

Приложение № 4

к Договору публичной оферты на комплексное предоставление услуг

Положение о дополнительных сервисах

В рамках настоящего Приложения Клиент может воспользоваться услугами из предусмотренных настоящим Приложением Сервисных пакетов (далее «Пакеты») в порядке, предусмотренном настоящим Приложением к Оферте, причем услуги могут быть получены как комплексно, так и в отдельности.

1. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ

- 1.1. Стороны согласовали следующий порядок получения услуг, предусмотренный настоящим Приложением:
 - 1.1.1. В случае, если Клиент ранее не пользовался услугами Исполнителя и не принимал условия Оферты, то акцепт Оферты производится им в порядке, предусмотренном разделом 2 Оферты, а при желании клиента заказать разовую услугу акцепт Оферты может быть произведен путем подписания Заявления по форме Приложения № 1.
 - 1.1.2. В случае намерения Клиента, ранее акцептовавшего Оферту в установленном порядке, заказать тот или иной Пакет услуг или разовую услугу в рамках настоящего Приложения, Клиент может сделать это с использованием своего личного кабинета через официальный сайт или мобильное приложение Исполнителя, зарегистрировав выделенный ПИН-номер договора (данное действия рассматривается как безусловное принятие условий настоящего Приложения). В дальнейшем все операции, предусмотренные данным видом услуг, будут оплачиваться Клиентом с личного счета, закрепленного за соответствующим ПИН.
- 1.2. Клиентом, получившим доступ к оказанию данного вида услуг, по общему правилу может быть:
 - а) Клиент, у которого установлена спутниковая система Цезарь Сателлит;
 - б) Клиент, у которого в автомобиле установлена кнопка системы “Эра Глонасс”.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Услуги, входящие в Пакеты, доступны на территории г. Москвы (50 км от МКАД) Полный перечень услуг, входящих в каждый Пакет, количество обращений по тем или иным вопросам, время предоставления услуги и иные вопросы предусмотрены в [Приложении № 2](#).
- 2.2. Стороны договорились, что для оказания услуг в рамках настоящего Приложения Исполнитель вправе по своему усмотрению и выбору привлекать третьих лиц (далее «Соисполнители»), оставаясь ответственным за их действия перед Клиентом как за свои собственные, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Приложением или действующим законодательством. При этом Клиент уведомлен и согласен с тем, что в ходе оказания услуг необходимо подписывать документы, предлагаемые к подписанию (в том числе представителями Соисполнителей) при непосредственном оказании услуг (касающиеся хода оказания услуг (включая, но не ограничиваясь: доверенности, Акты осмотра ТС, заказ-наряды на проделанные работы), предусмотренные Офертой, настоящим Приложением и действующим законодательством. В случае отказа от подписания документов услуга не может быть оказана, за что Исполнитель ответственности не несет.
 - 2.2.1. При этом Исполнитель вправе предъявить Клиенту требование о возмещении прямого ущерба, связанного с подготовкой к началу оказания той или иной услуги (в том числе с прибытием на место нахождения ТС/Клиента).
 - 2.2.2. Клиент уведомлен и согласен с тем, что в случаях, предусмотренных действующим законодательством, для оказания услуг может быть заключен прямой гражданско-правовой договор с Соисполнителем или с третьим лицом, которое привлечено Исполнителем, и Клиентом.

- 2.2.3. Порядок оплаты услуг Соисполнителя установлен настоящим Приложением, если иное не установлено соглашением между Клиентом, Исполнителем и Соисполнителем.
- 2.3. Стороны согласны с тем, что непосредственные договорные правоотношения возникают непосредственно между Клиентом и Исполнителем (Исполнитель определяется в общем порядке, установленном Офертой), за исключением случаев заключения гражданско-правового договора между Клиентом и третьим лицом (в том числе партнером Исполнителя), в том числе в рамках действующих агентских отношений между Исполнителем и его партнером.
- 2.4. Стороны договорились, что Исполнитель и Клиент будут определять сервисные центры, стоянки и прочее индивидуально, с учетом требований и пожеланий Клиента, страховых компаний, кредитных организаций и пр., причем ответственность за возможные риски наступления неблагоприятных последствий несоблюдения данных требований несет Клиент в полном объеме.
- 2.5.

При реализации условий настоящего Приложения Исполнитель действует от имени и за счет Клиента, совершая согласованные Сторонами фактические и юридические действия.

