

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Правила абонентского обслуживания

Услуги оказываются ИП Скрипицына Оксана Сергеевна (далее – Исполнитель)
ИНН 631553467034, ОГРНИП 322631200139604

Адрес для направления корреспонденции: 443036, Самарская область, г. Самара, Улица 3 год
Пятилетки, д. 26.

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящими Правилами абонентского обслуживания (далее — Правила) Абонент вносит плату за право требовать от Исполнителя предоставления услуг, выбранных им при заключении договора (далее - Услуги).

1.2. Услуги предоставляются Абоненту Исполнителем на основании абонентского договора, заключаемого между Исполнителем и Абонентом в форме Сертификата, согласно которому Абонент имеет право на получение Услуг.

1.3. Условия договора регулируются ст. 429.4. Гражданского кодекса РФ.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой и могут быть приняты Абонентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом. Полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты является действия Абонента по внесению Абонентского платежа, равного стоимости Услуг Исполнителя и подписанию Сертификата.

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Абонент вправе требовать от Исполнителя в соответствующий период, указаны в Сертификате.

2. Термины и определения, применяемые в настоящих Правилах

Услуги – совокупность услуг, предусмотренных п. 4.1. настоящих Правил. Выбранные Абонентом Услуги указываются в Сертификате.

Договор – соглашение между Абонентом и Исполнителем, заключенное путем акцепта Абонентом публичной оферты (настоящих Правил). Все условия Договора определены в Сертификате и настоящих Правилах.

Сертификат – документ, подтверждающий заключение Договора и право Абонента требовать оказания услуг в соответствии с выбранными и оплаченными Услугами. Сертификат содержит номер Договора, дату его заключения и указание на выбранные Абонентом Услуги. Сертификат передается Абоненту на бумажном носителе.

Абонент – физическое лицо, которое приобрело право получение Услуг.

Транспортное средство – личное транспортное средство Абонента, сведения о котором содержатся в Сертификате.

Идентификатор – номер Договора, указанный в Сертификате.

Идентификационные данные – совокупность информации, указанной в Сертификате и персональных данных Абонента, предоставляемых им при активации, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Абонентом (идентификация Абонента). Идентификация Абонента осуществляется путем предоставления Абонентом следующих данных: фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, паспортных данных, номера мобильного, телефона, почтового адреса, марки, модели, года выпуска, VIN номера Транспортного средства.

Период оказания услуг – период времени, в течение которого у Исполнителя сохраняются обязательства по оказанию услуг.

Территория оказания услуг – услуги оказываются при условии нахождения Транспортного

средства не далее 50 километров от населенного пункта, в котором заключен Договор, за исключением услуги по организации проживания при ДТП/неисправности.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Абонентом в размере, определяемом стоимостью выбранных Абонентом Услуг. Абонентский платеж вносится Абонентом в качестве платы за период предоставления Абоненту права требования от Исполнителя оказания Услуг. В силу абонентского характера Договора Абонентский платеж вносится Абонентом независимо от того, затребовал Абонент Услугу в период срока действия Договора или нет. Абонент приобретает право требования от Исполнителя предоставления услуг, указанных в Сертификате, только за оплаченный период.

Активация Сертификата – совокупность действий Абонента и Исполнителя, направленных на полную инициализацию Абонента в клиентской базе Исполнителя, целью которых является фиксация Идентификационных данных, необходимых для обеспечения возможности идентификации Абонента при обращении с Запросом на получение Услуг посредством телефонной связи. Активация Сертификата происходит автоматически в момент его приобретения.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) – обращение Абонента в устной форме, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию.

Правила абонентского обслуживания (Правила) – настоящие Правила, регулирующие отношения между Абонентом и Исполнителем по оказанию Услуг на основании абонентского договора.

3. Порядок заключения и действие абонентского договора

3.1. Договор между Абонентом и Исполнителем считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с момента принятия (акцепта) Абонентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Абонентом настоящих Правил является совершение Абонентом действий Абонента по оплате стоимости и подписанию Сертификата.

