

## ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ по программе обслуживания «4 drive»

Настоящий документ является публичной офертой общества с ограниченной ответственностью «Авто Хэлп» (в дальнейшем именуемого «Компания»), содержит все существенные условия предоставления услуг и регулирует взаимоотношения между Клиентом и Компанией.

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае принятия изложенных ниже условий и осуществления оплаты, юридическое или физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Клиентом (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Компания и Клиент совместно – сторонами договора публичной оферты.

В связи с вышеизложенным, внимательно ознакомьтесь с текстом данной публичной оферты и если Вы не согласны с её условиями полностью либо в какой-либо части, Компания предлагает Вам отказаться от заключения договора и использования услуг Компании.

Все заголовки разделов используются в договоре исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий договора. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящим договором, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**1.1. Договор (договор публичной оферты)** — договор, заключенный по правилам ст. 428 ГК РФ с любым юридическим или физическим лицом, которое отзовется на данное предложение в соответствии со ст. 435, 437, 438 ГК РФ. Заключенный договор является договором с исполнением по требованию (абонентский договор), регулируемым положениями ст. 429.4 ГК РФ.

**1.2. Акцепт** — полное и безоговорочное принятие условий оферты путем подписания заявления о присоединении к договору публичной оферты и внесения абонентской платы за весь период действия договора.

**1.3. Клиент** — собственник транспортного средства или лицо, распоряжающееся транспортным средством на ином законном основании, и заключившее договор с Компанией.

**1.4. Персональная информация Клиента** — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при заключении договора или в процессе пользования услугами, включая такие персональные данные как фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, платежные и иные реквизиты, а также идентификационные данные транспортного средства Клиента;

- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

**1.5. Доверенное лицо** — лицо, владеющее транспортным средством Клиента на законном основании и допущенное к управлению на основании действующего полиса ОСАГО, получающее услугу от имени Клиента.

**1.6. Компания** — общество с ограниченной ответственностью «Авто Хэлп» (ОГРН 1237800056130).

**1.7. Партнер Компании** — лицо, не являющееся Клиентом Компании и осуществляющее взаимодействие с Компанией на основании соглашения, заключенного для целей исполнения настоящего договора.

**1.8. Карта** — идентификационный номерной документ в пластиковой форме, удостоверяющий право Клиента на получение от Компании услуг (доступ к сервису).

**1.9. Активация Карты** — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании в качестве владельца Карты «4 drive» на основании данных, предоставленных Клиентом при заключении Договора, в течение 72 часов с момента приобретения Карты.

**1.10. Программа обслуживания** — программа, включающая в себя доступ к круглосуточному сервису технической, эвакуационной и иной помощи, оказание справочно-консультационных, юридических услуг владельцам автотранспортных средств - держателям Карты.

**1.11. Услуги** — круглосуточный сервис технической, эвакуационной и иной помощи, справочно-консультационные, юридические и иные услуги, указанные в пункте 2.2 настоящих Правил.

**1.12. Период оказания услуг (срок действия договора)** — период времени, в течение которого Клиент может обратиться в Компанию за услугами, указанный в заявлении о присоединении к Договору публичной оферты.

**1.13. Запрос на оказание услуг** — обращение Клиента в Компанию по телефонному номеру, указанному в п. 3.3 настоящего Договора, для заказа услуг, содержащее всю необходимую для предоставления услуг информацию и отвечающее требованиям, установленным в настоящем договоре.

**1.14. Специалист** — сотрудник Компании или Партнер Компании, уполномоченный на оказание услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией.

**1.15. Транспортное средство (автомобиль, мотоцикл, квадроцикл, снегоход)** — принадлежащее Клиенту на законном основании техническое устройство не старше 10 лет на момент заключения договора, зарегистрированное в установленном законом порядке, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при акцепте договора публичной оферты и являющееся объектом оказания услуг, за исключением: мопедов; транспортных средств, используемых в качестве такси; коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем; с удлиненным кузовом; бронированных транспортных средств; транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях; микроавтобусов; грузовых транспортных средств; транспортных средств, не прошедших в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Допустимая масса ТС (легковых автомобилей и пикапов) не должна превышать 3 500 кг.

Допустимые габариты ТС: высота не более 2,8 метров; длина от переднего бампера до заднего бампера или кузова не более 5 метров (за исключением пикапов).

Услуги по эвакуации пикапов оказываются при условии, что габариты пикапа позволяют осуществить погрузку на платформу эвакуатора.

Число пассажиров, количество багажа, груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками транспортного средства завода-изготовителя.

