Утверждено Приказом Генерального директора
ТОО «Автомотив Ассистанс Альянс» Дзаурова Х.А.
№ 06-АА-1026 от 15.10.2026 г.

# ДОГОВОР-ОФЕРТА

Настоящий Договор оферты является официальным предложением (публичной офертой) ТОО «Автомотив Ассистанс Альянс» (далее «Компания») в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, заключить договор с Компанией на условиях и в порядке, установленном настоящим Договором – офертой (далее «Договор оферта») и действующим законодательством Республики Казахстан, и содержит все существенные условия и порядок оказания услуг.

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Договоре оферты используются следующие термины и их определения:

**Автомобиль:**
1) легковой автомобиль, предназначенный для перевозки пассажиров и багажа, вместимостью от 2 до 8 человек считая водителя, с разрешённой максимальной массой, которая не превышает 3,5 тонн, участвующий в Подписке согласно настоящему Договору, в том числе электромобили (транспортное средство, оснащенное электрическим двигателем);
2) лёгкий коммерческий транспорт — это автомобили массой не более 4,0 тонн или количеством мест, не считая водителя, не более 16. К легкому коммерческому транспорту относятся: пикапы, бортовые грузовики (грузоподъёмностью не более 1 500 кг), фургоны (с полностью закрытым грузовым отсеком), микроавтобусы, участвующие в Подписке согласно настоящему Договору.

**Активация Подписки** – направление sms-сообщения Клиенту или подписание заявления о подключении к Подписке.

**Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Оферты Клиентом путем осуществления действий, предусмотренные разделом 2 настоящего Договора.

**Договор** – соглашение между Клиентом и Компанией, заключенное на условиях, предусмотренных настоящим Договором оферты, в порядке, установленном главой 33 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

**Дороги** – расположенные на Территориях Обслуживания покрытия, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии.

**ДТП** – дорожно-транспортное происшествие.

**Клиент** – дееспособное физическое лицо, владеющее и/или пользующееся на законном основании Автомобилем, участвующим в Подписке согласно настоящему Договору.

**Компания** – товарищество с ограниченной ответственностью «Автомотив Ассистанс Альянс».

**Контакт-центр** – служба Компании, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая консультирование Клиентов в случае их обращения по телефонному номерам: Республика Казахстан - 2470, Киргизская Республика: 0-800-800-99-99.

**Личный кабинет** - учетная запись Клиента в базе данных Сервиса и/или Мобильного приложения, содержащая Персональные данные Клиента, его логин и пароль, а также иную информацию, необходимую для заказа услуг по Подписке и определяемую на усмотрение Компании.

**Мобильное приложение** — Мобильное приложение «3a.com.kz» и/или Мобильное приложение PUSH24.kz на платформах iOS и Android, представляющее собой набор функционала, предназначенного для заказа Услуг.

**Обслуживание** – оказание Партнерами Компании Услуг в рамках Подписки, Обслуживание осуществляется строго при нахождении Автомобиля на Дорогах.

**Партнеры** – организации партнерской сети Компании, осуществляющие Обслуживание Клиентов в соответствии с условиями настоящего Договора и договоров, заключаемых с ними Компанией. Ответственность за действия Партнеров при исполнении настоящего Договора несет Компания.

**Подписка** – предоставление Клиенту доступа к Мобильному приложению и/или Сервису по заказу Технической помощи, оказываемых Партнерами Компании в отношении его Автомобиля в течение ограниченного промежутка времени в объеме и на условиях, определенных настоящим Договором в течение Срока действия Подписки .

**РК** - территория Республики Казахстан.

**Сервис** - веб-платформа Компании, расположенная по адресу https://3a.com.kz, предназначенная для заказа Услуг.

**СЦ** – сервисный центр.

**СНГ** - территория стран входящих в Содружество Независимых Государств.

**Срок действия Подписки** – 12 (двенадцать)/24(двадцать четыре)/36 (тридцать шесть)/48 (сорок восемь)/60 (шестьдесят) календарных месяцев по желанию Клиента с момента предоставления доступа к Подписке согласно условиям настоящего Договора оферты, в течение которых оказывается Техническая помощь Клиенту. Действие Подписки заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня действия Подписки для данного конкретного Клиента.

**Стороны** – Компания, клиент, заключившие настоящий Договор оферты по основаниям, предусмотренным главой 33 Гражданского кодекса Республики Казахстан и настоящим Договором.

**Территория Обслуживания** - территории городов Республики Казахстан и Кыргызской Республики, перечисленных в пункте 8.3. настоящего Договора оферты и на расстоянии в зависимости от типа Подписки.

**Тип Подписки** – одна из разновидностей Подписки, приведенных в Приложении 1 настоящего Договора оферты.

**Техническая помощь** – набор услуг, предоставляемых в рамках Подписки, включающий в себя услуги согласно Приложению № 1 настоящего Договора оферты.

**Услуги** Компании – предоставление доступа к Мобильному приложению и/или Сервису для заказа Клиентами услуг у Партнеров Компании в объеме и на условиях, определенных настоящим Договором офертой, в рамках Подписки.

**Услуги Партнера** – это услуги, оказываемые Партнерами Компании Клиентам в объеме и на условиях, определенных настоящим Договором офертой, в рамках Подписки.

**Эвакуатор** – специализированное автотранспортное средство, принадлежащее партнеру Компании, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством. К эвакуаторам, в целях настоящего Договора, могут быть приравнены технические транспортные средства.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Компания на основании Акцепта Клиентом настоящей оферты и в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан заключает с Клиентом договор на оказание услуг по предоставлению доступа к Сервису и/или Мобильному приложению и встроенным сервисам Подписки.
1.2. Договор действует на территории РК, СНГ (в зависимости от типа Подписки). Доступ к сервисам Подписки обеспечивается через Сервис и/или Мобильное приложение; при необходимости офлайн-услуги (услуги эвакуации или иной технической помощи) организуются через партнерскую сеть в зонах обслуживания, указанных в Приложении № 1.
1.3. Компания оказывает Услуги Компании и предоставляет Клиенту доступ к партнерским сервисам (скидки, бонусы и иные преимущества) посредством Сервиса и/или Мобильного приложения в рамках Подписки.
1.4. В случае внесения изменений в Законодательство РК, затрагивающих правоотношения сторон по настоящему Договору оферты, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящим Договором оферты, регламентируются законодательством РК.
1.5. Акцепт является полным и безоговорочным: факт приобретения Подписки и 100 % предоплаты Клиентов за доступ к Сервису и/и Мобильному приложению означает согласие со всеми условиями Договора оферты, всех приложений к нему и в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан, и рассматривается как лицо, вступившее с Компанией в договорные отношения в соответствии с условиями настоящим Договором оферты.
1.6. Клиент, соглашаясь с условиями настоящего Договора оферты, понимает и принимает, что физическое оказание Технической помощи осуществляется Партнерами.
1.7. Стороны признают, что по настоящему Договору оферты Клиент присоединяется к условиям, изложенным в нем, без каких-либо исключений и оговорок.
1.8. Компания имеет право без предварительного уведомления Клиентов вносить изменения в данный Договор оферты. Изменения вступают в силу после их публикации на Сервисе и/или в Мобильном приложении и применяются к любому действию Клиента на Сервисе, сделанному после публикации.
1.9. Все исключительные права на программное обеспечение Сервиса и Мобильного приложения, включая интерфейсы, алгоритмы, базы данных, дизайн, тексты и иные объекты интеллектуальной собственности, принадлежат Компании. Клиенту предоставляется ограниченное, неисключительное право пользования Сервисом и/или Мобильным приложением исключительно для личных целей в рамках Подписки. Любое копирование, модификация, распространение или использование элементов Сервиса и/или Мобильного приложения вне рамок настоящего Договора оферты запрещено и влечёт ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА ОФЕРТЫ

2.1. В соответствие с настоящим Договором оферты Компания обязуется предоставить доступ в Мобильное приложение и/или Сервис для заказа Клиентом Технической помощи по

Подписке у Партнеров, пользования услугами Партнеров Компании, а Клиент обязуется, на условиях настоящего Договора оферты, оплатить эти Услуги Компании.
2.2. Стоимость Подписки и Срок действия Подписки указывается на Сервисе/Мобильном приложении и (или) в иных документах Компании.
2.3. Если иной порядок не оговорен другими пунктами настоящего Договора оферты, Порядок принятия Акцепта, следующий:
2.3.1. Клиент проходит процедуру регистрации и знакомится с условиями настоящего Договора оферты и Приложений к нему, информацией о Технической помощи, доступных в рамках Подписки, и условиях их предоставления, которые можно получить в рамках Подписки, а также с информацией о стоимости Подписки, и о Периоде действия подписки, размещенной на Сервисе и (или) Мобильном приложении;
2.3.2. Клиент проходит процедуры авторизации и привязки банковской карты и/или электронного средства платежа к своему Личному кабинету. Для целей настоящего Договора оферты любая банковская карта и/или электронное средство платежа, привязанные к Личному кабинету (в том числе привязанные при оформлении Подписки до её оформления, либо после её оформления) считаются Привязанной картой.
2.3.3. Клиент после совершения действий, указанных в п.2.3.1.-2.3.2. настоящего Договора оферты, осуществляет Акцепт путем оплаты стоимости Подписки согласно инструкциям на Сервисе/Мобильном приложении или разделу 5 настоящего Договора оферты.
2.3.4. Доступ к Подписке предоставляется Клиенту на Срок действия Подписки в полном объеме по истечении 72 (семидесяти) двух часов с момента оплаты Клиентом стоимости Подписки **на Сервисе, Мобильном приложении или в порядке, предусмотренным разделом 5 настоящего Договора оферты** при условии отражения факта оплаты в системе учета платежей Компании.

