

## **УСЛОВИЯ МОДУЛЕЙ К ЛИЦЕНЗИОННОМУ СОГЛАШЕНИЮ**

### **ООО «ФИНАНСОВЫЙ АССИСТЕНТ»**

**Общество с ограниченной ответственностью «Финансовый Ассистент»**

**(далее по тексту - Компания)**

**(Утверждено Приказов Генерального директора**

**ООО «Финансовый Ассистент» от 28.10.2022г. №1/05)**

**Юридический адрес:** 105082, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул. Большая почтовая, д.18/20 стр.15, офис 1/10/11

**Адрес для корреспонденции:** 107258, г.Москва, бульвар маршала Рокоссовского, д.33/12, а/я 20

**Контактный телефон: 8(800)550-19-51**

### **УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОДУЛЯ**

- 1.1. Посредством Личного кабинета Клиент заполняет установленную форму, прикрепляет все требуемые документы, либо обращается с заявкой по телефону колл-центра, либо пишет на почту компании
- 1.2. В случае необходимости Специалист дает пояснения по ситуации в заполняемой форме.
- 1.3. В ответ на обращение Клиент получает оценку ситуации, рекомендации и/или сформированные документы.
- 1.4. Для обратной связи с Клиентом, уточнения деталей, запроса дополнительных документов и получения сведений о предпочтительных результатах, с Клиентом связывается Специалист. При недоступности Клиента в обозначенный период времени Компания освобождается от ответственности за ответ несоответствующий ожиданиям Клиента.
- 1.5. Клиент самостоятельно несёт ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при обращении.
- 1.6. Права и обязанности сторон возникают с момента полного принятия (акцепта) всех условий Лицензионного соглашения и положений данного Модуля, путем подписания документов клиентом при оформлении Лицензии.

### **Требования к прикрепляемым документам**

- 1.7. Клиент при обращении в Компанию в обязательном порядке указывает все необходимые личные данные, прикладывает копию Лицензионного договора, копию паспорта, копию договора-счета-акта, копию анкеты-заявления физического лица, в свободной форме излагает суть обращения (претензии).
- 1.8. Электронные документы принимаются исключительно в форматах с расширениями txt, rtf, doc, pdf, xls, tiff, tif, bmp, gif, jpeg, jpg, png, docx, odt, xml, mp3, wav.
- 1.9. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Системой результатов рассмотрения обращения, работа по обращению приостанавливается до предоставления дополнительных документов.

### **Возможность исполнения запроса Клиента**

- 1.10. В рамках выбранного Пакета опций Клиент может обратиться с персональными пожеланиями исполнения обращения.
- 1.11. Для исполнения персональных пожеланий с Клиентом связывается Специалист.
- 1.12. Специалист уточняет все индивидуальные требования Клиента и устанавливает возможность исполнения данного запроса.

### **Порядок сдачи-приемки результатов работы Системы**

- 1.13. По результатам обработки запроса Клиента Система направляет Клиенту оценку ситуации, рекомендации и/или сформированные документы.
- 1.14. После отправки Клиенту оценки ситуации, рекомендации и/или сформированных документов работа Системы считается выполненной. Порядок устранения недостатков в случае неудовлетворения требований Клиента, а также с вопросами справочно-информационного характера, касающимися обработки запроса, Клиент вправе обращаться в Компанию в соответствии с количеством обращений, предоставленных выбранным Пакетом опций:
- по следующему телефону: 8(800)550-19-51 (для обращений из всех регионов РФ) - стоимость звонка определяется условиями Тарифного плана оператора сотовой (мобильной) связи, услугами которого пользуется Клиент;
  - путем направления Компании письменной претензии через Личный кабинет.

## **ПОРЯДОК РАБОТЫ В СИСТЕМЕ**

### **Функциональные характеристики программного обеспечения**

#### **Установка и эксплуатация, использование системы**

2. . В рамках настоящих Правил использование Системы осуществляется Клиентом без скачивания дистрибутива на свое устройство.
- 2.1. Доступ к Системе осуществляется круглосуточно (за исключением случаев, когда проводятся технические работы).
- 2.2. При использовании Системы Клиент получает доступ ко всем материалам в соответствии с пакетом доступным в Лицензии, а также имеет возможность получить техническую поддержку Компании по вопросам, возникающим в процессе использования Системы. Также клиент по своему желанию подтверждает, что соглашается с условиями и принципами обработки персональных данных.
- 2.3. Чтобы получить консультацию Клиенту необходимо нажать на «Консультации» и написать свой вопрос

## Личный кабинет Клиента

3. Вход в систему осуществляется клиентом сразу после оформления Лицензии. Вход в Личный кабинет осуществляется путем ввода Логина (номера телефона) и пароля в соответствующих полях ввода, расположенных по ссылке <https://app.fin-assistent.ru/cabinet#/login>

3.1 В случае, если Клиенту не удастся войти в Личный кабинет посредством полученных от Компании Логина и пароля, Клиент может связаться по номеру call-центра компании 88005501951 или написав на почту компании с запросом на восстановление пароля.

