский АвтоМотоКлуб», РФ, 127566, г. Москва, Алтуфьевское ш., д. 48, корп. 3 (далее –«Партнеры») на обработку моих персональных данных, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, извлечение, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (предоставление, доступ), в том числе передача Партнеру, удаление, обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения со мной или в моих интересах договоров в рамках Программы, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав (требований) по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц (в том числе Партнера) для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения со мной или в моих интересах договоров, в целях осуществления взаиморасчетов между ООО «ГарантАвтоКом» и Партнером, а также для передачи моих персональных данных на хранение), а также на поручение обработки моих персональных данных указанным в настоящем документе лицам. Персональные данные могут быть переданы только лицам, принявшим письменное обязательство сохранять их конфиденциальность. Выражаю согласие на смешанную обработку с использованием и без использования средств автоматизации следующих моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; данные свидетельства о регистрации автотранспортного средства; паспортные данные, телефон, иных персональных данных, которые содержатся в настоящем Заявлении и которые будут предоставляться мною Оператору, Банку, иным указанным в настоящем Заявлении лицам. В случае отзыва мною согласия на обработку моих персональных данных, операторы персональных данных, в пользу которых дано согласие, вправе не прекращать обработку моих персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания мною и действует в течение 2 лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных и может быть отозвано путем направления письменного уведомления по адресу соответствующего оператора персональных данных.

Я \_\_\_\_\_ (вписать вручную согласен/согласна) на обработку вышеуказанными операторами обработки персональных данных также и в целях продвижения товаров, работ, услуг Оператора, Банка, Партнеров на рынке путем осуществления прямых контактов со мной, с помощью средств связи (телефон, интернет, пр.).

Я подтверждаю, что, подписывая настоящее Заявление, понимаю смысл, значение и юридические последствия подключения к Программе не нахожусь под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы, не действую вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для меня условиях, а также, подтверждаю, что текст настоящего Заявления прочитан и проверен мною лично в полном объеме.

С порядком оказания услуг в Программе «Автоподдержка», а также порядком прекращения моего участия в Программе и условиями возврата стоимости подключения к Программе, всеми иными условиями Программы «Автоподдержка» \_\_\_\_\_ ознакомлен и согласен.

Дата оформления настоящего Заявления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.  
Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Расшифровка ФИО)

Акт оказания услуг от \_\_\_\_\_ г.:

В рамках Договора № \_\_\_\_\_ Исполнителем ООО «ГарантАвтоКом» \_\_\_\_\_ {Дата подключения к программе} года оказаны услуги Заказчику {\$Фамилия} {\$Имя} {\$Отчество}:

- проверка работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуальный осмотр автомобиля (без выдачи документа);
- консультация по регламенту технического обслуживания автомобиля на сумму 22410 рублей двадцать две тысячи четыреста десять рублей, 00 копеек). К объему, стоимости и количеству оказанных услуг претензий не имею.

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Стороны согласны с использованием факсимильного изображения печати и подписи Исполнителя (п.2 ст. 160 ГК РФ)

Исполнитель ООО "ГарантАвтоКом"	Заказчик
_____ ФИО	_____ ФИО

Заявление № \_\_\_\_\_ на подключение к Программе «Автогарант»

Я, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ года рождения, паспорт гражданина РФ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_, адрес регистрации: \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_, Автомобиль марка \_\_\_\_\_ модель \_\_\_\_\_ VIN \_\_\_\_\_, год выпуска \_\_\_\_\_, прошу подключить меня к Программе «Автогарант» (далее - Программа), организованной ООО «ГарантАвтоКом» на срок 12 месяцев.

Настоящим я подтверждаю, что до подписания настоящего Заявления на подключение к Программе, я ознакомлен и согласен со всеми условиями Правил ООО «ГарантАвтоКом» по программам «Автогарант», «Автоподдержка» **ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ** (далее – Публичная оферта), размещенными по адресу <http://гарантавтоком.рф>, в том числе с тем, что:

- подключение к Программе является добровольным; я вправе выбрать иную организацию для оказания мне идентичных/подобных услуг либо я вправе вовсе отказаться от подключения к Программе ;

-подключение к Программе подтверждает мое согласие на заключение абонентского договора на оказание услуг сервисного обслуживания автомобиля (в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ);

- общая стоимость подключения к Программе составляет за весь срок(12 месяцев) 24900 руб. Уведмлен, что данная плата мною должна быть внесена в полном размере до подключения меня к Программе любым из предусмотренных законодательством РФ способов.

