

ДОГОВОР-ОФЕРТА: ПРАВИЛА ООО «ГАРАНТАВТОПРОТЕКТ» ПО ПРОГРАММАМ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ТЕЛЕМЕД», «ТЕЛЕМЕД+», «ТЕЛЕМЕД Pro»

г. Москва

01.05.2023 г.

Настоящим общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоПротект», далее Исполнитель, выражает намерение заключить договор об оказании услуг сервисного обслуживания с Заказчиками на условиях настоящей Публичной оферты (далее – «Договор»).

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

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

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

Договор Публичной оферты – договор на оказание услуг по сервисному обслуживанию, заключаемый Исполнителем с Заказчиком путем подписания Заказчиком Заявления на подключение к Программе

Заявление на подключение к программе, далее по тексту «Заявление на подключение» - подписанное Заказчиком собственноручно заявление о полном и безоговорочном принятии им условий Публичной оферты, являющееся акцептом Публичной оферты, которое оформляется в двух экземплярах. (Форма Заявления приведена в Приложении №2 к Договору Публичной оферты.)

Сертификат - документ, подтверждающий право Заказчика на Услуги, предусмотренные Программой Сервисного обслуживания, выбранной Заказчиком (Форма Сертификатов приведена в Приложении №3 к Договору Публичной оферты.)

Заказчик - гражданин заключивший Договор. При обращении Заказчика за оказанием Услуг, он должен назвать по телефону свои фамилию, имя и отчество, а впоследствии при оказании услуги при необходимости — предъявить представителю Исполнителя документы, подтверждающие право Заказчика на управление Автомобилем.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «ГарантАвтоПротект».

Контакт-центр - Служба Исполнителя, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Заказчиков в случае их обращения по Телефонному номеру: 8(800) 333-15-40.

Программа сервисного обслуживания (далее- Программа) – комплекс мероприятий в отношении Заказчика, оказываемый Исполнителем самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц (партнеров), в объеме и на условиях, определенных настоящим Договором и Приложениями к нему.

Правила оказания консультационных услуг/всесторонней помощи при ДТП - объем и условия оказания услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, на условиях, изложенных в Правилах оказания услуг партнера поставщика, изложенных в ПРАВИЛАХ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ/ВСЕСТОРОННЕЙ ПОМОЩИ ПРИ ДТП по ссылке <http://гарантавтопротект.рф/pdf/roadside-assistance.pdf> .

Дата Начала Программы Сервисного Обслуживания - Календарная дата, определенная как вторые сутки с даты подписания Заказчиком Заявления на Подключение к программе.

Срок действия Программы - 12 календарных месяцев календарных месяцев с Даты начала Обслуживания, в течение которых Исполнитель оказывает Услуги конкретному Заказчику. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия Программы для данного конкретного Заказчика.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящей оферты является предложение заключить Договор на оказание Исполнителем Заказчику услуг - проверки работоспособности основных узлов и агрегатов автомобиля и аудио-визуального осмотра автомобиля (без выдачи документа);

- консультации по юридическим аспектам приобретения, последующей постановки на учет автомобиля,
- консультации по налогообложению транспортных средств;
- консультации по регламенту технического обслуживания автомобиля;
- а также по требованию (запросу) Заказчика услуг «Телемедицина», «Юрист», «Помощь на дороге» «Консультационные услуги/Всесторонняя помощь при ДТП» по выбранной Заказчиком Программе в объемах и порядке, установленных настоящими Правилами.

3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- 3.1. Для заключения договора с Исполнителем, Заказчику необходимо:
 - 3.1.1. Ознакомиться с настоящими Правилами на сайте Исполнителя <http://гарантавтопротект.рф>
 - 3.1.2. Выбрать Программу.
 - 3.1.3. Оплатить стоимость выбранной Программы, в соответствии с разделом VI настоящих Правил.
 - 3.1.4. Заполнить Заявление на подключение, расписаться в нем.
 - 3.1.5. Передать заполненное Заявление Агенту, (Партнеру Исполнителя), оставив копию себе.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 4.1. Права и обязанности Исполнителя:
 - 4.1.1. В день подключения Заказчика к Программе (за исключением клиентов с подарочной программой.)
 - проверить работоспособность основных узлов и агрегатов автомобиля Заказчика и провести аудио-визуальный осмотр автомобиля Заказчика (без выдачи документа),
 - проконсультировать Заказчика по юридическим аспектам приобретения и последующей постановки на учет автомобиля,
 - проконсультировать Заказчика по налогообложению транспортных средств,
 - проконсультировать Заказчика по регламенту технического обслуживания автомобиля.
 - 4.1.2. В случае обращения Заказчика, организовать выполнение услуг, в соответствии с настоящими Правилами как своими силами, так и силами и за счет партнеров Исполнителя.
 - 4.1.3. Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий настоящего Договора.
- 4.2. Права и обязанности Заказчика:
 - 4.2.1. Выбрать Программу.
 - 4.2.2. Внести средства в оплату стоимости выбранной Программы.
 - 4.2.3. Ознакомиться с условиями настоящих Правил.
 - 4.2.4. Заполнить и подписать Заявление на подключение.
 - 4.2.5. Сохранять, и по требованию Исполнителя предоставлять Заявление на подключение.
 - 4.2.6. Обращаться к Исполнителю за разъяснениями по поводу условий настоящего Договора.
 - 4.2.7. Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя и предоставленной Исполнителем справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами.
 - 4.2.8. Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой сотруднику Исполнителя и/или партнера при оказании услуги и при подключении к Программе
 - 4.2.9. Сообщать Исполнителю обо всех изменениях в учетных данных, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Заказчиком этой обязанности в установленный срок, учетные данные считаются правильными, и Исполнитель не отвечает за последствия несоответствия учетных данных фактической информации.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания Заказчиком Заявления на подключение.
- 5.2. Настоящий договор прекращает свое действие по истечении срока действия выбранной Заказчиком Программы.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

6.1. Заказчик вносит сумму равную стоимости выбранной Заказчиком Программы, единовременно, в кассу или на расчетный счет Исполнителя, Агента или Партнера Исполнителя.

