

# Публичная оферта

## ООО «ГарантАвтоПротект»

### по программе «Автоэксперт» от 01.05.2023 г.

г. Москва

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоПротект», далее Компания, выражает намерение заключить договор с Клиентами на условиях настоящей публичной оферты.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты, становится Клиентом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Компания и Клиент совместно – Сторонами настоящего договора. Клиент соглашается с условиями договора путем предоставления подписи в Заявлении на подключение к программе «Автоэксперт».

#### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Публичная оферта** – настоящий документ, опубликованный в сети Интернет по адресу <http://гарантавтопротект.рф>, являющийся предложением Компании о заключении договора с Клиентом (Клиентского договора).

**Договор оказания услуг** – договор на предоставление консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП.

**Опционный договор** – договор на предоставление услуг сервисного обслуживания, по которому одна сторона (Клиент) на условиях, предусмотренных этим договором, вправе потребовать в установленный договором срок от другой стороны (Компания) совершения предусмотренных опционным договором действий (в т.ч. оказания услуг организации диагностики и ремонтных работ Автомобиля клиента при поломке в рамках лимитов в соответствии с Программой «Автоэксперт»).

**Автомобиль** – легковой автомобиль полной массой до 3500 кг, подходящий по своим характеристикам под требования Сервисной программы, сведения о котором указаны Клиентом в Талоне-Сертификате Сервисного обслуживания и (или) Заявления на подключение к Сервисной программе.

**Клиентский договор (далее – «Договор»)** – договор смешанного тапа, состоящий из Договора оказания услуг и Опционного договора.

**Заявление на подключение к Программе «Автоэксперт»** – подписанное Клиентом собственноручно заявление о полном и безоговорочном принятии им условий Публичной оферты, являющееся акцептом Публичной оферты, которое оформляется в двух экземплярах (Приложение № 5 к Договору).

**Клиент** – физическое лицо, заключившее Договор, предусмотренный данной публичной офертой, являющийся собственником Автомобиля, сведения о котором указаны в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт» или в ДКП (для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем).

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоПротект», предоставляющее Программу «Автоэксперт».

**Контакт-центр** – служба Компании, работающая круглосуточно (за исключением режима работы отдельных служб Компании, которые принимают обращения клиентов в иные интервалы времени, указанные в Договоре) и круглогодично, организующая прием и обработку обращений Клиентов по тел. 8 (800) 333-15-40

**Лимит ответственности Компании** – сумма, в пределах которой Компания организует работы по Сервисному обслуживанию Автомобиля Клиента при поломке на Станции технического обслуживания, на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

**Программа «Автоэксперт»** – включает в себя Сервисное обслуживание Автомобиля Клиента при поломке, консультационные услуги/всестороннюю помощь при ДТП. Описание Программы «Автоэксперт» изложено в Приложении № 1 к Договору.

**Сервисное обслуживание Автомобиля Клиента при поломке** – комплекс услуг, состоящих из справочно-информационной поддержки, консультировании Клиента, помощи в подборе запчастей, направления на СТО, организации диагностики и ремонтных работ Автомобиля Клиента, выполняемых на СТО, а также осуществления надзора за соблюдением качества выполняемых работ, на Условиях выполнения работ, установленных в Приложении № 2 к Договору

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

**Условия выполнения работ** – документ, определяющий порядок организации Сервисного обслуживания Автомобиля Клиента при поломке и являющийся неотъемлемым приложением к Договору (Приложение №2 к Договору).

**Срок действия Программы «Автоэксперт»** – для случаев, когда сведения об Автомобиле указаны в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт» – 12 (двенадцать)/24 (двадцать четыре) календарных месяца с даты подписания Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт», или до достижения пробега Автомобилем Клиента в 20 000 км/40 000 км от пробега, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт», в зависимости от того, что наступит ранее. Для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем – 12 (двенадцать)/24 (двадцать четыре) календарных месяца (при этом Срок действия Программы «Автоэксперт» начинает течь через 30 календарных дней с даты подписания Заявления), или до достижения пробега автомобилем Клиента (после его приобретения) в 20 000 км/40 000 км от пробега, зафиксированного при прохождении первого планового ТО, в зависимости от того, что наступит ранее.

**Станция технического обслуживания (СТО)** – станция технического обслуживания, на которой осуществляется Сервисное обслуживание Автомобиля Клиента при поломке.

**ТО** – плановое и регламентное техническое обслуживание Автомобиля Клиента, осуществляемое Клиентом самостоятельно и за свой счет в порядке, указанном в Приложении №2 к Договору.

