

**Умови надання послуг технічного асистансу за стандартним
страховим продуктом «МІНІ КАСКО» з кодом 4644
(надалі – Умови)**

1. ВИЗНАЧЕННЯ І ПОНЯТТЯ

Пакет – сукупність послуг технічного асистансу, що надаються Страхувальнику / водію застрахованого транспортного засобу (надалі – Водію) на умовах і в порядку, встановленому цими Умовами.

Види пакетів – різновиди Пакетів, які відрізняються територією дії та лімітами на передбачені ними послуги.

Транспортний засіб (надалі — ТЗ) – транспортний засіб, інформація про який надана Страхувальником і внесена в облікові дані, який на законних підставах експлуатується Страхувальником / Водієм, зареєстрований на території України згідно з чинним законодавством 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 перебуває у користуванні 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 тощо);
- транспортних засобів, які використовуються в якості таксі;
- транспортних засобів споряджена маса яких перевищує 3500 кг;
- транспортних засобів, строк експлуатації (вік) (період часу від дати виготовлення транспортного засобу до дати початку дії договору страхування) яких перевищує 20 (двадцять) років;

Облікові дані – інформація згідно з обов'язковим переліком ідентифікуючих ознак (Страхувальника та ТЗ), що надаються Страхувальником при укладенні договору страхування та використовуються при прийнятті рішення про надання або відмову від надання послуг відповідно до цих Умов.

Провайдер – юридична особа, яка забезпечує надання послуг технічного асистансу на підставі договору, підписаного зі Страховиком.

Подія – це випадок, що стався з ТЗ на дорогах загального користування, унеможливує його подальший самостійний рух, та який виник безпосередньо перед зверненням Страхувальника / Водія за отриманням послуг технічного асистансу та після вступу в дію договору страхування до закінчення його дії. До Події відносяться:

- а) дорожньо-транспортна пригода (надалі — ДТП) у тому числі, 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 додержанням вимог Правил дорожнього руху країни, в якій сталась Подія;
- б) поломка або технічна несправність – механічна або електронна поломка будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів ТЗ, що сталася на дорогах загального користування, та унеможливує його подальший самостійний рух з додержанням вимог Правил дорожнього руху країни, в якій сталась, та не є наслідком ДТП.

2. ПЕРЕЛІК ПОСЛУГ

Пакет технічного асистансу може включати наступні послуги:

2.1. Послуги інформаційної та консультативної підтримки.

2.1.1. Інформацію про місцезнаходження, адресу та телефони:

- станцій технічного обслуговування (надалі — СТО);
- автозаправних станцій (надалі — АЗС);
- евакуатора;
- послуг таксі;
- готелів;
- медичних установ тощо.

2.1.2. Консультацію при поломці:

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

2.1.3. Консультацію при ДТП:

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

2.2. Організаційні послуги.

2.2.1. Якщо інше не передбачено пунктами 2.3–2.7 цих Умов, Страхувальник / Водій самостійно сплачує вартість послуг, організованих Провайдером, на його прохання:

- виклик поліції, служби порятунку, карети швидкої медичної допомоги;
- організація автотоварознавчої експертизи;
- виклик таксі;

- бронювання залізничних, автобусних та авіа квитків;
- організація прокатного автомобіля;
- пошук та бронювання номеру в готелі;
- виклик та залучення інших організацій за проханням Страхувальника / Водія.

2.3. Технічна допомога.

2.3.1. Послуга надається у разі настання Події, що унеможливило подальший самостійний рух ТЗ.

2.3.2. Послуга надається за рахунок Страховика у рамках кількісних та фінансових лімітів встановлених у пунктах 3.2–3.5 цих Умов.

2.3.3. У випадку перевищення встановлених лімітів, Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

2.3.4. До послуг технічної допомоги відносяться:

2.3.4.1. Евакуація ТЗ.

- Послуга надається у разі настання Події, що унеможливило подальший самостійний рух ТЗ.
- Евакуація ТЗ 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).
- У разі, якщо Страхувальник / Водій бажає евакуювати ТЗ до іншої СТО або місця стоянки (гаража), ніж рекомендовано Провайдером, що знаходиться на більш віддаленій відстані від місця Події, Страхувальник / Водій вимушений буде сплатити за власні кошти різницю між відстанню до бажаної СТО та відстанню до рекомендованої Провайдером СТО.
- Послуга надається за рахунок Страховика в рамках лімітів, встановлених у пунктах 3.2–3.5 цих Умов.
- У випадку перевищення встановлених лімітів, Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

2.3.4.2. Доставка палива.

