



# ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Общества с ограниченной ответственностью «АвтоАссист»,

ОГРН 1197746081378 ИНН 7734420410

## I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ

Настоящие Правила являются официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «АвтоАссист» (далее – ООО «АвтоАссист», «Компания») в адрес любого физического лица, в которой изложены все существенные условия Договора на оказание Услуг (далее – Договор). В случае согласия с условиями предлагаемых Правил Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом всех необходимых действий, указанных в Правилах, и означает согласие со всеми без исключений и дополнений условиями настоящих Правил.

Предметом настоящих Правил является предложение, адресованное дееспособным физическим лицам заключить абонентский договор на основании Правил комплексного абонентского обслуживания и Тарифных планов. В соответствии с Правилами Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от ООО «АвтоАссист» предоставления соответствующих Услуг (далее – Услуги) согласно выбранному клиентом Тарифному плану.

Акцептом Правил является факт уплаты физическим лицом абонентского платежа. Датой акцепта является дата уплаты абонентского платежа. Уплата абонентского платежа является согласием физического лица на заключение абонентского договора на предложенных в Правилах условиях.

Правила могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил, опубликованных на сайте <https://ultra24auto.com>.

Акцептуя Правила, Клиент признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию – в силу абонентского характера договора (ст. 429.4 ГК РФ).

## II. ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. Абонентский договор** – соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу).

**1.2. Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Компании независимо от того, отказался ли Клиент от договора досрочно или нет. Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

**1.3. Авария / ДТП** – внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному договорному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

**1.4. Автомобиль / Транспортное средство / ТС** – легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 3500 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ; управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

**1.5. Запрос на оказание Услуг (Запрос)** – обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

**1.6. Идентификатор** – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

**1.7. Исполнитель** – представитель / партнер Компании, который непосредственно выезжает на место неисправности или аварии и оказывает заявленные услуги в рамках Тарифного плана.

**1.8. Клиент** – физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного абонентского обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

**1.9. Контакт-центр** – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту. Контакт-центр по просьбе Клиента может передавать сообщения третьим лицам (родственникам, знакомым, др.) по обстоятельствам, связанным с дорожной ситуацией, вызывать дополнительную помощь (медицинскую, безопасность, др.) и т.п.

**1.10. «Неисправность»** – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

**1.11. Правила комплексного абонентского обслуживания (далее – Правила)** – настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4. ГК РФ.

**1.12. Партнер** – организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг категории «Помощь на дороге».

**1.13. Сертификат** – документ, подтверждающий заключение абонентского договора.

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

**1.15. Услуги категории «Помощь на дороге»** – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру, имеющему возможность оказать услуги в данной местности. Услуги, оказываемые Партнерами, оплачиваются Клиентом дополнительно в соответствии с достигнутым соглашением между Клиентом и Партнером, а также в соответствии с настоящими Правилами.

**1.16. «Мультидрайв»** - отсутствие ограничения количества допущенных к управлению принятого на обслуживание автомобиля лиц.

**1.17. «Страховщик»** – Страховая компания ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» (ИНН 1658131075, адрес: 420124, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82, Лицензия СЛ № 3867 от 20.12.2016г., Лицензия СИ № 3867 от 20.12.2016г.).

**1.18. «Страхователь»** – Общество с ограниченной ответственностью «АвтоАссист» (ОГРН 1197746081378, ИНН 7734420410, адрес местонахождения: 123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13).

**1.19. «Застрахованное лицо»** - физическое лицо, приобретающее и/(или) получающее право требования оказания услуг в соответствии с настоящими Правилами и являющееся застрахованным лицом (выгодоприобретателем) по Договору страхования от несчастных случаев серии БНС от 25.04.2019, заключенному между ООО «АвтоАссист» и ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ».

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ АБОНЕНТСКОГО ДОГОВОРА**

**2.1.** Абонентский договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента акцепта Клиентом настоящих Правил (уплаты физическим лицом абонентского платежа). В подтверждение заключения абонентского договора Компания вручает Клиенту соответствующий Сертификат.