**Регламентное ТО** – техническое обслуживание Автомобиля по регламенту завода изготовителя.

**Плановое ТО** – техническое обслуживание Автомобиля в соответствии с Договором, в дополнение к Регламентному ТО.

**Паспорт транспортного средства (ПТС)** — документ, содержащий сведения об основных технических характеристиках, идентификационные данные основных агрегатов Автомобиля, сведения о собственнике, постановке на учёт и снятии с учёта

**Агент Компании** - юридическое лицо, официально осуществляющее подключение Клиентов к Программе «Автоэксперт».

**Договор купли продажи автомобиля (далее – ДКП)** – это договор, на основании которого Клиент приобретает Автомобиль.

## **2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Настоящий Договор подтверждает заключение между Клиентом и Компанией:

- 1) Договора оказания услуг;
- 2) Опционного договора.

2.1.1. Клиент заключил с Компанией в рамках настоящего Договора Договор оказания услуг.

2.1.2. Клиент заключил с Компанией в рамках настоящего Договора Опционный договор.

2.1.2.1. Порядок и условия оказания услуг по Опционному договору определены в Приложении № 1, №2 и №3 к Договору.

2.1.2.2. По Опционному договору Клиент обязуется уплатить Компании вознаграждение в размере и порядке, установленном разделом 3 Договора.

2.1.2.3. Обязательство Компании по опционному договору прекращается если общая стоимость всех выполненных и оплаченных Компанией работ по Программе «Автоэксперт» в совокупности, достигла установленного лимита ответственности Компании, указанного в Приложении № 3 к Договору, либо при окончании срока действия Программы «Автоэксперт».

2.1.3. Указанное в п. 2.1.2 Договора право Клиента требовать от Компании услуг подлежит оплате Клиентом независимо от того, было ли им затребовано соответствующее исполнение этих услуг от Компании (ч.2. ст. 429.4 ГК РФ).

2.2. Услуги распространяются на Автомобиль, указанный Клиентом в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт» (для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем – в ДКП Автомобиля).

## **3. СТОИМОСТЬ**

3.1. Цена Договора оказания услуг, указанного в п.2.1.1 Договора, за оказание услуг в течение Срока действия Программы «Автоэксперт» составляет 3490 рублей на срок 12 месяцев или 6980 рублей на срок 24 месяца.

3.2. Общая цена по Опционному договору за оказание услуг в течение Срока действия Программы «Автоэксперт» составляет 31410 рублей на срок 12 месяцев или 62820 рублей на срок 24 месяца.

3.3. Цена Договора складывается из цены Договора оказания услуг (п.3.1 Договора) и цены по Опционному договору (п. 3.2 Договора) и всего составляет 34900 рублей на срок 12 месяцев или 69800 на срок 24 месяца.

## **4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

4.1. Клиент обязан:

4.1.1. Ознакомиться с условиями настоящего Договора.

4.1.2. Произвести оплату в соответствии с условиями Договора.

4.1.3. Подписать два экземпляра Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт».

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

4.1.5. В течение 7 (семи) рабочих дней с момента покупки автомобиля пройти первое плановое ТО (произвести замену моторного масла и масляного фильтра Автомобиля) с обязательным фиксированием в документах о прохождении ТО показаний пробега Автомобиля. Для новых Автомобилей действует требование прохождения первого Планового ТО в соответствии с регламентом, указанным в Приложении №2 к Договору. Сохранять и по требованию Компании предоставлять документы, подтверждающие прохождение первого Планового ТО.

4.1.6. В случае подключения к Программе «Автоэксперт» при оформлении кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем, в течение трех рабочих дней с даты приобретения Автомобиля предоставить данные об Автомобиле и копию ДКП, содержащего актуальные и полные сведения об Автомобиле Агенту Компании для передачи данных об Автомобиле Компании.

4.1.7. В случае изменения сведений о собственнике Автомобиля, письменно известить об этом Компанию в 5-дневный срок со дня внесения соответствующих изменений в Паспорт транспортного средства.

4.1.7.1. Предоставить все документы, касающиеся обслуживания и эксплуатации автомобиля предыдущим владельцем в период действия Программы «Автоэксперт».

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

4.1.7.3. Выполнять требования по обслуживанию Автомобиля и иные условия, изложенные в Приложении №2 к Договору, в т.ч. пройти ТО в порядке, установленном Приложением №2 к Договору.

4.2. Компания обязана:

4.2.1. Предоставить Клиенту услуги в соответствии с п. 2.1 Договора.

4.2.2. При возникновении обстоятельств, предусмотренных Договором, произвести сервисное обслуживание и организацию ремонтных работ согласно условиям и лимитам Программы «Автоэксперт».

4.2.3. Осуществлять справочно-информационную поддержку Клиента в ходе его участия в Программе «Автоэксперт», в том числе, принимать письменные претензии Клиента, связанные с выполняемыми Станцией технического обслуживания работами, на условиях и в порядке, предусмотренных указанной Программой «Автоэксперт».

