



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Ай-Консьерж
Ассистанс»

Д.С.Гайсенюк

2025 года

СОГЛАШЕНИЕ

о предоставлении услуг Клиентам партнера ООО «А-Лизинг»

г. Минск

Настоящее соглашение (далее по тексту – Соглашение) является договором присоединения и заключается между обществом с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс», именуемым в дальнейшем Исполнитель, в лице директора Гайсенюк Дарьи Сергеевны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и физическим или юридическим лицом, именуемым в дальнейшем Клиент, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые в дальнейшем Стороны, а по отдельности Сторона.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Размещение Соглашения на официальном сайте Исполнителя в глобальной компьютерной сети Интернет по URL-адресу: <https://client.116.by/leasing> (далее по тексту – Сайт) не является публичной офертой и не влечет обязанность Исполнителя заключить соглашение с каждым, кто к ней обратится.

1.2. Размещение Соглашения на Сайте является действием Исполнителя по ознакомлению Клиента с порядком, правилами и условиями оказания Услуг.

1.3. Условия Соглашения, текст которого размещен на Сайте, принимаются Клиентом не иначе как путем присоединения к Соглашению в целом без каких-либо условий, изъятий, оговорок. Акцепт условий настоящего Соглашения осуществляется путем проставления отметки о принятии оферты в чек-боксе на Сайте.

1.4. Под термином Клиент следует понимать физическое или юридическое лицо, которое приобрело один из Пакетов услуг, указанных в разделе 3 настоящего Соглашения, у партнера Исполнителя ООО «А-Лизинг».

1.5. Стороны гарантируют друг другу, что обладают соответствующим правом и достаточным объемом дееспособности, а равно всеми иными правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения настоящего Соглашения.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Исполнитель обязуется по запросу Клиента организовать оказание услуг (оказать услуги) (далее по тексту – Услуги) согласно Пакетам услуг, описанным в разделе 3 настоящего Соглашения.

2.2. Срок оказания услуг – 1 (один) год с момента активации Пакета услуг.

2.3. Активация Пакета услуг производится на следующий рабочий день после приобретения Клиентом Пакета услуг.

2.4. Услуги, включенные в активированный Пакет услуг, становятся доступны Клиенту с момента его регистрации на Сайте.

3. ПАКЕТЫ УСЛУГ:

- для легковых автомобилей:

ПАКЕТ LIGHT		
Состав	Количество услуг, включенных в пакет	Зона покрытия
Авто консьерж (Информационно-консультационная услуга Клиентам)	Без ограничений	Без ограничений

Эвакуация автомобиля при поломке или ДТП	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Запуск двигателя от внешнего источника	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Подвоз топлива	1 шт.	Все города Республики Беларусь
ПАКЕТ MEDIUM		
<i>Состав</i>	<i>Количество услуг, включенных в пакет</i>	<i>Зона покрытия</i>
Авто консьерж (Информационно-консультационная услуга Клиентам)	Без ограничений	Без ограничений
Эвакуация автомобиля при поломке или ДТП	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Запуск двигателя от внешнего источника	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Подвоз топлива	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Замена колеса на запасное	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Вскрытие авто	1 шт.	Все города Республики Беларусь
ПАКЕТ TOP		
<i>Состав</i>	<i>Количество услуг, включенных в пакет</i>	<i>Зона покрытия</i>
Авто-консьерж (Информационно-консультационная услуга Клиентам)	Без ограничений	Без ограничений
Эвакуация автомобиля при поломке или ДТП	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Запуск двигателя от внешнего источника	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Подвоз топлива	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Замена колеса на запасное	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Вскрытие авто	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Вытягивание автомобиля из грязи/кювета	1 шт.	Все города Республики Беларусь
Предоставление такси при эвакуации автомобиля	1 шт.	Все города Республики Беларусь

