

ВИЗНАЧЕННЯ І ПОНЯТТЯ:

Програма – сукупність послуг, що надаються Виконавцем Клієнту на умовах і в порядку, встановленому цими Умовами.

Вид Програми – один із різновидів Програми, які відрізняються територією дії Програми та лімітами на передплачені послуги.

Термін дії Програми – один календарний рік з дати, обраної Клієнтом при оформленні Програми, але не раніше 2 діб з дня купівлі.

Транспортний засіб (ТЗ) – транспортний засіб, інформація про який надана Клієнтом та внесена в Облікові дані. Транспортним засобом визнається лише такий транспортний засіб, який знаходиться у володінні Клієнта; зареєстрований на території України згідно діючого законодавства України та підлягає під такі характеристики: автомобіль з кількістю місць для сидіння не більше 9 (дев'яти), з місцем водія включно, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів та їхнього багажу, та знаходиться у користуванні дієздатної фізичної особи, за винятком:

- транспортних засобів, що характеризуються сукупністю своїх конструктивних та зовнішніх ознак як «спортивні» та / або призначені до використання та / або використовуються у спортивних та інших подібних заходах (офф-роуд, раллі та інші);
- транспортних засобів, які використовуються у якості таксі;
- транспортних засобів споряджена маса яких перевищує 3500 кг;
- транспортних засобів, строк експлуатації (вік) (період часу від дати виготовлення ТЗ до початку дії програми), яких перевищує 35 (тридцять п'ять) років;

Облікові дані (облікова інформація) – інформація згідно обов'язкового переліку ідентифікуючих ознак (Клієнта та транспортного засобу), що надаються Клієнтом при оформленні програми, та використовуються Виконавцем при прийнятті рішення про надання або відмову від надання послуг відповідно до цих Умов.

Партнер Виконавця – будь-яка фізична або юридична особа, яка здійснює з Виконавцем взаємодію на підставі укладених угод і залучається для надання послуг Клієнтам.

Подія – це випадок, що стався з ТЗ на дорогах загального користування, та унеможливає його подальший самостійний рух, та який виник безпосередньо перед зверненням Клієнта до Виконавця за отриманням Послуг та після вступу в силу програми і до її закінчення. До Події відносяться:

а) Дорожньо-транспортна пригода (надалі ДТП) у т.ч., але не виключно – зіткнення з рухомими або нерухомими предметами (іншими транспортними засобами, спорудами, перешкодами, тваринами тощо), перевертання, наїзд, падіння ТЗ, внаслідок якої ТЗ не може здійснювати самостійний рух з дотриманням вимог Правил дорожнього руху країни, у якій сталась Подія. ДТП має бути належним чином зареєстроване поліцією або зафіксоване європротоколом;

б) Поломка або технічна несправність – механічна або електронна поломка будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів ТЗ, що сталася на дорогах загального користування, та унеможливає його подальший самостійний рух з дотриманням вимог Правил дорожнього руху країни, у якій сталась поломка, та не є наслідком ДТП.

1. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ.

Виконавець надає Клієнтам наступні послуги:

1.1. Послуги інформаційної та консультативної підтримки.

1.1.1. Інформацію про місцезнаходження, адресу та телефони:

- станцій технічного обслуговування;
- автозаправних станцій;
- евакуатора;
- аварійного комісара;
- послуг таксі;
- готелів;
- медичних установ;
- страхових компаній та ін.

1.1.2. Консультацію при поломці:

- технічна консультація щодо особливостей експлуатації ТЗ, порядку та строках проходження ТО;
- передача термінового повідомлення від Клієнта (SMS-повідомлення, e-mail);
- пошук необхідної інформації в мережі Internet.

1.1.3. Консультацію при ДТП:

- порядок дій на місці ДТП;
- загальний порядок звернень до страхової компанії;
- порядок оформлення документів;
- інформація про місцезнаходження та телефони екстрених служб.