Клиент уведомлен и согласен с тем, что ряд услуг по настоящему Приложению может оказываться с ограничениями, предусмотренными настоящим Приложением.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ КЛИЕНТОМ

- 3.1. Услуги, входящие в соответствующий Пакет, оплачиваются Клиентом в комплексе, согласно тарифам, или же отдельно за каждую услугу (при заказе разовой услуги).
- 3.2. Стоимость полных Пакетов (тарифы) приведена в [Приложении № 2](#), стоимость разовых услуг приведена в Приложении № 3. Стоимость услуг Исполнителя указана с учетом НДС 18%. В случае, если согласно порядку определения конкретного Исполнителя, предусмотренного Офертой, Исполнителем является лицо, не являющееся плательщиком НДС (напр., при применении упрощенной системы налогообложения), стоимость услуг не включает в себя НДС. Стоимость услуг по Тарифам указана за разовое оказание услуг по соответствующему Пакету.
- 3.2.1. В случае оказания услуг, прямо не предусмотренных Офертой и/или настоящим Приложением к Оферте, стоимость и порядок их оплаты согласовываются Сторонами отдельно в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в т.ч. путем заключения отдельного гражданско-правового договора.
- 3.3. Услуги, указанные в соответствующих разделах настоящего Приложения в качестве дополнительных, заказываются Клиентом отдельно любым способом, предусмотренным Офертой и/или настоящим Приложением, и оплачиваются Клиентом дополнительно согласно стоимости, установленной [Приложением № 3](#), любым способом, предусмотренным Офертой, в том числе с использованием личного кабинета и счета ПИН Клиента (при его наличии).
- 3.4. Клиент уведомлен и согласен с тем, что в случае неисполнения/ненадлежащего исполнения обязанности по оплате услуг Исполнителя, оказание таких услуг может быть прекращено/приостановлено, о чем Исполнитель уведомляет Клиента любым доступным способом (в т.ч. по телефону, смс, электронной почте или иным способом). При этом после получения соответствующего уведомления Клиент обязуется оплатить уже предоставленные услуги в полном объеме в срок не позднее 5 (Пяти) банковских дней с даты направления соответствующего требования.
- 3.5. Период действия услуг, приобретаемых в Пакете (срок оказания услуг), составляет один год с момента подключения/приобретения Клиентом соответствующего Пакета, а при приобретении разовой или дополнительной услуги – срок прекращается в момент ее надлежащего оказания Клиенту.
- 3.6. Клиент уведомлен и согласен с тем, что при проведении оплаты используются соответствующие реквизиты.
- 3.7. Клиент уведомлен и согласен с тем, что в ходе оказания услуг Исполнителем осуществляется запись телефонных переговоров с Клиентом; Стороны также согласны с тем, что такая запись может использоваться в качестве доказательства в судах, а также является основанием для заказа услуги и т.д.

- 3.8. Клиент уведомлен и согласен с тем, что прием платежей Исполнителем осуществляется в рамках агентских отношений с сервисными центрами, согласно которым Исполнитель (Агент) оказывает услуги по получению денежных средств от Клиента и по перечислению их Сервисному центру.

4. ОТДЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ В РАМКАХ СООТВЕТСТВУЮЩИХ ПАКЕТОВ

- 4.1. В рамках настоящего Приложения Клиенту доступны услуги по Пакету «Comfort» и «Exclusive», условия которых доступны для ознакомления в [Приложении № 2](#).

- 4.2. В отношении сервисов, предусматривающих помощь Клиенту при дорожно-транспортном происшествии (далее «ДТП») отдельно установлены следующие условия:

- 4.2.1. При наступлении ДТП Клиент при обращении в контактный центр Исполнителя должен максимально подробно изложить обстоятельства ДТП, состояние ТС, место нахождения, необходима ли медицинская помощь, а также дать иную информацию, необходимую Исполнителю для оказания услуг.

- 4.2.2. Клиент уведомлен и согласен с тем, что если в его договоре страхования предусмотрена франшиза, оплата франшизы производится Клиентом в кассе сервисного центра самостоятельно при выдаче ТС из ремонта в Техническом центре, в случае заказа дополнительной услуги по доставке ТС из сервисного центра, Клиенту необходимо пополнить свой счет ПИН в личном кабинете на сумму франшизы.

- 4.2.3. Клиент обязуется оплатить все затраты на оплату стоянки и хранения ТС при размещении ТС на платных стоянках партнёров Исполнителя самостоятельно.

- 4.2.4. Исполнитель не несет ответственность за не сохранность ТС, возникшую в результате попадания на него посторонних предметов при перевозке открытым способом, при условии отсутствия вины Исполнителя. Риск повреждений данного типа несет Заказчик (владелец ТС).

- 4.2.5. Получение ТС после ремонта:

а) по факту проведения восстановительного кузовного ремонта Клиент обязуется забрать ТС из ремонта самостоятельно по адресу проведения восстановительного ремонта.

б) в случае установления факта конструктивной гибели ТС, Клиент самостоятельно забирает ТС. Услуги по эвакуации, оказываемые Исполнителем в данном случае, оплачиваются Клиентом дополнительно согласно Тарифам, установленным Приложением №3.

- 4.2.6. Клиент уведомлен и согласен, что услуга «ДТП под ключ» оказывается Клиентам только при наличии полиса КАСКО в одной из списка страховых компаний.

