ОФЕРТА.
ПРАВИЛА АБОНЕНТСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ БАНКА ВТБ (ПАО): ЭЛЕКТРОННЫЙ СЕРВИС «КРЕДИТНЫЙ ПОМОЩНИК», «ЗАЩИТА ПОКУПОК», «СКАНЕР», «PROSHOPPER», «ЗАЩИТА АВТО».

Услуги по предоставлению электронного сервиса в соответствии с настоящими Правилами оказываются Обществом с ограниченной ответственностью «КОСМОВИЗАКОМ»

Адрес места нахождения: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В

Раздел I. Основные положения

Статья 1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящими Правилами абонентского обслуживания для клиентов Банка ВТБ (ПАО): Электронный сервис «Кредитный помощник», «Защита покупок», «Сканер», «ProShopper» (далее — «Правила») Клиент вносит на абонентской основе плату за право требовать от Общества с ограниченной ответственностью «Космовизаком» (ОГРН 1191690020818 ИНН 1659197569 КПП 773101001), местонахождение: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В (далее — «Компания») предоставления комплексного абонентского обслуживания в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом, а также предоставления права использования Программным обеспечением (далее – «ПО») на условиях лицензионного соглашения путем подключения удаленного доступа через информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет».

1.2. Услуги предоставляются Клиенту Компанией по перечню, указанному в Сертификате, на условиях абонентского договора оказания услуг, отраженных в настоящих Правилах (ст. 429.4 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.3. Настоящие Правила являются офертой и могут быть приняты Клиентом не иначе, как путем присоединения к ним в целом.

1.4. Принимая Правила, Клиент тем самым полностью и безоговорочно принимает положения любых Приложений к Правилам, а также документов, разработанных на их основе, в том числе положения Правил Компании, опубликованных на сайте: https://втб-авто.космовиза.рф/.

1.5. Конкретный перечень и объем услуг, которые Клиент вправе требовать от Компании в соответствующий период, указаны в Тарифном плане и (или) Сертификате, выдаваемом на *бумажном носителе, либо направляемом Клиенту в электронной форме (на электронную почту, либо в* форме SMS-сообщения на номер телефона, либо размещаемый в Личном кабинете Клиента).

1.6. Клиент поручает Компании создать для него электронный почтовый ящик Номерсертификата@mail.cosmovisa.com путем заполнения регистрационной формы с использованием данных, сообщенных Клиентом при оплате Сертификата, и одновременно дает согласие на получение информации и документов от Компании, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в электронном виде на созданный Компанией для Клиента электронный почтовый ящик.

1.7. Электронная почта на доменном имени mail.cosmovisa.com создается Компанией для Клиента в целях получения последним уведомлений об изменениях в Личном кабинете, получения информации и документов от Компании во исполнение Договора, в том числе, расчетных документов и кассовых чеков в соответствии с законодательством РФ. Все сообщения, направленные Клиенту на данную электронную почту, отображаются в Личном кабинете Клиента.

1.8. Клиент осведомлен, что электронный почтовый ящик создается Компанией в течение 1 (одного) рабочего дня с момента оплаты Сертификата и может быть удален по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента окончания срока действия Сертификата или с момента досрочного расторжения настоящего Договора.

Статья 2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах. Тарифные планы и условия оказания услуг.

Все заголовки разделов (статей) используются в Правилах исключительно для удобства использования (прочтения) последних и никак не влияют на толкование условий Правил.

Абонентский платеж – денежные средства, вносимые Клиентом в размере, определяемом стоимостью выбранного Клиентом Тарифного плана. Абонентский платеж вносится Клиентом в качестве платы за период предоставления Клиенту права требования от Компании оказания Услуг в течение срока, определяемого выбранным Клиентом Тарифным планом. Абонентский платеж вносится Клиентом независимо от того, затребовал Клиент Услугу в период срока действия Тарифного плана или нет.

Банковская карта – электронное средство платежа, используемое для совершения Клиентом операций в соответствии с договором, заключенным по установленной банком форме, или на условиях использования Банковской карты. Банковская карта может быть выпущена по технологии выпуска Банковских карт без физического носителя или на физическом носителе информации в виде пластиковой карты со встроенной магнитной полосой или со встроенной магнитной полосой и микропроцессором, предназначенных для идентификации Клиента, хранения ключевой информации. Под Банковской картой понимаются основные или дополнительные расчетные (дебетовые) / кредитные карты, эмитированные в соответствии с условиями использования Банковских карт, утвержденными банком.

Договор – соглашение между Клиентом и Компанией, по которому Клиент вносит Абонентский платеж либо периодические Абонентские платежи за право требовать от Компании предоставления Услуг, предусмотренных выбранным Клиентом Тарифным планом, а Компания обязуется оказывать Клиенту Услуги по его требованию (Запросу). Заключение абонентского договора оказания услуг осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Договор состоит из настоящих Правил и Сертификата, содержащего информацию о Тарифном плане Клиента, а также может содержать иные документы, которые Стороны составляют в рамках исполнения абонентского договора оказания услуг.

Запрос на оказание Услуг (Запрос) – обращение Клиента в устной форме или в форме электронной корреспонденции, направленное на получение доступа к функционалу ПО (использование функционала ПО) в соответствии с настоящими Правилами и соответствующим Тарифным планом, содержащее всю необходимую для предоставления Услуги информацию и составленное в форме, соответствующей требованиям, установленным Компанией.

Идентификатор – уникальный номер Клиента в системе учета Компании тождественный номеру Договора с Клиентом. Идентификатором является номер Сертификата.

Идентификационные данные – совокупность уникальных данных, указанных в Сертификате и персональной информации Клиента, предоставляемых Клиентом при регистрации в Личном кабинете, служащей для цели определения тождественности между лицом, ею обладающим, и Клиентом Компании (идентификация Клиента).

Инструкция по повышению кредитного рейтинга (далее по тексту – «Инструкция») – электронный документ, направляемый Клиенту в Личном кабинете, содержащий информацию о порядке действий и перечне мер, совершаемых и принимаемых с целью анализа и улучшения информации, входящей в состав кредитной истории и характеризующей исполнение субъектом кредитной истории принятых на себя обязательств, хранящейся в бюро кредитных историй.

Клиент – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 (Восемнадцати) лет, которое приобрело право требовать предоставления Компанией доступа к функционалу ПО, подтвержденное получением во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде, а также Инструкции, тем самым осуществив принятие (акцепт) настоящих Правил. Для целей исполнения Компанией обязательств по настоящим Правилам Клиентом считается то лицо, которое оплатило Сертификат, в том числе получило после его оплаты идентификационные данные, например, уникальный номер Сертификата, и предоставило Компании свои идентификационные данные при первом обращении к Компании. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами. Количество физических лиц (количество пользователей) и дополнительные категории физических лиц, которые также могут являться Клиентами, определяются Тарифными планами.

