

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ДОГОВОР ОФЕРТЫ) по технической помощи и эвакуации транспортных средств**

Настоящие Правила являются официальным предложением (офертой) ООО «А 24» (ОГРН 1037825013984) (далее - Исполнитель) в адрес любого физического лица, обладающего дееспособностью и необходимыми полномочиями, которое примет настоящее предложение на указанных ниже условиях (далее – «Заказчик»).

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае принятия изложенных ниже условий, физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится Заказчиком. Осуществляя акцепт договора, Заказчик подтверждает что ознакомлен, согласен, полностью и безоговорочно принимает все условия Договора в том виде, в каком они изложены в тексте Договора.

Все заголовки разделов используются в Договоре публичной оферты исключительно для удобства использования (прочтения) последнего и никак не влияют на толкование его положений. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящим Договором, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1.1. Акцепт** — полное и безоговорочное принятие оферты путем подачи Заказчиком заявки (запроса) на оказание услуги и принятия заявки Исполнителем. Договор считается заключенным с момента принятия Исполнителем Заявки Пользователя.

**1.2. Персональная информация Заказчика** — информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Заказчику, а именно:

- персональная информация, которую Заказчик предоставляет о себе самостоятельно при заключении Договора или в процессе пользования услугами, включая такие персональные данные Заказчика как фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон, e-mail, платежные и иные реквизиты, а также идентификационные данные транспортного средства Заказчика;

- иная информация о Заказчике, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Заказчиком индивидуально.

**1.3. Партнеры Компании** — юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели, содействующие Компании в оказании услуг в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

**1.4. Заявка (запрос)**— обращение Заказчика к Исполнителю в устной форме с использованием телефонной связи по телефонному номеру, указанному в пункте 2.3 настоящего Договора, или заполнение формы обратной связи на сайте Исполнителя.

**1.5. Специалист (сотрудник Исполнителя)**—сотрудник Исполнителя или иное лицо, с которым Исполнитель заключила соответствующий договор, уполномоченный на оказание услуг от лица Исполнителя, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания услуг.

**1.6. Транспортное средство, автомобиль (ТС)**—принадлежащее Заказчику на законном основании техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., в отношении которого оказываются услуги.

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

**1.8. Эвакуация** — выполнение Исполнителем следующих действий:

– выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Заказчиком;

– осуществление погрузки ТС Заказчика на платформу Эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;

– перевозка и доставка ТС Заказчика на платформе Эвакуатора в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, на условиях настоящих Правил.

**1.9. Автомобиль технической помощи** — транспортное средство Исполнителя, предназначенное для оказания услуг технической помощи.

**1.10. Техническая помощь** – оказание Исполнителем следующих услуг:

- Подвоз топлива днем/ночью
- Зарядка транспортного средства (электромобиля) с помощью специализированного автомобиля МЗС
- Замена колеса на запасное легковые/внедорожники/микроавтобусы
- Вскрытие автомобиля
- Отключение неисправной сигнализации

– Запуск двигателя от внешнего источника бензин/дизель

## 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Предметом настоящего договора является возмездное оказание Исполнителем Заказчику следующих услуг:

2.1.1. Эвакуация транспортных средств клиентов.

2.1.2. Техническая помощь транспортным средствам клиентам.

2.2. Заказчик полностью принимает условия настоящего Договора и оплачивает услуги Исполнителя в порядке и на условиях, установленных настоящим Договором.

2.3. Заказчик согласен, что акцепт Договора в порядке, указанном в п.1.1. Договора, является заключением Договора на условиях, изложенным в нем.

## 3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Услуги предоставляются на основании запроса/заявки Заказчика, сформированного в соответствии с положениями настоящего Договора.

3.2. Заявка осуществляется с помощью телефонной связи по следующему номеру телефона: +7(812) 33-11-000, а также с помощью формы обратной связи на сайте Исполнителя по адресу: <https://a24.ru/>.

3.3. Заказчик, при обращении к Исполнителю за услугой, должен сообщить оператору следующую информацию: ФИО, контактный номер для связи, суть обращения, марку, цвет, государственный номер транспортного средства, основные повреждения, неисправности, препятствующие движению ТС своим ходом; место нахождения ТС, в отношении которого будут оказываться услуги; место доставки ТС, в отношении которого будут оказываться услуги (для услуги по эвакуации); наличие и характер затруднений при подъезде к месту нахождения ТС. Заявка, полученная Исполнителем, дублируется на бумажном носителе и подписывается Заказчиком непосредственно перед началом оказания услуг.

3.4. Услуги оказываются силами Заказчика или Партнеров Заказчика, сотрудничающими с Заказчиком на основании соответствующих договоров.

3.5. Телефонные обращения Заказчика по номеру телефона Исполнителя, указанному в пункте 3.2 настоящего Договора, записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению услуг в рамках исполнения настоящего Договора. Осуществляя запрос на получение услуги, Заказчик выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Заказчика допускается только после предоставления на то согласия Заказчика. Согласие действует в течение срока действия Договора и может быть отозвано Заказчиком в любое время путем направления в адрес Заказчика соответствующего заявления в письменной форме.

3.6. Предоставление услуг может быть приостановлено в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в регионе обслуживания, а также в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ либо в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, о чем Заказчик уведомляется в порядке, утвержденном Исполнителем.

3.7. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к ТС, а также если выполнение таких работ/услуг связано с возникновением опасности причинения вреда.

3.8. Сдача-приемка оказанных услуг осуществляется по акту оказанных услуг (выполненных работ), подписываемому Заказчиком.

3.9. После подписания Заказчиком акта оказанных услуг услуги считаются принятым Заказчиком.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### 4.1. Заказчик имеет право:

4.1.1. Запрашивать и получать информацию об Исполнителе, об услугах, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора, не являющуюся коммерческой тайной.

