

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ВЫЕЗДНОЙ ДИАГНОСТИКЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

## Термины и определения

**Исполнитель** - организация, осуществляющие оказание комплекса услуг по осмотру и технической проверке транспортных средств. Перечень Исполнителей указать в Приложении №1 к настоящим правилам.

**Клиент** – полностью дееспособное физическое лицо либо представитель недееспособного, полномочия которого подтверждены в установленном законом порядке, организации всех форм собственности, имеющее намерение заказать услугу по осмотру и технической проверки ТС.

**Стороны** – Клиент и Исполнитель в лице Агента, каждый в отдельности «Сторона» и совместно «Стороны».

**Заявка** - оформленный в соответствии с настоящими Правилами заказ Клиента на оказание услуги по осмотру и технической проверки ТС в соответствии с настоящими Правилами.

**Сайт** – сайт freshauto.ru - совокупность связанных веб-страниц в сети Интернет, где содержится перечень товаров и услуг, и где Клиент может сформировать заявку на оказание услуг.

**ГК РФ** - Гражданский Кодекс Российской Федерации.

**Выездная диагностика ТС** - услуга, оказываемая Исполнителем Клиенту по осмотру и технической проверке ТС, размещенных на сайте <https://freshauto.ru/> и доступных для проведения диагностики, в порядке и на условиях в соответствии с настоящими Правилами.

**Программа для ЭВМ «Автоматизация FRESH AUTO», расположенная на сайте <https://crm.freshauto.ru/>, свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2019615918 (далее - CRM-система)** – это представляющий собой регулярно обновляемый информационный ресурс, организованный в соответствии с определенными правилами и представляющий собой совокупность данных, в том числе, о наименовании и местонахождении транспортных средств, типов и характеристиках транспортных средств, их стоимости, а также иную информацию

## 1. Общие положения

1.1. Заказывая услуги на сайте freshauto.ru, Клиент соглашается с Правилами оказания услуг (далее - Правила), изложенными ниже.

Настоящие Правила являются Договором присоединения в соответствии со статьей 428 ГК РФ и распространяются в форме электронного документа, размещенного на сайте freshauto.ru.

1.2. Клиенты акцептуют (присоединяются к Правилам) посредством нажатия кнопки «Оплатить» на последнем этапе оформления заявки на сайте freshauto.ru, что влечет полное согласие со всеми положениями Правил, порождает обязанности их исполнения, подтверждает согласие на передачу, сбор, систематизацию, накопление, обработку, обновление, изменение и хранение персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Совершение указанных действий является фактом, подтверждающим заключение договора между Клиентом и Исполнителем.

1.3. Клиенты, присоединившейся к Правилам, присоединяются к дальнейшим изменениям (дополнениям), вносимым в Правила, с даты публикации таких изменений (дополнений), дополнительного подтверждения такого присоединения не требуется. Все изменения и/или дополнения вступают в силу и становятся обязательными незамедлительно с момента размещения указанных изменений и/или дополнений.

1.4. Все информационные материалы об услугах, представленные на сайте, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать информацию о времени, сроках, способах, иных условиях оказания услуг Исполнителем. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся оказания Исполнителем услуги, а также касающихся свойств и характеристик ТС, диагностику которого планирует заказать Клиент перед оформлением Заявки Клиент должен обратиться за разъяснениями к Агенту Исполнителя перед оформлением Заявки.

## 2. Оформление заявки

2.1. Для оформления заявки Клиенту необходимо заполнить форму заявки на сайте. Отправляя заявку на сайте, Клиент соглашается с получением сообщений сервисного характера, направляемых на адрес электронной почты либо по номеру телефона, указанному при регистрации, а также посредством сообщений через мессенджеры и через службу по работе с клиентами, о состоянии заказа на услугу. Отказ Клиента от получения указанных сообщений невозможен по техническим причинам.

2.2. Исполнитель и Агент не несут ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой (указываемой) Клиентом при оформлении заявки на сайте.

2.3. При оформлении заявки Клиент должен указать следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента;
- адрес электронной почты и контактный телефон Клиента;
- данные транспортного средства (марка, модель, год выпуска, КПП, пробег);
- дополнительные услуги при оформлении заявки.

2.4. После оформления заявки с Клиентом в течение 24 часов связывается служба по работе с клиентами Агента для уточнения условий заявки. Услуги оказываются по месту нахождения ТС, диагностику которого заказал Клиент. Дата оказания услуги Клиенту зависит от загруженности Исполнителя и времени, необходимого на оказание услуги.

