

Правила ООО «ГарантАвтоКом» по программам сервисного обслуживания автомобилей «Максимум Комтранс» и «Комтранс Протект» для клиентов ООО «ТМК» от 11.11.2021.

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 подписания Талона-Сертификата и (или) Заявления 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.

Автомобиль – легковой автомобиль, полной массой до 3500 кг, не старше 2015 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 и (или) Заявлении.

Договор Публичной оферты – договор на оказание услуг по сервисному обслуживанию автомобиля, заключаемый Исполнителем с Заказчиком путем подписания Заказчиком Талона-Сертификата Сервисного обслуживания и (или) Заявления

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/ и определенным Исполнителем по выбранной Заказчиком Программе. Форма Талона приведена Приложении №5 к Договору Публичной оферты от 11.11.2021.

Заявление на подключение к Программе, далее по тексту «Заявление» – подписанное Заказчиком собственноручно заявление, о полном и безоговорочном принятии им условий Публичной оферты, являющееся акцептом Публичной оферты. Форма Заявления приведена Приложении №6 к Договору Публичной оферты от 11.11.2021.

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

Исполнитель – 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 Публичной оферты от 11.11.2021).

Правила оказания услуг помощи на дороге - объем и условия оказания услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, на условиях, установленных в Приложении № 3 к настоящему Правилам.

Правила оказания консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП - объем и условия оказания услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, на условиях, установленных в Приложении № 4 к настоящему Правилам.

Условия выполнения работ - документ, определяющий порядок выполнения работ по Договору и являющийся неотъемлемым приложением к настоящему Договору (Приложение №2 к Договору Публичной оферты от 11.11.2021).

ООО «Автоассист» - Партнер Исполнителя, оказывающий услугу помощи на дороге.

ООО «Страховое Агентство «ЛАТ» - Партнер Исполнителя, оказывающий консультационные услуги/всестороннюю помощь при ДТП.

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) - станция технического обслуживания, которая осуществляет техническое обслуживание, диагностику неисправности и ремонта Автомобиля.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящей оферты является предложение заключить договор на оказание Исполнителем Заказчику услуг проверки работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуального осмотра автомобиля (без выдачи документа), консультации Заказчика по выбору программы сервисного обслуживания, консультации Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля, а так же по требованию (запросу) Заказчика услуг по техническому обслуживанию на СТО, помощи на дороге, консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами

2.2. Услуги распространяются на автомобиль, указанный Заказчиком в Талоне и (или) Заявлении.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Заказчик обязан:

3.1.1. Оплатить услуги, предусмотренные п. 2.1. Договора.

3.1.2. Обеспечивать сохранность и передавать по запросу Исполнителя Талон, Заявление и документы Станции технического обслуживания по обслуживанию и ремонту Автомобиля.

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

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

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

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

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

3.2.5. Выполнять требования по обслуживанию Автомобиля и иные условия, изложенные в Приложении №2 к Договору Публичной оферты от 11.11.2021.

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

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. 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 выбору программы сервисного обслуживания, проконсультировать Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля.

3.3.2. 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.

3.3.3. 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.

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

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

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

5. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА В СИЛУ. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

5.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания Заказчиком Талона и (или) Заявления.

5.2. Программа вступает в силу при условии выполнения заказчиком п. 3.1.1. Договора, при наличии акта осмотра (диагностической карты/дефектовочной ведомости) на момент приобретения Программы через 24 часа после подписания Талона-Сертификата и (или) Заявления, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 500 (пятьсот) километров по одометру Автомобиля, от сведений о пробеге, указанных в Талоне-Сертификате и (или) Заявлении. В случае отсутствия акта осмотра (диагностической карты/дефектовочной ведомости) на момент приобретения Программы, Программа вступает в силу через 14 суток после подписания Талона-Сертификата и (или) Заявления, но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (одна тысяча) километров по одометру Автомобиля, от сведений о пробеге, указанных в Талоне-Сертификате и (или) Заявлении.