## СРОКИ

4. Сроки обработки запроса Клиента, установленные в часах, начинают исчисляться с момента его поступления.

4.1 Моментом поступления обращения Клиента является момент его фиксации специальными техническими средствами Компании, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных.

4.2 В случае уточнения сведений из обращения Клиента, течение сроков обработки начинается с момента поступления уточненного обращения. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь после получения последнего релевантного документа.

4.3 В настоящем Модуле под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день.

4.4. В случаях, когда сроки оказания конкретного обращения превышают обозначенные в качестве стандартных, Компания уведомляет Клиента о данном обстоятельстве и сроке рассмотрения обращения в течение 1 дня с момента оповещения Клиента.

4.5 При поступлении обращений, не соответствующих составу Пакета опций, Система уведомляет Клиента об отклонении такого обращения с указанием на причины несоответствия.

## ОПЛАТА

5. Стоимость Пакета опций указана в Лицензионном договоре Клиента.

5.1 Срок использования Пакета опций ограничен периодом действия Лицензии. Клиент может продлить срок действия путем обращения по телефону call-центра 88005501951, при запросе через ЛК или написав на почту компании и оплатив выбранный Модуль.

5.2. В случае одностороннего досрочного отказа Клиента от использования Системы денежные средства, поступившие Компании от Клиента в счет оплаты, в соответствии с условиями Соглашения и Модуля, возврату не подлежат (1235, 1236, 1237 ГК РФ).

### **Изъятия и ограничение ответственности**

6. Компания не несет ответственность за результаты, полученные в процессе работы с Системой, при предоставлении Клиентом недостоверных сведений и документов или не предоставлении таковых.

6.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства и предоставляет все информационно-правовые услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства и сложившейся практики применения права; информационно-правовые услуги носят рекомендательный характер.

6.2 Клиент самостоятельно определяет, следовать или не следовать предоставленным информационно-правовым консультациям и рекомендациям.

6.3. Ни Компания, ни одно из должностных лиц или сотрудников, ни какая-либо третья сторона не несут ответственность какого-либо рода за потери или убытки, понесенные Клиентом в результате правомерных или неправомерных действий третьих лиц, вовлеченных в правовые отношения или взаимодействия с Клиентом, являющихся предметом исследования Компании по соответствующему обращению Клиента, независимо от наличия или отсутствия у Компании возможности воздействовать на обстоятельства, на это влияющие.

6.4. Компания не оказывает Клиенту услуги связи, в силу чего ни при каких обстоятельствах не могут отвечать за стоимость, технические параметры и качество телефонного или иного коммуникационного соединения, использование Клиентом средств связи или электронной коммуникации для информационного обмена.

6.5. Компания не несет ответственность за неполучение Клиентом уведомлений, сообщений, иной корреспонденции, а также результатов работы в Системе, в случае неисполнения Клиентом своих обязанностей.

6.6. Компания не гарантирует того, что результат работы Системы или иные продукты Компании будут соответствовать требованиям или ожиданиям Клиента, помимо требований, установленных Модулем.

6.7. Клиент понимает и признает, что несоответствие полученного результата работы в Системе, который Клиент хотел получить при приобретении определенного Пакета опций, само по себе не является фактом ненадлежащего качества работы Системы.

### **Заключительные положения**

7. Настоящие условия Модуля вступают в силу с момента их опубликования.

7.2. Условия Модуля применяются постольку, поскольку не противоречат условиям Пакетов опций. Отдельными Пакетами опций могут устанавливаться правила работы, оплаты, отличные от тех, которые установлены настоящим Модулем.

7.3. Все приложения к Модулю являются его неотъемлемыми частями.

