

# ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ Общества с ограниченной ответственностью «Соло»

ОГРН 1157746717040, ИНН 7731289101

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЕ

Настоящие Правила являются официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) Общества с ограниченной ответственностью «Соло» (далее – ООО «Соло», «Компания») в адрес любого физического лица, в которой изложены все существенные условия Договора на оказание Услуг (далее – Договор). В случае согласия с условиями предлагаемых Правил Договор считается заключенным с момента совершения Клиентом всех необходимых действий, указанных в Правилах, и означает согласие со всеми без исключений и дополнений условиями настоящих Правил.

Предметом настоящих Правил является предложение, адресованное дееспособным физическим лицам заключить абонентский договор на основании Правил комплексного абонентского обслуживания и Тарифных планов. В соответствии с Правилами Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от ООО «Соло» предоставления соответствующих Услуг (далее -Услуги) согласно выбранному клиентом Тарифному плану.

Акцептом Правил является факт уплаты физическим лицом абонентского платежа. Датой акцепта является дата уплаты абонентского платежа. Уплата абонентского платежа является согласием физического лица на заключение абонентского договора на предложенных в Правилах условиях.

Правила могут быть приняты Клиентом не иначе как путем присоединения к ним в целом. Принимая Правила, Клиент полностью и безоговорочно принимает положения любых приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил, опубликованных на сайте [https:// ultra24auto.com/](https://ultra24auto.com/).

Акцептуя Правила, Клиент признает, что не вправе требовать возврата Абонентского платежа независимо от наличия фактов обращения в Компанию – в силу абонентского характера договора (ст. 429.4 ГК РФ).

### Города обслуживания в рамках сервиса «Помощь на дороге»:

Абакан	Кемерово	Орел	Тамбов
Архангельск	Краснодар	Оренбург	Тверь
Астрахань	Кострома	Пенза	Тольятти
Барнаул	Красноярск	Пермь	Томск
Белгород	Курган	Петрозаводск	Тула
Биробиджан	Курск	Псков	Тюмень
Благовещенск	Липецк	Пятигорск	Ульяновск
Брянск	Магнитогорск	Ростов-на-Дону	Уфа
Великий Новгород	Майкоп	Рязань	Улан-Удэ
Владимир	Минеральные воды	Самара	Хабаровск
Владикавказ	Москва	Санкт-Петербург	Ханты-
Волгоград	Мурманск	Саранск	Мансийск
Вологда	Набережные Челны	Саратов	Чебоксары
Воронеж	Нальчик	Севастополь	Челябинск
Екатеринбург	Нижевартовск	Симферополь	Череповец
Ижевск	Нижний Новгород	Смоленск	Черкесск
Иркутск	Нижний Тагил	Сочи	Чита
Йошкар-Ола	Новокузнецк	Ставрополь	Элиста
Казань	Новороссийск	Стерлитамак	Якутск
Калининград	Новосибирск	Сыктывкар	Ярославль
Калуга	Омск	Сургут	

## **II. ПРАВИЛА КОМПЛЕКСНОГО АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1.1. Абонентский договор** – соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу).

**1.2. Абонентский платеж** – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом выбранным Клиентом Тарифным планом.

Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится

Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет, и остается у Компании независимо от того, отказался ли Клиент от договора досрочно или нет.

Клиент приобретает право требования предоставления Услуг от Компании только за предоплаченный период.

**1.3. Авария / ДТП** – внешнее механическое повреждение автомобиля, результатом которого явилась неспособность автомобиля продолжать движение по проезжей части в соответствии с Правилами дорожного движения. К данному договорному понятию не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю, а также поломка или повреждение автомобиля вне дорог, предназначенных для движения автомобильного транспорта.

**1.4. Автомобиль / Транспортное средство / ТС** – легковое транспортное средство (автомобили группы М1 и N1) общей массой до 32000 кг, количество мест, включая место водителя – не более 9; зарегистрировано в РФ; управляется Клиентом; не служит средством заработка для оказания транспортных и пассажирских услуг и не используется, как служебное для охранных фирм; не взято в прокат; не используется как патрульное или оперативное средство органами охраны правопорядка, машина скорой помощи, а также любое другое средство аварийной или другой службы, попадающее под определение «спецавтомобиль»; не используется в ралли и других автомобильных гонках; не используется для обучения автовождению.

