

УТВЕРЖДЕНО
ЗАО «АВТОАССИСТАНС»

«03» июня 2013 г.

Генеральный директор ЗАО «АВТОАССИСТАНС»


М.П.  О.С.Толочко

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ при Наполнении Карты «Стандарт», «Оптима», «Премиум»

На основании Договора № 3-13/ОП от 03.06.2013 г., в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации ООО «Альфа-Сервис» и ЗАО «АВТОАССИСТАНС» устанавливают настоящие Правила оказания услуг.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

- 1.1.1. **Аварийный комиссар** - лицо, уполномоченное Компанией на оказание услуг, указанных в пункте 2.3.3 настоящих Правил.
- 1.1.2. **Автомобильная дорога** - объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки которые предназначены для размещения конструктивных элементов автомобильной дороги, дорожных сооружений и на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса.
- 1.1.3. **Активация карты** – осуществляемый Компанией учет одного конкретного Транспортного средства и Клиента за одной конкретной Картой по заявке, направленной Заказчиком в порядке, установленном настоящим Договором.
- 1.1.4. **Дорожно-транспортное происшествие** – событие, возникшее после Активации Карты, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением Услуг в рамках Наполнения Карты, в процессе движения по дороге Транспортного средства и/или с его участием, при котором погибли или ранены люди, повреждены транспортные средства, сооружения, грузы либо причинен иной материальный ущерб, при условии, что самому Транспортному средству причинены механические повреждения, исключающие физическую возможность самостоятельного передвижения Транспортного средства, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда. К Дорожно-транспортному происшествию в рамках настоящих Правил относится событие, возникшее после Активации Карты, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением Услуг в рамках Наполнения Карты, произошедшее с Транспортным средством в результате противоправных действий третьих лиц и/или иного воздействия внешних факторов (в том

числе природные явления, стихийные бедствия, падение на Транспортное средство предметов и другие подобные явления), если при этом Транспортному средству причинены механические повреждения, исключающие физическую возможность самостоятельного передвижения Транспортного средства, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда, **за исключением случаев, когда такие события возникли в результате выхода из строя узлов, агрегатов, не связанных с воздействием посторонних предметов и/или лиц.**

- 1.1.5. **Неисправность** - возникшая после Активации Карты, непосредственно перед обращением Клиента в Компанию за получением Услуг в рамках Наполнения Карты поломка Транспортного средства, отказ, выход из строя деталей, узлов и агрегатов Транспортного средства в результате производственного дефекта Транспортного средства (его детали, узла или агрегата) или нарушения правил эксплуатации Транспортного средства (например, попадание в двигатель посторонних предметов (гидроудар и тому подобное), не связанные с воздействием внешних факторов и/или действиями третьих лиц, которая исключает физическую возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда. **Не является Неисправностью в соответствии с настоящими Правилами вред, причиненный Транспортному средству в результате дорожно-транспортного происшествия, противоправных действий третьих лиц и иной вред, причиненный Транспортному средству механическим воздействием внешних источников (в том числе природные явления, стихийные бедствия, падение на Транспортное средство предметов и подобные явления).**
- 1.1.6. **Заказчик** – Общество с ограниченной ответственностью «Альфа-Сервис», адрес местонахождения: 450078, Россия, Республика Башкортостан, г. Уфа, проспект Салават Юлаева, 24.
- 1.1.7. **Карта Клиента (Карта)** – документ, подтверждающий право на получение от Компании работ и услуг, информации в рамках Наполнения карты, на условиях и в порядке, предусмотренном договором Компании с Заказчиком и настоящими Правилами.
- 1.1.8. **Клиент** – физическое лицо, на законном основании получившее Карту Клиента, указанное в учетных данных при Активации Карты Клиента, допущенное к управлению Транспортным средством, указанным в учетных данных. В соответствии с настоящими Правилами Клиенту предоставляется право от имени Заказчика заказывать, принимать оказанные услуги, выполненные работы и подписывать от имени Заказчика документы при приемке оказанных услуг, результатов выполненных работ.
- 1.1.9. **Компания** – Закрытое акционерное общество «АВТОАССИСТАНС» (ЗАО «АВТОАССИСТАНС»). Адрес: 115088, Москва, 2-й Южнопортовый проезд, д.18, стр.2.
- 1.1.10. **Наполнение карты** – объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией при предъявлении Карты на условиях и в порядке, установленном договором Компании и Заказчика, настоящими Правилами.
- 1.1.11. **Партнер Компании** – любое лицо, не являющееся Заказчиком или Клиентом, и осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке,

предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и партнером Компании (далее – партнер).

1.1.12. **Правила ЗАО «АВТОАССИСТАНС» (Правила, настоящие Правила)** – Приложение № 1 к Договору № 3-13/ОП от 03.06.2013г., содержащее условия оказания услуг Компанией в отношении Транспортного средства, указанного в учетных данных.

1.1.13. **Техническое транспортное средство** – принадлежащее Компании либо партнеру Компании на законном основании устройство, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, приводимое в движение двигателем и предназначенное для проведения работ, на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством.

1.1.14. **Транспортное средство** – принадлежащее Клиенту, на законном основании устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и/или оборудования, установленного на нем, отвечающее требованиям соответствующих стандартов, правил технической эксплуатации, инструкций заводов-изготовителей и другой нормативно-технической документации и действующему законодательству, указанное Заказчиком при Активации карты, являющееся объектом работ и/или услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях установленных настоящими Правилами, за исключением:

- Транспортных средств, марки «Газель», «Соболь».
- Мотоциклов, мопедов¹ и велосипедов.
- Гужевого повозок.
- Грузовых транспортных средств, кроме созданных на базе автомобилей

характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «легковой» или «пикап», разрешенной максимальной массой не более 2 500 (двух тысяч пятисот) килограмм.

- Автобусов, кроме автомобилей характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «минивэн» или «микроавтобус», разрешенной максимальной массой не более 2000 (двух тысяч) килограмм.

- Транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков как «гоночные» и/или предназначенные к использованию, и/или используемые в спортивных и иных подобных мероприятиях.

- Транспортных средств с момента выпуска которых прошло более тридцати лет, а также транспортных средств, выпущенных общим тиражом менее чем сто экземпляров.

1.1.15. **Штатное оборудование Транспортного средства** – оборудование Транспортного средства, предусмотренное предприятием-изготовителем в качестве элемента конструкции данного Транспортного средства².

¹ Под мопедом в настоящих Правилах понимается двух- или трехколесное транспортное средство, приводимое в движение двигателем с рабочим объемом не более пятидесяти кубических сантиметров и имеющее максимальную конструктивную скорость не более пятидесяти километров в час. К мопедам также приравниваются велосипеды с подвесным двигателем, мокики и другие транспортные средства с аналогичными характеристиками. Под мотоциклами в настоящих Правилах понимаются двухколесные механические транспортные средства с боковым прицепом или без него. Мотоциклами также признаются трех- и четырехколесные механические транспортные средства, имеющие массу в снаряженном состоянии не более восьмисот килограмм.

² Стороны договорились, что такие понятия как «штатное», «штатный», «штатная» и их числительные значения используемые в настоящих Правилах понимаются сторонами в смысле данного пункта настоящих Правил.

1.1.16. **Эвакуатор** – специализированное автотранспортное средство, принадлежащее Компании или партнеру Компании, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством. К эвакуаторам, в целях настоящих Правил могут быть приравнены технические транспортные средства.

1.2. Клиентом может быть любое дееспособное физическое лицо.

1.3. Правила, действуют на территории Российской Федерации (далее - РФ), за исключением территорий вооруженных конфликтов, войн, чрезвычайных положений.

1.4. Компания выполняет работы, оказывает услуги на основании договоров Компании с партнерами, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно в отношении Транспортных средств, указанных в учетных данных при Активации карты.