3.2. В соответствии с п. 2 ст. 160 и п. 2 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации стороны соглашаются с тем, что Сертификат, а также иные документы, подписываемые сторонами в рамках исполнения Договора, могут быть подписаны от имени Исполнителя с использованием факсимильного воспроизведения подписи Исполнителя и его печати.

3.3. Права и обязанности сторон по Договору возникают с даты заключения Договора.

3.4. Сертификат действует в течение срока, указанного в нем. Течение срока начинается с даты заключения Договора. Дата заключения Договора указывается в Сертификате.

3.5. В случае отказа Абонента от Договора стороны такого Договора руководствуются правилами, установленными для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3.6. В силу абонентского характера Договора Абонент обязан вносить Абонентский платеж за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Абонент с запросом о предоставлении услуг или нет.

3.7. При досрочном отказе от услуг, по заявлению Абонента, Исполнитель в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения такого заявления, содержащего сведения и документы, указанные в п. 3.8. Правил, обязан вернуть Абоненту стоимость неоказанных услуг, за вычетом понесенных Исполнителем фактических расходов. Исполнитель вправе уменьшить размер возвращаемого Абонентского платежа пропорционально периоду, истекшего с даты заключения Договора. При этом, в случае оплаты Абонентского платежа Абонентом:

- за счет собственных средств, заявление об отказе от услуг может быть подано в любой момент, до даты истечения срока действия Договора.

- за счет средств потребительского кредита, в соответствии с п. 2.7. ст. 7 Федерального закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» заявление об отказе от услуг может быть подано в течение четырнадцати календарных дней со дня заключения Договора.

3.8. Абонент вправе обратиться с заявлением об отказе от услуг направив Исполнителю письменное заявление об отказе от Договора по адресу Исполнителя с указанием реквизитов счета Абонента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Абонента. К указанному заявлению должны быть приложены копия документа, удостоверяющего личность, копия

Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. В случае обращения представителя Абонента – обязательно предоставляется нотариально заверенная копия доверенности, на представление интересов Абонента.

3.9. Если Сертификат приобретается Абонентом одновременно с предоставлением ему третьим лицом потребительского кредита, порядок и условия получения которого регулируются положениями Федерального закон № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Абонент (заемщик) вправе требовать от кредитора возврата денежных средств, уплаченных им Исполнителю за приобретенный Сертификат, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Абоненту до дня получения Исполнителем заявления об отказе от услуги, при неисполнении Исполнителем обязанности по возврату денежных средств Абоненту.

4. Перечень и условия оказания услуг. Идентификация Абонента.

4.1. Правила предусматривают следующие услуги, которыми может воспользоваться Абонент:

4.1.1. Организация эвакуации транспортного средства;

4.1.2. Оказание помощи в поиске принудительно эвакуированного автомобиля;

4.1.3. Вызов подменного водителя;

4.1.4. Организация трансфера при ДТП;

4.1.5. Организация проживания при ДТП/неисправности.

Период оказания услуг устанавливается по желанию Абонента в диапазоне от 1 до 12 месяцев включительно, количество обращений за период оказания услуг не ограничен.

4.2. Перечень и объем оказываемых услуг определяются Абонентов при приобретении Сертификата. Услуги оказываются дистанционно посредством телефонной связи.

4.3. Услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Услуги предоставляются Абоненту при условии личного обращения Абонента на основании Запроса. Услуги предоставляются по Запросам Абонентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым настоящими Правилами. Услуги оказываются исключительно в отношении Транспортного средства, сведения о котором содержатся в Сертификате. Услуги оказываются только на русском языке.