**1.5. Запрос на оказание Услуг (Запрос)** — обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение Услуги в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

**1.6. Идентификатор** – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Сертификата.

**1.7. Исполнитель** – представитель / партнер Компании, который непосредственно выезжает на место неисправности или аварии и оказывает заявленные услуги в рамках Программы.

**1.8. Клиент** – физическое лицо, которое приобрело право требовать предоставления Компанией Услуг, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, тем самым осуществив принятие Правил комплексного абонентского обслуживания. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

**1.9. Контакт-центр** – круглосуточная (24 часа в сутки, 365/366 дней в году) служба Компании с единым телефонным номером доступа. Контакт-центр организует и контролирует оказание Услуг Клиенту.

Контакт-центр по просьбе Клиента может передавать сообщения третьим лицам (родственникам, знакомым, др.) по обстоятельствам, связанным с дорожной ситуацией, вызывать дополнительную помощь (медицинскую, безопасность, др.) и т.п.

**1.10. «Неисправность»** – состояние автомобиля, когда он не способен двигаться или непригоден к эксплуатации на дорожных коммуникациях по причине выхода из строя (поломки), износа или технологического повреждения частей и деталей автомобиля, недостаточного количества технологических жидкостей, разрядки аккумуляторных батарей, прокола колеса при отсутствии запасного колеса, повреждения или утери ключей и / или брелока охранной сигнализации, выхода из строя иммобилайзера охранной сигнализации. К понятию «неисправность» не относится состояние автомобиля, связанное с необходимостью прохождения регулярного ТО и иное состояние автомобиля, предусматривающее регулярную (не аварийную) замену деталей, материалов и жидкостей. Также к «неисправности» не относится поломка или повреждение прицепа к автомобилю.

**1.11. Правила комплексного абонентского обслуживания (далее – Правила)** – настоящие правила, регулирующие отношения между Клиентом и Компанией по оказанию Услуг на основании ст. 429.4. ГК РФ.

**1.12. Партнер** – организация, привлекаемая Компанией для оказания услуг категории «Помощь на дороге».

**1.13. Сертификат** – документ, подтверждающий заключение абонентского договора.

**1.14. Тарифный план** – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость, сроки и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента.

В рамках настоящих Правил абонентский договор может быть заключен на основании одного из Тарифных планов по выбору Клиента:

Услуга/Тарифный план	«Стандарт»	«Престиж»	«Платинум»
Справочно-информационные услуги	+	+	+
Ремонт по телефону	+	+	+
Подвоз топлива	+	+	+
Замена колеса	+	+	+
Запуск двигателя		+	+
Вскрытие дверей автомобиля		+	+
Эвакуация автомобиля при ДТП	+	+	+
Эвакуация автомобиля при поломке		+	+
Транспортировка водителя пассажиров (такси)	+	+	+
Юридическая консультация*	+	+	+
Вызов аварийного комиссара на место ДТП	+	+	+
Подменный автомобиль на время ремонта а/м клиента после эвакуации			+
Проживание в отеле на время ремонта а/м клиента после эвакуации			+
Европейское покрытие (оказание услуг технической помощи и эвакуации на территории стран Европы)			+

*\*Предоставляются юридические консультации по вопросам: а) взаимоотношения со страховыми компаниями (в т.ч. по ОСАГО, каско); б) приобретения ТС, налогообложения ТС, совершения регистрационных действий, эксплуатации, обслуживания и ремонта ТС; в) отчуждения, мены, залога, дарения и совершения иных гражданско-правовых сделок с ТС; г) связанным с прохождением технического осмотра ТС; д) по иным вопросам право-отношений, в т.ч. по вопросам взаимоотношений с ГИБДД / правоохранительными органами и иными организациями в сфере автомобильного транспорта и эксплуатации ТС.*

**1.15. Услуги категории «Помощь на дороге»** – услуги, оказываемые Партнерами Компании. В рамках категории услуг «Помощь на дороге» Компания передает запрос Клиента на оказание услуг Партнеру.

