

Утверждено  
приказом генерального  
директора ТОО «Все эвакуаторы  
Казахстана» Бердимуратова А. Б.  
№ 2-007 от «09» июня 2023 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись М. П.)

### **Оферта на заключение договора абонентского обслуживания по картам «Техническая помощь на дорогах»**

Настоящая оферта является официальным предложением (публичной офертой) ТОО «Все эвакуаторы Казахстана» в адрес любого дееспособного физического или правоспособного юридического лица, обладающего необходимыми полномочиями заключить Договор с ТОО «Все эвакуаторы Казахстана» на изложенных в настоящей Оферте условиях. Оферта содержит все существенные условия Договора и абонентского обслуживания.

#### **РАЗДЕЛ 1. СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ**

1.1. Если в тексте настоящей Оферты не указано иное, термины и определения имеют следующее значение:

- **Автомобильная дорога** — объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода автомобильной дороги и расположенные на них или под ними конструктивные элементы (дорожное полотно, дорожное покрытие и подобные элементы) и дорожные сооружения, являющиеся ее технологической частью, - защитные дорожные сооружения, искусственные дорожные сооружения, производственные объекты, элементы обустройства автомобильных дорог.

- **Автомобиль или Электромобиль (ТС)** — принадлежащее Абоненту на законном основании транспортное средство, предназначенное для перевозки по дорогам людей и (или) оборудования, установленного на нем, отвечающее требованиям соответствующих стандартов, правил технической эксплуатации, инструкций заводов-изготовителей и другой нормативно-технической документации, зарегистрированное в установленном законодательством Республики Казахстан порядке в органах МВД Республики Казахстан, указанное Абонентом при приобретении Карты, являющееся объектом работ и (или) услуг, оказываемых Компанией, в порядке и на условиях установленных Договором, за исключением:

- мопедов и велосипедов;
- автомобилей с боковым прицепом;
- трехколесных механических транспортных средств;
- автомобилей, с момента выпуска которых прошло более тридцати лет, а также транспортных средств, выпущенных общим тиражом менее, чем сто экземпляров;
- автомобилей, не зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан).

- **Абонентский период** — интервал времени, равный 1 (одному) месяцу, течение которого начинается с даты заключения Договора. Абонентский период считается использованным в день истечения срока действия предыдущего Абонентского периода начиная с первого Абонентского периода. Последний день предыдущего Абонентского периода одновременно является первым днем следующего Абонентского периода, за исключением первого Абонентского периода, срок начала действия которого определен в пункте 5.2 Оферты.

- **Абонентский платеж (Платеж)** — денежные средства, вносимые Абонентом в размере стоимости выбранного Абонентом Тарифа. Платеж вносится Абонентом в качестве платы за Абонентские периоды предоставления Абоненту права требования от Компании оказания работ или услуг. Размер Абонентского платежа за определенный Абонентский период, является переменной величиной, не зависящей от объема фактически оказанных работ или услуг. Абонентский платеж включает в себя стоимость посреднических услуг Партнеров Компании, при посредничестве которых заключаются договоры с Абонентами,

выразившими акцепт Оферты.

Подключение к абонентскому обслуживанию является добровольным, в случае отказа Пользователя от обслуживания - абонентский платеж не подлежит возврату.

- **Акцепт** – оплата потенциальным Абонентом цены Договора путем внесения Платежа. Акцепт является полным и безоговорочным согласием Абонента с условиями Оферты, а с Акцептом Оферты Договор считается заключенным на условиях, изложенных в Оферте.

В случае, если по инициативе Абонента в соответствии с условиями Договора к пользованию Картой привлечено третье лицо, в части оказания услуг такое третье лицо считается присоединившимся к условиям Оферты с момента востребования соответствующих услуг и (или) передачи такому третьему лицу подменного автомобиля в порядке, предусмотренном Договором.

- **ГИБДД** – Государственная инспекция безопасности дорожного движения.

- **Договор** — соглашение между Абонентом и Компанией, заключенное на условиях, предусмотренных Офертой.

- **ДТП** – дорожно-транспортное происшествие.

- **Запрос Абонента** — совершенное в предусмотренной Договором форме и порядке обращение Абонента, направленное на получение востребованной Абонентом работы или услуги в соответствии условиями Договора, содержащее всю необходимую для получения работы или услуги информацию.

- **Инцидент** — событие, возникшее в результате движения Автомобиля по Автомобильной дороге с участием Абонента, при котором Автомобилю причинены механические повреждения, исключающие возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и (или) иных повреждений, или причинение вреда. Инцидентом может признавать только то событие, которое произошло после заключения Договора и непосредственно перед обращением Абонента в Компанию.

- **Карта Технической помощи (Карте)** — документ в бумажной, пластиковой или электронной форме, подтверждающий право Абонента на получение от Компании работ или услуг по Договору.

- **Клиент Компании (Абонент)** – лицо, совершившее Акцепт условий настоящей Оферты путем оплаты Цены Договора.

- **Компания** — ТОО «Все эвакуаторы Казахстана» (адрес: РК, г. Алматы, Бульвар Бухар Жырау, 26/1 БЦ «Evolution», Этаж 2, Офис 12, Почтовый индекс 050021, БИН: 191040021745, тел.: +7 7273 12 34 48, +7 7172 76 06 16, сайт [www.all-evak.kz](http://www.all-evak.kz)).