Агент предоставляет полученную от Клиента Заявку Исполнителю.

2.5. Исполнитель вправе отказать в оказании услуги при получении заявки Клиента, если Клиент, оформивший и получивший услугу ранее, отказался по неуважительным причинам от заключения соответствующего договора.

2.6. Исполнитель должен осуществить диагностику ТС, указанного Клиентом, в течение 72 часов с момента получения оплаты от Клиента.

Отчет направляется Клиенту работником Агента в виде ссылки в CRM-систему Агента с информацией о техническом состоянии ТС по электронной почте, указанной Клиентом при оформлении заявки либо через мессенджеры по указанному Клиентом номеру телефона.

2.7. Для исполнения своих обязательств Исполнитель вправе без уведомления Клиента привлекать субподрядчиков.

2.8. Исполнитель аннулирует заявку в одностороннем внесудебном порядке в случае существенного изменения обстоятельств, из которых Клиент и Исполнитель исходили при оформлении заявки либо размещении объявления об услуге на сайте, и которые сделали исполнение заявки невозможным.

Если исполнение заявки со стороны Исполнителя стало невозможным по причинам, не зависящим от воли Клиента или Исполнителя (акты органов власти, ограничивающие режим работы Исполнителя, расторжение арендодателем договора аренды помещений, предназначенных для оказания услуг Исполнителем, в случае, если Исполнитель является арендатором и т.п.), Агент незамедлительно уведомляет Клиента об этом путём направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный при отправлении Заявки либо через мессенджеры по указанному Клиентом в Заявке номеру телефона и/или сотрудниками Агента посредством телефонного звонка, а Клиент - отказаться от оказания услуги либо согласовать новые условия оказания услуги путём оформления новой заявки.

2.9. Заявка Клиента может быть аннулирована по инициативе Клиента. В случае, если Исполнитель уже провел диагностику ТС, а Клиент аннулировал заявку, денежные средства Клиенту не возвращаются.

### **3. Особенности оказания услуг**

3.1. Исполнитель оказывает услуги по диагностике только тех ТС, которые размещены на сайте <https://freshauto.ru/cars> с отметкой «Заказать диагностику».

3.2. Срок оказания услуг Исполнителем не превышает 72 часов с момента получения оплаты от Клиента.

3.3. Исполнитель проводит осмотр и техническую проверку ТС по следующим параметрам:

3.3.1. Общий осмотр ТС:

- общий обзор кузова;
- общий обзор салона (общее состояние салона на предмет износа деталей интерьера, и его оценка и соответствия заявленному пробегу, петли, уплотнители дверей, водительское сиденье, пассажирское сиденье, задний диван, обивка дверей, потолок, передняя панель, руль, рычаг КПП, подлокотник, состояние ремней безопасности, багажник, проверка подушек и ремней безопасности на предмет срабатывания, проверка индикации (контрольные лампы).

3.3.2. Фотосъемка идентификационных номеров (VIN номера кузова, маркировочной таблички);

3.3.3. Осмотр силовой части кузова и системы безопасности:

- Передняя часть кузова (Лонжероны, чашки амортизаторов, планки-усилители крыла, брызговики, передняя панель, усилитель бампера, крепления радиаторов);
- проверка стоек/проемов дверей;
- Задняя часть кузова (Лонжероны, внутренние арки, задняя панель, задняя полка, усилители пола багажника);
- Осмотр системы безопасности (подушки безопасности, следы перетяжки панели, боковые «шторки» (целостность пломб \ чехла, следы восстановления);

#### 3.3.4. Проверка кузова и его элементов:

- **проверка лакокрасочного покрытия специализированным прибором для определения толщины ЛКП (на предмет окраса и выполнения ремонтных работ);**
- **проверка навесных элементов кузова: крылья, капот, двери, стекла, фары;**
- **кузов осматривается на предмет кузовного ремонта и не оригинальной покраски, царапин, вмятин, ржавчины, сколов и вмятин;**
- **силовая часть кузова на наличие последствий серьезных аварий и кузовного ремонта;**
- **нарушение геометрии кузова. Лонжероны, брызговики, стойки, пороги;**
- **проверка наличия шпатлевки на элементах кузова;**
- **проверка швов и зазоров на оригинальность;**

#### 3.3.5. Компьютерная диагностика на наличие ошибок:

- проверка электронных систем (стеклоподъемники, головной свет, подогревы, аудио система, климат контроль, люк, панорамная крыша и т.д.) на работоспособность