4.2.4. Осуществлять надзор за соблюдением Станциями технического обслуживания качества выполняемых работ по Программе «Автоэксперт», на условиях и в порядке, предусмотренных Программой «Автоэксперт».

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

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

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт» (за исключением случаев, указанных в п.6.1.1. Договора), полной оплаты подключения к Программе «Автоэксперт» (цены Договора), и действует в течение Срока действия Программы «Автоэксперт». При этом Клиент вправе обратиться за оказанием услуг в рамках Договора, а услуги будут оказаны Компанией по истечении 7 (семи) календарных дней с даты подписания Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт», но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 км от пробега, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт».

6.2. Для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем, настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт», полной оплаты подключения к Программе (цены Договора), и действует в течение Срока действия Программы «Автоэксперт». При этом Клиент вправе обратиться за оказанием услуг в рамках Договора, а услуги будут оказаны Компанией через 7 (семь) календарных дней с даты начала Срока действия Программы «Автоэксперт», но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (Одна тысяча) километров по одометру Автомобиля от показаний пробега, зафиксированных при прохождении первого Планового ТО.

6.3. Договор прекращает свое действие:

6.3.1. по истечении Срока действия Программы «Автоэксперт».

6.3.2. В случае если общая стоимость всех выполненных и оплаченных Компанией работ по Программе «Автоэксперт» в совокупности, достигла установленного лимита ответственности Компании.

6.4. Клиент вправе отказаться от исполнения Договора в любое время при условии оплаты Компанией фактически понесенных ей расходов, связанных с исполнением обязательств по данному Договору (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

## **7. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

7.1. При отказе Клиента от Договора в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора цена Договора (30 (тридцати) календарных дней по Клиентским договорам, заключенным начиная с 21.01.2024) подлежит возврату Клиенту. При отказе Клиента от Договора по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора (30 (тридцати) календарных дней по Клиентским договорам, заключенным начиная с 21.01.2024) согласно п.3 ст.429.3 ГК РФ опционный платеж в рамках Опционного договора возврату не подлежит, за исключением случая, указанного в п.7.1.1. Договора. В соответствии с ч.4 ст. 453 ГК РФ, возврату подлежит плата по Договору оказания услуг пропорционально времени действия Договора до момента его расторжения к общему сроку действия Договора, за исключением случая, указанного в п.7.1.1. Договора.

7.1.1 Для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем Клиент вправе отказаться от Договора в любое время в случае, если он не приобретет автотранспортное средств. В таком случае цена Договора подлежит возврату Клиенту.

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

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

8.1. В случае изменения сведений о собственнике автомобиля в Паспорте транспортного средства все права и обязанности Клиента по договору переходят к новому собственнику Автомобиля, при условии соблюдения Клиентом п. 4.1.7. Договора.

8.2. При отказе Клиента от прохождения процедуры ТО Компания вправе отказать Клиенту в Сервисном обслуживании Автомобиля при поломке.

8.3. Услуги сервисного обслуживания Автомобиля по Программе «Автоэксперт» для Автомобиля, находящегося на гарантии завода-изготовителя, могут быть предоставлены Клиенту, при условии приобретения Программы «Автоэксперт» в любой момент времени начиная с даты покупки нового Автомобиля и до истечения гарантийных обязательств производителя. При этом Клиент имеет право обратиться за услугой в течении срока действия гарантии завода-изготовителя в случае, если он лишается возможности обратиться по гарантии завода-изготовителя к официальному дилеру. В случае если Клиент не обратился за услугой в течение срока действия гарантии завода-изготовителя, он имеет право воспользоваться услугой сервисного обслуживания по Программе «Автоэксперт» после истечения срока действия гарантии завода-изготовителя в течение 12/24 месяцев или 20 000/40000 км от показаний пробега, зафиксированных на момент прохождения первого Планового ТО (пройденного согласно регламенту прохождения ТО, изложенного в Приложении №2) в зависимости от того, что наступит ранее.

8.4. Возмещение расходов Клиента на проведенный ремонт без предварительного согласования ремонтных мероприятий с Компанией не производится.

8.5. Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг, предусмотренных Программой «Автоэксперт» в случаях: воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения, военных действий, маневров или иных военных мероприятий, введения военного положения, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля по распоряжению государственных органов.

8.6. Все споры, возникающие по Договору, разрешаются путем переговоров.

8.7. Стороны договорились, что заявления/претензии Клиента подлежат рассмотрению в течение 35 календарных дней с даты их получения Компанией. В случае, если в течение 35 (тридцати пяти) календарных дней Клиент и Компания не достигнут согласия по поводу претензий, спор подлежит разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

8.9. Компания вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия публичной оферты (Договора). В случае изменения Компанией условий Договора изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий в сети Интернет по адресу [гарантавтопротект.рф](http://гарантавтопротект.рф), если иной срок не указан Компанией при таком размещении. Клиент соглашается и признает, что внесение изменений в Договор влечет за собой внесение этих изменений в заключенный и действующий между Клиентом и Компанией договор, если иное не определено Компанией при внесении изменений в настоящий Договор.