Личный кабинет – персональный раздел на сайте Компании. В Личном кабинете размещены аудиозаписи устных консультаций, через Личный кабинет можно направить и получить письменные документы.

Партнер — Банк ВТБ (публичное акционерное общество) (ИНН7702070139, ОГРН 1027739609391, адрес места нахождения: 191144, г. Санкт-Петербург, пер. Дегтярный, д.11, лит. А), которое на основании договора с Компанией осуществляет привлечение Клиентов на обслуживание в Компанию.

Период оказания Услуг – период времени, устанавливаемый Тарифным планом, в течение которого у Компании сохраняются обязательства по оказанию Услуг.

Персональная информация Клиента – информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации Клиенту, а именно:

- персональная информация, которую Клиент предоставляет о себе самостоятельно при регистрации в Личном кабинете или в процессе пользования Услугами, включая персональные данные Клиента;
- данные, которые автоматически передаются в процессе пользования Услугами, в том числе, но не исключительно: IP, MAC, ICCID адреса, данные или иные уникальные данные об оборудовании Клиента, номера телефонов, региональные коды, информация о программном обеспечении Клиента, с помощью которых осуществляется доступ к Услугам;
- иная информация о Клиенте, сбор и/или предоставление которой определяется и оговаривается с Клиентом индивидуально.

Программа для ЭВМ «ProShopper» – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предназначена для поиска необходимого товара в России и на зарубежных площадках для покупки по самым выгодным ценам. (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023661887).

Программа для ЭВМ «Кредитный помощник» - представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предусматривающая функционал, направленный на улучшение кредитного рейтинга и кредитной истории, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения (Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2023680204).

Программа для ЭВМ «Защита покупок» – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предусматривающая функционал, направленный на опротестование банковской транзакции с целью возврата денег Клиенту, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею аудиовизуальные отображения.

Программа для ЭВМ «Сканер» - представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, предусматривающая функционал, направленный на поиск утечек личных персональных данных и конфиденциальной информации, скомпрометированных логинов, паролей и цифровых данных.

Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление,

Сертификат — документ, либо электронное сообщение, либо иной вариант визуализации (например, коробка, карта, визитка, SMS-сообщение), подтверждающие заключение абонентского договора оказания услуг и содержащие номер Сертификата, дату заключения абонентского договора оказания услуг, наименование выбранного Клиентом Тарифного плана. Сертификат передается Клиенту на бумажном носителе, либо направляется Клиенту в электронной форме на сообщённый Клиентом адрес электронной почты, либо номер телефона. Форма Сертификата устанавливается Компанией и может быть изменена.

Специалист — сотрудник Компании (или иное лицо, с которым Компания заключила соответствующий договор), владеющий необходимой квалификацией и непосредственно

предоставляющий Услуги в соответствии с настоящими Правилами и правилами Компании.

Тарифный план – совокупность ключевых параметров оказания Услуг (виды, количество, стоимость и пр.), в соответствии с которыми осуществляется обслуживание Клиента. Тарифный план является неотъемлемой частью абонентского договора оказания услуг.

Услуга – это результат использования функционала ПО, осуществляемого по заказу Клиента и соответствии с настоящими Правилами с целью исполнения своих обязательств перед Клиентом в рамках абонентского договора.

Настоящие Правила предусматривают порядок и условия оказания услуг в соответствии со следующими Тарифными планами:

Опции	**Кредитный помощник Базовый**	**Кредитный помощник Базовый Плюс**	**Кредитный помощник Максимум**	**Кредитный помощник Премиум**	**Кредитный помощник Семейный**	**Кредитный помощник Расширенный**
Подготовка всех необходимых документов для исправления кредитной истории и повышения кредитного рейтинга	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Дешифровка кредитного отчета (перевод клиентского отчета в понятный для Клиента формат)	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	3 раза	3 раза
Нейросетевой подбор решения по исправлению кредитной истории	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	3 раза	3 раза
Консультации специалистов по вопросам, связанным с исправлением кредитной истории	5 раз	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно	Безлимитно
Получение доступа к инструкции по улучшению кредитного рейтинга, размещенной в Личном кабинете Клиента	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз
Составление единого кредитного отчета (ЕКО) - Объединение данных из всех БКИ клиента в один единый отчет	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	3 раз	3 раз
Проверка физического лица	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	3 раз	3 раз
Расширенная проверка физического лица более чем по 20-и параметрам	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	3 раз	3 раз

Повторное составление единого кредитного отчета (ЕКО) для контроля и мониторинга изменений кредитной истории и рейтинга	1 раз	1 раз	2 раза	2 раза	3 раза	3 раза
Персональный менеджер	нет	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Составление единого кредитного отчета (ЕКО)	нет	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз	1 раз

в отношении поручителя/созаемщика						
Мониторинг кредитной истории *	нет	нет	нет	Включено	нет	Включено для 1 пользователя
Количество пользователей	1	1	1	1	3	3
Срок действия	1 месяц	3 месяца	1 год	1 год	1 год	1 год

Опции	**Защита покупок Стандарт**	**Защита покупок Оптимальный**	**Защита покупок Премиум**	**Защита покупок Максимальный**	**Защита покупок Премиум Плюс**	**Защита покупок Расширенный**
Сервис CHARGEBACK. Сопровождение процедуры «под ключ»	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Подготовка необходимых документов для урегулирования спора в претензионном порядке	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Консультации чарджбэк-аналитиков	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Site Scanner - проверка сайта на надежность более чем по 100+ параметрам	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Персональный шопинг-консьерж	нет	2 раза в год	2 раза в год	2 раза в год	3 раза в год	3 раза в год
Компенсация низких цен	нет	нет	нет	1 раз до 20 000 руб.	1 раз до 25 000 руб.	1 раз до 30 000 руб.
Срок действия	1 год	2 года	3 года	3 года	3 года	3 года

Опции	**Сканер Standart**	**Сканер Optimal**	**Сканер Premium**	**Сканер Maximum**	**Сканер Premium Plus**	**Сканер Universal**

