

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ Драйв-HELP (в редакции от 01.10.2025)

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления ООО «ДрайвПолус» услуг по программе обслуживания «Драйв-HELP». Правила устанавливаются Исполнителем самостоятельно и регулируют взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем.

Все заголовки разделов используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил. Термины и определения, используемые при взаимоотношениях сторон, подлежат толкованию согласно определениям, установленным настоящими Правилами, и не могут трактоваться никак иначе, даже если в иных источниках используются другие определения аналогичных терминов.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заказчик — физическое или юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, являющееся собственником транспортного средства или распоряжающееся им на ином законном основании, и заключившее договор с Исполнителем, в результате чего приобрело право на получение услуг в рамках программы обслуживания «Драйв-HELP».

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

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

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

Доверенное лицо — лицо, владеющее транспортным средством Заказчика на законном основании (право аренды, доверенность на право управления транспортным средством и т.п.) и допущенного к управлению ТС в рамках действующего полиса ОСГО (обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств) либо КАСКО.

Исполнитель — общество с ограниченной ответственностью «ДрайвПолус» (УНП 193791539).

Партнеры Исполнителя — юридические и физические лица, а также индивидуальные предприниматели, содействующие Исполнителю в оказании услуг Заказчикам в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

Период оказания услуг — период времени, определяемый сроком действия заключенного Заказчиком и Исполнителем договора, в течение которого у Исполнителя сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Сертификат — номерной документ в бумажной форме, передаваемый Заказчику при заключении договора, в котором указан перечень услуг, входящих в программу обслуживания, срок действия программы обслуживания, идентификационные данные транспортного средства Заказчика, контактные данные Исполнителя для заказа услуг. Объем работ и услуг, включенных в сертификат Заказчика, указан исходя из срока действия договора, равному периоду в 1 (один) год. При сроке действия договора более 1 (одного) года, объем работ и услуг является кратным количеству лет срока действия договора.

Активация сертификата — регистрация Заказчика в электронной базе данных Исполнителя на основании заключенного и оплаченного договора.

Наполнение сертификата — перечень работ и услуг, доступных к заказу в течение срока действия договора между Исполнителем и Заказчиком. Сертификаты могут различаться по наполнению, поэтому к Заказчику относятся условия настоящих Правил только по тем работам и услугам, которые включены в наполнение сертификата отдельного Заказчика.

Зона оказания услуг — территория Республики Беларусь, за исключением внутренних вод и воздушного пространства над ними, в пределах которой Исполнитель оказывает Заказчику Услуги.

Конкретные границы зоны оказания услуг устанавливаются в зависимости от вида оказываемой услуги и указаны в разделе 4 настоящих Правил.

Запрос (заявка) на оказание услуг — обращение Заказчика по телефонному номеру Исполнителя для заказа услуг, содержащее всю необходимую информацию и составленное в форме, соответствующий требованиям, установленным Исполнителем.

Специалист — сотрудник Исполнителя или иное лицо, с которым Исполнитель заключил соответствующий договор, уполномоченный Исполнителем на оказание Услуг от лица Исполнителя, обладающий необходимыми и достаточными знаниями и квалификацией для оказания Услуг.

Транспортное средство (автомобиль) — принадлежащее Заказчику на законном основании и зарегистрированное в установленном законом порядке техническое устройство, приводимое в движение двигателем, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов и т.п., указанное Заказчиком при заключении договора и являющееся объектом оказания услуг, за исключением: мотоциклов, мопедов, квадроциклов, снегоходов, велосипедов, ТС, используемых в качестве такси; коммерческих транспортных средств с дополнительным оборудованием, установленным не заводом-изготовителем; с удлиненным кузовом; бронированных транспортных средств; транспортных средств, характеризующихся совокупностью своих конструктивных признаков, как предназначенные к использованию в спортивных и иных подобных мероприятиях; микроавтобусов, грузовых транспортных средств; автомобилей, не прошедших, в установленном законом порядке государственный технический осмотр.

Число пассажиров, количество багажа, груза должны соответствовать предусмотренным техническими характеристиками транспортного средства завода-изготовителя.

Дорожно-транспортное происшествие (ДТП) — событие, возникшее в процессе движения транспортного средства Заказчика и/или с его участием, произошедшее в период действия договора и послужившее основанием для обращения Заказчика за получением услуг, оказываемых Исполнителем, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

Паркинг — инженерные сооружения, как подземные, так и надземные (здание, часть здания, а также иные сооружения), предназначенные для хранения (стоянки) транспортных средств, за исключением любых парковочных пространств, расположенных под открытым небом.