**2.2.** Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Абонентского договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

**2.3.** Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией. В силу абонентского характера договора абонентский платеж, внесенный Клиентом, возврату не подлежит (ст. 429.4 ГК РФ).

**2.4.** Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ. РАЗМЕР АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА**

**3.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, размер абонентского платежа определяются выбранным им Тарифным планом.

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

**3.3.** Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

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

**3.4** Услуги категории «Помощь на дороге»:

**а)** Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

**б)** Услуги «Ремонт автомобиля на месте поломки» и «Эвакуация при поломке» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**3.4.1. «Зарядка АКБ/Замена АКБ»** - в случае если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по зарядке аккумулятора данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.2 «Замена поврежденных колес (на запасное)»** - в случае если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт-центр по факту обращения Клиента направляет представителя для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес, и/либо транспортировка Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх

50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.3 «Подвоз топлива»** - в случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Клиента направляет представителя для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории

обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными

на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.4. «Ремонт автомобиля на месте поломки»** - если в результате дорожного инцидента Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение (в том числе по требованиям законодательно утвержденных Правил Дорожного Движения) вследствие незначительной поломки/повреждений, и есть техническая возможность устранить данную поломку/повреждение непосредственно на месте нахождения Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности на свое усмотрение направляет представителя для проведения мероприятий по восстановлению Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю отдельно данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.5 «Возвращение на дорогу»** - если в результате поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.6. «Возвращение на дорожное полотно (при ДТП)»** - если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие нахождения вне дорожного полотна, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает возвращение Автомобиля на дорожное полотно. Услуга оказывается только при наличии технической возможности ее осуществления на усмотрение Контакт-центра. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.7. «Эвакуация при ДТП»:** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.8. «Эвакуация при поломке»:** Если в результате неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах

административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.9. «Организация такси в день эвакуации»:** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть однократно предоставлена услуга вызова такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

#### **3.4.10. Стандарт качества по эвакуации автомобиля:**

**а)** Услуга предоставляется на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктах, в месте жительства (стоянки автомобиля) Клиента. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и, если вход на данную территорию не противоречит закону.

**б)** Услуга не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах и др.). О возможности такого высвобождения принимает решение Исполнитель на месте действия по обстоятельствам и характеру необходимых действий (по согласованию с Контакт-центром Компании).

**в)** Срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 минут с момента вызова Контакт-центра Компании. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 минут.

Автомобиль должен быть перевезен по адресу, согласованному с Контакт-центром Компании. Если Клиент по своему желанию изменяет конечный адрес доставки, то в этом случае сам Клиент самостоятельно оплачивает возникшие в связи с этим расходы.

**г)** Исполнитель обязан обеспечить профессиональный уровень предоставления услуги, особенно у автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т.п. Эвакуация должна проводиться полностью или частично на платформе эвакуатора или на твердой сцепке буксира.

**д)** За возможный ущерб или повреждения, возникшие при выполнении услуги на корпусе, оборудовании или багаже перевозимого автомобиля, ответственность несет Исполнитель.

**е)** Услуга эвакуации предполагает также доставку водителя и пассажиров неисправного автомобиля до места ремонта или ближайшего доступного пункта посадки на общественный транспорт.

#### **3.4.11. «Технические консультации по телефону».**

При обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам: - эксплуатации Автомобиля;

- устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**3.4.12. «Организация экспертизы поврежденного транспортного средства».** Контакт-центр по запросу Клиента организует услуги экспертизы поврежденного. Стоимость экспертизы оплачивается Клиентом дополнительно непосредственно эксперту.

**3.4.13. «Аварийный комиссар»** - выезд специалиста на место ДТП застрахованного транспортного средства при согласовании процедуры со страховщиком Клиента.

**3.4.14. «Запуск двигателя»** - в случае если автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие возникшей неисправности, то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе с применением технических средств. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 50 (пятидесяти) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 50 (пятьдесят) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 50 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.15. «Отключение сигнализации»** - производство специалистом на месте поломки операций, позволяющих снять блокировки (механические или электронные) работы узлов автомобиля, препятствующих его старту и движению. В случае если блокировки функций автомобиля не могут быть устранены без вмешательства в электронную систему с перепрограммированием установленной системы или требует проведения работ в стационарных условиях (также при

температуре воздуха ниже -3 градусов) - автомобиль необходимо доставить на эвакуаторе в установочный сервисный центр.