**Приложение № 1 К Модулю к Лицензионному  
соглашению ООО «Финансовый Ассистент»**

**1. Порядок осуществления устного Запроса**

- 1.1. Устные Запросы должны осуществляться посредством телефонной связи либо также иных средств устной дистанционной коммуникации, определяемых Компанией.
- 1.2. Осуществление устного Запроса допускается только в случае соблюдения всех необходимых требований, установленных Правилами.
- 1.3. Запрос должен содержать все необходимые для оказания Опций сведения.
- 1.4. При осуществлении Запроса необходимо предоставить: - краткие обстоятельства Запроса (либо ответить на наводящие вопросы Специалиста), позволяющие определить категорию Запроса (вид Услуги) и основную специфику Запроса; - по просьбе Специалиста Компании (равно после переключения вызова на другого Специалиста) представить подробные сведения об обстоятельствах, на которые опирается правовой вопрос/вопросы, о наличии либо отсутствии экстренных обстоятельств, ожиданиях и целях использования Опций. При необходимости дополнить Запрос иными сведениями, запрошенными Специалистом.
- 1.5. Правовые вопросы должны быть сформулированы однозначно, а именно должны предоставлять возможность точно определить их суть. Клиент вправе при формулировании вопросов запросить содействие Специалиста.
- 1.6. Набор вопросов в рамках 1 (одного) Запроса должен опираться на 1 (одну) совокупность однородных юридических фактов (событий, действий, обстоятельств и прочее).
- 1.7. Клиент самостоятельно несёт ответственность за некорректность и неполноту предоставляемых сведений при осуществлении Запроса.

**2. Порядок осуществления письменного Запроса**

- 2.1. Письменные Запросы должны осуществляться посредством электронной почты либо также иных средств дистанционной коммуникации для передачи электронной корреспонденции (через Личный кабинет), определяемых Компанией.
- 2.2. Запрос, направляемый по электронной почте, должен соответствовать форме электронного письма, а также существующим правилам пользования сервисов электронной почты.
- 2.3. Электронное письмо, направляемое в Компанию, должно содержать: - заголовок («тема письма»), тождественный идентификатору; - запрос, соответствующий требованиям Правил.
- 2.4. Все письменные Запросы должны содержать: - полные и достоверные сведения, необходимые для предоставления абонентских Услуг; - однозначно определенные требования и вопросы; - сведения о предпочтительных результатах.
- 2.5. Запрос должен быть сформулирован исключительно на государственном (официальном) языке Российской Федерации.
- 2.6. Все поставленные вопросы должны быть взаимосвязаны и опираться на одну совокупность однородных юридических фактов. Вопросы должны быть максимально четко сформулированы таким образом, чтобы при ознакомлении с Запросом являлось возможным определить его суть.
- 2.7. Набор вопросов в рамках 1 (одного) Запроса должен опираться на 1 (одну) совокупность однородных юридических фактов (событий, действий, обстоятельств и прочее).
- 2.8. В случаях, когда представленный Клиентом Запрос содержит неоднородные вопросы (невзаимосвязанные или взаимозависимые вопросы), по согласованию с Клиентом разделить данный Запрос на несколько самостоятельных.
- 2.9. В случаях, если Запрос Клиента выходит за рамки одного Запроса, определяемые настоящими Правилами, каждая следующая совокупность вопросов или ситуации в целом рассматривается Компанией как отдельный Запрос. О таких случаях Компания не обязана уведомлять Клиента, если рассмотрение такого отдельного Запроса не влечет для Клиента обязанности нести дополнительные расходы, связанные с оплатой Услуг Компании.

### 3. Сроки оказания Опций по устным Запросам

- 3.1. Устная консультация (юридическая, по налоговому вычету, по защите прав работника),
- 3.2. Предоставление результата оказания Опции может быть осуществлено путем обратного вызова на телефонный номер Клиента в течение 24 часов с момента фиксации запроса Клиента Компанией в случае, если для оказания Опций Специалисту требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, о чем сообщается Клиенту.
- 3.3. В случае, если для оказания Опции требуется дополнительно ознакомиться с законодательством и правоприменительной практикой, результат оказания Услуги предоставляется по истечении 24 часов с момента поступления Запроса в период времени, указанный Клиентом (в соответствии с пунктом 9.7 Правил), но не позднее 72 часов после поступления Запроса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

### 4. Сроки оказания Опций по письменным Запросам

- 4.1. Стандартный срок оказания Опций составляет 2 (два) дня. Срок оказания указанной Услуги может быть увеличен до 5 (пяти) дней с учетом сложности Запроса.
- 4.2. При поступлении Запроса с документом в объеме свыше стандартного срок оказания Опций увеличивается на 1 (один) день свыше стандартного за каждые 6 страниц свыше стандартного объема.

