

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ/ ВСЕСТОРОННЕЙ ПОМОЩИ ПРИ ДТП.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

Колл-центр - служба Поставщика/Компании, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая обслуживание Клиентов в случае их обращения по Телефонному номеру.

Компания – партнер поставщика услуги ООО «ЛАТ АССИСТАНС»(Адрес: Российская Федерация, 191144, г. Санкт-Петербург ул. Моисеенко д.22 лит.А, оф. 8), а также иной партнер поставщика услуги, указанный в заявлении клиента и/или Оферте, силами которого Поставщик оказывает клиентам консультационные услуги/всестороннюю помощь при ДТП.

Наполнение Программы – объем и условия работ и услуг, оказываемых Клиенту в порядке, установленном Программой поставщика, Офертой Поставщика и настоящими Правилами.

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

Поставщик – ООО «Гарантавтопротект».

Программа – комплекс услуг, оказываемых Компанией по поручению Поставщика Клиенту самостоятельно, либо с привлечением третьих лиц (Партнеров компании), в объеме и на условиях, определенных Офертой Поставщика и настоящими Правилами.

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

Срок действия Программы – 12/24/36 календарных месяцев с Даты подключения Клиента к Программе, в течение которых, с учетом Даты начала обслуживания, Компания по поручению Поставщика оказывает Услуги конкретному Клиенту. Действие Программы заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия Программы для данного конкретного Клиента.

Телефонный номер - Телефонные номера Контакт-Центра Компании 8-800-444-16-15 по которому Клиент может связаться с Компанией.

Услуги - услуги, оказываемые Компанией по поручению Поставщика Клиентам, определенных настоящими Правилами, в рамках Наполнения Программы.

1.2. Настоящие Правила действуют на территории Российской Федерации.

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

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

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

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

Клиент вправе получать консультирование специалиста колл-центра (КЦ) в рабочее время с 8:00 до 20:00 по МСК, непосредственно после ДТП по телефону № 8 (800) 333-21-12 по вопросам поведения на месте ДТП, порядка оформления ДТП, возможных вариантов оформления ДТП. Специалист осуществит проверку документов, оформляемых на месте ДТП, в онлайн режиме через мессенджер WhatsApp. Для этого Клиент должен сфотографировать документы и отправить их по мессенджеру WhatsApp по № +7 (905) 221 25 46 специалисту на проверку в читаемом четком формате. Консультации осуществляется по порядку и правилам оформления ДТП в соответствии законодательством Российской Федерации об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также иными регламентирующими документами.

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

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

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

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

В целях проверки размера страховой выплаты, полученной от Страховой компании, так же организуется проведение независимой технической экспертизы.

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

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

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

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

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

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

Специалист проконсультирует Клиента в онлайн режиме или после получения подтверждающих требования документов по вопросу возможности и порядку получения убытков с виновного в ДТП лица, в срок не более 2х рабочих дней, следующего за днем получения документов.

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

В случае законодательной возможности по получению возмещения убытков с виновного в ДТП лица, специалист подготовит образец досудебной претензии к виновному лицу после получения подтверждающих требования документов, в срок не более 5 дней, следующих за днем получения всех необходимых документов. Заказ услуги производится путем обращения клиента в КЦ по телефону № 8 (800) 333-21-12, после чего Клиент отправляет сканы всех документов на адрес электронной почты l.galeeva@lat.ru в читаемом четком формате, фотографии в цвете со своего действующего адреса электронной почты с указанием номера телефона для связи. Компания не несет

ответственности за дальнейшие судебные решения, которые будут приняты в отношении требований к виновнику в ДТП.

- Проверка чистоты транспортного средства.

Услуга оказывается один раз в течение срока действия Программы по запросу Клиента. Для получения услуги Клиент обращается к Компании и направляет запрос на электронную почту предоставленную Компанией 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 Клиента, с которой поступил запрос, Исполнитель/Соисполнитель направляет Отчет по транспортному средству, указанному Клиентом, сформированный с помощью любых информационных ресурсов, в том числе ресурса <https://xn--90adear.xn--p1ai/check/auto> www.гибдд.рф).

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

2.3. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Программы, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству сотрудников Компании и/или Партнера Компании; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

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

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

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

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

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

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Клиент имеет право:

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

3.2. Клиент обязан:

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

3.3. Компания имеет право:

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

3.4. Компания обязана:

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

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

4.1. Не сообщение учетных данных, а равно неверное их сообщение по вине Клиента влечет отказ в выполнении Компанией работ и предоставлении приоритетов, предусмотренных настоящими Правилами. Несообщение отчества Клиента возможно только в случае, если наличие отчества не предусмотрено национальными обычаями, вероисповеданием и/или сложившейся практикой в данной местности и/или законодательством места проживания/рождения Клиента.

4.2. В рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Клиентом и Компанией (Партнерами Компании), совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Компании. Компания оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Клиентом при активации Программы на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором разумно и добросовестно в своих целях, в том числе передавать эту информацию Партнерам Компании для тех же целей.

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

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

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

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

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

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

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

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