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

- Страхувальнику / Водію буде організовано доставку палива до місця зупинки ТЗ;
- вартість та кількість палива Страхувальник / Водій замовляє та сплачує самостійно.

2.3.4.3. Запуск двигуна від стороннього джерела живлення.

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

- Провайдером буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Страхувальнику / Водію запустити двигун від стороннього джерела живлення;
- ця 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 Страхувальник / Водій повинен негайно звернутися до рекомендованої Провайдером СТО для вирішення проблеми;
- у разі, якщо Страхувальник / Водій після вдалого запуску двигуна службою технічної допомоги не звернувся до рекомендованої Провайдером СТО для ліквідації причин несправності, та подібна ситуація виникла повторно протягом одного місяця, Провайдер має право відмовити Страхувальнику / Водію в оплаті послуг повторного виклику служби технічної допомоги чи евакуації;
- у разі невдалих спроб службою технічної допомоги запустити двигун, Страхувальнику / Водію буде запропонована послуга евакуації ТЗ.

2.3.4.4. Заміна пошкодженого колеса.

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

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

2.3.4.5. Аварійне відкриття дверей, відігрів замків*.

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

- Провайдером буде організовано виїзд служби технічної допомоги, яка допоможе Страхувальнику / Водію відчинити двері ТЗ;

- у разі невдалих спроб службою технічної допомоги відчинити двері ТЗ, Страхувальнику / Водію буде запропонована послуга евакуації ТЗ.
- * Відкриття дверей здійснюється лише за наявності реєстраційних документів на автомобіль. В разі відсутності документів, відкриття дверей здійснюється лише в присутності поліції.

2.4. Розміщення несправного ТЗ на стоянці, що охороняється.

2.4.1. Послуга надається у разі настання Події та подальшої евакуації ТЗ з місця настання Події до найближчої рекомендованої Провайдером СТО, та у разі, якщо Подія сталася в нічний час або в часи, коли СТО не працює.

2.4.2. Послуга надається за рахунок Страховика на період до відкриття СТО в рамках кількісних та фінансових лімітів, встановлених у пунктах 3.2–3.5 цих Умов.

2.4.3. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

2.5. Розміщення у готелі.

2.5.1. Послуга надається в разі настання Події та подальшої евакуації ТЗ з місця настання Події до найближчої рекомендованої Провайдером СТО.

2.5.2. Послуга надається Страхувальнику / Водію та пасажиром, що знаходилися у ТЗ на момент настання Події, але кількістю не більше, ніж кількість місць для сидіння.

2.5.3. Послуга надається за таких умов:

- СТО, на яку доставлено ТЗ для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Страхувальника / Водія;
- ТЗ неможливо відремонтувати впродовж одного дня, та Страхувальник / Водій вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.

2.5.4. Послуга не комбінується з послугами надання прокатного автомобіля та надання залізничних, автобусних чи авіаквитків.

2.5.5. Послуга надається за рахунок Страховика у рамках кількісних та фінансових лімітів, встановлених у пунктах 3.2–3.5 цих Умов.

2.5.6. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

2.6. Надання залізничних, автобусних та авіаквитків.

2.6.1. Послуга надається у разі настання Події та подальшої евакуації ТЗ з місця настання Події до найближчої рекомендованої Провайдером СТО.

2.6.2. Послуга надається за таких умов:

- СТО, на яку доставлено ТЗ для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Страхувальника / Водія;
- ТЗ неможливо відремонтувати впродовж одного дня, та Страхувальник / Водій вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.

2.6.3. Послуга не комбінується з послугами поселення у готелі та надання прокатного автомобіля.

2.6.4. Провайдер надає для продовження подорожі квитки (авіа, автобусні або залізничні) Страхувальнику / Водію та пасажиром, що знаходилися у ТЗ на момент настання Події, але кількістю не більше, ніж кількість місць для сидіння.

2.6.5. Провайдер надає Страхувальнику / Водію один квиток в зворотному напрямку для отримання відремонтованого ТЗ, але тільки після отримання Провайдером інформації від СТО про закінчення ремонту ТЗ.

2.6.6. Послуга надається за рахунок Страховика в рамках фінансових лімітів, встановлених у пунктах цих 3.2–3.5 Умов.