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

2. НАПОЛНЕНИЕ КАРТЫ

2.1. В рамках Наполнения карты, Компания выполняет по заказу Клиента круглосуточно, без ограничений по количеству следующие работы в отношении Транспортного средства, указанного в учетных данных и предоставляет Клиенту следующую информацию:

2.1.1. При Наполнении карты «Стандарт»:

2.1.1.1. Экстренная техническая помощь в случае Дорожно-транспортного происшествия/Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.1 настоящих Правил);

2.1.1.2. Эвакуация транспортного средства Клиента в случае Дорожно-транспортного происшествия/Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.2 настоящих Правил);

2.1.1.3. Справочно-консультационная помощь (пункт 2.3.5 настоящих Правил).

2.1.2. При Наполнении карты «Оптима»:

2.1.2.1. Экстренная техническая помощь в случае Дорожно-транспортного происшествия/Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.1 настоящих Правил);

2.1.2.2. Эвакуация транспортного средства Клиента в случае Дорожно-транспортного происшествия/Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.2 настоящих Правил);

2.1.2.3. Выезд аварийного комиссара в случае Дорожно-транспортного происшествия и/или приравненного к нему события к месту Дорожно-транспортного происшествия и/или приравненного к нему события (пункт 2.3.3 настоящих Правил);

2.1.2.4. Справочно-консультационная помощь (пункт 2.3.5 настоящих Правил).

2.1.3. При Наполнении карты «Премиум»:

2.1.3.1. Экстренная техническая помощь в случае Дорожно-транспортного происшествия/ Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.1 настоящих Правил);

2.1.3.2. Эвакуация транспортного средства Клиента в случае Дорожно-транспортного происшествия/Неисправности и/или приравненного к ним в соответствии с настоящими Правилами события (пункт 2.3.2 настоящих Правил);

2.1.3.3. Выезд аварийного комиссара в случае Дорожно-транспортного происшествия и/или приравненного к нему события к месту Дорожно-транспортного происшествия и/или приравненного к нему события (пункт 2.3.3 настоящих Правил);

2.1.3.4. Содействие в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае Дорожно-транспортного происшествия и/или приравненного к нему события (пункт 2.3.4 настоящих Правил);

2.1.3.5. Справочно-консультационная помощь (пункт 2.3.5 настоящих Правил).

2.2. Любые работы и услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил, кроме справочно-консультационных услуг, и за исключением случаев, установленных пунктом 2.2.1 настоящих Правил, выполняются при условии нахождения Транспортного средства в момент Дорожно-транспортного происшествия или Неисправности на Автомобильной дороге в границах территории, указанной в разделе 7 настоящих Правил, в зависимости от вида заказываемой услуги, и не более чем один раз по каждому событию, послужившему причиной обращения Клиента в Компанию. При нахождении Транспортного средства вне пределов территории оказания услуг, указанной в настоящем пункте, указанной в настоящем пункте, услуги могут быть оказаны Компанией только в порядке, указанном в пункте 4.5 настоящих Правил.

2.2.1. Работы и услуги, указанные в пункте 2.3.4 настоящих Правил, оказываются не более чем один раз по каждому событию, послужившему причиной обращения Клиента в Компанию и только при одновременном выполнении следующих трех условий: 1) Дорожно-транспортное происшествие произошло на Автомобильной дороге в границах зоны, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил; 2) подразделение МВД РФ, в ведении которого находится оформление документов по факту произошедшего Дорожно-транспортного происшествия или приравненного к нему в соответствии с настоящими Правилами события, находится в границах зоны, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил; 3) уполномоченным сотрудником МВД РФ составлен процессуальный документ, свидетельствующий о прекращении производства по делу об административном правонарушении и/или уголовному делу, возбужденному по факту Дорожно-транспортного происшествия, либо свидетельствующий об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении и/или уголовного дела.