9.0. Заключая настоящий Договор, Клиент 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 Клиентом 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 Клиента договоров, а также для передачи его персональных данных на хранение третьим лицам.

## **9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ**

Приложение № 1 – Описание Программы «Автоэксперт».

Приложение № 2 – Условия организации Сервисного обслуживания Автомобиля Клиента при поломке.

Приложение № 3 - Лимиты ответственности Компании по организации диагностики и ремонтных работ Автомобиля.

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

Приложение № 5 – Форма Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт».

Приложения являются неотъемлемой частью Договора.

## ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ «АВТОЭКСПЕРТ»

Распространяется на:

- легковые автомобили, полной массой до 3500 кг
- автомобили иностранного производства (кроме китайских) год выпуска не старше 2000 г.,
- автомобили отечественного и китайского производства год выпуска не старше 2005 г.,
- с пробегом по одометру на момент приобретения Клиентом Автомобиля не более 200 000 километров.

Программы не предоставляются для транспортных средств:

- оборудованных роторно-поршневыми или электродвигателями.
- работающих на сжиженном газе.
- имеющих модификацию или изменения, затрагивающие силовую часть или трансмиссию.
- имеющих, на момент приобретения Программы, признаки повреждения в узлах и агрегатах, указанных в Программе

<b>НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ:</b>
<b>Сервисное обслуживание Автомобиля Клиента и организация диагностики и ремонтных работ при поломке (осуществляется при обнаружении поломки Автомобиля Клиента) (согласно Приложению №2), в пределах лимитов ответственности (согласно Приложению №3)</b>
<b>Консультационные услуги/всесторонняя помощь при ДТП (согласно Приложению №4)</b>

### ПЕРЕЧЕНЬ УЗЛОВ И АГРЕГАТОВ,

НА КОТОРЫЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ УСЛУГА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДИАГНОСТИКИ И РЕМОНТНЫХ РАБОТ  
АВТОМОБИЛЯ ПРИ ПОЛОМКЕ

**Двигатель:** Блок цилиндров: детали цилиндропоршневой группы: поршни, шатуны, поршневые пальцы, компрессионные и маслосъемные кольца, шатунные и коренные вкладыши, коленчатый вал, поддон картера; Система смазки: маслоприемник, масляный насос; Впускной коллектор; Выпускной коллектор.

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

**Прочие узлы:** Радиатор системы охлаждения; Радиатор кондиционера. Электросистемы: катушки зажигания; работы по восстановлению штатной электропроводки.

### ЗОНА ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ:

территория РФ.

### СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

для случаев, когда сведения об Автомобиле указаны в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт» - 12 (двенадцать)/24 (двадцать четыре) календарных месяца с даты подписания Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт», или до достижения пробега Автомобилем Клиента в 20 000 км/40 000 км от пробега, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт», в зависимости от того, что наступит ранее. Для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем - 12 (двенадцать)/24 (двадцать четыре)

календарных месяца (при этом Срок действия Программы «Автоэксперт» начинает течь через 30 календарных дней с даты подписания Заявления), или до достижения пробега автомобилем Клиента (после его приобретения) в 20 000 км/40 000 км от пробега, зафиксированного при прохождении первого планового ТО, в зависимости от того, что наступит ранее.

#### ПЛАНОВОЕ ТО

Обязательным требованием для оказания услуг по Сервисному обслуживанию Автомобиля при поломке является соблюдение графика Планового ТО, осуществляемого Клиентом самостоятельно и за свой счет.

#### НАЧАЛО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По истечении 7 (семи) календарных дней с даты подписания Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт», но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 км от пробега, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт».

Для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем, по истечении 7 (семи) календарных дней с даты начала Срока действия Программы «Автоэксперт», но не ранее достижения Автомобилем пробега в 1000 (Одна тысяча) километров по одометру Автомобиля, от показаний пробега, зафиксированных при прохождении первого Планового ТО.

Приложение №2 к Договору

Сервисное обслуживание Автомобиля Клиента при поломке включает в себя комплекс услуг:

- справочно-информационная поддержка;
- консультирование Клиента, организация диагностики;
- помощь в подборе запчастей;
- направление на СТО и организация ремонтных работ Автомобиля Клиента, выполняемых на СТО;
- осуществление надзора за соблюдением станциями технического обслуживания качества выполняемых работ.

Услуги по Сервисному обслуживанию Автомобиля Клиента при поломке оказываются при обнаружении поломки Автомобиля Клиента. Объем и условия оказания услуг Сервисного обслуживания Автомобиля Клиента при поломке определяется Компанией в рамках настоящего Договора.