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

Эвакуация — выполнение Исполнителем следующих действий:

- выезд и прибытие Эвакуатора, предназначенного для транспортировки ТС в место, указанное Заказчиком;
- осуществление погрузки ТС Заказчика на платформу эвакуатора при помощи лебедочного механизма с поверхности дороги или прилегающей территории;
- перевозка и доставка ТС Заказчика на платформе эвакуатора в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, с учетом требований настоящих Правил.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ И УСЛОВИЯ ИХ ОКАЗАНИЯ

2.1 Общий перечень услуг, оказываемых Исполнителем:

- Автосправка 24 часа;
- Горячая линия по Европротоколу;
- Эвакуация при поломке;
- Эвакуация при ДТП;
- Консультация механика по телефону;
- Подвоз топлива и зарядка электромобиля в пути;
- Запуск ДВС автомобиля;
- Выездной шиномонтаж;
- Замена колеса;
- Такси «Аэропорт, вокзал»;
- Трезвый водитель;
- Такси с места ДТП;

2.2. Все Услуги предоставляются Заказчику лично или его Доверенному лицу, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь. Услуги оказываются только в пользу Заказчика или его Доверенного лица и только при личном

обращении Заказчика или Доверенного лица за получением соответствующей Услуги. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Заказчиком или Доверенным лицом любых действий посреднического характера, в частности, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Заказчика.

2.3. В настоящих Правилах указан общий список услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках программы.

Перечень и объем конкретных Услуг указывается в Сертификате.

2.4. Услуги предоставляются при условии нахождения Заказчика в пределах зоны ответственности (зоны оказания услуг) Исполнителя. Зона ответственности определена в разделе 4 настоящих Правил. При нахождении Автомобиля вне пределов зоны ответственности, указанной в настоящем пункте Исполнитель вправе отказать в обслуживании Заказчика либо предоставить услугу на платной основе при наличии соответствующего Партнера в данном регионе.

2.5. Услуги по эвакуации пикапов оказываются при условии, что габариты пикапа позволяют осуществить погрузку на платформу эвакуатора.

2.6. Формат предоставления Услуг во всех случаях определяется Исполнителем.

2.7. Предоставление Услуг Исполнителем может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, о чем Заказчик уведомляется в порядке, утвержденном Исполнителем.

2.8. Все обращения Заказчика по номерам телефонов Исполнителя записываются в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг в рамках Сертификата. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Заказчик выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует. Распространение записи разговора с участием Заказчика допускается только после предоставления на то согласия Заказчика. Настоящее согласие действует в течение срока действия Сертификата и может быть отозвано Заказчиком в любое время путем направления в адрес Исполнителя соответствующего заявления в письменной форме.

2.9. При Запросе Заказчиком справочно-консультационных услуг Исполнитель предоставляет устную консультацию по телефону, только если ситуация Заказчика позволяет ответить на вопрос непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения, то есть без дальнейшего выяснения обстоятельств или просмотра документов. Результатом оказания услуги является предоставляемая в оперативном порядке устная консультация Специалиста в части требований и/или вопросов, обозначенных Заказчиком. В случаях, когда ситуация Заказчика не позволяет предоставить справочно-консультационную Услугу непосредственно в ходе текущего коммуникационного соединения и требуется дополнительное установление обстоятельств, Запрос должен осуществляться посредством электронной почты либо иных средств дистанционной коммуникации по согласованию со Специалистом (например, оформление Заявки через оператора Исполнителя). Срок обработки заявки составляет до 24 часов, в случае если день, следующий за днем получения заявки,

является рабочим днем. Если заявка на получение Услуги поступает в выходной день, днем оказания услуг является первый рабочий день.

2.10. Услуги предоставляются на основании сформированного в соответствии с положениями настоящих Правил запроса Заказчика или его доверенного лица.

2.11. Услуги, предусмотренные п. 2.1 настоящих Правил, за исключением справочно-консультационных услуг, предоставляются при условии нахождения ТС Заказчика в зоне оказания услуг, согласно разделу 4 настоящих Правил.

2.12. Заказ услуг осуществляется через оператора Исполнителя по номеру телефона: +375 (33) 333 67 67.