4.5. Необходимым условием оказания Абоненту Услуг является идентификация Абонента. При получении Запроса Исполнитель убеждается в полномочиях обратившегося (что лицо является Абонентом), для чего запрашиваются следующие данные: идентификационный номер Сертификата, фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, марка, модель, VIN номер Транспортного средства. Только после получения полной идентифицирующей Абонента информации Исполнитель организует оказание услуг, предусмотренных Сертификатом. При этом, если у Исполнителя возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением указанной Услуги лицо является Абонентом, он вправе задать Абоненту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. В случае, когда данные, сообщаемые Абонентом, не позволяют идентифицировать Абонента, Исполнитель вправе отказать Абоненту в предоставлении запрашиваемых Услуг.

4.7. Исполнитель вправе отказать Абоненту в оказании услуг в случаях:

несоответствия учетных данных, сообщенных Абонентом, учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Абонентом при заказе, приобретении и/или получении Услуг, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Исполнителю при заказе Услуг;

заказа Абонентом выполнения каких-либо действий в отношении иного транспортного средства (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными идентификационными данными), чем указано в учетных данных, сообщенных Абонентом при оформлении Сертификата;

если необходимость получения услуг вызвана противоправными интересами Абонента, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Исполнителем требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали;

Абонент нарушает условия настоящих Правил.

5. Объем услуг и порядок их оказания

5.1. Организация эвакуации транспортного средства. Услуга оказывается по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. По факту обращения Абоненту Исполнитель организует эвакуацию транспортного средства, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, осуществляющих услуги по эвакуации в пределах населенного пункта – территории предоставления услуги. Услуга по эвакуации транспортного средства оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.2. Поиск эвакуированного автомобиля. В случае обращения Абонента по факту осуществленной уполномоченными на то службами принудительной эвакуации транспортного средства Абонента на штрафную стоянку, за нарушение действующего законодательства Российской Федерации, Исполнитель осуществляет дистанционное сопровождение процедуры поиска/возврата/получения транспортного средства путем предоставления Абоненту необходимой информации, в случае, если она стала известна Исполнителю из доступных источников.

5.3. Вызов подменного водителя. Услуга оказывается по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. По факту обращения Абонента Исполнитель организует вызов подменного водителя, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, оказывающих данные услуги, в пределах населенного пункта – территории предоставления услуги. Услуги подменного водителя оплачиваются Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.4. Организация подвоз топлива необходимой клиенту марки, за исключением газового топлива. Услуга предоставляется по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. Исполнитель по факту обращения Абонента осуществляет поиск специализированной компании и организацию подвоза топлива для транспортного средства, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, оказывающих данные услуги, в пределах Территории предоставления услуги. Услуга подвоз топлива оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.5. Организация трансфера при ДТП. Услуга оказывается по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. По факту обращения Абонента Исполнитель организует трансфер, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, оказывающих данные услуги, в пределах населенного пункта – территории предоставления услуги. Услуга трансфера оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.6. Организация проживания при ДТП/неисправности. Услуга оказывается по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. По факту обращения Абонента Исполнитель организует проживание Абонента путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, оказывающих данные услуги, в пределах населенного пункта – в котором находится Абонент. Услуга по проживанию оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.7. Организация вскрытия дверей автомобиля. Услуга предоставляется по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. Исполнитель по факту обращения Абонента осуществляет поиск специализированной компании и организацию открытия заблокированных дверей транспортного средства, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных организаций, оказывающих данные услуги, в пределах Территории предоставления услуги. Услуга по открытию заблокированных дверей транспортного средства оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.8. Организация запуска двигателя в случае неожиданной разрядки аккумулятора. Услуга предоставляется по устным Запросам Абонентов непосредственно в момент обращения Абонента в ходе телефонного соединения с ним. Исполнитель по факту обращения Абонента осуществляет поиск специализированной компании и организацию запуска двигателя в случае неожиданной разрядки аккумулятора, путем передачи Абоненту информации о наименовании и контактных данных

организаций, оказывающих данные услуги, в пределах Территории предоставления услуги. Услуга по запуску двигателя оплачивается Абонентом отдельно лицу, непосредственно оказывающему услугу.