**1.16. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП)** — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия Договора, и послужившее основанием для обращения Клиента в Компанию за получением услуг.

**1.17. ЭРА-ГЛОНАСС** — государственная система экстренного реагирования при дорожно-транспортных происшествиях и других чрезвычайных ситуациях на дорогах.

**1.18. Паркинг** — инженерные сооружения, как подземные, так и надземные (здание, часть здания, а также иные сооружения), предназначенные для хранения (стоянки) транспортных средств, за исключением любых парковочных пространств, расположенных под открытым небом.

**1.19. Эвакуатор** — специальное транспортное средство, предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки ТС в случае их поломки или аварии, за исключением эвакуаторов, оборудованных кранами-манипуляторами (с подъемными кранами и гидроманипуляторами).

**1.20. Эвакуация** — выполнение Компанией следующих действий:

– выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Клиентом;

– осуществление погрузки ТС Клиента на платформу эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;

– перевозка и доставка ТС Клиента на платформе эвакуатора в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего договора является предоставление Клиенту комплекса услуг, входящих в программу обслуживания «4 drive», на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2.2. В программу обслуживания «4 drive» входят услуги:

2.2.1. Автосправка 24 часа — без ограничения по количеству обращений;

2.2.2. Горячая линия по Европротоколу — без ограничения по количеству обращений;

2.2.3. Юридическая консультация — без ограничения по количеству обращений;

2.2.4. А24 Глонасс — без ограничения по количеству обращений;

2.2.5. Эвакуация при поломке — без ограничения по количеству обращений;

2.2.6. Эвакуация при ДТП — без ограничения по количеству обращений;

2.2.7. Эвакуация мотоцикла — без ограничения по количеству обращений;

2.2.8. Юрист на ДТП — без ограничения по количеству обращений;

2.2.9. Вскрытие ТС — без ограничения по количеству обращений;

- 2.2.10. Замена колеса — однократно;
- 2.2.11. Запуск ДВС автомобиля — однократно;
- 2.2.12. Отключение сигнализации — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.13. Подвоз топлива — однократно;
- 2.2.14. Хочу домой — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.15. Поиск ТС — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.16. Справка из Гидрометцентра — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.17. Независимая экспертиза после ДТП — однократно;
- 2.2.18. Такси «Аэропорт, вокзал» — однократно;
- 2.2.19. Трезвый водитель — однократно;
- 2.2.20. Такси от ДЦ — однократно;
- 2.2.21. Сбор документов по ДТП — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.22. Удаленное урегулирование — без ограничения по количеству обращений;
- 2.2.23. Аэрография/защита — однократно;
- 2.2.24. Озон-салон — однократно;
- 2.2.25. Антигравий — однократно.

### 3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги, предусмотренные п. 2.2.1 – 2.2.22 могут быть затребованы в течение срока действия Договора, указанного в п. 5 заявления о присоединении к договору публичной оферты. Услуги, предусмотренные п. 2.2.23 - 2.2.25 Договора, могут быть затребованы однократно и только в течение 30 календарных дней с момента заключения Договора.

3.2. Услуги предоставляются по требованию Клиента на основании его запросов, сформированных в соответствии с положениями настоящего договора.

3.3. Заказ услуг осуществляется через колл-центр Компании по номеру: **8 (800) 511-78-44**, круглосуточно, без выходных.

Клиент при обращении за услугой сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи, идентификационный номер клиента, суть обращения, адрес места нахождения автомобиля (в т.ч. номер дома, ориентиры, направление движения центр/область), марку, цвет, государственный номер транспортного средства Клиента.

3.4. При оказании услуг Компания вправе привлекать партнеров в зависимости от вида деятельности по перечню оказываемых услуг.

3.5. Услуги предоставляются при условии нахождения транспортного средства Клиента в территориальной зоне оказания услуг. В зависимости от вида услуг границы зон могут отличаться. Конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в разделе 6 настоящего договора.

3.6. Обслуживанию подлежат транспортные средства не старше 10 лет на момент заключения договора.

3.7. Телефонные обращения Клиента могут быть записаны Компанией в целях контроля качества предоставляемых услуг в рамках исполнения настоящего договора. Осуществляя запрос на предоставление услуги, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Клиента допускается только после предоставления на то согласия Клиента. Настоящее согласие действует в течение срока действия договора и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.

3.8. При запросе справочно-консультационных услуг специалисты Компании предоставляют устную консультацию по телефону в случае, если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения. Результатом оказания услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация специалиста в части требований и/или вопросов, обозначенных Клиентом.