2.13. Заказчик при подаче заявки на предоставление услуг сообщает оператору следующую информацию: ФИО Заказчика, контактный номер для связи, номер договора/сертификата и суть обращения. Оператор Исполнителя может запросить дополнительную информацию, необходимую для оказания Услуг, а именно: марка, модель, государственный номер и цвет ТС Заказчика; предварительную характеристику произошедшего события; адрес местонахождения Заказчика (в том числе номер дома, ориентиры, направление движения и т.п.); адрес прибытия в случае заказа услуг эвакуации и такси; наличие запасного колеса/колес; вид топлива; дата ДТП; отделение ГАИ.

2.14. Услуги, указанные в п. 2.1 настоящего договора предоставляются Исполнителем только при наличии технической возможности.

3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

3.1. **Автосправка 24 часа** — информационно-техническая поддержка, предоставляемая удаленно с использованием телефонной связи в форме устной консультации специалиста по вопросам технического обслуживания и эксплуатации транспортного средства Заказчика.

3.2. **Горячая линия по Европротоколу** — справочно-консультационная услуга, предоставляемая удаленно с использованием телефонной связи в форме предоставления рекомендаций по вопросам, касающиеся процедуры самостоятельного оформления ДТП без участия сотрудников ГАИ по Европротоколу, включающая в себя подробный инструктаж по действиям при ДТП, правильности заполнения бланка Европротокола. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.3. **Эвакуация при поломке** — услуга предоставляется только в случаях поломки ТС, учтенного по Сертификату, в границах зоны ответственности Исполнителя. Данная услуга не применима в отношении исправного ТС, а также при эвакуации ТС специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства Республики Беларусь.

Услуга предоставляется в случае, если в результате поломки (неисправности) ТС Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Эвакуация при поломке осуществляется специалистом Исполнителя только в присутствии Заказчика или его доверенного лица, только с места в котором произошла поломка, при наличии технической возможности и не чаще одного раз в течение 24 часов и не более одного раза по конкретной поломке. В случае отсутствия у Заказчика документов на ТС (свидетельства о регистрации ТС и/или свидетельства о прохождении техосмотра) Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги.

В случае, если событие произошло с ТС, находящимся на гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр, находящийся не далее 100 км от места поломки, а в случае, если в городе отсутствует дилерский центр, то на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места поломки.

В случае, если событие произошло с ТС, у которого истек период гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места поломки. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.4. Эвакуация при ДТП — услуга предоставляется только в случаях поломки ТС при наступлении ДТП, в границах зоны ответственности Исполнителя. Данная услуга не применима в отношении исправного ТС, а также при эвакуации ТС специализированными службами, в результате нарушения лицом, управляющим транспортным средством, положений действующего законодательства Республики Беларусь.

Услуга предоставляется в случае, если в результате ДТП ТС Заказчика не может начать или продолжить движение вследствие повреждения деталей или узлов либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений автомобиля.

Эвакуация при ДТП осуществляется специалистом Исполнителя только в присутствии Заказчика или его доверенного лица, только с места совершения ДТП, при наличии технической возможности и не чаще одного раз в течение 24 часов и не более одного раза по конкретному ДТП. В случае отсутствия у Заказчика документов на ТС (свидетельства о регистрации ТС и/или свидетельства о прохождении техосмотра) Исполнитель имеет право отказать в предоставлении услуги.

В случае, если событие произошло с ТС, находящимся на гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр, находящийся не далее 100 км от места ДТП, а в случае, если в городе отсутствует дилерский центр, то на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места ДТП.

В случае, если событие произошло с ТС, у которого истек период гарантии, эвакуация производится в ближайший дилерский центр или на ближайшую станцию технического обслуживания и ремонта ТС, находящуюся не далее 100 км от места ДТП. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.5. Консультация механика по телефону — в рамках данной услуги Исполнитель оказывает консультации по вопросам диагностики неисправности, ремонта и эксплуатации ТС. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.6. Подвоз топлива — услуга, предоставляемая в пределах радиуса обслуживания Заказчика, включающая в себя доставку соответствующего вида топлива (кроме газового топлива) и оказанию помощи в заправке ТС Заказчика, не более 10 (десяти) литров топлива. Данная услуга предоставляется только в том случае, если во время движения по асфальтированной автодороге у Заказчика произошли непредвиденные обстоятельства, в результате чего закончилось топливо. Стоимость топлива оплачивается Заказчиком в момент предоставления услуги по ценам, установленным на автозаправочной станции. Специалист Исполнителя может дать Заказчику рекомендации по устранению неисправностей ТС, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.7. Зарядка электромобиля в пути - услуга, предоставляемая по запросу клиента и включающая в себя заряд электромобиля (кВ/ч Заказчик оплачивает отдельно) с применением мобильной зарядной станции или, в случае отсутствия у Исполнителя технической возможности осуществить зарядку электромобиля, осуществление эвакуации электромобиля до ближайшего электрифицированного объекта при наличии у клиента штатного электрического кабеля для зарядки от сети 220 V, либо зарядной станции.