## 3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ. ВСТУПЛЕНИЕ ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ В СИЛУ. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ДОГОВОРА-ОФЕРТЫ

3.1. Обязанности Компании по отношению к Клиенту по оказанию услуг возникают с даты начала Обслуживания.
3.2. Действие Договора оферты в отношении конкретного Клиента заканчивается в 23 часа 59 минут последнего дня Срока действия Подписки, к которой он был подключен. После окончания срока действия Договора оферты, при отсутствии в месячный срок письменных возражений со стороны Клиента по Договору оферты, услуги, предусмотренные Приложением 1 настоящего Договора оферты, считаются надлежащим образом оказанными Компанией и принятыми Клиентом. Обязательства Сторон по Договору оферты прекращаются с момента окончания действия Подписки.
3.3. Услуга по подключению к Подписке считается оказанной в полном объеме с момента активации Подписки. Подключение к Подписке является добровольным, после активации Подписки стоимость подключения в случае досрочного расторжения возвращается за вычетом понесенных Компанией расходов.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

- Один раз изменить Автомобиль, обслуживаемый в рамках настоящего Договора-оферты с занесением его учетных данных в базу Компании без дополнительной платы. Процедура занесения в базу Компании данных об измененном Автомобиле осуществляется Клиентом через Контакт-центр с сообщением Клиентом своего ФИО, контактного номера телефона, email, VIN номера и регистрационного номера Автомобиля, города-местонахождения авто или посредством Сервиса/Мобильного приложения. Техническая помощь в отношении измененного Автомобиля могут быть оказаны через 72 часа с момента изменения Клиентом учетных данных в базе данных Компании.
- Заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании, Технической помощью, получать справочно-консультационную информацию.
- Сообщать Компании обо всех недостатках услуг, работ, справочно-консультационной информации, оказанных сотрудниками Компании и/или Партнерами.

- Клиент вправе отказаться от исполнения Договора оферты в любое время в соответствии с п.3.3. Договора оферты.

4.2. Клиент обязан:

- Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании и предоставленной Компанией справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами, Технической помощью с учетом положений п.6.2 Договора оферты.
- Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой Компании и/или Партнеру при оказании услуги в порядке, предусмотренном пунктом 6.2 настоящего Договора оферты.
- При заказе Технической помощи сообщать Компании и/или Партнеру полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемой Технической помощи, а также о необходимом месте их получения.
- Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором офертой, предъявить специалисту Партнера документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации Автомобиля, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным Автомобилем.
- Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором офертой.
- После окончания выполнения работ подписать все документы, оформляемые представителями Компании и/или Партнера. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Компании через Контакт-центр и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.
- Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, а также Партнерами, касающиеся оказываемых услуг.
- Сообщать Компании обо всех изменениях в учетных данных Автомобиля в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Клиентом этой обязанности в установленный срок, учетные данные, считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия указанных учетных данных фактической информации.
- Содержать Автомобиль, указанный в учетной информации, в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба Автомобилю.
- Выполнять условия настоящего Договора оферты.

4.3. Компания имеет право:

- Передавать личные данные Клиента и его автомобиля Партнерам для оказания Технической помощи.
- Проверять предоставленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящего Договора оферты.
- Отказать в предоставлении Клиенту Компании Услуг и выполнении работ, в соответствии с пунктами 7 и 8 Приложения 1 к настоящему Договору оферты.
- На досрочное прекращение Договора оферты в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, в случае нарушения Клиентом условий настоящего Договора оферты.
- Отказать полностью или частично клиенту Компании в предоставлении услуг, технической помощи, справочно-консультационной информации в случаях:
  - Несоответствия учетных данных Автомобиля (VIN-номера и регистрационного номера), сообщенных Клиентом при Подключении к Подписке, соответствующим учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при заказе, приобретении и/или получении услуг Компании, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компании и/или Партнеру при заказе Технической помощи о желаемых

характеристиках такой технической помощи , либо об объеме, о месте и времени получения технической помощи.

- Заказа Клиентом и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Клиента выполнения каких-либо действий в отношении иного Автомобиля (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в учетных данных, сообщенных Клиентом при подключении к Подписке/измененных Клиентом согласно п. 4.1. настоящего Договора-оферты.
- Нарушения Клиентом условий настоящего Договора оферты.
- Если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.
- Если Клиент оскорбляет представителя Компании и/или Партнера Компании, нецензурно выражается, использует нецензурную брань при получении услуги или в моменте ее оказания.

4.4. Компания обязана:

- Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящим Договором офертой перед его заключением путем размещения на сайте Компании и (или) Сервисе/Мобильном приложении.
- Обеспечить предоставление Клиенту услуг в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящего Договора оферты, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.
- Оказать иные услуги на основании и в порядке, предусмотренном настоящим Договором офертой и действующим законодательством.
- Сообщить Клиенту перечень документов, необходимых к представлению для обращений в Компанию в тех или иных ситуациях.
- Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте и его Автомобиле своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном настоящим Договором офертой.
- Совершать иные действия, предусмотренные настоящим Договором офертой и законодательством Республики Казахстан.
- Возместить при достижении взаимного согласия Сторон либо по судебному решению Клиенту сумму ущерба нанесенному Автомобилю, подключенному Клиентом к Подписке при выполнении услуг по настоящему Договору-оферте.

## 5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Сумма, уплаченная Клиентом при подключении Подписки, является вознаграждением Компании за предоставление доступа к Сервису и/или Мобильному приложению и включенным в нее сервисам. Стоимость Подписки указывается в Личном кабинете Клиента, на Сервисе, и/или Мобильном приложении, и/или в иных документах Компании. Оплата включает в себя вознаграждение Компании за доступ к Сервиса и/или Мобильное приложение, а также расходы, связанные с ее поддержкой и обслуживанием. Стоимость Подписки фиксируется на дату оплаты и не подлежит изменению в течение оплаченного периода.

5.2. Стоимость и порядок оказания иных услуг и мероприятий, осуществляемых Компанией, оказываемых в рамках уставной деятельности и не предусмотренных разделом 2 настоящего Договора оферты устанавливаются Компанией в виде прейскуранта, размещаемого на сайте Компании. Компания вправе в одностороннем порядке изменять прейскурант с размещением его на сайте без дополнительного уведомления Клиента.

5.3. В случае заказа Клиентом Технической помощи, за исключением справочно-консультационных услуг вне территории обслуживания, а также дополнительных услуг или дополнительного количества услуг, не входящих в перечень согласно Приложению 1 к

настоящему Договору оферты, при необходимости проведения дополнительных работ для обеспечения выполнения услуг в рамках наполнения Подписки, Клиент оплачивает за такую Техническую помощь Партнеру , исходя из прейскуранта, действующего на момент его обращения за услугой к Партнеру.

5.4. Все расчеты по настоящему Договору оферты производятся в тенге.

5.5. В случае заказа Клиентом разовых услуг Клиент оплачивает услуги Партнеру, исходя из прейскуранта, действующего на момент его обращения за услугой к Партнеру.

5.6. Клиент имеет возможность заказать разовую услугу посредством Сервиса, Мобильного приложения Компании.

5.7. Перечень разовых услуг и их стоимость отражены на Сервисе и/или в Мобильном приложении Компании.

## 6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

6.1. В соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Республики Казахстан, Стороны договорились, что оплата стоимости Услуг, указанных в разделе 5 настоящего Договора оферты, является полным, безоговорочным и явно выраженным акцептом Клиентом настоящей публичной оферты.

6.2. При подключении к Подписке онлайн через Сервис и/или Мобильное Клиент обязан подписать электронное согласие о подключении к Подписке и присоединении к Публичному Договору оферты. В случае приобретения Подписки офлайн Клиент подписывает заявление о подключении к Подписке и присоединении к Публичной оферта на бумажном носителе.

6.3. Не сообщение Клиентом Компании учетных данных Автомобиля (VIN-номера), а равно неверное их сообщение по вине Клиента влечет отказ в оказании Компанией услуг, оказании технической помощи и предоставлении приоритетов, предусмотренных настоящим Договором оферты.

6.4. Стороны договорились, что Договор оферты между Компанией и Клиентом считается заключенным с момента Акцепта публичной оферты: факт приобретения Подписки и 100 % предоплаты Клиента за доступ к Сервису и/и Мобильному приложению, или *согласно пункта 2.3 настоящего Договора оферты.*

6.5. Стороны договорились, что Договор оферта между Компанией и Клиентом прекращается в случаях, предусмотренных разделом 3 настоящего Договора оферты.

6.6. Стороны договорились, что Договор оферта может быть расторгнут досрочно Сторонами или по решению суда, если в период его действия произошло существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении настоящего Договора оферты, когда эти обстоятельства изменились настолько, что, если бы такие изменения можно было предвидеть заранее, Договор-оферта между Сторонами вообще не был бы заключен или был бы заключен на условиях, значительно отличающихся от согласованных условий по данному Договору оферты.

