

# Правила ООО «ГарантАвтоКом» по программам сервисного обслуживания автомобилей «Гарант 24/7», «Гарант 24/7 +», «Гарант Премиум», «Гарант Премиум 2.0» от 09.07.2021 г. (реализуется до 23.09.2021 г.)

## ДОГОВОР-ОФЕРТА

г. Санкт-Петербург

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоКом», далее Исполнитель, выражает намерение заключить договор об оказании услуг сервисного обслуживания автомобилей 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 Талоне-Сертификате Сервисного Обслуживания.

### 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 на обслуживание по услугам помощи на дороге** - договор с исполнением по требованию, предусматривающий внесение одной из сторон (абонентом) 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. Абонент 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)

**Опционный договор на сервисное обслуживание по независимой гарантии** – договор, по которому одна сторона (принципал) на условиях, предусмотренных этим договором, вправе потребовать в установленный договором срок от другой стороны (Гаранта) совершения предусмотренных опционным договором действий (в том числе уплатить денежные средства, по выданной независимой гарантии – Бенефициару (СТО), и при этом, если уполномоченная сторона не заявит требование в указанный срок, опционный договор прекращается (ст. 429.3 ГК РФ).

**Независимая гарантия** – по независимой гарантии гарант (Исполнитель по Договору) принимает на себя по просьбе другого лица (принципала – Заказчика по Договору) обязательство уплатить указанному им третьему лицу (бенефициару) определенную денежную сумму в соответствии с условиями данного гарантом обязательства независимо от действительности обеспечиваемого такой гарантией обязательства. Требование об определенной денежной сумме считается соблюденным, если условия независимой гарантии позволяют установить подлежащую выплате денежную сумму на момент исполнения обязательства гарантом (ст. 368 ГК РФ)

**Автомобиль** – легковой автомобиль, полной массой до 3500 кг, не старше 2000 года выпуска, с пробегом по одометру, на момент смены собственника, не более 200 000 километров, сведения о котором указаны Заказчиком в Талоне-Сертификате Сервисного Обслуживания.

**Агент, Партнер Исполнителя** - физическое или юридическое лицо, официально осуществляющее продажу Программ сервисного обслуживания.

**Договор Публичной оферты** – договор на оказание услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, заключаемый Исполнителем с Заказчиком путем подписания Заказчиком Талона-Сертификата Сервисного Обслуживания.

**Талон-Сертификат Сервисного Обслуживания, далее по тексту «Талон»** - документ, подтверждающий принятие Заказчиком условий заключения договора с Исполнителем. Удостоверяет право Заказчика получать услуги на условиях и по Правилам, опубликованным на сайте [http://гарантавтоком.рф/publicnaya\\_oferta/](http://гарантавтоком.рф/publicnaya_oferta/) и определенным Исполнителем по выбранной Заказчиком Программе. Форма Талона приведена Приложении №4 к Договору.

**Акт осмотра ТС, далее по тексту «Акт осмотра»** - документ, оформленный Партнером Исполнителя по результатам проведенного осмотра технического состояния ТС Заказчика.

**Заказчик (Принципал)**- гражданин или юридическое лицо, заключившее Договор и являющееся собственником Автомобиля, сведения о котором указаны в Паспорте транспортного средства.

**Исполнитель (Гарант)** – Общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоКом».

**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 производит работы по техническому обслуживанию и ремонту Автомобиля на Станции технического обслуживания, включая стоимость запасных частей, на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Программа сервисного обслуживания** (далее по тексту «Программа») – определенный перечень услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, подлежащих оказанию Заказчику в соответствии с Договором (Приложение №1 к Договору).

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

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

**Срок действия Программы** – 12 (двенадцать) календарных месяцев или до достижения максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Заказчиком Программе с даты оплаты присоединения к Программе, в

течение которых Исполнитель оказывает Услуги конкретному Заказчику. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия программы для данного конкретного Заказчика.