6.2. Полученная от Заказчика сумма является суммой абонентских платежей за весь период действия Программы и засчитывается Исполнителем в счет оплаты Заказчиком стоимости Программы по факту вступления в действие настоящего Договора. Абонентские платежи списываются в следующем порядке:

- за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), списывается абонентский платеж, включающий расходы Исполнителя по исполнению Договора, который составляет 90% от стоимости программы и определяется по формуле: $A1 = C * 0,9$, где $A1$ - абонентский платеж за первый месяц действия Договора (независимо от количества дней действия Программы в соответствующем месяце), C – соответствующая стоимость услуг по Договору согласно выбранной Заказчиком Программе.

-Оставшаяся сумма списывается ежемесячно частями пропорционально сроку действия Программы.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Программа вступает в силу:

- при выполнении Заказчиком условий, указанных в пункте 3.1. настоящих Правил.
- Вторые сутки с даты подписания Заказчиком Заявления на подключение.
- Обязанности Исполнителя по отношению к Заказчику по оказанию услуг, выполнению работ возникают ровно в 00:00 часов Московского времени даты Начала Программы Сервисного Обслуживания.

7.2. В случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения Договора в срок, установленный ч.2.1 ст.7 ФЗ от 21.12.2023 №353-ФЗ "О потребительском кредите (Займе)" сумма, подлежащая возврату Заказчику, рассчитывается (с учетом положений пункта 6.2 Договора) как часть стоимости Программы пропорциональная не истекшему сроку действия Договора за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, предусмотренных п. 6.2 Договора и (или) Актом оказания услуг.

7.3. При отказе Заказчика от Договора в срок, установленный ч.2.1 ст.7 ФЗ от 21.12.2023 №353-ФЗ «О потребительском кредите (Займе)», уплаченные Заказчиком денежные средства подлежат возврату за вычетом стоимости части услуг, фактически оказанных Заказчику до дня получения заявления об отказе от Договора, предусмотренных п. 6.2 Договора и (или) Актом оказания услуг, согласно ч. 2.9 ст. 7 ФЗ от 21.12.2013 N 353-ФЗ (ред. От 02.07.2021) «О потребительском кредите (займе)».

7.4. Заказчик и Исполнитель принимают необходимые меры для урегулирования возникших разногласий по настоящему Договору путем переговоров.

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

7.6. Исполнитель не несет ответственности, за причинение Заказчику морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов Заказчика или третьих лиц.

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

7.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, при этом Заказчик считается извещенным о соответствующих изменениях с момента их опубликования на сайте Исполнителя.

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

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1 – Программы сервисного обслуживания.

Приложение №2 - Образец Заявления на подключение к программе.

Приложение №3 - Образец Сертификатов

Приложение №4 – Описание и правила оказания услуг «Телемедицина», «Юрист», «Помощь на дороге» в рамках программ «Телемед», «Телемед+», «ТелемедPro».

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего договора Договора-оферты.

Программы сервисного обслуживания

Услуги, входящие в программу	Программа «Телемед»	Программа «Телемед+»	Программа «Телемед Pro»
«Телемедицина»			
Онлайн-консультации врача терапевта	+	+	+
«Помощь на дороге»			
Техническая консультация по телефону		+	+
Юридическая консультация по телефону		+	+
Запуск двигателя		+	+
Замена поврежденных колес		+	+
Подвоз топлива		+	+
Вскрытие автомобиля		+	+
Эвакуация с места ДТП / поломки		+	+
Очная юридическая консультация		+	+
Такси при эвакуации		+	+
Европейское покрытие		+	+
«Юрист »			
Устная правовая консультация			+
Экстренная устная правовая консультация			+
Инструкция по составлению документа			+
Правовое разъяснение документа			+
Юридическая экспертиза			+
Предоставление справочной контактной информации			+
«Консультационные услуги / всесторонняя помощь при ДТП» (оказывается клиентам, которые приобрели программу после 19.01.2023 года)			
Онлайн консультация по телефону Клиента на месте дорожно-транспортного происшествия (ДТП) с онлайн проверкой документов	+	+	+
Проверка комплектности и корректности оформления документов по страховому случаю (ДТП) перед подачей в Страховую компанию	+	+	+
Независимая техническая экспертиза по вопросу определения восстановительной стоимости повреждённого в ДТП транспортного средства	+	+	+
Содействие в получение возмещение с виновника ДТП	+	+	+
Подготовка досудебной претензии к виновнику ДТП	+	+	+

Образец Заявления о подключении к программе

Заявление № _____ на подключение к программе «.....»

Персональные данные клиента (владельца транспортного средства)

Фамилия		Имя		Отчество	
Паспортные данные	серия	номер	выдан		
Дата рождения		г.	Дата выдачи документа		г.
Телефон		Адрес			

прошу подключить меня к Программе сервисного обслуживания транспортных средств (далее – Программа), организованной ООО «ГарантАвтоПротект»

Наименование Программы	«.....»	с даты	г.	на срок	месяцев
------------------------	---------	--------	----	---------	---------

Данные транспортного средства

Автомобиль Марка	Модель	VIN	год выпуска	пробег на дату подключения	км
------------------	--------	-----------	-------------------	----------------------------	----

Настоящим я, действуя своей волей и в своем интересе, выражаю согласие о присоединении к публичной оферте, размещенной по адресу гарантавтопротект.рф по программе _____, подтверждаю, что: - до подписания настоящего Заявления на подключение к Программе меня ознакомили с условиями участия в Программе, в том числе, - подключение к Программе является добровольным решением; - согласен со стоимостью подключения к Программе в размере _____ руб.(____); - подписывая настоящее Заявление на подключение к Программе понимаю смысл, значение и юридические последствия подключения к Программе, не нахожусь под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы, не действую вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для меня условиях, а также, подтверждаю, что текст настоящего Заявления прочитан и проверен мною лично в полном объеме.