6.7. Стороны договорились, что в рамках настоящего Договора оферты надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Сторонами, совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи, а также поданных посредством Сервиса/Мобильного приложения. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Компании. Компания оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Клиентом при подключении к Подписке на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором офертой разумно и добросовестно в своих целях.

6.8. Стороны договорились, что услуги оказываются только тому Автомобилю, который указан в учетных данных, хранящихся у Компании. В случае смены Автомобиля, Клиент обязан сообщить об этом Компании в течение трех рабочих с дней с момента такого изменения. Обязанность оказывать услуги по данному Автомобилю возникает только через 72 часа с момента изменения учетных данных. Такое изменение допускается не более чем один раз в течение срока действия Договора оферты.

6.9. Стороны договорились, что Клиенты, указавшие в учетных данных Автомобили, не являющиеся объектом оказания Технической помощи, выполнения работ в соответствии с настоящим Договором офертой, не вправе пользоваться услугами и работами в рамках экстренной технической помощи и эвакуации этих Автомобилей. Партнер вправе оказать указанные услуги, выполнить указанные работы в отношении таких Автомобилей при наличии технической возможности за счет Клиента.
6.10. Компания вправе расторгнуть договор в случае трехкратного нарушения Клиентом своих обязанностей, что подтверждается документально (запись звонка, акт оказания услуг), с письменным уведомлением Клиента.
6.11. Стороны договорились считать злоупотреблением услугами со стороны Клиента следующие действия Клиента:
- Трехкратное невыполнение устных рекомендации Компании, Партнера, данные Клиенту при оказании услуг и зафиксированных на записях звонков, на условиях и в порядке, предусмотренных настоящим Договором офертой;
- Заказ Технической помощи по транспортировке транспортного средства или экстренной технической помощи в случаях, не предусмотренных настоящим Договором офертой;
- Умышленный заказ Технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Компании или Партнера при указании необходимости в выполнении работ, оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Договором офертой;
- Любые умышленные действия Клиента, направленные на выполнение Партнерами Технической помощи, в порядке ином, чем установлено настоящим Договором офертой.
6.12. Ни при каких обстоятельствах ни Компания, ни ее представители не несут ответственность перед Клиентом, перед любыми третьими лицами за любой косвенный, случайный, неумышленный ущерб, включая упущенную выгоду или потерянные данные, вред чести, достоинству или деловой репутации, вызванный в связи с использованием Сервиса/Мобильного приложения, содержимого Сервиса/Мобильного приложения или иных материалов, к которым Клиент или иные лица получили доступ с помощью Сервиса, даже при отсутствии предупреждения со стороны администрации Сервиса/Мобильного приложения о наличии возможности таких негативных последствий.
6.13. Клиент предупрежден о том, что Компания, являющаяся правообладателем Сервиса/Мобильного приложения, не несет ответственности за негативные последствия, которые могут наступить при посещении и использовании Клиентом внешних ресурсов, ссылки на которые могут содержаться на Сервисе/Мобильном приложении.
6.14. Клиент согласен с тем, что Компания не несет ответственности перед Клиентом в связи с любыми возможными или возникшими убытками, связанными с любой информацией размещаемой на Сервисе/Мобильном приложении, регистрацией авторских прав и сведениями о такой регистрации, услугами, доступными или полученными через внешние ресурсы либо иные контакты Клиента, в которые он вступил, используя размещенную на Сервисе/Мобильном приложении информацию или ссылки на внешние ресурсы.
6.15. Компания не несет ответственность за сбои в работе Сервиса/Мобильного приложения на программно-технических средствах Клиента, неисправности программно-технических средств Клиента.

## 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

7.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом разрешаются путем переговоров. Если переговоры, не привели к результатам, то Клиент, имеющий претензии к Услугам, должен направить претензионное письмо на электронную почту support@3a.com.kz либо по месту нахождения Компании. Компания предоставляет ответ на претензионное письмо Клиента в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения такого письма. Клиент обязан при направлении претензионного письма или иного обращение в адрес Компании приложить копию документа, удостоверяющего личность, и иные документы, которые подтверждают суть претензии. Компанией у Клиента могут быть запрошены дополнительные документы для рассмотрения претензионного письма или иного обращения, которые Клиент обязан будет предоставить. При недостижении согласия спор между сторонами разрешается в судебном порядке по месту нахождения Компании в соответствии

с действующим законодательством Республики Казахстан. Языком судебного разбирательства будет русский язык.
7.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных Договором офертой, 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, исключающие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления; забастовки и иные подобные обстоятельства.
7.3. 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.
7.4. Компания вправе собирать, использовать, передавать, хранить или иным образом обрабатывать (далее совместно – "Обрабатывать") Информацию, предоставляемую Клиентом, которая может быть связана с конкретными физическими лицами (далее – "Персональные данные"). Компания обязуется обрабатывать Персональные данные исключительно в целях исполнения договора, срок хранения – не более 5 лет после прекращения договора оферты, с соблюдением действующего законодательства. Компания потребует от каждого из Партнеров, Обрабатывающего Персональные данные от имени Компании соблюдения указанных требований.
7.5. Клиент обязуется предоставлять достоверные персональные данные в Мобильном приложении и/или Сервисе.
7.6. Компания обязуется выполнять требования, предусмотренные действующим законодательством РК, связанных с защитой персональных данных. Компания обеспечивает сохранность персональных данных и принимает соответствующие меры по их защиты, исключающие доступ к персональным данным неуполномоченных лиц.
7.7. Используя Сервис и/или Мобильное приложение, Клиент подтверждает, что ознакомлен и согласен с Политикой по сбору и обработки персональных данных, расположенной по адресу: https://3a.com.kz/privacy-policy. Согласие с указанным документом является полным и безоговорочным

## 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Все условия Договора оферты между Клиентом и Компанией, включая существенные, приведены в настоящем Договоре оферте и являются его неотъемлемой частью.
8.2. В случае возникновения противоречий между русским и казахским текстом договора, преимущество будет иметь текст договора на русском языке.
8.3. Во всем остальном, что не урегулировано или не полностью урегулировано настоящим Договором офертой, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Казахстан. Зона действия Услуги эвакуации или техпомощи в рамках настоящего Договора оферты предоставляются на территории городов Республики Казахстан и Кыргызской Республики, перечисленных ниже и на расстоянии в зависимости от типа Подписки:

| **Республика Казахстан** | |
|---|---|
| **Название города** | **Область** |
| Алматы | |
| Астана | |
| Шымкент | |
| Актобе | Актюбинская |
| Караганда | Карагандинская |
| Тараз | Жамбылская |
| Усть-Каменогорск | Восточно-Казахстанская |
| Павлодар | Павлодарская |

| | |
|---|---|
| Атырау | Атырауская |
| Семей | Абайская |
| Кызылорда | Кызылординская |
| Актау | Мангистауская |
| Костанай | Костанайская |
| Уральск | Западно-Казахстанская |
| Петропавловск | Северо-Казахстанская |
| Туркестан | Туркестанская |
| Кокшетау | Акмолинская |
| Темиртау | Карагандинская |
| Талдыкорган | Жетысуская |
| Экибастуз | Павлодарская |
| Жезказган | Улытауская |
| Балхаш | Карагандинская |
| Кульсары | Атырауская |
| Сарыагаш | Туркестанская |
| Конаев | Алматинская |
| Риддер | Восточно-Казахстанская |
| Аягоз | Абайская |
| Есик | Алматинская |
| Житикара | Костанайская |
| Ушарал | Жетысуская |

| **Кыргызская Республика** | |
|---|---|
| **Название города** | **Область** |
| Балыкчы | Иссык-Кульская |
| Баткен | Баткенская |
| Бишкек | |
| Джалал-Абад | Джалал-Абадская |
| Кара-Балта | Чуйская |
| Каракол | Иссык-Кульская |
| Кызыл-Кия | Баткенская |
| Нарын | Нарынская |
| Ош | |
| Талас | Таласская |
| Чолпон-Ата | Иссык-Кульская |

**Реквизиты Компании:**
ТОО «Автомотив Ассистанс Альянс»
БИН: 200740002052

**Юридический адрес:**
Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Назарбаева 250, офис 6
Банковские реквизиты:
АО «Народный Банк Казахстана»
IBAN (KZT) KZ966018861000968121
SWIFT:  HSBKKZKX
КВе 17