## **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ АБОНЕНТСКОГО ДОГОВОРА**

**2.1.** Абонентский договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента акцепта Клиентом настоящих Правил (уплаты физическим лицом абонентского платежа). В подтверждение заключения абонентского договора Компания вручает Клиенту соответствующий Сертификат.

**2.2.** Права и обязанности сторон возникают с момента заключения Абонентского договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

**2.3.** Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией. В силу абонентского характера договора абонентский платеж, внесенный Клиентом, возврату не подлежит (ст. 429.4 ГК РФ).

**2.4.** Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану и исчисляется, начиная с 00.00 часов третьего дня, следующего за днем внесения Абонентского платежа.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОБЪЕМ УСЛУГ. РАЗМЕР АБОНЕНТСКОГО ПЛАТЕЖА**

**3.1.** Перечень и объем конкретных Услуг, оказываемых Клиенту, размер абонентского платежа определяются выбранным им Тарифным планом.

**3.2.** Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон.

**3.3.** Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назвать номер Сертификата. При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

**3.3.1.** Услуги предоставляются в соответствии и на основании права РФ, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

**а)** Любые работы, выполняемые по требованию Клиента в рамках наполнения Сертификата, выполняются только в его присутствии и только при предъявлении Клиентом документов, подтверждающих законность владения транспортным средством, водительского удостоверения, свидетельства о регистрации ТС (ПТС), полиса ОСАГО.

**б)** Услуга и «Эвакуация автомобиля» оказываются бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (для Москвы – в пределах МКАД, для Санкт-Петербурга – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (для Москвы – от МКАД, для Санкт-Петербурга – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает по соглашению с Партнером дополнительно наличными денежными средствами на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу.

**в)** К стандартному обслуживанию по программе тех.ассистанса принимаются легковые автомобили массой до 3,5Т и габаритами до 6м в длину и 2,5м в высоту. В случае выявления превышения одного из этих параметров обязанность клиента - сообщить об этом заранее оператору для определения технической возможности использования стандартной техники (эвакуатор, манипулятор). В случае необходимости и возможности использовать другой вид спец.техники (грузовой эвакуатор, эвакуатор с частичной погрузкой, и т.п.) клиент обязуется оплатить разницу в стоимости предоставленной техники и стандартной техники (определяется при предварительном согласовании заявки с клиентом по телефону или на месте). К подобным типам авто относятся, например, длиннобазовые варианты малотоннажных грузовиков и микробусов ГАЗ, FORD-TRANSIT, MERCEDES-SPRINTER, CITROEN-JUMPY, PEUGEOT-BOXER, IVECO-DAILY и т.п.

**3.4.1.** «Запуск двигателя / зарядка АКБ» - в случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда аккумуляторной батареи (АКБ), то Контакт-центр по факту обращения Клиента после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя 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 (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания

услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.2. «Замена колес».** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин Автомобиля, то Контакт- центр по факту обращения Клиента направляет представителя 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, и/либо транспортировка Автомобиля/ колес вместе с Клиентом до ближайшего шиномонтажа (в этом случае стоимость стороннего шиномонтажа оплачивает Клиент). При невозможности демонтажа поврежденных колес по причине установленных на них колесных секреток либо неисправных крепежных элементов колес - дополнительные работы оплачиваются Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному тарифу. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом

**4. «Эвакуация при ДТП»:** Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным на то образом, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие повреждения деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места ДТП на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю оформленного ДТП данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.4. «Эвакуация при поломке».** Если в результате неожиданной поломки, Автомобиль Клиента не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки деталей или узлов Автомобиля, Контакт-центр по факту обращения Клиента обеспечивает эвакуацию Автомобиля с места поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом. Услуга оказывается бесплатно в пределах административных границ Городов территории обслуживания (г.

Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до фактического места нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по за- ранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но по каждому случаю поломки данная Услуга оказывается только однократно.