Настоящим я выражаю согласие ООО «ГарантАвтоПротект» 119017, Г.МОСКВА, вн.тер.г. Муниципальный Округ Замоскворечье, ул Новокузнецкая, д. 4/12, стр.1; _____ (далее – «Партнеры») на обработку моих персональных данных, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, извлечение, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу (предоставление, доступ), в том числе передачу Партнеру, удаление, обезличивание, блокирование, уничтожение (далее – обработка персональных данных) для целей заключения со мной или в моих интересах договоров, их исполнения (в том числе информирования об этом с помощью средств связи), уступки прав по данным договорам третьим лицам или привлечения третьих лиц (в том числе Партнера) для оказания помощи в получении исполнения по ним и/или для заключения со мной или в моих интересах договоров, в целях осуществления взаиморасчетов между ООО «ГарантАвтоПротект» и Партнером, а также для передачи моих персональных данных на хранение третьим лицам (в том числе Партнеру). Персональные данные могут быть переданы только лицам, принявшим письменное обязательство сохранять их конфиденциальность. Выражаю согласие на смешанную обработку с использованием и без использования средств автоматизации следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество; данные свидетельства о регистрации автотранспортного средства; паспортные данные, телефон. В случае отзыва мною согласия на обработку моих персональных данных, операторы персональных данных, в пользу которых дано согласие, вправе не прекращать обработку моих персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством.

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

С порядком оказания услуг в Программе «.....» ознакомлен и согласен

Дата заявления: _____ года _____ (Подпись) (ФИО _____)

Заявление в ООО «ГарантАвтоПротект» на оказание услуг от _____ года

Я _____ ФИО прошу оказать мне следующие услуги по Договору № ____ от _____ (наименование услуг)

_____ (Ф.И.О.)

Акт оказания услуг от _____ г.:

В рамках договора № _____ от _____ г. Исполнителем ООО «ГарантАвтоПротект» _____ года оказаны услуги Заказчику ФИО _____:

- _____ (наименование услуг)

на общую сумму _____ рублей (_____). К объему, стоимости и количеству оказанных услуг Заказчик претензий не имеет. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по одному для каждой из сторон.

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

Исполнитель ООО "ГарантАвтоПротект"	Заказчик
_____ ФИО	_____ ФИО

Талон-Сертификат сервисного обслуживания

	ТАЛОН-Сертификат Сервисного Обслуживания	Номер <input type="text"/>
---	--	-------------------------------

ПРОГРАММА

Наименование программы	Срок действия	месяцев
------------------------	---------------	---------

ВЛАДЕЛЕЦ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА

Фамилия	Имя	Отчество
---------	-----	----------

Дата рождения

Паспортные данные	Серия	Номер	Дата выдачи
-------------------	-------	-------	-------------

Кем выдан документ

Адрес регистрации

ТРАНСПОРТНОЕ СРЕДСТВО

Марка	Модель	Год выпуска
-------	--------	-------------

VIN	Пробег (км)	Гос. номер
-----	-------------	------------

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Моб. телефон	E-mail
--------------	--------

СТОИМОСТЬ

Стоимость программы	рублей	копеек
---------------------	--------	--------

Настоящей подписью я даю своё согласие на обработку персональных данных и заключение договора с компанией ООО «ГарантАвтоПротект», опубликованного на сайте гарантавтопротект.рф по ссылке
С офертой и правилами сервисного обслуживания транспортных средств ознакомлен(а).

<input type="text"/>	<input type="text"/>
подпись владельца ТС	ФИО владельца ТС

Дата заполнения сертификата

Поставщик услуги ООО «ГарантАвтоПротект»
Контакт центр 8 800 333 15 40

Описание и правила оказания услуг «Телемедицина», «Помощь на дороге», «Юрист» в рамках программ «Телемед», «Телемед+», «ТелемедПро»:

В рамках настоящего Приложения ООО «Гарантавтопротект» оказывает по требованию (запросу) Заказчика услуги «Телемедицина», «Юрист», «Помощь на дороге», с привлечением сил партнера ООО «Этнамед» (Адрес: 115419, г. Москва, 5-й Донской проезд, д.4, этаж 3, пом.1, ком. 9, 9 Г).

I ТЕЛЕМЕДИЦИНА

Онлайн-консультации врача терапевта.

В рамках Услуги при обращении Заказчика в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по медицинским вопросам.

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – 3 обращения в год.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Заказчика.

Первичная on-line консультация (медицинский совет) по оказанию доврачебной помощи – это устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Исполнитель производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Заказчика. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Исполнителя до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Заказчика.

Правила оказания услуги:

1. Условия предоставления Услуги:

1.1. Справочная и информационная поддержка осуществляются ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения профилактических работ.

1.2. Справочная и информационная поддержка осуществляются при условии оплаты в полном объеме стоимости обслуживания за текущий период;

1.3. Услуги предусматривают оказание информационной, справочной и правовой помощи Заказчику, но не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);

1.4. Время консультирования Заказчика по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключения составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;

1.5. Справочная и информационная поддержка осуществляются по вопросам, касающимся персонально Заказчика (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном в программе.