**Станция технического обслуживания (СТО) (Бенефициар)** - 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 подтверждает заключение между Заказчиком и Исполнителем: 1) абонентского договора на обслуживание (в соответствии со ст. 429.4 ГК РФ); 2) опционного договора (в соответствии со ст. 429.3 ГК РФ) о выдаче независимой гарантии (ст. 368 ГК РФ) на право требования денежных платежей на изложенных далее условиях.
  - 2.1.1. Заказчик заключил с Исполнителем в рамках настоящего Договора Абонентский договор, по которому за плату в период действия Договора представляется абонентское право получения по требованию услуги организации услуги Помощи на дороге в соответствии с выбранной Заказчиком Программой.
  - 2.1.2. Заказчик заключил с Исполнителем в рамках настоящего Договора опционный договор в соответствии со ст. 429.3 ГК РФ о выдаче следующих независимых гарантий на право требования денежных платежей в период действия Договора на указанных ниже условиях.
    - 2.1.2.1. Гарантия оплаты денежных средств по независимой гарантии в адрес станции технического обслуживания, в которой Принципал осуществляет, либо будет осуществлять техническое обслуживание, диагностику неисправности и ремонта Автомобиля (далее именуемое Бенефициар), техническое обслуживание, диагностику неисправности и ремонта Автомобиля Заказчика, в сумме и на условиях, согласно выбранной Принципалом программой.
    - 2.1.2.2. Сумма, порядок и условия платежей по опционному договору определены в независимой гарантии (Приложение № 1 и Приложение № 2 к Договору)
    - 2.1.2.3. За выдачу независимой гарантии по опционному договору, Заказчик обязуется уплатить Исполнителю вознаграждение в размере и порядке, установленном разделом 3 Договора.
    - 2.1.2.4. Обстоятельства, при которых должна быть выплачена сумма гарантии – настоящая независимая гарантия (далее – Гарантия) обеспечивает исполнение Принципалом основного обязательства перед Бенефициаром по договору на сервисное обслуживание ТС, только при соблюдении условий, указанных в Программе, выбранной Принципалом.
    - 2.1.2.5. Бенефициар не вправе передавать другому лицу право требования к Гаранту.
    - 2.1.2.6. Требование об уплате суммы гарантии должно быть предоставлено Гаранту в письменной форме до окончания срока действия Гарантии.
    - 2.1.2.7. Гарант принимает на себя обязательство уплатить Бенефициару Сумму гарантии независимо от действительности основного обязательства.
    - 2.1.2.8. Ответственность Гаранта перед Бенефициаром за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательства по Гарантии ограничена суммой гарантии.
    - 2.1.2.9. Обязательство Гаранта по настоящей гарантии прекращается с момента уплаты Бенефициару Суммы гарантии, либо окончанием срока, на который она выдана.
    - 2.1.2.10. Гарантия выдана на основании ст. 368 Гражданского Кодекса Российской Федерации.
  - 2.1.3. Указанные 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)
  - 2.1.4. Услуги распространяются на автомобиль, указанный Заказчиком в Талоне.

## 3. СТОИМОСТЬ

- 3.1. Цена абонентского обслуживания, указанного в п.2.1.1 Договора за 12 месяцев составляет:
  - 3.1.1. 5000 рублей по программе «Гарант 24/7»;
  - 3.1.2. 5000 рублей по программе «Гарант 24/7+»;
  - 3.1.3. 5000 рублей по программе «Гарант Премиум»;
  - 3.1.4. 5000 рублей по программе «Гарант Премиум 2.0».
- 3.2. Общая цена по опционному договору за выдачу независимой гарантии за 12 месяцев составляет:
  - 3.2.1. 30000 рублей по программе «Гарант 24/7»;
  - 3.2.2. 40000 рублей по программе «Гарант 24/7+»;
  - 3.2.3. 70000 рублей по программе «Гарант Премиум»;
  - 3.2.4. 115000 рублей по программе «Гарант Премиум 2.0».
- 3.3. Цена договоров за 12 месяцев складывается из цены договора абонентского обслуживания (п.3.1 Договора) и цены по опционному договору за выдачу независимой гарантии (п. 3.2 Договора) и всего составляет:
  - 3.3.1. 35000 рублей по программе «Гарант 24/7»;
  - 3.3.2. 45000 рублей по программе «Гарант 24/7+»;
  - 3.3.3. 75000 рублей по программе «Гарант Премиум»;
  - 3.3.4. 120000 рублей по программе «Гарант Премиум 2.0».

## 4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Заказчик обязан:
  - 4.1.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора.
  - 4.1.2. Оплатить услуги, предусмотренные п. 2.1. Договора.
  - 4.1.3. Подписать Талон.
  - 4.1.4. Обеспечивать сохранность и передавать по запросу Исполнителя Талон и документы Станции технического обслуживания по обслуживанию и ремонту Автомобиля.

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

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

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

4.2.3. 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.

4.2.4. Предоставить актуальные данные об Автомобиле и новом владельце Автомобиля для заполнения Талона, расписаться в Талоне.

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

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

4.3. Исполнитель обязан:

4.3.1. Обеспечить выполнение Станцией технического обслуживания предусмотренных Программой работ в случае поломки узла или деталей Автомобиля, на которые распространяется указанная программа, на условиях и в порядке, предусмотренных указанной программой.

4.3.2. 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.

4.3.3. Осуществлять надзор за соблюдением Станциями технического обслуживания качества выполняемых работ по Программе, на условиях и в порядке, предусмотренных указанной программой.