В случаях, когда ситуация Клиента не позволяет предоставить услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуется дополнительное установление обстоятельств или просмотр документов, запрос должен осуществляться посредством электронной почты либо иных средств дистанционной коммуникации по согласованию со специалистом (например, оформление заявки через оператора Компании). Срок обработки заявки составляет до 24 часов в случае, если день, следующий за днем получения заявки, является рабочим днем. Если заявка на получение услуги поступает в выходной день, днем оказания услуг является первый рабочий день.

3.8. Предоставление услуг может быть приостановлено в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в регионе обслуживания, а также в связи с производством необходимых ремонтных и

профилактических работ либо в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Компанией.

#### 4. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

**4.1. Автосправка 24 часа** — информационно-техническая поддержка, предоставляемая по запросу Клиента, с использованием телефонной связи в форме устной консультации Специалиста по вопросам технического обслуживания и эксплуатации транспортного средства Клиента.

**4.2. Горячая линия по Европротоколу** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента, с использованием телефонной связи в форме предоставления рекомендаций по вопросам, касающиеся процедуры самостоятельного оформления ДТП без участия сотрудников ГИБДД по Европротоколу, включающая в себя подробный инструктаж по действиям при ДТП, правильности заполнения бланка Европротокола, инструкций по обращению в страховую компанию для урегулирования убытка.

**4.3. Юридическая консультация** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме консультации по вопросам гражданского и административного права, которая выражается в защите прав и охраняемых законом интересов Клиента, включая определение и/или оценку проблем и/или возможностей Клиента по правовым вопросам, заключающееся в разъяснении норм права, и вытекающих рисков, методов и способов их разрешения в рамках действующего права. Данная услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 18.00 час.

**4.4. А24 Глонасс** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме предоставления технической возможности воспользоваться Услугами через систему экстренного вызова «ЭРА-ГЛОНАСС». Данная Услуга предоставляется при условии, что транспортное средство Клиента оборудовано кнопкой экстренного вызова системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

Заказ данной услуги осуществляется через оператора системы «ЭРА-ГЛОНАСС» через кнопку экстренного вызова, круглосуточно, без выходных. После принятия информации оператором системы «ЭРА-ГЛОНАСС» с Клиентом связывается оператор Компании для принятия необходимой информации.

**4.5. Эвакуация при поломке** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате поломки (неисправности) транспортное средство (автомобиль) Клиента указанный в Договоре не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и иных повреждений транспортного средства. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только с места поломки, и только в случаях поломки транспортного средства в границах зоны ответственности Компании. В рамках данной услуги не осуществляется перевозка ТС с одного места ремонта (СТО) на другое место ремонта (СТО).

Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства, а также при эвакуации автомобиля специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства РФ. По каждому отдельному инциденту (поломка автомобиля) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация транспортного средства с места поломки осуществляется Компанией не чаще одного раза в течение 24 часов по одной поломке (неисправности) транспортного средства Клиента.

В случае, если поломка (неисправность) произошла в черте города, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС (дилерский центр).

В случае, если поломка (неисправность) произошла за чертой города либо в данном городе отсутствует дилерский центр, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС.

В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление транспортным средством на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

**4.6. Эвакуация при ДТП** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента при наличии технической возможности, если в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство (автомобиль) Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и иных повреждений транспортного средства. Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, только в случаях ДТП с участием ТС Клиента, только с места ДТП, в границах зоны ответственности Компании.

В рамках данной услуги не осуществляется перевозка ТС с одного места ремонта (СТО) на другое место ремонта (СТО).

Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства, а также при эвакуации автомобиля специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим

транспортным средством, положений действующего законодательства РФ. По каждому отдельному инциденту (ДТП) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация транспортного средства с места ДТП осуществляется Компанией не чаще одного раза в течение 24 часов по одному происшествию с участием транспортного средства Клиента.

В случае, если событие произошло в черте города, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС (дилерский центр).

В случае, если событие произошло за чертой города либо в данном городе отсутствует дилерский центр, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС.

В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление транспортным средством на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

**4.7. Эвакуация мотоцикла** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате ДТП или поломки (неисправности) мотоцикл не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов мотоцикла, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений мотоцикла.

Услуга предоставляется при наличии технической возможности, в присутствии Клиента, в границах зоны ответственности Компании.

Данная услуга не применима в отношении исправного транспортного средства, а также при эвакуации автомобиля специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства РФ. По каждому отдельному инциденту (поломка и/или ДТП) услуга предоставляется только один раз.

Эвакуация мотоцикла осуществляется Компанией не чаще одного раза в течение 24 часов по одному происшествию с участием мотоцикла Клиента.