- **Тариф** — наименование, объем и условия оказываемых Компанией Абоненту работ и услуг. Абонентские карты могут различаться по наполнению, поэтому к договору с каждым конкретным Абонентом относятся условия Оферты только по тем работам и услугам, которые включены в Тариф данного Абонента.

- **ОСАГО** – обязательное страхование автогражданской ответственности.

- **Партнер Компании (Партнер)** — лицо, не являющееся Абонентом, осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и Партнером Компании для целей заключения и (или) последующего исполнения Договора.

- **ПДД** – правила дорожного движения в соответствии с .

**Пользователь Карты** – сам Абонент и (или) привлеченное им с согласия Компании третье лицо, которые вправе заказывать те или иные услуги, включенные в Карту.

- **СТОА** – станция технического обслуживания автомобилей.

- **Сторона** – Абонент или Компания индивидуально.

- **Стороны** – Абонент и Компания.

- **Эвакуатор** — специализированное автотранспортное средство, принадлежащее Компании или 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 Республики Казахстан. К Эвакуаторам, в целях Договора, могут быть приравнены технические транспортные средства.

## **РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ДОГОВОРЕ. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. По Договору, заключаемому на основании условий настоящей Оферты, Компания за плату обязуется предоставить Абоненту доступ к сервису по заказу работ (услуг), включенных в Тариф (далее — «Сервис») по Запросу Абонента. Доступ к Сервису считается предоставленным Абоненту в момент заключения Договора.

2.2. Объем работ (услуг), оказываемых Абоненту, содержится в Карте и зависит от выбранного Тарифа. Описание всех возможных работ (услуг) содержится в разделе 3 Оферты.

2.3. Работы (услуги) могут оказываться как самой Компанией, так и привлеченными Компанией третьими лицами. Абонент обязан принять исполнение по Договору от привлекаемых Компанией третьи лиц.

2.4. Стороны признают Договор договором с исполнением по требованию (абонентским

договором), регулируемым положениями гражданского законодательства с абонентским периодом в 1 (Один) календарный месяц, по которому Абонент вправе обратиться к Компании за получением предусмотренных Тарифом работ (услуг).

2.5. Стороны признают Договор договором присоединения, регулируемым положениями гражданского законодательства, по которому Абонент присоединяется к условиям, изложенным в нем, без каких-либо исключений и оговорок.

2.6. Стороны признают Договор таким, в котором содержатся одновременно элементы договора возмездного оказания услуг и договора подряда (смешанный договор). По тексту Оферты формулировки «выполнение работ» и «оказание услуг» тождественны в своем значении.

2.7. С момента заключения Договора начинают течь Абонентские периоды, в течение которых Абонент вправе обратиться за оказанием ему работ и (или) услуг, включенных в Тариф. При этом, вне зависимости от того, были ли Абонентом востребованы какие-либо работы и (или) услуги, предмет Договора, то есть предоставление доступа к Сервису, считается исполненным.

2.8. В случае приобретения Абонентами Карт, ранее выкупленных у Компании другими лицами (в том числе Партнерами), действующими не от имени Компании при продаже Карт, данная Оферта применяется к отношениям Абонента и Компании только в части понятий, порядка, условий и ограничений предоставления Сервиса. В отношениях с Абонентом Компания является третьим лицом, на которое фактическим продавцом Карты возложено исполнение обязательства в соответствии с гражданским законодательством. Вопросы расторжения договора в указанном случае разрешаются непосредственно между Абонентом и таким третьим лицом (в том числе Партнерами).

2.9. Работы (услуги) оказываются на территории Республики Казахстан. В случае невозможности оказать Абоненту услугу в разумный срок Компания вправе вместо оказания соответствующей услуги компенсировать Абоненту часть уплаченных им денежных средств соразмерно неоказанной услуге. Размер компенсации согласуется Сторонами отдельно путем переговоров, оформление между Сторонами дополнительных письменных документов в таком случае не требуется, а факт достижения соответствующего согласия может подтверждаться записью переговоров Сторон.

### **РАЗДЕЛ 3. ЗАПРОС АБОНЕНТА. УСЛУГИ (РАБОТЫ), ВКЛЮЧАЕМЫЕ В ТАРИФЫ**

3.1. Начиная со дня, следующего за днем заключения Договора, Абонент вправе обратиться к Компании за востребованной им услугой (работой). Запросы Абонентов принимаются по телефон круглосуточной единой операторской службы Компании: **+7 7273 12 34 48, +7 7172 76 06 16 (контакт-центр)**. Запросы Абонентов также могут приниматься иными способами, если это предусмотрено Картой.

3.2. В рамках Тарифов Сервис может включать в себя следующие виды работы (услуг):

3.2.1. **Услуга «Автоконсьерж сервис»** – устная справочно-консультационная помощь в поиске исполнителей автомобильных услуг в другом городе.

3.2.2. **Услуга «Аварийный комиссар»** — предоставляется в случае ДТП с участием Автомобиля, находящегося под управлением Абонента. Услуга включает в себя:

- 1) выезд аварийного комиссара на место ДТП;
- 2) помощь в оформлении документов на ДТП, оформление страхового события.

Время прибытия специалиста Компании (аварийного комиссара) на место ДТП в пределах административных границ города составляет не более двух часов, а за пределы города – в разумно кратчайшие сроки.