4.3.4. Производить защитную маркировку деталей, предусмотренных Программой, в случае наличия оснований предполагать недобросовестное поведение со стороны Заказчика и/или третьих лиц в отношении Исполнителя.

## **5.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

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

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Талона.

6.2. При наличии Акта осмотра Программа вступает в силу через 24 часа после подписания Заказчиком Талона и выполнения им п. 4.1. Договора, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 500 (пятьсот) километров по одометру Автомобиля, от показаний пробега, указанного в Талоне. При отсутствии Акта осмотра Программа вступает в силу через 14 суток после подписания Заказчиком Талона и выполнения им п. 4.1. Договора, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (одна тысяча) километров по одометру Автомобиля, от показаний пробега, указанного в Талоне.

6.3. Срок действия Договора определяется сроком действия выбранной Заказчиком Программы.

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

6.4.1. По истечении срока действия выбранной Заказчиком Программы.

6.4.2. При превышении максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Заказчиком Программе. Отсчет срока действия и пробега Автомобиля осуществляется от сведений, указанных в Талоне.

6.4.3. Если общая стоимость всех выполненных и оплаченных Исполнителем работ по Договору, в совокупности, достигла установленного Лимита ответственности Исполнителя, указанного в выбранной Заказчиком Программе.

6.5. Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

6.6. Согласно п.3 ст. 429.3 ГК РФ при прекращении опционного договора платеж цены Договора, за выдачу независимых гарантий, возврату не подлежит.

## **7.УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

7.1. При отказе Заказчика от договора с Исполнителем согласно п.3 ст.429.3 ГК РФ, опционный платеж в рамках Опционного договора возврату не подлежит. В соответствии с ч.4 ст. 453 ГК РФ, возврату подлежит абонентский платеж, оплаченный в рамках Абонентского договора, пропорционально времени действия договора до момента его расторжения к общему сроку действия договора.

7.2. Согласно п. 1 ст. 370 ГК РФ предусмотренное независимой гарантией обязательство гаранта перед бенефициаром не зависит в отношениях между ними от основного обязательства, в обеспечение исполнения которого она выдана, от отношений между принципалом и гарантом, а также от каких-либо других обязательств, даже если в независимой гарантии содержатся ссылки на них.

7.3. 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.

7.4. В силу статьи 371 Гражданского кодекса РФ, предоставляемая Гарантом независимая гарантия, носит безотзывный характер.

## **8.ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

8.1. 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. 3.1.3. Договора.

8.2. Стоимость Программы устанавливается по соглашению сторон. Агенты и Партнеры Исполнителя вправе назначать собственные цены на Программы.

8.3. 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.

8.4. Программа Исполнителя для Автомобиля, 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 от показаний пробега на момент окончания действия гарантии завода-изготовителя в зависимости от того, что наступит ранее.

8.5. 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.

8.6. Согласно ст. 32 Гражданско-процессуального кодекса РФ стороны установили договорную подсудность разрешения споров. Возникшие между сторонами спор, подлежат рассмотрению Красногвардейским районным судом г. Санкт-Петербурга либо Мировым судьей с/у №82 г. Санкт-Петербурга в соответствии с нормами процессуального законодательства Российской Федерации.

8.7. 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.

8.8. Исполнитель вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Публичной оферты (Договора) или отозвать ее. В случае изменения Исполнителем условий Договора изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий в сети Интернет по адресу гарантавтоком.рф, если иной срок не указан Исполнителем при таком размещении. Заказчик соглашается и признает, что внесение изменений в Договор влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Заказчиком и Исполнителем договор, если иное не определено Исполнителем при внесении изменений в настоящий Договор.

8.9. Заклячая настоящий договор, Заказчик выражает согласие Компании на обработку своих персональных данных, включая их сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения с Заказчиком или в его интересах договоров, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения в интересах Заказчика договоров, а также для передачи его персональных данных на хранение третьим лицам

## **9.ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

Приложение № 1 – Программы сервисного обслуживания.

Приложение № 2 – Условия выполнения работ по услуге сервисного обслуживания автомобиля.

Приложение № 3 – Описание и условия оказания услуг Помощи на дорогах.

Приложение № 4 – Форма Талона-Сертификата Сервисного Обслуживания.

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

## ПРОГРАММЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### «Гарант 24/7»

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.

НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:		
Лимит ответственности Исполнителя в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей		
	Узел или агрегат	Сумма лимита
Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:	ДВС	60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей
	МКПП/АКПП/РКПП	40 000 (Сорок тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	10 000 (Десять тысяч) рублей
Услуги Помощи на дороге от компании ООО «Автоассист»:		
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

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

**Двигатель:** 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; Редуктор переднего и заднего мостов: все смазываемые внутренние детали, за исключением вискомуфты.