В случае, если событие произошло в черте города, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС (дилерский центр).

В случае, если событие произошло за чертой города либо в данном городе отсутствует дилерский центр, эвакуация транспортного средства производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС.

В случае отсутствия у Клиента документов, подтверждающих владение/управление мотоциклом на законных основаниях, Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

**4.8. Юрист на ДТП** — услуга, предоставляемая при наличии реальной необходимости, в случае дорожно-транспортного происшествия с участием транспортного средства Клиента. Решение о необходимости выезда на место ДТП с учетом ситуации принимает непосредственно Специалист Компании. Услуга включает выезд юриста на место ДТП, а также инструктаж по действиям Клиента. Юрист по прибытию проводит мероприятия по сохранению и восстановлению объективной картины ДТП, а именно: документирование обстоятельств ДТП, включая составление схемы ДТП, фотографирование и/или фиксация иным возможным способом местоположения автомобиля, следов ДТП на проезжей части и других элементах дороги, составление отчета о проделанной работе на месте ДТП.

**4.9. Вскрытие ТС** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, по вскрытию дверей транспортного средства Клиента. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Если проведение работ по вскрытию дверей несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или частичной утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае, если Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за указанные последствия.

**4.10. Замена колеса** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Клиента) работ, включающих в себя замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо. Услуга предоставляется при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), путем применения штатного инструмента автомобиля, при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Клиента).

Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги, в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

**4.11. Запуск ДВС автомобиля** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, по запуску двигателя автомобиля от внешнего источника питания. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда.

Компания вправе отказать клиенту в предоставлении услуги в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

Услуга предоставляется при температуре воздуха не ниже предельной, предусмотренной ГОСТ Р 54120-2010 для запуска двигателя, а именно:

Для бензиновых двигателей: не ниже – 30 °С

Для дизельных двигателей: не ниже – 25 °С

При температуре воздуха ниже указанных значений, Компания вправе отказать в предоставлении услуги.

**4.12. Отключение сигнализации** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, по отключению сигнализации, установленной на автомобиле Клиента. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Если проведение работ по отключению сигнализации несет в себе риск повреждения автомобиля, либо полной или частичной утраты гарантии на автомобиль, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае, если Клиент отказался подписать документ, возлагающий на него ответственность за указанные последствия.

**4.13. Подвоз топлива** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя доставку соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке ТС Клиента, не более 10 (десяти) литров топлива. Данная услуга предоставляется только в том случае, если во время движения по асфальтированной автодороге у Клиента произошли непредвиденные обстоятельства, в результате чего закончилось топливо. Стоимость топлива оплачивается Клиентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по среднерыночным ценам. Специалист Компании может дать Клиенту рекомендации по устранению неисправностей ТС, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае невыполнения Клиентом рекомендаций Специалиста Компании. Услуга предоставляется только в случае невозможности ТС продолжить движение вследствие отсутствия топлива в баке. В случае, если прибывший по заявке Специалист выявит возможность ТС продолжить движение, а именно наличие в баке ТС топлива, Компания вправе потребовать от Клиента компенсацию фактически понесенных Компанией расходов на оказание услуги. В случае отказа Клиента осуществить компенсацию, Компания вправе приостановить предоставление услуги на срок до пяти месяцев.

**4.14. Хочу домой** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя:

- извлечение квадроцикла или снегохода Клиента из труднодоступных мест до ближайшего места стоянки, дороги в случае, если самостоятельное передвижение вышеуказанного транспортного средства невозможно в силу объективных причин, связанных с невозможностью выехать из труднодоступного места;

- последующую за извлечением эвакуацию квадроцикла или снегохода Клиента до места, указанного Клиентом.

Услуга предоставляется в границах зоны ответственности Компании, при наличии технической возможности, в течение 24 часов с момента поступления запроса в Компанию. Срок оказания услуги может быть увеличен в связи с обстоятельствами, не зависящими от Компании.

Услуга предоставляется не чаще одного раза в течение 24 часов и не более, чем по одному инциденту с участием квадроцикла или снегохода Клиента.

При обращении за услугой Клиент дополнительно сообщает оператору Компании: координаты GPS места нахождения квадроцикла или снегохода, описание места нахождения с указанием ориентиров, место и способ передачи ключей от квадроцикла или снегохода (при необходимости).

В случае, если Клиент и/или его пассажиры нуждаются в оказании медицинской помощи либо транспортировке людей с места происшествия, Клиент самостоятельно связывается с соответствующими службами (МЧС, поисково-спасательные отряды и др.).

