

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе обслуживания «Вектра «Тех»**

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «Методика» услуг по программе обслуживания «Вектра «Тех».

Правила устанавливаются Компанией самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Клиентом и Компанией.

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

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1.1. Клиент** — собственник транспортного средства или лицо, распоряжающееся транспортным средством на ином законном основании, которое приобрело право на получение Услуг в соответствии с настоящими Правилами по программе обслуживания «Вектра «Тех».

**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 подписании Сертификата или в процессе пользования Услугами, включая такие персональные данные Клиента, 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 (право аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и допущенного к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСАГО.

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

**1.5. Партнеры Компании** — юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Компании в оказании Услуг Клиентам в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

**1.6. Период оказания Услуг** — период времени, определяемый выбранной Клиентом программой обслуживания, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

**1.7. Сертификат** — идентификационный номерной документ в бумажной форме, дающий Клиенту право на получение от Компании Услуг в рамках программы обслуживания «Вектра «Тех».

**1.8. Активация** — регистрация Клиента в электронной базе данных Компании на основании Сертификата.

**1.9. Наполнение Сертификата** — объем и условия работ и услуг, оказываемых Компанией Клиенту при предъявлении Сертификата на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами.

**1.10. Зона оказания услуг** — территория Российской Федерации, за исключением внутренних вод, территориальных морей и воздушного пространства над ними, в пределах которой Компания оказывает Клиенту Услуги. Конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги и указанных в разделе 4 настоящих Правил.

**1.11. Запрос (заявка) на оказание Услуг** — обращение Клиента в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в Правилах, для получения Услуги, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Компанией.

**1.12. Специалист** — сотрудник Компании или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор, уполномоченный Компанией на оказание Услуг от лица Компании, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания Услуг.

**1.13. Заключение Специалиста** — форма предоставления информационно-правовых услуг, представляющая собой суждение по правовым вопросам, поставленным перед Специалистом Клиентом, отражающая ход и результаты исследований, проведенных Специалистом в виде ответов на поставленные вопросы в соответствии с правом Российской Федерации.

**1.14. Транспортное средство, автомобиль** — принадлежащее Клиенту на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Клиентом при активации Сертификата и являющееся объектом Услуг, оказываемых Компанией, за исключением: мопедов, велосипедов, ТС, 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 легковых автомобилей 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.

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

**1.15. Дорожно-транспортное происшествие (ДТП)** — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства Клиента и/или с его участием, произошедшее в период действия Сертификата и послужившее основанием для обращения Клиента за получением Услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

**1.16. 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.

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

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

- выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС на место совершения ДТП или поломки, с учетом требований настоящих Правил.
- 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, с учетом требований настоящих Правил.

## 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Общий перечень услуг, оказываемых Компанией:

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

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

2.1.3. Юридическая консультация — без ограничения по количеству обращений;

2.1.4. Персональный менеджер — без ограничения по количеству обращений;

2.1.5. Консультация механика по телефону — без ограничения по количеству обращений;

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

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

2.1.8. Один автомобиль — без ограничения по количеству пользователей, вписанных в полис ОСАГО.

2.2. Перечень и объем Услуг определяется выбранной Клиентом программой обслуживания. Помимо Услуг, перечисленных в пункте 2.1 настоящих Правил, Клиент в период действия Сертификата вправе запросить дополнительные услуги. Порядок и условия предоставления дополнительных услуг оговариваются индивидуально в рамках отдельно заключаемых соглашений.

2.3. Все Услуги предоставляются на основании Запросов Клиента, сформированные в соответствии с положениями настоящих Правил.

2.4. Заказ Услуг, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется через оператора Компании по номеру телефона: **+7 (800) 222-35-82** круглосуточно.

Клиент, при подаче заявки на предоставление Услуг, сообщает оператору следующую информацию:

ФИО Клиента, контактный номер для связи, номер Сертификата и суть обращения. Оператор компании может запросить дополнительную информацию, необходимую для оказания Услуг, а именно: марка, модель, государственный номер и цвет ТС Клиента; предварительную характеристику произошедшего события;

адрес местонахождения Клиента (в том числе номер дома, ориентиры, направление движения и т.п.); адрес прибытия в случае заказа услуг эвакуации и такси; наличие запасного колеса/колес; вид топлива; дата ДТП; отделение ГИБДД.