**Приложение 1 к Договору оферты**

# ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ КЛИЕНТАМ ПО ТИПУ ПОДПИСКИ

1. Наполнение Технической помощи согласно типа Подписки:

| Техническая помощь/ Событие | ТИП ПОДПИСКИ | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **BASIC** | **CLASSIC** | **PLUS** | **VIP** | **BLACK** | **CARE** | **PREMIER** | **Авто Адвокат** | **AAA ONE** | **AAA ONE +** | **QOLDAU** | **Дом Ассистанс** |
| Мультидрайв | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Эвакуация авто при ДТП (до 4 тонн) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Эвакуация авто при поломке (до 4 тонн) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Замена колеса | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Подкачка колёс | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Запуск двигателя при разряженном аккумуляторе | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Подвоз топлива | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Подвоз автозапчастей | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Возвращение авто на дорогу при ДТП | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Вскрытие автомобиля/Багажника | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Отогрев замков | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Отогрев авто | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Подвоз технических жидкостей | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАссистанс** Очистка автомобиля от снега | | | | | 1 раз | | 2 раза | | 2 раза | 2 раза | | |
| **АвтоАссистанс** Отключение сигнализации | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **Автоконсьерж** Техническая консультация по телефону | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж** Справочно- информационная поддержка | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:** Запись на технический осмотр | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:** Запись на сервисное и техническое обслуживание | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:** Вызов экстренных служб при ДТП | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Автоконсьерж:**<br>Поиск эвакуированного авто в УДП ДВД | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Предоставление справки от "Казгидромет" | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Запись на сезонную замену шин | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Помощь в поиске места для сезонного хранения шин | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Запись на автомойку | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Запись на автосервисы (детейлинг, полировка, др.) | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж:**<br>Помощь в выборе цены на ГСМ на АЗС | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **Автоконсьерж**<br>Трезвый водитель (max. 9 000тг или 50 км.) | | | | | | | 2 раза | | 2 раза | 3 раза | | |
| **Автоконсьерж**<br>Подменный автомобиль (до 3-х дней) | | | | | | | 1 раз | | 1 раз | 1 раз | | |
| **Автоконсьерж**<br>Билеты на поезд/самолет | | | | | | | 1 раз | | 1 раз | 1 раз | | |
| **Автоконсьерж**<br>Проживание в отеле/гостинице | | | | | | | 1 раз | | 1 раз | 1 раз | | |
| **Автоконсьерж**<br>Трансфер при эвакуации авто (max. 7000 тг или 50 км.) | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат**<br>Консультация юриста по телефону | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Юридическая защита Клиента на месте ДТП | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Юридическая защита Клиента при получении страховой выплаты | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Юридическая защита в органах дорожной полиции и административном суде | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Юридическая защита Клиента в гражданском производстве | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Юридическая защита Клиента в уголовном производстве | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоАдвокат:**<br>Дополнительные услуги | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Диагностика и регулировка систем зажигания | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена лампочек задних фонарей | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена лампочек освещения номерного знака | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена лампочек передних фар | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена лампочек противотуманных фар | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена плавких предохранителей (в моторном отсеке и в салоне автомобиля) | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена топливного фильтра (наружный) | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена форсунок омывателя | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена щеток стеклоочистителей | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Компьютерный тест | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Компьютерная диагностика | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Перепрограммирование | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Ремонт и регулировка дверных замков | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Стирание ошибок | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Удаление влаги из подкапотной электроники | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Установка боковых зеркал заднего вида (зеркало без наружного держателя) | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **АвтоЭлектрик**<br>Замена или Установка брызговиков | | | | | | | | | ✓ | ✓ | | |
| **ДОМАссистанс**<br>Протечка/протекание/течь воды в квартире/доме | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Протечка водомерного счетчика, крана, обратного клапана, фильтра трубы водоснабжения в ванной/душе | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Протекает радиатор | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Протечка терморегулятора на радиаторе | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Течь с полотенцесушителя | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Замена замка входной двери | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Регулировка окна/витража в квартире | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Регулировка окна/витража на балконе | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМАссистанс**<br>Мелкий ремонт мебели | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМЭлектрик**<br>Дымит, замыкает, искрит розетка (запах горелой проводки) | | | | | | | | | | | | 1 раз |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **ДОМЭлектрик**<br>Замена розеток | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМЭлектрик**<br>Замена выключателей | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМЭлектрик**<br>Замена светильников | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМЭлектрик**<br>Вскрытие входной двери | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМЭлектрик**<br>Вызов мастера для диагностики стиральной машины | | | | | | | | | | | | 1 раз |
| **ДОМКонсультация**<br>Управление домом КСК, ОСИ, Управляющая компания | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Коммунальные платежи и задолженность | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Ущерб имуществу | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Ремонт, перепланировка, узаконение | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Конфликты по пользованию жильем | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Благоустройство (парковка шлагбаум двор) | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Земельный участок, частный дом | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Сделки с жильем (покупка, продажа, аренда) | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **ДОМКонсультация**<br>Наследство и долевая собственность | | | | | | | | | | | | ✓ |
| **Страхование**<br>КАСКО | | | | | | ✓ (до 500 тыс. тг) | | | | | | |
| **Страхование**<br>На случай потери работы | | | | | | | | | | | ✓ | |
| Зона действия/Территория обслуживания | РК, город | 30 км | 50 км | 50 км | 50 км | 50 км | 100 км | РК | 100 км | 200 км | РК | Города Астана, Алматы, Караганда, Шымкент |

2. Услуги и события, связанные с выполнением мероприятий по Подвозу топлива, Замене поврежденного колеса, Вскрытию двери автомобиля, Эвакуациях при поломке и ДТП, Оказанию услуг круглосуточной технической консультации по телефону, Оказанию услуг по юридической консультации по телефону, выполняются при условии удаленности Автомобиля не далее Территории обслуживания. При нахождении Автомобиля вне пределов зоны действия / Территории обслуживания, указанной пункте 8.3. Договора оферты, и/или при выполнении работ и услуг более чем один раз по каждому событию, данные работы и услуги оказываются Клиенту в порядке, указанном в пункте 5.3 настоящего Договора оферты. Количество обращений зависит от Типа Подписки.

3. Условия и информация по Услугам, указанным в пункте 1 Приложения:

- Мультидрайв – Услуга закрепляется за Автомобилем, воспользоваться услугой может любой водитель имеющий право управлять данным транспортным средством (Исключением является услуга вскрытия Автомобиля).

**АвтоАссистанс**

- Эвакуация (ДТП/поломка) - Если Техническая помощь на дороге не дала результатов, или когда изначально понятно, что она будет безуспешна, Оператор Контакт-центра организует эвакуацию. Оператор рекомендует эвакуацию в Сервисный центр (далее – СЦ), где был приобретен автомобиль. Максимальное расстояние по оказанию услуг эвакуации за пределы границ городов зависит от типа Подписки. В случае превышения расстояния Территории обслуживания дополнительные расходы оплачиваются Клиентом Компании или Партнеру Компании самостоятельно. Эвакуация по желанию Клиента производится в другие СЦ, расположенные в городах, отличающихся от постоянного местонахождения Клиента, актуальный список, которых представлен на официальных сайтах автопроизводителей. В случае повторной эвакуации автомобиля с СЦ на другое СЦ в рамках одного события, при том, что автомобиль ранее был эвакуирован в первое СЦ по Подписке, Клиент оплачивает услуги повторной эвакуации автомобиля согласно п. 5.3. Договора оферты. Компания или Партнер имеют право в случае возникновения спорной ситуации запросить у Клиента подтверждающие документы об устранении неисправностей автомобиля по наступившему событию, которые стали причиной первоначальной эвакуации автомобиля в данный СЦ.
- Эвакуация легкого коммерческого транспорта – при эвакуации легкого коммерческого транспорта масса автомобиля не должна превышать 4,00 (четырех) тонн. Автомобиль должен быть полностью разгружен от перевозимого груза (масса должна соответствовать массе автомобиля, заявленного заводом-изготовителем).
- Замена поврежденных колес - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то к Клиенту направляется специалист для осуществления замены колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у Клиента запасных колес (шиномонтаж и ремонт колес не предусмотрен в этой услуге и оказывается отдельно), и/либо эвакуация Автомобиля/колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа, в этом случае стоимость работ по шиномонтажу оплачивает Клиент самостоятельно. При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ городов территории Обслуживания и на расстоянии в зависимости от типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а в случае превышения расстояния Территории обслуживания дополнительные расходы за дополнительное расстояние (это расстояние дальше Территории обслуживания по типу Подписки) Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по

заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
В случае отсутствия запасного колеса специалист может оказать услугу мелкого ремонта шины (установка шнура). Услуга предоставляется только на территории г. Алматы и только для электромобилей.

- Подкачка колес - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие спущенных шин на Автомобиле, то к Клиенту направляется специалист для осуществления подкачки колес Автомобиля Клиента с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ городов территории Обслуживания и на расстоянии в зависимости от типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а случае превышения расстояния Территории обслуживания дополнительные расходы за дополнительное расстояние Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Запуск двигателя - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляется специалист для проведения мероприятий по запуску двигателя данного Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника. В случае выявления технической нецелесообразности – оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние (дальше Территории обслуживания по типу Подписки) ) в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Подвоз топлива - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового и/или электродвигателя) в топливном баке автомобиля, то к Клиенту направляется специалист для подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 10 (десяти) литров необходимой Клиенту марки, чтобы восстановить готовность Автомобиля Клиента к движению. Стоимость переданного Клиенту топлива возмещается Партнеру Клиентом самостоятельно в месте передачи топлива, в размере суммы, указанной в кассовом фискальном чеке, выданном на АЗС при покупке данного топлива. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние (дальше Территории обслуживания по типу Подписки) в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Подвоз автозапчастей - В случае если у клиента в дороге появилась необходимость в замене запчасти специалисты могут доставить клиенту необходимую запчасть. Стоимость запчасти Клиент оплачивает в полном объёме самостоятельно непосредственно Партнеру согласно предоставленного чека. При обращении клиент предоставляет полное название и спецификацию необходимой запчасти для возможности приобретения необходимой запчасти. Если клиент не может предоставить точную информацию по спецификации необходимой