Вопрос зарядки электромобиля решается Заказчиком самостоятельно. Исполнитель самостоятельно принимает решение, какой из предложенных видов помощи (зарядка или эвакуация) оказать конкретному клиенту. Услуга предоставляется только в случае разрядки тяговой батареи электромобиля в пути, на дороге общего пользования, при невозможности дальнейшего движения ТС. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.8. Запуск ДВС автомобиля — услуга, предоставляемая по запросу Заказчика, по запуску двигателя ТС от внешнего источника питания. Услуга предоставляется при наличии технической возможности. Специалист Исполнителя может дать Заказчику рекомендации по устранению неисправностей ТС, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Услуга предоставляется не более одного раза в сутки.

Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении услуги в случае невыполнения Заказчиком рекомендаций Специалиста Исполнителя.

Услуга предоставляется при температуре воздуха не ниже предельной, предусмотренной для запуска двигателя, а именно:

Для бензиновых двигателей: не ниже – 30 °С

Для дизельных двигателей: не ниже – 25 °С

При температуре воздуха ниже указанных значений, Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуги.

3.9. Замена колеса — услуга по проведению (при наличии запасного колеса в ТС Заказчика) работ, включающих в себя замену колеса автомобиля в сборе на штатное запасное колесо. Услуга предоставляется при отсутствии сорванных/неисправных крепежных болтов/гаек или иных систем и механизмов крепления колеса (при наличии технической и физической возможности), путем применения штатного инструмента автомобиля, при условии отсутствия специальных устройств, исключающих снятие колеса автомобиля без применения других специальных устройств (в случае

отсутствия последних у Заказчика); Специалист Исполнителя может дать Заказчику рекомендации по устранению неисправностей автомобиля, зафиксировав их в бланке заказ-наряда. Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении Услуги, в случае невыполнения Заказчиком рекомендаций Специалиста Исполнителя. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.10. Трезвый водитель — услуга, включающая в себя перевозку Заказчика на ТС Заказчика по указанному адресу. Услуга предоставляется одним из следующих способов, по выбору Исполнителя:

1) предоставление водителя для управления ТС Заказчика от места стоянки до адреса, указанного Заказчиком, при условии наличия у Заказчика полиса ОСГО без ограничений по лицам, допущенным к управлению автомобилем

2) эвакуация ТС Заказчика с помощью эвакуатора от места стоянки до адреса, указанного Заказчиком;

3) предоставление такси эконом-класса для перевозки Заказчика и пассажиров от адреса места стоянки ТС (пункт отправления) до адреса, указанного Заказчиком (пункт назначения), а также, на следующий день, предоставление такси эконом класса для перевозки Заказчика от адреса, указанного Заказчиком (пункт отправления) до места стоянки ТС (пункт назначения).

Услуга представляется в случае невозможности Заказчика самостоятельно управлять автомобилем.

Перевозка осуществляется только от пункта отправления до пункта назначения.

Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у клиента детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка.

В случае необходимости осуществление перевозки клиента с ребенком и отсутствия у клиента вышеуказанного устройства, компания вправе отказать клиенту в предоставлении данной услуги.

3.11. Такси с места ДТП — услуга по вызову такси эконом-класса для пассажиров Заказчика, находившихся в ТС в момент ДТП в лимите 70 белорусских рублей в случае, когда ТС Заказчика было эвакуировано с места ДТП или поломки силами Исполнителя на станцию технического обслуживания и ремонта ТС. Последующий заказ данной услуги возможен не ранее, чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента оказания данной услуги в последний раз. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

3.12. Такси «Аэропорт, вокзал» — услуга, предоставляемая в форме оказания содействия в предоставлении Заказчику такси эконом-класса в Аэропорт/на вокзал с адреса, указанного Заказчиком, либо из Аэропорта в один адрес без дополнительных остановок в пути следования. Услуга предоставляется в пределах административных границах одного населенного пункта. Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении Услуги в случае, если Заказчик находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, либо совершении Заказчиком противоправных действий.