1.2. Організаційні послуги.

1.2.1. Якщо інше не передбачено пунктами 1.3 – 1.4, Клієнт самостійно сплачує вартість послуг, організованих Виконавцем на його прохання:

- виклик поліції;

- виклик служби порятунку;
- виклик аварійного комісара;
- організація автотоварознавчої експертизи;
- виклик карети швидкої медичної допомоги;
- виклик таксі;
- бронювання залізничних, автобусних, та авіа квитків;
- організація прокатного автомобіля;
- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик та залучення інших організацій за проханням Клієнта.

1.3. Евакуація Транспортного засобу.

- 1.3.1. Послуга надається у разі настання Події, що унеможливорює його подальший самостійний рух.
- 1.3.2. Евакуація у разі настання Події здійснюється з місця настання Події до найближчої СТО, яка проводить ремонт та/або технічне обслуговування аналогічних автомобілів, або до місця безпечного зберігання (місця стоянки, гаража).
- 1.3.3. У разі, якщо Клієнт бажає евакуувати Транспортний засіб до іншої СТО або місця стоянки (гаража), ніж рекомендовано Виконавцем, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця Події, Клієнт вимушений буде сплатити за власні кошти різницю між відстанню до бажаної СТО та відстанню від місця Події до рекомендованої Виконавцем СТО.
- 1.3.4. Послуга надається за рахунок Виконавця у рамках лімітів встановлених у пунктах 2.3 – 2.7 цих Умов.
- 1.3.5. У випадку перевищення встановлених лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

1.4. Технічна допомога.

- 1.4.1. Послуга надається у разі настання Події, що унеможливорює його подальший самостійний рух.
- 1.4.2. Послуга надається за рахунок Виконавця у рамках кількісних та фінансових лімітів встановлених у пунктах 2.3 – 2.7 даних Умов.
- 1.4.3. У випадку перевищення встановлених лімітів, Клієнт самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

- 1.4.4. До послуг технічної допомоги відносяться:

1.4.4.1. Доставка палива.

У разі непередбачуваної ситуації, коли пальне закінчилося раніше, ніж Клієнт зміг дістатися до АЗС, та в результаті чого настала зупинка двигуна:

- Клієнту буде організовано доставку палива до місця зупинки Транспортного засобу;
- вартість та кількість палива Клієнт замовляє та сплачує самостійно.

1.4.4.2. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.

У разі непередбачуваної ситуації, коли АКБ Транспортного засобу втратила свій заряд та спроби самостійно запустити двигун Транспортного засобу не мають результату:

- Виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- дана послуга включає лише запуск двигуна від стороннього джерела живлення та не передбачає реалізацію чи організацію придбання нових елементів живлення, їх заміни чи ремонту;
- після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги, Клієнт повинен негайно звернутися до рекомендованої Виконавцем СТО для вирішення проблеми;
- у разі, якщо Клієнт після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до рекомендованої Виконавцем СТО для ліквідації причин несправності, та подібна ситуація виникла повторно протягом одного місяця, Виконавець має право відмовити Клієнту в оплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації;
- у разі невдалих спроб службою технічної допомоги запустити двигун, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

1.4.4.3. Заміна пошкодженого колеса.

У разі непередбачуваної ситуації, коли колесо Транспортного засобу пошкоджено та необхідна його заміна:

- Виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе замінити колесо на запасне колесо Клієнта;
- Виконавець не займається реалізацією чи організацією придбання нових покришок чи колісних дисків, їх заміною та / або ремонтом;
- Клієнт повинен самостійно звернутися до рекомендованої Виконавцем СТО чи шиномонтажу для ремонту пошкодженого або придбання нового колеса;
- у разі пошкодження водночас двох або більше коліс, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу;
- якщо Клієнт не має запасного колеса, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

1.4.4.4. Аварійне відкриття дверей *.