запчасти услуга не предоставляется. Услуга может быть оказана только при условии доступности приобретения необходимой запчасти в специализированном магазине. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запчасти. Для приобретения запчасти Клиент производит предоплату за запчасть в полном объеме. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Возвращение авто на дорогу при ДТП - В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие съезда с дорожного полотна по причине ДТП, то по факту обращения Клиента направляется специалист для осуществления возвращения Автомобиля Клиента на дорожное полотно с целью восстановить готовность Автомобиля к самостоятельному движению. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние (дальше Территории обслуживания по типу Подписки) в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Вскрытие автомобиля/Багажника - Если в случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Клиента потребуется вскрытие двери Автомобиля, по факту обращения Клиента в случае технической возможности вскрытия направляется специалист для проведения данного вида услуги. В случае отсутствия технической возможности вскрытия Клиенту оказывается услуга эвакуации Автомобиля в указанное Клиентом место. Перед началом работ по вскрытию Автомобиля Клиент обязан предъявить документы о праве владения/пользования/распоряжения данным Автомобилем. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов (территории обслуживания) и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние (дальше Территории обслуживания по типу Подписки) в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Отогрев замков - В случае если у Автомобиля Клиента замерзли личинка замка (ключ не проворачивается в личинке замка двери) – отогрев проводится с помощью специальных жидкостей с особым составом, которые способны растопить лед или специальных средств для отогрева личинки замка. При возникновении рисков повреждения замка клиенту, рекомендуется эвакуировать автомобиль на сервисный центр для отогрева автомобиля и проведения восстановления работоспособности личинки замка. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Отогрев авто - В случае если в сильные морозы, Автомобиль Клиента не запускается – техническая служба проводит работы по отогреву автомобиля путем использования специальной тепловой пушки. В услугу входит только отогрев с помощью тепловой пушки продолжительностью не более 30 (тридцати) минут. В услугу не входят работы по частичной разборке ДВС (снятие свечей зажигания, топливного фильтра и тд.). Дополнительное время отогрева автомобиля, а также дополнительные работы по запуску автомобиля оплачиваются клиентом самостоятельно. Отогрев автомобиля с помощью тепловой пуши сопровождается большим выделением тепла вследствие чего могут быть повреждены узлы автомобиля такие как: защита ДВС, защита КПП, проводка двигателя, пластиковые изделия автомобиля, находящиеся в подкапотном пространстве. Ответственность и риски за возможные повреждения полностью несет Клиент. Автопроизводители не рекомендуют проведение агрессивного отогрева автомобиля вследствие чего рекомендуется эвакуировать автомобиль на сервисную станцию для проведения квалифицированного отогрева в теплом боксе, а также проведения диагностики и работ для восстановления правильной работы ДВС. Работы, проведенные на сервисной станции, оплачиваются клиентом самостоятельно. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Подвоз технических жидкостей - В случае если у клиента в дороге появилась необходимость в доливке рабочих жидкостей специалисты Партнера могут доставить клиенту необходимую техническую жидкость. Стоимость жидкости клиент оплачивает в полном объёме самостоятельно непосредственно Партнеру согласно предоставленного чека. При обращении клиент предоставляет полное название и спецификацию необходимой жидкости для возможности приобретения необходимой жидкости. Если клиент не может предоставить точную информацию по спецификации необходимой жидкости услуга не предоставляется. Услуга может быть оказана только при условии доступности приобретения необходимой жидкости на АЗС и специальных магазинов. Жидкость омывателя стекол не входит в услугу. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной технической жидкости. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Очистка автомобиля от снега - В случае, если после снегопада автомобиль клиента находится под слоем снега, клиент может обратиться за услугой "Очистка автомобиля от снега". Счищаются только мягкие слои снега, не примерзшие к автомобилю, во избежание повреждения лакокрасочного покрытия автомобиля. Отскабливание льда и слежавшегося снега от стекол и кузова автомобиля не входят в данную услугу. Услуга проводится в присутствии собственника или представителя собственника автомобиля. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Отключение сигнализации – в случае блокировки сигнализации и невозможности продолжения движения автомобиля специалист Партнера поможет Клиенту перевести

сигнализацию в режим «отключено» либо отключить сигнализацию. В рамках данной услуги Партнер не оказывает услуги ремонта и настройки сигнализации. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

**Автоконсьерж**

- Техническая консультация по телефону - Консультация с механиком Партнера, возможность для Клиента самостоятельно устранить отдельные мелкие неисправности. В отдельных случаях возможность самостоятельно привести машину в движение.
- Справочно- информационная поддержка – консультация клиентов по вопросам, связанным с услугами Подписки, круглосуточно.
- Запись на технический осмотр – Если на автомобиле Клиента заканчивается срок действия технического осмотра автомобиля специалисты Компании могут найти ближайшие пункты прохождения технического осмотра автомобиля и записать Клиента на максимально удобное время. Если запрашиваемое время занято специалисты согласуют с клиентом другое доступное для записи время. В услугу входит только запись на Технический осмотр, все оплаты по прохождению осмотра автомобиля клиент производит самостоятельно.
- Запись на сервисное и техническое обслуживание – если, на автомобиле клиента подошел срок проведения ТО (техническое обслуживание) или ТР (текущий ремонт), Клиент может обратиться к специалистам Компании для записи автомобиля на необходимую сервисную станцию. Специалисты Компании свяжутся с сервисной станцией и подберут клиенту удобное время для проведения ТО и ТР. Если запрашиваемое время занято специалисты согласуют с клиентом другое доступное для записи время. В услугу входит только запись на ТО и ТР, Все оплаты за услуги, оказанные на сервисной станции, Клиент производит самостоятельно.
- Вызов экстренных служб при ДТП - В случае ДТП клиент может предоставить всю информацию специалистам Компании, и они самостоятельно свяжутся со всеми необходимыми экстренными службами и вызовут их на место ДТП. Клиенту необходимо предоставить данные участников ДТП, время ДТП, точное местоположение, а также информацию какие службы нужно вызвать.
- Помощь в поиске эвакуированного автомобиля - Если Автомобиль Клиента по указанию сотрудников правоохранительных органов был принудительно эвакуирован на другое место стоянки и Клиенту, после его обращения в правоохранительные органы, не была предоставлена информация о новом месте нахождения Автомобиля, Клиент вправе обратиться в Контакт-центр Компании за содействием в уточнении места нахождения своего Автомобиля.
- Предоставление справки от "Казгидромет" - При наступлении страхового случая, при котором страховая компания запрашивает подтверждение погодных условий на момент ДТП. По запросу клиента специалисты Компании запросят официальную справку от РГП "Казгидромет" и после получения справки передадут ее клиенту. Справка готовится от 3-х дней.
- Запись на сезонную замену шин – при наступлении времени сезонной замены шин, Клиенту нужно сообщить специалистам Компании в какой шинный центр и на какую предполагаемую дату и время нужно записать автомобиль. Специалисты Компании свяжутся с шинным центром и запишут Автомобиль Клиента на смену шин и подтвердят клиенту его запись. Если запрашиваемое время занято специалисты согласуют с клиентом другое доступное для записи время.
- Помощь в поиске места для сезонного хранения шин – Клиенту нужно сообщить специалистам Компании размер шин и район предполагаемого места хранения. Специалисты

Компании подберут ближайшие места для хранения шин и сообщат возможные варианты с указанием стоимости.