- для **коммерческого транспорта** (транспортные средства, относящиеся к:
 - категории M2 — транспортные средства, используемые для перевозки пассажиров, имеющие, помимо места водителя, более восьми мест для сидения, технически допустимая максимальная масса которых не превышает 5 т.;
 - категории M3 — транспортные средства, используемые для перевозки пассажиров, имеющие, помимо места водителя, более восьми мест для сидения, технически допустимая максимальная масса которых свыше 5 т. и не превышает 10 т.;
 - категории N1 — транспортные средства, предназначенные для перевозки грузов, имеющие технически допустимую максимальную массу не более 3,5 т.;
 - категории N2 — транспортные средства, предназначенные для перевозки грузов, имеющие технически допустимую максимальную массу свыше 3,5 т, но не более 10 т.;

а также специализированная строительная техника (погрузчики, экскаваторы, бульдозеры и т.д.) массой до 10т, имеющая стандартные габариты (не выступающие за габариты эвакуационной платформы):

ПАКЕТ COMMERCIAL		
<i>Состав</i>	<i>Количество услуг, включенных в пакет</i>	<i>Зона покрытия</i>
Авто-консьерж (Информационно-консультационная услуга Клиентам)	Без ограничений	Без ограничений
Эвакуация автомобиля при поломке или ДТП	1 шт.	Все областные центры Республики Беларусь
Запуск двигателя от внешнего источника	1 шт.	Все областные центры Республики Беларусь
Подвоз топлива	1 шт.	Все областные центры Республики Беларусь
Замена колеса на запасное	1 шт.	Все областные центры Республики Беларусь

4. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Общие сведения.

4.1.1. Услуги оказываются Клиенту в рамках действующего активированного Пакета услуг при его обращении в контакт-центр Исполнителя. Прием, регистрация и обработка обращений Клиентов осуществляется в круглосуточном режиме 24/7/365 (366), включая выходные и праздничные дни.

4.1.2. Пакет услуг действует в течение 1 (одного) года с момента активации и доступен после прохождения регистрации Клиента на Сайте Исполнителя.

4.1.3. Моментом активации Пакета услуг признается направление Исполнителем Клиенту приветственного сообщения.

4.1.4. Авторизация Клиента и определение доступности услуг производится Исполнителем по VIN-номеру автомобиля.

4.1.5. Любые Услуги, оказываемые по запросу Клиента в рамках Пакета услуг, осуществляются исключительно в присутствии Клиента, при предъявлении им водительского удостоверения, свидетельства о регистрации транспортного средства (или паспорта транспортного средства), документов, подтверждающих законность распоряжения автомобилем, и с согласия Клиента.

4.1.6. В целях получения Услуг из Пакета услуг Клиент знакомится и соглашается с Правилами и условиями обслуживания Клиентов Исполнителем (далее – Правила). В Правилах закреплён перечень персональных данных, которые могут обрабатываться Исполнителем и/или третьими лицами – партнёрами и контрагентами Исполнителя в целях оказания Услуг с учетом требований действующего законодательства Республики Беларусь о персональных данных, на основании абз.15 ст.6 Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 «О защите персональных данных» (имя, отчество, VIN-номер автомобиля, адрес, номер телефона, реквизиты и содержание документов подтверждающих право управление транспортным средством, право владения автомобилем). Актуальный перечень персональных данных, обрабатываемых Исполнителем, размещается Исполнителем на сайте 116.by). Исполнитель осуществляет следующие действия в отношении персональных данных Клиента с целью предоставления ему Услуг: хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача партнерам/контрагентам Исполнителя, обезличивание, уничтожение, трансграничная передача персональных данных. Исполнитель вправе по своему усмотрению использовать при обработке персональных данных Клиента автоматизированный и/или неавтоматизированный способ обработки. Исполнитель принимает необходимые и достаточные правовые, организационные и технические меры по обеспечению защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к

ним, изменения, блокирования, копирования, распространения, предоставления, удаления, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

4.2. Необходимые Услуги оказываются если автомобиль непригоден для эксплуатации:

вследствие поломки не может начать движение или продолжить его самостоятельно;

автомобиль с имеющимися поломками запрещено эксплуатировать в соответствии с Правилами дорожного движения Республики Беларусь.