#### 3.3.6. Проверка электрооборудования:

- внешнее освещение;
- щетки стеклоочистителя;
- омыватели фар;
- климатическая система;
- обогрев стекол и зеркал;
- звуковой сигнал;
- электропривод стекол;
- электропривод зеркал;
- центральный замок;
- штатная сигнализация;
- мультимедийная система;
- парковочный радар;
- камера заднего вида;
- панорамная крыша, люк;
- освещения салона;
- подогрев/вентиляция сидений;
- маршрутный компьютер;
- навигация;
- проверка регулировки сидений;

#### 3.3.7. Проверка уровней и качества технических жидкостей:

- осмотр маслозаливной горловины;
- уровень моторного масла;
- наличие эмульсии в моторном масле;
- уровень охлаждающей жидкости;
- наличие эмульсии в охлаждающей жидкости;

#### 3.3.8. Проверка сцепления при МКПП и режимов АТ:

- выжимной подшипник сцепления;
- сцепление/режимы АТ;

3.3.9. Выявление шумов ДВС и навесного оборудования, проверка состояния ДВС на наличие дымности, проверка течей ДВС и навесного оборудования сверху;

### 3.3.10. Осмотр силовых элементов сверху:

- проверка фар на повреждения;
- целостность креплений фар;
- целостность передней панели;
- передние лонжероны;
- площадки крепления лонжеронов к усилителю;
- передние брызговики;
- планки брызговиков;
- кузовные передние чашки;
- ниша запасного колеса, внутренние арки;

### 3.3.11. Проверка наличия посторонних течей турбины (осмотр сверху).

3.3.12. Проверка остальных узлов при осмотре сверху (проверка верхней опоры ДВС, проверка радиатора охлаждения ДВС, шлангов радиатора ДВС, проверка радиатора охлаждения АКПП, трубок/шлангов охлаждения АКПП и др)

### 3.3.13. Проверка внешнего освещения

Указанные параметры могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке в зависимости от наличия специальных средств, необходимых для диагностирования ТС.

3.5. Результатом оказанных Исполнителем услуг является акт осмотра транспортного средства в формате, установленном в Приложении №1 к настоящим правилам.

Акт осмотра транспортного средства, а также фотографии, сделанные в результате осмотра, размещается в CRM-системе Агента. Агент направляет Клиенту ссылку в CRM-систему Агента с информацией о техническом состоянии ТС на адрес электронной почты Клиента, указанный при регистрации, либо посредством СМС-сообщений, либо через мессенджеры по указанным в Заявке реквизитам Клиента.

Клиент обязуется в течение 24 часов с момента получения ссылки на акт осмотра от Агента ознакомиться с результатами выездной диагностики и при наличии возражений направить их Агенту Исполнителя.

При отсутствии возражений от Клиента по акту осмотра в течение 24 часов с момента его отправления, акт считается принятым, а услуги Исполнителя оказанными.

3.6. Исполнитель вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его правоотношений с Клиентом, третьим лицам.

## 4. Стоимость услуг и порядок оплаты

4.1. Стоимость оказываемых Исполнителем услуг составляет 2000 рублей, НДС не облагается.

Указанная сумма перечисляется по реквизитам Агента в следующем порядке:

4.1.1 После подтверждения Заявки и нажатия кнопки «Оплатить» Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз АО «Тинькофф Банк» для совершения оплаты. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Accept, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается АО «Тинькофф Банк». Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, Union Pay и национальная система платёжных карт (МИР).

- Оплата происходит через АО «Тинькофф Банк» по реквизитам Агента, уполномоченного для приема платежей, с использованием банковских карт следующих платёжных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, Union Pay и национальная система платёжных карт (МИР).

- На странице авторизации введите данные платёжной карты:  
номер карты (без пробелов),  
имя и фамилию держателя карты,  
срок действия карты,

верификационный номер карты (CVV).

Все данные есть на самой карте. CVV — это три цифры на обратной стороне карты.

При этом, Вам будет доступна информация о сумме и описании (назначении) платежа.

4.1.2. Все данные, введенные Клиентом на платежной странице банка, защищены с использованием технологий в соответствии с требованиями стандарта безопасности PCI DSS и не передаются Агенту.

4.1.3. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.1.4. Сразу после совершения платежа Клиент перенаправляется обратно на Сайт.