- Запись на автомойку - Если клиент хочет посетить автомойку он может обратиться к специалистам Компании, сообщив желаемое время и данные автомойки, в которую он хочет записаться. Специалисты Компании свяжутся с автомойкой и запишут автомобиль клиента на удобное время. Если запрашиваемое время занято специалисты согласуют с клиентом другое доступное для записи время.
- Запись на автосервисы (детейлинг, полировка, др.) - Если клиент хочет посетить автосервис (детейлинг, полировка, др.), то может обратиться к специалистам Компании и сообщить автосервис, в который он хочет записаться. Специалисты Компании свяжутся с автосервисом и подберут удобное для клиента время. Если запрашиваемое время занято специалисты согласуют с клиентом другое доступное для записи время.
- Помощь в выборе цены на ГСМ на АЗС - При запросе клиента, специалисты Компании проверят стоимость топлива на крупных сетях АЗС и сообщат данную информацию клиенту.
- Трезвый водитель - В случае невозможности самостоятельного управления Автомобилем в результате ухудшения состояния здоровья, либо нахождения клиента в состоянии алкогольного опьянения, по факту обращения Клиента Контакт-центр организовывает перевозку Клиента вместе с Автомобилем в указанное Клиентом место. Перевозка осуществляется максимально до 50 (пятидесяти) км. от административных границ Городов территории обслуживания, а стоимость услуги не должна превышать максимально 9 000,00 (девять тысяч) тенге. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не более 2 (двух) раз за каждые 12 (двенадцать) месяцев срока действия Подписки для данного Клиента. В случае превышения лимита по сумме или расстоянию, дополнительные расходы оплачиваются Клиентом Партнеру Компании самостоятельно.
- Подменный автомобиль - Услуга предоставляется только на территории РК, при эвакуации после ДТП в СЦ, при условии, что ремонт данного Автомобиля невозможно осуществить в день приемки Автомобиля, а нормативный срок ремонта составит более 1 (одних) суток. Клиент вправе в населенном пункте местонахождения данного СЦ получить бесплатную услугу предоставления подменного автомобиля не выше класса «С» на срок не более 3 (трех) суток с момента его предоставления. За предоставление подменного автомобиля с Клиента может взиматься возвращаемый денежный залог. Возврат подменного автомобиля должен быть осуществлен Клиентом не позднее даты возврата Клиенту его Автомобиля вышеупомянутым СЦ. При предоставлении подменного автомобиля возможно ограничение ежедневного пробега данного автомобиля. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не более 1 (одного) раза за каждые 12 (двенадцать) месяцев срока действия Подписки для данного Клиента. Услуга подменный автомобиль предоставляется при условии наличия подменного автомобиля в соответствующем регионе по дополнительному согласованию. Для получения услуги Клиенту необходимо предоставить документы, заверенные печатью от СЦ о проведении ремонта автомобиля с указанием времени необходимого для восстановления работоспособности автомобиля. Услуга не предоставляется на время проведения планового ремонта автомобиля.
- Билеты на поезд/самолет - В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в СЦ и ремонт длится более одного дня, а так же СЦ находится более чем в 200 (двести) километров от пункта назначения Клиента, Клиент вправе потребовать от Компании компенсации стоимости авиа или ж/д билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении. Лимит суммы по данной услуге до 100 000,00 (ста тысяч) тенге при предоставлении подтверждающих документов (чек, посадочный талон). Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не более 1 (одного) раза за каждые 12 (двенадцать) месяцев срока действия Подписки для данного Клиента. Для получения компенсации стоимости билетов Клиенту необходимо предоставить документы, заверенные печатью от СЦ о проведении ремонта автомобиля с указанием времени необходимого для восстановления работоспособности автомобиля. Услуга не предоставляется на время проведения планового ремонта.
- Гостиница на время ремонта - В случае если после доставки автомобиля Клиента по причине неисправности в СЦ, ремонт длится более одного дня и СЦ находится более чем в

200 (двести) километров от места жительства/регистрации авто или пункта назначения Клиента, Клиент имеет право потребовать от Компании компенсации стоимости гостиницы, но не более чем на 3 (трое) суток. Лимит суммы по данной услуге составляет до 100 000,00 (сто тысяч) тенге при предоставлении подтверждающих документов (фискальный чек, закрывающие документы). Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не более 1 (одного) раза за каждые 12 (двенадцать) месяцев срока действия Подписки для данного Клиента. Для получения компенсации стоимости билетов Клиенту необходимо предоставить документы, заверенные печатью от СЦ о проведении ремонта автомобиля с указанием времени необходимого для восстановления работоспособности автомобиля. Услуга не предоставляется на время проведения планового ремонта.

- Трансфер при эвакуации автомобиля (такси) - В случае ДТП или если в результате неисправности Автомобиль Клиента доставлен в СЦ, Клиенту может быть предоставлено такси в зависимости от типа Подписки от места поломки или от места ремонта до места работы, проживания либо другой локации по желанию клиента. Лимит суммы составляет 7 000,00 (семь тысяч) тенге по данной услуге, а по расстоянию составляет не более 50 (пятьдесят) километров от места поломки/места ремонта до места работы/проживания/другой локации по желанию клиента. В случае превышения лимита по сумме или расстоянию, дополнительные расходы оплачиваются Партнеру самостоятельно.

**АвтоАдвока**т (услуга предоставляется только на территории Республики Казахстан).
Консультация - это процесс взаимодействия юриста с клиентом касательно вопросов, связанных с ДТП (дорожно-транспортное происшествие) или другим событием с автомобилем, с целью выявления возможных правовых вариантов их решения и последствий, уяснения путей и способов реализации выбранного варианта решения. Консультирование может включать в себя анализ представленных документов и материалов, изучение правоприменительной практики, направление запросов в адрес уполномоченных органов и организаций, получение от клиента дополнительной информации. Онлайн консультация осуществляется посредством мессенджера WhatsApp или по номеру мобильной связи. Офлайн консультация возможна только в случае нахождения Клиента в городе Алматы или если ДТП совершено в городе Алматы.

- Юридическая консультация по телефону - В рамках услуги доступны консультации по вопросам: приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами; связанным с прохождением государственного технического осмотра автомобиля; по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств. Консультация по телефону доступна круглосуточно, 24/7.
- **Юридическая защита Клиента на месте ДТП:**

- Выезд юриста на место ДТП круглосуточно в пределах административных границ г.Алматы (по РК онлайн сопровождение, круглосуточно).
После поступления информации от клиента о произошедшем ДТП, юрист кратко уточняет: ФИО клиента, номер оператора мобильной связи, марку/модель и государственный регистрационный номер автомобиля, примерный адрес ДТП (пересечение улиц). Юрист сообщает клиенту, что отправит дежурного юриста на место ДТП и вернется к клиенту через пару минут (выезд только в пределах административных границ г.Алматы) и просит не занимать телефонную линию. Все данные, полученные от клиента, юрист указывает в чат группе дежурных юристов мессенджера WhatsApp. После юрист совершает контрольный звонок, чтобы убедиться о принятии информации о ДТП дежурным юристом, и сразу же после этого возвращается к клиенту и начинает консультацию.
- Онлайн консультация юриста по иным происшествиям с автомобилем (кроме технической неисправности) круглосуточно. Консультация охватывает все вопросы касательно Автомобиля, включая, но не ограничиваясь: ДТП, взыскание ущерба, страховая выплата, по вопросам штрафов, за исключением вопросов наследства.

- Консультация и контроль замеров, составления схем ДТП, протоколов, описи повреждений. Вне пределов административных границ г.Алматы контроль замеров производится непосредственно самим клиентом при онлайн сопровождении юриста. Если у клиента есть сомнения или вопросы по схеме и написанию объяснительных, юрист дает подробные разъяснения.
- Консультация в составлении документов (объяснительные, расписки, заявления).

Если ДТП оформляется органами дорожной полиции (ДП), то сотрудниками ДП составляются следующие документы: протокол осмотра места ДТП, схема места ДТП, административный протокол; водители пишут объяснительные. Если же ДТП регулируется без участия ДП, то юрист рекомендует клиенту оформить Расписку с другим участником ДТП во избежание неприятностей в будущем. Текст Расписки может быть продиктован по телефону, либо отправлен на мессенджер WhatsApp. Расписка может включать следующее: признание вины стороны, примерный размер ущерба пострадавшей стороны, обязательства виновника погасить ущерб, порядок погашения ущерба.
- Консультация юриста по претензиям других участников ДТП. Нередко при ДТП другой участник ДТП (пострадавшая сторона) может предъявлять к клиенту завышенные требования по возмещению материального, морального ущерба, упущенной выгоды. В таких случаях юрист разъясняет какие именно последствия могут быть в конкретном случае и рекомендует Клиенту не давать какие-либо необдуманные обязательства.
- Консультация по урегулированию мелких ДТП без вызова дорожной полиции по телефону. ДТП считается «мелким», т.е. небольшим, если: нет вреда жизни и здоровью участникам мелкого ДТП; участников не более двух, включая автомобиль клиента; ущерб не более 200 000,00 (двести тысяч) - 300 000,00 (триста тысяч) тенге; есть обоюдное согласие и понимание в определении виновной стороны; есть готовность возместить ущерб виновной стороной.

- **Юридическая защита Клиента при получении страховой выплаты:**

- Онлайн сопровождение по сбору документов для оформления страховой выплаты. В онлайн консультацию клиента входит консультация: по сбору документов с органов дорожной полиции; о действиях в страховой компании; как написать заявление о наступлении страхового случая; как найти информацию о страховой компании виновника ДТП.
- Контроль организации оценки причиненного ущерба автомобилю Клиента. Под контролем организации оценки причиненного ущерба автомобилю Клиента подразумевается онлайн консультация клиента касательно: оформления заявления на оценку причиненного ущерба в страховой компании; получения направления для проведения оценки; согласования места и времени проведения оценки; проверки адекватности суммы оценки, на какие факторы Клиенту обращать свое внимание.
- Онлайн сопровождение Клиента, представителей страховой компании и другого участника ДТП при проведении оценки причиненного ущерба автомобилю. Сопровождение подразумевает под собой онлайн сопровождение Клиента:

1) сообщить Клиенту о том, что важно правильное адекватное взаимодействие оценщика с клиентом,
2) сообщить Клиенту о необходимости озвучить оценщику о том, что необходимо отразить все поврежденные детали автомобиля,
3) сообщить Клиенту о том, что важно не забыть при проведении оценки отразить возможные скрытые дефекты.

«Сопровождение другого участника ДТП» подразумевает под собой случай, когда в ДТП клиент является виновной стороной. В этом случае клиент находится в статусе ответственного за причиненный ущерб, поэтому важно участие Клиента при проведении оценки причиненного ущерба автомобилю с целью того, чтобы оценка причиненного ущерба была реальной, обоснованной и не завышенной.
- Онлайн консультация по соблюдению законодательных сроков осуществления страховой выплаты. Соблюдение сроков включает:

1) оперативность подачи Клиентом заявления на страховую выплату,
2) сроки получения Клиентом направления для проведения оценки причиненного ущерба,
3) срок получения Клиентом отчета об оценке,

4) срок осуществления страховой выплаты.
- Помощь в составлении заявлений по вопросам страховой выплаты через Страхового Омбудсмана. В случае несогласия Клиента с проведенной оценкой юрист консультирует о дальнейших действиях Клиента: как составить уведомление в страховую компанию о намерении обращения Страховому омбудсману, о порядке обращения к Страховому омбудсману, как составить заявление в аппарат Страхового омбудсмана.

