



Утверждена приказом генерального директора

ООО «Авто Хелп» № 6 от 01.08.2025г.



А.В. Вотчель

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о присоединении к условиям пользования услугами по продукту «Auto Help»

Общество с ограниченной ответственностью «Авто Хелп», в лице генерального директора Вотчель Анны Владимировны, действующего на основании Устава, именуемой в дальнейшем Исполнитель публикует настоящую Публичную оферту присоединения к условиям пользования услугами по продукту «Auto Help».

В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) данный документ является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо, производящее акцепт этой оферты, осуществляет оплату услуг Исполнителя в соответствии с условиями настоящей Оферты. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата услуг Заказчиком является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ

- 1.1. **Публичная оферта (далее – «Оферта»)** - публичное предложение Исполнителя, адресованное неопределенному кругу лиц, заключить с Исполнителем договор о подключении к пакетам услуг технической и информационной поддержки на условиях, содержащихся в настоящей Оферте. Публичная оферта размещена на сайте: auto-help-77.ru
- 1.2. **Исполнитель услуг (Исполнитель)** – Общество с ограниченной ответственностью «Авто Хелп», ИНН: 9721253597; ОГРН: 1257700286370; 109428, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Рязанский, пр-кт Рязанский, д. 8А стр. 1, помещ. ½.
- 1.3. **Заказчик** – любое физическое или юридическое лицо.
- 1.4. **Продукт «Auto Help»** - комплекс технических и информационных услуг, оказываемых Исполнителем.
- 1.5. **Пакеты услуг** – комплекс услуг технической и информационной поддержки. Продукт Auto Help предлагает 2 пакета услуг на выбор: «Auto Help» и «Auto Help Pro». Содержание пакета услуг прилагается к настоящей публичной оферте (Приложение № 1).
- 1.6. **Сертификат** – документ, подтверждающий право требования услуг по пакетам услуг «Auto Help». Сертификат имеет индивидуальный идентификационный номер и срок действия.
- 1.7. **СБП** – Система быстрых платежей.

2. ПРЕДМЕТ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

- 2.1. Предметом публичной оферты является оказание услуг технической и информационной поддержки, в соответствии с выбранными Заказчиком параметрами, на условиях настоящей публичной оферты, в отношении автомобиля Заказчика.

3. УСЛОВИЯ АКЦЕПТА ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

- 3.1. Настоящая Публичная оферта акцептуется путем совершения Заказчиком действий, указанных в текущем разделе Публичной оферты.
- 3.2. Для акцепта публичной оферты Заказчик предоставляет Исполнителю пакет документов и сведения, необходимые для оформления сертификата, а именно:
 - 3.2.1. Паспорт
 - 3.2.2. ПТС транспортного средства;
 - 3.2.3. Номер телефона
 - 3.2.4. E-mail (при наличии).
 - 3.2.5. Выбранный пакет услуг;

3.2.6. Выбранный срок действия.

- 3.3. После предоставления информации и документов, указанных в п. 3.2. настоящей оферты, сообщении Исполнителя о готовности выпустить сертификат, Заказчик осуществляет оплату, на основании выставленного счета.
- 3.4. После подтверждения оплаты Исполнителем выпускается сертификат и выдается Заказчику.
- 3.5. Оферта считается принятой в полном объеме и без замечаний после проведения оплаты и выдачи сертификата Заказчику.
- 3.6. Заказчик вправе осуществить выдачу сертификата путем его направления на адрес электронной почты, указанной Заказчиком, а также приложением настоящей публичной оферты. При этом, выдача сертификата на бумажном носителе не требуется.
- 3.7. Сертификат и публичная оферта могут быть высланы Заказчику в виде ссылки на скачивание.
- 3.8. Заказчик вправе в любое время запросить выдачу сертификата на бумажном носителе. Предоставление сертификата, в таком случае, осуществляется Исполнителем любым доступным способом.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, СРОК ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