**4.15. Поиск автомобиля** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме оказания информационно-справочной помощи в выяснении места нахождения автомобиля Клиента в случае эвакуации автомобиля Клиента специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства РФ. Услуга предоставляется только в отношении ТС, на котором установлен государственный регистрационный знак.

**4.16. Справка из Гидрометцентра** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме предоставления административно-правовой помощи в получении справки из Гидрометцентра на дату и время ДТП, участником которого являлся Клиент. Услуга оказывается при условии предоставления Клиентом нотариальной доверенности на Специалиста Компании на представление интересов в Гидрометцентре с правом получения оригиналов документов.

**4.17. Независимая экспертиза после ДТП** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме организации проведения лицензированным специалистом независимой оценки ущерба транспортного средства, пострадавшего в ДТП в период действия настоящего договора и оформленного в органах ГИБДД. Работы по снятию/установке узлов и деталей, препятствующих проведению оценки ущерба, производятся за счет Клиента.

**4.18. Такси «Аэропорт, вокзал»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя вызов такси эконо-класса для Клиента в аэропорт или на вокзал с адреса, указанного Клиентом, либо из аэропорта или с вокзала в один адрес, указанный Клиентом, без дополнительных остановок в пути следования.

Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении услуги в случае, если Клиент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, либо прекратить оказание услуги в случае совершения Клиентом противоправных действий.

В случае, если воздушное сообщение в момент заказа услуги в аэропорт прекращено в связи погодными или иными условиями, Клиенту, по его желанию, предлагается такси на вокзал.

Такси не оборудовано детскими удерживающими системами (устройствами). Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В случае необходимости осуществление перевозки Клиента с ребенком и отсутствия у Клиента вышеуказанного устройства, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной услуги.

**4.19. Трезвый водитель** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме предоставления водителя для управления транспортным средством Клиента. Маршрут определяется от места нахождения транспортного средства Клиента в один адрес, указанный Клиентом, без дополнительных остановок в пути следования. Для предоставления услуги у Клиента должен быть полис ОСАГО, который распространяется на всех водителей, управляющих данным транспортным средством.

**4.20. Такси от ДЦ** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, включающая в себя вызов такси эконо-класса для Клиента по указанному им адресу происшествия в случаях, когда транспортное средство Клиента было эвакуировано с места ДТП или поломки (неисправности) силами Компании на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (дилерского центра).

Такси не оборудовано детскими удерживающими системами (устройствами). Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В случае необходимости осуществление перевозки Клиента с ребенком и отсутствия у Клиента вышеуказанного устройства, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении данной услуги.

**4.21. Сбор документов по ДТП** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме оказания административно-правовой помощи в сборе необходимых для обращения в страховую компанию документов по ДТП в органах ГИБДД, участником которого являлся Клиент или его Доверенное лицо, за исключением случаев, когда требуется личное присутствие Клиента или его представителя в органах внутренних дел. Услуга оказывается только при условии причинения в результате ДТП исключительно имущественного вреда, готовности соответствующего отдела ГИБДД выдать необходимые для подачи в страховую компанию документы по ДТП, а также предоставлении Клиентом специалисту Компании нотариальной доверенности на представление интересов в ГИБДД с правом получения оригиналов документов.

**4.22. Удаленное урегулирование** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме доставки документов по ДТП или страховому событию в дилерский центр - партнеру Компании.

**4.23. Аэрография/защита** — услуга, включающая в себя нанесение рисунка на автомобиль с помощью аэрографа. Услуга осуществляется методом трафаретной аэрографии. В рамках данной услуги рисунок может быть нанесен, по выбору клиента, на один из элементов кузова автомобиля. Услуга предоставляется в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

**4.24. Озон-Салон** — услуга, включающая в себя устранение посторонних запахов в салоне автомобиля путем применения озона. Услуга предоставляется в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

**4.25. Антигравий** — услуга по нанесению антигравийной пленки на внутренние пороги передних дверей транспортного средства Заказчика для защиты от сколов, царапин и коррозии. Услуга предоставляется в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

## 5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ПО ДОГОВОРУ

5.1. Стоимость программы обслуживания (цена абонентского договора) указывается в пункте 3.2 заявления о присоединении к договору публичной оферты.

5.2. Абонентская плата вносится Клиентом авансовым платежом за весь период обслуживания (срок действия договора) в день заключения договора любым не запрещенным законом способом.

5.3. Абонентский период по договору равен одному календарному месяцу, продолжительность которого составляет 28-31 день. Количество абонентских периодов определяется сроком действия договора. Первым днем абонентского периода является дата заключения договора.