**Прочие узлы:** Радиатор системы охлаждения; Радиатор кондиционера.

ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ

СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

12 месяцев или 20 000 км пробега

## «Гарант 24/7+»

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.

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:</b>		
<b>Лимит ответственности Исполнителя в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей</b>		
	<u>Узел или агрегат</u>	<u>Сумма лимита</u>
<b>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:</b>	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
<b>Услуги Помощи на дороге от компании ООО «Автоассист»:</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

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

**Двигатель:** 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.

### ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ.

### СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

12 месяцев или 20 000 км пробега

## «Гарант Премиум»

Распространяется на:

- автомобили иностранного производства с 2010 г.в. и пробегом не более 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) км.
- автомобили отечественного и китайского производства с 2010 г.в. и пробегом не более 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) км.

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:</b>		
<b>Лимит ответственности Исполнителя в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 250 000 (Двести пятьдесят тысяч) рублей</b>		
	<u>Узел или агрегат</u>	<u>Сумма лимита</u>
<b>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:</b>	ДВС	80 000 (Восемьдесят тысяч) рублей
	МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор	60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	40 000 (Сорок тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
<b>Услуги Помощи на дороге от компании ООО «Автоассист»:</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>ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРОЧИХ РАСХОДОВ: ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ООО «ГАРАНТАВТОКОМ»</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Оплата такси от станции технического обслуживания, куда было направлено ТС. Однократно и не более 30 км. Требуется представить документ об оплате.</li><li>• Оплата гостиницы, если поломка ТС клиента произошла в путешествии, один двухместный номер, не дороже 3000 рублей (Трех тысяч рублей) в сутки, за одни сутки, однократно. Требуется представить документ об оплате.</li></ul>		

### 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 блоков управления; 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 заднего моста: все смазываемые внутренние детали; Редуктор переднего моста: все смазываемые внутренние детали.

**Прочие узлы:** Стартер; Генератор; Электрооборудование автомобиля: мотор стеклоочистителя, стеклоподъемники, центральный замок (за исключением пульта дистанционного управления), электрический блок зажигания, катушка зажигания; Компрессор кондиционера Насос гидроусилителя руля Рулевой механизм (за исключением рулевых

наконечников, рулевой тяги, рулевой трапеции); Насос жидкостного охлаждения двигателя; Радиатор системы охлаждения; Радиатор кондиционера; Топливный бак и подводящие к нему бензопроводы.

ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ: территория РФ.

СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ: 12 месяцев или 20 000 км пробега

### «Гарант Премиум 2.0»

Распространяется на:

- автомобили иностранного производства с 2010 г.в. и пробегом не более 150000 (Сто пятьдесят тысяч) км.
- автомобили отечественного и китайского производства с 2010 г.в. и пробегом не более 150000 (Сто пятьдесят тысяч) км.

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:</b>		
<b>Лимит ответственности Исполнителя в совокупности по всем затратам за весь срок действия договора 300 000 (Триста тысяч) рублей</b>		
	<u>Узел или агрегат</u>	<u>Сумма лимита</u>
<b>Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:</b>	ДВС и МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор	130 000 (Сто тридцать тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	30 000 (тридцать тысяч) рублей
<b>Услуги Помощи на дороге от компании ООО «Автоассист»:</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>ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРОЧИХ РАСХОДОВ: ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ООО «ГАРАНТАВТОКОМ»</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оплата такси от станции технического обслуживания, куда было направлено ТС. Однократно и не более 30 км. Требуется представить документ об оплате.</li> <li>• Оплата гостиницы, если поломка ТС клиента произошла в путешествии, один двухместный номер, не дороже 3000 рублей (Трех тысяч рублей) в сутки, за одни сутки, однократно. Требуется представить документ об оплате.</li> </ul>		

#### 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, а также блоки управления; Роботизированная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, а также блоки управления; Вариатор: все смазываемые внутренние детали, а также блоки управления; Раздаточная коробка передач: все смазываемые внутренние детали, за исключением цепи и натяжителей; Редуктор заднего моста: все смазываемые внутренние детали; Редуктор переднего моста: все смазываемые внутренние детали.

**Прочие узлы:** Стартер; Генератор; Электрооборудование автомобиля: мотор стеклоочистителя, стеклоподъемники, центральный замок (за исключением пульта дистанционного управления), электрический блок зажигания, катушка зажигания; Компрессор кондиционера; Насос гидроусилителя руля; Рулевой механизм (за исключением рулевых наконечников, рулевой тяги, рулевой трапеции); Насос жидкостного охлаждения двигателя; Радиатор системы охлаждения; Радиатор кондиционера; Топливный бак и подводящие к нему бензопроводы

#### ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ.

#### СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

12 месяцев или 20 000 км пробега

#### **Ограничения в предоставлении услуг по программам:**

Программы не предоставляются для транспортных средств:

- старше 2000 года выпуска и пробегом, превышающим допустимый максимум, указанный в Программах.
- 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.

## УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО УСЛУГЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЯ

### 1. Технический регламент обслуживания и эксплуатации Автомобиля

- Для автомобилей после окончания гарантии завода-изготовителя обязательным требованием Исполнителя, является соблюдение Заказчиком графика планового ТО, установленного Исполнителем, и указанного в настоящих Правилах. Обязательной, является процедура замены моторного масла и фильтра двигателя Автомобиля, по графику отображенному в данных Правилах (прохождение ТО1 - в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента покупки Автомобиля, и ТО2 - через 10000 (десять тысяч) километров, но не позднее 6 (шести) месяцев с момента покупки Автомобиля) если иное не оговорено дополнительно. ТО2 включает в себя, помимо замены масла и фильтра двигателя, проверку уровня и качества масла в коробке переключения передач (КПП). Для новых автомобилей действует требование прохождения ТО в соответствии с регламентом завода-изготовителя. Для заказчиков с автомобилем, находящимся на гарантии завода-изготовителя, с момента окончания официальной гарантии завода-изготовителя подтверждением прохождения ТО1 является прохождение последнего сервисного ТО, отображенного в сервисной книжке автомобиля. Прохождение ТО2 по программе допускается согласно регламента завода-изготовителя, но не позже 20000 км пробега.
- Для Заказчика является обязательным прохождение планового ТО с сохранением документов о выполненных работах (заказ-нарядов). Плановое ТО оплачивается Заказчиком.
- После каждого прохождения Заказчиком планового технического обслуживания Автомобиля, Заказчик обязан получить от СТО соответствующие заказ-наряды, чеки и иные документы, подтверждающие факт своевременной замены смазочных материалов Автомобиля.
- 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.
- Заказчик обязан не использовать Автомобиль (даже единовременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначениям - 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

- 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.
- Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней, с момента получения от Заказчика предварительной заявки, 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.
- Заказчик самостоятельно определяет выбор СТО, дату и время для проведения диагностики и работ по Программе, с учетом графика работы и свободного времени на СТО, и доводит данную информацию до Исполнителя.
- 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 Автомобиля. 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.
- Заказчик обязан самостоятельно и за свой счет осуществить доставку Автомобиля к месту проведения диагностики поломки, если иное не оговорено в выбранной Заказчиком Программе.
- Исполнитель вправе отказать Заказчику в выполнении работ по Программе, в случаях, указанных в разделе 3 настоящих Условий.
- В случае отказа Исполнителя 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.
- После получения Исполнителем от специалистов СТО осуществивших диагностику Автомобиля, результатов, подтверждающих право Заказчика на проведение работ по Программе, Автомобиль Заказчика направляется Исполнителем на СТО для выполнения восстановительных работ.
- 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.
- Исполнителем покрывается стоимость работ на СТО, запасных частей и расходных материалов, при возникновении поломки или разрушения деталей Автомобиля, указанных в выбранной Заказчиком Программе, вследствие проявления скрытых дефектов материалов или сборки. Не подлежат обслуживанию по Программе

поломки, произошедшие в следствие естественного износа деталей Автомобиля, одним из результатов которого является повышенный расход масла двигателя, 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.
- 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.
- Для целей настоящих Условий, под моментом определения неисправности понимается дата получения Исполнителем официального заключения от СТО по результатам проведенной диагностики Автомобиля Заказчика.
- В период действия Программы, Владелец Автомобиля 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:

- на момент заключения договора, Автомобиль находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки повреждения или некорректной работы в узлах, перечисленных в Программе.
- произошла поломка или разрушение деталей Автомобиля не перечисленных в выбранной Заказчиком Программе.
- естественный износ деталей, узлов и агрегатов, покрываемых Программой.
- 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 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.).
- произошла поломка электрооборудования, элементов кузова, салона или деталей подвески Автомобиля.
- нарушена установленная Исполнителем защитная маркировка агрегатов Автомобиля Заказчика.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных изготовителем на данный Автомобиль.
- Заказчик не смог предоставить Исполнителю свою копию Талона, копию Акта осмотра Автомобиля (при его наличии), а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения Заказчиком планового технического обслуживания Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля возникли вследствие нарушения Заказчиком графика прохождения обязательного ТО, а также, условий эксплуатации Автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля 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.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли из-за произведенной модификации Автомобиля не предусмотренной изготовителем Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли вследствие поломки электрооборудования Автомобиля.
- Заказчик не следовал рекомендациям и дополнительным условиям, если они были указаны в Заказ-наряде или иных Документах.
- Заказчик использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначениям - испытания на время, на скорость, на проходимость.
- Заказчик использовал Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное не было предусмотрено выбранной Заказчиком Программой.
- Заказчик нарушил график или отказался от прохождения планового ТО, указанного в настоящих Правилах.
- Автомобиль Заказчика не прошел 500 (пятьсот) км от сведений о пробеге указанных в Талоне при наличии Акта осмотра и 1000 (одной тысячи) км от сведений о пробеге указанных в Талоне при отсутствии акта осмотра.
- учетные данные, указанные Заказчиком в Талоне не соответствуют действительной информации.
- Заказчиком нарушены условия настоящего договора.