1.6. Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Заказчика, осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Заказчика);

1.7. Оказание информационной и справочной поддержки по Договору не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;

1.8. Устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Заказчика;

2. Порядок осуществления бесплатного звонка Исполнителю:

2.1. Телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок Исполнителю: 8-800-775-19-34, 8-499-229-89-76. Стоимость звонка при нахождении Заказчика во внутрисетевом роуминге не возмещается Исполнителем;

Оплата на звонки на городские телефонные номера не возмещается Исполнителем

2.1. Заказчик понимает и согласен, что Исполнитель не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Пользоваться справочной и информационной поддержкой Исполнителя, а также Сервисными программами в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с Программой;

3.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Исполнителем, а также партнерами Исполнителя, скидками и специальными предложениями для Заказчиков;

3.1.3. Сообщать Исполнителю обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Исполнителя с Заказчиком;

3.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

3.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Исполнителем информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Исполнителя на это;

3.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Исполнителем по сетям связи, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление;

3.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

3.1.8. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения Исполнителю.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Программы;

3.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Программы и для получения справочной и информационной поддержки;

3.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения к Исполнителю посредством телефонной связи;

3.2.4. Пользоваться справочной и информационной поддержкой в соответствии с условиями Договора;

3.2.5. При обращении к Исполнителю за предоставлением справочной и информационной поддержки (посредством телефонной связи, или электронной почты) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

3.2.6. Не использовать справочные и информационные продукты Исполнителя в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Исполнителю и/или третьим лицам;

3.2.7. Не использовать информацию, полученную от Исполнителя, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

3.2.8. При обращении к Исполнителю не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Исполнителя при коммуникации с ними;

3.2.9. Пользоваться справочной и информационной поддержкой лично и в соответствии с условиями настоящего Договора;

3.2.10. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

3.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Исполнителя и Специалистов;

3.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Определять условия оказания справочной и информационной поддержки;

3.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;

3.3.3. Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий Договора, истребовать от Заказчика документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;

3.3.4. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Программы в случае нарушения Заказчиком условий Договора или положений законодательства; в этом случае Исполнитель обязан уведомить Заказчика посредством направления

соответствующего уведомления на адрес электронной почты и в смс-сообщении на номер телефона, указанные Заказчиком в момент подключения к Программе о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Программы Заказчика не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Программы, с указанием причин принятого решения.

3.3.5. Приостанавливать оказание справочной и информационной поддержки на период проверки выполнения Заказчиком условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Заказчиком положений Договора;

3.3.6. Отказать полностью или частично Заказчику в предоставлении справочной и информационной поддержки в случаях: нарушения Заказчиком условий Договора; противоправных интересов Заказчика, а равно в случаях, когда оказание справочной или информационной поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали; в иных случаях, установленных настоящими Правилами, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Заказчика в Клиентской базе Исполнителя по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить справочную и информационную поддержку Заказчику в рамках предусмотренного тарифа.

3.4. Исполнитель обязан:

3.4.1. С момента активации Программы оказывать Заказчику справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Договором;

3.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Заказчика, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Заказчике;

3.4.3. Консультировать Заказчика по вопросам использования Программы и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления услуг по телефонной линии обсуждение отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

4. Порядок предоставления Услуги Онлайн-консультации врача терапевта.

4.1. Информационная поддержка осуществляется Исполнителем по запросу Заказчика.

4.2. Запрос должен быть сформулирован Заказчиком от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Заказчику.

4.3. Запрос Заказчика не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Исполнитель оставляет за собой право истребовать от Заказчика документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

4.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, справочная и информационная поддержка осуществляется Исполнителем после прохождения процедуры идентификации Заказчика в системе Исполнителя.

4.5. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

4.6. Заказчик обращается к Исполнителю устно, посредством телефонной связи, по номеру: 8-800-775-19-34, 8-499-229-89-76.

II ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ

Техническая консультация по телефону.

В рамках Услуги при обращении Заказчика в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- эксплуатации Автомобиля;
- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Заказчика.

Юридическая консультация по телефону.

В рамках Услуги при обращении Заказчика в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам:

- взаимоотношениям со страховыми компаниями (в т.ч. по ОСАГО и КАСКО), дилерами, станциями технического обслуживания и ремонта, другими участниками дорожного движения;
- приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта транспортных

средств;

- отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами;
- связанным с прохождением технического осмотра транспортного средства;
- по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с ГИБДД / правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств.

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Заказчика.

Очная юридическая консультация.

В рамках Услуги доступны очные консультации по тематике, предусмотренной для юридических консультаций по телефону.

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения Заказчика.

Запуск двигателя.

В случае если Автомобиль Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Заказчика после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Заказчиком место. Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Заказчика в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Заказчика) в этом случае Заказчик оплачивает Исполнителю дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Замена поврежденных колес.

В случае, если Автомобиль Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт-центр по факту обращения Заказчика направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Заказчика с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Заказчика запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Заказчиком до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Заказчик). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине отсутствия у Заказчика ключа для установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Заказчиком наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Заказчика в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Заказчика в этом случае Заказчик оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Подвоз топлива.

В случае, если Автомобиль Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Заказчика направляет представителя для подвоза к Автомобилю Заказчика топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Заказчику марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Заказчику к движению. Стоимость переданного Заказчику топлива оплачивается Заказчиком Исполнителю дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом

фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Заказчика в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает выше указанный километраж, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Заказчика) в этом случае Заказчик оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Вскрытие автомобиля.

Если в случае оставления Заказчиком комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Заказчика потребуется вскрытие двери Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Заказчика в случае технической возможности вскрытия направляет представителя для проведения данного вида работ. В случае отсутствия технической возможности вскрытия Заказчику оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Заказчиком место. Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Заказчик обязан предъявить документы о праве владения/распоряжения данным Автомобилем. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Заказчика в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Заказчика в этом случае Заказчик оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Эвакуация с места ДТП/поломки.

Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) либо неожиданной поломки, Автомобиль Заказчика не может начать или продолжить с места ДТП / поломки движение вследствие поломки / повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Заказчика обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП / поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Заказчиком. В случае если Автомобиль с грузом и автоприцепом или без них нуждается в возвращении на Дорогу с использованием специального транспорта (иного чем автомобиль технической помощи с тросом и/или эвакуатор и/или манипулятор с короткой стрелой), данная услуга оказывается при условии наличия в данной местности соответствующей технической возможности, а стоимость услуг по возвращению Автомобиля и/или автоприцепа и/или груза на Дорогу, оплачивается Заказчиком дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Услуга оказывается без дополнительного вознаграждения с Заказчиком в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД) и на расстоянии в пути до 100 км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 100 км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Заказчика) в этом случае Заказчик оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. По каждому случаю ДТП/поломки услуга эвакуации оказывается только один раз. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Такси при эвакуации.

В случае оказания Заказчику Услуги «Эвакуация с места ДТП/поломки», по дополнительному запросу Заказчика в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть одноразово предоставлена услуга такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Лимит на один случай эвакуации – максимум 2000,00 (две тысячи) рублей 00 копеек исходя из тарифа, заранее сообщенному Заказчику. В случае фактического превышения лимита в 2000,00 (две тысячи) рублей 00 копеек, Заказчик оплачивает разницу за свой счет наличными на месте по факту оказания услуги. По каждому случаю эвакуации с места ДТП/поломки услуга такси оказывается только один раз.

Услуга оказывается без взимания дополнительного вознаграждения с Заказчика.

Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Европейское покрытие.

Данная Услуга позволяет Заказчику воспользоваться услугой «Эвакуации с места ДТП / поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в рамках Программы в некоторых странах за пределами Российской Федерации (согласно списка). Услуги эвакуации оказываются без взимания дополнительного вознаграждения с Заказчика на территории стран (согласно списка) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места поломки или ДТП. Пробег эвакуатора свыше 50 (пятидесяти) км от места погрузки на него Автомобиля Заказчика до места выгрузки оплачивается Заказчиком помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») бесплатно оказываются на территории стран (согласно списка) на расстоянии до 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 50 (пятидесяти) км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Заказчика оплачивается Заказчиком наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Заказчику тарифу. Количество обращений за данной Услугой Заказчиком – не ограничено.

Правила оказания услуг помощи на дороге:

1. Любые работы, выполняемые по требованию Заказчика Исполнителем в рамках наполнения Программы, выполняются в его присутствии и только при предъявлении Заказчиком, документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации транспортного средства (паспорта транспортного средства или технического паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность владения данным транспортным средством, талона о прохождении государственного технического осмотра данным транспортным средством.
2. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Программы, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству сотрудников Исполнителя и/или Партнера Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.
3. Исполнитель не несет ответственности за причинение Заказчику морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Заказчиков, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта транспортного средства, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Исполнителя.
4. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в выполнении работ и/или предоставлении услуг в случаях:
 - Умышленных действий Заказчика, лица, допущенного к управлению транспортным средством, указанным в учетной информации, пассажиров этого транспортного средства, направленных на наступление события, предусмотренного пунктом 2 Настоящих правил, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
 - При обращении Заказчика:
 - не допущенного к управлению данным транспортным средством;
 - не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным транспортным средством;
 - находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами, а также, если Заказчик отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу);
 - Противоправных действий Заказчика, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или партнера Исполнителя, 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, предусмотренной Программой;
 - Обращения Заказчика вне срока действия Программы;
 - Использования транспортного средства, указанного в учетной информации в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
 - Сдачи транспортного средства, указанного в учетной информации в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;

- Нарушения Заказчиком или иным лицом правил эксплуатации транспортных средств, указанных в учетной информации, в том числе использование технически неисправного транспортного средства, транспортного средства, не прошедшего государственный технический осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ, и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов;

- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

- Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства, указанного в Учетной информации по распоряжению государственных органов.

- Не сообщения Заказчиком в установленном настоящим Договором порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Заказчиком при подключении к Программе.

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

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

7. Права и обязанности сторон:

7.1. Заказчик имеет право:

- Один раз изменить Транспортное средство с занесением его учетных данных в базу Исполнителя без дополнительной платы. Процедура занесения в базу Исполнителя данных о Доверенном лице осуществляется по телефону Исполнителя 8-800-775-19-34, 8-499-229-89-76 при сообщении Заказчиком своего ФИО, даты рождения, и данных на Доверенное лицо.

- Заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя, получать справочно-консультационную информацию.

- Сообщать Исполнителю обо всех недостатках работ, справочно-консультационной информации и/или программы лояльности сотрудникам Исполнителю и/или партнерам Исполнителя.

7.2. Заказчик обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Исполнителя и предоставленной Исполнителем справочной консультационной информацией, их плодами и результатами

- Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой сотруднику Исполнителя и/или партнера при оказании услуги и при подключении к Программе.

- При заказе услуги и/или работы, сообщать сотруднику Исполнителя и/или партнера полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.

- Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором, предъявить сотруднику Исполнителя и/или партнера по первому требованию документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации данного транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным транспортным средством, талон о прохождении государственного технического осмотра данным транспортным средством.

- Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

- После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые сотрудником Исполнителя и/или партнерам. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Исполнителю по телефону 8-800-775-19-34, 8-499-229-89-76, и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.

- Выполнять все рекомендации, данные представителями Исполнителя, а также партнерами Исполнителя, касающиеся оказываемых услуг Исполнителя.
- Сообщать Исполнителю обо всех изменениях в учетных данных, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Заказчиком этой обязанности в установленный срок, учетные данные считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия учетных данных фактической информации.
- Содержать транспортное средство, указанное в учетной информации в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба транспортному средству.
- Выполнять условия настоящего Договора.