- **Юридическая защита в органах дорожной полиции и административном суде:**

- Онлайн помощь по контролю сроков передачи документов по ДТП из органов дорожной полиции в административный суд. Процесс движения документов следующий:
1) после ДТП документы по ДТП сначала аккумулируются в органах дорожной полиции (1-2 дня),
2) после сортировки и регистрации, материалы в оригинале забираются представителями районных органов дорожной полиции (2-3 дня),
3) после завершения рассмотрения дела документы в сканированном виде размещаются в системе ЕРАП (единый реестр административных правонарушений) (3-5 дней),
4) после этого назначается судебное заседание в административном суде.
- Онлайн помощь в подготовке необходимых документов, ходатайств. В случае, если Клиент является виновником ДТП, то желательно заранее подготовить ходатайство о не лишении водительского удостоверения.
- Онлайн помощь в подготовке заявлений для организации судебных экспертиз (трассологическая, автотехническая, судебно-медицинская). Если ДТП спорное, то должностное лицо (дознаватель) органов дорожной полиции может назначить трассологическую экспертизу. Если же дознаватель не намерен это делать, то клиент может это сделать от своего имени, в этом случае юрист оказывает помощь в подготовке заявления о назначении экспертизы. В случае если клиент не согласен с заключением эксперта, то юрист оказывает помощь в составлении ходатайства о назначении повторной экспертизы.
- Онлайн помощь в подготовке заявлений для судебных разбирательств в административном суде. Это могут быть ходатайства о не лишении водительского удостоверения.
- Онлайн помощь в составлении заявлений по обжалованию судебных актов административного суда в вышестоящую инстанцию. В случае несогласия клиента с судебным актом административного суда по определению виновности, подается апелляционная жалоба в вышестоящий суд.

- **Юридическая защита Клиента в гражданском производстве:**

- Онлайн помощь в подготовке необходимых документов для защиты прав Клиента в суде первой инстанции (только суд первой инстанции).
- Онлайн помощь в подготовке документов по досудебному урегулированию претензий: подготовка досудебной претензии, удаленное (посредством телефонных звонков или мессенджера WhatsApp) участие в переговорах клиента с истцом/ответчиком; предоставление рекомендации сторонам судебного процесса по возможным вариантам урегулирования возникшего спора.
- В случае несогласия Клиента с судебным актом суда первой инстанции, юрист оказывает онлайн помощь в подготовке апелляционной жалобы в вышестоящий суд (только апелляционная инстанция).

- **Юридическая защита Клиента в уголовном производстве:**

- Онлайн консультация в уголовном производстве. ДТП с причинением вреда средней и тяжелой степени здоровью рассматривается в уголовном производстве. В этом случае оказывается консультация в части: какие последствия могут ожидать клиента; какие документы и куда нужно предоставлять; как взаимодействовать с представителями органов полиции, судебных органов, с пострадавшей стороной; как урегулировать претензию с возможным примирением сторон.
- Онлайн помощь в подготовке документов для защиты прав Клиента. Документов в уголовном производстве может быть много, такими документами являются, включая, но не ограниваясь - заявления, ходатайства.

- **Дополнительные услуги:**

- Юридическая онлайн консультация касательно своего автомобиля. Могут быть любые вопросы юридического характера касательно автомобиля, за исключением вопросов наследства, в частности: касательно штрафов, получение водительского удостоверения, урегулирование вопросов в случае причинения ущерба автомобилю Клиента.
- Юридическая консультация при угоне автомобиля. В случае угона автомобиля схема работы с органами полиции отличается от схемы, как если бы было совершено ДТП с участием автомобиля Клиента, поэтому Клиент получает следующую консультацию: в какую инстанцию необходимо обратиться; как, когда и кому написать заявление.
- Юридическая консультация при других повреждениях (кроме технической неисправности) или происшествиях с автомобилем Клиента (за исключением вопросов наследства) предоставляется онлайн и круглосуточно.

Юридическая консультация по телефону - В рамках услуги доступны консультации по вопросам: приобретения, налогообложения, совершения регистрационных действий, эксплуатации, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с транспортными средствами; связанным с прохождением государственного технического осмотра автомобиля; по иным вопросам правоотношений в области автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств, в том числе по вопросам взаимоотношений с правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации транспортных средств. Консультация по телефону доступна круглосуточно, 24/7.

**АвтоЭлектрик**

- Диагностика и регулировка систем зажигания - включает в себя работу по диагностике систем зажигания и замене узлов системы (датчики, катушки зажигания, высоковольтные провода). В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту запасные части автомобиля, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается при согласии Клиента и под его ответственность. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена лампочек задних фонарей - включает в себя работу по замене лампочек задних фонарей автомобиля за исключением задних фонарей, где не предусмотрена замена лампочек, при условии возможности проведения таких работ без использования подъёмника (для подъёма и удержания автомобилей в поднятом положении во время ремонта или обслуживания) или необходимости снятия заднего бампера. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту лампочки, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена лампочек освещения номерного знака - включает в себя работу по замене лампочек освещения номерного знака автомобиля, за исключением плафона подсветки номерного знака, где не предусмотрена замена лампочки. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту лампочки, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной

части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Замена лампочек передних фар - включает в себя работу по замене лампочек передних фар автомобиля за исключением передних фар, где не предусмотрена замена лампочек или предусмотрено только в официальном дилерском центре, при условии возможности проведения таких работ без использования подъёмника (для подъёма и удержания автомобилей в поднятом положении во время ремонта или обслуживания) или необходимости снятия переднего бампера. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту лампочки, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена лампочек противотуманных фар - включает в себя работу по замене лампочек противотуманных фар за исключением противотуманных фар, где не предусмотрена замена лампочек или предусмотрено только в официальном дилерском центре, при условии возможности проведения таких работ без использования подъёмника (для подъёма и удержания автомобилей в поднятом положении во время ремонта или обслуживания) или необходимости снятия переднего бампера. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту лампочки, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена плавких предохранителей (в моторном отсеке и в салоне автомобиля) - включает в себя работу по проверке и замене предохранителей. В услугу не входит работа по выявлению причин перегорания предохранителей и их устранению. Перегорание предохранителя в основном является следствием неисправности электрических систем автомобиля, вследствие чего замена предохранителя производится под полную ответственность Клиента и клиент самостоятельно несет все связанные с этим риски. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту предохранители, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по

факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Замена топливного фильтра (наружный) - включает в себя работу по замене наружного топливного фильтра при условии возможности его замены без использования подъёмника (для подъёма и удержания автомобилей в поднятом положении во время ремонта или обслуживания). Замена фильтра, расположенного под автомобилем и в топливном баке не входит в данную услугу. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту запасные части автомобиля и расходные материалы, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена форсунок омывателя - включает в себя работу по замене и настройке форсунок омывателя лобового стекла. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту запасные части автомобиля и расходные материалы, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Замена щеток стеклоочистителей - включает замену щеток стеклоочистителя. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту щетки стеклоочистителя, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Компьютерный тест - проведение диагностики автомобиля путем считывания кодов неисправности и предоставление списка ошибок клиенту. В диагностику не входит обнуление ошибок, перепрограммирование или проведение работ по ремонту автомобиля. Услуга оказывается при согласии Клиента и под его ответственность. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Компьютерная диагностика - проведение диагностики автомобиля с разборкой кодов неисправностей и проверкой параметров работы электронных систем. В услугу не входит стирание ошибок. Услуга оказывается при согласии Клиента и под его ответственность.

Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Перепрограммирование - перепрограммирование модулей управления автомобиля осуществляется только с согласия Клиента и под его ответственность. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Ремонт и регулировка дверных замков - работа по замене или регулировке дверных замков при условии отсутствия необходимости перепрограммирования блоков или модулей автомобиля. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Стирание ошибок - стирание ошибок в блоках управления автомобилем осуществляется для определения постоянной или случайной неисправности автомобиля. Услуга оказывается при согласии Клиента и под его ответственность. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Удаление влаги из подкапотной электроники - включает в себя работу по обработке соединений электропроводки автомобиля специальными жидкостями, вытесняющими влагу. В услугу не входит ремонт и восстановление соединений электропроводки. Услуга оказывается при согласии Клиента и под его ответственность. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.
- Установка боковых зеркал заднего вида (зеркало без наружного держателя) - включает в себя работу по замене или установке боковых зеркал заднего вида (стекляшек). В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту запасные части для оказания этой Услуги, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается

бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

- Замена или установка брызговиков - включает в себя работу по замене или установке брызговиков. В случае необходимости Партнер может предоставить Клиенту запасные части для автомобиля, которые оплачиваются Клиентом отдельно. Клиент обязан в любом случае даже при отказе от услуги оплатить стоимость купленной запасной части. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов и на расстоянии в зависимости от Типа Подписки. Если расстояние в пути от административной границы Города до места фактического нахождения Автомобиля превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – не ограничено, если иное не предусмотрено условиями Подписки.