[-Список страховых компаний.](#)

- 4.3. В отношении сервисов, предусматривающих помощь Клиенту в проведении технического обслуживания и/или ремонта ТС отдельно установлены следующие условия:

- 4.3.1. Клиент обязуется обеспечить наличие денежных средств на своем счете ПИН в личном кабинете в количестве, достаточном для проведения расчетов с сервисным центром. Клиент уведомлен и согласен с тем, что ремонт ТС не будет начат до момента поступления необходимой денежной суммы на счет ПИН Клиента.

- 4.3.1.1. При этом в случае, если по предварительному согласованию Сторон ТС из сервисного центра Клиент забирает ТС самостоятельно, возможна оплата ремонта Клиентом в кассу сервисного центра напрямую (данное условие должно быть согласовано и оформлено Сторонами до начала ремонта ТС), в этом случае Стороны полагают, что Клиент производит оплату услуг/работ сервисного центра за Заказчика.

В данном случае, денежные средства на счете ПИН Клиента по его заявлению могут быть возвращены Клиенту или же (при не поступлении заявления) будут зачтены Исполнителем в счет оплаты услуг Исполнителя в будущем.

- 4.3.2. После подтверждения наличия денежных средств, предусмотренных п.4.3.1. настоящего Приложения, Исполнитель заказывает эвакуатор в согласованное с Клиентом место (при этом представитель службы эвакуации оформляет доверенность и Акт осмотра ТС, которые подписываются Клиентом), после чего, с помощью эвакуатора, ТС доставляется в сервисный центр и передается представителю сервисного центра по Акту осмотра. Сотрудник сервисного центра заполняет и подписывает документы на приём ТС по форме, установленной сервисным центром.
- 4.3.3. В ходе проведения ремонта Исполнитель осуществляет коммуникации с сервисным центром, действуя в интересах Клиента разумно и добросовестно. Если в ходе проведения работ выявляется необходимость проведения дополнительных работ, Исполнитель уведомляет об этом Клиента, согласовывает с ним возможность проведения дополнительных работ, а по итогам согласования с Клиентом уведомляет сервисный центр о возможности проведения дополнительных работ (по желанию Клиента или при сложных видах работ, согласование дополнительных работ может проводиться Клиентом напрямую непосредственно с сервисным центром). Оплата за такие работы производится в общем порядке со счета ПИН Клиента, который обязан предварительно его пополнить, при самостоятельной оплате Клиентом действуют положения последнего абзаца п.4.3.1. настоящего Приложения.
- 4.3.4. Исполнитель вправе рекомендовать Клиенту проведение дополнительных работ в том случае, если отказ от проведения таких работ может иметь отрицательное влияние на возможность безопасной эксплуатации использования ТС. Клиент вправе передать принятие решений по проведению дополнительных работ Исполнителю в полном объеме по предварительному согласованию с ним.
- Клиент вправе отказаться от проведения дополнительных работ, при этом сервисный центр делает особые отметки в заказ-наряде, указывая на необходимость их проведения. В дальнейшем за возможные неблагоприятные последствия отказа от проведения дополнительных работ ответственности перед Клиентом не несет ни Исполнитель, ни сервисный центр.
- 4.3.5. При получении ТС из сервисного центра Исполнитель (его Соисполнитель) принимает ТС, проводит его осмотр, подписывает документ, подтверждающий выполнение работ сервисным центром на основании доверенности, полученной от Клиента. При этом сервисный центр выдает уполномоченному лицу три комплекта документов на проведенные работы. По итогам проведения ремонта на основании счета сервисного центра и надлежаще оформленных документов, Исполнитель производит расчет с сервисным центром на основании выставленного счета, заказ-наряда (Акта оказания услуг/выполненных работ). В случае, если какая-то часть работ была оплачена Клиентом самостоятельно, данные денежные средства не списываются.
- 4.3.6. Исполнитель обеспечивает доставку ТС Клиенту в согласованное с ним место с помощью эвакуатора с учетом установленных территориальных ограничений.
- 4.3.7. Ремонт автомобиля в рамках данной услуги проводится исключительно в партнерских сервисных центрах, перечень можно уточнить у оператора.
- 4.4. В отношении сервисов, предусматривающих обеспечение сохранности имущества Клиента, Исполнитель не оказывает охранных услуг.
- 4.4.1. При необходимости предоставления Клиенту услуг, на оказание которых в соответствии с нормами действующего законодательства требуется наличие специальной лицензии, Исполнитель от имени Клиента привлекает к оказанию таких услуг соответствующий партнера Исполнителя. При этом Клиент с партнером заключают прямой письменный договор в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Оферты и регулируется ее положениями, а также нормами действующего законодательства. По всем вопросам, не урегулированным Офертой и настоящим Приложением Стороны руководствуются действующим законодательством.