- в течение срока действия выбранной Программы, со счетчиком пройденного пути (одометром) Автомобиля заказчика, были произведены какие-либо действия.
- присутствуют подозрения о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю.

Приложение №3 к Договору

Публичной оферты от 09.07.2021 г.

## **ОПИСАНИЕ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОМОЩИ НА ДОРОГЕ ОТ КОМПАНИИ «АВТОАССИСТ».**

**Контакт-центр по телефону 8-800 775- 08-20 (звонок по России бесплатный).**

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

**Авария / ДТП** – внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному договорному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

**Автомобиль / Транспортное средство / ТС** – легковое транспортное средство (автомобили группы M1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ; управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

**Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

**Идентификатор** – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

**Исполнитель** – представитель / партнер Компании, который непосредственно выезжает на место неисправности или аварии и оказывает заявленные услуги в рамках Программы.

**Клиент** – физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного абонентского обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

**Контакт-центр** – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. Контакт-центр по просьбе Клиента может передавать сообщения третьим лицам (родственникам, знакомым, др.) по обстоятельствам, связанным с дорожной ситуацией, вызывать дополнительную помощь (медицинскую, безопасность, др.) и т.п.

**«Неисправность»** – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

**Правила комплексного абонентского обслуживания (далее – Правила)** – настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4. ГК РФ.

**Партнер** – организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг категории «Помощь на дороге».

**Провайдер услуги помощи на дороге** - Общество с ограниченной ответственностью «Автоассист» (123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13 тел: 8-800 775- 08-20 ).

**Сертификат** – документ, подтверждающий заключение абонентского договора.

**Тарифный план** – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, сроки и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента.

**Услуги категории «Помощь на дороге»** – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать услуги в данной местности. Услуги, оказываемые Партнерами, оплачиваются Клиентом дополнительно в соответствии с достигнутым соглашением между Клиентом и Партнером, а также в соответствии с настоящими Правилами.

Услуга/Тарифный план	
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

**Услуги категории «Помощь на дороге»** – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать услуги в данной местности. Услуги, оказываемые Партнерами, оплачиваются Клиентом дополнительно в соответствии с достигнутым соглашением между Клиентом и Партнером, а также в соответствии с настоящими Правилами.

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ.

2.1 Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, определяются выбранным им Тарифным планом.

2.2. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

2.3. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

2.3.1. Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

### 2.4 Услуги категории «Помощь на дороге»:

- Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.
- Услуги «Мобильная техпомощь» и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД ) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- К стандартному обслуживанию принимаются легковые автомобили массой до 3,5Т и габаритами до 6м в длину и 2,5м в высоту. В случае выявления превышения одного из этих параметров обязанность клиента - сообщить об этом

заранее оператору для определения технической возможности использования стандартной техники (эвакуатор, манипулятор). В случае необходимости и возможности использовать другой вид спец. техники (грузовой эвакуатор, эвакуатор с частичной погрузкой, и т.п.) клиент обязуется оплатить разницу в стоимости предоставленной техники и стандартной техники (определяется при предварительном согласовании заявки с клиентом по телефону или на месте). К подобным типам авто относятся, например, длиннобазовые варианты малотоннажных грузовиков и микробусов ГАЗ, FORDTRANSIT, MERCEDES-SPRINTER, CITROENJUMPY, PEUGEOT-BOXER, IVECO-DAILY и т.п.

2.4.1 **«Мобильная техпомощь»** предоставляется после определения Контакт-центром реальной возможности ремонта автомобиля на месте поломки, при условии, что нет опасности нарушения условия гарантийных обязательств автопроизводителя. В противном случае диспетчер предоставит услугу эвакуации. «Мобильная техпомощь» включает:

2.4.1.1 **Запуск двигателя / зарядка АКБ.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

2.4.1.2 **Замена поврежденных колес.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт-центр по факту обращения Клиента направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

2.4.1.3 **Подвоз топлива.** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Клиента направляет представителя для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности (в случае отсутствия такой технической возможности, оператор Контакт-центра может предложить использовать эвакуатор для доставки Автомобиля Клиента к ближайшей АЗС), а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом. Оператор Контакт-центра вправе запросить у Клиента фото приборной доски Автомобиля Клиента для дистанционного подтверждения факта недостатка/отсутствия топлива в топливном баке Автомобиля Клиента.