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

4.1.3. Сообщать Исполнителю обо всех случаях предоставления услуг ненадлежащего качества.

### 4.2. Заказчик обязан:

4.2.1. Ознакомиться с условиями, изложенными в настоящем Договоре, и неукоснительно их выполнять.

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг.

4.2.3. Оплатить стоимость услуг Исполнителя в порядке и на условиях, установленных настоящим договором.

4.2.4. При обращении к Исполнителю не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

4.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных услуг.

4.2.6. Не передавать информацию, полученную при исполнении Договора, третьим лицам.

#### **4.3. Исполнитель имеет право:**

4.3.1. Определять порядок и формат оказания услуг.

4.3.2. Привлекать третьих лиц (партнеров Исполнителя) для оказания услуг Заказчику без предварительного или последующего согласования с Заказчиком.

4.3.3. Проверять представленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий Договора.

4.3.4. Временно приостанавливать оказание услуг в случае нарушения Заказчиком условий Договора.

4.3.5. Осуществлять запись обращений Заказчика с использованием программно - аппаратных средств.

4.3.7. Отказать в предоставлении услуг в случае:

-противоправных действий Заказчика и/или пассажиров ТС Заказчика в отношении Специалиста Компании;

- при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ/оказании услуг;

-нарушения Заказчиком условий настоящего Договора;

-если оказание услуги повлечет нарушение Исполнителем требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;

-если Заказчик не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС;

-если Заказчик находится в состоянии любой формы алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования;

-несоответствия учетных данных, указанных Заказчиком при заключении Договора, данным, сообщенным или предоставленным при заказе или получении услуг, либо при несоответствии информации, предоставленной Исполнителю при заказе услуги;

- по иным основаниям, предусмотренных действующим законодательством РФ.

#### **4.4. Исполнитель обязан:**

4.4.1. Оказывать услуги надлежащего качества.

4.4.2. Обеспечить Заказчику возможность заказа услуг (доступа к сервису).

4.4.3. При выезде по заявке предпринять все разумные меры для обнаружения ТС Клиента. Если по указанному адресу ТС не удастся обнаружить, связаться с Заказчиком, уточнить исходные данные и согласовать дальнейшие действия.

4.4.4. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Заказчика.

4.4.5. Консультировать Заказчиков об услугах, условиях и порядке их оказания.

4.4.6. Не использовать информацию, полученную от Заказчика, во вред Заказчику, в том числе не передавать ее третьим лицам, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

4.4.7. Не принимать ответственность и не давать никаких обязательств от имени Заказчика, не предусмотренных правилами, без получения согласия Заказчика.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

5.1. Стоимость услуг Исполнителя определяется в соответствии с действующими на момент оказания услуг тарифами Исполнителя, которые размещены на сайте Исполнителя по адресу: <https://a24.ru/>. Стоимость услуг НДС не облагается в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения.

5.2. Стоимость услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке путем размещения новых тарифов на сайте. Изменения стоимости вступают в силу с момента размещения на сайте новых тарифов.

5.2. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком, по согласованию Сторон, либо до начала оказания услуг по конкретной заявке, либо в момент окончания оказания услуг по конкретной заявке. Оплата может быть произведена наличным или безналичным способом.

## **6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**

6.1. Присоединяясь к настоящему Договору, Заказчик самостоятельной волей и интересом, дает согласие ООО «А 24» (ОГРН 1037825013984) на обработку своих персональных данных, в том числе с использованием средств автоматизации и без их использования, включающих в себя: фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места жительства, контактный телефон телефона, e-mail, платежные и иные реквизиты, данные транспортного средства (марку, модель, государственный регистрационный знак) с целью исполнения заключенного Договора.

6.2. Под обработкой персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» понимается сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование и уничтожение персональных данных Заказчика.

6.3. Согласие действует в течение срока действия Договора, а также в течение 3 (трех) лет с момента его окончания, и может быть отозвано Заказчиком в любое время путем направления в адрес Заказчика соответствующего заявления в письменной форме.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. Исполнитель не несет ответственность за повреждения транспортного средства Заказчика, возникшие при погрузке/разгрузке на эвакуатор по причинам не удачного расположения транспортного средства (кювет, гараж, стоянка и др.), конструктивных особенностей транспортного средства (малый клиренс, отсутствие проушины и др.), технического состояния аварийного автомобиля (возможные дальнейшие повреждения поврежденных вследствие аварии деталей и узлов а/м клиента), в случае если Заказчик был предупрежден Исполнителем об указанных обстоятельствах до начала оказания услуг и дал согласие на оказание услуг, путем подписания заявки.

7.2. Исполнитель не несет ответственность за сохранность материальных ценностей находящихся внутри ТС, в отношении которого оказываются услуги.

7.3. Претензии по качеству оказанных услуг могут быть предъявлены Заказчиком до подписания акта оказанных услуг (выполненных работ).

7.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, в случае, если такое неисполнение явилось следствием действий, обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся в том числе, но не ограничиваясь, такие явления стихийного характера как: землетрясение, наводнение, удар молнии, оползень, температура, сила ветра, и уровень осадков, исключаяющие нормальную жизнедеятельность, мораторий органов власти и управления, забастовки.

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

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Настоящий договор считается заключенным с момента акцепта и действует до момента исполнения Сторонами своих обязательств по договору.

8.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8.3. Исполнитель сохраняет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Договор с последующей его публикацией на сайте Исполнителя в сети Интернет.

8.4. В случае изменения Исполнителем условий Договора, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного Договора на сайте Исполнителя в сети Интернет.