2.6.7. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

2.7. Надання прокатного автомобіля.

2.7.1. Послуга надається у разі настання Події та подальшої евакуації ТЗ з місця настання Події до найближчої рекомендованої Провайдером СТО.

2.7.2. Послуга надається за таких умов:

- СТО, на яку доставлено ТЗ для ремонту, знаходиться на відстані більше, ніж 50 км від місця проживання Страхувальника / Водія;
- ТЗ неможливо відремонтувати впродовж одного дня та Страхувальник / Водій вимушений чекати закінчення ремонту до наступного робочого дня СТО.

2.7.3. Послуга не комбінується з послугами поселення у готелі та надання залізничних, автобусних чи авіаквитків.

2.7.4. Послуга надається за рахунок Страховика в рамках кількісних та фінансових лімітів, встановлених у пунктах цих 3.2–3.5 Умов.

2.7.5. У випадку перевищення встановлених фінансових лімітів, Страхувальник / Водій самостійно сплачує суму, на яку вартість послуги перевищує ліміт.

3. ВИДИ ПАКЕТІВ

- 4.1.** Ці Умови визначають перелік послуг, ліміти та територію дії таких Пакетів: «Стартовий», «Класичний»,
4.2. За умовами Пакету «Стартовий»:

4.2.1. Послуги надаються на всій території України, окрім територій, які перебувають в тимчасовій окупації та територій, невідконтрольних 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 послуги не надаються на території, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

4.2.2. На послуги, що передбачені цим Пакетом, 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
Технічна допомога:	
Запуск двигуна від стороннього джерела	1 звернення протягом строку дії договору страхування з лімітом послуги 1 000 грн
Заміна пошкодженого колеса	1 звернення протягом строку дії договору страхування з лімітом послуги 1 000 грн

4.3. За умовами Пакету «Класичний»:

4.3.1. Послуги надаються на всій території України, окрім територій, які перебувають в тимчасовій окупації та територій, невідконтрольних 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 послуги не надаються на територіях, що офіційно оголошені зонами активних бойових дій, воєнних конфліктів, зон, що підпадають під санкції ООН.

4.3.2. На послуги, що передбачені цим Пакетом, 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
Технічна допомога:	
Запуск двигуна від стороннього джерела	3 звернення протягом строку дії договору страхування з загальним лімітом послуги 3 000 грн
Заміна пошкодженого колеса	3 звернення протягом строку дії договору страхування з загальним лімітом послуги 3 000 грн
Доставка пального	3 звернення протягом строку дії договору страхування з загальним лімітом послуги 3 000 грн
Аварійне відкриття дверей	1 звернення протягом строку дії договору страхування з лімітом послуги 3 000 грн

4.4. Запити Страхувальника / Водія приймаються за телефонами Страховика, що зазначені в договорі страхування. Для поліпшення якості обслуговування і з'ясування неточностей чи подробиць телефонні розмови можуть бути записані.

4.5. Відповідно до цих Умов будь-які послуги надаються відповідно до Виду Пакету і лише після повідомлення Страхувальником / Водієм таких даних:

- Прізвище, ім'я, контактний телефон;
- Причина звернення;
- Номер кузова та державний номер;
- Місцезнаходження ТЗ (для отримання послуг технічного асистансу).

4.6. У разі, якщо Страхувальник / Водій самостійно сплачує вартість послуг, передбачених цими Умовами та обраним Видом Пакету, через відсутність у Провайдера можливості надання таких послуг та за умови попереднього узгодження з представником Провайдера, Провайдером будуть відшкодовані такі витрати Страхувальника / Водія ТЗ (в межах умов та лімітів відповідно до обраного Виду Пакету). Компенсація фактично понесених витрат, визначених у цьому пункті, здійснюється Страхувальнику / 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 Страхувальника / Водія;
- копії технічного паспорту ТЗ;
- інших документів на вимогу Провайдера, необхідних для здійснення компенсації відповідно до вимог законодавства України;

ПРИМІТКА. Документи надаються Провайдеру у формі оригінальних примірників, завірених належним чином копій або простих копій, за умови надання на огляд оригіналів. Якщо документи, надані Провайдеру не в повному обсязі, не в належній формі або оформлені з порушенням наявних 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 такими, що не надані Провайдеру, 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.