Такси не оборудовано детскими удерживающими системами (устройствами). Перевозка детей до 12 лет осуществляется только при наличии у Заказчика детской удерживающей системы (устройства), соответствующей возрасту и весу ребенка. В

случае необходимости осуществление перевозки Заказчика с ребенком и отсутствия у Заказчика вышеуказанного устройства, Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении данной услуги. Услуга предоставляется круглосуточно, без выходных.

4. ГРАНИЦЫ ЗОНЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Услуги «Автосправка 24 часа», «Горячая линия по Европротоколу», «Консультация механика по телефону», предоставляются на всей территории Республики Беларусь.

4.2. Услуги «Подвоз топлива», «Зарядка электромобиля в пути», «Запуск ДВС автомобиля», «Замена колеса», предоставляются в административных границах населенных пунктов, указанных в Приложении № 1 к настоящим Правилам, а также в радиусе 50 километров от административных границ этих населенных пунктов.

4.3. Услуга «Такси с места ДТП» предоставляются в административных границах населенных пунктов, указанных в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

4.4. Услуги «Эвакуация при поломке», «Эвакуация при ДТП» предоставляются на всей территории Республики Беларусь до ближайшего СТО, но не далее 100 километров от места ДТП либо поломки ТС Заказчика.

4.5. Услуга «Такси «Аэропорт, вокзал» при перевозке в аэропорт/из аэропорта предоставляется:

- в черте г. Минск (Аэропорт «Национальный аэропорт Минск»), а также в населенных пунктах расположенных от Минской кольцевой автомобильной дороги (МКАД) до Второй Минской кольцевой автомобильной дороги (МКАД-2).
- в черте г. Бреста (Аэропорт «Брест»), а также в радиусе 30 километров от административных границ г. Бреста.
- в черте г. Гомель (Аэропорт «Гомель»), а также в радиусе 30 километров от административных границ г. Бреста.

Услуга предоставляется в пределах административных границ одного населенного пункта и относящегося к нему аэропорта.

В случае перевозки на вокзал или с вокзала, услуга «Такси «Аэропорт, вокзал» предоставляется в административных границах населенных пунктов, указанных в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

4.7. Услуга «Трезвый водитель» предоставляется в административных границах населенных пунктов, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Заказчик имеет право:

5.1.1. Получать необходимую и достоверную информацию об Исполнителе, предоставляемых Услугах, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг, прямо предусмотренную законодательством.

5.1.2. Пользоваться Услугами в течение всего периода действия Договора.

5.1.3. Осуществлять Запросы/Заявки на оказание Услуг и получать результаты оказания Услуг.

5.1.4. Пользоваться скидками и специальными предложениями для Заказчиков.

5.1.5. Сообщать Исполнителю обо всех случаях не предоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны сотрудника Исполнителя.

5.1.6. Изменять идентификационные данные ТС с письменным уведомлением Исполнителя.

5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Ознакомиться с условиями настоящих Правил и объемом подлежащих оказанию Услуг.

5.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для идентификации Заказчика и ТС, а также своевременно сообщать обо всех случаях изменения указанной информации.

5.2.3. Не использовать результаты оказания Услуг в противоправных целях, а равно не совершать действий, наносящих вред Исполнителю.

5.2.4. При обращении за Услугами не нарушать требований законодательства, а также принятых в обществе норм морали, нравственности и публичного порядка.

5.2.5. Своевременно проверять объем и качество оказанных Услуг и принимать оказанные Услуги.

5.2.6. Не допускать пользование Услугами третьими лицами, если иное прямо не оговорено в Правилах.

5.2.7. Не передавать или иным образом отчуждать свое право на получение Услуг третьим лицам, кроме Доверенных лиц.

5.2.8. Сохранять в тайне и не передавать идентификационные данные третьим лицам.

5.2.9. Перед началом оказания Услуг предъявить по первому требованию Специалиста: водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства, полис ОСАГО, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения транспортным средством.

5.3. Исполнитель имеет право:

5.3.1. Уточнять поступившие Запросы/Заявки от Заказчика.

5.3.2. Определять порядок и формат оказания Услуг.

5.3.3. Привлекать третьих лиц - партнеров Исполнителя для оказания Услуг, при необходимости.