**ДомАссистанс**

- Протечка/протекание/течь воды в квартире/доме – включает в себя работу по выявлению и устранению протечки/протекания/течи воды в квартире/доме. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Работы производятся при возможности отключения подачи воды. Все вопросы по срыву и установки пломб остается на стороне клиента. При необходимости перекрытия подачи воды силами управляющей компании клиент самостоятельно обращается в управляющую компанию.
- Протечка водомерного счетчика, крана, обратного клапана, фильтра трубы водоснабжения в ванной/душе – включает в себя работу по устранению протечки. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Работы производятся при возможности отключения подачи воды. Все вопросы по срыву и установки пломб остается на стороне клиента. При необходимости перекрытия подачи воды силами управляющей компании клиент самостоятельно обращается в управляющую компанию.
- Протекает радиатор - включает в себя работу по выявлению и устранению причин утечки теплоносителя из радиатора отопления (включает в себя замену манжет радиатора, прокладок, кранов радиатора и устранение подтекания подключений креплений радиатора. Замена радиатора не входит в услугу). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Работы производятся при возможности отключения подачи воды. Все вопросы по срыву и установки пломб остается на стороне клиента. При необходимости

перекрытия подачи воды силами управляющей компании клиент самостоятельно обращается в управляющую компанию.

- Протечка терморегулятора на радиаторе - включает в себя работу по выявлению и устранению причин утечки теплоносителя в месте установки терморегулятора (замена прокладок/замена терморегулятора при наличии у клиента). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Работы производятся при возможности отключения подачи воды. Все вопросы по срыву и установки пломб остается на стороне клиента. При необходимости перекрытия подачи воды силами управляющей компании клиент самостоятельно обращается в управляющую компанию.
- Течь с полотенцесушителя - включает в себя работу по выявлению и устранению причин утечки воды в полотенцесушителе (замена прокладок, замена полотенцесушителя при наличии у клиента. Не входит ремонт электрических полотенцесушителей). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Работы производятся при возможности отключения подачи воды. Все вопросы по срыву и установки пломб остается на стороне клиента. При необходимости перекрытия подачи воды силами управляющей компании клиент самостоятельно обращается в управляющую компанию.
- Замена замка входной двери - включает в себя работу по демонтажу неисправного или устаревшего замка и установке нового замка входной двери (замена при поломке или некорректной работе, при наличии замка у клиента). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. При оказании услуги обязательное предоставление документов, подтверждающих право собственности Клиента.
- Регулировка окна/витража в квартире - включает в себя работу по настройке створок, фурнитуры и прижимных элементов окна и витража для обеспечения их корректного открывания, закрывания и плотного прилегания (не входит перевод окон на зимний или летний режим, запасные части оплачиваются Клиентом самостоятельно) Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Регулировка окна/витража на балконе - включает в себя работу по настройке створок, фурнитуры и прижимных элементов окна и витража для обеспечения их корректного открывания, закрывания и плотного прилегания (не входит перевод окон на зимний или летний режим, запасные части оплачиваются Клиентом самостоятельно). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента я превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а

дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

- Мелкий ремонт мебели - включает в себя работу по устранению незначительных повреждений и неисправностей мебели, а именно: подтяжку крепежа, регулировку, частичную замену фурнитуры (подкручивание полок, ручек, дверей). Не входит работа по замене частей мебели и ее разборка. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**ДОМЭлектрик**

- Дымит, замыкает, искрит розетка (запах горелой проводки) - включает в себя работу по выявлению и устранению причин аварийного состояния розетки, контактов, соединений и прилегающих элементов внутренней электросети (включает диагностику розетки или выключателя с демонтажом). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Замена розеток - включает в себя работу по демонтажу неисправных розеток и установке новых розеток с проверкой их исправности и безопасного подключения к внутренней электросети. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Замена выключателей - включает в себя работу по демонтажу неисправных выключателей и установке новых выключателей с проверкой их исправности и безопасного подключения к внутренней электросети. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Замена светильников - включает в себя работу по демонтажу перегоревших или неисправных светильников и установке новых светильников.. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.
- Вскрытие входной двери - включает в себя работу по вскрытию (отмыканию) входной двери (при утере ключа или оставлении его внутри квартиры/захлопывании входной двери). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.  Оказание услуги только

при обязательном предоставление документов, подтверждающих право собственности Клиента на квартиру/дом.

- Вызов мастера для диагностики стиральной машины - включает в себя работу по осмотру и диагностике на месте. В услугу не входит ремонт, запасные части, диагностика электронных модулей, проводимых в специализированных сервис центрах (не входит снятие модуля, отправка в сервис и диагностика). Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов. Если расстояние в пути от административной границы Города до места нахождения квартиры/дома Клиента превышает расстояние Территории обслуживания по типу Подписки, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительное расстояние в этом случае Клиент оплачивает самостоятельно на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**ДОМКонсультация**

- Управление домом КСК, ОСИ, Управляющая компания;
- Коммунальные платежи и задолженность;
- Ущерб имуществу;
- Ремонт перепланировка узаконение
- Конфликты по пользованию жильем;
- Благоустройство (парковка шлагбаум двор);
- Земельный участок, частный дом;
- Сделки с жильем (покупка, продажа, аренда);
- Наследство и долевая собственность.

**Страхование**

- КАСКО – В случае если автомобиль Клиента попал в ДТП, Клиент должен незамедлительно обратиться в страховую компанию по номеру 2258 за получением консультаций, а также перечня необходимых действий для получения страховой выплаты от страховой компании. С перечнем условий получения выплаты от страховой компании по программе КАСКО можно ознакомиться по ссылке: Программа комплексного страхования автомобильного транспорта «КАСКО Optimum». Правила страхования расположены по ссылке: Правила добровольного страхования автомобильных и прочих транспортных средств.
- Добровольное страхование от несчастных случаев – В случае причинениия вреда жизни и здоровью Клиента в результате несчастного случая и наступлением событий, указанных в страховых случаях, Клиент должен незамедлительно обратиться в страховую компанию по номеру 2258 за получением консультаций, а также перечня необходимых действий для получения страховой выплаты от страховой компании. С перечнем условий получения выплаты от страховой компании можно ознакомиться по ссылке: Правила добровольного страхования от несчастных случаев.
- Добровольное страхование гражданско-правовой ответственности владельцев автомобиля – В случае если автомобиль Клиента попал в ДТП, Клиент должен незамедлительно обратиться в страховую компанию по номеру 2258 за получением консультаций. С перечнем условий выплат страховой компании можно ознакомиться по ссылке: Правила добровольного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев автомобильных и прочих транспортных средств.
- Страхование на случай потери работы – в случае если произошел страховой случай, Клиент должен незамедлительно обратиться в страховую компанию по номеру 797 за получением консультации. С перечнем условий выплат страховой компании можно ознакомится по ссылке: Программа добровольного страхования "На случай потери работы online!" (Раздел «Прочие документы» - «Программа добровольного страхования «На случай потери работы online!»»).

4. Любые Услуги, выполняемые по требованию Клиента Компании в рамках наполнения Подписки, выполняются в его присутствии и только при предъявлении Клиентом Партнеру Компании документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации

транспортного средства (паспорта транспортного средства или технического паспорта транспортного средства) и документов, подтверждающих законность владения, пользования или распоряжения данным Автомобилем.

5. Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Подписки, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю специалистов Партнера Компании; либо выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда имуществу или здоровью.

6. 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 Клиентам Компании, так и третьим лицам, 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, признанными таковыми самой Компании либо по решению суда.

7. В соответствие с настоящим Договором офертой Компания не несет ответственности и вправе отказать Клиенту в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 1 настоящего Приложения в случаях:

- Умышленных действий Клиента, либо лица, допущенного к управлению Автомобилем, указанным в учетной информации, направленных на наступление события, предусмотренного пунктом 1 Настоящего Приложения, с целью увеличения объема оказываемых услуг в рамках оплаченной стоимости Подписки, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния;
- При обращении Клиента:

· не допущенного к управлению данным Автомобилем;

· не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Автомобилем;

· находящегося в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении транспортными средствами, а также, если Клиент Компании отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу);

- Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или Партнера, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;
- Если Клиент оскорбляет представителя Компании и/или Партнера Компании, нецензурно выражается, использует нецензурную брань при получении услуги или в моменте ее оказания.
- При нахождении Автомобиля вне территории Обслуживания, предусмотренной пунктом 8.3. Договора оферты;
- Обращения Клиента вне срока действия Договора оферты;
- Использования Автомобиля, указанного в учетной информации Компании в соревнованиях, испытаниях или для обучения вождению;
- Сдачи Автомобиля, указанного в учетной информации Компании, в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон;
- Нарушения Клиентом или иным лицом правил эксплуатации Автомобиля, указанных в учетной информации Компании, в том числе использование технически неисправного Автомобиля, не прошедшего государственный технический 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;
- 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 Компании по распоряжению государственных органов;

- Несообщения Клиентом в установленном настоящим Договором-офертой порядке сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Клиентом при подключении Автомобиля к Подписке.

8. Решение об объеме, виде выполняемых в рамках наполнения Подписки работ и услуг принимается уполномоченным сотрудником Компании и/или Партнера в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Договором офертой. В любом случае, 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.