

Правила заключения и исполнения абонентского договора оказания услуг

Исполнителем услуг по абонентскому договору оказания услуг является ООО «Сэйф Драйв», ОГРН 1227700018259, ИНН 9718184463, адрес для корреспонденции: 115193, город Москва, ул. 5-я Кожуховская, д. 9, помещ. 7П, комн. 1, офис 14А (далее по тексту – «Исполнитель»).

1. Глоссарий.

Абонентский платеж — денежные средства, вносимые Клиентом в размере стоимости выбранных Услуг. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Исполнителя оказания Услуг (готовность Исполнителя оказать Услуги) в течение срока, установленного настоящими Правилами в отношении выбранных Клиентом Услуг. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, воспользовался Клиент Услугами в период срока действия Договора или нет. Клиент приобретает право требовать от Исполнителя предоставления услуг, указанных в Сертификате, только за оплаченный период, указанный в Сертификате.

Договор - соглашение между Клиентом и Исполнителем, заключенное путем подписания Сертификата и присоединения Клиента к Правилам.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) - обращение Клиента в устной форме посредством: 1) звонка в Центр обслуживания клиентов, с целью получения Услуги в соответствии с Правилами, в том числе предоставление необходимой для предоставления Услуги информации (в части услуг, предусмотренных п. 5.1.-5.4.); 2) обращения к Специалисту в месте заключения Договора, с целью получения Услуги в соответствии с Правилами (в части услуг, предусмотренных п. 5.5.-5.6.)

Идентификатор - уникальный номер Клиента в системе учета Исполнителя, соответствующий номеру абонентского договора с Клиентом. Идентификатором является индивидуальный номер Сертификата.

Идентификационные сведения - совокупность данных о Клиенте и Транспортном средстве, указанных в Сертификате, служащих для цели установления соответствия между лицом, обратившимся к Исполнителю за получением Услуги, и Клиентом. Идентификация Клиента осуществляется путем предоставления им следующих данных: фамилии, имени, отчества (при наличии), даты рождения, паспортных данных, номера мобильного, телефона, почтового адреса, марки, модели, года выпуска, VIN номера Транспортного средства.

Клиент - физическое лицо, заключившее Договор с Исполнителем.

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

Правила оказания услуг (Правила) - настоящие Правила заключения и исполнения абонентского договора оказания услуг, регулирующие отношения между Клиентом и Исполнителем по оказанию Услуг на основании Договора.

Сертификат - документ, подтверждающий заключение абонентского договора и право Клиента требовать оказания выбранных и оплаченных услуг. Сертификат содержит номер, дату заключения Договора, указание выбранных Клиентом Услуг. Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе. Форма Сертификата утверждается Исполнителем.

Специалист - сотрудник Исполнителя, владеющий необходимой квалификацией и непосредственно предоставляющий Услуги в соответствии с Правилами.

Территория оказания услуг – услуги оказываются без ограничения территории

местонахождения Транспортного средства и/или Клиента.

Транспортное средство – автомобиль, принадлежащий Клиенту на праве собственности, сведения о котором содержатся в Сертификате.

Центр обслуживания клиентов (далее - ЦОК) – служба Исполнителя, организующая обслуживание Клиентов в случае их обращения по телефонному номеру +7 (495) 363-14-77.

Услуга – действие по выполнению задания, которое Исполнитель осуществляет по Запросу Клиента. Выбранные Клиентом Услуги и сроки их оказания указываются в Сертификате.

Правила устанавливают порядок и условия оказания следующих услуг:

- Юридические консультации в сфере эксплуатации транспортного средства (период оказания услуги от 1 до 12 месяцев, количество обращений за период не ограничено);
- Досудебная претензионная работа с виновником в ДТП (период оказания услуги от 1 до 12 месяцев, количество обращений за период не более 1 раза);
- Судебная работа с виновником в ДТП или страховой компанией, застраховавшей его ответственность (период оказания услуги от 1 до 12 месяцев, количество обращений за период не более 1 раза);
- Претензионная работа со страховой компанией (период оказания услуги от 1 до 12 месяцев, количество обращений за период не более 1 раза);
- Консультирование по вопросам, связанным со страхованием (услуга оказывается однократно по факту обращения);
- Консультирование по вопросам, связанным с кредитованием (услуга оказывается однократно по факту обращения).