- 4.1. Стоимость услуг по продукту «Auto Help» определяется в зависимости от выбранного Заказчиком пакета услуг, срока действия сертификата.
- 4.2. Стоимость пакета услуг «Auto Help» составляет 2500 руб.- за 12 месяцев, 5000 руб. – за 24 месяца, 7500 руб. за 36 месяцев.
- 4.3. Стоимость пакета услуг «Auto Help Pro» составляет 5000 руб.- за 12 месяцев, 10000 руб. – за 24 месяца, 15000 руб. за 36 месяцев.
- 4.4. Максимальный срок действия сертификата составляет 36 месяцев.
- 4.5. Оплата услуг осуществляется Заказчиком в безналичной форме, в рублях РФ, на основании выставленного Исполнителем счета.
- 4.6. Оплата услуг может быть осуществлена с использованием сервиса СБП. QR-код для оплаты находится в счете, выставляемом Исполнителем.
- 4.7. При оплате услуг через сервис СБП, Заказчик вводит сумму и назначение платежа, указанные в счете.
- 4.8. В случае, если платеж не прошел, либо был отозван Заказчиком, выданный сертификат аннулируется и считается недействительным. Услуги по такому сертификату не предоставляются.
- 4.9. В случае, если Заказчику оказаны услуги по сертификату, который в дальнейшем был аннулирован или признан недействительным (в т.ч. по основаниям, предусмотренным п. 4.8. Публичной оферты), Заказчик компенсирует Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 5.1. Заказчик вправе:
- получить полную информацию о содержании выбранного пакета услуг, порядке пользования и оказания услуг;
 - запросить дубликат сертификата (в случае утери);
 - требовать от Заказчика оказания услуг, в соответствии с выбранным пакетом услуг;
- 5.2. Заказчик обязан:
- принять и оплатить услуги на условиях настоящей публичной оферты;
 - предоставить Исполнителю всю необходимую информацию для оказания услуг;
 - сохранять выданный сертификат до конца срока действия настоящего договора, не передавать его третьим лицам.
- 5.3. Исполнитель вправе:
- требовать от Заказчика оплаты по услугам;
 - привлекать для оказания услуг технической и информационной поддержки, включенных в пакет услуг, третьих лиц;
 - требовать от Заказчика информацию и документы, необходимые для оказания услуг;
- 5.4. Исполнитель обязан:
- Оказать услуги, предусмотренные выбранным Заказчиком пакетом услуг, выдать Заказчику сертификат, подтверждающий право на получение услуг Заказчиком.

6. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРТИФИКАТОМ И ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПАКЕТАМ УСЛУГ

6.1. Услуги Эвакуации и технической помощи оказываются в пределах 30 км от административных границ нижеперечисленных центров субъектов Российской Федерации и муниципальных образований: Алтайский край (Барнаул), Амурская область (Благовещенск), Архангельская область (Архангельск); Астраханская область (Астрахань), Белгородская область (Белгород), Брянская область (Брянск), Владимирская область (Владимир, Ковров, Муром), Волгоградская область (Волгоград), Вологодская область (Вологда), Воронежская область (Воронеж), Забайкальский край (Чита), Ивановская область (Иваново), Иркутская область (Иркутск), Калининградская область (Калининград), Калужская область (Калуга), Кемеровская область (Кемерово), Кировская область (Киров), Костромская область (Кострома), Краснодарский край (Краснодар, Сочи, Новороссийск, Славянск-на-Кубани, Усть-Лабинск, Кропоткин, Темрюк), Красноярский край (Красноярск), Курганская область (Курган), Курская область (Курск), Республика Марий Эл (Йошкар-Ола), Ленинградская область (Санкт-Петербург), Липецкая область (Липецк), Магаданская область (Магадан), Московская область (Москва), Мурманская область (Мурманск), Нижегородская область (Нижний Новгород, Дзержинск, Бор, Арзамас, Кстово, Саров, Павлово), Новгородская обл. (Великий Новгород), Новосибирская область (Новосибирск), Омская область (Омск), Оренбургская область (Оренбург), Орловская область (Орел), Пензенская область (Пенза), Пермский край (Пермь), Приморский край (Владивосток), Псковская область (Псков), Республика Башкортостан (Уфа), Республика Бурятия (Улан-Уде), Республика Карелия (Петрозаводск), Республика Коми (Сыктывкар); Республика Мордовия (Саранск, Рузаевка), Ростовская область (Ростов-на-Дону, Шахты), Республика Хакасия (Абакан), Рязанская обл. (Рязань), Самарская область (Самара), Саратовская область (Саратов), Свердловская область (Екатеринбург), Смоленская область (Смоленск), Ставропольский край (Ставрополь), Тамбовская область (Тамбов), Республика Татарстан (Казань, Альметьевск, Нижнекамск, Набережные Челны), Тверская область (Тверь), Томская область (Томск), Тульская область (Тула), Тюменская область (Тюмень), Удмуртская область (Ижевск), Ульяновская область (Ульяновск), Хабаровский край (Хабаровск), Ханты-Мансийский автономный округ-ЮРГА (Ханты-Мансийск), Челябинская область (Челябинск), Чувашская Республика (Чебоксары), Сахалинская обл. (Южно-Сахалинск, о. Сахалин), Ямало-Ненецкий автономный округ (Салехард), Ярославская область (Ярославль), Республика Тыва (Кызыл), Республика Крым (Симферополь).