Предоставление интересов Абонента в страховой компании аварийным комиссаром не осуществляется.

3.2.3. **Услуга «Ведение переговоров с продавцом Автомобиля»** — заключается в представлении интересов Абонента в переговорном процессе с продавцом Автомобиля в дистанционном формате с целью урегулирования споров, связанных с качеством Автомобиля.

Услуга может быть оказана только по письменному заявлению Абонента. К заявлению Абонента должна быть приложена доверенность на ведение переговоров от имени Абонента в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

3.2.3.1 **Услуга «Компенсация медицинских расходов»** – осуществление за счет Компании компенсации расходов Абонента на лечение, приобретение медицинского оборудования или лекарственных средств (далее – Медрасходы), если такие Медрасходы вызваны травмами или иными повреждениями, полученными Абонентом вследствие ДТП с участием Автомобиля и (или) третьими лицами, находившихся в момент ДТП в Автомобиле вместе с Абонентом. В рамках услуги лимит компенсации Медрасходов не может превышать сумму в 52 000 (пятьдесят две тысячи) тенге в течение срока действия Договора.

3.2.4. **Услуга «Комплексная независимая проверка Автомобиля на юридическую чистоту»** – проверка Автомобиля силами операторской службы Компании с целью выявления в отношении Автомобиля запретов на регистрационные действия, штрафов, залога и других обременений.

3.2.5. **Услуга «Консультация по вопросам взаимодействия с Финансбизнесом»** — предоставление силами операторской службы Компании справочной информации о порядке взаимодействия с Финансовым уполномоченным в Республике Ка по вопросам, связанным с заключением и исполнением кредитного договора Абонента.

3.2.5.1 **Услуга «Независимая экспертиза с оценкой повреждений»** — выполняемая по запросу

Абонента силами Компании или привлеченных Компанией третьих лиц экспертиза состояния Автомобиля, попавшего в ДТП и утратившего свои потребительские свойства, производимая с целью определения суммы причиненного Абоненту ущерба. Указанная в настоящем пункте Оферты услуга оказывается с учетом фактически представленных Абонентом документов, а перед экспертом может быть поставлен только один вопрос. В соответствии с настоящим пунктом Оферты оценке в рамках экспертизы подлежат только внешние повреждения. Компания имеет право в одностороннем порядке отказать Клиенту в оказании указанной в настоящем пункте Оферты услуге, если ее стоимость превышает 52 000 (пятьдесят две тысячи) тенге.

**3.2.6. Услуга «Откапывание ТС из-под снега/очистка стекол»** – действия, связанные с освобождением Автомобиля из снежного покрова (плена), в целях создания условий продолжения движения в безопасном режиме.

Услуга оказывается по прошествии соответствующих погодных явлений при условии визуальной доступности Автомобиля.



**3.2.7. Услуга «Подвоз топлива»** – услуга по дозаправке Автомобиля топливом (кроме газового топлива) одним из следующих способов:

1) непосредственная заправка топливом соответствующего вида, с соблюдением условий данной процедуры, определенных в требованиях по эксплуатации и обслуживанию Автомобиля, в количестве не более 20 (двадцати) литров либо

2) обеспечение доставки Абонента вместе или отдельно от Автомобиля до места ближайшей автомобильной заправочной станции соответствующего вида топлива (в случае доставки Абонента без Автомобиля также может осуществляться обратная доставка Абонента к Автомобилю) и помощь в заправке Автомобиля топливом. В случае доставки Абонента до заправочной станции и обратно отдельно от Автомобиля, помощь оказывается в доставке не более 20 литров топлива.

Стоимость топлива оплачивается Абонентом дополнительно в момент предоставления услуги по ценам, установленным на заправочной станции или по среднерыночным ценам (при непосредственном подвозе топлива к Автомобилю).

Услуга «Подвоз топлива» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.

**3.2.8. Услуга «Подменный автомобиль»** – предоставление подменного автомобиля. Услуга оказывается исходя из лимита 15 000 (пятнадцать тысяч) тенге в сутки, срок предоставления подменного автомобиля – на 2 (два) календарных дня и пробегом не более 100 (сто) километров в день

Услуга оказывается при условии, когда эвакуированный Автомобиль невозможно отремонтировать в течение 18 (восемнадцати) часов после прибытия в СТОА и наличия подменного автомобиля на СТОА.

Услуга может быть предоставлена при условии выдачи доверенности на управление транспортным средством на имя Абонента. Образец доверенности предоставляется сотрудниками СТОА либо операторами Компании при заказе соответствующей услуги. В случае наличия специальных требований СТОА как владельца подменного автомобиля, СТОА вправе дополнительно потребовать заключение с Абонентом безвозмездного договора аренды транспортного средства без экипажа.

**3.2.9. Услуга «Помощь в организации доставки Автомобиля на СТОА без Абонента»** – услуга предоставляется при наличии у Абонента полиса ОСАГО, разрешающего передачу транспортного средства третьим лицам, или посредством использования Эвакуатора (метод частичной погрузки или жесткая сцепка). Автомобиль Абонента доставляется на станцию технического обслуживания и передается по акту приема-передачи мастеру-приемщику СТОА при условии самостоятельной записи Абонентом на СТОА. В случае оказания услуги без использования Эвакуатора, но с привлечением Партнера Компании, осуществляющего управление транспортным средством без присутствия Абонента, Абонент должен выдать соответствующую доверенность на управление транспортным средством во время поездки. Образец доверенности предоставляется операторами Компании при заказе соответствующей услуги.