#### **УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ ПО УСЛУГЕ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТА ПРИ ПОЛОМКЕ (далее – «Условия»).**

##### **1. Технический регламент обслуживания и эксплуатации автомобиля (далее - Регламент)**

1.1. Автомобили после окончания гарантии завода-изготовителя, в том числе Автомобили, на которые не действует гарантия завода-изготовителя на территории Российской Федерации, проходят два Плановых ТО (ТО1 и ТО2):

1.1.2. ТО1 – замена моторного масла и фильтра двигателя Автомобиля, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты приобретения Автомобиля;

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

1.2. Для Автомобилей, находящихся на гарантии завода-изготовителя в момент приобретения Автомобиля, действуют следующие требования по прохождению ТО:

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

1.2.2. В случае окончания официальной гарантии завода изготовителя порядок прохождения ТО1 определяется на следующем из условий:

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

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

1.2.3. В период действия гарантии завода-изготовителя прохождение ТО2 по Программе «Автоэксперт» допускается согласно регламенту завода-изготовителя, но не позже 20 000 км пробега от показателя одометра Автомобиля на момент прохождения

ТО1, пройденного согласно настоящего Регламента;

1.2.4. В случае окончания официальной гарантии завода-изготовителя порядок осуществления ТО2 определяется следующим из условий:

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

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

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

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

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

1.4. Факт прохождения Планового и Регламентного ТО должен подтверждаться соответствующими документами (заказ-наряды, чеки, акты выполненных работ/услуг и др.), заверенными станцией технического обслуживания, на которой Клиент осуществил ТО Автомобиля. Плановое/Регламентное ТО не входит в состав услуг в рамках Программы «Автоэксперт», Клиент оплачивает прохождение Планового и Регламентного ТО из собственных средств, и данные расходы возмещению в рамках Программы «Автоэксперт» не подлежат.

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

1.6. Клиент 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 Программой «Автоэксперт» или не оговорено Сторонами.

## **2. Порядок действий при обнаружении неисправности**

2.1. При возникновении признаков поломки или разрушения в узлах и агрегатах Автомобиля, указанных в выбранной Клиентом Программе, Клиент обязан прекратить эксплуатацию Автомобиля до получения от Компании направления на СТО. В день обнаружения признаков поломки или разрушения в узлах и агрегатах Автомобиля Клиенту необходимо направить в адрес Компании предварительную заявку, посредством телефонного звонка в Службу поддержки Клиентов, по телефону: 8 (800) 333-15-40 круглосуточно. По запросу Компании (озвученному посредством телефонной связи, SMS) Клиент обязан предоставить на эл. почту, указанную Компанией в запросе, следующие документы:

- в день получения запроса:

- фото щитка приборов с показаниями одометра по пробегу (на фото должна быть видна часть эмблемы производителя ТС на рулевом колесе). В случае если клиент не предоставит фото щитка приборов с показаниями одометра по пробегу в указанный срок, Компания имеет право отказать Клиенту в оказании услуги;

- в течение двух дней с даты получения запроса:

- фото или скан-копия свидетельства о регистрации транспортного средства (СТС);
- фото или скан-копия талона-сертификата и (или) заявления на подключение к Программе;
- фото или скан-копии документов по техническому обслуживанию ТС, согласно Условий Программы;
- фото или скан-копия запроса на организацию ремонтных работ по форме, предоставленной Компанией.

Компания обязана в течение 3 (трех) рабочих дней, с момента получения от Клиента запрошенных документов, направить Автомобиль на СТО для проведения диагностики, с целью определения обоснованности выполнения работ по Программе «Автоэксперт». Если срок направления Автомобиля на диагностику был нарушен по обстоятельствам, не зависящим от Компании, срок направления на СТО может быть увеличен.

2.2. Клиент обязан пройти диагностику в течение 7 (семи) календарных дней с момента направления (если не согласовано иное) на СТО, при этом Компания обеспечивает доступность записи Клиента для проведения на СТО диагностики в указанные сроки по согласованию с Клиентом. В случае, если на СТО не будет свободного времени для записи, Компания обязуется направить на иное СТО, при этом срок 7 (семь) дней отсчитывается с момента направления на иное СТО. Перед прохождением диагностики Клиент обязан предоставить Компании сканы документов, подтверждающие факт своевременного прохождения Клиентом Планового ТО Автомобиля. Непрохождение Клиентом диагностики в установленные (или согласованные дополнительно) сроки считается отказом Клиента от предоставления услуг Компанией по заявленному признаку поломки (дефекту) и лишает Клиента возможности повторного обращения с этой проблемой.

2.3. Клиент обязан самостоятельно и за свой счет осуществить доставку Автомобиля к месту проведения диагностики поломки.