У разі непередбачуваної ситуації, коли двері Транспортного засобу неможливо відчинити через втрату чи поломку ключів, зачинення їх у салоні чи багажнику, через замерзання замків, внаслідок чого Клієнт не може потрапити в салон Транспортного засобу:

- Виконавцем буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Клієнту відчинити двері Транспортного засобу;
- у разі невдалих спроб службою технічної допомоги відчинити двері Транспортного засобу, Клієнту буде запропонована послуга евакуації Транспортного засобу.

** Відкривання дверей здійснюється лише за наявності реєстраційних документів на автомобіль. У разі відсутності документів, відкривання дверей здійснюється лише в присутності поліції.*

2. ВИДИ ПРОГРАМИ.

2.1. Ці Умови програми до Договору передбачають надання послуг Клієнту на умовах одного з наступних видів пакетів послуг Програми: «Пакет ДТП», «Стандарт», «Універсальний», «Преміум» та «Без кордонів».

2.2. Обраний Клієнтом вид пакету послуг визначає територію дії Програми та ліміти, в межах яких Виконавець надає послуги.

2.3. За умовами Програми Виду «Пакет ДТП»:

2.3.1. Послуги надаються на всій території України, але дія програми не поширюється на території, які перебувають у тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022 р. № 309 “Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією” зі змінами та доповненнями на момент події або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.3.2. На послуги, що надаються за рахунок Виконавця, встановлено наступні кількісні та/або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Не передбачено
Організаційні послуги	Не передбачено
Евакуація:	1 звернення з лімітом:
при Події (пп. а, ДТП)	3 000 грн
Технічна допомога:	
запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 3 000 грн.
заміна пошкодженого колеса	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 3 000 грн.

2.4. За умовами Програми Виду «Стандарт»:

2.4.1. Послуги надаються на всій території України, але дія програми не поширюється на території, які перебувають у тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022 р. № 309 “Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією” зі змінами та доповненнями на момент події або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.4.2. На послуги, що надаються за рахунок Виконавця, встановлено наступні кількісні та / або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Евакуація	1 звернення з лімітом 3 000 грн.
Технічна допомога:	
підвіз палива	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1 000 грн.
запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1 000 грн.
заміна пошкодженого колеса	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1 000 грн.
аварійне відкриття дверей	1 звернення протягом строку дії Програми з лімітом послуги 1 500 грн.

2.5. За умовами Програми Виду «Універсальний»:

2.5.1. Послуги надаються на всій території України, але дія програми не поширюється на території, які перебувають у тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які

Додаток 2 до Договору №09-04/0625 від 30 червня 2026 року: Умови Програми

визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022 р. № 309 “Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією” зі змінами та доповненнями на момент події або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.5.2. На послуги, що надаються за рахунок Виконавця, встановлено наступні кількісні та / або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Евакуація	1 звернення без обмежень по вартості
Технічна допомога:	
підвіз палива	1 звернення без обмежень по вартості
запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення без обмежень по вартості
заміна пошкодженого колеса	1 звернення без обмежень по вартості
аварійне відкриття дверей	1 звернення без обмежень по вартості

2.6. За умовами Програми Виду «Преміум»:

2.6.1. Послуги надаються на всій території України, але дія програми не поширюється на території, які перебувають у тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022 р. № 309 “Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією” зі змінами та доповненнями на момент події або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.6.2. На послуги, що надаються за рахунок Виконавця, встановлено наступні кількісні та / або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується
Евакуація	Кількість та вартість послуг не лімітується
Технічна допомога:	
підвіз палива	Кількість та вартість послуг не лімітується
запуск двигуна від стороннього джерела	Кількість та вартість послуг не лімітується
заміна пошкодженого колеса	Кількість та вартість послуг не лімітується
аварійне відкриття дверей	Кількість та вартість послуг не лімітується

2.7. За умовами Програми Виду «Без кордонів»:

2.7.1. Послуги надаються на всій території України, але дія програми не поширюється на території, які перебувають у тимчасовій окупації та на території, непідконтрольні офіційній українській владі, які визнані такими відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 22.12.2022 р. № 309 “Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією” зі змінами та доповненнями на момент події або інших аналогічних нормативних актів чинного законодавства України. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.7.2. Послуги надаються за кордоном на території таких країн: Австрія, Бельгія, Болгарія, Боснія і Герцеговина, Великобританія, Греція, Данія, Естонія, Ірландія, Ісландія, Іспанія, Італія, Кіпр, Латвія, Литва, Люксембург, Північна Македонія, Мальта, Нідерланди, Німеччина, Норвегія, Польща, Португалія, Румунія, Сербія, Словаччина, Словенія, Туреччина, Чеська Республіка, Угорщина, Франція, Фінляндія, Хорватія, Чорногорія, Швейцарія, Швеція. У будь-якому разі дія Договору не поширюється на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

2.7.3. На послуги, що надаються за рахунок Виконавця, встановлено наступні кількісні та / або фінансові ліміти:

Послуга	Загальний ліміт на період обслуговування	
	Надання послуг на території України	Надання послуг за кордоном
Інформаційно-консультаційні послуги	Кількість послуг не лімітується	
Організаційні послуги	Кількість послуг не лімітується	
Евакуація:	1 звернення протягом строку дії Програми	без обмежень по кількості, сукупний ліміт 250 євро
Технічна допомога:		

доставка пального	Кількість та вартість послуг не лімітується	без обмежень по кількості, сукупний ліміт 250 євро
запуск двигуна від стороннього джерела	Кількість та вартість послуг не лімітується	без обмежень по кількості, сукупний ліміт 250 євро
заміна пошкодженого колеса	Кількість та вартість послуг не лімітується	без обмежень по кількості, сукупний ліміт 250 євро
аварійне відкриття дверей	Кількість та вартість послуг не лімітується	Не передбачено

2.8. Запити Клієнта на надання послуг Виконавець приймає по телефону на номер Замовника. Для поліпшення якості обслуговування і з'ясування неточностей чи подробиць телефонні розмови можуть бути записані.

2.9. Відповідно до Умов програми будь-які послуги надаються відповідно до виду Програми і лише після повідомлення Клієнтом наступних даних:

- Прізвище, ім'я, контактний телефон;
- Причина звернення;
- Номер кузова та державний номер;
- Місцезнаходження Транспортного засобу (для отримання послуг технічного асистансу);
- Детальний перелік пошкоджень, несправностей, поломок, особливостей місцерозташування Транспортного засобу, які можуть впливати на можливість надання послуг.

2.10. У разі, якщо Клієнт чи водій ТЗ самостійно сплачує вартість послуг, передбачених даними Умовами та обраним видом Програми, через відсутність у Виконавця можливості надання таких послуг та за умови попереднього узгодження з представником Виконавця, Виконавцем будуть відшкодовані такі витрати Клієнта чи водія ТЗ (в межах умов та лімітів відповідно до обраного виду Програми). Компенсація фактично понесених витрат, визначених у цьому пункті, здійснюється Клієнту або водію ТЗ, який поніс витрати за умови надання наступних документів:

- оригіналу заяви про відшкодування вартості сплачених послуг затвердженого зразку;
- належним чином оформленого відповідно до вимог законодавства розрахункового документу, що підтверджує понесені витрати (фіскальний касовий чек, або розрахункова квитанція, або інші документи, передбачені чинним законодавством, що регулює питання здійснення розрахункових операцій, про оплату послуг, тощо);
- акту виконаних робіт/надання послуг з деталізацією наданих послуг;
- Виписки про державну реєстрацію юридичної особи чи фізичної особи-підприємця, яка надала послугу;
- копії свідоцтва про реєстрацію платника податку юридичної особи чи фізичної особи-підприємця, яка надала дану послугу;
- копії паспорта та довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру Клієнта;
- копії технічного паспорта ТЗ;
- інших документів на вимогу Виконавця, необхідних для здійснення компенсації відповідно до вимог законодавства України;