## **5. Прочие условия.**

5.1. К отношениям между Клиентом и Исполнителем применяются положения ГК РФ о возмездном оказании услуг, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07/02/1992 № 2300-1 (если клиент – физическое лицо, имеющее намерение заказать услугу по диагностике транспортного средства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

5.2. При оформлении заявки на сайте Клиент предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, Отчество, адрес электронной почты, мобильный номер телефона.

Настоящим Клиент выражает согласие и разрешает Исполнителю и Агенту обрабатывать свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, контактные данные, в том числе, мобильный телефон; адрес электронной почты и др.), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, в целях, связанных с исполнением настоящих Правил (для проведения опросов и исследований, направленных на улучшение качества продукции и услуг по осмотру и оценке автомобилей, для проведения маркетинговых программ, для реализации партнерских программ Исполнителя, для продвижения Исполнителем товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью различных средств связи, включая, но, не ограничиваясь: почтовая рассылка, электронная почта, телефон (включая мобильный), факсимильная связь, сеть Internet.

5.3. Настоящим Клиент выражает согласие и разрешает Исполнителю осуществлять обработку его персональных данных, указанных в настоящем пункте, вышеперечисленными способами.

Клиент выражает согласие и разрешает Исполнителю объединять персональные данные в информационную систему персональных данных и обрабатывать персональные данные Клиента с помощью средств автоматизации, а также иных программных средств, специально разработанных по поручению Исполнителя.

Клиент соглашается с тем, что, если это необходимо для реализации целей, указанных выше, его персональные данные, полученные Исполнителем, могут быть переданы третьим лицам, которым Исполнитель может поручить обработку персональных данных Клиента на основании договора, заключенного с такими лицами.

Настоящим Клиент выражает согласие и разрешает третьим лицам осуществлять обработку его персональных данных, указанных в настоящем пункте, вышеперечисленными способами.

5.4. Исполнитель вправе направлять Клиенту сообщения рекламно-информационного характера (в том числе, посредством электронных писем и сообщений). Отказ Клиента от получения сервисных сообщений невозможен по техническим причинам.

5.5. Исполнитель обязуется не передавать полученную от Клиента информацию третьим лицам. Не считается нарушением предоставление Исполнителем информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем, для исполнения обязательств перед Клиентом и только в рамках договоров, а также передача информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

5.6. Исполнитель прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности сайта, однако не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, а также возможные убытки, возникшие в результате неправомерных

действий клиентов, направленные на нарушение информационной безопасности или нормального функционирования сайта, сбоев в его работе, вызванных ошибками в коде, компьютерными вирусами и иными посторонними фрагментами кода в программном обеспечении.

В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Исполнителем, или действий (бездействия) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования сайта, возможна приостановка работы сайта без предварительного уведомления клиентов.

5.7. В случае возникновения споров, Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров между собой и использования претензионного порядка. При не достижении согласия между Сторонами путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Реквизиты Агента:**

Общество с ограниченной ответственностью «МБ-ЮНИОН»

Юридический адрес/Адрес для корреспонденции: 346720 РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ РАЙОН АКСАЙСКИЙ ГОРОД АКСАЙ ПРОСПЕКТ АКСАЙСКИЙ 19.

Фактический адрес: 346720 РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ РАЙОН АКСАЙСКИЙ ГОРОД АКСАЙ ПРОСПЕКТ АКСАЙСКИЙ 19.

ОГРН 1146181004100

ИНН / КПП 6102062180/ 610201001

Контактные телефоны +7 495 730 37 37 e-mail ur@freshauto.ru

Часы работы с 9:00 до 21:00

**Владелец Сайта – ООО «МБ-Авто» ОГРН 1087746041206; ИНН/КПП 7722636126/502401001**

**Приложение №1**  
**Перечень Исполнителей к Правилам**  
**оказания услуг по выездные диагностики**  
**транспортных средств**

1. Общество с ограниченной ответственностью «Созвездие»

Юридический адрес/Адрес для корреспонденции: 105006, г. Москва, муниципальный округ Басманный  
вн.тер.г., ул. Доброслободская, д. 7/1, стр. 3, этаж/помещ. 2/1, ком./офис 2/92

Фактический адрес: Москва, муниципальный округ Западное Дегунино вн.тер.г., МКАД 78 км, д2Б

ОГРН 1217700428065

ИНН/КПП 9701184200/770101001

Контактные телефоны +7 495 730 37 37 e-mail info@freshauto.ru

Часы работы с 9:00 до 21:00