6.2. Услуги Эвакуации автомобиля могут быть оказаны Заказчику за пределами, указанными в п. 6.1. настоящей Публичной оферты, по согласованию с Исполнителем и при наличии у Исполнителя технической возможности.

6.3. Остальные услуги оказываются все зависимости от места нахождения Заказчика.

6.4. Для получения услуг по договору Заказчик обращается с соответствующей заявкой по телефону горячей линии Исполнителя 8-800-302-05-85 и сообщает номер выданного сертификата / пластиковой карты. При этом, для надлежащего оказания услуги Исполнителем дополнительно может быть запрошено: Фамилия Имя Отчество обратившегося, марка/модель Автомобиля Заказчика, номер сертификата, местоположение Автомобиля Заказчика.

6.5. Номер телефона горячей линии 8-800-302-05-85 указан в Сертификате.

6.6. Прием заявок осуществляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящей Публичной оферте стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, возникающие по настоящему Договору, урегулируются путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования спора обязателен.

8.2. В случае, если переговоры не позволили разрешить ситуацию, спор передается на рассмотрение суда, определяемом в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. Акцептуя настоящую Публичную оферту стороны, соглашаются, что настоящая публичная оферта является аналогом договора с исполнением по требованию (абонентский договор), в соответствии со ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ. При рассмотрении споров применяются положения действующего законодательства об абонентском договоре.

9.2. Акцептуя настоящую Публичную оферту стороны, соглашаются с тем, что право на оказание услуг Заказчику подтверждается выданным сертификатом с индивидуальным идентификационным номером. Подписание договора, акта приема-передачи и других документов не требуется.

9.3. Акцептуя настоящую Публичную оферту, Заказчик дает согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, использование, распространение (в т.ч. передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение) Исполнитель персональных данных Заказчика в соответствии с требованиями ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных», в пределах, необходимых для оказания услуг по настоящей Публичной оферте.

9.4. Акцептуя настоящую Публичную оферту, Заказчик выражает согласие на получение информации об изменениях в условиях предоставления услуг, новых продуктах, другие новости по средствам электронной почты и/или мобильного телефона.

9.5. Акцептуя настоящую Публичную оферту, Заказчик извещен, что услуги, предоставляемые в рамках пакетов услуг, предоставляются в отношении автомобиля Заказчика.

9.6. В случае продажи, либо утраты транспортного средства, Заказчик вправе осуществить замену сведений, внесенных при оформлении сертификата.

9.7. Замена сведений, внесенных при оформлении сертификата, может быть осуществлена путем составления заявки по номеру горячей линии, либо направления соответствующего обращения по адресу электронной почты: auto.help77@bk.ru.

9.8. При рассмотрении заявок и обращений, предусмотренных п. 9.6., 9.7. настоящей публичной оферты, Исполнитель вправе запросить у Заказчика, документы, подтверждающие выбытие транспортного средства из владения Заказчика.

9.9. Все вопросы, не урегулированные настоящим Договором, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

**Приложение № 1 к Публичной оферте
о присоединении к условиям пользования
услугами по продукту «Auto Help»
(Пакеты услуг)**

Пакет услуг Auto Help Pro

Наименование услуги	Описание услуги	Кол-во обращений	Условия оказания услуги
Диспетчерская служба	Круглосуточная диспетчерская служба по номеру горячей линии 8 800 302 05 85	Без ограничений	
Эвакуация	Погрузка, разгрузка и перевозка Автомобиля Заказчика (массой до 3,5 тонн) в случае ДТП. Перевозка осуществляется лебедочным эвакуатором полной погрузки со стационарной платформой.	Без ограничений	Услуга оказывается при зафиксированном ДТП с участием Автомобиля Заказчика, не связанного с участием в гоночных и иных подобных мероприятиях, при котором автомобиль не имеет возможности самостоятельно передвигаться или передвижение может повлечь серьезные механические повреждения. Услуга оказывается в день ДТП.
«Техническая помощь»	- запуск Автомобиля Заказчика от внешнего источника; - замена колеса Автомобиля Заказчика на запасное; - долив топлива.	Без ограничений	- запуск от внешнего источника осуществляется при наличии технической возможности запускаемого автомобиля, сообщении информации о типе двигателя (бензин / дизель); - замена колеса осуществляется при повреждении колеса, при котором дальнейшее движение автомобиля невозможно/либо существует риск дальнейшего повреждения колеса или конструктивной целостности автомобиля, при условии наличия в Автомобиле Заказчика запасного колеса и при отсутствии повреждений болтов и гаек крепления колеса. - долив топлива осуществляется при условии полного отсутствия топлива, предоставления доступа к панели приборов Автомобиля Заказчика, в пределах 5 (пяти) литров. Стоимость топлива оплачивается Заказчиком отдельно.
Услуга «Поиск Автомобиля»	Поиск Автомобиля Заказчика на штрафстоянке.	Без ограничений	Услуга предоставляется в случае принудительной эвакуации Автомобиля Заказчика на штрафстоянку. Штраф и эвакуация оплачиваются Заказчиком
Проживание в отеле на время ремонта автомобиля	Услуга по бесплатному проживанию в гостинице уровня три звезды или эквивалентного уровня на время ремонта Автомобиля Заказчика, но не более чем на двое суток с совокупным лимитом стоимости проживания в гостинице до пяти тысяч рублей.	1 раз	Услуга предоставляется в случае, если в результате неисправности Автомобиль Заказчика был эвакуирован Исполнителем на станцию технического обслуживания и ремонта официального дилера марки Автомобиля Заказчика (далее – СТО), который находится более чем в 200 км от места жительства лица, допущенного к управлению Автомобилем Заказчика и управлявшего в момент эвакуации Автомобилем Заказчика (подтвержденного документально). Услуга предоставляется в случае, если неисправность Автомобиля Заказчика невозможно устранить в день приемки Автомобиля Заказчика СТО при предоставлении подтверждающих документов.