4. ОБМЕЖЕННЯ ТА ВИКЛЮЧЕННЯ

- 5.1.** Будь-які послуги, що надаються на вимогу Страхувальника / Водія Провайдером, надаються у присутності Страхувальника / Водія 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 ТЗ.
Провайдер має право відмовити повністю або частково у наданні будь-яких послуг, що надаються у рамках Пакету, якщо таке виконання ускладнене або неможливе через обмеження доступу співробітників Провайдера до ТЗ та/або якщо виконання таких робіт пов'язане з виникненням небезпеки заподіяння шкоди ТЗ, об'єктам живої та неживої природи, що його оточують, або людям, які знаходяться біля нього.
- 5.2.** Провайдер не відшкодовує моральну шкоду, втрачену вигоду, простій, втрати доходу та інші непрямі і комерційні втрати, збитки і витрати як Страхувальника / Водія, так і третіх осіб, у тому числі, але не обмежуючись: штрафи, витрати на відрядження, втрати, пов'язані зі строками, якістю постачання товарів і надання послуг тощо.
- 5.3.** Відповідно до цих Умов Провайдер має право відмовити Страхувальнику / Водію у наданні послуг, вказаних у пунктах 2.3–2.7 цих Умов і не несе відповідальності за наслідки такої відмови у випадках:
- 5.3.1.** навмисних дій Страхувальника / Водія, особи, допущеної до керування ТЗ, пасажирів цього ТЗ, спрямованих на настання Події або при скоєнні чи спробі здійснення зазначеними особами кримінального правопорушення або інших протиправних дій.
- 5.3.2.** при зверненні Страхувальника / Водія, який:
- не має права керування транспортними засобами відповідної категорії;
 - не має документів, що підтверджують право володіння, користування та/або розпорядження цим ТЗ;
 - 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 Страхувальник / Водій відмовився пройти медичний огляд (експертизу). При наявності ознак перебування Страхувальника / Водія в стані сп'яніння або одурманення, виконання послуг технічного асистансу припиняється до документального підтвердження факту відсутності ознак вживання наркотичних, одурманюючих або що викликають сп'яніння речовин, або до моменту припинення дії зазначених речовин;
- 5.3.3.** протиправних дій Страхувальника / Водія, третіх осіб щодо працівника Провайдера, а також при законних вимогах уповноважених посадових та/або інших осіб про припинення виконання робіт або про відмову від їх виконання;
- 5.3.4.** звернення Страхувальника / Водія поза строком дії договору страхування;
- 5.3.5.** використання ТЗ, зазначеного в Облікових даних, у змаганнях, випробуваннях або для навчання водінню;
- 5.3.6.** використання ТЗ, зазначеного в Облікових даних, в 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 Провайдера):
- знаходження в ТЗ (незалежно 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);
 - в правому верхньому куті вітрового скла встановлено сигнальний ліхтар з зеленим чи червоним світлом;
 - ТЗ знаходиться на дату 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.
- 5.3.7.** порушення Страхувальником / Водієм або іншою особою правил експлуатації ТЗ, зазначеного в Облікових даних, у тому числі використання технічно несправного ТЗ, порушення правил пожежної безпеки, правил перевезення й зберігання вогнебезпечних і вибухонебезпечних та інших небезпечних речовин, та/або великовагових вантажів і предметів, вимог безпеки під час перевезення вантажів;
- 5.3.8.** впливу ядерного вибуху, радіації або радіоактивного зараження;

- 5.3.9. військових дій, маневрів чи інших військових заходів, громадянської війни, народних хвилювань всякого роду чи страйків, конфіскації, вилучення, реквізиції, арешту або знищення ТЗ, зазначеного в Облікових даних, за розпорядженням державних органів;
 - 5.3.10. не повідомлення Страхувальником в установленому цими Умовами порядку відомостей про зміну / невідповідність Облікових даних, повідомлених Страхувальником при укладенні договору страхування;
 - 5.3.11. несправності ТЗ, механічної або електронної поломки будь-якого з вузлів, агрегатів або механізмів ТЗ, що унеможливує його подальший самостійний рух, яка виникла до укладення та вступу в дію договору страхування і не була усунута на момент звернення Страхувальника / Водія до Провайдера для отримання послуг;
 - 5.3.12. повторного звернення Страхувальника / Водія з неусунутою несправністю ТЗу, з якою Страхувальнику / Водію вже було надано послугу евакуації відповідно до п. 2.3.4.1 цих Умов;
 - 5.3.13. пошкодження ТЗ, його окремих частин чи додаткового обладнання внаслідок протиправних (незаконних) дій інших осіб, в тому числі викрадення деталей ТЗ.
- 5.4. Рішення про обсяг та вид послуг, що будуть надані, а також про обмеження надання або відмову від надання повністю або частково приймається уповноваженим працівником Провайдера в залежності від наявних умов, наявності можливості і з урахуванням волевиявлення Страхувальника / Водія, відповідно до чинного законодавства України і цих Умов. У будь-якому випадку Провайдер залишає за собою право відмовити повністю або частково в наданні послуг Страхувальнику / Водію при наявності підозр про шахрайські або інші протиправні дії Страхувальника / Водія та/або третіх осіб по відношенню до Провайдера та/або третіх осіб.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