2.4.1.4 **Ремонт автомобиля на месте поломки.** Если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет представителя для проведения мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

2.4.1.5 **Возвращение на дорожное полотно.** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение

вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контактцентра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**2.4.1.6 Возвращение на дорожное полотно (при ДТП).** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, или поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**2.4.1.7 Стандарт качества по услуге «Мобильная техпомощь»:**

- Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктах, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.
- Срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 минут с момента вызова Контакт-центра Компании – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 минут (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).
- Клиент имеет право быть информированным о причине поломки, способе ее устранения, возможной цене.
- Исполнитель обязан сообщить Клиенту о результате ремонта его автомобиля: - автомобиль способен доехать до фирменного сервиса или до первоначальной цели поездки, но при этом необходимо соблюдать определённые меры безопасности или ограничения; - автомобиль отремонтирован без каких-либо последующих ограничений.
- В случае, если нет возможности отремонтировать автомобиль на месте, Контакт-центр принимает решение об эвакуации. Аварийная буксировка неисправного автомобиля на буксировочном тросе возможна только в следующих случаях: по просьбе Клиента и на его ответственность, если это не запрещено производителем автомобиля, а также как средство быстрого удаления неисправного автомобиля с проезжей части дороги.

**2.4.1.8. Ограничения по услуге «Мобильная техпомощь»:**

- Услуги предоставляются по Программе только в экстренных случаях непредвиденных поломок и неисправностей. Работы, имеющие характер регламентных, связанных с регулярными ТО и т.п. (например, замена тормозных колодок, масла, технических жидкостей и др.) – могут быть предоставлены Клиенту только при условии их оплаты на месте.
- Также к комплексу услуг «Мобильная техпомощь» не могут быть отнесены случаи поломок и неисправностей / повреждений, возникших вследствие ДТП, актов вандализма, угона автомобиля, пожара или стихийного бедствия, а также участия автомобиля и его владельца в автомобильных соревнованиях и при обучении автовождению лица без водительского удостоверения.

**2.4.2. «Эвакуация автомобиля»** – перевозка обездвиженного (аварийного) автомобиля до ближайшего авторизованного сервиса или места ответственного хранения по указанию Клиента (если невозможна приемка автомобиля в сервисе – в нерабочее время на сервисе или по другим причинам). Услуга предоставляется во всех случаях, когда нет возможности точно и заранее определить характер поломки или неисправности – а значит, обеспечить соответствие условиям гарантийных обязательств при проведении ремонтных работ на месте поломки / неисправности.

**2.4.2.1. «Эвакуация с места ДТП»:** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**2.4.2.2. «Эвакуация с места поломки»:** Если в результате неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-

Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

**2.4.2.3. Организация такси с места эвакуации:** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга вызова такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

**3.4.2.4. Стандарт качества по услуге «Эвакуация автомобиля»:**

- Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктах, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.
- Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). О возможности такого высвобождения принимает решение Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с Контакт-центром Компании).
- Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента вызова Контакт-центра Компании. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут. Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Контакт-центром Компании. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.
- Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т.п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.
- За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.
- Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

**2.4.3 «Организация ремонта автомобиля (в т.ч. помощь в поиске запасных частей)».** В рамках Услуги при обращении Клиента в Контакт-центр оказывается помощь в организации ремонта Автомобиля на соответствующих требованиях Клиента/завода изготовителя/ законодательства станциях технического ремонта, включая (при необходимости) помощь в поиске места покупки необходимых запасных частей для Автомобиля и организация их доставки Клиенту (при этом стоимость запасных частей и их доставки Клиент оплачивает самостоятельно).

**2.4.4 «Технические консультации по телефону».** При обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам: - эксплуатации Автомобиля; - устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**2.4.5. «Организация экспертизы поврежденного автомобиля».** В случае запроса Клиентом данной Услуги, Клиенту предоставляется информация об экспертной организации. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом

## **2.5 Услуги категории «Юридическая помощь»**

**2.5.1. Услуга «Устная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту устной информации / разъяснений норм права, действующих относительно представленного Клиентом запроса, правовых рисков, возможных методов и способов их минимизации. Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации. Устная юридическая консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление услуг может быть отсрочено, но в любом случае не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**2.5.2. Услуга «Письменная юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту письменного правового заключения относительно представленного Клиентом запроса, включая разъяснение правовых рисков, методов и способов их минимизации. Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 2 (двух) рабочих дней. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление консультации может быть отсрочено, но в любом случае не может составлять более 5 (пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту. Течение сроков оказания Услуг, предоставляемых в письменной форме, начинается с 9.00 утра дня следующего за днем поступления Запроса Клиента. Результаты Услуг, оказываемых Клиентам в письменной форме, предоставляются в рабочие дни с понедельника по пятницу включительно с 9.00 до 18.00 по московскому времени. В случае уточнения запроса со стороны Клиента (предоставления дополнительных материалов, документов) течение сроков предоставления консультаций начинается с момента поступления от Клиента уточненного запроса (поступления дополнительных материалов, документов).