Справка Гидрометцентра	Получение в Гидрометцентре справки о погодных условиях, наблюдавшихся на территории субъекта России, в том числе об опасных гидрометеорологических явлениях, в результате воздействия которых был причинён ущерб Автомобилю Заказчика.	1 раз	Услуга оказывается при предоставлении Заказчиком информации об адресе, по которому необходимо получить справку и дате, на которую необходимо получить справку.
Помощь в оформлении страховых полисов, в т.ч. ОСАГО	Помощь в выборе страховой компании для оформления страхового полиса, в т.ч. ОСАГО, оформление страхового полиса по запросу Заказчика	Без ограничений	Услуга предоставляется при предоставлении Заказчиком полного комплекта документов, необходимых для оформления страхового полиса. Стоимость страхового полиса оплачивается Заказчиком отдельно
Количество пользователей		Без ограничений	
Покрытие	Территория Российской Федерации		



Пакет услуг Auto Help

Наименование услуги	Описание услуги	Кол-во обращений	Условия оказания услуги
Диспетчерская служба	Круглосуточная диспетчерская служба по номеру горячей линии 8 800 302 05 85	Без ограничений	
Эвакуация	Погрузка, разгрузка и перевозка Автомобиля Заказчика (массой до 3,5 тонн) в случае ДТП. Перевозка осуществляется лебедочным эвакуатором полной погрузки со стационарной платформой.	Без ограничений	Услуга оказывается при зафиксированном ДТП с участием Автомобиля Заказчика, не связанного с участием в гоночных и иных подобных мероприятиях, при котором автомобиль не имеет возможности самостоятельно передвигаться или передвижение может повлечь серьезные механические повреждения. Услуга оказывается в день ДТП.
«Техническая помощь»	- запуск Автомобиля Заказчика от внешнего источника; - замена колеса Автомобиля Заказчика на запасное; - долив топлива.	Без ограничений	- запуск от внешнего источника осуществляется при наличии технической возможности запускаемого автомобиля, сообщении информации о типе двигателя (бензин / дизель); - замена колеса осуществляется при повреждении колеса, при котором дальнейшее движение автомобиля невозможно/либо существует риск дальнейшего повреждения колеса или конструктивной целостности автомобиля, при условии наличия в Автомобиле Заказчика запасного колеса и при отсутствии повреждений болтов и гаек крепления колеса. - долив топлива осуществляется при условии полного отсутствия топлива, предоставления доступа к панели приборов Автомобиля Заказчика, в пределах 5 (пяти) литров. Стоимость топлива оплачивается Заказчиком отдельно.
Помощь в оформлении страховых полисов, в т.ч. ОСАГО	Помощь в выборе страховой компании для оформления страхового полиса, в т.ч. ОСАГО, оформление страхового полиса по запросу Заказчика	Без ограничений	Услуга предоставляется при предоставлении Заказчиком полного комплекта документов, необходимых для оформления страхового полиса. Стоимость страхового полиса оплачивается Заказчиком отдельно
Услуга «Поиск Автомобиля»	Поиск Автомобиля Заказчика на штрафстоянке.	Без ограничений	Услуга предоставляется в случае принудительной эвакуации Автомобиля Заказчика на штрафстоянку. Штраф и эвакуация оплачиваются Заказчиком
Количество пользователей		Без ограничений	
Покрытие	Территория Российской Федерации		