**3.4.16. «Вскрытие двери автомобиля»** - услуга включает: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуацию автомобиля в техцентр, если невозможно провести вскрытие на месте.

**3.4.17. «Снятие заблокированных «прикипевших» болтов колеса»** - механик на месте применяет действия по снятию закоксованных («прикипевших») крепёжных элементов колёс с использованием доступных автохимических жидкостей и инструментов. При невозможности снятия болтов доступными средствами, снятие производится с применением режущего специнструмента.

**3.4.18. «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля»** - оператор оказывает содействие в поиске эвакуированного автомобиля с использованием телефонных баз данных в конкретном регионе.

3.5 Услуги категории «Юридическая помощь»:

**3.5.1 Услуга «Устная правовая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту устной информации / разъяснений норм права, действующих относительно представленного Клиентом запроса, правовых рисков, возможных методов и способов их минимизации.

Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации.

Устная юридическая консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление услуг может быть отсрочено, но в любом случае не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента. В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**3.5.2 Услуга «Доверь переговоры юристу (экстренная правовая помощь онлайн)»** – оказание содействия Клиенту в переговорах с третьим лицом, осуществляемое по телефонной линии или с применением иных средств телекоммуникационной связи и заключающееся в оперативном реагировании Специалиста Компании на те или иные правовые вопросы, возникающие в процессе переговоров Клиента с третьим лицом. Услуга оказывается при своевременном (не менее чем за 24 часа) уведомлении Специалиста Компании о сути предстоящих переговоров, за исключением тех случаев, когда необходимость получения Услуги без предварительного уведомления обусловлена обстоятельствами чрезвычайного (экстренного) характера, которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

**3.5.3. Услуга «Предоставление типовых документов и инструкций по их составлению»** – направление Клиенту образца (примерной формы) договора или документа, которые наиболее соответствуют Запросу Клиента. Письменная юридическая консультация предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1. Клиент имеет право:

**4.1.1.** Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.1.2.** Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании и Партнера.

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

### 4.2. Клиент обязан:

**4.2.1.** Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

**4.2.2.** При обращении в Контакт-центр, в т.ч. для идентификации и подтверждения полномочий вызывающего лица на пользование Услугами сообщать следующие данные: номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, гос. регистрационный номер ТС; Ф.И.О. Клиента; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и др. подробности (информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи).

**4.2.3.** Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

**4.2.4.** Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

### 4.3. Компания имеет право:

**4.3.1.** Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя по настоящему Договору обязанностей. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках настоящего Договора, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

**4.3.2.** Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Тарифного плана, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

#### **4.4. Компания обязана:**

**4.4.1.** Обеспечивать услуги по Абонентскому договору в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365 /366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.4.2.** Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения Абонентского договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЯ**

**5.1.** Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форс-мажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

**5.2.** В предмет Абонентского договора не входят неисправности и аварии, возникшие в результате участия законного владельца в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), в результате угона, пожара, или возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

**5.3.** Компания не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль. При возникновении ущерба в рамках Программы ответственность несет исполнитель услуги, при этом Компания выступает гарантом компенсации Клиентам стоимости ущерба в случае, если по каким-либо причинам исполнитель услуги или уполномоченное им лицо не смогут возместить ущерб своими силами.

**5.4.** В предмет Абонентского договора также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Действие Абонентского договора не распространяется на ущерб, причиненный автомобилю в результате буксировки этим автомобилем другого транспортного средства.

**5.5.** Клиент не вправе запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Страховщик и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Страховщику и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Страховщик и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Страховщиком, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Страховщик (далее – «конфликт интересов»).