Персональные рекомендации экспертов по защите персональных данных	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Поиск скомпрометированных логинов, паролей и цифровых данных	3 раза в год	8 раз в год	15 раз в год	15 раз в год	15 раз в год	15 раз в год
Мониторинг утечек логинов, паролей и прочих цифровых данных	нет	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Подготовка персональных рекомендаций экспертов по кибербезопасности	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено	Включено
Аудит сайта на надежность обработки персональных данных и возможные риски утечки	5 раз	10 раз	15 раз	15 раз	20 раз	20 раз
Устные консультации экспертов по кибербезопасности и защите персональных данных	5 раз	10 раз	15 раз	15 раз	Безлимитно	Безлимитно
Мониторинг мошеннических займов и иных финансовых рисков в БКИ	нет	нет	нет	Включено	Включено	Включено
Персональный консультант по кибербезопасности, защите персональных данных и удалению слитых сведений	нет	нет	Включено	Включено	Включено	Включено
Проверка подлинности документов на основе каскадной ИИ-модели	нет	нет	нет	нет	нет	5 раз
Количество пользователей	1	1	1	1	1	2
Срок действия	1 год	1 год	1 год	1 год	3 года	3 года

Опции	ProShopper Защита авто Базовый	ProShopper Защита авто Базовый +	ProShopper Защита авто Оптимум	ProShopper Защита авто Премиум
ProShopper.Авто. Сервис по поиску запчастей в России и за рубежом	2 раза	5 раз	10 раз	15 раз
Программа АвтоГарант*				
Компенсация ремонта ДВС в случае поломки/выявления производственных дефектов	100 000 руб.	125 000 руб.	150 000 руб.	200 000 руб.
Компенсация ремонта КПП в случае поломки/выявления производственных дефектов	100 000 руб.	125 000 руб.	150 000 руб.	200 000 руб.
Компенсация ремонта трансмиссии в случае поломки/выявления производственных дефектов	25 000 руб.	35 000 руб.	50 000 руб.	75 000 руб.
Компенсация ремонта топливной системы в случае поломки/выявления производственных дефектов	25 000 руб.	35 000 руб.	50 000 руб.	75 000 руб.
Классы автомобилей	классы A/B/C/D, исключая электромобили и гибриды	классы A/B/C/D, исключая электромобили и гибриды	классы A/B/C/D, исключая электромобили и гибриды	классы A/B/C/D, исключая электромобили и гибриды
Ограничение срока действия сертификата с момента начала действия сертификата (при отсутствии диагностической карты)**	2 мес. и 1000 км	2 мес. и 1000 км	2 мес. и 1000 км	2 мес. и 1000 км
Ограничение срока действия сертификата с момента начала действия сертификата (при наличии диагностической карты) **	1 мес. и 500 км	1 мес. и 500 км	1 мес. и 500 км	1 мес. и 500 км
Общий годовой лимит покрытия	250 000 руб.	320 000 руб.	400 000 руб.	550 000 руб.
Подключение к договору страхования	Включено	Включено	Включено	Включено
Срок действия	1 год	1 год	1 год	1 год

Опции	ProShopper Защита авто Оптимум Электро	ProShopper Защита авто Премиум Электро
ProShopper.Авто. Сервис по поиску запчастей в России и за рубежом	10 раз	15 раз
Программа АвтоГарант*		
Компенсация ремонта ДВС и/или электродвигателя в случае поломки/выявления производственных дефектов	150 000 руб.	200 000 руб.
Компенсация ремонта КПП в случае поломки/выявления производственных дефектов	150 000 руб.	200 000 руб.
Компенсация ремонта трансмиссии в случае поломки/выявления производственных дефектов	50 000 руб.	75 000 руб.
Компенсация ремонта топливного бака в случае поломки/выявления производственных дефектов	50 000 руб.	75 000 руб.
Компенсация ремонта батареи в случае поломки/выявления производственных дефектов	50 000 руб.	75 000 руб.
Классы автомобилей	электромобили и гибриды	электромобили и гибриды
Ограничение срока действия сертификата с момента начала действия сертификата (при отсутствии диагностической карты) **	2 мес. и 1000 км	2 мес. и 1000 км

Ограничение срока действия сертификата с момента начала действия сертификата (при наличии диагностической карты) **	1 мес. и 500 км	1 мес. и 500 км
Общий годовой лимит покрытия	400 000 руб.	550 000 руб.
Подключение к договору страхования	Включено	Включено
Срок действия	1 год	1 год

Примечания:

«Включено», «Безлимитно» – без ограничения по количеству обращений.

Срок, на который предоставляется доступ к ПО, начинает течь с 00 часов дня, следующего за днем оплаты. По истечении указанного срока Сертификат автоматически пролонгируется на следующий аналогичный период при условии оплаты стоимости Тарифного плана.

Перечень Тарифных планов может быть расширен, изменен, а также отражен в виде приложений к Настоящим Правилам.

Помимо Функционала ПО «Кредитный помощник» Клиенту также предоставляется услуга по отправке и предоставлению доступа к Инструкции.

* Услуги страхования предоставляет партнер (страховщик) Компании Страховое акционерное общество «ВСК» (ИНН 7710026574, ОГРН 1027700186062, адрес: 121552, город Москва, Островная ул, д. 4). Правила страхования размещены по ссылке https://www.vsk.ru/cms/assets/8311cb10-f1c5-4495-bdba-147a1eb326f0.

** Услуги страхования действуют до превышения указанного в Тарифном плане срока или километража пробега автомобиля с момента начала действия сертификата или, при наличии действующей гарантии производителя автомобиля, с момента окончания действия такой гарантии.

Раздел II. Порядок и условия заключения Договора

Статья 3. Порядок заключения и действие Договора, изменение, досрочное расторжение Договора

3.1. Договор между Клиентом и Компанией считается заключенным и становится обязательным для обеих Сторон с момента принятия (акцепта) Клиентом настоящих Правил. Полным и безоговорочным принятием Клиентом настоящих Правил считается конклюдентные действия Клиента по внесению абонентского платежа и получение во владение и пользование Сертификата, в том числе в электронном виде.

3.2. Права и обязанности Сторон возникают с момента заключения Договора, за исключением тех прав и обязанностей, которые объективно могут возникнуть только после первого обращения Клиента.

3.2.1. Моментом заключения Договора является дата оплаты Клиентом Абонентского платежа. Сертификат вступает в силу с 00 часов дня, следующего за днем оплаты, если иное прямо не предусмотрено в Сертификате.

3.3. Порядок внесения Абонентского платежа либо периодических Абонентских платежей зависит от выбранного Клиентом Тарифного плана. Во всех случаях Клиент вносит Абонентский платеж в качестве предоплаты за тот период, за который приобретает право требовать оказания Услуг Компанией.

3.4. Срок действия Сертификата определяется согласно выбранному Клиентом Тарифному плану.

3.5. Правила (порядок) отказа от Договора и возврата денежных средств Клиенту за приобретенный Сертификат:

3.5.1. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты его оплаты, поступившие в оплату Сертификата, денежные средства подлежат возврату Клиенту Компанией в полном объеме. По истечении 30 дней, денежные средства не возвращаются.