**2.5.3. Услуга «Доверь переговоры Юристу»** – оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста Компании на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста Компании о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.



2.5.4. Услуга «Предоставление типового договора или документа» – направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1 Клиент имеет право:

3.1.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

3.1.2. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании и Партнера.

3.1.3. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

3.2. Клиент обязан:

3.2.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

3.2.2. При обращении в Контакт-центр, в т.ч. для идентификации и подтверждения полномочий вызывающего лица на пользование Услугами сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, гос. регистрационный номер ТС; Ф.И.О. Клиента; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и др. подробности (информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи).

3.2.3. Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

3.2.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

3.3. Компания имеет право:

3.3.1. Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя по настоящему Договору обязанностей. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках настоящего Договора, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

3.3.2. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Тарифного плана, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

3.4. Компания обязана:

3.4.1. Обеспечивать услуги по Абонентскому договору в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365 /366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

3.4.2. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения Абонентского договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

### 4. ОГРАНИЧЕНИЯ

4.1 Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форс-мажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

4.2. В предмет Абонентского договора не входят неисправности и аварии, возникшие в результате участия законного владельца в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), в результате угона, пожара, или возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

4.3. Компания не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль. При возникновении ущерба в рамках Программы ответственность несет исполнитель услуги, при этом Компания выступает гарантом компенсации Клиентам стоимости ущерба в случае, если по каким-либо причинам исполнитель услуги или уполномоченное им лицо не смогут возместить ущерб своими силами.

4.4. В предмет Абонентского договора также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Действие Абонентского договора не распространяется на ущерб, причиненный автомобилю в результате буксировки этим автомобилем другого транспортного средства.

4.5. Клиент не вправе запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру Компании и (или) Компании. При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее – «конфликт интересов»).

### 5. СПИСОК ГОРОДОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Абакан	Архангельск	Астрахань	Барнаул	Белгород
Биробиджан	Благовещенск	Брянск	Великие Луки	Великий Новгород
Владимир	Владикавказ	Волгоград	Вологда	Воронеж
Екатеринбург	Ижевск	Иркутск	Йошкар-Ола	Казань

Калининград	Калуга	Кемерово	Краснодар	Красноярск
Кострома	Курган	Курск	Липецк	Магнитогорск
Майкоп	Минеральные Воды	Москва	Мурманск	Набережные Челны
Нальчик	Нижневартовск	Нижний Новгород	Нижний Тагил	Новокузнецк
Новороссийск	Новосибирск	Омск	Орел	Оренбург
Пенза	Пермь	Петрозаводск	Псков	Пятигорск
Ростов-на-Дону	Рязань	Самара	Санкт-Петербург	Саранск
Саратов	Севастополь	Симферополь	Смоленск	Сочи
Ставрополь	Стерлитамак	Сыктывкар	Сургут	Тамбов
Тверь	Тольятти	Томск	Тула	Тюмень
Ульяновск	Уфа	Улан-Уде	Хабаровск	Ханты-Мансийск
Чебоксары	Челябинск	Череповец	Черкесск	Чита
Элиста	Якутск	Ярославль		

## 6. ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

### 6.1. Требуется «Помощь на дороге»

6.1.1. Обратитесь в Контакт-центр по телефону 8-800 775- 08-20 (звонок по России бесплатный). Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) и опишите возникшие обстоятельства.

6.1.2. По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» ожидайте помощи. Вам потребуется предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС). По «Мобильной техпомощи» срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 мин. с момента вызова Контакт-центра – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 мин. (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами). По «Эвакуации автомобиля» срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 мин. с момента вызова Контакт-центра. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 мин.

### 6.2. Требуется «Юридическая помощь»

6.2.1. Сформулируйте запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться.

6.2.2. Обратитесь в Контакт-центр по телефону 8-800 775-08-20 (звонок по России бесплатный) или по электронной почте info@ultra24auto.com. Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) – устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная). Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 24 часов. Письменная консультация предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пн по пт с 9.00 до 18.00 по московскому времени. Для получения услуги «Доверь переговоры Юристу» необходимо заранее уведомить Компанию (не менее чем за 24 часа) о сути предстоящих переговоров.