## **6. ПРИСОЕДИНЕНИЯ К ПРОГРАММЕ ДОБРОВОЛЬНОГО КОЛЛЕКТИВНОГО СТРАХОВАНИЯ**

6.1 Присоединение к Программе добровольного коллективного страхования от несчастных случаев и болезней осуществляется в соответствии с Правилами страхования от несчастных случаев и болезней (утв. Генеральным директором ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» Гарифуллиным Л.Р. 19.11.2011) и Договором страхования от несчастных случаев серии БНС от 25.04.2019, заключенным между ООО «Автоассист» и ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ». Правила страхования от несчастных случаев и болезней (утв. Генеральным директором ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» Гарифуллиным Л.Р. 19.11.2011) размещены на сайте: <https://ultra24auto.com>.

6.2 Услуги присоединения к Программе добровольного коллективного страхования от несчастных случаев (осуществление сбора, обработки, технической передачи информации о застрахованном лице Страховщику, связанные с организацией распространения на застрахованное лицо условий Договора добровольного коллективного страхования) предоставляются в срок 30 дней с момента заключения абонентского договора оказания услуг.

## **7 СТРАХОВЫЕ СЛУЧАИ И ИСКЛЮЧЕНИЯ.**

7.1 Страховыми случаями являются:

7.1.1 Смерть Застрахованного лица в результате несчастного случая в течение срока страхования;

7.2 Постоянная утрата трудоспособности Застрахованным лицом в результате несчастного случая в течение срока страхования, подтвержденная первичным установлением I группы инвалидности (далее - «Инвалидность в результате НС»).

7.3 Перечисленные выше события не являются страховыми случаями, при условии того, что они были вызваны профессиональными или общими заболеваниями, имевшими место до момента заключения договора страхования, или произошли в следствие:

- совершения или попытки совершения Страхователем, Застрахованным или Выгодоприобретателем преступления, любых противоправных действий, участия Застрахованного в незаконной деятельности повлекших за собой наступление страхового случая;
- нахождения Застрахованного в момент несчастного случая в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; - управления Застрахованным любым транспортным средством без права на управление либо в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения либо передачи управления лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, либо лицу, не имеющему права на управление данным транспортным средством; - самоубийства или покушения Застрахованного на самоубийство. Страховщик не освобождается от выплаты страховой суммы, если смерть застрахованного лица наступила вследствие самоубийства и к этому времени договор страхования действовал уже не менее двух лет;
- любых иных действий Страхователя, Застрахованного или Выгодоприобретателя по договору страхования, направленных на наступление страхового случая; - непосредственного участия Застрахованного в гражданских волнениях, беспорядках, мятежах, путчах, иных гражданских волнениях, предполагающих перерастание в гражданское либо военное восстание, бунт, вооруженном или ином захвате власти, войне или военных действиях, вооруженных столкновениях, иных аналогичных или приравниваемых к ним событиях в качестве зачинщика, организатора и инициатора столкновений, а также если Застрахованный выступал на стороне зачинщиков и организаторов народных волнений, беспорядков и забастовок;
- занятия опасными видами спорта как на профессиональном, так и на любительском уровне (за исключением разовых занятий), такими как: авто-, мото-, велоспорт, воздушные виды спорта, включая парашютный спорт, парусный спорт, подводное плавание, альпинизм, горный туризм, горнолыжный спорт, легкая атлетика, тяжелая атлетика, конькобежный спорт, конный спорт, футбол, хоккей, контактные виды спорта, боевые единоборства, подводное плавание и иные опасные виды спорта;
- любых повреждений здоровья, вызванных радиационным облучением или наступивших в результате использования ядерной энергии;
- ВИЧ-инфекции или СПИДа;
- причин, прямо или косвенно вызванных психическим заболеванием Застрахованного;
- беременности и родов, их осложнений или последствий, включая аборт, искусственные и преждевременные роды; - венерических заболеваний Застрахованного;
- лечения заболеваний или последствий несчастных случаев, имевших место до начала или после окончания периода действия страховой защиты, о которых Страховщик не был поставлен в известность заранее;
- приступа эпилепсии и других причин конвульсий тела и болезненного состояния Застрахованного лица; - нахождения застрахованного лица в местах лишения свободы;
- имеющейся у застрахованного лица инвалидности I или II группы или категории «ребенок-инвалид» до заключения договора страхования.
- хронических и наследственных заболеваний (внезапные поражения органов, вызванные наследственной патологией или патологией в результате развития заболевания);
- любого инфекционного заболевания, за исключением пищевой токсикоинфекции, столбняка или заражения вирусом клещевого энцефалита или бешенства.
- болезни кожи и подкожной клетчатки, а также аллергических заболеваний или проявления любых аллергических реакций.