2.3. Наполнение карты, указанное в пункте 2.1 настоящих Правил включает в себя следующие виды работ и услуг в зависимости от наполнения карты Клиента:

2.3.1. В рамках экстренной технической помощи не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- 2.3.1.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства, в том числе не менее чем от одного внешнего источника;
- 2.3.1.2. Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства³;
- 2.3.1.3. Помощь в дозаправке Транспортного средства топливом (кроме газового топлива) в количестве не более десяти литров, включающее в себя не менее чем один из видов следующих работ, при условии обеспечения Клиентом наличия топлива, используемого в данном Транспортном средстве, и при условии фактического отсутствия топлива в топливном баке:
- 2.3.1.3.1. Непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию данного Транспортного средства;
- 2.3.1.3.2. Обеспечение доставки Клиента вместе или отдельно от транспортного средства до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (и обратно, в случае доставки Клиента отдельно от Транспортного средства) и помощь в заправке Транспортного средства указанным топливом.
- 2.3.1.4. Работы по замене колеса Транспортного средства, включающие в себя непосредственно замену колеса Транспортного средства в сборе на штатное запасное колесо Транспортного средства при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента Транспортного средства⁴, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса Транспортного средства без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента);
- 2.3.1.5. Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, а также по вскрытию механических противоугонных систем, установленных на данном Транспортном средстве, при условии, что конструктивные особенности Транспортного средства позволяют осуществить данные работы.

2.3.2. В рамках эвакуации транспортных средств, не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

- 2.3.2.1. Помещение полностью или частично Транспортного средства на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в

³ Экстренный ремонт систем электрооборудования транспортного средства включает в себя частичное обслуживание штатной аккумуляторной батареи транспортного средства без обязательной зарядки и/или обязательного вскрытия штатной аккумуляторной батареи транспортного средства; замену штатных предохранителей транспортного средства и/или штатных реле транспортного средства, при наличии технической возможности; проведение мероприятий по отключению установленной системы сигнализации и иммобилизации транспортного средства.

⁴ Если Клиент настаивает на применении иных, не предусмотренных штатной комплектацией транспортного средства устройств для проведения работ по замене колеса в рамках наполнения карты, в заказе-наряде на оказание услуги делается соответствующая отметка.

соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

2.3.2.2. Перемещение Транспортных средств посредством Эвакуатора указанными выше методами в место, указанное Клиентом, в границах зоны, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора;

2.3.2.3. Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между транспортным средством и эвакуатором в целях оставления транспортного средства в месте, указанном Клиентом, в границах зоны, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил, с учетом требований настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации транспортного средства и эвакуатора;

2.3.2.4. Проведение работ по извлечению транспортных средств из труднодоступных мест в случае наличия у Компании либо у партнера Компании соответствующей технической возможности.

2.3.3. В рамках выезда Аварийного комиссара не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.3.3.1. Прибытие Аварийного комиссара на место Дорожно-транспортного происшествия;

2.3.3.2. Оказание консультационной и информационной поддержки Клиента при оформлении материалов Дорожно-транспортного происшествия;

2.3.3.3. Фотографирование и/или фиксация иным возможным способом следов Дорожно-транспортного происшествия, а также документов участников Дорожно-транспортного происшествия при наличии физической возможности;

2.3.3.4. Составление акта осмотра транспортного средства, для целей возможного использования при проведении различных оценочных исследований и/или автотехнических экспертиз;

2.3.3.5. Составление протокола выезда Аварийного комиссара, с целью выявления мошеннических действий и нарушений действующего законодательства.

2.3.3.6. Передача документов, составленных Аварийным комиссаром на месте Дорожно-транспортного происшествия, Клиенту. Передача документов, указанных в настоящем пункте, осуществляется в месте, указанном Клиенту Компанией, не ранее чем через три рабочих дня с момента окончания

выполнения Аварийным комиссаром работ на месте Дорожно-транспортного происшествия.