5.4. Списание абонентской платы производится в первый день каждого абонентского периода в течение всего срока действия договора в порядке, установленном в пункте 5.5 настоящего договора.

5.5. Порядок и условия списания абонентской платы:

5.5.1. При сроке действия договора 12 месяцев абонентская плата составляет 35 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 32 200 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 2 800 рублей равными частями.

5.5.2. При сроке действия договора 24 месяца абонентская плата составляет 70 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 64 400 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 5 600 рублей равными частями.

5.5.3. При сроке действия договора 36 месяцев абонентская плата составляет 105 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 96 600 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 8 400 рублей равными частями.

5.5.4. При сроке действия договора 48 месяцев абонентская плата составляет 140 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 128 800 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 11 200 рублей равными частями.

5.5.5. При сроке действия договора 60 месяцев абонентская плата составляет 175 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 161 000 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 14 000 рублей равными частями.

5.5.6. При сроке действия договора 72 месяца абонентская плата составляет 210 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 193 200 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 16 800 рублей равными частями.

5.5.7. При сроке действия договора 84 месяца абонентская плата составляет 245 000 рублей и подлежит списанию: за первый абонентский период в размере 225 400 рублей; за второй и каждый последующий абонентский период подлежит списанию сумма в размере 19 600 рублей равными частями.

5.6. Право Клиента требовать от Компании предоставления услуг подлежит оплате независимо от того, было ли им затребовано соответствующее исполнение этих услуг от Компании (ч. 2 ст. 429.4 ГК РФ).

## **6. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

6.1. Услуги «А24 Глонасс», «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Юридическая консультация» — предоставляются на всей территории Российской Федерации.

6.2. Услуги «Хочу домой», «Эвакуация мотоцикла при поломке или ДТП» — предоставляются на территории г. Санкт-Петербурга, г. Москвы, Ленинградской и Московской областей.

6.3. Услуга «Удаленное урегулирование» — предоставляется на территории г. Санкт-Петербурга в пределах КАД, за исключением западного участка КАД от Красносельского шоссе (пос. Стрельна) до Приморского шоссе (станция «Лахта»), границы Невского района выходящей за пределы КАД; г. Москвы и Московской области.

6.4. Услуги «Справка из Гидрометцентра», «Поиск автомобиля», «Независимая экспертиза после ДТП» — предоставляются на территории г. Санкт-Петербург, г. Москва.

6.5. Услуги «Эвакуация при поломке», «Эвакуация при ДТП», «Юрист на ДТП», «Сбор документов по ДТП», «Вскрытие ТС», «Замена колеса», «Запуск ДВС автомобиля», «Отключение сигнализации», «Подвоз топлива», «Такси от ДЦ», «Трезвый водитель» — предоставляются в радиусе 30 (тридцать) километров от черты следующих городов Российской Федерации: Кингисепп, Волхов, Псков, Тосно, Гатчина, Архангельск, Астрахань, Барнаул, Белгород, Березники, Брянск, Бугульма, Великий Новгород, Великие Луки, Владивосток, Владимир, Волгоград, Воронеж, Георгиевск, Екатеринбург, Ессентуки, Железноводск, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Ишим, Казань, Калуга, Кемерово, Киров, Кисловодск, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Кызыл, Липецк, Магнитогорск, Минеральные Воды, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижнекамск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Псков, Пятигорск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Ставрополь, Старый Оскол, Стерлитамак, Сургут, Тамбов, Тобольск, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Ульяновск, Уфа, Усть-Каменогорск, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Шадринск, Элиста, Ярославль.

6.6. Услуга «Такси «Аэропорт, вокзал» предоставляется:

- в черте г. Москвы (Аэропорт «Внуково», «Шереметьево», «Домодедово»), а также в радиусе 30 километров от Московской кольцевой автодороги (МКАД);

- в черте г. Санкт-Петербурга (Аэропорт «Пулково»), а также в радиусе 30 километров от Кольцевой автодороги Санкт-Петербурга (КАД);

- в черте населенных пунктов РФ, а также в радиусе 30 (тридцать) километров от административных границ данных населенных пунктов: Абакан, Анадьрь (Аэропорт «Угольный»), Анапа (Аэропорт

