

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

по программе «Вектор»

Настоящие Правила регулируют отношения между исполнителем услуг ООО «Методика» и потребителями услуг по программе обслуживания «Вектор».

Настоящие Правила в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяется законодательство Российской Федерации

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Клиент (Заказчик) — собственник транспортного средства или лицо, распоряжающееся транспортным средством на ином законном основании, и заключившее договор с Компанией.

1.2. 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.

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

1.4. Компания — общество с ограниченной ответственностью «Методика» (ОГРН 1187847369380).

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

1.6. Сертификат — документ, удостоверяющий право Клиента на обращение к Компании за услугами. Сертификаты, в зависимости от наполнения, могут быть трех видов: Вектор Тех, Вектор Юр и Вектор Мед. Сертификат выдается Клиенту при заключении договора и содержит информацию о периоде абонентского обслуживания, об объеме и перечне услуг, доступных к заказу Клиентом в течение срока действия договора.

1.7. Активация сертификата — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании на основании данных, предоставленных Клиентом, в течение 72 часов с момента заключения договора.

1.8. Запрос на оказание Услуг — обращение Клиента в устной форме по номеру телефона, указанному в п. 3.2 Правил, для получения услуги, содержащее всю необходимую для предоставления услуги информацию и отвечающее требованиям, установленным настоящими Правилами.

1.9. Период оказания услуг — период времени, равный сроку действия договора, в течение которого Клиент может обратиться в Компанию за услугами.

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

1.11. Транспортное средство, автомобиль (ТС) — принадлежащее Клиенту на законном основании и зарегистрированное в установленном законом порядке техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при акцепте договора публичной оферты и являющееся объектом услуг, оказываемых Компанией, за исключением: мопедов, велосипедов, 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; автомобилей, 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.

1.12. 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.

1.13. 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.

1.14. 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).

1.15. 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. УСЛУГИ, ВХОДЯЩИЕ В ПРОГРАММУ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. В программу обслуживания «Вектор» входят услуги, указанные в Сертификатах. Перечень и объем услуг определяется наполнением Сертификата.

2.1.1. Сертификат «Вектор Тех»:

- ✓ Автосправка 24 часа — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Горячая линия по Европротоколу — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация юриста — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация механика по телефону — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Персональный менеджер — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при ДТП — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при поломке — без ограничения по количеству обращений.

2.1.2. Сертификат «Вектор Юр»:

- ✓ Консультация по административному праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по семейному праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по жилищному праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по земельному праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по трудовому праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по наследственному праву — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по ДТП — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Проверка постановления по делу об административном правонарушении — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по обжалованию постановления по делу об административном правонарушении — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Звонок от имени клиента при досудебной защите — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Проверка условий гражданско-правовых договоров — без ограничения по количеству обращений;
- ✓ Эвакуация при ДТП — без ограничения по количеству обращений.

2.1.3. Сертификат «Вектор Мед»:

- ✓ Устная консультация с врачом общей практики — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Устная консультация с врачом по реабилитации после COVID-19 — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Онлайн-консультация узкопрофильного врача — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Расшифровка результатов анализов или комплексного обследования — не более двух обращений в год;
- ✓ Второе врачебное мнение — не более двух обращений в год;
- ✓ Консультация диетолога — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Консультация психолога — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Медицинский консьерж — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Скорая помощь — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ Право пациента — без ограничений по количеству обращений;
- ✓ ФармСправка — без ограничений по количеству обращений.

3. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Все услуги предоставляются Клиенту лично или его Доверенному лицу, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Не оказываются услуги по запросам, связанным с осуществлением Клиентом или Доверенным лицом любых действий посреднического характера, в частности, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 3.2. В настоящих Правилах указан общий список услуг, предоставляемых Компанией в рамках программы. Перечень и объем конкретных услуг, доступных к заказу отдельным Клиентом, указывается в его Сертификате. Помимо услуг, указанных в Сертификате, Клиент может запросить иные услуги, оказываемые Компанией. Порядок и условия предоставления таких услуг оговариваются индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.
- 3.3. Заказ услуг, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется через оператора Компании по номеру телефона: **8 (800) 222-35-82**, круглосуточно.
- 3.4. Клиент при подаче заявки на предоставление услуги сообщает оператору следующую информацию: ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер договора/сертификата и суть обращения. Оператор Исполнителя может запросить дополнительную информацию, необходимую для оказания Услуг, а именно: марка, модель, государственный номер и цвет ТС Заказчика; предварительную характеристику произошедшего события; адрес местонахождения Заказчика (в том числе номер дома, ориентиры, направление движения и т.п.); адрес прибытия в случае заказа услуг эвакуации.
- 3.5. Услуги оказываются силами Компании или Партнеров Компании, сотрудничающими с Компанией на основании соответствующих договоров.
- 3.6. Справочно-консультационные Услуги предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения. В отдельных случаях (необходимость дополнительного изучения материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг, может быть отсрочено, но не более чем на 3 (три) календарных дня.
- 3.7. Услуги по эвакуации пикапов оказываются при условии, что габариты пикапа позволяют осуществить погрузку на платформу эвакуатора.
- 3.8. Предоставление Услуг Исполнителем может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Заказчик уведомляется в порядке, утвержденном Исполнителем.
- 3.9. Услуги, перечисленные в разделе 2 настоящих Правил, предоставляются на всей территории РФ
- 3.10. Все обращения Клиента по номерам телефонов Компании записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг в рамках Сертификата. Осуществляя Запрос на получение 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 Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес Компании соответствующего заявления в письменной форме.
- 3.11. Услуги, входящие в наполнение Сертификата «Вектор Мед», не предполагают постановки диагноза Клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Услуги направлены исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения.
- 3.12. Услуги, входящие в наполнение Сертификата «Вектор Мед», не предполагает оказание Клиенту медицинской помощи и (или) медицинских услуг, и носит справочно-информационный характер, и не являются окончательным руководством к действию Клиента, не заменяют личный визит к врачу.
- 3.13. Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения, проводить медицинское наблюдение за состоянием здоровья Клиента.
- 3.14. Компания не несет ответственности, если до оказания услуги Клиент не исполнил обязанность по информированию врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях, если неэффективность оказанной услуги или причиненный вред явились следствием отсутствия у Компании такой информации.
- 3.15. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.
- 3.16. 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. Консультация юриста — 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. Консультация механика по телефону — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме консультации Клиенту по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля.

4.5. Персональный менеджер — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме информационно-консультативной поддержки и сопровождения Клиента по различным вопросам и ситуациям, связанным с транспортным средством Клиента.

4.6. Эвакуация при ДТП — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате дорожно-транспортного происшествия транспортное средство 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 не применима в отношении исправного ТС, а также при эвакуации ТС специализированными службами в связи с нарушением лицом, управляющим ТС, положений законодательства РФ.

Услуга предоставляется при наличии технической возможности, только в присутствии Клиента или его Доверенного лица, и только с места, где произошло ДТП с участием ТС Клиента, находящегося в границах зоны оказания услуг.

Услуга предоставляется не чаще одного раза в течение 24-х часов, и не более одного раза по отдельному инциденту (ДТП).

В случае, если событие произошло с ТС, находящимся на гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр, находящийся не далее 100 км от места ДТП. Если в месте, где произошло ДТП, отсутствует дилерский центр, эвакуация производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места ДТП.

В случае, если событие произошло с ТС, у которого истек период гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящиеся не далее 100 км от места ДТП.

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

4.7. Эвакуация при поломке — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, если в результате поломки (неисправности) транспортное средство 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 не применима в отношении исправного ТС, а также при эвакуации ТС специализированными службами в связи с нарушением лицом, управляющим ТС, положений законодательства РФ.