В случае, когда услугу оказывает Партнер Компании, Компания не несет ответственности за возможное причинение вреда имуществу Абонента, а вопросы, связанные с возмещением такого вреда, разрешаются исключительно между Абонентом и фактическим исполнителем услуги – Партнером Компании.

Услуга оказывается не чаще 1 (одного) раза в год.

**3.2.10. Услуга «Помощь в поиске эвакуированного Автомобиля»** – предоставляется силами операторской службы Компании в виде справочной информации в регионе присутствия Компании.

**3.2.11. Услуга «Проверка штрафов ГИБДД»** – заключается в предоставлении Абоненту силами операторской службы Компании справочной информации о наличии штрафов у Абонента, связанных с эксплуатацией Автомобиля.

**3.2.12. Услуга «Сбор справок при ДТП»** – получение документов в органах внутренних дел (ОВД), необходимых для предоставления в страховую компанию после наступления события, имеющего признаки страхового случая. Услуга не оказывается в случаях, когда требуется личное присутствие Абонента или его представителя в органах внутренних дел (ОВД). Для оказания услуги привлеченными Компанией исполнителями может потребоваться нотариальная или простая письменная доверенность от лица Абонента. Образец доверенности предоставляется Абоненту по требованию в момент заказа соответствующей услуги.

**3.2.13. Услуга «Справка гидрометцентра»** – получение справки в Гидрометцентре Республики Казахстан о погодных условиях в месте наступления события, имеющего признаки страхового случая, если

это необходимо для предоставления в страховую компанию при Запросе Абонента.

3.2.14. **Услуга «Такси в аэропорт»** — заказ силами Компании такси с целью доставки Абонента до ближайшего к Абоненту аэропорта. Услуга оказывается Абоненту не чаще 1 (одного) раза в год.

3.2.15. **Услуга «Такси при поломке/эвакуации ТС»** — оказывается только в случаях ДТП с участием Автомобиля и/или неисправности Автомобиля, при которой самостоятельное передвижение Автомобиля невозможно. Услуга оказывается с учетом лимита в 5000 (пять тысяч) тенге.

Последующий заказ услуги возможен не ранее, чем по истечению 30 (тридцати) календарных дней с момента оказания услуги в последний раз.

3.2.16. **Услуга «Техническая консультация»** – технический инструктаж по самостоятельным действиям Абонента в случае возникновения неисправности Автомобиля, приведшим к невозможности продолжать движение.

3.2.17. **Услуга «Техническая помощь»** – включает следующие виды услуг:



1) проведение мероприятий по запуску двигателя Автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника при условии возможности доступа к АКБ Автомобиля без использования специальных инструментов;

2) работы по замене колеса Автомобиля, включающие в себя непосредственно замену колеса Автомобиля в сборе на штатное запасное колесо Автомобиля при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса, при наличии физической возможности путем применения штатного инструмента Автомобиля, и при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса Автомобиля без применения других специальных устройств (в случае отсутствия последних у Абонента);

3) диагностика и мелкий ремонт на месте, не требующий использования специализированных инструментов или работ под днищем или подкапотным пространством автомобиля (осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи);

4) замена ламп и предохранителей осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии наличия ламп и/или предохранителей у Абонента;

5) отключение сигнализации осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи;

6) вскрытие дверей Автомобиля, багажника Автомобиля. Осуществляется силами технического специалиста, прибывшего на место для оказания помощи, при условии, что конструктивные особенности Автомобиля позволяют осуществить данную работу.

Расходные и горюче-смазочные материалы при оказании услуги предоставляет Абонент, если иное не было согласовано Сторонами при заказе услуги. В случае отсутствия необходимых для замены материалов у Абонента, возможно предоставление материалов Партнера (о чем Партнер должен быть уведомлен Абонентом до выезда к месту Инцидента). Оплата расходных и горюче-смазочных материалов, предоставленных Партнером, не входит в стоимость Договора и осуществляется Абонентом дополнительно в момент оказания услуги по ценам, установленным Партнером и соответствующим ценам, обычно предлагаемым на рынке данных услуг в схожих обстоятельствах.

Если же Абонент не уведомил Партнера о необходимости предоставить материалы и у Партнера необходимые материалы отсутствуют, Абонент вправе отказаться от замены или согласиться на использование сопоставимых материалов, находящихся в наличии у Партнера, принимая на себя ответственность за последствия и риски. В указанном случае вне зависимости от решения Абонента услуга считается оказанной Абоненту надлежащим образом.

Услуга «Техническая помощь» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в неделю.

**3.2.17.1 Услуга «Выездной шиномонтаж (сезонный)»** – услуга оказывается при сезонной смене колес. Услуга включает в себя: съём колес, демонтаж и монтаж новой резины, балансировка колес, ремонт шин и правка дисков, снятие секреток с колес. Подача заявления на данную услугу осуществляется строго за 3 (три) дня. Услуга предоставляется не чаще 1 (одного) раза в год.