2.3.4.В рамках содействия в сборе документов для предоставления в страховую компанию в случае Дорожно-транспортного происшествия не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.3.4.1. Прибытие сотрудника Компании (партнера Компании) в подразделение МВД РФ, в ведении которого находится оформление документов, подлежащих представлению в государственные органы и/или страховые компании при Дорожно-транспортных происшествиях или противоправных действиях третьих лиц, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

2.3.4.2. Проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в государственные органы и/или страховые компании при Дорожно-транспортных происшествиях или противоправных действиях третьих лиц, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

2.3.4.3. Передача указанных документов Клиенту, в случае получения их в органах МВД РФ сотрудником Компании (партнера Компании) в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Передача Клиенту документов, указанных в настоящем пункте, осуществляется в месте, указанном Клиенту Компанией.

2.3.5.В рамках справочно-консультационной помощи не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.3.5.1. Предоставление силами операторской службы Компании справочной информации, имеющейся в базе данных Компании;

2.3.5.2. Осуществление юридических консультаций по телефону по вопросам:

2.3.5.2.1. приобретения, таможенного оформления, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных средств;

2.3.5.2.2. в области защиты прав потребителей при приобретении, эксплуатации, обслуживании и ремонте транспортных средств;

2.3.5.2.3. приобретения, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;

2.3.5.2.4. содержания, обустройства и эксплуатации автомобильных стоянок и гаражей любого типа, автосервисов, деятельности эксплуатационных служб, а также иных правоотношений в области автомобильного транспорта;

2.3.5.2.5. по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

2.4. Любые услуги, в рамках Наполнения карты выполняются по требованию Клиента при наличии технической и физической возможности их выполнения, при условии отсутствия у

Компании стационарного сервисного оборудования, и не более одного раза по каждому случаю, послужившему причиной обращения в Компанию за получением услуг.

2.5. Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках Наполнения карты выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом Карты Клиента, водительского удостоверения⁵, свидетельства о регистрации Транспортного средства (паспорта Транспортного средства или технического паспорта Транспортного средства) и документов, подтверждающих законность владения данным Транспортным средством.

2.6. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках Наполнения карты, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Транспортному средству сотрудников Компании и/или партнера Компании, либо если выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

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

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

2.8.1. Умышленных действий Клиента, пассажиров Транспортного средства, направленных на наступление события, предусмотренного пунктом 1.1.4 и 1.1.5 настоящих Правил, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;

2.8.2. При обращении Клиента:

2.8.2.1. не допущенного к управлению данным Транспортным средством;

2.8.2.2. не имеющего права управления транспортными средствами соответствующей категории;

2.8.2.3. не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством;

2.8.2.4. 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 отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу)⁶;

⁵ При изъятии в установленном порядке водительского удостоверения – временного разрешения на право управления транспортными средствами и копии протокола об административном правонарушении, выданных в установленном порядке.

⁶ При наличии признаков нахождения Клиента в состоянии опьянения или одурманивания, выполнение любых работ и/или выполнение услуг приостанавливается до документального подтверждения факта отсутствия признаков употребления наркотических, одурманивающих или вызывающих опьянение веществ, либо до момента прекращения действия указанных веществ.

- 2.8.3.противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- 2.8.4.при нахождении Транспортного средства в момент возникновения события, послужившего причиной обращения в Компанию вне территории, предусмотренной пунктом 2.2 настоящих Правил;
- 2.8.5.обращения Клиента вне срока действия Карты Клиента;
- 2.8.6.использования Транспортного средства, указанного в учетной информации в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- 2.8.7.нарушения Клиентом или иным лицом правил эксплуатации Транспортного средства, указанного в учетной информации, в том числе использование технически неисправного Транспортного средств, 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;
- 2.8.8.воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- 2.8.9.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.
- 2.8.10. не сообщения Заказчиком в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Заказчиком при Активации карты.
- 2.8.11. при фактическом отсутствии у Клиента Карты на момент оказания услуги;
- 2.8.12. в случае злоупотребления услугами Компании со стороны Клиента.

2.9. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках Наполнения карты 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, в соответствии с действующим законодательством, и настоящими Правилами. В любом случае Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании и/или третьим лицам.