5.3.4. Проверять предоставленную Заказчиком информацию, а также выполнение Заказчиком условий Правил.

5.3.5. Временно приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Заказчиком Правил.

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

5.3.7. В любой момент потребовать от Заказчика подтверждения данных, указанных при заключении Договора, и запросить в связи с этим подтверждающие документы.

5.3.8. Вносить в одностороннем порядке изменения в настоящие Правила.

5.3.9. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Заказчиком условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Заказчиком положений Правил.

5.3.10. Отказать в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- Заказчик нарушает положения Правил;
- Обращение произошло вне срока действия Договора/Сертификата;
- При наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика или третьих лиц по отношению к Исполнителю либо третьим лицам;
- Совершения умышленных действий Заказчика, направленное на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью ТС).

- При выявлении факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими Правилами. Доказательством факта злоупотребления правами, предусмотренными настоящими правилами является Аудиозапись телефонного разговора, либо соответствующая отметка в документах, оформляемых Исполнителем или Партнером Исполнителя на месте оказания услуг;

- При получении Услуги, вызванной противоправными интересами Заказчика;

- При совершении или попытке совершения умышленного преступления Заказчиком, исходя из наличия в его действиях/бездействии признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Заказчика и Исполнителя;

- Оказание Услуги повлечет нарушение Исполнителем требований законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;

- Оказание Услуги нарушает права и законные интересы Исполнителя;

- Действия Заказчика являются злоупотреблением правом, наносящим вред Исполнителя;

- Оказание Услуги не представляется возможным ввиду неполучения полных и/или достоверных сведений от Заказчика;

- Запрос Услуги поступил от Заказчика или его Доверенного лица, не допущенного к управлению ТС и/или не имеющего права управления ТС (в том числе соответствующей категории).

- Заказчик или его Доверенное лицо не имеет документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения ТС.

- Заказчик или его Доверенное лицо находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также при отказе в прохождении медицинского освидетельствования.

- Непредставления в порядке, установленном настоящими Правилами, информации об изменении учетных данных, указанных при активации данных

- При нахождении Транспортного средства Заказчика вне зоны оказания услуг.

- При невыполнении Заказчиком рекомендаций Специалиста Исполнителя.

5.4. Исполнитель обязан:

5.4.1. Обеспечить Заказчику возможность получения Услуг в соответствии с настоящими Правилами.

5.4.2. Принимать необходимые организационные меры для защиты персональных данных Заказчика и соблюдать иные установленные требования к обеспечению конфиденциальности сведений о Заказчике.

5.4.3. Оказывать Услуги надлежащего качества.

5.4.4. Консультировать и сообщать имеющуюся в его распоряжении информацию об Услугах, условиях и порядке их оказания.

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

5.4.6. Не принимать ответственность и не давать обязательств от имени Заказчика без его согласия.

6. ОСОБЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Исполнитель вправе отказать полностью или частично в выполнении любых работ и услуг, если такое выполнение затруднено или невозможно в силу ограничения доступа к транспортному средству сотрудников Исполнителя и/или Партнера Исполнителя; выполнение таких работ связано с возникновением опасности причинения вреда.

6.2. Исполнитель не несет ответственности за причинение Заказчику морального ущерба, упущенной выгоды, простоя, потери дохода и других косвенных и коммерческих потерь, убытков и расходов, как Заказчика, так и третьих лиц, в том числе, но, не ограничиваясь: штрафы, проживание в гостинице во время ремонта ТС, командировочные расходы, потери, связанные со сроками поставки товаров и производства услуг и тому подобное, если эти последствия не вызваны виновными действиями Исполнителя.

6.3. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Республики Беларусь и предоставляет услуги исходя из накопленного опыта и опыта конкретного Специалиста на основе положений законодательства Республики Беларусь и сложившейся практики правоприменения. Услуги носят рекомендательный характер.

6.4. Заказчик понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Заказчик хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

6.5. В соответствии с настоящими Правилами Исполнитель не несет ответственности и вправе отказать Заказчику в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных в пункте 2.1. настоящих Правил в случаях:

6.5.1. Умышленных действий Заказчика Исполнителя, пассажиров этого автомобиля, направленных на наступление последствий, предусмотренных пунктом

Правила, либо при совершении или попытке совершения указанными лицами преступления или иного противоправного деяния.