5.3. Денежные средства, полученные Исполнителем от Заказчика в счет оплаты услуг по Договору, являются абонентским платежом, который учитывается в следующем порядке: абонентский платеж за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), включающий расходы Исполнителя по исполнению Договора в части проверки работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля Заказчика, аудио-визуального осмотра автомобиля Заказчика (без выдачи документа), консультации Заказчика по выбору программы сервисного обслуживания, консультации Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля, составляет 90% от стоимости программы и определяется по формуле: $A_1 = C * 0,9$, где A_1 - абонентский платеж за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), C – соответствующая стоимость услуг по Договору согласно выбранной Заказчиком Программе. Абонентский платеж за каждый последующий месяц срока действия выбранной Заказчиком Программы (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце) определяется по формуле: $A_n = (C - A_1) / (K - 1)$, где A_n - абонентский платеж за соответствующий последующий месяц срока действия программы (независимо от количества дней действия программы в соответствующем месяце), A_1 - абонентский платеж за первый месяц действия программы (независимо от количества дней действия программы в соответствующем месяце), C – соответствующая стоимость услуг по программе, K – количество месяцев в сроке действия программы.

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

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

5.5.1. По истечении срока действия выбранной Заказчиком Программы.

5.5.2. При превышении максимально допустимого показателя пробега Автомобиля, указанного в выбранной Заказчиком Программе. Отсчет срока действия и пробега Автомобиля осуществляется от сведений, указанных в Талоне и (или) Заявлении.

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

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

6.1. 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. 3.2. Договора.

6.2. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора сумма, подлежащая возврату Заказчику, определяется (с учетом положений пункта 5.3. настоящего Договора) по формуле: $V = C - (A1 + An * N)$, где V - сумма, подлежащая возврату Заказчику, C - соответствующая стоимость услуг по Договору согласно выбранной Заказчиком Программе, A1 - абонентский платеж за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), An - абонентский платеж за соответствующий последующий месяц срока действия выбранной Заказчиком Программы (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), N – количество соответствующих последующих месяцев действия Программы, включая месяц, в котором Заказчиком было подано заявление об одностороннем отказе от исполнения Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце).

6.3. При отказе Заказчика от Договора в течение 14 календарных дней с момента подписания Заказчиком Талона и (или) Заявления, уплаченные Заказчиком денежные средства подлежат возврату за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, предусмотренных п. 5.3 Договора и (или) Актом оказания услуг, согласно ч. 2.9 ст. 7 ФЗ от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О потребительском кредите (займе)"

6.4. 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.

6.5. 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 30 000 км пробега от показаний пробега на момент окончания действия гарантии завода-изготовителя в зависимости от того, что наступит ранее.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. Заключая 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.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

Приложение № 1 – Программы сервисного обслуживания.

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

Приложение № 3 – Правила оказания услуг Помощи на дорогах.

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

Приложение № 5 – Образец Талона-Сертификата Сервисного Обслуживания.

Приложение № 6 – Образец Заявления на подключение к программе.

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

«МАКСИМУМ КОМТРАНС»

Программа для коммерческого транспорта.

Распространяется на автомобили снаряженной массой до 3500 кг с 2015 г.в. и пробегом не более 200 000 (двухсот тысяч) км для автомобилей, имеющих дефектовочную ведомость на момент продажи, и пробегом не более 170 000 (ста семидесяти тысяч) км при ее отсутствии

Принимаются на гарантию Автомобили с газовым оборудованием (метан), установленным заводом изготовителем автомобиля.

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	70 000 (Семьдесят тысяч) рублей
	МКПП/РКПП	50 000 (Пятьдесят тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	30 000 (Тридцать тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
Услуги Помощи на дороге (согласно Приложению №3)		

За время действия Программы по каждому агрегату возможно одно обращение

ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ.

СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

12 месяцев или 30 000 км пробега

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; Роботизированная коробка передач: 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.

«КОМТРАНС ПРОТЕКТ»

Программа для коммерческого транспорта.

Распространяется на автомобили снаряженной массой до 3500 кг с 2015 г.в. и пробегом не более 200 000 (двухсот тысяч) км для автомобилей, имеющих дефектовочную ведомость на момент продажи, и пробегом не более 170 000 (ста семидесяти тысяч) км при ее отсутствии

Принимаются на гарантию Автомобили с газовым оборудованием (метан), установленным заводом изготовителем автомобиля.

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	70 000 (Семьдесят тысяч) рублей
	МКПП/РКПП	50 000 (Пятьдесят тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	30 000 (Тридцать тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
Консультационные услуги/всесторонняя помощь при ДТП (согласно Приложению №4)		

За время действия Программы по каждому агрегату возможно одно обращение

ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ.

СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

12 месяцев или 30 000 км пробега

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; Роботизированная коробка передач: 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.

Ограничения в предоставлении услуг по программам:

Программы **не** предоставляются для транспортных средств:

- оборудованных роторно-поршневыми или электродвигателями.
- имеющих модификацию или изменения, затрагивающие силовую часть или трансмиссию.
- имеющих, на момент проведения первичного осмотра, 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. Обязательной, является процедура замены моторного масла и масляного фильтра Автомобиля, по следующему графику: прохождение ТО1 - в течение 15 (Пятнадцати) 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 в Сторонами. ТО2 включает в себя, помимо замены масла и масляного фильтр, 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.
- Если при покупке Автомобиля имеются документы о прохождении ТО, и от данных, указанных в документах, прошло не более 3 (трех) месяцев и автомобиль не проехал более 2000 (двух тысяч) км, то прохождение ТО1 не требуется. ТО2 необходимо будет выполнить через 10000 (десять тысяч) км или 6 (шесть) месяцев от данных, указанных в этих документах. 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.
- 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 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, если иное не предусмотрено выбранной Программой или не оговорено Сторонами.

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 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.
- Заказчик обязан самостоятельно и за свой счет осуществить доставку Автомобиля к месту проведения диагностики поломки, если иное не оговорено в выбранной Программе.
- Исполнитель вправе отказать Заказчику в выполнении работ по Программе, в случаях, указанных в разделе 3 настоящих Условий.
- 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.
- После получения Исполнителем от специалистов СТО осуществивших диагностику Автомобиля, результатов, подтверждающих право Заказчика на проведение работ по Программе, Исполнитель направляет Автомобиль Заказчика на СТО для выполнения восстановительного ремонта.
- Перед началом проведения работ, 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, Заказчик обязан сохранять и, по требованию Исполнителя, предоставлять всю полученную от СТО документацию, связанную с ремонтом и регулярным обслуживанием Автомобиля.

3. Обстоятельства, исключающие оказание услуг по Программе

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

- на момент заключения договора Автомобиль Заказчика 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.
- установлен 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.
- 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, Заявления, а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения планового технического обслуживания.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов возникли вследствие нарушения Заказчиком графика прохождения обязательного ТО, а также, условий эксплуатации автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
- 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.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за произведенной модификации Автомобиля, не предусмотренной изготовителем Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли вследствие поломки электрооборудования Автомобиля.
- Заказчик не следовал рекомендациям СТО по устранению неисправностей и дополнительным условиям, указанным Исполнителем в Акте осмотра.
- Заказчик использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначением - 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 или не было оговорено Сторонами.
- Заказчик нарушил график или отказался от прохождения планового ТО, указанного в настоящем Договоре.
- Автомобиль Заказчика не прошел 500 (Пятьсот) км от сведений о пробеге указанных в Талоне и (или) Заявлении при наличии акта осмотра (диагностической карты) и 1000 (одной тысячи) км случае отсутствия акта осмотра (диагностической карты).
- учетные данные, указанные Заказчиком в Талоне и (или) Заявлении 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.

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 М1 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 Заявления и (или) Талона.

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 Программы, тем самым осуществив принятие Правил комплексного обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Программу, в том числе получило после ее оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Заявления и (или) Талона и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Программу, 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 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» (ИНН 7734420410 123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13 тел: 8-800 775- 08-20).

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

Дата начала Обслуживания - Календарная дата, указанная как первые сутки с даты подключения Клиента к Программе, с которой начинается оказание услуг конкретному Клиенту.

Услуга	
Технические консультации по телефону	Неограниченно
Эвакуация при ДТП	4 *
Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)	4 *
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
Отключение сигнализации	-
Вскрытие двери автомобиля	-
Замена поврежденных колес	1 раз в год
Организация такси в день эвакуации	1 раз в год
Организация ремонта	-
Техпомощь и эвакуация в странах Европы	-

* - 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.

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 Заявления и (или) Талона. 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 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 Программы, 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 законодательного 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

одноразово 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 пунктов, 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 Заявления и (или) Талона; 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 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 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 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 договора также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Действие 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.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ/ ВСЕСТОРОННЕЙ ПОМОЩИ ПРИ ДТП.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках настоящих Правил ООО «Страховое Агентство «ЛАТ» (далее «Компания») оказывает по заказу Клиента консультационные и экспертные услуги в отношении Автомобиля, указанного в Заявлении о присоединении и/или Талоне.