2.4. Компания вправе отказать Клиенту в организации работ по Программе «Автоэксперт» в случаях, указанных в разделе 3 настоящих Условий.

2.5. В случае отказа Клиенту в организации работ по Программе «Автоэксперт» по обстоятельствам, указанным в разделе 3 настоящих Условий, Клиент обязан оплатить услуги СТО по диагностике самостоятельно, за счет собственных средств.

- 2.6. После получения Компанией от специалистов СТО, осуществивших диагностику Автомобиля, результатов, подтверждающих право Клиента на проведение работ по Программе «Автоэксперт», Компания направляет Автомобиль Клиента на СТО для выполнения восстановительного ремонта.
- 2.7. Перед началом проведения работ, Клиент обязан представить Компании заказ-наряды, чеки или иные документы, подтверждающие факт своевременной замены смазочных жидкостей Автомобиля, в соответствии с графиком Плановых ТО, определенным Компанией и указанным в Условиях.
- 2.8. Компания вправе запрашивать у клиента, СТО и иных лиц дополнительную информацию, необходимую для оказания услуг по Программе, об автомобиле и обстоятельствах поломки.
- 2.9. Компанией покрывается стоимость работ на СТО, запасных частей и расходных материалов, при возникновении механической поломки или разрушения деталей Автомобиля, указанных в Программе «Автоэксперт», 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, неисправности деталей сцепления на механических и роботизированных КПП, а также износ, повреждения, дефекты уплотнителей, прокладок, сальников, пыльников, резиновых и пластиковых деталей, цепей грм с натяжителями, ремня грм с натяжителями, цепей раздаточной коробки.
- 2.10. В случае превышения стоимости работ по диагностике и ремонтных работ на СТО лимита ответственности Компании разницу Клиент оплачивает самостоятельно.
- 2.11. Запчасти, применяемые для проведения работ по Программе «Автоэксперт», могут быть новыми, восстановленными или перемещенными, но с сохранением всех свойств, необходимых для дальнейшей корректной и безопасной работы отремонтированного узла или агрегата.
- 2.12. Возмещение расходов Клиента на проведенный ремонт без предварительного согласования ремонтных мероприятий с Компанией не производится.
- 2.13. Сроки Сервисного обслуживания Автомобиля при поломке на СТО не могут превышать 45 (сорока пяти) дней с момента определения неисправности. Если срок Сервисного обслуживания Автомобиля при поломке был нарушен СТО по обстоятельствам, не зависящим от Компании, обязанность Компании считается исполненной в срок. При этом обязанность Компании оплатить расходы СТО по Сервисному обслуживанию Автомобиля при поломке остаются в силе.
- 2.14. Для целей настоящих Условий, под моментом определения неисправности понимается дата получения Компанией официального заключения от СТО по результатам проведенной диагностики Автомобиля Клиента.
- 2.15. В период действия Программы «Автоэксперт», Клиент обязан сохранять и, по требованию Компании, предоставлять всю полученную от СТО документацию, связанную с ремонтом и регулярным обслуживанием Автомобиля.

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

Компания оставляет за собой право отказать Клиенту в оказании услуг, предусмотренных Программой «Автоэксперт», если:

- 3.1. Компания имеет подтвержденные документально сведения, что на момент заключения договора Автомобиль Клиента находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки повреждения или некорректной работы в узлах, перечисленных в Программе «Автоэксперт».
- 3.2. произошла поломка или разрушение деталей Автомобиля, не перечисленных в Программе «Автоэксперт».
- 3.3. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли в результате выхода из строя смежных деталей, не перечисленных в Программе «Автоэксперт».
- 3.4. установлен естественный износ деталей, узлов и агрегатов, покрываемых Программой «Автоэксперт».
- 3.5. поломка или разрушение узлов или агрегатов произошли по причине внешнего механического повреждения, ДТП, некачественной сборки или установки узлов или агрегатов.
- 3.6. поломка или разрушение узлов или агрегатов Автомобиля произошли из-за несоблюдения Клиентом рекомендованных изготовителем Автомобиля норм, регламентирующих количество смазочных материалов и эксплуатационных жидкостей в Автомобиле, а также вследствие разрушения или несвоевременной замены расходных материалов, элементов крепежа или деталей, подверженных естественному износу (прокладки, резиновые уплотнения, сальники, пыльники, цепь грм с натяжителями, ремень грм с натяжителями, цепь раздаточной коробки, детали механизма сцепления коробки переключения передач и т.п.).
- 3.7. произошла поломка электрооборудования, элементов кузова, салона или деталей подвески Автомобиля.
- 3.8. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли в перемещенных агрегатах, изначально не установленных изготовителем на данный Автомобиль.
- 3.9. Клиент не смог предоставить Компании в установленные данными Правилами сроки свою копию Заявления, копию Акта осмотра Автомобиля (при его наличии), чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения Клиентом планового технического обслуживания Автомобиля, фото щитка приборов с пробегом, а также иные документы, которые Компания имеет право запрашивать у Клиента в соответствии с данными Правилами.
- 3.10. или разрушение узлов, или агрегатов возникли вследствие нарушения Клиентом графика прохождения Планового ТО, а также условий эксплуатации Автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
- 3.11. поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли вследствие воздействия на Автомобиль химических выбросов, загрязнений воздуха, дорожной соли, химически активных веществ или добавок к горюче-смазочным материалам, действий природных сил или ДТП, а также применения горюче-смазочных материалов не рекомендованных заводом-изготовителем, ненадлежащего качества или несоответствующих стандартам, классам качества и вязкости для данной конкретной марки и модели автомобиля.
- 3.12. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
- 3.13. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли в результате производимого ранее некачественного ремонта.
- 3.14. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за произведенной модификации Автомобиля, не предусмотренной изготовителем Автомобиля.
- 3.15. поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли вследствие поломки электрооборудования Автомобиля.