2.10. Компания несет ответственность за вред, причиненный Транспортному средству Клиента, в отношении которого осуществляется фактическое оказание услуг, предусмотренных пунктами 2.3.1 и 2.3.2 настоящих Правил, если такой вред причинен в результате виновных действий Компании и/или Партнера Компании.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ОБЯЗАННОСТЕЙ КОМПАНИИ

3.1. Обязанности Компании по оказанию услуг, выполнению работ по Карте, возникают непосредственно после завершения процедуры Активации карты.

3.2. Процедура Активации карты должна быть совершена Заказчиком в момент передачи Клиенту Карты Клиента.

3.3. Срок действия обязанностей Компании, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил истекает в 0 (Ноль) часов Московского времени дня, следующего за триста шестьдесят пятью сутками с момента Активации карты.

3.4. В случаях, предусмотренных пунктами 5.7, 5.8 настоящих Правил, прекращение оказания услуг в отношении конкретного Транспортного средства, за которым была учтена Карта Клиента при Активации карты, осуществляется Компанией в одностороннем порядке путем направления Заказчику письменного мотивированного уведомления.

3.4.1. Договор считается расторгнутым в части оказания в отношении конкретного Транспортного средства ровно через 24 (Двадцать четыре) часа с момента направления Компанией соответствующего уведомления Заказчику. Деньги за услуги Компании в этом случае не возвращаются.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА И КОМПАНИИ

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. От имени Заказчика требовать и заказывать оказание услуг Компанией, получать справочно-консультационную информацию в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 2 настоящих Правил.

4.1.2. Сообщать Компании обо всех недостатках работ, справочно-консультационной информации сотрудникам Компании и/или партнерам Компании.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании и предоставленной Компанией справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.

4.2.2. Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой сотруднику Компании и/или партнера при оказании услуги.

4.2.3. 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. Заказ услуги осуществляется путем обращения по телефону **8-800-333-88-86**.

4.2.4. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами предъявить сотруднику Компании и/или партнера по первому требованию Карту Клиента (кроме случаев, предусмотренных настоящими Правилами), водительское удостоверение (временное разрешение и копию протокола об административном правонарушении в случае изъятия водительского удостоверения в установленном порядке) соответствующей категории, свидетельство о регистрации данного Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным Транспортным средством.

- 4.2.5. Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 4.2.6. После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании и/или партнера. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом в Компанию по телефону, указанному на карте Компании, и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.
- 4.2.7. Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, а также партнерами Компании, касающиеся оказываемых Компанией услуг.
- 4.2.8. При утрате Карты по любой причине, сообщить в любой доступной форме Заказчику в течение трех рабочих дней. Восстановление карты в этом случае производится Заказчиком.
- 4.2.9. Содержать Транспортное средство, указанное в учетной информации в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба транспортному средству.
- 4.2.10. Для выполнения работ, оказания услуг в рамках Наполнения карты обеспечить оформление доверенности, а при необходимости нотариальной доверенности на лиц, указанных Компанией, позволяющей в соответствии действующим законодательством выступать указанным лицам в качестве защитника и/или представителя при выполнении работ в рамках Наполнения карты, а также предоставить иную информацию и документы, необходимые для исполнения Компанией своих обязательств в рамках Наполнения карты.
- 4.2.11. Выполнять условия настоящих Правил.

4.3. Компания имеет право:

- 4.3.1. Оказывать услуги и выполнять работы, предусмотренные наполнением карты Клиента, как своими силами, так и силами и за счет партнеров Компании.
- 4.3.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.
- 4.3.3. Проводить осмотр и обследование поврежденного Транспортного средства.
- 4.3.4. Отказать в предоставлении Клиенту услуг и выполнении работ, в соответствии с пунктом 2.8 настоящих Правил.
- 4.3.5. На досрочное прекращение оказания услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Клиентом, условий настоящих Правил.
- 4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг, справочно-консультационной информации, в случаях:
 - 4.3.6.1. Несоответствия учетных данных, сообщенных Заказчиком при активации Карты, соответствующим учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при заказе, приобретении и/или получении услуг Компании, а равно при несоответствии действительности информации,

предоставленной Компании и/или партнеру Компании при заказе услуг Компании о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, месте и времени получения услуг.