- 5.1. Страхувальник / Водій має право:
- вимагати, замовляти, купувати і користуватися послугами Провайдера, отримувати довідково-консультаційну інформацію відповідно до порядку, передбаченому Розділами 2 і 3 цих Умов;
 - повідомляти Провайдера про всі недоліки роботи, довідково-консультаційної інформації тощо співробітниками Провайдера;
- 5.2. Страхувальник / Водій зобов'язаний:
- особисто замовляти, купувати і користуватися послугами Провайдера та наданою Провайдером довідково-консультаційною інформацією, їх плодами і результатами;
 - забезпечити достовірність Облікових даних, що повідомляється відповідальному співробітнику Провайдера при наданні послуг і під час укладення договору страхування;
 - при замовленні послуг повідомляти відповідальному співробітнику Провайдера повну і достовірну інформацію про характеристики послуг, що замовляються, а також про місце їх отримання;
 - перед початком надання послуг, що замовляються в рамках Пакету, пред'явити співробітнику Провайдера 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 ТЗ;
 - своєчасно перевіряти обсяг і якість наданих послуг і приймати надані послуги в порядку, передбаченому Умовами;
 - після закінчення надання послуг підписати всі документи, що оформляються відповідальним співробітником Провайдера. При незгоді з даними, що містяться в документах, що оформляються після закінчення надання послуг, або незадоволення якістю послуг негайно повідомити про це Провайдера за телефоном та/або письмово викласти свої заперечення;
 - виконувати всі рекомендації, надані представниками Провайдера, а також які стосуються послуг, що надаються Провайдером;
 - повідомляти Провайдера про всі зміни в Облікових даних протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту настання змін Облікових даних;
 - утримувати ТЗ, зазначений в Облікових даних, у справному стані, приймати запобіжні заходи з метою запобігання заподіяння шкоди ТЗ;
 - виконувати вимоги цих Умов.
- 5.3. Провайдер має право:
- перевіряти надану Страхувальником / Водієм інформацію, а також виконання Страхувальником / Водієм цих Умов;
 - проводити огляд і обстеження пошкодженого ТЗ;
 - відмовити в наданні Страхувальнику / Водію послуг та виконанні робіт, відповідно до п. 4.4 цих Умов;
 - відмовити повністю або частково Страхувальнику / Водію у наданні послуг, довідково-консультаційної інформації у випадках:
 - невідповідності Облікових даних, повідомлених Страхувальником при укладенні договору страхування, даним, які були повідомлені або надані Страхувальником при замовленні та/або отриманні послуг Провайдером, а також при невідповідності дійсності інформації, наданої

Провайдеру при замовленні послуг про бажані характеристики таких послуг або про обсяг, місце і час отримання таких послуг;

- замовлення Страхувальником / Водієм та/або третьою особою від імені та або за дорученням Страхувальника 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 Страхувальником при укладенні договору страхування;
- порушення Страхувальником / Водієм цих Умов;
- якщо необхідність замовлення та/або отримання послуг Провайдера викликана протиправними інтересами Страхувальника / Водія, а також у випадках, коли їх виконання безпосередньо та/або фактично пов'язано з необхідністю порушення Провайдером вимог чинного законодавства України та/або прийнятих у суспільстві норм моралі.

5.4. Провайдер зобов'язаний:

- забезпечити надання Страхувальнику / Водію 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 Страхувальнику / Водію перелік документів, необхідних до подання для звернень до Провайдера в тих чи інших ситуаціях;
- не розголошувати відомостей про Страхувальника / Водія за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України.
- здійснювати інші дії, передбачені цими Умовами і законодавством України.