7.3. Исполнитель имеет право:

- Оказывать услуги и выполнять работы, предусмотренные наполнением программы Заказчика, как своими силами, так и силами и за счет партнеров Исполнителя.
- Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий настоящего Договора.
- Проводить осмотр и обследование поврежденного транспортного средства.
- Отказаться в предоставлении Заказчику услуг и выполнении работ, в соответствии с положениями настоящих Правил.
- На досрочное прекращение договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в случае нарушения Заказчиком, условий настоящего Договора.
- Отказаться полностью или частично Заказчику в предоставлении услуг, справочно-консультационной информации в случаях:
 - Несоответствия учетных данных, сообщенных Заказчиком при подключении к Программе, соответствующим учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Заказчиком при заказе, приобретении и/или получении услуг Исполнителя и/или программы лояльности, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Исполнителем и/или партнеру Исполнителя при заказе услуг Исполнителя и/или программы лояльности о желаемых характеристиках таких услуг и/или программы лояльности, либо об объеме, о месте и времени получения услуг и/или программы лояльности
 - Заказа Заказчиком и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Заказчика 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 Заказчика при подключении к Программе.
 - Нарушения Заказчиком условий настоящего Договора.
 - Если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Заказчика, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Исполнителем требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.

7.4. Условиями дополнительного соглашения между Заказчиком и Исполнителем, составленного в письменной форме и подписанного обеими сторонами могут быть предусмотрены другие основания для отказа, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

7.5. Исполнитель обязан:

- Обеспечить Заказчику возможность ознакомиться с Договором перед его заключением.
- Обеспечить предоставление Заказчику Исполнителем услуг и программ лояльности, в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящего Договора, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам и программам лояльности в условиях обычного делового оборота.
- Оказать иные услуги и/или обеспечить предоставление иных программ лояльности, на основании и в порядке, предусмотренном настоящим Договором и действующим законодательством.
- Сообщить Заказчику перечень документов, необходимых к представлению для обращений к Исполнителю в тех или иных ситуациях.
- Не разглашать сведений о Заказчике, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Исполнитель оставляет за собой право сообщать сведения о Заказчике своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном договором, заключенным с партнером.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящим Договором и законодательством Российской Федерации.

- Сообщать Заказчику обо всех изменениях условий договора заключенного между Заказчиком и Исполнителем.

8. Особые условия

8.1. Стороны договорились, что услуги Исполнителя оказываются только с тем транспортным средством, которое указано в учетных данных. В случае изменения транспортного средства, Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю в течение трех рабочих с дней с момента такого изменения. Обязанность Исполнителя оказывать услуги с данным транспортным средством возникает только через 24 часа с момента изменения учетных данных. Такое изменение допускается не более чем один раз в течение срока действия Договора.

8.2. Стороны договорились, что Заказчики, указавшие в учетных данных транспортные средства, не являющиеся объектом оказания услуг, выполнения работ в соответствии с настоящим Договором, не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации транспортных средств. Исполнитель вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких транспортных средств при наличии технической возможности за счет Заказчика.

8.3. Стороны договорились, что Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с Заказчиком в случае трехкратного злоупотребления услугами Исполнителя со стороны Заказчика, а равно при трехкратных попытках Заказчика совершить такие злоупотребления.

8.4. Стороны договорились считать злоупотреблением услугами Исполнителя со стороны Заказчика следующие действия Заказчика:

- Трехкратное невыполнение рекомендации Исполнителя, данные Заказчику при оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящим Договором;

- Заказ услуг по транспортировке транспортного средства или экстренной технической помощи в случаях, не предусмотренных настоящим Договором;

- Умышленный заказ услуг по технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Исполнителя при указании необходимости в выполнении Исполнителем работ, оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором;

- Любые умышленные действия Заказчика, направленные на выполнение Исполнителем работ, в порядке ином, чем установлено настоящим Договором.

Территория действия услуг, предоставляемых в рамках Программ

Все услуги, предоставляемые в рамках Программ (за исключением услуги «Европейское покрытие»), распространяют своё действие на следующую территорию:

Российская Федерация

Абакан	Альметьевск	Анапа	Ангарск	Архангельск
Астрахань	Балашиха	Барнаул	Белгород	Березники
Бийск	Благовещенск	Бор	Борисоглебск	Братск
Брянск	Буденновск	Валдай	Великие Луки	Великий Новгород
Великий Устюг	Владивосток	Владикавказ	Владимир	Волгоград
Волжский	Вологда	Воронеж	Выборг	Геленджик
Горно-Алтайск	Гулькевичи	Дзержинск	Дмитров	Егорьевск
Екатеринбург	Елабуга	Елец	Железнодорожный	Иваново
Ижевск	Йошкар-Ола	Иркутск	Казань	Калининград
Калуга	Каменск-Уральский	Каменск-Шахтинский	Кемерово	Киров
Коломна	Комсомольск-на-Амуре	Кострома	Красногорск	Краснодар
Красноярск	Кузнецк	Курган	Курск	Лангепас
Ленинск-Кузнецкий	Липецк	Львов	Магнитогорск	Мариинск
Медвежьегорск (Петрозаводск)	Миасс	Минеральные Воды	Мончегорск	Москва
Мурманск	Набережные Челны	Набережные Челны (Волгоград)	Нальчик	Находка
Нефтекамск	Нижневартовск	Нижнекамск	Нижний Новгород	Нижний Новгород (Бор)
Нижний Тагил	Новокузнецк	Новороссийск	Новосибирск	Новый Уренгой

Обнинск	Омск	Орел	Оренбург	Орехово-Зуево
Орск	Пенза	Пермь	Петрозаводск	Петропавловск-Камчатский
Поворино	Подольск	Полярные Зори	Прокопьевск	Псков
Пятигорск	Ростов Великий	Ростов-на-Дону	Рязань	Салават
Самара	Отрадный	Санкт-Петербург	Саранск	Саратов
Севастополь	Симферополь	Смоленск	Сочи	Ставрополь
Старый Оскол	Стерлитамак	Сургут	Сызрань	Сыктывкар
Таганрог	Тамбов	Тверь	Тобольск	Тольятти
Томск	Туймазы	Тула	Тюмень	Уват (Тюменская обл.)
Улан-Уде	Ульяновск	Уфа	Ухта	Хабаровск
Чебоксары	Челябинск	Череповец	Чехов	Чита
Чудово	Шахты	Электросталь	Энгельс	Юрга
Якутск	Ярославль			