2.5. Услуги оказываются силами Компании или Партнеров Компании, сотрудничающими с Компанией на основании соответствующих договоров.

2.6. Услуги предоставляются исключительно 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. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, в частности, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

2.7. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Компанией.

2.8. 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.

2.9. При Запросе Клиентом справочно-консультационных Услуг, юридической консультации Специалиста Компании предоставляют устную консультацию по телефону, только если ситуация Клиента позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. 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 справочно-консультационную 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 Услуги является первый рабочий день.

2.10. Услуги, предусмотренные п. 2.1 настоящих Правил, за исключением информационно-правовых и справочно-консультационных Услуг, предоставляются при условии нахождения Транспортного средства Клиента в Зоне оказания услуг, установленной в разделе 4 настоящих Правил.

2.11. 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.

### 3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

**3.1. «Автосправка 24 часа»** — справочно-техническая услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме удаленной консультации Специалиста по вопросам технического обслуживания и эксплуатации транспортного средства Клиента.

Услуга предоставляется круглосуточно.

**3.2. «Горячая линия по Европротоколу»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме удаленной консультации по вопросам, касающихся 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 убытков.

Услуга предоставляется круглосуточно.

**3.3. «Юридическая консультация»** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая по запросу Клиента в форме удаленной консультации, 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.

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

Консультации в выходные и праздничные дни предоставляются только по вопросам, связанным с дорожно-транспортным происшествием, круглосуточно.

**3.4. «Персональный менеджер»** — разновидность услуги по информационно-консультативной поддержке и сопровождению Клиента по различным вопросам и ситуациям, связанных с транспортным средством Клиента, участником которых он является, и на которое распространяется действие Сертификата.

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

**3.5. «Консультация механика по телефону»** — услуга, предоставляемая по запросу Клиента, в форме консультации Клиенту по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации автомобиля.

**3.6. «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.

**3.7. «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. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Услуги «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Юридическая консультация», «Персональный менеджер» — предоставляются на всей территории РФ.

4.2. Услуги «Эвакуация при ДТП», «Эвакуация при поломке» — предоставляются до ближайшего СТО в административных границах Российской Федерации и пробеге эвакуатора, не превышающем 100 (ста) километров от места ДТП либо поломки ТС Клиента.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Клиент имеет право:**

5.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством.

5.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода действия Сертификатом.

- 5.1.3. Осуществлять Запросы/Заявки на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.
- 5.1.4. Пользоваться предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.
- 5.1.5. Сообщать Компании обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании.
- 5.1.6. Изменять выбранные идентификационные данные, с письменным уведомлением Компании.

## **5.2. Клиент обязан:**

- 5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию Услуг.
- 5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Клиента, пользования Услугами, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.
- 5.2.3. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Компании.
- 5.2.4. При обращении в Компанию не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.
- 5.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.
- 5.2.6. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с Правилами, если иное прямо не оговорено в Правилах.
- 5.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, кроме Доверенных лиц.
- 5.2.8. Сохранять втайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.
- 5.2.9. Перед началом оказания Услуг предъявить по первому требованию Специалиста: водительское удостоверение соответствующей категории, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения транспортным средством.