4.3.6.2. Заказа Клиентом 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 Заказчиком при Активации карты.

4.3.6.3. Нарушения Клиентом условий настоящих Правил.

4.3.6.4. При отсутствии у Клиента Карты.

4.3.6.5. Если необходимость их заказа или приобретения 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.

4.3.7. При обращении Клиента в Компанию за услугами, получить согласие обратившегося Клиента на обработку его персональных данных Компанией. В случае отсутствия такого согласия, Компания вправе отказать в оказании услуг.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. Обеспечить предоставление услуг, в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

4.4.2. Оказать иные услуги, на основании и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и действующим законодательством.

4.4.3. Сообщить Клиенту перечень документов, необходимых к представлению для обращений в Компанию в тех или иных ситуациях.

4.4.4. 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 но только в случае, если сообщение этих сведений необходимо для выполнения обязательств предусмотренных Договором в интересах Клиента.

4.4.5. Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

4.5. В случае необходимости оказания Услуг в отношении Транспортного средства за пределами зоны, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил, Услуги Компании могут быть оказаны (вне рамок Договора между Заказчиком и Компанией и настоящих Правил), только при условии оплаты Клиентом Услуг Компании в момент оказания услуги наличными денежными средствами, исходя из прейскуранта Компании, действующего на момент обращения, но не менее 40 (Сорока) рублей, в том числе НДС 18% за 1 (Один) километр перепробега Технического транспортного средства и не менее 45 (Сорока пяти) рублей, в том числе НДС 18 % за 1 (Один) километр

Эвакуатора. При оказании услуг Клиенту Партнером Компании, услуги оплачиваются в кассу Партнера по ценам Партнера за пробег Эвакуатора от места нахождения Транспортного средства Клиента до начала территории, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил.

4.6. Компания вправе изменить стоимость перепробега в одностороннем порядке, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон, с обязательным уведомлением Заказчика об изменениях за 30 (тридцать) рабочих дней.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Процедура активации карты Клиента осуществляется Заказчиком посредством WEB-интерфейса в порядке, предусмотренном Приложением № 3 к Договору, путем сообщения Компании следующих учетных данных:

- номера Карты Клиента;
- государственного регистрационного знака Транспортного средства, принадлежащего Клиенту на любом законном основании (при его наличии);
- марки, модели, года выпуска и цвета (указанного в свидетельстве о регистрации/паспорте транспортного средства) Транспортного средства, принадлежащего Клиенту на любом законном основании;
- VIN номера Транспортного средства, принадлежащего Клиенту на любом законном основании.

5.2. Стороны договорились, что учетные данные, указанные в пункте 5.1, являются обязательными. Не сообщение этих данных, а равно неверное их сообщение по вине Клиента либо Заказчика влечет отказ в выполнении Компанией работ, предусмотренных настоящими Правилами.

5.3. Стороны договорились, что обязательства Компании прекращаются в случаях, предусмотренных пунктом 3.3 настоящих Правил.

5.4. Стороны договорились, что в рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Сторонами, 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 Заказчиком при активации Карты на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами разумно и добросовестно в целях исполнения Договора и настоящих Правил, в том числе передавать эту информацию Партнерам Компании для тех же целей. Принимая от Заказчика Карту, Клиент принимает условия настоящих Правил, и подтверждает свое согласие на такое использование указанной информации.