6.5.2. При обращении Заказчика:

-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 Заказчик Исполнителя отказался пройти медицинское освидетельствование (экспертизу) с нарушением условий, при которых возможно оказание данной услуги;

6.5.3. Противоправных действий Заказчика, третьих лиц в отношении работника Исполнителя и/или Партнера Исполнителя, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения.

6.5.4. При нахождении автомобиля вне зоны оказания услуг, указанной в разделе 4 настоящих Правил.

6.5.5. Использования автомобиля в соревнованиях, испытаниях, в качестве такси или для обучения вождению;

6.5.6. Сдачи автомобиля в лизинг, аренду, прокат или залог, если иное не установлено дополнительным соглашением сторон;

6.5.7. Нарушения правил эксплуатации автомобиля, предусмотренных производителем, а также нормативными актами Республики Беларусь, 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 ОСГО;

6.5.8. Воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения;

6.5.9. 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.

6.5.10. Несообщения Заказчиком сведений об изменении/несоответствии учетных данных, сообщенных Заказчиком при заключении договора.

6.5.11. При фактическом отсутствии у Заказчика сертификата на момент оказания услуги.

6.6. Исполнитель оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг Заказчику при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Заказчика и/или третьих лиц по отношению к Исполнителю и/или третьим лицам.

6.7. Любые умышленные действия Заказчика, направленные на необоснованное получение услуг (по основаниям, не связанным с неисправностью автомобиля, в том

числе в результате ДТП, и/или не в отношении Автомобиля, указанного в учетных данных) являются основанием для отказа Исполнителя в предоставлении услуг. Доказательствами факта злоупотребления правами со стороны Заказчика признается аудиозапись телефонного разговора либо соответствующая отметка в документах, оформляемых работником Исполнителя или Партнером Исполнителя на месте оказания услуг.

6.8. При утрате сертификата Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю в течение 3 (трех) рабочих дней с момента утраты.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. В случае изменения Исполнителем Правил, такие изменения вступают в силу с момента размещения измененных Правил на официальном сайте Исполнителя в сети Интернет.

7.2. Все приложения к Правилам являются неотъемлемыми частями Правил.

Страна	Область	Город/городской поселок
Республика Беларусь	Брестская обл.	Брест
Республика Беларусь	Брестская обл.	Барановичи
Республика Беларусь	Брестская обл.	Пинск
Республика Беларусь	Брестская обл.	Кобрин
Республика Беларусь	Брестская обл.	Берёза
Республика Беларусь	Брестская обл.	Лунинец
Республика Беларусь	Брестская обл.	Ивацевичи
Республика Беларусь	Брестская обл.	Пружаны
Республика Беларусь	Брестская обл.	Иваново
Республика Беларусь	Брестская обл.	Дрогичин
Республика Беларусь	Брестская обл.	Жабинка
Республика Беларусь	Брестская обл.	Ганцевичи
Республика Беларусь	Брестская обл.	Столин
Республика Беларусь	Брестская обл.	Малорита
Республика Беларусь	Брестская обл.	Микашевичи
Республика Беларусь	Брестская обл.	Белоозёрск
Республика Беларусь	Брестская обл.	Ляховичи
Республика Беларусь	Брестская обл.	Каменец
Республика Беларусь	Брестская обл.	Давид-Городок
Республика Беларусь	Брестская обл.	Высокое
Республика Беларусь	Брестская обл.	Коссово
Республика Беларусь	Брестская обл.	Антополь
Республика Беларусь	Брестская обл.	Городище
Республика Беларусь	Брестская обл.	Логишин
Республика Беларусь	Брестская обл.	Ружаны
Республика Беларусь	Брестская обл.	Телеханы
Республика Беларусь	Брестская обл.	Речица
Республика Беларусь	Брестская обл.	Шерешево