- 3.16. поломка или разрушение узлов или агрегатов возникли вследствие попадания внутрь инородных тел.
- 3.17. Клиент не следовал рекомендациям по устранению неисправностей, если они были указаны в заказ-наряде и (или) иных документах, полученных от Компании.
- 3.18. Клиент использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных его обычным назначением - испытания на время, на скорость, на проходимость.
- 3.19. Клиент использовал Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное не было предусмотрено Программой «Автоэксперт» или не было оговорено Сторонами.
- 3.20. Клиент нарушил график или отказался от прохождения Планового ТО, указанного в настоящем Договоре.
- 3.21. Автомобиль Клиента не прошел 1000 (Одной тысячи) км от сведений о пробеге, указанных в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт» или зафиксированных при прохождении ТО1 (для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем).
- 3.22. не прошло 7 (семи) календарных дней с даты подписания Заявления на подключение к Программе «Автоэксперт» (для случаев оформления кредита на приобретение автотранспортного средства, которое будет приобретено в будущем - с даты начала Срока действия Программы «Автоэксперт»).
- 3.23. сведения об Автомобиле и пробеге Автомобиля, указанные Клиентом не соответствуют действительной информации.
- 3.24. Клиентом нарушены условия настоящего Договора.
- 3.25. в течение срока действия Программы «Автоэксперт», со счетчиком пройденного пути (одометром) Автомобиля Клиента, были произведены какие-либо действия.
- 3.26. присутствуют подозрения о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании.
- 3.27. Клиент эксплуатировал Автомобиль с признаками поломки или разрушения в узлах и агрегатах, связанными с безопасностью движения, а также, влияющими на работоспособность или исправное состояние основных и смежных узлов и агрегатов.
- 3.28. Клиент не сообщил Компании об обнаружении признаков поломки или разрушения в узлах и агрегатах Автомобиля в день их обнаружения.

Приложение №3 к Договору

### **Лимиты ответственности Компании по организации диагностики и ремонтных работ Автомобиля**

Компания предоставляет Клиенту услуги организации диагностики и ремонтных работ Автомобиля Клиента при поломке в объемах и на условиях, изложенных в настоящем Договоре.

<b>Лимит ответственности Компании в совокупности по всем затратам за весь срок действия Программы «Автоэксперт» 150 000 (Сто пятьдесят тысяч) рублей. Количество обращений неограниченно.</b>		
	Узел или агрегат	Сумма лимита
Лимит ответственности на одно обращение для ремонта:	ДВС	60 000 (Шестьдесят тысяч) рублей
	МКПП/АКПП/РКПП/Вариатор	40 000 (Сорок тысяч) рублей
	Трансмиссия (кроме КПП)	20 000 (Двадцать тысяч) рублей
	Прочие узлы и агрегаты	10 000 (Десять тысяч) рублей

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ/ВСЕСТОРОННЕЙ ПОМОЩИ ПРИ ДТП

(далее – «Правила»)

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В рамках Правил Компания оказывает Клиенту консультационные услуги/всестороннюю помощь при ДТП в отношении Автомобиля, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт».

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, в дополнение к терминам, используемым в Договоре, используются следующие определения и понятия:

**Услуги** - услуги, оказываемые Компанией и/или Партнерами Компании Клиентам в объеме и на условиях, определенных настоящими Правилами, в рамках Программы «Автоэксперт».

**Партнеры** - организации партнерской сети Компании, которым Компания вправе поручить обслуживание Клиентов в соответствии с условиями настоящих Правил. Ответственность за действия Партнеров при исполнении настоящих Правил несет Компания.

1.2. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации.

1.3. Компания оказывает услуги и содействует в получении скидок и иных подобных преимуществ в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

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

### 2. НАПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ «Автоэксперт» в части оказания консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП

2.1. В рамках наполнения Программы «Автоэксперт», Компания 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 Программы «Автоэксперт».