Услуга «Европейское покрытие»* распространяет своё действие на следующую территорию:

Австрия	Аландские острова	Албания	Андорра	Беларусь
Бельгия	Болгария	Босния и Герцеговина	Ватикан	Великобритания
Венгрия	Германия	Гибралтар	Греция	Дания
Ирландия	Исландия	Испания	Италия	Кипр
Косово	Латвия	Литва	Лихтенштейн	Люксембург
Македония	Мальта	Молдавия	Монако	Норвегия
о. Гернси	о. Мэн	Польша	Португалия	Румыния
Сан-Марино	Сербия	Словакия	Словения	Турция
Украина	Фарерские острова	Финляндия	Франция	Хорватия
Черногория	Чехия	Швейцария	Швеция	Шпицберген
Эстония				

*- услуга оказывается при технической возможности исполнителя на момент обращения

III. ЮРИСТ

Устная правовая консультация.

деятельность Исполнителя по обеспечению Заказчика Услугой, представляемой Специалистом в устной форме, заключающейся в разъяснении существа норм права, регулирующих отношения по представленному Запросу, вытекающих из них рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, за исключением вопросов по предпринимательской деятельности, если иное не предусмотрено Тарифным планом.

Экстренная устная правовая консультация.

Форма предоставления юридических Услуг в экстренной ситуации в виде рекомендаций, разъяснений по Запросу Заказчика, в ходе которой Специалист предоставляет ответ безотлагательно на интересующий вопрос Заказчика, интерпретирует нормы права, производит их разъяснение, а также предлагает возможные алгоритмы действий Заказчика и при возможности дает практические советы по решению ситуации Инструкция по составлению документа.

Устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Заказчику алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Заказчику в электронной форме по его Запросу.

Услуга «Предоставление справочной-контактной информации» — Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Заказчику телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных бюджетных учреждений из содержащейся в информационной базе Исполнителя (при условии наличия сведений о контактах данных органов в информационной базе Исполнителя).

Инструкция по составлению документа.

Устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Заказчику алгоритма действий при составлении

необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Заказчику в электронной форме по его Запросу.

Правовое разъяснение документа.

Устная консультация, заключающаяся в рекомендациях и предоставлении Заказчику алгоритма действий при составлении необходимого документа. При наличии шаблона требуемого документа он может предоставляться Заказчику в электронной форме по его Запросу.

Юридическая экспертиза.

Квалифицированный вероятностный прогноз относительно результата рассмотрения дела в органе или организации из числа предусмотренных настоящими Правилами, уполномоченными рассматривать споры, а также перспектив исполнения акта, издаваемого или утверждаемого данными органами и организациями, произведенный на основании изучения представленных Заказчиком сведений и документов, а также положений права Российской Федерации и правоприменительной практики.

Предоставление справочной-контактной информации.

Услуга носит информационно-справочный характер и заключается в предоставлении Заказчику телефонов, адресов, сайтов в сети Интернет государственных органов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных бюджетных учреждений из содержащейся в информационной базе Исполнителя (при условии наличия сведений о контактах данных органов в информационной базе Исполнителя).

* - Количество обращений по любым юридическим вопросам не более 3 (трех) обращений в год.

Правила оказания услуг категории юрист

1. Перечень и условия оказания Услуг. Идентификация Заказчика.

1.1. Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Заказчику, определяются выбранной им Сервисной программой и оказываются по телефону.

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

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

1.4. Услуги предоставляются по Запросам Заказчиков, соответствующим требованиям, устанавливаемым Исполнителем.

1.5. Услуги оказываются Исполнителем на русском языке.

1.6. Необходимым условием оказания Заказчику Услуг в соответствии с выбранной им Сервисной программой является идентификация Заказчика. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Заказчика к Исполнителю. При обращении по телефонной линии Заказчик обязуется назвать номер заявления на Подключение и ФИО. При этом, если у Специалиста Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно является Заказчиком, он вправе задать Заказчику дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

2. Сроки и порядок оказания Услуг.

2.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Заказчика Исполнителем.

2.2. В случае уточнения Запроса Заказчиком (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса.

2.3. Для получения Услуги Заказчику необходимо обратиться по телефонам: 8-800-775-19-34, 8-499-229-89-76. Прием и фиксация Запросов Заказчиков осуществляются круглосуточно.

3. Порядок исчисления сроков оказания Услуг.

3.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по Московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Заказчика, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания конкретных Услуг.

3.2. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

3.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Исполнителя Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Заказчиком всех требований в отношении

объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Исполнитель регистрирует Запросы в разумные сроки.

3.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

3.5. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Сроки оказания Услуг по устным Запросам.

4.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Заказчика в ходе телефонного соединения с ним.

4.2. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Заказчиком материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (два) календарных дня, за исключением Услуги «Устная правовая консультация», которая оказывается в течение 24 часов с момента фиксации обращения Заказчика. В случае возникновения у Заказчика экстренной ситуации «Устная правовая консультация» оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Заказчик и которые Заказчик не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

4.3. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Заказчиком любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Заказчика. Правила настоящего пункта могут изменяться в рамках отдельных Сервисных программ.

4.4. Для получения Услуг Заказчик должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

4.5. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Заказчика Сертификата и/или Заявления на подключение.

4.6. Предоставление Услуг может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных правом Российской Федерации, о чем Заказчик уведомляется в порядке, утвержденном Исполнителем.