Республика Беларусь	Брестская обл.	Домачево
Республика Беларусь	Витебская обл.	Витебск
Республика Беларусь	Витебская обл.	Орша
Республика Беларусь	Витебская обл.	Полоцк
Республика Беларусь	Витебская обл.	Новополоцк
Республика Беларусь	Витебская обл.	Поставы
Республика Беларусь	Витебская обл.	Глубокое
Республика Беларусь	Витебская обл.	Лепель
Республика Беларусь	Витебская обл.	Новолукомль
Республика Беларусь	Витебская обл.	Городок
Республика Беларусь	Витебская обл.	Барань
Республика Беларусь	Витебская обл.	Толочин
Республика Беларусь	Витебская обл.	Браслав
Республика Беларусь	Витебская обл.	Чашники
Республика Беларусь	Витебская обл.	Миоры
Республика Беларусь	Витебская обл.	Сенно
Республика Беларусь	Витебская обл.	Верхнедвинск
Республика Беларусь	Витебская обл.	Дубровно
Республика Беларусь	Витебская обл.	Докшицы
Республика Беларусь	Витебская обл.	Дисна
Республика Беларусь	Витебская обл.	Бешенковичи
Республика Беларусь	Витебская обл.	Лиозно
Республика Беларусь	Витебская обл.	Шарковщина
Республика Беларусь	Витебская обл.	Ушачи
Республика Беларусь	Витебская обл.	Россоны
Республика Беларусь	Витебская обл.	Бегомль
Республика Беларусь	Витебская обл.	Воропаево
Республика Беларусь	Витебская обл.	Видзы
Республика Беларусь	Витебская обл.	Езерище

Республика Беларусь	Витебская обл.	Освея
Республика Беларусь	Витебская обл.	Сураж
Республика Беларусь	Витебская обл.	Яновичи
Республика Беларусь	Витебская обл.	Копысь
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Гомель
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Мозырь
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Жлобин
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Речица
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Светлогорск
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Калинковичи
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Рогачёв
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Добруш
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Житковичи
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Хойники
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Петриков
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Ельск
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Буда-Кошелёво
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Ветка
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Чечерск
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Наровля
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Василевичи
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Туров
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Лельчицы
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Корма
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Октябрьский
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Лоев
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Брагин
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Тереховка
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Копаткевичи

Республика Беларусь	Гомельская обл.	Уваровичи
Республика Беларусь	Гомельская обл.	Комарин
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Гродно
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Лида
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Слоним
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Волковыск
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Сморгонь
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Новогрудок
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Ошмяны
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Щучин
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Мосты
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Островец
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Скидель
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Берёзовка
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Дятлово
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Ивье
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Свислочь
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Зельва
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Красносельский
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Кореличи
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Вороново
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Большая Берестовица
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Россь
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Мир
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Любча
Республика Беларусь	Гродненская обл.	Порозово
Республика Беларусь		Минск
Республика Беларусь	Минская обл.	Борисов
Республика Беларусь	Минская обл.	Солигорск

Республика Беларусь	Минская обл.	Молодечно
Республика Беларусь	Минская обл.	Жодино
Республика Беларусь	Минская обл.	Слуцк
Республика Беларусь	Минская обл.	Вилейка
Республика Беларусь	Минская обл.	Дзержинск
Республика Беларусь	Минская обл.	Марьино Горка
Республика Беларусь	Минская обл.	Столбцы
Республика Беларусь	Минская обл.	Смолевичи
Республика Беларусь	Минская обл.	Несвиж
Республика Беларусь	Минская обл.	Заславль
Республика Беларусь	Минская обл.	Фаниполь
Республика Беларусь	Минская обл.	Березино
Республика Беларусь	Минская обл.	Любань
Республика Беларусь	Минская обл.	Старые Дороги
Республика Беларусь	Минская обл.	Клецк
Республика Беларусь	Минская обл.	Логойск
Республика Беларусь	Минская обл.	Червень
Республика Беларусь	Минская обл.	Копыль
Республика Беларусь	Минская обл.	Узда
Республика Беларусь	Минская обл.	Крупки
Республика Беларусь	Минская обл.	Мядель
Республика Беларусь	Минская обл.	Воложин
Республика Беларусь	Минская обл.	Радошковичи
Республика Беларусь	Минская обл.	Городея
Республика Беларусь	Минская обл.	Ивенец
Республика Беларусь	Минская обл.	Рубежовичи
Республика Беларусь	Минская обл.	Свирь
Республика Беларусь	Минская обл.	Красная Слобода
Республика Беларусь	Минская обл.	Бобр

Республика Беларусь	Минская обл.	Зембин
Республика Беларусь	Минская обл.	Лесной
Республика Беларусь	Минская обл.	Мачулищи
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Могилёв
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Бобруйск
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Горки
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Осиповичи
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Кричев
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Быхов
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Костюковичи
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Климовичи
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Шклов
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Мстиславль
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Чаусы
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Бельнич
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Кировск
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Славгород
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Чериков
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Круглое
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Кличев
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Глуск
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Хотимск
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Краснополье
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Дрибин
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Елизово
Республика Беларусь	Могилевская обл.	Татарка