5.5. Стороны договорились, что услуги Компании оказываются только с тем Транспортным средством, которое указано в учетных данных. В случае изменения Транспортного средства и/или сведений о государственных регистрационных знаках Транспортного средства (в том числе знаках «Транзит») в случаях их замены при утере или утрате, Клиент обязан сообщить о таком изменении Заказчику в течение одного календарного дня с момента такого изменения, а Заказчик – внести

соответствующие изменения в учетные данные. Обязанность Компании оказывать услуги с данным транспортным средством возникает через 24 (Двадцать четыре) часа после изменения учетных данных Заказчиком. Изменение Транспортного средства допускается не более чем один раз в течение срока действия обязанностей Компании по Карте, указанного в пунктах 3.1, 3.3 настоящих Правил. Срок действия обязанностей Компании по Карте в случае изменения учетных данных не приостанавливается, и не продлевается.

5.6. Стороны договорились, что при указании в учетных данных транспортных средств, не являющихся объектом оказания услуг, выполнения работ в соответствии с настоящими Правилами (то есть характеристики которых не соответствуют характеристикам, указанным в пункте 1.1.14 настоящих Правил), Заказчик, а также Клиент от имени Заказчика, 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 по своему усмотрению при наличии технической возможности.

5.7. Стороны договорились, что Компания вправе в одностороннем порядке прекратить раньше срока, указанного в пункте 3.3 Правил, оказание услуг в отношении Транспортного средства в случае документально доказанного трехкратного злоупотребления услугами Компании со стороны Клиента.

5.8. Стороны договорились считать злоупотреблением услугами Компании со стороны Клиента следующие действия Клиента:

- Невыполнение рекомендации Компании, данных Клиенту при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;
- Заказ услуг по транспортировке Транспортного средства или экстренной технической помощи в случаях, не предусмотренных настоящими Правилами;
- Умышленный заказ услуг по технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Компании при указании необходимости в выполнении Компанией работ, оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

Любые умышленные действия Клиента, направленные на выполнение Компанией работ, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Все споры и разногласия между Компанией и Заказчиком разрешаются путем переговоров. При недостижении согласия спор между сторонами разрешается в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в случае если такое неисполнение явилось следствием действий обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

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

7. ТЕРРИТОРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ п/п	Город	Эвакуация	Экстренная техническая помощь	Аварийный комиссар	Содействие в сборе справок
1.	Архангельск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
2.	Астрахань	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
3.	Барнаул	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
4.	Белгород	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
5.	Великий Новгород	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
6.	Владивосток	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
7.	Владимир	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
8.	Волгоград	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
9.	Воронеж	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
10	Георгиевск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
11	Екатеринбург	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
12	Ессентуки	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
13	Железноводск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
14	Иваново	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
15	Ижевск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
16	Иркутск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
17	Казань	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
18	Кемерово	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
19	Киров	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
20	Кисловодск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
21	Кострома	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
22	Краснодар	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
23	Красноярск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
24	Курган	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
25	Липецк	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*

26	Магнитогорск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
27	Минеральные Воды	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
28	Москва	Услуга доступна**	Услуга доступна**	Услуга доступна**	Услуга доступна**
29	Мурманск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
30	Набережные Челны	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
31	Нижневартовск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
32	Нижнекамск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
33	Нижний Новгород	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
34	Нижний Тагил	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
35	Новокузнецк	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
36	Новороссийск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
37	Новосибирск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
38	Омск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
39	Оренбург	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
40	Пенза	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
41	Пермь	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
42	Петрозаводск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
43	Пятигорск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
44	Ростов-на-Дону	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
45	Рязань	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
46	Самара	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
47	Санкт-Петербург	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
48	Саранск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
49	Саратов	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
50	Ставрополь	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
51	Стерлитамак	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
52	Сургут	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
53	Тольятти	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
54	Томск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
55	Тула	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*

56	Тюмень	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
57	Уфа	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
58	Хабаровск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
59	Чебоксары	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
60	Челябинск	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*
61	Ярославль	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*	Услуга доступна*

*Услуги доступны в пределах административных границ города, а также на расстоянии 30 (Тридцати) километров от административных границ;

**Услуги доступны в городе Москве в пределах МКАД (Московская кольцевая автомобильная дорога), а также на расстоянии 50 (Пятидесяти) километров от МКАД.