3.5.2. Для отказа от Договора Клиенту необходимо направить Компании письменное заявление об отказе от Договора (далее – Заявление) по адресу места нахождения Компании: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В – с указанием реквизитов счета Клиента для возврата денежных средств. Клиент не вправе требовать возврата денежных средств посредством почтового перевода. К Заявлению должны быть приложены документы: копия Сертификата, а также копия документа, подтверждающего оплату Сертификата. Срок рассмотрения Заявления Клиента устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

3.5.3. Компания производит возврат денежных средств на счет Клиента в случаях, указанных в п. 3.5.1 настоящих Правил, реквизиты которого указал Клиент в своем Заявлении, в течение сроков, установленных законодательством.

Раздел III. Перечень, объем, порядок и условия оказания Услуг

Статья 4. Условия оказания Услуг. Идентификация Клиента и регистрация в Личном кабинете.

4.1. Услуги предоставляются в соответствии и на основании действующего законодательства Российской Федерации, в том числе принципов и норм международного права, являющихся составной частью российской правовой системы, а также сложившейся правоприменительной практики.

4.2. Услуги предоставляются при условии личного обращения Клиента, в его пользу, что означает личную заинтересованность Клиента в разрешении возникшей у него правовой ситуации, в которой он непосредственно является одной из сторон. Услуга по направлению Клиенту Инструкции в Личном кабинете предоставляется не позднее следующего дня с момента предоставления права доступа к ПО «Кредитный помощник».

4.3. Услуги предоставляются по Запросам Клиентов, соответствующим требованиям, устанавливаемым Компанией.

4.4. Услуги оказываются Компанией на русском языке.

4.5. Необходимым условием оказания Клиенту Услуг в соответствии с выбранным им Тарифным планом является идентификация Клиента. Процедура идентификации Клиента зависит от формы обращения Клиента к Компании. При обращении по телефонной линии Клиент обязуется назв ать номер Сертификата и свои фамилию, имя, отчество (при наличии) (ФИО). При этом, если у Специалиста Компании возникли обоснованные сомнения в том, что обратившееся за получением Услуги лицо, действительно, является Клиентом, он вправе задать Клиенту дополнительные вопросы, позволяющие устранить возникшие сомнения.

4.6. При идентификации Клиента могут использоваться специальные программно-аппаратные средства, в том числе по записи, обработке и уничтожению информации.

4.7. В случае, когда данные, сообщаемые Клиентом при обращении в Компанию, не позволяют идентифицировать Клиента, Компания вправе отказать Клиенту в предоставлении Услуг. Клиент вправе обратиться повторно, назвав Компании все необходимые для идентификации Клиен та, предусмотренные настоящими Правилами, данные.

4.8. Для всех Тарифных планов предусмотрена процедура регистрации Клиента в Личном кабинете. Процедура регистрации Клиента в Личном кабинете предусмотрена подп. 4.9.1-4.9.6 настоящих Правил.

4.9.1. Процедура регистрации клиента в Личном кабинете осуществляется на официальном сайте Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/

4.9.2. Для начала процедуры регистрации Клиенту необходимо нажать кнопку «Активация сертификата», расположенную на главной странице официального сайта Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/

4.9.3. Регистрация Клиента в Личном кабинете происходит путем предоставления данных и согласий, определяемых Компанией как обязательные, а именно предоставления e-mail Клиента, пароля для дальнейшего использования Личного кабинета, номера Сертификата Клиента, согласия на обработку персональных данных.

4.9.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им Идентификационных данных, а также самостоятельно обеспечивает конфиденциальность этих данных.

4.9.5. В случае непредставления информации, необходимой для регистрации Клиента в Личном кабинете, либо иного нарушения Правил Компания имеет право отказать Клиенту в регистрации в Личном кабинете.

4.9.6. Лицо, приобретшее Сертификат, несет все риски, связанные с его использованием любым третьим лицом, не уполномоченным на такое использование, а Компания обязуется предпринять все возможные и разумные усилия по пресечению возможности получения Услуг не уполномоченными на то лицами.

4.10. Предоставлением адреса электронной почты, номера телефона/факса Клиент подтверждает свое согласие на обмен электронной корреспонденцией через открытые каналы связи (Интернет, факс).

4.11. Анонимные Запросы в Компанию с требованиями о предоставлении Услуг либо иными требованиями не обрабатываются.

Статья 5. Сроки и порядок оказания Услуг

5.1. Сроки оказания Услуг начинают исчисляться с момента фиксации Запроса Клиента Компанией.

5.2. В случае уточнения Запроса Клиентом (предоставления дополнительных материалов, документов, изменения Запроса) течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления

уточненного Запроса.

5.3. Для получения доступа к использованию функционала ПО Клиенту необходимо обратиться по телефону: 8-800-600-39-62 (если иной номер телефона не указан в Тарифном плане в Сертификате, врученном (отправленном) Клиенту), по электронной почте: info@cosmovisa.com, посредством Личного кабинета на официальном сайте Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/ . Прием и фиксация Запросов Клиентов осуществляется круглосуточно.

Статья 6. Период оказания Услуг

6.1. Сроки оказания Услуг исчисляются с момента Активации Сертификата (если иное не предусмотрено Тарифным планом) и истекают в 00:00 часов последнего календарного дня срока.

Статья 7. Порядок исчисления сроков оказания Услуг

7.1. Сроки оказания Услуг, установленные в днях, начинают исчисляться с 9:00 часов по Московскому времени рабочего дня, следующего за календарным днем фиксации Запроса Клиента Компанией, если Правилами не установлен иной порядок исчисления сроков для оказания к онкретных Услуг.

7.2. Сроки оказания Услуг, установленные в часах, начинают исчисляться с момента поступления Запроса.

7.3. Моментом поступления Запроса является момент фиксации специальными техническими средствами Компании Запроса в предусмотренном Правилами допустимом формате, включая соблюдение Клиентом всех требований в отношении объема, достаточности, достоверности, правомерности и иных требований в отношении документов, сведений и данных. Компания регистрирует Запросы в разумные сроки.

7.4. В случае уточнения Запроса течение сроков оказания Услуг начинается с момента поступления уточненного Запроса. При предоставлении дополнительных документов срок начинает течь с даты получения последнего релевантного Запросу документа.

7.5. В настоящих Правилах под кварталом понимается календарный квартал, под месяцем понимается календарный месяц, под днём понимается рабочий день на территории Российской Федерации.