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

Услуги - Услуги, оказываемые Компанией и Партнерами Компании Клиентам в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, в рамках Программы.

Активация Программы - Действия, совершаемые ООО «ГарантАвтоКом» по передаче данных, относящихся к Клиенту, Компании, в результате чего Клиент получает право на обслуживание в рамках Программы.

Программа – комплекс услуг, оказываемых Компанией Клиенту, самостоятельно либо с привлечением третьих лиц, в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Клиент - Лицо, владеющее и/или допущенное к управлению на законном основании Автомобилем, подключаемое к Программе согласно **настоящим Правилам**. При обращении Клиента в Компанию за оказанием Услуг, он должен назвать по телефону свои фамилию, имя и отчество, дату рождения, а впоследствии при оказании услуги — предъявить представителю Компании документы, подтверждающие право Клиента на управление Автомобилем.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Страховое Агентство «ЛАТ».

Наполнение Программы – объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту в порядке, установленном настоящими Правилами.

Партнеры - Организации партнерской сети Компании, осуществляющие Обслуживание Клиентов в соответствии с условиями **настоящих Правил** и договоров, заключаемых с ними Компанией. Ответственность за действия Партнеров при исполнении **настоящих Правил** несет Компания.

Автомобиль - Новое или подержанное транспортное средство (автомобиль), зарегистрированное на территории Российской Федерации, с разрешенной максимальной массой не более трех тысяч пятисот килограмм. Число пассажиров, количества багажа и/или груза должны соответствовать предусмотренным техническим характеристикам легковых автомобилей, предоставленным заводом-изготовителем.

Штатное оборудование Транспортного средства – оборудование Транспортного средства, предусмотренное предприятием-изготовителем в качестве элемента конструкции данного Транспортного средства.

Дата начала Обслуживания - Календарная дата, указанная как первые сутки с даты подключения Клиента к Программе, с которой начинается оказание услуг конкретному Клиенту.

Срок действия Программы - 12 (двенадцать) календарных месяцев с Даты подключения Клиента к Программе, в течение которых, с учетом Даты начала обслуживания, Компания оказывает Услуги конкретному Клиенту. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия Программы для данного конкретного Клиента.

Колл-центр - Служба Компании, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов в случае их обращения по Телефонному номеру.

Телефонный номер - Телефонные номера Контакт-Центра Компании 8 (800) 333-21-12 по которому Клиент может связаться с Компанией.

1.2. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации.

1.3. Компания выполняет работы, оказывает услуги и содействует в получении скидок и иных подобных преимуществ на основании договоров Компании с партнерами, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно Клиентам.

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. НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММ

2.1. В рамках наполнения Программ, Компания выполняет по заказу Клиента следующие работы, оказывает следующие услуги и предоставляет Клиенту следующую информацию:

- Онлайн консультация по телефону Клиента на месте дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с онлайн проверкой документов (извещение, постановления, определения, справки ГИБДД). Оказывается, неограниченное количество раз в течение срока действия выбранной Программы.

Клиент вправе получать консультирование специалиста колл-центра (КЦ) в рабочее время с 8:00 до 20:00 по МСК, непосредственно после ДТП по телефону № 8 (800) 333-21-12 по вопросам поведения на месте ДТП, порядка оформления ДТП, возможных вариантов оформления ДТП. Специалист осуществит проверку документов, оформляемых на месте ДТП, в онлайн

режиме через мессенджер WhatsApp. Для этого Клиент должен сфотографировать документы и отправить их по мессенджеру WhatsApp по № +7 (905) 221 25 46 специалисту на проверку в читаемом четком формате. Консультации осуществляется по порядку и правилам оформления ДТП в соответствии законодательством Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также иными регламентирующими документами.

- Проверка комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в Страховую компанию. Оказывается, один раз в течение срока действия выбранной Программы.

Специалист колл-центра осуществляет проверку комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в Страховую компанию для получения страхового возмещения ОСАГО. Для этого Клиент отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты supervisor@lat.ru в читаемом четком формате, фотографии в цвете со своего действующего адреса электронной почты с указанием номера телефона для связи. Специалист проверяет документы и высылает в ответном письме свои замечания или консультирует Клиента по телефону в срок не более 1 дня, следующего за днем получения документов. Специалист не несет ответственности за действия страховой компании в случае наличия у последней замечаний к документам, если замечания страховой компании не соответствуют действующему законодательству РФ.