**3.4.5. Транспортировка водителя и пассажиров (такси).** В случае оказания Клиенту Услуги «Эвакуация с места ДТП» или «Эвакуации с места поломки», по дополнительному запросу Клиента в Контакт-центр ему и/или его пассажирам в сутки эвакуации может быть одноразово предоставлена услуга вызова такси с места откуда или куда осуществляется данная эвакуация. Такси вызывается Контакт-центром самостоятельно. Клиент оплачивает такси наличными на месте по факту оказания услуги. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом, но при этом по каждому случаю эвакуации с места ДТП или эвакуации с места поломки услуга вызова такси оказывается только один раз.

**3.4.7. «Подвоз топлива».** В случае если Автомобиль Клиента не может начать или продолжить движение вследствие неожиданного полного окончания топлива (кроме газового) в топливном баке автомобиля, то Контакт-Центр по факту обращения Клиента направляет представителя 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 оплачивается Клиентом дополнительно, наличными, 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 территории обслуживания (г. Москва – в пределах МКАД, Санкт-Петербург – в пределах КАД) и на расстоянии в пути до 200 (двухсот) км от них. Если расстояние в пути от административной границы (г. Москва – от МКАД, Санкт-Петербург – от КАД) Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля превышает 200 (двести) км, то услуга может быть оказана при условии наличия в данной местности такой технической возможности, а дополнительный пробег (сверх 200 км в пути от административной границы Города территории обслуживания до места фактического нахождения Автомобиля Клиента) в этом случае Клиент оплачивает дополнительно наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество обращений за данной Услугой Клиентом – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.8. «Вскрытие двери автомобиля»** - услуга включает: открытие дверей, багажника или вскрытие капота; вскрытие установленных механических противоугонных систем; эвакуацию автомобиля в техцентр, если невозможно провести вскрытие на месте.

**3.4.9. «Вызов аварийного комиссара»** - выезд специалиста на место ДТП застрахованного транспортного средства при согласовании процедуры со страховщиком Клиента.

**3.4.10. «Подменный автомобиль на время ремонта а/м клиента после эвакуации»** - подменный (арендованный) автомобиль предоставляется клиенту в тех случаях, когда

автомобиль клиента не может продолжать движение и был эвакуирован к месту ремонта. Услуга предоставляется на срок не более 3-х суток и если поломка произошла в поездке вне места проживания клиента.

**3.4.11. «Проживание в отеле на время ремонта а/м клиента после эвакуации»** - предоставление Клиенту возможности проживания в отеле на время ремонта транспортного средства (бронирование и оплата). Услуга предоставляется в случае поломки транспортного средства Клиента вне места проживания Клиента.

**3.4.12. «Европейское покрытие (оказание услуг технической помощи и эвакуации на территории стран Европы)»** - Данная Услуга позволяет Клиенту воспользоваться услугами «Эвакуации с места ДТП» или «Эвакуация с места поломки» или услугами технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») в рамках Программы в некоторых странах за пределами Российской Федерации (Австрия, Албания, Андорра, Беларусь, Бельгия, Болгария, Босния и Герцеговина, Ватикан, Великобритания, Венгрия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Латвия, Литва, Лихтенштейн, Люксембург, Македония, Молдова, Монако, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Сан Марино, Сербия, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Хорватия, Черногория, Чехия, Швейцария, Швеция, Эстония). Услуги эвакуации бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 200 км от места поломки или ДТП.

Пробег эвакуатора свыше 200 км. от места погрузки на него Автомобиля Клиента до места выгрузки оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Услуги технической помощи («Запуск двигателя», «Замена поврежденных колес», «Подвоз топлива», «Вскрытие автомобиля») бесплатно оказываются на территории стран Европы на расстоянии до 200 км от места выезда автомобиля технической помощи. Пробег свыше 200 км от места выезда автомобиля технической помощи до фактического местонахождения Автомобиля Клиента оплачивается Клиентом наличными на месте по факту оказания услуги по заранее сообщенному Клиенту тарифу. Количество оказаний данной Услуги Клиенту – в соответствии с тарифным планом.

**3.4.13. «Ремонт по телефону»** - при обращении Клиента в Контакт-центр доступны круглосуточные телефонные консультации по вопросам: - эксплуатации Автомобиля; - устранения возникших неисправностей Автомобиля.