**3.2.17.2 Услуга «Транспортировка Абонента и (или) пострадавших лиц с места ДТП в одну из ближайших поликлиник»** – осуществление силами Компании или привлеченного Партнера транспортировки Абонента и (или) находившихся с ним в Автомобиле третьих лиц с места ДТП до ближайшей поликлиники, находящихся в ведении Минздрава Республики Казахстан, когда такая транспортировка объективно необходима по состоянию здоровья Абонента и (или) указанных третьих лиц. Услуга не предполагает транспортировки Автомобиля.

**3.2.18. Услуга «Трансфер и проживание в отеле»** – помощь Абоненту в продолжении путешествия и/или возвращении домой; к месту ремонта. Если в результате неисправности Автомобиль был эвакуирован на СТОА, которая находится более чем в 200 (двухсот) километрах от места жительства или пункта назначения Абонента, и ремонт Автомобиля не может быть завершен в тот же день, то Компания по требованию Абонента компенсирует ему затраты на железнодорожные билеты или на авиабилеты эконом класса (если расстояние до пункта назначения превышает 600 (шестьсот) километров) для продолжения путешествия в запланированном (подтвержденном Абонентом документально) направлении, а так же для последующего возвращения к месту ремонта Автомобиля или для возвращения домой и назад к месту ремонта Автомобиля, с совокупным лимитом стоимости билетов на Абонента и его пассажиров, находившихся в Автомобиле, до 130 000 (сто тридцать тысяч) тенге или проживание в отеле не более 2

(двух) дней с лимитом до 78 000 (семьдесят восемь тысяч) тенге.

3.2.19. **Услуга «Трезвый водитель»** — предоставление водителя с целью перемещения Автомобиля в присутствии Абонента от пункта вызова до пункта назначения в пределах административных границ населенного пункта, в котором произошел Инцидент. Максимальное время ожидания Абонента после назначенного и согласованного времени поездки — не более 30 (тридцати) минут. В случае более длительного ожидания исполнителем Компании Абонента, Абонент обязан оплатить Компании ложный вызов (заказ) в размере 10 000 (десять тысяч) тенге. В случае неуплаты Абонентом ложного вызова, Компания вправе приостановить в дальнейшем оказание услуг по настоящему Договору до момента оплаты Абонентом ложного заказа. Услуга возможна для предоставления только в случае наличия у Абонента соответствующего полиса ОСАГО без ограничения на количество допущенных к управлению транспортным средством водителей. По желанию Абонента на исполнителя Компании может быть выдана доверенность на управление транспортным средством во время поездки. Образец доверенности предоставляется операторами Компании при заказе соответствующей услуги.

В рамках услуги «Трезвый водитель» возможно перемещение Автомобиля в присутствии Абонента в пределах 30 километров от административных границ населенного пункта, в котором произошел Инцидент.

Услуга «Трезвый водитель» может быть оказана не чаще 1 (одного) раза в 1 (один) год в течение срока действия Договора.

**3.2.20. Услуга «Удаленное урегулирование убытков»** – доставка документов по ДТП или страховому событию с участием Абонента в дилерский центр – Партнеру. Для оказания услуги привлеченными Компанией исполнителями, может потребоваться нотариальная или простая письменная доверенность от лица Абонента. Образец доверенности предоставляется Абоненту по его требованию в момент заказа соответствующей услуги.

**3.2.21. Услуга «Эвакуация Автомобиля»** – единый комплекс услуг по эвакуации, включающий в себя следующее:

- 1) выезд Эвакуатора к месту Инцидента;
- 2) осуществление погрузки Автомобиля на Эвакуатор при помощи частичной погрузки или жесткой сцепки;

3) доставка Автомобиля до места, указанного Абонентом (не более одного места назначения за одно обращение по Инциденту), с учетом требований настоящего Договора, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Автомобиля и Эвакуатора, либо до мест зарядки Электромобилей в соответствии с пунктами 3.2.21.<sup>1</sup> и 3.2.21.<sup>2</sup> Оферты;

- 4) разгрузка эвакуированного Автомобиля.

Услуга предоставляется круглосуточно и только в регионе присутствия Компании (перечень регионов присутствия Компании доступен Абоненту при звонке в контакт-центр). Услуга предоставляется только в случаях поломки Автомобиля (при наступлении ДТП или иного Инцидента с участием Автомобиля). Данная услуга не оказывается в отношении исправного Автомобиля и/или эвакуации ТС в ГИБДД, в том числе с целью постановки Автомобиля на учет.

**3.2.21.1 Услуга «Эвакуация разряжаемого Электромобиля»** – комплекс услуг, описанный в п. 3.2.21 Оферты, оказываем в отношении Электромобиля, у которого уровень заряда двигателя находится в диапазоне от 1 % до 10 % при условии, что Электромобиль способен передвигаться без помощи эвакуатора. Исполнитель доставляет Электромобиль до ближайшей зарядной станции, подходящий по марке и типу конкретного Электромобиля. Клиент обязуется содействовать Исполнителю в выборе подходящей ближайшей зарядной станции. Электромобиль надлежит разгружать в радиусе не более 50 метров от зарядной станции. Услуга считается оказанной по окончании процедуры разгрузки Электромобиля.

При заказе услуги Клиент обязан сообщить текущий уровень заряда двигателя Электромобиля.