Статья 8. Сроки оказания Услуг по устным Запросам

8.1. Услуги по устным Запросам предоставляются непосредственно в момент обращения Клиента в ходе телефонного соединения с ним.

8.2. В отдельных случаях (например, необходимость дополнительного изучения законодательства, правоприменительной практики, материалов, большое количество предоставленных Клиентом материалов) предоставление Услуг может быть отсрочено, но в любом случае не более чем на 2 (Два) календарных дня.

8.3. Не оказываются Услуги по Запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных профессиональных услуг, в той части, когда такие Запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.

8.4. Для получения Услуг Клиент должен иметь соответствующие программные и аппаратные средства, в отсутствие которых не существует объективной возможности осуществления Запроса или получения результата оказания Услуг.

8.5. Необходимым условием получения и/или Запроса Услуг является наличие у Клиента активированного Сертификата, под которым подразумевается, в том числе, обладание всеми Идентификационными данными, за исключением случаев неправомерного завладения Сертификатом.

8.6. Предоставление Услуг Компанией может быть приостановлено в связи с производством необходимых ремонтных и профилактических работ, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, о чем Клиент уведомляется в порядке, утвержденном Комп анией.

8.7. Обращения Клиента по номерам телефонов Компании, а также через иные каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены в целях полноценного осуществления деятельности по предоставлению Услуг. Осуществляя Запрос на получение Услуг, предусмотренных Правилами, Клиент выражает свое согласие на сбор, хранение, использование, накопление, уничтожение, трансграничную передачу записей разговоров, в которых он участвует.

8.8. Тарифным планом, выбранным Клиентом, может быть предусмотрен иной срок оказания Услуг. Иные сроки оказания Услуг, а также особенности их исчисления также могут быть предусмотрены в

Приложениях к настоящим Правилам, подлежащим применению к Договору с конкретным Клиентом.

Статья 9. Сроки оказания Услуг по письменным Запросам

9.1. Услуги по письменным Запросам предоставляются в течение 2 (Двух) рабочих дней.

9.2. В отдельных случаях срок предоставления Услуг, предусмотренных настоящей статьей, может быть увеличен, но в любом случае не может составлять более 5 (Пяти) рабочих дней, о чем сообщается Клиенту.

Статья 10. Требования к входящим документам

10.1. В соответствии с Правилами объем документа определяется в «стандартных страницах» исходя из эквивалента числа символов в нем числу символов на полной странице, набранной шрифтом Times New Roman, кегль 12.

10.2. Направляемый Клиентом документ должен отвечать следующим техническим требованиям: – стандартный объем документа/-ов – не более 6 (Шести) стандартных страниц; – максимальный объем документа в любом случае не должен превышать 60 (Шестидесяти) стандартных страниц; – текст документа должен быть хорошо читаем и отображаем.

10.3. 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. Объем присылаемых документов может быть ограничен техническими параметрами принимаемого Компанией Запроса, о чем Клиент может быть проинформирован Компанией при обращении.

10.4. В случае, если направленных Клиентом документов объективно недостаточно для предоставления Специалистом результатов оказания Услуг, предоставление запрашиваемой Клиентом Услуги приостанавливается до предоставления дополнительных документов. Недостаточность документов определяется Специалистом.

Раздел IV. Требования к обмену информацией

Статья 11. Сопутствующие сведения

11.1. В процессе предоставления Услуг Клиенту могут сообщаться данные о других организациях, органах и гражданах (третьи лица), их разработках, продуктах, предложениях, в том числе коммерческого характера, ссылки на сайты в сети «Интернет» (сопутствующая информация). Указанные третьи лица и сопутствующая информация не проверяются Компанией или Партнером на соответствие тем или иным требованиям. Ни Компания, ни Партнер не несут ответственности за данную сопутствующую информацию, в том числе за любые мнения или утверждения, выраженные третьими лицами, рекламу и прочее, а также за доступность такой сопутствующей информации и последствия ее использования или неиспользования Клиентом.

11.2. Предоставление любой сопутствующей информации коммерческого или некоммерческого характера не является ее одобрением или рекомендацией со стороны Компании, за исключением случаев, когда на это прямо указывается.

11.3. Принимая Правила, Клиент выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Статья 12. Требования к коммуникациям

12.1. Номера телефонов, адреса электронной почты и иная контактно-адресная информация, необходимая для получения Услуг, устанавливается Компанией и содержится на сайте Компании и Партнера, а также в Сертификате. В случае изменения соответствующей контактно-адресной информации приоритетной является информация, размещенная на сайте Компании. Все контактные реквизиты (номера телефонов, адреса электронной почты, равно как и любые иные предоставляемые Клиентом сведения) расцениваются как корректные, принадлежащие Клиенту и доступные для Клиента, в связи с чем осуществление телефонных и иных коммуникационных вызовов, предоставление электронной и иной корреспонденции с использованием данных реквизитов признается осуществлением коммуникации с Клиентом.

12.2. Для оказания соответствующих Услуг Специалист осуществляет не менее 2 (Двух) исходящих вызовов в течение часа на телефонный номер Клиента, указанный им при Активации Сертификата. При недоступности Клиента при таких вызовах Услуга считается неоказанной в отсутствие вины Компании. Клиент вправе обратиться с аналогичным вопросом повторно, в таком случае сроки начинают течь заново.

12.3. Предоставление уведомлений, результатов оказания Услуг, иных сведений и данных с использованием других реквизитов допускается при условии предварительного их согласования с

Компанией применительно к конкретному информационному взаимодействию.

12.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за соответствие сообщаемых или пересылаемых им данных требованиям законодательства Российской Федерации, включая ответственность перед третьими лицами в случаях, когда предоставление Клиентом тех или иных данных или содержание этих данных нарушает права и законные интересы третьих лиц, в том числе личные неимущественные права авторов, иные интеллектуальные права третьих лиц, и (или) посягает на принадлежащие им нематериальные блага.

12.5. Компания или Партнер вправе устанавливать ограничения в обмене данными для всех Клиентов либо для отдельных категорий Клиентов (в зависимости от места пребывания Клиента, программно-аппаратных средств, используемых в коммуникации), в том числе: наличие (отсутствие) отдельных функций сопутствующих Услуг, максимальное количество телефонных вызовов или сообщений, передаваемых через электронные средства связи, которые могут быть отправлены или получены одним Клиентом за указанный период времени, максимальный размер почтового сообщения, максимальная продолжительность непрерывного телефонного или иного коммуникационного соединения, специальные параметры пересылаемых через электронные средства связи данных.

12.6. Компания вправе прекратить прием данных, направляемых Клиентом в автоматическом режиме, а также любой информации, сгенерированной автоматически (например, почтового спама).