Услуга предоставляется при наличии технической возможности, только в присутствии Клиента или его Доверенного лица, и только с места, где произошла поломка ТС, находящегося в границах зоны оказания услуг. Услуга предоставляется не чаще одного раза в течение 24-х часов, и не более одного раза по отдельному инциденту (поломке).

В случае, если событие произошло с ТС, находящимся на гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр, находящийся не далее 100 км от места поломки (неисправности). Если в месте, где произошло событие, отсутствует дилерский центр, эвакуация производится на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места поломки (неисправности).

В случае, если событие произошло с ТС, у которого истек период гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящиеся не далее 100 км от места поломки (неисправности).

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

4.8. Консультация по административному праву, Консультация по семейному праву, Консультация по жилищному праву, Консультация по земельному праву, Консультация по трудовому праву, Консультация по наследственному праву, Консультация по ДТП, Консультация по обжалованию

постановления по делу об административном правонарушении, Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД — справочно-консультационные услуги, предоставляемые по запросу Клиента, с использованием телефонной связи, в форме консультации по вопросам защиты 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.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 18.00 час., за исключением услуги «Консультация по жалобе на неправомерные действия сотрудников ГИБДД», которая предоставляется круглосуточно.

4.9. Проверка постановления по делу об административном правонарушении — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме проверки постановления по делу об административном правонарушении на предмет наличия/отсутствия нарушений норм административного права.

Услуга предоставляется удаленно, в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента получения Компанией от Клиента копии постановления по делу об административном правонарушении.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 18.00 час.

4.10. Звонок от имени клиента при досудебной защите — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме осуществления Специалистом Компании звонка от имени Клиента в ПФР, ФНС и судебные инстанции с целью разъяснения указанными органами гражданско-правовых вопросов Клиента.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 18.00 час.

4.11. Проверка условий гражданско-правовых договоров — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме проверки и правового анализа условий гражданско-правового договора.

Услуга предоставляется удаленно, в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента получения Компанией от Клиента копии гражданско-правового договора.

Услуга предоставляется в будние дни с 10.00 час. до 18.00 час.

4.12. Устная консультация с врачом общей практики — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

4.13. Устная консультация с врачом по реабилитации после COVID-19 — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении методов и способов восстановительного лечения и реабилитации (в том числе психологической) после перенесенной коронавирусной инфекции COVID-19.

4.14. Онлайн-консультация узкопрофильного врача — услуга, предоставляемая узкопрофильным специалистом (гинеколог, невролог, уролог-андролог, отоларинголог, офтальмолог, кардиолог-аритмолог, стоматолог, эндокринолог, проктолог, флеболог) в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере медицины.

4.15. Расшифровка результатов анализов или комплексного обследования — расшифровка лабораторных показателей об отклонении и нормы величин этих показателей при различных состояниях. Для оказания Услуги Клиент должен отправить на адрес электронной почты Компании документы, содержащие данные об анализах.

4.16. Второе врачебное мнение — услуга, представляющая собой независимое мнение о поставленном Заказчику ранее диагнозе, с получением письменного заключения врача. Для оказания Услуги Клиенту необходимо предоставить Компании документы, содержащие сведения о поставленном диагнозе. В случае предоставления Клиентом документов на иностранном языке, Компания при необходимости осуществляет за свой счет перевод таких документов. В случае оказания Услуги (комментария и/или заключения врача) на иностранном языке, Компания осуществляет перевод таких документов за свой счет.

4.17. Консультация диетолога — услуга, предоставляемая в устной форме или по телефону, заключающаяся в разъяснении, обсуждении возможностей и способов решения возникшего у Клиента запроса информационно-справочного характера в сфере правильного питания.

4.18. Консультация психолога — услуга, выражающаяся в психологической помощи в поиске разрешения проблемной ситуации, в том числе анализ проблемы Клиента, диагностика, выработка метода терапии.

4.19. Медицинский консьерж — услуга, представляющая собой консультацию по подбору лечащего врача и места лечения в России.