**3.2.21.2 Услуга «Эвакуация разряженного Электромобиля»** – комплекс услуг, описанный в п. 3.2.21 Оферты, оказываем в отношении полностью разряженного Электромобиля.

Доставка полностью разряженного Электромобиля осуществляется до ближайшей станции технического обслуживания Электромобиля.

При заказе услуги Клиент обязан сообщить текущий уровень заряда двигателя Электромобиля.

**3.2.22. Услуга «Юридическая консультация»** – предоставление силами операторской службы Компании справочной информации, имеющейся в базе данных Компании, в круглосуточном режиме. Юридическая помощь оказывается по следующим вопросам:

- 1) регистрация и снятие ТС с учета;
- 2) прохождение ТО;
- 3) оформление полисов ОСАГО/каско;
- 4) страховые споры;
- 5) вопросы, связанные с ДТП;
- 6) вопросы трактования норм, правил и требований ПДД;
- 7) инструкции о прохождении медицинского освидетельствования в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 8) сделки с транспортным средством;
- 9) таможенное оформление ТС;
- 10) защита прав потребителя при обслуживании и ремонте Автомобиля;

11) иные вопросы 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.

3.2.23. **Услуга «Юридическая консультация при сделках с Автомобилем»** — предоставлении силами операторской службы Компании информации по вопросам, связанным с заключением договора купли-продажи Автомобиля: порядок заключения, изменения, досрочного расторжения договора; особенностей формирования отдельных условий такого договора.

3.2.24. **Услуга «Юридическая консультация в рамках статьи 15 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей»** — заключается в предоставлении силами операторской службы Компании устной консультации по вопросу применения положений статьи 15 Закона Республики Казахстан «О защите прав потребителей», то есть по возможности отказа от договора купли-продажи Автомобиля и возврату некачественного Автомобиля в случаях, обнаружения в Автомобиле недостатков, а также помощь в перерасчете покупной цены Автомобиля.

**3.2.25. Услуга «Юридическая помощь в регистрации/постановки на учет Автомобиля в ГИБДД»** – заключается в разъяснении Абоненту силами операторской службы Компании правил и особенностей регистрации/постановки на учет Автомобиля в органах ГИБДД.

3.3. Услуги, перечисленные в пункте 3.2 Оферты за исключение услуг, указанных в подпунктах 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.23, 3.2.24, 3.2.25 пункта 3.2 Оферты, могут быть оказаны Абоненту по его Запросу в течение срока действия Договора и только в том случае, если они включены в Тариф и содержатся в Карте.

3.4. Услуги, указанные в подпунктах 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.23, 3.2.24, 3.2.25 пункта 3.2 Оферты могут быть оказаны Абоненту по его Запросу только в течение срока действия первого Абонентского периода, то есть в течение 1 (одного) месяца со дня заключения Договора. Услуги, указанные в подпунктах 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.23, 3.2.24,

3.2.25 пункта 3.2 Оферты включаются во все Тарифы и могут быть оказаны Абоненту по его Запросу вне зависимости от того, включены ли они в наполнение Карты.

3.5. Любые работы, выполняемые по требованию Абонента в рамках Тарифов, выполняются в его присутствии и только при предъявлении Карты, документа, удостоверяющего личность, свидетельства о регистрации Автомобиля (паспорта Автомобиля или технического паспорта автомобиля) и документов, подтверждающих законность владения данным Автомобилем.

Компания вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, проводимых в рамках Тарифов, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к Автомобилю сотрудников Компании и/или Партнера; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

3.6. Компания не несет ответственности за причинение Абоненту морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Абонентов, так и третьих лиц, 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.

**3.7. В соответствии с Договором Компания не несет ответственности и вправе отказать Абоненту в выполнении работ и/или в случаях:**

1) Умышленных действий Абонента, пассажиров его Автомобиля, направленных на наступление последствий, предусмотренных пунктом 3.6 Оферты, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

2) При обращении Абонента:

- 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 и/или под воздействием медикаментозных препаратов, применение которых противопоказано при управлении Автомобилем, а также, если Абонент Компании отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу), за исключением заказа Абонентом услуги «Трезвый водитель»;

- вне срока действия Абонентской карты; при действии других ограничений, предусмотренных Договором.

3) Противоправных действий Абонента, 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.

4) При нахождении Автомобиля вне региона присутствия Компании.

5) Использования Автомобиля в соревнованиях, испытаниях, в качестве такси или для обучения вождению;

6) Сдачи Автомобиля в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением Сторон.

7) Нарушения Абонентом или иным лицом правил эксплуатации Автомобиля, предусмотренных производителем Автомобиля, а также нормативными актами Республики Казахстан, в том числе использование технически неисправного Автомобиля, 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, а также не имеющего действующего полиса ОСАГО; 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, по распоряжению государственных органов.

3.8. По услугам, в рамках оказания которых Абоненту и (или) указанному им Пользователю передается подменный автомобиль (далее — Водитель), Водитель несет обязанность по соблюдению установленных правил дорожного движения. В случае, если в адрес Компании поступит уведомление о наложении мер административной ответственности за нарушение правил дорожного движения Водителем, Компания вправе требовать от Водителя возмещения понесенных Компанией потерь и уплаты соответствующего штрафа.

3.9. Абонент несет ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение Договора привлеченными им третьими лицами – Пользователями Карты и отвечает за их действия (бездействия) как за свои собственные.