- стороной договора по Программе является ООО «ГарантАвтоКом»(ИНН7814741466, ОГРН 1187847270160,

местонахождение192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310, сайт <http://гарантавтоком.рф>, тел.:\_ 8 (800) 550-55-86).

---

Подписывая настоящее Заявление тем самым присоединяюсь к Публичной оферте ООО «ГарантАвтоКом» , размещенной по адресу <http://гарантавтоком.рф>, в целом, в том числе Программе «Автогарант» .

Настоящим я, действуя своей волей и в своем интересе, выражаю ООО «ГарантАвтоКом», находящемуся по адресу: 192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310 (далее – Оператор), а также «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО) 675004, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Амурская, д. 225 (далее – Банк) (далее –«Партнер») на обработку моих персональных данных, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, извлечение, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (предоставление, доступ), в том числе передача Партнеру, удаление, обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения со мной или в моих интересах договоров в рамках Программы, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав (требований) по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц (в том числе Партнера) для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения со мной или в моих интересах договоров, в целях осуществления взаиморасчетов между ООО «ГарантАвтоКом» и Партнером, а также для передачи моих персональных данных на хранение), а также на поручение обработки моих персональных данных указанным в настоящем документе лицам. Персональные данные могут быть переданы только лицам, принявшим письменное обязательство сохранять их конфиденциальность. Выражаю согласие на смешанную обработку с использованием и без использования средств автоматизации следующих моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; данные свидетельства о регистрации автотранспортного средства; паспортные данные, телефон, иных персональных данных, которые содержатся в настоящем Заявлении и которые будут предоставляться мною Оператору, Банку, иным указанным в настоящем Заявлении лицам. В случае отзыва мною согласия на обработку моих персональных данных, операторы персональных данных, в пользу которых дано согласие, вправе не прекращать обработку моих персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания мною и действует в течение 2 лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных и может быть отозвано путем направления письменного уведомления по адресу соответствующего оператора персональных данных.

Я \_\_\_\_\_(вписать вручную согласен/согласна) на обработку вышеуказанными операторами обработки персональных данных также и в целях продвижения товаров, работ, услуг Оператора, Банка, Партнеров на рынке путем осуществления прямых контактов со мной, с помощью средств связи(телефон, интернет, пр.).

Я подтверждаю, что, подписывая настоящее Заявление, понимаю смысл, значение и юридические последствия подключения к Программе не нахожусь под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы, не действую вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для меня условиях, а также, подтверждаю, что текст настоящего Заявления прочитан и проверен мною лично в полном объеме.

С порядком оказания услуг в Программе «Автогарант», а также порядком прекращения моего участия в Программе и условиями возврата стоимости подключения к Программе, всеми иными условиями Программы «Автогарант» \_\_\_\_\_ ознакомлен и согласен.

Дата оформления настоящего Заявления «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Расшифровка ФИО)

Акт оказания услуг от \_\_\_\_\_ г.:

В рамках Договора № \_\_\_\_\_ Исполнителем ООО «ГарантАвтоКом» \_\_\_\_\_ {Дата подключения к программе} года оказаны услуги Заказчику {Фамилия} {Имя} {Отчество}:

- проверка работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуальный осмотр автомобиля (без выдачи документа);
- консультация по регламенту технического обслуживания автомобиля на сумму 22410 рублей двадцать две тысячи четыреста десять рублей, 00 копеек). К объему, стоимости и количеству оказанных услуг претензий не имею.

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Стороны согласны с использованием факсимильного изображения печати и подписи Исполнителя (п.2 ст. 160 ГК РФ)

Исполнитель ООО "ГарантАвтоКом"	Заказчик
_____ ФИО	_____ ФИО

© 2022 ООО «ГарантАвтоКом». Все права защищены.