ПРИМІТКА. Документи надаються Виконавцю у формі оригінальних примірників, завірених належним чином копій або простих копій, за умови надання на огляд оригіналів. Якщо документи надані Виконавцю не в повному обсязі, не в належній формі, або оформлені з порушенням існуючих норм (відсутній номер, дата, штамп, печатка, є виправлення тексту тощо), та/або видані органами та/або особами, які створені та/або обрані та/або призначені у не передбаченому чинним законодавством України порядку, то такі документи вважаються як такі, що не надані Виконавцю, і відповідно, компенсація витрат не проводиться до усунення цих недоліків.

Не підлягають компенсації витрати, понесені на користь фізичної особи, яка не зареєстрована, як фізична особа-підприємець.

Виконавець зобов'язується відшкодувати Клієнту документально підтверджені витрати, понесені Клієнтом протягом 7 (семи) робочих днів з дати отримання Виконавцем повного комплексу документів, необхідних для підтвердження таких витрат

3. ОБМЕЖЕННЯ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ

3.1. Будь-які послуги, що надаються на вимогу Клієнта Виконавцем, надаються у присутності Клієнта і лише при пред'явленні ним водійського посвідчення (при вилученні у встановленому порядку водійського посвідчення – тимчасового дозволу на право керування транспортними засобами, виданому у встановленому порядку), свідоцтва про реєстрацію Транспортного засобу.

3.2. Виконавець має право відмовити повністю або частково у наданні будь-яких послуг, що надаються у рамках Програми, якщо таке виконання ускладнене або неможливе через обмеження доступу співробітників Виконавця та / або Партнера Виконавця до Транспортного засобу та / або якщо виконання таких робіт пов'язане з виникненням небезпеки заподіяння шкоди Транспортному засобу, об'єктам живої та неживої природи, що його оточують, або людям, які знаходяться біля нього.

3.3. Виконавець не відшкодовує моральну шкоду, втрачену вигоду, простій, втрати доходу та інші непрямі і комерційні втрати, збитки і витрати як Клієнта, так і третіх осіб, в тому числі, але не обмежуючись: штрафи, витрати на відрядження, втрати, пов'язані зі строками, якістю постачання товарів і надання послуг тощо.