Стоимость услуг Исполнителя определяется в соответствии с тарифами, утвержденными и действующими на дату заключения Договора (далее - Тарифы). Услуги оказываются исключительно в отношении Транспортного средства, сведения о котором содержатся в Сертификате.

2. Предмет договора.

2.1. На основании Правил Клиент вносит абонентскую плату за право требовать от Исполнителя предоставления услуг, выбранных им при заключении договора.

2.2. Услуги предоставляются Клиенту Исполнителем на основании абонентского договора, заключаемого между Исполнителем и Клиентом. В подтверждение заключения договора Клиенту выдается Сертификат, согласно которому Клиент имеет право требовать получение Услуг от Исполнителя. Помимо услуг исполнителя Сертификат может включать в себя также услуги третьих лиц, при этом Исполнитель несет ответственность перед Клиентом исключительно за Услуги, оказываемые непосредственно Исполнителем. Условия договора регулируются положениями ст. 429.4. Гражданского кодекса РФ.

2.3. Договор является договором присоединения, в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса РФ, заключается посредством присоединения Клиента к Правилам путем подписания Сертификата и оплаты абонентского платежа за выбранные Услуги. Правила могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

2.4. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Исполнителя в соответствующий период, указан в Сертификате.

3. Порядок заключения и действие абонентского договора.

3.1. Договор между Клиентом и Исполнителем считается заключенным и становится обязательным для обеих сторон с даты подписания Сертификата и оплаты абонентского платежа.

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

Исполнителя и его печати.

3.3. Сертификат автоматически активируется и действует в течение срока, указанного в нем. Течение срока начинается с даты заключения Договора. Дата заключения Договора указывается в Сертификате.

3.4. В случае отказа Клиента от Услуг и/или расторжения Договора стороны обязуются руководствоваться правилами, установленными для абонентского договора (ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ).

3.4.1. С учетом абонентского характера Договора Клиент обязан вносить Абонентский платеж за весь период действия Договора, независимо от того, обращался ли Клиент с запросом о предоставлении услуг или нет.

3.4.2. При досрочном отказе от Услуг Клиент обращается к Исполнителю с соответствующим заявлением (содержащим сведения и документы, указанные в п. 3.5. Правил), до истечения 14 (четырнадцати) календарных дней, с даты заключения Договора, а Исполнитель, в течение 7 (семи) рабочих дней с даты получения такого заявления, обязан вернуть Клиенту стоимость услуг, за вычетом стоимости уже оказанных услуг.

3.5. Клиент вправе обратиться с заявлением об отказе от Услуг в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора, направив Исполнителю письменное заявление по адресу, указанному в Правилах, с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств, номера телефона и адреса электронной почты Клиента. К указанному заявлению должны быть приложены копия документа, удостоверяющего личность, копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Абонентского платежа по Сертификату. В случае обращения представителя Клиента – обязательно предоставляется нотариально заверенная копия доверенности, на представление интересов Клиента.

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

4. Условия оказания услуг. Идентификация Клиента.

4.1. Перечень и объем оказываемых услуг определяются Клиентом при приобретении Сертификата, и оказываются Специалистом по месту заключения Договора, дистанционно посредством телефонной связи или направления проектов документов по электронной почте.

4.2. Услуги Исполнителя:

- предоставляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- предоставляются исключительно Клиенту при условии его личного обращения к Исполнителю на основании Запроса.

- предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым настоящими Правилами.

- оказываются Исполнителем исключительно на русском языке.

4.3. Обязательным условием оказания Клиенту Услуг является идентификация Клиента. При обращении Клиента в ЦОК, Исполнитель устанавливает личность обратившегося, для чего запрашиваются следующие данные: номер Сертификата, фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, марка, модель, VIN номер Транспортного средства. Только после получения полной идентифицирующей Клиента информации Исполнитель обеспечивает оказание услуг, предусмотренных Сертификатом. При этом, если у Специалиста возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся

за получением Услуги лицо является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения. При обращении Клиента по месту заключения Договора, идентификация Клиента производится Специалистом по паспорту, при условии предоставления Сертификата.