5.9. Для получения Услуг Абонентом необходимо обратиться по телефону: +7 (927) 790-80-19. Прием, фиксация и обработка запросов Абонентов осуществляется ежедневно с понедельника по пятницу с 09.00 по 18.00 по московскому времени.

5.10. В случае невозможности предоставления Услуги в момент обращения Абонента, она может быть оказана Исполнителем посредством обратного звонка после уточнения необходимой информации.

6. Период оказания услуг, их стоимость

6.1. Период оказания услуг указывается в Сертификате, начинается с момента Активации Сертификата и истекает в 00:00 часов последнего календарного дня срока действия Сертификата.

6.2. По Договору устанавливается следующая стоимость Услуг:

| Наименование услуги | Стоимость услуг (Абонентский платеж), в период оказания услуги, в руб. | | | |
|--|--|-----------|----------|----------|
| | 12 месяцев | 6 месяцев | 3 месяца | 1 месяц |
| Организация эвакуации транспортного средства | 12 000,00 | 9 000,00 | 7 000,00 | 3 000,00 |
| Поиск эвакуированного автомобиля | 7 000,00 | 5 000,00 | 3 500,00 | 2 000,00 |
| Вызов подменного водителя | 8 000,00 | 6 000,00 | 4 000,00 | 2 000,00 |
| Организация подвоза топлива необходимой клиенту марки, за исключением газового топлива | 12 000,00 | 9 000,00 | 6 000,00 | 3 000,00 |
| Организация трансфера при ДТП | 5 000,00 | 4 000,00 | 3 000,00 | 1 500,00 |
| Организация проживания при ДТП/неисправности | 5 000,00 | 4 000,00 | 3 000,00 | 1 500,00 |
| Организация вскрытия дверей автомобиля | 8 000,00 | 7 000,00 | 5 000,00 | 3 000,00 |
| Организация запуска двигателя в случае неожиданной разрядки аккумулятора | 10 000,00 | 8 000,00 | 5 000,00 | 2 500,00 |

6.3. Выбранная Абонентом услуга считается полностью оказанной, если за период действия Договора Абонент хотя бы единожды обратился за ее получением.

7. Права Абонента

7.1. Пользоваться услугами в течение всего срока действия Договора, указанного в Сертификате.

7.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Исполнителем скидками и специальными предложениями.

7.3. Сообщать Исполнителю обо всех случаях не предоставления услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудников Исполнителя.

7.4. Получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе, объеме предоставляемых услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением услуг.

8. Обязанности Абонента

8.1. Предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию в целях идентификации и предоставления услуг.

8.2. При обращении к Исполнителю предоставить информацию, необходимую для целей Идентификации Абонента в процессе оказания услуг.

8.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении за получением услуг.

8.4. Не допускать пользование услугами лицами, не являющимися Абонентами.

8.5. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте <https://proautohelp.ru>.

8.6. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами, действующим законодательством Российской Федерации.

9. Права Исполнителя

9.1. Привлекать третьих лиц для оказания услуг Абонентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг.

9.2. Проверять представленную Абонентом информацию, а также выполнение Абонентом условий настоящих Правил.

9.3. Приостанавливать оказание услуг на период проверки выполнения Абонентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Абонентом положений настоящих Правил.

9.4. Отказать Абоненту в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

10. Обязанности Исполнителя

10.1. Оказывать Абоненту по его Запросу Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Правилами.

10.2. Предоставлять Абоненту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

10.3. Обеспечить Абоненту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте <https://proautohelp.ru>.

11. Ограничение ответственности

11.1. Абонент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной услуги результату, который Абонент хотел получить при обращении за соответствующей услугой, само по себе не является фактом оказания услуги ненадлежащего качества.

11.2. 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), в том числе чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, при конкретных условиях конкретного периода времени. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в том числе, но, не ограничиваясь только этим, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.

11.3. Сторона, попавшая под влияние форс-мажорных обстоятельств, обязана уведомить об этом другую Сторону в разумный срок с момента, как ей стало известно о наступлении таких обстоятельств.