«Витязево»), Архангельск (Аэропорт «Талаги»), Астрахань (Аэропорт «Астрахань (Нариманово))), Барнаул (Аэропорт «Михайловка»), Белгород, Благовещенск (Аэропорт «Игнатьево»), Братск, Брянск, Владивосток (Аэропорт «Владивосток (Кневичи))), Владикавказ (Аэропорт «Беслан»), Волгоград (Аэропорт «Гумрак»), Вологда, Воронеж (Аэропорт «Чертовицкое»), Горно-Алтайск, Грозный (Аэропорт «Северный»), Екатеринбург (Аэропорт «Кольцово»), Иваново (Аэропорт «Южный»), Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калининград (Аэропорт «Храброво»), Калуга (Аэропорт «Габцево»), Кемерово, Киров (Аэропорт «Победилово»), Кострома (Аэропорт «Сокеркино»), Краснодар (Аэропорт «Пашковский»), Красноярск (Аэропорт «Емельяново»), Курган, Курск (Аэропорт «Восточный»), Кызыл, Липецк, Магадан (Сокол), Магас (Слепцовская), Магнитогорск, Махачкала (Аэропорт «Уйташ»), Минеральные Воды, Московская область (Аэропорт «Жуковский»), Мурманск, Нальчик, Нарьян-Мар, Нижневартовск, Нижнекамск (Аэропорт «Бегишево»), Нижний Новгород (Аэропорт «Стригино»), Новокузнецк (Аэропорт «Спиченково»), Новосибирск (Аэропорт «Толмачево»), Омск (Центральный), Оренбург (Центральный), Орск, Остафьево, Пенза, Пермь (Аэропорт «Большое Савино»), Петрозаводск (Бесовец), Петропавловск-Камчатский (Аэропорт «Елизово»), Псков (Аэропорт «Кресты»), Ростов-на-Дону (Аэропорт «Платов»), Сабетта, Салехард, Самара (Аэропорт «Курумоч»), Саранск, Саратов (Аэропорт «Гагарин»), Симферополь, Сочи (Аэропорт «Сочи (Адлер))), Ставрополь (Аэропорт «Шпаковское»), Сургут, Сыктывкар, Тамбов (Аэропорт «Донское»), Томск (Аэропорт «Богашево»), Тюмень (Рошино), Улан-Удэ (Аэропорт «Мухино»), Ульяновск (Аэропорт «Баратаевка»), Ульяновск (Аэропорт «Восточный»), Уфа, Хабаровск (Новый), Ханты-Мансийск, Чебоксары, Челябинск (Аэропорт «Баландино»), Чита (Аэропорт «Кадала»), Элиста, Южно-Сахалинск (Аэропорт «Хомутово»), Якутск, Ярославль (Аэропорт «Туношна»).

Услуга предоставляется в пределах административных границ одного населенного пункта и относящегося к нему аэропорта.

6.7. Услуги «Аэрография/защита», «Озон-салон», «Антигравий» — предоставляются в пределах административных границ следующих городов: Москва, Санкт-Петербург

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **7.1. Клиент имеет право:**

7.1.1. Внести в базу данных Компании для возможности заказа услуг дополнительные объекты (транспортные средства), принадлежащие ему на законном основании: мотоцикл и/или квадроцикл и/или снегоход. При этом к основному транспортному средству (автомобилю), указанному Клиентом при заключении договора, Клиент имеет право внести в базу данных Компании в качестве дополнительных не более трех транспортных средств, из которых: 1 мотоцикл, 1 квадроцикл, 1 снегоход.

Для реализации указанного права Клиенту необходимо в срок, не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора сообщить Компании данные дополнительных объектов: марку, модель, цвет, год выпуска, VIN номер, гос. номер (при наличии).

По истечению 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора право Клиента внести в базу данных Компании дополнительные объекты (транспортные средства) прекращается.

В случае непредоставления информации о подключении к обслуживанию дополнительных объектов (мотоцикла, квадроцикла, снегохода) в срок, указанный в настоящем пункте, Компания вправе отказать в предоставлении услуги «Хочу домой».

7.1.2. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых услугах, а также иную информацию, связанную с оказанием услуг, предусмотренную законодательством.

7.1.3. Осуществлять запросы на предоставление услуг и получать результаты оказания услуг.

7.1.4. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления услуг или предоставления услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.

7.1.5. Заменить в базе данных Компании указанное при заключении договора ТС на другое, принадлежащее Клиенту на законном основании. Указанное право предоставляется Клиенту однократно в течение срока действия договора по каждому виду ТС (автомобиль, мотоцикл, квадроцикл, снегоход).

Для реализации указанного права Клиенту необходимо сообщить Компании данные нового ТС: марку, модель, цвет, год выпуска, VIN номер, гос. номер (при наличии). Изменения вступают в силу в течение 48 часов с момента обращения Клиента за реализацией указанного права.

### **7.2. Клиент обязан:**

7.2.1. Ознакомиться с условиями настоящего договора и порядке предоставления услуг.