Клиент вправе получать консультирование специалиста по оказанию данной услуги в рабочее время с 8:00 до 20:00 по МСК, непосредственно после ДТП по телефону по вопросам поведения на месте ДТП, порядка оформления ДТП, возможных вариантов оформления ДТП. Проверка комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в страховую компанию Клиента по полису ОСАГО.

Специалист Контакт-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 указанный Партнером Компании адрес электронной почты 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 рабочего 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 Автомобиля в виде расчета или проверка размера страховой выплаты, полученной от страховой компании в виде расчета восстановительной стоимости. Оказывается, один раз в течение срока действия Программа «Автоэксперт».

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

В целях проверки размера страховой выплаты, полученной от страховой компании, в которую обратился Клиент после ДТП, также организуется проведение независимой технической экспертизы.

Экспертные услуги оказываются в соответствии с требованиями законодательства РФ об ОСАГО, нормативных и методических документов, регулирующих данный вид деятельности, действующих на момент оказания услуг.

Заказ услуги производится путем обращения клиента в Контакт-Центр по телефону. 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 возмещения с виновника ДТП в виде консультации специалиста по телефону в рабочее время (с 09:00 по 18:00 по МСК). Оказывается, один раз в течение срока действия Программы «Автоэксперт».

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 со дня, следующего за днем получения документов.

- Подготовка досудебной претензии к виновнику ДТП. Оказывается, один раз в течение срока действия Программы «Автоэксперт».

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, после чего Клиент отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты указанный партнером Компании при обращении Клиента 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.

- Проверка юридической чистоты транспортного средства.

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

2.2. Компания вправе отказать полностью или частично в оказании услуг, проводимых в рамках наполнения Программы «Автоэксперт», 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.

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

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

- Умышленных действий Клиента, лица, допущенного к управлению Автомобилем, указанным в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт», пассажиров этого Автомобиля при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления противоправного деяния;

- При обращении Клиента:

- не допущенного к управлению Автомобилем;
- не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Автомобилем;
- 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 Программы «Автоэксперт»;
- Использования Автомобиля в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;

- Сдачи Автомобиля в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением;
- Нарушения Клиентом или иным лицом правил эксплуатации Автомобиля, 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 Автомобиля по распоряжению государственных органов.
- Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии личных данных Клиента и данных об Автомобиле, указанных в Заявлении на подключение Программы «Автоэксперт».

2.5. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Программы «Автоэксперт» 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 действий Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании/или третьим лицам.

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

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

#### 3.1. Клиент имеет право:

- 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.

#### 3.2. Клиент обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании и предоставленной Компанией справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.
- Обеспечить достоверность данных об Автомобиле, сообщаемых сотруднику Компании и/или партнеру при оказании услуги.
- При заказе услуги и/или работы, сообщать сотруднику Компании и/или Партнеру полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.
- Перед началом оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, предъявить сотруднику Компании и/или Партнеру по первому требованию документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации данного транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения Автомобилем, талон о прохождении государственного технического осмотра Автомобиля.
- Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- После окончания оказания услуг подписать все документы, оформляемые сотрудником Компании и/или Партнером. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Компании по телефону 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 личных данных и данных об Автомобиле, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений. В случае неисполнения Клиентом этой обязанности в установленный срок, данные считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия личных данных Клиента и данных об автомобиле фактической информации.
- Содержать Автомобиль в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба Автомобилю.
- Выполнять условия настоящих Правил.

#### 3.3. Компания имеет право:

- Оказывать услуги, предусмотренные наполнением Программы «Автоэксперт», как своими силами, так и силами и за счет Партнеров Компании, которым Компания вправе поручить оказание услуг от имени Компании.

- Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.
- Проводить осмотр и обследование поврежденного Автомобиля.
- Отказать в предоставлении Клиенту услуг в случае нарушения Клиентом условий настоящих Правил.
- Отказать полностью или частично в предоставлении услуг, справочно-консультационной информации, обеспечения программ лояльности, в случаях:
  - Несоответствия личных данных и данных об Автомобиле, сообщенных Клиентом, соответствующим 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 Компании 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 Автомобиля (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в личных данных и данных об Автомобиле, 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, при наличии согласия Клиента.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

## 4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. 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 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.

4.2. Услуги Компании оказываются только с тем Автомобилем, которое указано в Заявлении на подключение Программы «Автоэксперт».

4.3. Клиенты не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации в отношении иного транспортного средства. Компания вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких транспортных средств при наличии технической возможности за счет Клиента.

4.4 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.

4.5. 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 оказание Компанией услуг, в порядке ином, чем установлено настоящими Правилами.

4.6. 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, исключочающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