4.20. Скорая помощь — услуга, представляющая собой содействие Специалиста в организации экстренной помощи на территории России, в том числе экстренные консультации.

4.21. Право пациента — услуга, представляющая собой юридическую консультацию по медицинскому праву, в частности, но не ограничиваясь: некачественное оказание медицинских услуг, получение квот на лечение, налоговых вычетов и пр.

4.22. ФармСправка — услуга, представляющая собой информирование по телефону о наиболее эффективных лечебных препаратах по имеющимся персональным показаниям и симптомам, проверка лекарств на наличие в списке забракованных, подбор допущенного в оборот аналога.

5. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Услуги предоставляются на всей территории РФ.

5.2. Услуги «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке» предоставляются на всей территории РФ, с пробегом эвакуатора не более 100 километров от места ДТП либо поломки ТС Клиента.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Клиент имеет право:

6.1.1. Запрашивать и получать необходимую и достоверную информацию о Компании, услугах, а также иную информацию, связанную с исполнением договора, не являющуюся коммерческой тайной.

6.1.2. Осуществлять запросы/заявки на оказание услуг и получать результаты оказания услуг.

6.1.3. Изменять идентификационные данные ТС с письменным уведомлением Исполнителя.

6.1.4. Сообщать Компании обо всех случаях предоставления услуг ненадлежащего качества.

6.2. Клиент обязан:

6.2.1. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящем договоре, и неукоснительно их выполнять.

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

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

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

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

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

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

6.2.8. Предъявить по первому требованию специалиста Компании Сертификат, водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, иные документы, подтверждающие право владения и пользования транспортным средством.

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

6.2.10. При утрате Сертификата известить в письменной форме Компанию в течение 3 рабочих дней с момента утраты. Восстановление Сертификата производится в срок 30 календарных дней с даты получения извещения.

6.3. Компания имеет право:

6.3.1. Определять порядок и формат оказания услуг.

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

6.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение условий договора.

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

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

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

6.3.7. Отказать в предоставлении услуг в случаях, когда:

- Клиент нарушает условия договора;

- получение услуги 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 услуги невозможно в связи с отсутствием полных и/или достоверных сведений от Клиента;

- запрос услуги 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;

- У Клиента выявлены признаки заболевания, лечение и или диагностика которого возможно лишь в специализированных медицинских учреждениях;

- Оказание услуг по Сертификату, по мнению специалиста Компании, сопряжено с неоправданным риском причинения вреда здоровью или угрожает жизни Клиента;

- Оказание таких услуг с большой степенью вероятности может повлечь ухудшение состояния здоровья Клиента;

- непредоставления/несвоевременного предоставления информации об изменении учетных данных, указанных при заключении договора;
- несоответствия учетных данных, сообщенных Клиентом при заключении договора, данным, сообщенным или предоставленным при заказе или получении услуги, а равно при несоответствии информации, предоставленной Компанией или партнеру Компании при заказе услуги о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;
- при нахождении транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг;
- при невыполнении Клиентом рекомендаций специалиста Компании.

6.4. Компания обязана:

- 6.4.1. Оказывать услуги качественно и в соответствии с условиями договора.
- 6.4.2. Обеспечить круглосуточную работу колл-центра и специалистов для своевременного оказания услуг.
- 6.4.3. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Клиенте.
- 6.4.4. Не использовать информацию, полученную от Клиента, во вред Клиенту, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.
- 6.4.5. Не принимать ответственность и не давать обязательств от имени Клиента, не предусмотренных договором, без получения на то согласия Клиента.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. 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).
- 7.2. Компания не несет ответственность за результаты оказания услуг при предоставлении Клиентом недостоверных сведений или документов или не предоставлении таковых.
- 7.3. 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.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. В случае изменения Компанией Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на официальном сайте Компании в сети Интернет.
- 8.2. Стороны соглашаются, что возникшие споры и разногласия при исполнении договора будут разрешаться путем переговоров.