- 3.4.** Відповідно до цих Умов Виконавець має право відмовити Клієнту у наданні послуг, вказаних у пунктах 1.3. – 1.4. цих Умов, і не несе відповідальності за наслідки такої відмови у випадках:
- Навмисних дій Клієнта, особи, допущеної до керування Транспортним засобом, пасажирів цього Транспортного засобу, спрямованих на настання Події, або при скоєнні чи спробі здійснення зазначеними особами злочину або інших протиправних дій.
 - При зверненні Клієнта який:
 - не має права керування Транспортними засобами відповідної категорії;
 - не має документів, що підтверджують право володіння, користування та / чи розпорядження даним Транспортним засобом;
 - перебуває у стані будь-якої форми алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння або під впливом медикаментозних препаратів, застосування яких протипоказано при керуванні транспортними засобами, а також, якщо Клієнт відмовився пройти медичний огляд (експертизу). При наявності ознак перебування Клієнта в стані сп'яніння або одурманення, виконання Послуг припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин, або до моменту припинення дії зазначених речовин.
 - Протиправних дій Клієнта, третіх осіб щодо працівника Виконавця та / або партнера Виконавця, а також при законних вимогах уповноважених посадових та / або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання.
 - Звернення Клієнта поза строком дії Програми.
 - Використання Транспортного засобу, зазначеного в Обліковій інформації, у змаганнях, випробуваннях або для навчання водінню.
 - Використання ТЗ, зазначеного в Обліковій інформації, у якості таксі. Використання ТЗ у якості таксі кваліфікується, якщо ТЗ відповідає хоча б одній із таких ознак (відповідно до фото- або відео- матеріалів, свідчень свідків, результатів огляду ТЗ представником Виконавця):
 - знаходження в ТЗ (не залежно від місця розташування в ТЗ) розпізнавального ліхтаря помаранчевого, зеленого чи білого кольору для кріплення на даху ТЗ;
 - на ТЗ встановлено таксометр (не залежно діє він, чи ні);
 - у правому верхньому куті вітрового скла встановлено сигнальний ліхтар з зеленим чи червоним світлом;
 - ТЗ знаходиться на даті події на інформаційному забезпеченні в службі таксі;
 - на ТЗ нанесені композиції із квадратиків, які розташовані в шаховому порядку;
 - на ТЗ нанесені зображення телефонних номерів, назв чи логотипів диспетчерських служб таксі;
 - ТЗ використовується для надання послуг перевезення пасажирів в індивідуальному порядку за плату.
 - Порухення Клієнтом або іншою особою правил експлуатації Транспортного засобу, зазначеного в Обліковій інформації, у тому числі використання технічно несправного Транспортного засобу, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та / або великогазових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів.
 - Впливу ядерного вибуху, радіації або радіоактивного зараження.
 - Військових дій, маневрів чи інших військових заходів, громадянської війни, народних хвилювань всякого роду чи страйків, конфіскації, вилучення, реквізиції, арешту або знищення Транспортного засобу, зазначеного в Обліковій інформації, за розпорядженням державних органів.
 - Не повідомлення Клієнтом, в установленому цими Умовами порядку, відомостей про зміну/ невідповідності облікових даних, повідомлених Клієнтом при придбанні Програми.
 - Несправності Транспортного засобу, механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів Транспортного засобу, що унеможливило його подальший самостійний рух, яка виникла до укладення та вступу в силу Договору і не була усунута на момент звернення Клієнта до Виконавця для отримання послуг.
 - Повторного звернення Клієнта з неусунутою несправністю транспортного засобу, з якою Клієнту вже було надано послугу евакуації відповідно до п. 1.4. цих Умов.
 - Пошкодження Транспортного засобу, його окремих частин чи додаткового обладнання, внаслідок протиправних (незаконних) дій інших осіб, в тому числі викрадення деталей ТЗ.
 - Рішення про обсяг та вид послуг, що будуть надані, а також про обмеження надання або відмову від надання повністю або частково приймається уповноваженим працівником Виконавця та / або Партнера в залежності від наявних умов, наявності можливості і з урахуванням волевиявлення Клієнта, відповідно до чинного законодавства України і цих Умов. У будь-якому випадку Виконавець залишає за собою право відмовити повністю або частково в наданні Послуг Клієнту при наявності підозр про шахрайські або інші протиправні дії Клієнта та / або третіх осіб по відношенню до Виконавця та / або третіх осіб.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН.

- 4.1.** Клієнт має право:

- вимагати, замовляти, купувати і користуватися послугами Виконавця, отримувати довідково-консультаційну інформацію відповідно до порядку, передбаченому Розділами 1 і 2 цих Умов;
- повідомляти Виконавця про всі недоліки роботи, довідково-консультаційної інформації тощо співробітникам Виконавця.