7.4 Страховщик вправе отказать в выплате страхового обеспечения, если Застрахованный:

- а) сообщил заведомо ложные сведения о здоровье Застрахованного или недостоверные сведения о фактах, влияющих на установление степени риска или наступление страхового события, на момент заключения договора;
- б) предоставил заведомо ложные сведения о причинах наступления страхового события; в) своевременно не известил о страховом случае;
- г) имел возможность в порядке, установленном действующим законодательством, но не представил в установленный договором срок документы и сведения, необходимые для установления причин, характера несчастного случая и его связи с наступившим результатом, или представил заведомо ложные доказательства;

В случае наступления страхового случая необходимо обратиться в ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» 420124, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, оф. 82, телефон: 843 202 03 65, почта KhismatovAR@abstr.ru

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

### 8.1 Персональные данные Клиентов

Клиент, заключая Абонентский договор путем акцепта Оферты, дает согласие ООО «АвтоАссист» (123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13) и его контрагентам (ООО «Стандарт Джет» - 123100, г. Москва, проезд Шмитовский, д. 14, оф. 7, ООО «Смайл Ассистанс Рус» - 107078, г. Москва, пер. Докучаева, д. 4, оф. 404, ООО «Терра Ассистанс» - 115280, г. Москва, проезд Автозаводский 1-й, д. 4, корп. 1, эт. 6, ООО «А Секьюрити» - г. Москва, Денисовский пер., д. 3,5) на обработку (в т. ч. сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение,



использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) любым, не противоречащим законодательству РФ, способом (в т. ч. без использования средств автоматизации) его персональных данных, включая: фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату рождения, адреса проживания (регистрации), номера телефонов, реквизиты документа, удостоверяющего личность, социально-демографические характеристики, сведения о состоянии здоровья – в целях заключения и исполнения Абонентского договора, улучшения качества услуг, удобства их использования, проведения статистических и иных исследований, информирования с помощью средств связи (телефон, Интернет, электронная почта, почта) о продуктах и услугах Компании, автоматизированным и неавтоматизированным способами. Данное согласие действует в течение 5 (Пяти) лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любое время путем передачи Компании подписанного письменного уведомления.

## **8.2 Права интеллектуальной собственности**

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

Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

## **9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

9.1 Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13, – и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

9.2 Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

## **ПАМЯТКА КЛИЕНТУ**

### **1. Требуется «Помощь на дороге»**

**а)** Обратитесь в Контакт-центр по телефону 8-800 775-08-20 (звонок по России бесплатный). Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) и опишите возникшие обстоятельства.

**б)** По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» ожидайте помощи Вам потребуется предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

**в)** По «Мобильной техпомощи» срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 мин. с момента вызова Контакт-центра – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 мин. (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

**г)** По «Эвакуации автомобиля» срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как правило, 60 мин. с момента вызова Контакт-центра. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 120 мин.

### **2. Требуется «Юридическая помощь»**

**а)** Сформулируйте запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться.

**б)** Обратитесь в Контакт-центр по телефону 8-800 775-08-20 (звонок по России бесплатный) или по электронной почте [info@ultra24auto.com](mailto:info@ultra24auto.com).

**в)** Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) – устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная).

**г)** Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 24 часов.

**д)** Письменная консультация предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пн по пт с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

**е)** Для получения услуги «Доверь переговоры Юристу» необходимо заранее уведомить Компанию (не менее чем за 24 часа) о сути предстоящих переговоров.

### **3. Другие вопросы**

По всем другим вопросам вы можете обратиться в Компанию (ООО «АвтоАссист»): 123098, г. Москва, ул. Рогова, д. 12, пом. II, ком. 5, оф. 13 **8-800-775-08-20** [\*\*info@ultra24auto.com\*\*](mailto:info@ultra24auto.com)