4.4. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении к Исполнителю, не позволяют идентифицировать Клиента, Исполнитель вправе отказать Клиенту в предоставлении запрашиваемых Услуг. Данный отказ не является нарушением Договора, и Исполнитель не возмещает Клиенту убытки, причиненные таким отказом.

4.5. Исполнитель имеет право отказать Клиенту в оказании услуг в случаях:

- несоответствия учетных данных, сообщенных Клиентом, соответствующим учетным данным, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при заказе, приобретении и/или получении услуг Исполнителя, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной при заказе услуг Исполнителя;

- требования Клиентом выполнения Услуг в отношении иного транспортного средства (с иными регистрационными знаками, идентификационными номерами), чем указано в Сертификате;

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

- нарушения Клиентом условий Правил;

- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя.

5. Объем и порядок оказания услуг.

5.1. Юридические консультации в сфере эксплуатации транспортного средства.

В случае обращения Клиента в ЦОК доступны устные консультации по вопросам:

- приобретения, отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок, предметом которых являются транспортные средства;

- порядка совершения регистрационных действий в отношении транспортных средств;

- оснований и порядка привлечения к административной и уголовной ответственности за нарушения в области дорожного движения и транспорта, возможности привлечения к гражданско-правовой ответственности собственника транспортного средства как собственника источника повышенной опасности;

- порядка заключения и расторжения договоров страхования гражданской ответственности, страхования транспортных средств, порядка взаимодействия со страховыми компаниями при наступлении страхового случая;

- порядка прохождения обязательного технического осмотра транспортных средств.

Консультации оказываются по устным Запросам Клиента непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним, либо предоставляются Специалистом ЦОК после уточнения необходимой информации.

5.2. Досудебная претензионная работа с виновником в ДТП.

В случае обращения Клиента в ЦОК Услуга оказывается Специалистом в случае предоставления документов и информации, необходимых для подготовки досудебной претензии к виновнику ДТП. Направление документации третьей стороне и непосредственное взаимодействие с виновником в ДТП Исполнителем не осуществляется.

5.3. Судебная работа с виновником в ДТП или страховой компанией, застраховавшей его ответственность.

В случае обращения Клиента в ЦОК Услуга оказывается Специалистом в случае предоставления документов и информации, необходимых для подготовки искового заявления виновником в ДТП или страховой компанией, застраховавшей его ответственность. Направление документации и непосредственное представление интересов Клиента в суде Исполнителем не осуществляется.

5.4. Претензионная работа со страховой компанией.

В случае обращения Клиента в ЦОК Услуга оказывается Специалистом в случае предоставления документов и информации, необходимых для проверки комплектности и консультации по оформлению документов по страховому случаю. Направление документации и непосредственное взаимодействие со страховой компанией Исполнителем не осуществляется.

5.5. Консультирование по вопросам, связанным со страхованием.

Услуга оказывается Специалистом в момент заключения Договора и включает в себя, в том числе, информирование по вопросам заключения и исполнения договоров страхования, а также оплаты страховой премии и получения выплаты страхового возмещения, существа взаимоотношений сторон договора страхования, их прав и обязанностей, ответственности, и иных вопросов, возникших у Клиента в данной сфере правоотношений.

5.6. Консультирование по вопросам, связанным с кредитованием.

Услуга оказывается Специалистом в момент заключения Договора и включает в себя, в том числе, информирование по вопросам заключения и исполнения кредитных договоров, существа взаимоотношений сторон по кредитному договору, прав, обязанностей и ответственности сторон договора, разъяснение порядка расчета полной стоимости кредита и иных положений Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», а также иных вопросов, возникших у Клиента в данной сфере правоотношений.