12.7. При использовании Услуг Клиент не вправе:

- передавать любым способом данные, которые являются незаконными, вредоносными, клеветническими, оскорбляющими нравственность, демонстрирующими (или являющимися пропагандой) насилие и жестокость, нарушают права интеллектуальной собственности, пропагандируют ненависть и (или) дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержат оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержат элементы (или являются пропагандой) порнографии, разъясняют порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;
- выдавать себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Компании, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц;
- передавать любым способом какие-либо материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования или программ, для осуществления несанкционированного доступа, в том числе путем размещения ссылок на вышеуказанную информацию;
- иным образом нарушать требования законодательства Российской Федерации при осуществлении информационного обмена.

Раздел V. Конфиденциальная информация

Статья 13. Персональная информация. Персональные данные Клиентов

13.1. Клиент, приобретая Тарифный план и (или) активируя Сертификат, выражает свое согласие на использование Компанией сведений о его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации и для целей организации исполнения Договора.

13.1.1. Компания осуществляет обработку персональных данных Клиентов, пользователей (если пользователи предусмотрены Тарифным планом), а также иных лиц, действующих от имени Клиента, в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, настоящих Правил, а также локальных актов, принимаемых Компанией.

13.1.2. Компания обрабатывает персональные данные Клиента, пользователей, иных лиц, сведения о которых предоставил Клиент в порядке, предусмотренном Политикой конфиденциальности Компании.

13.1.3. Клиент, соглашаясь на условия Оферты, подтверждает, что он проинформирован об обработке персональных данных в полном объеме и дает свое конкретное, предметное, сознательное и однозначное согласие на их обработку. Цели обработки персональных данных, способы обработки с указанием действий, совершаемых с персональными данными, объем обрабатываемых персональных данных Клиенту ясны.

13.2. Компания осуществляет сбор и обработку перечня персональных данных, включающего в себя:

- фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, гражданство;
- прежние фамилию, имя, отчество, дату, место и причину изменения (в случае изменения); паспортные данные Клиента;
- адрес регистрации и фактического проживания, дата регистрации по месту жительства;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- номер страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования;
- номера расчетных счетов, банковских карт.

13.3. Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных в следующих целях:

- идентификация Клиента;
- предоставление Клиенту персонализированных Услуг;
- улучшение качества Услуг, удобства их использования, разработка новых продуктов и Услуг;
- проведение статистических и иных исследований, на основе обезличенных данных;
- направления (сообщения) предложений о пролонгации Договора на новый срок.

13.4. Принимая условия настоящих Правил, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Клиентов (обработку персональных данных) для целей, указанных в п. 13.2 настоящих Правил.

13.5. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации .

13.6. Персональная информация Клиента хранится и обрабатывается Компанией в соответствии с условиями Правил, действующих в отношении всей информации, которую Компания может получить о Клиенте в процессе пользования Услугами. Согласие Клиента на предоставление персональной информации, данное им в соответствии с положениями настоящих Правил, в рамках отношений с любым из указанных лиц распространяется на все эти лица.

13.7. Использование Услуг означает безоговорочное согласие Клиента с положениями настоящей статьи и указанными в ней условиями обработки его персональной информации.

13.8. Ни Компания, ни Партнер в общем случае не обязываются проверять достоверность персональной информации, предоставляемой Клиентами, и не осуществляют контроль за их дееспособностью, однако исходят из того, что Клиент предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

13.9. Компания собирает и хранит только те персональные данные, которые необходимы для оказания Услуг.

13.10. Хранение персональной информации Клиентов осуществляется в соответствии с внутренними корпоративными документами. В отношении персональной информации Клиента сохраняется ее конфиденциальность.

13.11. Компания и Партнер вправе передать персональную информацию Клиента третьим лицам в следующих случаях:

- Клиент выразил свое согласие на такие действия;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13.12. Компания принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации Клиента от неправомерного или случайного доступа, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ней третьих лиц, а равно возлагает аналогичные обязанности на Партнера.

13.13. Компания гарантирует, что сведения личного и конфиденциального характера, предоставляемые Клиентом Компании в целях оказания Клиенту Услуг по Тарифному плану, будут использоваться в соответствии с требованиями, предъявляемыми законодательством Российской Федерации.

13.14. Клиент выражает Компании свое согласие на хранение информации о себе и оказанных Услугах с целью контроля качества Услуг, а также на обработку указанной информации с помощью средств

автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

13.15. Оператор обязан уничтожить персональные данные субъекта (или обеспечить их уничтожение):

- при представлении субъектом персональных данных (или его представителем) сведений, подтверждающих, что персональные данные являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки - в течение 7 рабочих дней со дня представления таких сведений (ч. 1 ст. 14, ч. 3 ст. 20 Закона №152-ФЗ)
- при выявлении неправомерной обработки персональных данных, если невозможно обеспечить ее правомерность, - в течение 10 рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных (ч. 3 ст. 21 Закона №152-ФЗ);
- при достижении цели обработки персональных данных - в течение 30 дней с даты достижения цели обработки персональных данных (ч. 4 ст. 21 Закона №152-ФЗ);
- при отзыве субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных, если их сохранение более не требуется для целей обработки персональных данных, - в течение 30 дней с даты поступления указанного отзыва (ч. 5 ст. 21 Закона №152-ФЗ)

13.16. Данные об уничтожении персональных данных Клиента фиксируются в регистрационном журнале Компании и Акте об уничтожении персональных данных.

Статья 14. Иная конфиденциальная информация

14.1. К иной конфиденциальной информации в соответствии с настоящими Правилами относится информация, являющаяся коммерческой, профессиональной, служебной или иной тайной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. В процессе информационного обмена в рамках взаимоотношений по оказанию Услуг может потребоваться передача конфиденциальной информации между участниками обмена.

14.3. Любой из участников информационного взаимодействия при получении конфиденциальной информации обязуется:

- использовать эту информацию только в оговоренных в настоящих Правилах целях и никогда не использовать ее в каких-либо иных целях без предварительного письменного разрешения передавшего участника;
- не передавать эту информацию третьим сторонам без предварительного письменного разрешения передавшего участника, кроме как в случаях, когда эта информация:

  - была или стала общеизвестной из источника, отличного от получившего участника;
  - была на законных основаниях известна получившему участнику до ее получения от передавшего участника;
  - должна быть раскрыта получившим участником в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел VI. Права и обязанности Сторон

Статья 15. Права Клиента

15.1. Пользоваться Услугами в течение всего срока оказания Услуг, определяемого в соответствии с выбранным Клиентом Тарифным планом.

15.2. Пользоваться всеми предоставляемыми Компанией скидками и специальными предложениями для Клиентов.