- Независимая техническая экспертиза по вопросу определения восстановительной стоимости поврежденного в ДТП транспортного средства в виде Калькуляции или проверка размера страховой выплаты, полученной от Страховой компании в виде Калькуляции. Оказывается, один раз в течение срока действия выбранной Программы.

В целях установления характера повреждений ТС, их причин, технологии, методов и стоимости ремонта, Компания организует проведение независимой технической экспертизы.

В целях проверки размера страховой выплаты, полученной от Страховой компании, так же 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.

Экспертные услуги оказывает экспертная организация ООО «Федеральный экспертный центр «ЛАТ» силами экспертов – техников, прошедших профессиональную аттестацию и внесенных в государственный реестр экспертов-техников.

Заказ услуги производится путем обращения клиента в КЦ по телефону № 8 (800) 333-21-12

Порядок оказания услуги, срок оказания услуги, перечень документов и сведений от Клиента, а также действий Клиента (в том числе предоставление транспортного средства на осмотр), которые необходимы для надлежащего оказания услуги согласуются между экспертной организацией и Клиентом по правилам оказания услуг, размещенным на сайте <https://www.независимая-экспертиза-лат.рф>.

В случае признания в процессе оказания услуги невозможным (нецелесообразным) проведение восстановительного ремонта, по согласованию с Клиентом дополнительно может быть произведен расчёт стоимости годных к реализации остатков за отдельную оплату.

- Содействие в получении возмещение с виновника ДТП в виде консультации специалиста по телефону № 8 (800) 333-21-12 в рабочее время (с 09:00 по 18:00 по МСК). Оказывается, один раз в течение срока действия выбранной Программы.

Специалист проконсультирует Клиента 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, следующего за днем получения документов.

- Подготовка досудебной претензии к виновнику ДТП. Оказывается, один раз в течение срока действия выбранной программы.

В случае законодательной возможности по получению возмещения убытков с виновного в ДТП лица, специалист 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 клиента в КЦ по телефону № 8 (800) 333-21-12, после чего Клиент отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты l.galeeva@lat.ru в читаемом четком формате, фотографии в цвете со своего действующего адреса электронной почты с указанием номера телефона для связи. Компания не несет ответственности за дальнейшие судебные решения, которые будут приняты в отношении требований к виновнику в ДТП.

2.2. Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Программы, выполняются в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации транспортного средства (паспорта транспортного средства или технического паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность владения данным транспортным средством, талона о прохождении государственного технического осмотра данным транспортным средством.

2.3. Компания 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 транспортному средству сотрудников Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

2.4. Компания не несет ответственности за причинение Клиенту Компании морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Клиентов Компании, так и третьих лиц.

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

- Умышленных действий Клиента, лица, допущенного к управлению транспортным средством, указанным в учетной информации, пассажиров этого транспортного средства при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления противоправного деяния;
- При обращении Клиента:
- не допущенного к управлению данным транспортным средством;
- не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным транспортным средством;
- находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами, а также, если Клиент Компании отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу);
- Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- При нахождении транспортного средства вне территории РФ;
- Обращения Клиента вне срока действия Правил;
- Использования транспортного средства, указанного в учетной информации в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- Сдачи транспортного средства, указанного в учетной информации в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением;
- Нарушения Клиентом или иным лицом правил эксплуатации транспортных средств, указанных в учетной информации, в том числе использование технически неисправного транспортного средств, транспортного средства, 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 транспортного средства, указанного в Учетной информации по распоряжению государственных органов.
- Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Клиентом при активации Программы.
- При фактическом отсутствии Активации Программы для конкретного Клиента на момент оказания услуги.

2.6. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Программы работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Компании и/или партнера в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента Компании, в соответствии с действующим законодательством, и настоящими Правилами. В любом случае Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании и/или третьим лицам.