### 5. Продленная гарантия, Автопомощник, Каско (Каско +)

5.1 Для оказания услуг по тарифу «Продленная гарантия», Клиенту необходимо сделать экспертизу в следующих экспертных центрах:

**Ставрополь:**

<https://www.garage-service.ru/>

<https://m-auto26.ru/>

**Татарстан (Казань, Зеленодольск, Новочебоксарск, Йошкар-Ола):**

<http://xn----7sbbahrrf0b1abme6p.xn--p1ai/>

<https://avtoliga-kazan.ru/>

<https://bestwaykazan.ru/>

[https://car-service-18144.business.site/?utm\\_medium=referral&utm\\_source=gmb](https://car-service-18144.business.site/?utm_medium=referral&utm_source=gmb)

<https://garajj.ru/>

<https://xn--12-9kc0btt.xn--p1ai/>

**Архангельск:**

<https://arhangelsk.euroauto.ru/>

<https://avtoservis.akc-auto.ru/>

**Северодвинск:**

<http://xn--80aaaaalaihfaow4biecr7f3a.xn--p1ai/http://okauto29.ru/>

**Москва:**

<https://kv-techno.ru/>

<https://vag-s.ru/>

<https://auto019.ru/>

<https://japauto.ru/>

<http://sto-msk.ru/>

<http://sto-msk.ru/>

**Оренбург и Оренбургская область:**

<http://www.xn--56-6kcanu2e.xn--p1ai/https://avangardavto.com/>

<https://xn--56-6kci4bfu0af6j.xn--p1ai/>

[https://vk.com/diagnostika\\_na\\_uralskom](https://vk.com/diagnostika_na_uralskom)

5.2. Услуги по тарифам «Продленная гарантия, Автопомощник, Каско, Каско +» оказываются при обращении Клиент Call центр, личный кабинет, почту, указанную на официальном сайте. При получении вызова Исполнитель убеждает в полномочии обратившегося (что лицо является Клиентом), для чего запрашиваются следующие данные: идентификационный номер Сертификата, фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, марку и модель транспортного средства, полный VIN, государственный регистрационный знак транспортного средства, протокол о случае ДТП.

5.3. Обстоятельства, исключающие оказание Клиенту услуг по Сертификату:

- на момент заключения договора Автомобиль Заказчика находится в неисправном состоянии и имеет явные признаки повреждения или некорректной работы в узлах, перечисленных в Программе;
- произошла поломка или разрушение деталей Автомобиля, не перечисленных в выбранной Заказчиком Программе.
- установлен естественный износ деталей, узлов и агрегатов, покрываемых Программой.

- поломка или разрушение узлов или агрегатов Автомобиля произошли из-за несоблюдения Заказчиком рекомендованных изготовителем Автомобиля норм, регламентирующих количество смазочных материалов эксплуатационных жидкостей в Автомобиле, а также вследствие разрушения или несвоевременной замены расходных материалов или деталей, произошла поломка электрооборудования, элементов кузова, салона или деталей подвес Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов Автомобиля произошли в перемещенных агрегатах, изначально установленных изготовителем на данный Автомобиль.
- Заказчик не смог предоставить Исполнителю свою копию Заявления на подключение к Программе, а также заказ-наряды, чеки или иные документы с отметками СТО, подтверждающие факт своевременного прохождения планово-технического обслуживания;
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов возникли вследствие нарушения Заказчиком графика прохождения обязательного ТО, а также, условий эксплуатации автомобиля, определенных заводом-изготовителем Автомобиля.
- поломка или разрушение узлов, или агрегатов произошли из-за применения деталей, на которые не существует первоначальной гарантии завода-изготовителя.
- Заказчик не следовал рекомендациям и дополнительным условиям, если они были указаны в заказ-наряде или иных документах.
- Заказчик использовал Автомобиль (даже одновременно), для целей, противоречащих или не предусмотренных обычным назначением - испытания на время, на скорость, на проходимость.
- Заказчик использовал Автомобиль в учебных целях, в качестве такси или коммерческого транспорта, если данное было предусмотрено выбранной Заказчиком Программой или не было оговорено Сторонами.
- Заказчик нарушил график или отказался от прохождения планового ТО, указанного в настоящем Договоре.
- учетные данные, указанные Заказчиком в Заявлении на подключение, не соответствуют действительной информации.
- Заказчиком нарушены условия настоящего договора.

5.4. Срок действия сертификатов «Продленная гарантия, Автопомощник» с 26.01.2023г. действует 1 месяц с момента оплаты Лицензии.

5.5. Расходы Клиента, связанные с телефонными и телеграфными переговорами, расходы на стоянку поврежденно (неисправного) транспортного средства, расходы на эвакуацию, буксировку транспортного средства, расходы на дорогу, проживание и питание, потерю времени, ущерб деловой активности Клиента, дополнительные расходы Клиента в связи с прекращением эксплуатации транспортного средства во время ремонта, не компенсируются (не возмещаются).