4.2. Клієнт зобов'язаний:

- особисто замовляти, купувати і користуватися послугами Виконавця та наданою Виконавцем довідково-консультаційної інформацією, їх плодами і результатами;
- забезпечити достовірність Облікової інформації, що повідомляється відповідальному співробітнику Виконавця при наданні послуг і під час придбання Програми;
- при замовленні послуг повідомляти відповідальному співробітнику Виконавця та / або Партнера повну і достовірну інформацію про характеристики послуг, що замовляються, а також про місце їх отримання;
- перед початком надання послуг, що замовляються в рамках Виду Програми, пред'явити співробітнику Виконавця та / або Партнера на першу вимогу посвідчення водія (тимчасовий дозвіл та копію протоколу про адміністративне правопорушення у разі вилучення водійського посвідчення у встановленому порядку) відповідної категорії, свідоцтво про реєстрацію даного транспортного засобу, документи, що підтверджують право володіння, користування чи розпорядження даним Транспортним засобом;
- своєчасно перевіряти обсяг і якість наданих послуг і приймати надані послуги в порядку, передбаченому цими Умовами;
- після закінчення надання послуг підписати всі документи, що оформляються відповідальним співробітником Виконавця та / або Партнера. При незгоді з даними, що містяться в документах, що оформляються після закінчення надання послуг, або незадоволення якістю послуг негайно повідомити про це до Виконавця за телефоном та / або письмово викласти свої заперечення;
- виконувати всі рекомендації, надані представниками Виконавця, а також Партнерами Виконавця, які стосуються послуг, що надаються Виконавцем;
- повідомляти Виконавця про всі зміни в Облікових даних, протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту настання змін Облікових даних;
- утримувати Транспортний засіб, зазначений в Обліковій інформації, у справному стані, приймати запобіжні заходи з метою запобігання заподіяння шкоди Транспортному засобу;
- виконувати умови цих Правил.

4.3. Виконавець має право:

- надавати послуги, передбачені Програмою, як своїми силами, так і силами та за рахунок Партнерів Виконавця;
- перевіряти надану Клієнтом інформацію, а також виконання Клієнтом цих Умов;
- проводити огляд і обстеження пошкодженого Транспортного засобу;
- відмовити у наданні Клієнту послуг та виконанні робіт, відповідно до Пункту 3.4. цих Умов;
- на дострокове припинення Договору в порядку, встановленому цими Умовами та чинним законодавством України, у разі порушення Клієнтом умов Договору;
- відмовити повністю або частково Клієнту у наданні послуг, довідково-консультаційної інформації у випадках:
 - невідповідності облікових даних, повідомлених Клієнтом при придбанні Програми, даним, які були повідомлені або надані Клієнтом при замовленні та / або отриманні послуг Виконавця, а також при невідповідності дійсності інформації, наданої Виконавцю та / або Партнеру Виконавця при замовленні послуг про бажані характеристики таких послуг, або про обсяг, місце і час отримання таких послуг;
 - замовлення Клієнтом та / або третьою особою від імені та / або за дорученням Клієнта виконання будь-яких дій по відношенню до іншого транспортного засобу (з іншими розпізнавальними реєстраційними знаками, ідентифікаційними номерами і тому подібними кваліфікуючими ознаками), ніж зазначено в облікових даних, повідомлених Клієнтом при придбанні Програми;
 - порушення Клієнтом цих Умов;
 - якщо необхідність замовлення та / або отримання послуг Виконавця викликана протиправними інтересами Клієнта, а також у випадках, коли їх виконання безпосередньо та / або фактично пов'язано з необхідністю порушення Виконавцем вимог чинного законодавства України та / або прийнятих у суспільстві норм моралі.

4.4. Виконавець зобов'язаний:

- забезпечити надання Клієнту послуг в обсягах, порядку і з якістю, що відповідає вимогам цих Умов, чинного законодавства України та вимогам, що пред'являються до подібного роду послуг в умовах звичайного ділового обороту;
- повідомити Клієнту перелік документів, необхідних до подання для звернень до Виконавця в тих чи інших ситуаціях;
- не розголошувати відомостей про Клієнта, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України. Виконавець залишає за собою право повідомити відомості про Клієнта своїм Партнерам на умовах, в обсязі та порядку, передбаченому Договором, укладеним з Партнером, та договором, укладеним із Замовником;
- здійснювати інші дії, передбачені цими Умовами і законодавством України.