**РАЗДЕЛ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН****4.1. Абонент имеет право:**

4.1.1. Требовать от Компании предоставления услуг в соответствии с Тарифом и условиями Договора.

4.1.2. Сообщать Компании обо всех недостатках в работе сотрудников и Партнеров Компании.

**4.2. Абонент обязан:**

4.2.1 Лично заказывать, приобретать и пользоваться услугами Компании и предоставленной Компанией справочно-консультационной информацией, их плодами и результатами, с учетом положений Договора.

4.2.2. Обеспечить достоверность данных о нем.

4.2.3. При заказе услуги и/или работы, сообщать сотруднику Компании и/или Партнеру Компании полную и достоверную информацию о характере заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения.

4.2.4. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных Тарифом, предъявить сотруднику Компании и(или) Партнеру по первому требованию Карту, документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации данного Автомобиля, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным Автомобилем;

4.2.5. Своевременно проверять сроки, объем и качество оказанных услуг (выполненных работ) и принимать оказанные услуги (выполненные работы).

4.2.6. После окончания оказания услуг (выполнения работ) подписать все необходимые документы, оформляемые работником Компании и/или Партнером. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по оказании услуг (окончании работ), или неудовлетворенности качеством услуг (работ) письменно изложить свои возражения в оформляемых документах и немедленно сообщить об этом в Компанию по телефону

**+7 7273 12 34 48, +7 7172 76 06 16.**

4.2.7. Выполнять все рекомендации, данные представителями Компании, а также Партнерами Компании, касающиеся оказываемых услуг.

4.2.8. Сообщать Компании обо всех изменениях в учетных данных о себе, в течение трех рабочих дней с момента наступления изменений учетных данных. В случае неисполнения Абонентом этой обязанности в установленный срок, учетные данные считаются правильными, и Компания не отвечает за последствия несоответствия учетных данных фактической информации.

4.2.9. При утере Карты по любой причине сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней. Восстановление Карты в этом случае производится только после уплаты Абонентом штрафа в размере, равном фактической стоимости восстановления Карты, но не менее 2 500 (двух тысяч пятисот) тенге.

4.2.10. Содержать Автомобиль, указанный в учетной информации в исправном состоянии, принимать меры предосторожности в целях предотвращения причинения ущерба Автомобилю.

**4.3. Компания имеет право:**

4.3.1. Оказывать услуги и выполнять работы, включенные в Сервис и предусмотренные Тарифом, как своими силами, так и силами Партнеров Компании. В случае, когда работу (услугу) по поручению Компании оказывает третье лицо, полная и достоверная информация о фактическом исполнителе работы (услуги) доводится до Абонента посредством операторской службы Компании.

4.3.2. Проверять представленную Абонентом информацию, а также выполнение Абонентом условий Договора.

4.3.3. Проводить осмотр и диагностику поврежденного Автомобиля.

4.3.4. Отказать полностью или частично Абоненту в предоставлении услуг в случаях:

1) несоответствия учетных данных, сообщенных Абонентом при заключении Договора, данным, сообщенным и/или предоставленным Абонентом при заказе, приобретении и/или получении услуг, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компании и/или Партнеру Компании при заказе услуг о желаемых характеристиках таких услуг, либо об объеме, о месте и времени получения услуг;

2) заказа Абонентом и/или третьим лицом от имени и/или по поручению Абонента выполнения каких-либо действий в отношении иного автомобиля или транспортного средства (с иными



опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в Учетных данных, сообщенных Абонентом при заключении Договора;

3) нарушения Абонентом условий Договора;

4) при отсутствии у Абонента Карты;

5) если необходимость заказа или приобретения услуг вызвана противоправными интересами Абонента, 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;

6) В случаях, предусмотренных пунктом 3.7 Оферты.

**4.4. Компания обязана:**

4.4.1. Обеспечить Абоненту возможность ознакомиться с Договором перед его заключением, в том числе путем публикации в сети Интернет на сайте Компании.

4.4.2. Обеспечить предоставление Абоненту услуг в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям Договора, действующего законодательства и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях гражданского оборота.

4.4.3. Не разглашать сведений об Абоненте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Компания оставляет за собой право сообщать сведения об Абоненте своим Партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном Договором, заключенным с Партнером, когда это необходимо с целью исполнения Договора.

4.4.4. Сообщать Абоненту обо всех изменениях условий Договора, заключенного между Абонентом и Компанией, путем публикации этих изменений в сети Интернет на сайте Компании.

#### **РАЗДЕЛ 5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. Договор считается заключенным в момент оплаты Абонентского платежа, указанного в Карте, и действует в течение срока, указанного в Карте. В случае, если в Карте не указан срок действия Договора, Договор считается заключенным на один год.

5.2. Срок действия Договора разделен на Абонентские периоды, каждый из которых равен одному месяцу. Течение первого Абонентского периода начинается в момент заключения Договора.