4.3. Стандарты качества услуг (SLA).

4.3.1. 90% входящих звонков Клиентов должны быть приняты в течении первых 30 секунд после автоматического приветствия;

4.3.2. Потерянные звонки Клиентов должны составлять не более 5% от общего количества входящих звонков с последующим перезвоном клиентам (за исключением пиковых нагрузок, вызванных ухудшением погодных условий);

4.3.3. При оформлении Заявки на текущее время срок прибытия представителя Исполнителя на место оказания Услуги не должно превышать:

- при нахождении автомобиля Клиента в пределах административных границ города, входящего в Территорию оказания услуг – не более 1* (одного) часа с момента принятия Заявки;

- при нахождении автомобиля Клиента за пределами административных границ города, входящего в Территорию оказания услуг, - 1* (один) час на каждые 50 км пробега за пределами административных границ города, входящего в Территорию оказания услуг (не считая времени движения в пределах административных границ города).

* при условии, что дорожная обстановка по маршруту не является излишне осложненной, отсутствуют дорожные заторы, вызванные авариями или же погодными условиями.

4.3.4. Услуги технического ассистанса предоставляются на дорожных коммуникациях в населенных и вне населенных пунктов и предполагает нормальные географические, климатические и дорожные условия. В местах без твердого дорожного покрытия услуга предоставляется только при условии возможности свободного подъезда, безопасности передвижения по этому покрытию и если вход на данную территорию не противоречит закону.

4.3.5. Услуга эвакуации автомобиля не предполагает обязательного высвобождения застрявшего автомобиля (в тяжелом грунте, в сугробах, кюветах, паркингах с ограниченным пространством и пр.). О возможности такого высвобождения принимает решение Исполнитель на месте действия по обстоятельства и характеру необходимых действий. Услуга извлечения автомобиля расценивается как отдельная услуга.

4.3.6. Услуга эвакуации не предполагает необходимости эвакуации прицепа. Данная услуга учитывается отдельно.

4.3.7. Эвакуация автомобиля и услуги технической помощи производятся в пределах административной границы города.

4.3.8. Подвоз топлива (за исключением газа) производится в объеме до 10 л., стоимость топлива оплачивается Клиентом по чеку АЗС самостоятельно, в стоимость услуги не входит.

4.3.9. В случае предоставления такси при эвакуации автомобиля, такси предоставляется в пределах административной границы города, лимит на оказание указанной услуги не может превышать пятидесяти рублей.

4.3.10. При оказании услуг обеспечивается профессиональный уровень предоставления Услуг, особенно в отношении Автомобилей с автоматической КПП, полным приводом, устройством изменения высоты дорожного просвета и т.п.

4.3.11. Эвакуатор, кран-манипулятор, машина техпомощи должны подаваться на место оказания Услуги в чистом виде, исправном состоянии и без видимых дефектов.

4.3.12. Водитель-механик/мастер технической помощи должны иметь опрятный вид, вежливо общаться с Клиентом, профессионально и безопасно осуществлять работы, ни в коем случае не подвергать опасности жизнь, здоровье и имущество Клиента, а также репутацию Заказчика.

4.3.13. При оказании Услуги Исполнитель подписывает Акт оказания услуг у Клиента, где зафиксирован осмотр Автомобиля до оказания Услуги после оказания Услуг.

4.3.14. В случае предъявления претензий со стороны Клиента, Исполнитель обязуется оказывать содействие в их разрешении.