7.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента и ТС Клиента, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

7.2.3. Пользоваться правами добросовестно, не совершать действий, наносящих вред Компании.

7.2.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

7.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг, принимать оказанные услуги.

7.2.6. Не передавать свое право на получение услуг третьим лицам, за исключением доверенных лиц.

7.2.7. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

7.2.8. Предъявить по первому требованию специалиста Компании карту «4 drive», водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, иные документы, подтверждающие право владения и пользования транспортным средством.

7.2.9. Выполнять рекомендации специалиста Компании, выдаваемые Клиенту в отношении ТС в связи с оказанной и/или подлежащей оказанию услуги.

### **7.3. Компания имеет право:**

7.3.1. Определять порядок и формат оказания услуг.

7.3.2. Привлекать партнеров Компании для оказания услуг при наличии необходимости.

7.3.3. Приостанавливать оказание услуг в случае выявления нарушения Клиентом условий договора.

7.3.4. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно-аппаратных средств.

7.3.5. При оказании услуг потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при заключении договора с предъявлением подтверждающих документов.

7.3.6. Отказать в предоставлении услуг в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия договора;

- ТС на момент заключения договора было старше 10 лет;

- получение услуг вызвано противоправными интересами Клиента;

- при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;

- оказание услуги затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к ТС и/или выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда;

- оказание услуги нарушает права и законные интересы Компании;

- действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;

- оказание услуг не представляется возможным в связи с отсутствием полных и/или достоверных сведений от Клиента;

- запрос услуг поступил от Клиента или доверенного лица, не допущенного к управлению ТС или не имеющего права управления ТС, в том числе соответствующей категории;

- Клиент или доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения и пользования транспортным средством;

- Клиент или доверенное лицо находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

- непредоставления/несвоевременного предоставления информации об изменении учетных данных, указанных при заключении договора;

- у Клиента или доверенного лица на момент оказания услуги отсутствует карта «4 drive»;

- при нахождении транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;

- если транспортное средство не внесено в базу данных Компании в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты заключения договора;

- при невыполнении Клиентом рекомендаций специалиста Компании.

### **7.4. Компания обязана:**

7.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения услуг в соответствии с условиями договора.

7.4.2. Обеспечить круглосуточную работу колл-центра и специалистов для своевременного оказания услуг.

7.4.3. Оказывать услуги надлежащего качества.

7.4.4. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.

7.4.5. Консультировать и сообщать Клиентам имеющуюся в ее распоряжении информацию об услугах, условиях и порядке их оказания.

7.4.6. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

7.4.7. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных договором, без получения на то согласия Клиента.

## **8. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

8.1. Договор вступает в силу с момента подписания Клиентом заявления о присоединении к договору публичной оферты ООО «Авто Хэлп» по программе обслуживания «4 drive» и осуществления полной оплаты цены договора, указанной в заявлении о присоединении к программе обслуживания.

8.2. Срок действия договора устанавливается в заявлении о присоединении к договору публичной оферты ООО «Авто Хэлп» по программе обслуживания «4 drive».

8.3. Клиент вправе расторгнуть договор в одностороннем внесудебном порядке. Для реализации указанного права Клиент направляет по юридическому адресу Компании письменное уведомление о расторжении договора с указанием банковских реквизитов дебетового счета, открытого на имя Клиента.

## **9. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

9.1. Подписанием заявления о присоединении к договору публичной оферты Клиент дает согласие ООО «Авто Хэлп» (ОГРН 1237800056130) на обработку своих персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, платежные и иные реквизиты, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак) с целью исполнения заключенного Договора.

9.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Клиента.

9.3. Согласие действует в течение срока действия договора, указанного в пункте 3.3 заявления о присоединении, и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных договором в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

10.3. Компания не несет ответственность за нарушение срока возврата денежных средств, предусмотренного Законом о защите прав потребителей, при расторжении договора в случае непредоставления или несвоевременного предоставления Клиентом банковских реквизитов счета.

10.4. Компания не несет ответственность за результаты оказания услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений или документов или не предоставлении таковых.

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

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

11.1. Подписанием заявления о присоединении Клиент подтверждает, что он ознакомлен и согласен со всеми положениями договора публичной оферты по программе обслуживания «4 drive», размещенными на сайте: <http://auto-help.tech>.

11.2. Ознакомившись с настоящим договором, Клиент выражает свою волю на его заключение и исполнение в порядке и на условиях, определенных настоящим договором.

11.4. Компания сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в договор с последующей его публикацией на сайте Компании в сети Интернет.