15.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредоставления Услуг или предоставления Услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны Специалиста Компании.

15.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, объеме предоставляемых Услуг, а также иную информацию, связанную с предоставлением Услуг.

Статья 16. Обязанности Клиента

16.1. Предоставлять Компании полную и достоверную информацию в целях идентификации Клиента и предоставления ему Услуг.

16.2. При первом обращении к Компании предоставить необходимую для целей возможности

Идентификации Клиента в процессе оказания Услуг информацию: кодовое слово, контрольный вопрос и ответ на него, субъект Российской Федерации и город (иной населенный пункт), в котором проживает Клиент.

16.3. Не нарушать требований законодательства Российской Федерации, а также общепринятых норм морали и нравственности при обращении в Компанию за получением Услуг.

16.4. Не допускать пользование Услугами лицами, не являющимися Клиентами в соответствии с настоящими Правилами, если иное прямо не оговорено в Тарифном плане.

16.5. Не запрашивать у Компании Услуги по правоотношениям, участником которых является Партнер (контрагент) Компании и (или) Компания, в результате оказания которых может возникнуть «конфликт интересов» и (или) может быть причинен ущерб Партнеру (контрагенту) Компании и (или) Компании.

При этом под «конфликтом интересов» понимаются те случаи оказания Компанией Услуг, предусмотренных Тарифными планами, когда Компания знает или должна знать о том, что вопрос Клиента задан по реально существующей ситуации правоотношения, сторонами в котором являются Партнер (контрагент) Компании и Клиент, либо оказание Услуг, предусмотренных Тарифными планами, по вопросам, связанным с представлением интересов Клиента перед Партнером (контрагентом) Компании, когда Компания заведомо знает о том, что стороной правоотношений является Партнер (контрагент) Компании (далее — «конфликт интересов»).

16.6. Ознакомиться с содержанием настоящих Правил, в том числе в открытом доступе в сети Интернет на сайте: https://втб-авто.космовиза.рф/.

16.7. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Статья 17. Права Компании

17.1. Привлекать третьих лиц для оказания Услуг Клиентам, в том числе самостоятельно выбирать Специалистов для оказания тех или иных услуг.

17.2. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий настоящих Правил.

17.3. Приостанавливать оказание Услуг на период проверки выполнения Клиентом условий Правил при выявлении обоснованного подозрения в нарушении Клиентом положений настоящих Правил.

17.4. Отказать Клиенту в предоставлении Услуги в случаях, когда:

- клиент нарушает условия настоящих Правил;
- получение Услуги вызвано противоправными интересами Клиента;
- оказание Услуги повлечет нарушение Компанией требований применимого законодательства, а также принятых в обществе норм нравственности и морали;
- оказание Услуги нарушает права и законные интересы Компании;
- оказание Услуги повлечет «конфликт интересов» (п. 16.5 настоящих Правил);
- Клиент осуществляет Запрос при совершении или попытке совершения умышленного преступления, исходя из наличия в его действиях (бездействии) признаков преступления, выявленных в процессе взаимодействия Клиента и Компании;
- действия (бездействие) Клиента являются злоупотреблением правом, наносящим вред Компании или Партнеру.

Статья 18. Обязанности Компании

18.1. Оказывать Клиенту по Запросу Клиента Услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующим Тарифным планом и законодательством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных п. 17.4 настоящих Правил.

18.2. Предоставлять Клиенту справочно-консультационные услуги по вопросам оказания Услуг.

18.3. Обеспечить Клиенту возможность ознакомиться с настоящими Правилами, разместив их в открытом доступе в сети Интернет на сайте: https://втб-авто.космовиза.рф/.

Раздел VII. Прочие условия

Статья 19. Права интеллектуальной собственности

19.1. Исключительные права на объекты интеллектуальной собственности, которые могут

возникнуть в процессе оказания Клиенту Услуг, сохраняются за Компанией. При этом Клиенту предоставляется право бессрочного использования таких объектов исключительно в личных целях.

19.2. Клиент не вправе без письменного предварительного согласия Компании размещать в открытом доступе (иным образом распространять) результаты оказания Услуг Компании.

Статья 20. Урегулирование споров

20.1. Все разногласия или споры, которые могут возникнуть в связи с принятием и исполнением настоящих Правил, будут по возможности регулироваться путем переговоров. Если согласие по каким-либо причинам не будет достигнуто в ходе досудебного урегулирования, обязательно включающего в себя, помимо переговоров, предъявление Клиентом претензии в письменном виде по адресу места нахождения Компании (г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В) и ее рассмотрение Компанией, то все споры между Компанией и Клиентом рассматриваются в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.2. Компания рассматривает претензии (иные обращения) в течение сроков, установленных действующим законодательством.

Статья 21. Ограничение ответственности Компании

21.1. Компания ни при каких обстоятельствах не претендует и не предоставляет официального толкования положений законодательства Российской Федерации и предоставляет все Услуги исходя из накопленного опыта Компании и конкретного Специалиста на основе положений законодательства Российской Федерации и сложившейся практики правоприменения. Услуги Компании носят рекомендательный характер.

21.2. Клиент понимает и признает, что несоответствие результата оказания той или иной Услуги результату, который Клиент хотел получить при обращении за соответствующей Услугой, само по себе не является фактом оказания Услуги ненадлежащего качества.

Статья 22. Особенности предоставления услуг страхования

22.1. Страховые услуги оказывает партнер Компании — Страховое акционерное общество «ВСК» (ИНН 7710026574, ОГРН 1027700186062, адрес: 121552, город Москва, Островная ул., д. 4). Указанный партнер является стороной (страховщиком) по Договору страхования.

22.2. Правовым основанием оказания услуг страхования является договор, заключенный между партнером, указанным в п. 22.1 настоящих Правил, и Компанией.

22.3. Услуги страхования предоставляются и оказываются в соответствии с Правилами страхования, а именно в соответствии с Правилами страхования транспортных средств от поломок № 156.3 (утв. Приказом страховщика № 00-104/878-ОД от 13.12.2024 г.), размещенными на официальном сайте страховщика по адресу https://www.vsk.ru/.

22.4. При наступлении у Клиента страхового случая, предусмотренного выбранным Клиентом Тарифным планом (Программой), Клиент обращается к Компании. При обращении Клиента к Компании Клиент предъявляет Компании Сертификат.

Статья 23. Заключительные положения

23.1. Компания вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила, предварительно уведомив об этом Клиентов путем направления сообщения на адрес электронной почты, указанный Клиентом при обращении в Компанию, за 10 (Десять) рабочих дней до внесения предполагаемых изменений. Все изменения в настоящих Правилах публикуются на официальном сайте Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/

23.2. Все Приложения к настоящим Правилам являются неотъемлемыми частями настоящих Правил.