4.4. Исполнитель имеет право отказать Клиенту в предоставлении услуг в рамках Пакетов услуг без последующего возмещения стоимости услуг Клиенту в отношении поломок автомобиля, вызванных следующими причинами:

4.4.1. Халатное отношение или намеренное несоблюдение правил эксплуатации автомобиля водителем или одним из пассажиров автомобиля;

4.4.2. Участие в автогонках или езда за пределами автомобильных дорог;

4.4.3. Если потребность в предоставлении услуг возникла в результате обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора): войны и военных действий, гражданских волнений, забастовок, катастроф, пожара, землетрясения, наводнения, града, иных стихийных сил природы и прочее;

4.4.4. Неисправности, связанные с оледенением автомобиля (примерзшие двери/капот/дверь багажника, невозможность тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок или колёс.

4.5. Услуги в рамках Пакета услуг не оказываются в отношении следующих событий с автомобилем и (или) Клиентом:

4.5.1. Обращение за оказанием услуг лица, не имеющего законного права распоряжаться автомобилем, или при отказе Клиента предоставить водительское удостоверение, свидетельство о регистрации Транспортного средства (или паспорт транспортного средства), документы, подтверждающие законность распоряжения автомобилем.

4.5.2. При отказе Клиента от предоставления необходимых для регистрации обращения данных, а именно контактного номера телефона, местоположения автомобиля, характера его поломки и др.

4.5.3. Если произошла поломка/повреждение прицепа или трейлера автомобиля;

4.6. Исполнителем не компенсируются:

4.6.1. Любые косвенные убытки, расходы и/или ущерб, причиненные имуществу Клиента, понесенные/полученные в результате неисправности автомобиля;

4.6.2. Денежный эквивалент стоимости услуг.

4.7. В случае, если по прибытии на место оказания услуг Подрядчиком/Исполнителем будут выявлены случаи, указанные в п.4, 5 настоящих Правил, Клиент обязан компенсировать Подрядчику/Исполнителю, стоимость фактически понесенных расходов (пробег, платные дороги и др.).

4.8. В случае, если Клиенту необходимо оказание дополнительных Услуг, не входящих в Пакет услуг, эти услуги оплачиваются клиентом самостоятельно.

4.9. Услуги оказываются Клиентам при наличии технической возможности.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ СОГЛАШЕНИЯ

5.1. К настоящему Соглашению применяется право Республики Беларусь.

5.2. Если какое-либо условие настоящего Соглашения является или станет недействительным (неисполнимым), это не влечет недействительности прочих условий настоящего Соглашения, если можно предположить, что Соглашение было бы заключено и без включения недействительной части. Исполнитель обязуется заменить недействительное (неисполнимое) условие таким условием, которое наиболее полно соответствует результату, которого Стороны настоящего Соглашения изначально стремились достичь в недействительном (неисполнимом) условии. То же самое действует в отношении возможных пробелов правового регулирования.

5.3. Присоединение к настоящему Соглашению неразрывно связано с обработкой персональных данных Клиента (физического лица), при этом правовым основанием обработки выступает абзац 15 ст. 6 Закона Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-З «О защите персональных данных» (обработка на основании договора с субъектом персональных данных).

Политика обработки персональных данных Исполнителя размещена на Сайте и доступна по ссылке <https://116.by/privacy-policy/>.

Вся информация, представленная на Сайте Исполнителя, в том числе текстовая информация, графические изображения, рекламные материалы, логотипы, товарные знаки, является собственностью Исполнителя и (или) иных правообладателей, и не может быть использована третьими лицами без письменного согласия Исполнителя и (или) иных правообладателей.

6. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Консьерж Ассистанс»

Юридический адрес: 220088, г. Минск, ул. Соломенная,
д. 23а, помещение №7

Почтовый адрес: 220088, г. Минск, а/я 6

УНП 193826454

р/с BY31 МТВК 3012 0001 0933 0013 0075

в ЗАО «МТБанк» SWIFT: МТВКBY22

220007, г. Минск, ул. Толстого, 10

Тел. +375 44 503-03-03

E-mail: info@iconcierge.by