## **5.3. Компания имеет право:**

- 5.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Клиента.
- 5.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.
- 5.3.3. Привлекать третьих лиц - партнеров Компании для оказания Услуг при необходимости.
- 5.3.4. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил.
- 5.3.5. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Клиентом Правил.
- 5.3.6. Осуществлять запись обращений Клиента с использованием программно - аппаратных средств.
- 5.3.7. В любой момент потребовать от Клиента подтверждения данных, указанных при активации Сертификата, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.
- 5.3.8. Вносить изменения в Правила в порядке, определенном Правилами.
- 5.3.9. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений Правил.
- 5.3.10. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:
- 5.3.10.1. Клиент нарушает положения Правил;
- 5.3.10.2. Обращение произошло вне срока действия Сертификата;
- 5.3.10.3. При наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента или третьих лиц по отношению к Компании либо третьим лицам;
- 5.3.10.4. Совершения умышленных действий Клиента, направленное на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью Автомобиля, указанного в учетных данных).
- 5.3.10.5. При выявлении факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими Правилами. Доказательством факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими правилами является аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Компании или Партнером Компании на месте оказания услуг;
- 5.3.10.6. При получении Услуги, вызванной противоправными интересами Клиента;
- 5.3.10.7. При совершении или попытке совершения умышленного преступления Клиентом, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- 5.3.10.8. Оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- 5.3.10.9. Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- 5.3.10.10. Действия Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании;
- 5.3.10.11. Оказание Услуг не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Клиента;
- 5.3.10.12. Запрос Услуг поступил от Клиента или его Доверенного лица, не допущенного к управлению Транспортным средством и/или не имеющего права управления Транспортным средством (в том числе соответствующей категории).

5.3.10.13. Клиент или его Доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения Транспортным средством.

5.3.10.14. Клиент или его Доверенное лицо находится в состоянии любой степени алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования.

5.3.10.15. Непредставления в порядке, установленном настоящими Правилами, информации об изменении учетных данных, указанных при активации данных

5.3.10.16. При нахождении Транспортного средства Клиента вне зоны оказания услуг.

5.3.10.17. При невыполнении Клиентом рекомендаций Специалиста Компании.

#### **5.4. Компания обязана:**

5.4.1. Обеспечить Клиенту возможность получения Услуг в соответствии с настоящими Правилами.

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

5.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.

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

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

5.4.6. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Клиента, не предусмотренных Правилами, без получения согласия Клиента.

## **6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

6.1. Подписанием Сертификата, Клиент, самостоятельной волей и интересом, дает согласие ООО «Методика» 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, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак).

6.2. 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.

6.3. Настоящее согласие действует в течение срока действия Сертификата и может быть отозвано Клиентом в любое время путем направления в адрес ООО «Методика» соответствующего заявления в письменной форме.

## **7. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

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

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

- Умышленных действий Клиента или пассажиров ТС Клиента, направленных на совершение или угрозу совершения преступления или иного противоправного деяния.

- При обращении Клиента, не допущенного к управлению ТС; не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС; находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении ТС, а также, если Клиент отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу) с нарушением условий, при которых возможно оказание данной услуги.

- Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или Партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения.
- При нахождении ТС вне зоны оказания услуг, указанной в разделе 4 настоящих Правил.
- Использования ТС в соревнованиях, испытаниях, в качестве такси или для обучения вождению;
- Сдачи ТС в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;
- Нарушения Клиентом или его представителем правил эксплуатации ТС, предусмотренных производителем ТС, а также нормативными актами РФ, в том числе использование технически неисправного ТС, не прошедшего государственной технической осмотр в установленном порядке, нарушения правил пожарной безопасности, правил перевозки и хранения огнеопасных и взрывоопасных и иных опасных веществ и/или тяжеловесных грузов и предметов, требований безопасности при перевозке грузов, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО;
- Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;
- Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения Автомобиля, указанного в учетной информации, по распоряжению государственных органов.
- Несообщения Клиентом в установленном настоящими Правилами порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Клиентом при активации Сертификата.
- При фактическом отсутствии у Клиента Сертификата на момент оказания Услуги.

7.4. Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании Услуг Клиенту при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действий Клиента и/или третьих лиц по отношению к Компании и/или третьим лицам.

7.5. Любые умышленные действия Клиента, направленные на необоснованное получение Услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью ТС, в том числе в результате ДТП, и/или не в отношении ТС, указанного в учетных данных) являются основанием для отказа Компании в предоставлении Услуг. Доказательствами факта злоупотребления правами, предусмотренными Правилами, со стороны Клиента признается аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Компании или Партнером Компании на месте оказания Услуг.

7.6. При утрате Сертификата Клиент обязан сообщить об этом в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты по номеру телефона, указанному в п. 2.4. настоящих Правилах.

## **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. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.