4.7. Обращения Заказчика по номерам телефонов Исполнителя, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Заказчик выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора, иной информации, касающейся получения Услуг с участием Заказчика, допускается только после предоставления на то письменного согласия Заказчика.

5. Требования к обмену информацией.

5.1. В процессе предоставления Услуг Заказчику могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера. Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Исполнителем на соответствие тем или иным требованиям. Исполнитель не несёт ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Заказчиком.

5.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Исполнителя, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

5.3. Принимая Правила, Заказчик выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена правом Российской Федерации.

6. Требования к коммуникациям.

6.1. Номера телефонов необходимы для получения Услуг, устанавливаются Исполнителем и содержится на сайте Исполнителя, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно- адресной информации приоритетной

является информация, размещенная на сайте Исполнителя. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как любые иные предоставляемые Заказчиком сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Заказчику и доступные для Заказчика, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Заказчиком.

6.2. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с Исполнителем применительно к конкретному информационному взаимодействию.

6.3. Заказчик самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям права Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Заказчиком тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и/или посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

6.4. Исполнитель вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Заказчиков либо для отдельных категорий Заказчиков (в зависимости от места пребывания Заказчика, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие/ отсутствие отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Заказчиком за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного/ иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

6.5. Исполнитель вправе прекратить прием данных, направляемых Заказчиком в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

6.6. При использовании Услуг Заказчик не вправе:

— передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

— выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;

— передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования, или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;

— иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

7. Конфиденциальная информация

7.1. Заказчик, заключая Договор, выражает свое согласие на использование Исполнителем сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

7.1.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Заказчиков, а также иных лиц, действующих от имени Заказчика, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Исполнителем.

7.1.2. Исполнитель обрабатывает персональные данные Заказчика, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Заказчик в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Исполнителя.

7.2. Исполнитель осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

— идентификация Заказчика;

— предоставление Заказчику персонализированных Услуг;

— улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
— проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных; — направления/сообщения предложений о пролонгации договора на новый срок.

7.3. Принимая условия настоящих Правил, Заказчик соглашается с тем, что Исполнитель осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Заказчиков для целей, указанных в п.

7.2 настоящих Правил.

7.4. Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Заказчиком в целях оказания услуг по Сервисной программе, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

7.5. Персональная информация Заказчика хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Исполнитель и/или Партнер могут получить от Заказчика в процессе пользования Услугами. Согласие Заказчика на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

7.6. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Заказчика с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

7.7. Исполнитель не обязывается проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Заказчиками, и не осуществляет контроль за их дееспособностью, однако исходит из того, что Заказчик предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

7.8. Исполнитель собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

7.9. Хранение персональной информации Заказчиков осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Заказчика сохраняется ее конфиденциальность.

7.10. Исполнитель вправе передать персональную информацию Заказчика третьим лицам в следующих случаях:

— Заказчик выразил свое согласие на такие действия;

— в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.11. Исполнитель принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Заказчика от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, равно возлагает аналогичные обязанности на соответствующую Компанию.

7.12. Исполнитель гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Заказчиком в целях оказания Услуг, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

7.11. Заказчик выражает свое согласие Исполнителю на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, обработку указанной информации с помощью своих программно-аппаратных средств, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу, включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных.

7.12. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.13. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача между участниками обмена конфиденциальной информации.

7.14. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

— использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;

— не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

— была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;

— была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;

— должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Права и обязанности сторон

8.1. Права Заказчика

8.1.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранной Заказчиком Сервисной программой

8.1.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Заказчиков.

8.1.3. Сообщать Исполнителю обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Исполнителя.

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

8.2. Обязанности Заказчика.

8.2.1. Предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию в целях идентификации Заказчика и предоставления ему Услуг.

8.2.2. При первом обращении к Исполнителю предоставить необходимую для целей возможности Идентификации Заказчика в процессе оказания Услуг информацию, такую как: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект РФ и город (иной населенный пункт), в котором проживает Заказчик.

8.2.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении к Исполнителю за получением Услуг.

8.2.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Заказчиками в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Сервисной программе.

8.2.5. Не запрашивать у Исполнителя Услуги по правоотношениям, участником которых является Исполнитель, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Исполнителю.

8.2.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <http://гарантавтопротект.рф>

8.2.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

8.3. Права Исполнителя

8.3.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Заказчикам.

8.3.2. Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий настоящих Правил.

8.3.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Заказчиком условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Заказчиком положений настоящих Правил.

8.3.4. Отказать Заказчику в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Заказчик нарушает условия настоящих Правил.
- Получение Услуги вызвано противоправными интересами Заказчика.
- Оказание Услуги повлечет нарушение Исполнителем требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали.
- Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя.
- Оказание Услуги повлечет «конфликт интересов».
- Заказчик осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Заказчика и Исполнителя.
- Действия Заказчика являются злоупотреблением правом, наносящим вред Исполнителю или Партнеру

8.4. Обязанности Исполнителя

8.4.1. Оказывать Заказчику по Запросу Заказчика Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующей Сервисной программе и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

8.4.2. Предоставлять Заказчику справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

8.4.3. Обеспечить Заказчику возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: <http://гарантавтопротект.рф>

9. Прочие условия

9.1. Права интеллектуальной собственности

9.1.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Заказчику Услуг, сохраняются за Исполнителем. При этом Заказчику предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

9.1.2. Заказчик не вправе без письменного предварительного согласия Исполнителя размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Исполнителя.

9.2. Ограничение ответственности Исполнителя

9.2.1. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Исполнителя и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Исполнителя носят рекомендательный характер.

9.2.2. Заказчик понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Заказчик хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

9.3. Заключительные положения

9.3.1. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Исполнителя: <http://гарантавтопротект.рф>

9.3.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

9.3.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Исполнителем и Заказчиками, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

9.3.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Исполнителя: <http://гарантавтопротект.рф>