5.7. Для получения Услуг, предусмотренных п. 5.1.-5.4. Клиенту необходимо обратиться по телефону: +7 (495) 363-14-77. Прием, фиксация и обработка Исполнителем Запросов осуществляется ежедневно с понедельника по пятницу с 10.00 по 19.00 по московскому времени.

5.8. Услуги, предусмотренные п. 5.1. оказываются по устным Запросам Клиента непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним, либо предоставляются Специалистом посредством обратного звонка после уточнения необходимой информации.

5.9. Услуги, предусмотренные п. 5.2-5.4., оказываются при условии предоставления документов и/или информации, запрошенных Специалистами, и необходимых для подготовки документов. Услуга оказывается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты предоставления полного комплекта запрошенных документов.

5.10. Услуги, предусмотренные п. 5.5.-5.6., предоставляются Клиенту по месту заключения Договора. Услуга считается полностью оказанной Исполнителем в момент предоставления Клиенту консультации, о чем сторонами подписывается акт об оказании услуг.

6. Период оказания услуг, их стоимость.

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

6.2. Стоимость Услуг Исполнителя определяется в соответствии с Тарифами, утвержденными Исполнителем и действующими на дату заключения Договора.

6.3. Выбранная Клиентом услуга считается полностью оказанной, если за период действия Договора Клиент хотя бы однократно обратился к Исполнителю за ее получением.

7. Права и обязанности Клиента.

7.1. Клиент вправе:

- пользоваться Услугами в течение всего срока действия Договора, указанного в Сертификате;
- пользоваться всеми предоставляемыми Исполнителем скидками и специальными предложениями;
- обращаться с жалобами на случаи непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Специалиста;

- получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

7.2. Клиент обязан:

- при обращении к Исполнителю предоставлять полную и достоверную информацию;
- не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении к Исполнителю за получением Услуг;

- не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами;

- ознакомиться с содержанием настоящих Правил, опубликованных в сети Интернет по адресу: <https://garantautor.ru>;

- нести иные обязанности, предусмотренные Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

8. Права и обязанности Исполнителя.

8.1. Исполнитель вправе:

- привлекать третьих лиц для оказания услуг Клиентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания конкретных услуг;

- проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Правил;

- отказать Клиенту в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных Правилами.

8.2. Исполнитель обязан:

- оказывать Клиенту по его Запросу Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных Правилами и действующим законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных Правилами;

- предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг;

- обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с Правилами, разместив их в сети Интернет по адресу: <https://garantautor.ru>.

9. Ограничение ответственности Исполнителя. Форс-мажор.

9.1. Исполнитель не предоставляет официального толкования положений законодательства и иных нормативных актов Российской Федерации, услуги предоставляются Исполнителем исходя из имеющегося правоприменительного опыта, а также на основе анализа положений действующего законодательства Российской Федерации и сложившейся правоприменительной практики. Услуги Исполнителя носят рекомендационный и информационно-справочный характер.

9.2. Подписывая Сертификат и присоединяясь к Правилам Клиент подтверждает, что понимает и признает тот факт, что несоответствие результата оказания Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

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

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.

10. Конфиденциальная информация

10.1. В соответствии с настоящими Правилами к конфиденциальной информации относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной, охраняемой действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Заключая Договор стороны обязуются не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без предварительного письменного разрешения другой стороны, передавшей такую информацию, за исключением случаев, когда эта информация:

- была или стала общеизвестной из источника, отличного от стороны Договора;
- была на законных основаниях известна до ее получения от передавшей стороны;
- должна быть раскрыта в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 11. Заключительные положения

11.1. Все условия Договора приведены в Правилах и Сертификате.

11.2. Подписывая Сертификат и оплачивая стоимость Услуг Клиент присоединяется в порядке ст. 428 ГК РФ к содержащемуся в настоящем пункте соглашению об использовании Исполнителем факсимильного воспроизведения подписи и признает юридическую силу документов (включая Сертификат, предоставляемый Клиенту), подписанных такой подписью, равнозначной юридической силе документов на бумажном носителе, в установленном порядке подписанных собственноручно и заверенных оттиском печати Исполнителя.