2.7. Любые умышленные действия Клиента/Доверенного лица Клиента, направленные на необоснованное получение Услуг (по основаниям, не связанным с Неисправностью/ДТП и/или не в отношении Транспортного средства). Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Клиента/Доверенного лица признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых сотрудником Компании или партнера Компании на месте оказания услуг.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Клиент имеет право:

- Предоставлять возможность пользоваться Программой одному Доверенному лицу Клиента с занесением его учетных данных в базу Компании без дополнительной платы относительно одного Транспортного средства один раз за период действия Программы. Процедура занесения в базу Компании данных о Доверенном лице осуществляется по телефону Компании 8 (800) 333-21-12 при сообщении Клиентом своего ФИО, даты рождения, данных на Доверенное лицо.
- Один раз за один календарный год изменить Транспортное средство с занесением его учетных данных в базу Компании без дополнительной платы. Процедура занесения в базу Компании данных о Доверенном лице осуществляется по телефону Компании 8 (800) 333-21-12 при сообщении Клиентом своего ФИО, даты рождения и данных на Доверенное лицо.
- Заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании, получать справочно-консультационную информацию.
- Сообщать Компании обо всех недостатках работ, справочно-консультационной информации и/или программы лояльности сотрудникам Компании и/или партнерам Компании.

3.2. Клиент обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании и предоставленной Компанией справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.
- Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой сотруднику Компании и/или партнера при оказании услуги и при Активации Программы.
- При заказе услуги и/или работы, сообщать сотруднику Компании и/или партнера полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.
- Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, предъявить сотруднику Компании и/или партнера по первому требованию документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации данного транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным транспортным средством, талон о прохождении государственного технического осмотра данным транспортным средством.
- Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании и/или партнерам. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом в Компанию по телефону 8 (800) 333-21-12 и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.
- Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, а также партнерами Компании, касающиеся оказываемых услуг Компании.
- Сообщать Компании обо всех изменениях в учетных данных, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Клиентом этой обязанности в установленный срок, учетные данные считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия учетных данных фактической информации.
- Содержать транспортное средство, указанное в учетной информации в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба транспортному средству.
- Выполнять условия настоящих Правил.

3.3. Компания имеет право:

- Оказывать услуги и выполнять работы, предусмотренные наполнением программы Клиента, как своими силами, так и силами и за счет партнеров Компании.
- Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.
- Проводить осмотр и обследование поврежденного транспортного средства.
- Отказать в предоставлении Клиенту Компании услуг и выполнении работ в случае нарушения Клиентом условий настоящих Правил.
- Отказать полностью или частично клиенту Компании в предоставлении услуг, справочно-консультационной информации, обеспечения программ лояльности, в случаях:
- Несоответствия учетных данных, сообщенных Клиентом при Активации Программы, соответствующим учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при заказе, приобретении и/или получении услуг Компании и/или программы лояльности, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компанией и/или партнеру Компании при заказе услуг
- Заказа Клиентом и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Клиента выполнения каких-либо действий в отношении иного транспортного средства (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в учетных данных, сообщенных Клиентом при первом обращении за Услугами в Компанию.
- Если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.

3.4. Компания обязана:

- Сообщить Клиенту перечень документов, необходимых к представлению для обращений в Компанию в тех или иных ситуациях.
- Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договором, заключенным с партнером.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. Не сообщение учетных данных, а равно неверное их сообщение по вине Клиента влечет отказ в выполнении Компанией работ и предоставлении приоритетов, предусмотренных настоящими Правилами. Несообщение отчества Клиента 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 Клиента.

4.2. В рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Клиентом и Компанией (Партнерами Компании), 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 Компании. Компания оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Клиентом при активации Программы на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором разумно и добросовестно в своих целях, в том числе передавать эту информацию Партнерам Компании для тех же целей.

4.3. Услуги Компании оказываются только с тем транспортным средством, которое указано в учетных данных. В случае изменения транспортного средства, Клиент обязан сообщить об этом в Компанию в течение трех рабочих дней с момента такого изменения. Обязанность Компании оказывать услуги с данным транспортным средством возникает только через 24 часа с момента изменения учетных данных. Такое изменение допускается не более чем один раз в течение срока действия Программы.

4.4. Клиенты, указавшие в учетных данных транспортные средства, не являющиеся объектом оказания услуг, выполнения работ в соответствии с настоящими Правилами, не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации транспортных средств. Компания вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких транспортных средств при наличии технической возможности за счет Клиента.

4.5 Компания вправе отказать Клиенту в оказании услуг в случае трехкратного злоупотребления услугами Компании со стороны Клиента, а равно при трехкратных попытках Клиента совершить такие злоупотребления.