**3.5** УСЛУГИ КАТЕГОРИИ  
«ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ»

**3.5.1. Услуга «Юридическая консультация»** – услуга по предоставлению Клиенту устной информации / разъяснений норм права, действующих относительно представленного Клиентом запроса, правовых рисков, возможных методов и способов их минимизации.

Под одной юридической консультацией понимается ответ на поставленные Клиентом взаимосвязанные вопросы в рамках разрешения одной правовой ситуации.

Устная юридическая консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним. В отдельных случаях (необходимость



дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление услуг может быть отсрочено, но в любом случае не позднее 24 часов с момента фиксации обращения Клиента.

В случае возникновения у Клиента экстренной ситуации услуга оказывается безотлагательно в связи с наличием чрезвычайных обстоятельств, в которых находится в момент обращения Клиент и которые Клиент не мог предвидеть, действуя с достаточной при подобных обстоятельствах степенью заботливости и осмотрительности.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **4.1. Клиент имеет право:**

**4.1.1.** Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.1.2.** Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Компании и Партнера.

**4.1.3.** Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

### **4.2. Клиент обязан:**

**4.2.1.** Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

**4.2.2.** При обращении в Контакт-центр, в т.ч. для идентификации и подтверждения полномочий вызывающего лица на пользование Услугами сообщать следующие данные:

номер Сертификата; VIN ТС; марку, модель, гос. регистрационный номер ТС; Ф.И.О. Клиента; место остановки (неисправности, аварии) ТС, по возможности, с описанием примет места, пространственные координаты (при наличии навигационного устройства); характер неисправности / аварии и др. подробности (информация о пассажирах, о форме возможной необходимой помощи).

**4.2.3.** Содержать ТС в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба ТС.

**4.2.4.** Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами.

### **4.3. Компания имеет право:**

**4.3.1.** Компания вправе привлекать третьих лиц к выполнению взятых на себя по настоящему Договору обязанностей. При этом вся полнота ответственности за действия привлекаемых третьих лиц в рамках настоящего Договора, а также за полноту, качество и своевременность оказываемых Клиентам несет на себе Компания.

**4.3.2.** Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках наполнения Тарифного плана, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

### **4.4. Компания обязана:**

**4.4.1** Обеспечивать услуги по Абонентскому договору в непрерывном режиме (24 часа в сутки, 365 /366 дней в году) в объеме, предусмотренном выбранным Клиентом Тарифным планом.

**4.4.2** Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте Исполнителям услуги, агентам с целью исполнения Абонентского договора на условиях, в объеме и порядке, предусмотренным договорами, заключенными с такими Исполнителями.

## **5. ОГРАНИЧЕНИЯ:**

**5.1.** Компания не отвечает за недостатки в оказанных услугах, если они возникли как результат обстоятельств непреодолимого характера (форсмажор): изменения законов и норм, решений и действий органов власти, стихийных бедствий, взрывов, массовых беспорядков и пр.

**5.2.** В предмет Абонентского договора не входят неисправности и аварии, возникшие в результате участия законного владельца в спортивных соревнованиях или испытаниях (тренировках), в результате угона, пожара, или возникшие как результат сознательных деструктивных действий законного владельца ТС.

**5.3.** Компания не отвечает за ущерб, причиненный законному владельцу и / или третьим лицам в связи с неисправностью и / или аварией, а также причиненный такими фактами материальный и моральный ущерб, вред здоровью и утерянную прибыль. При возникновении ущерба в рамках Программы ответственность несет исполнитель услуги, при этом Компания выступает гарантом компенсации Клиентам стоимости ущерба в случае, если по каким-либо причинам исполнитель услуги или уполномоченное им лицо не смогут возместить ущерб своими силами.

**5.4.** В предмет Абонентского договора также не входят ДТП, поломки и аварии прицепов. Действие Абонентского договора не распространяется на ущерб, причиненный автомобилю в результате буксировки этим автомобилем другого транспортного средства.