5. ПОРЯДОК АКТИВАЦІЇ ПРОГРАМИ

5.1. Активация Пакету послуг – надання та/або повідомлення Клієнтом представнику Замовника або Виконавця визначеної цими Умовами інформації про Клієнта та Транспортний Засіб для внесення до бази даних клієнтів в обсязі та порядку, встановленому цими Умовами.

5.2. Дата продажу Пакету послуг – дата придбання Клієнтом Пакету послуг та здійснення його повної оплати.

5.3. Дата активації Пакету послуг – дата внесення до бази даних Клієнтів інформації, наданої Клієнтом відповідно до умов цих Правил. Активация Пакету послуг може бути здійснена не раніше наступного дня після дати продажу Пакету послуг.

5.4. Дата початку дії Пакету послуг – день виникнення зобов'язань Виконавця щодо організації та надання Клієнту послуг (робіт), передбачених відповідним Пакетом послуг. Зобов'язання Виконавця щодо надання послуг та/або виконання робіт виникають з дня, наступного за датою активації Пакету послуг.

5.5. Пакет послуг може бути придбаний Клієнтом для власного використання або на користь третьої особи як подарунок. У разі придбання Пакету послуг як подарунка відомості про Клієнта та транспортний засіб можуть бути відсутні на дату продажу та надаються під час активації Пакету послуг.

5.6. Активация Пакету послуг, у тому числі придбаного як подарунок, має бути здійснена протягом 3 (трьох) місяців з дати продажу Пакету послуг.

5.7. У разі неактивації Пакету послуг у строк, визначений цим Договором, Пакет послуг вважається таким, що втратив чинність, а Компанія звільняється від обов'язку надання послуг та/або виконання робіт за таким Пакетом послуг.

5.8. Активация Пакету послуг здійснюється Клієнтом одним із таких способів:

- телефонного звернення до Замовника або Виконавця за номером телефону +38 (044) 537-60-02 та повідомлення відповідальному співробітнику облікових даних, передбачених цими Умовами;
- безпосереднього повідомлення відповідальному співробітнику Замовника або Виконавця облікових даних, передбачених цим Договором, під час звернення до одного з автомагазинів Замовника;
- самостійного заповнення облікових даних на сайті <https://prg.exist.ua/assistance/activation.php> та їх надсилання за допомогою мережі Інтернет.

5.9. Для активації Пакету послуг Клієнт повинен повідомити такі облікові дані:

- ПІБ Клієнта або особи, яка на законних підставах використовує транспортний засіб;
- номер контактного телефону;
- державний номерний знак Транспортного Засобу;
- марку Транспортного Засобу;
- модель Транспортного Засобу;
- рік випуску Транспортного Засобу;
- VIN-код Транспортного Засобу;
- назву Пакету послуг;
- серію та номер пластикової картки «EXIST ASSISTANCE».

6. ЗМІНА ТЗ ПРОТЯГОМ ДІЇ ПРОГРАМИ

6.1. Клієнт повністю усвідомлює та погоджується з тим, що послуги Виконавця надаються тільки щодо Транспортного Засобу, який було зазначено в облікових даних при активації Програми.

6.2. У разі зміни або відчуження Транспортного Засобу, Клієнт зобов'язаний повідомити про це Компанію протягом 3 (трьох) робочих з днів з моменту такої зміни.

6.3. Зобов'язання Виконавця надавати послуги для зміненого в облікових даних Транспортного Засобу виникає лише через 24 години з моменту зміни облікових даних.

6.4. Така зміна допускається не більше, ніж 1 (один) раз протягом терміну дії договору.

6.5. Зміна облікових даних ніяким чином не впливає на термін дії Програми, строк дії, початок і кінець дії залишаються тими, що були зазначені при активації. Послуги надані для попереднього ТЗ вважаються використаними для нового.