5.3. Абонентский платеж указывается в Карте и составляет совокупную плату за все Абонентские периоды. В связи с тем, что объем работ (услуг), включенных в Карту, а также стоимость посреднических услуг Партнеров Компании может отличаться, с целью сохранения единого и равного для всех Абонентов порядка определения стоимости договоров, заключаемых на основании акцепта Оферты, стоимость каждого Абонентского периода исчисляется следующим образом:

1) Плата за первый Абонентский период составляет 30 % от Абонентского платежа;

2) Плата за все Абонентские периоды, следующие за первым Абонентским периодом, составляет 70 % от Абонентского платежа. При этом, в зависимости от срока, на который заключен Договор плата, указанная в настоящем пункте Оферты, пропорционально распределяется в счет оплаты между всеми Абонентскими периодами, за исключением первого Абонентского периода.

5.4. Абонентский платеж вносится в кассу Компании (Партнера Компании) наличными деньгами или путем перечисления денежных средств на расчетный счет Компании (Партнера Компании), при заключении Договора.

5.5. Оферта не регулирует стоимость и порядок оказания услуг, не предусмотренных разделом 3 Оферты, но фактически оказываемых Абоненту (дополнительные услуги). При обращении Абонента за подобными услугами, либо услугами, не входящими в Тариф, их стоимость и порядок оказания определяются Компанией согласно действующему прейскуранту.

#### **РАЗДЕЛ 6. ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

6.1. Заключая Договор с Компанией, Абонент выражает свое согласие и разрешает Компании обрабатывать свои персональные данные и (или) поручает Компании обрабатывать персональные данные своих представителей во исполнение Закона Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите», в том числе: фамилию, имя, отчество, дату и место рождения; номер мобильного телефона, адрес электронной почты; паспортные данные, включая адрес регистрации; сведения о семейном статусе; сведения о финансовом положении, долговой нагрузке (кредитной истории); сведения о трудовой и (или) предпринимательской деятельности и получаемых доходах.

6.2. Абонент дает свое согласие (обеспечивает согласие своих представителей) на обработку персональных данных в том числе, но не ограничиваясь, на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, блокирование, уничтожения персональных данных, а также передачу их с целью дальнейшей обработки (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожения персональных данных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.

6.3. Указанные персональные данные могут быть использованы для проведения исследований, направленных на улучшение взаимодействий Компании и ее клиентов, для проведения маркетинговых программ, статистических исследований, а также для продвижения на рынке, путем осуществления прямых контактов с Абонентом с помощью различных средств связи, включая, но не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон, факсимильная связь, сеть Интернет. Абонент выражает согласие и

разрешает Компании обрабатывать персональные данные с помощью автоматизированных систем управления базами данных, а также иных программных средств, специально разработанных по поручению Компании. Работа с такими системами осуществляется по предписанному Компанией алгоритму (сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, блокирование, уничтожение). Абонент соглашается с тем, что если это необходимо для реализации целей, указанных в Договоре, его персональные данные могут быть переданы третьим лицам, которым Компания может поручить обработку персональных данных Абонента на основании договора, заключенного с такими лицами, при условии соблюдения требований законодательства Республики Казахстан об обеспечении такими третьими лицами конфиденциальности персональных данных и безопасности персональных данных при их обработке, руководствуясь Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и

их защите», подзаконных актов, других, определяющих случаи и особенности обработки персональных данных Законов Республики Казахстан, руководящих и методических документов. Данное Абонентом согласие на обработку его персональных данных действует в течение срока, указанного в Заявлении, но в любом случае не более 10 (десяти) лет и может быть отозвано Абонентом в любое время посредством направления письменного заявления в адрес Компании в соответствии с положениями раздела 7 Оферты.

#### **РАЗДЕЛ 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. В рамках Договора применимым правом является право Республики Казахстан.

7.2. В случае, если содержание Оферты противоречит нормам действующего законодательства Республики Казахстан, Оферта подлежит приведению в соответствие с указанными нормами права.

7.3. Компания вправе в одностороннем порядке внести изменения в содержание Оферты только в случае, если такие изменения не затрагивают содержание прав и (или) обязанностей Сторон и не приводят к уменьшению ответственности Компании.

Соответствующие изменения считаются доведенными до сведения Сторон и третьих лиц со дня опубликования таких изменений (новой редакции Оферты) на сайте Компании.

7.4. В случае принятия новой редакции Оферты, в которой изменяются права и (или) обязанности Сторон, положения новой редакции Оферты не применяются к отношениям с Абонентами, заключившими договор с Компанией до даты размещения новой редакции Оферты на сайте Компании. В указанном случае к отношениям Сторон подлежит применению редакции Оферты, которая была действительной на дату заключения Договора с внесенными в нее изменениями в порядке, предусмотренном пунктом 7.3 Оферты, если такие изменения вносились.

7.5. Стороны урегулируют все разногласия, возникающие между ними в связи с исполнением обязанностей по Договору, путем переговоров.

7.6. Надлежащим способом направления юридически значимых сообщений в рамках Договора признается только направление Сторонами друг другу заказных регистрируемых почтовых отправлений с описью вложения на адреса Сторон (адресом Компании считается адрес ее места нахождения). Направляемое одной Стороной другой требование (претензия) должны быть собственноручно подписаны соответствующей Стороной или надлежащим образом уполномоченным Стороной третьим лицом.

Обмен юридически значимыми сообщениями, в том числе претензиями, направляемыми в порядке досудебного урегулирования спора, посредством электронных каналов связи, а также посредством телефонной связи не допускается.

7.7. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) календарных дней со дня получения ее получения другой Стороной.

7.8. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются положениями действующего законодательства Республики Казахстан.