5.6. Call центр, личный кабинет и официальный сайт Исполнителя может быть временно частично или полностью недоступен по причине проведения профилактических или иных работ или иным причинам технического характера. Исполнитель имеет право периодически проводить необходимые профилактические или иные работы предварительным уведомлением Клиентов или без такового.

5.7. В заключении эксперта на каждый поставленный вопрос должен быть предоставлен ясный и читабельный ответ, который не создаст дополнительных вопросов. Ответы пишутся в точно такой же последовательности, как и стоя вопросы. Заключение подписывает то лицо, которое непосредственно проводило осмотр, заключение заверяет подписью руководителя и печатью юридического лица.

## 6. Страхование жизни

\*Страхование в случае следующих рисков:

- 1) смерть Застрахованного, наступившая в результате несчастного случая;
- 2) смерть Застрахованного, наступившая в результате несчастного случая или болезни (заболевания), впервые диагностированной у Застрахованного после вступления Полиса в силу и в течение срока страхования и не относящейся к сердечно-сосудистым, онкологическим заболеваниям, болезням, вызванным расстройством психики и/или нервной системы, врожденными аномалиями, СПИДом, ВИЧ, наркотической зависимостью;
- 3) смерть Застрахованного, наступившая в результате преступного нападения;
- 4) тяжкие телесные повреждения, полученные Застрахованным в течение срока страхования в результате несчастного случая и выплат при тяжких телесных повреждениях в результате несчастного случая;
- 5) получение инвалидности I, II, III группы

Для возмещения выплат по страхованию жизни, Клиент обязан предоставить официальную подтвержденную медико-социальную экспертизу, подтверждающую факт наступления страхового случая.

Если условия не соответствуют договоренностям, прописанным в договоре, договор страхования считается незаключенным ввиду несогласованности Сторонами существенных условий договора. В таком случае, Страховщик производит возврат денежных средств лицу, совершившему платеж, в порядке и сроки, предусмотренным правилами страхования.

## 7. GAP

Услуги и тарифы	GAP	GAP VIP
Круглосуточная дистанционная техническая консультация	Безлимитно	Безлимитно
Проверка штрафов ГИБДД	1	2
Аварийный комиссар при ДТП	1	2
Тариф	2,5%+стоимости ТС в год	3%+ стоимости ТС в год
Сумма покрытия	Для новых и поддержанных ТС – 18% от действительной стоимости ТС НО не более 1 500 000Р На дополнительное оборудование не более 500 000 Р	
Варианты покрытия (однолетний сертификат)	18% от стоимости транспортного средства (+ 1,5% стоимости ТС за каждый месяц эксплуатации ТС)	18% от стоимости транспортного средства в любой месяц срока действия Гарантии
Определение стоимости ТС при многолетнем сертификате	Амортизация стоимости ТС по 18% в год от стоимости ТС в договоре КАСКО	
Стоимость (руб.)	40 000	55 000

Для возмещения покрытия по непредвиденным расходам, возникших по договору КАСКО вследствие недостаточности денежных средств, выплаченных по договору КАСКО в связи с угоном/хищением или полной гибелью застрахованного по КАСКО авто в размере 18% осуществляется только в случае предоставления документов, подтверждающих угон/хищение или полную гибель застрахованного по КАСКО автомобиля.

Срок страхования	1-3 года
Возраст ТС	0-10 лет на дату оформления договора
Франшиза	Отсутствует
Осмотр ТС	Без осмотра
Дополнительное оборудование	Включено в тариф

## 8. Финансовый Помощник

«Финансовый помощник» - покрытие остатка основного долга по кредиту, если не достаточно выручки от продажи залогового авто.

Базовые параметры продукта	До 30% от стоимости ТС
Страховая выплата	В размере разницы между суммой основного долга заемщика и суммой, полученной от реализации предмета залога
Выгодоприобретатель	Залогодержатель (банк кредитор)
Срок страхования	= сроку кредита, не более 3-х лет
Ограничения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- первоначальный взнос не ниже 20%;</li> <li>- стоимость авто не более 3млн.руб.;</li> <li>- на момент обращения, оценочная стоимость автомобиля не должна быть меньше 85% от залоговой стоимости автомобиля;</li> <li>- кредит, по которому был просрочен платеж более 30 дней;</li> <li>- в случае полной гибели ТС залог не реализуется</li> </ul>
Реализация залога	Залог реализуется банком кредитором через акцептованные Страховщиком аукционы

Генеральный директор  
ООО «Финансовый Ассистент»  
Кетенчиев М.М.