4.6. Злоупотреблением услугами Компании со стороны Клиента считаются следующие действия Клиента:

- Трехкратное невыполнение рекомендации Компании, данные Клиенту при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
- Любые умышленные действия Клиента, направленные на выполнение Компанией работ, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.

4.7. Компания, а также Клиент 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, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

4.8. Все условия настоящих Правил, включая существенные, приведены в настоящих Правилах и являются их неотъемлемой частью. Любые изменения настоящих Правил могут публиковаться в сети Интернет на сайте <http://гарантавтоком.рф>. Компания оставляет за собой право изменять объем услуг, оказываемых Компанией, в том числе в сторону увеличения и/или изменения порядка их оказания, если эти изменения направлены на улучшение качества обслуживания Клиентов. В этом случае Компания вправе опубликовать вступившие в силу изменения на сайте в сети Интернет по адресу <http://гарантавтоком.рф>. Опубликованные изменения считаются доведенными до сведения Клиента в полном объеме и вступают в силу и становятся обязательными с момента опубликования, если действующим законодательством РФ не установлено иное.

4.9. К отношениям между Компанией (Партнерами Компании) и Клиентами, не урегулированным или не полностью урегулированным настоящими Правилами, применяется действующее законодательство РФ.

ООО «ГарантАвтоКом»

8 (800) 550-55-86 звонок бесплатный

ТАЛОН-Сертификат Сервисного Обслуживания

Номер карты

**Гарант
АвтоКом**



Место приобретения автомобиля _____

Транспортное средство

Марка

Модель

Год выпуска Пробег(км)

VIN

Гос.номер

Владелец транспортного средства

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Паспортные данные: серия номер

Кем выдан

Дата выдачи документа

Контактная информация

Моб.тел. +7()

e-mail:

Адрес:

Программа

Программа _____

месяцев Стоимость рублей копеек

Настоящей подписью я даю своё согласие на обработку персональных данных и заключение договора с ООО «ГарантАвтоКом», опубликованного на сайте гарантавтоком.рф.

_____ подпись владельца ТС

_____ (Ф.И.О.)

Дата заполнения талона

Образец Заявления на подключение к программе

Заявление № _____
на подключение к Программе « _____ »

Я, _____, _____ года рождения, паспорт гражданина РФ _____ выдан _____ дата выдачи _____, адрес регистрации _____, Контактный телефон: _____, Автомобиль Марка _____ Модель _____ VIN _____ г/н _____ г.в. _____, пробег на дату покупки _____, прошу подключить меня к Программе « _____ », (далее – Программа), организованной ООО «ГарантАвтоКом» на срок _____ месяцев.

Настоящим я, действуя своей волей и в своем интересе, выражаю согласие о присоединении к публичной оферте, размещенной по адресу <http://гарантавтоком.рф> по _____ (далее Программа), подтверждаю, что: - до подписания настоящего Заявления на подключение к Программе меня ознакомили с условиями участия в Программе, в том числе, - подключение к Программе является добровольным решением, - стоимость подключения к Программе составляет _____ руб.(_____).

Настоящим я выражаю согласие ООО «ГарантАвтоКом» 192019, г. Санкт-Петербург, ул. Профессора Качалова, д. 11, лит. А, офис 310, на обработку моих 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 со мной или в моих 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 со мной или в моих интересах договоров, а также для передачи моих персональных данных на хранение третьим 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 персональных данных: фамилия, имя, отчество; данные свидетельства о регистрации автотранспортного средства; паспортные данные, телефон. 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.

Я _____ (вписать вручную согласен/согласна) на обработку персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов со мной с помощью средств связи.

Я подтверждаю, что, подписывая настоящее Заявление на подключение к Программе 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 « _____ » ознакомлен и согласен _____ (Подпись)

(ФИО _____) Дата заполнения Заявления: _____ года

Акт оказания услуг от _____ г.:

В рамках договора по настоящему заявлению № _____ Исполнителем ООО «ГарантАвтоком» _____ года оказаны услуги Заказчику ФИО _____: - проверка работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуальный осмотр автомобиля (без выдачи документа); - консультация по выбору программы сервисного обслуживания; - консультация по регламенту технического обслуживания автомобиля на сумму _____ рублей (_____). 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
_____ Самсонова А.С.	_____ ФИО _____