## **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

### **6.1. Персональные данные Клиентов**

Клиент, заключая Абонентский договор путем акцепта Оферты, дает согласие ООО «Соло» (121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7 корпус 11, помещение 209) и его контрагентам (ООО «Стандарт Джет» - 123100, г. Москва, проезд Шмитовский, д. 14, оф. 7, ООО «Смайл Ассистанс Рус» - 107078, г. Москва, пер. Докучаева, д. 4, оф. 404, ООО «Терра Ассистанс» - 115280, г. Москва, проезд Автозаводский 1-й, д. 4, корп. 1, эт. 6, ООО «А-Секьюрити» - 620041, г. Екатеринбург, ул. Уральская, д. 59, каб. 4) на обработку (в т. ч. сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) любым, не противоречащим законодательству РФ, способом (в т. ч. без использования средств автоматизации) его персональных данных, включая: фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату рождения, адреса проживания (регистрации), номера телефонов, реквизиты документа, удостоверяющего личность, социально-демографические характеристики, сведения о состоянии здоровья – в целях заключения и исполнения Абонентского договора, улучшения качества услуг, удобства их использования, проведения

статистических и иных исследований, информирования с помощью средств связи (телефон, Интернет, электронная почта, почта) о продуктах и услугах

Компании, автоматизированными и неавтоматизированным способами. Данное согласие действует в течение 5 (Пяти) лет, но в любом случае не менее срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие 5 (Пять) лет при отсутствии сведений о его отзыве. Согласие может быть отозвано в любое время путем передачи Компании подписанного письменного уведомления.

**6.2. Права интеллектуальной собственности** Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

## 7. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

**7.1.** Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования (обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании: 121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7 корпус 11, помещение 209, – и ее рассмотрение Компанией), то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде по месту нахождения Компании.

**7.2.** Срок рассмотрения претензии (иного обращения) Клиента – 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии (иного обращения) Компанией.

## ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

### 1. Требуется «Помощь на дороге»

**а)** Обратитесь в Контакт-центр по телефону **8-800 775-08-20** (звонок по России бесплатный). Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата) и опишите возникшие обстоятельства.

**б)** По услугам «Мобильная помощь», «Эвакуация автомобиля» ожидайте помощи.

Вам потребуется предъявить документы, подтверждающие законность владения ТС, водительское удостоверение и свидетельство о регистрации ТС (ПТС).

По «Мобильной техпомощи» срок прибытия на место и начала предоставления услуги, как правило, не должно превышать 45 мин. с момента вызова Контакт-центра – если расстояние не превышает 30 км от места базирования Исполнителя. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать 90 мин. (в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами).

По «Эвакуации автомобиля» срок прибытия на место и начала предоставления услуги в пределах густонаселенного города и 15 км за его границами не должен превышать, как

правило, 60 мин. с момента вызова Контакт-центра. В случае большего расстояния – время прибытия на место не должно превышать, как правило, 300 мин.

## **2. Требуется «Юридическая помощь»**

---

- а)** Сформулируйте запрос, подготовьте документы, которые могут потребоваться.
- б)** Обратитесь в Контакт-центр по телефону **8-800 775-08-20** (звонок по России бесплатный) или по электронной почте [info@ultra24auto.ru](mailto:info@ultra24auto.ru).

Сообщите Ваш идентификатор (номер Сертификата)

– устно или в тексте эл. письма. Также сообщите, в какой форме требуется консультация (устная или письменная).

Устная консультация предоставляется непосредственно в момент обращения Клиента. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 24 часов.

Письменная консультация предоставляется в течение 2 раб. дней. В отдельных случаях срок может быть увеличен, но не более 5 раб. дней. Течение сроков начинается с 9.00 утра следующего дня после дня обращения. Результаты Услуг предоставляются в раб. дни с пн по пт с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

Для получения услуги «Доверь переговоры Юристу» необходимо заранее уведомить Компанию (не менее чем за 24 часа) о сути предстоящих переговоров.

---

## **3. Другие вопросы**

---

По всем другим вопросам вы можете обратиться в Компанию (ООО «Соло»):

121087, г. Москва, Багратионовский проезд, дом 7 корпус 11, помещение 209

**8-800-775-08-20**

**[info@ultra24auto.ru](mailto:info@ultra24auto.ru)**