23.3. При наличии различий между положениями Правил и Приложений к ним, относящихся к правоотношениям между Компанией и Клиентами, применению подлежат положения соответствующих Приложений.

23.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/.

Статья 24. Реквизиты ООО «Космовизаком»

Общество с ограниченной ответственностью «Космовизаком»

Местонахождение: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В
ОГРН 1191690020818
ИНН 1659197569
КПП 773101001
Адрес электронной почты: info@cosmovisa.com
Телефон: 8 800 600 13 76 (бесплатно по России)

Для получения Услуги Клиенту необходимо обратиться по телефону, по электронной почте или посредством личного кабинета на официальном сайте Компании: https://втб-авто.космовиза.рф/.

Приложение № 1 к Оферте Правила абонентского обслуживания для клиентов Банка ВТБ (ПАО): Электронный сервис «Кредитный помощник», «Защита покупок», «Сканер», «ProShopper», «Защита Авто».

ПРАВИЛА РЕАЛИЗАЦИИ ОПЦИИ «КОМПЕНСАЦИЯ НИЗКИХ ЦЕН»

В целях реализации Программы для ЭВМ (Сервиса) «Защита покупок», включающей в себя, помимо прочего, опцию «Компенсация низких цен» (далее по тексту – «Компенсация низких цен»), Компания предусматривает настоящие Правила реализации опции «Компенсация низких цен» для физических лиц (далее по тексту – «Правила»), содержащее в себя порядок осуществления выплат Клиенту.

Термины, используемые в настоящих Правилах:

- **Компенсация низких цен** – перечисление Клиенту денежных средств в сумме, исчисляемой как разница между ценой, по которой был приобретен товар, и цена, предложенная третьим лицом с соблюдением настоящих правил.
- **Цена покупки** – стоимость приобретенного Клиентом товара;
- **Цена другого продавца** – стоимость аналогичного приобретенному товару, предложенная третьим лицом с соблюдением настоящих правил.
- **Продавец-1** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализовавший Клиенту товар, в отношении которого последний обращается с целью Возврата покупки.
- **Продавец-2** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предложивший приобретение товара, аналогичному тому, в отношении которого Клиент обратился с целью Возврата покупки.
- **Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Космовизаком» (ИНН 1659197569, ОГРН 1191690020818, юр. адрес: г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Филевский Парк, пр-д Багратионовский, д. 7 к. 20В).

1. Общие условия

1.1. Компенсация низких цен осуществляется в пользу Клиента в случае, если Клиент приобрел товар у Продавца-1 и впоследствии подтвердил наличие аналогичного продукта по сниженной стоимости у Продавца-2. Под сниженной стоимостью в целях настоящих Правил понимается Цена другого продавца (Продавца-2), которая ниже Цены покупки.

1.2. Сумма, подлежащая возврату, исчисляется как Цена покупки Продавца -1 за вычетом Цены другого продавца (Продавца-2).

1.3. Выплата суммы, подлежащей возврату, осуществляется исключительно при соблюдении всех условий, предусмотренных настоящими Правилами.

1.4. Настоящие правила применяются исключительно в отношении сделок Клиента по приобретению товара исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и не распространяются на оплату работ или услуг.

1.5. Компенсация низких цен предполагает характер отложенной скидки (компенсации, выплачиваемой Компанией), не влечет за собой нарушение права Клиента на получение полной и достоверной информации о цене товара, не направлен на ущемление прав других потребителей Продавцов.

1.6. Во всех случаях, которые не урегулированы настоящими Правилами, Стороны руководствуются положениями Оферты.

2. Порядок обращения Клиента за Возвратом покупки.

2.1. Клиент вправе обратиться за Возвратом покупки не позднее 14 календарных дней с даты приобретения товара у Продавца-1. Под датой приобретения товара в целях настоящих Правил понимается дата его оплаты в пользу Продавца-1 безотносительно к дате его фактического получения (доставки, вручения).

2.2. В целях обращения за Возвратом покупки Клиент заполняет специальную форму с указанием сведений относительно сделки по приобретению товара, а также с приложением подтверждающей документацией. Под датой обращения Клиента за Возвратом покупки понимается дата его отправки посредством специального сервиса с использованием соответствующей Программы для ЭВМ.

2.3. Рассмотрение обращения Клиента осуществляется в течение 14 календарных дней с даты его поступления в адрес Компании. В случае признания обращения Клиента обоснованным Компания осуществляет перечисление денежных средств в течение 3 рабочих дней. Данный срок может быть продлен в случае, предусмотренном п. 2.7 Правил.

2.4. Клиент не вправе обратиться повторно (более 1 раза) с обращением за «Компенсацией низких цен» покупки по одному и тому же товару. Повторным обращением не признается направление дополнительных документов или сведений, запрошенных Компанией в целях рассмотрения соответствующего обращения Клиента.

2.5. При обращении за Возвратом покупки Клиент предоставляет достоверные сведения о Цене другого продавца (Продавец-2), которые должны соответствовать следующим условиям:

2.5.1. Цена другого продавца (Продавца-2) является заниженной по отношению к Цене покупки (Продавца-1) без применения дополнительных скидок. Скидочные условия при рассмотрении обращения Компанией не учитываются.

2.5.2. Цена другого продавца (Продавца-2) не должна предполагать каких-либо дополнительных действий со стороны Клиента (например, оплата посредством использования определенной банковской системы, покупки дополнительного товара и т. п.).

2.5.3. Покупка товара по Цене другого продавца (Продавца-2) доступна на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2.5.4. Цена другого продавца (Продавца-2) признается достоверной исключительно в случаепредоставления надлежащих документов (в т. ч. оферта) в соответствии с правилами ст. ст. 434, 438 ГК РФ.

2.5.5. Цена другого продавца (Продавца-2) не можетбыть предъявлена с условием каких-либо предпочтений Клиенту и должна соответствовать правилам ст. 426 ГК РФ («Публичный договор»), т. е. быть доступной для любого обратившегося.

2.5.6. Цена другого продавца (Продавца-2) ниже Цены покупки (Продавца-1) более, чем на 1 000 рублей.

2.5.7. Цена покупки (Продавца-1) и Цена другого продавца (Продавца-2) должны быть выражены в валюте российского рубля.

2.5.8. Цена другого продавца (Продавца-2) размещена по воле самого Продавца и не является ошибкой, допущенной в связи с техническим сбоем.

2.6. При обращении за Возвратом покупки Клиент предоставляет следующие сведения и документы:

2.6.1. Скан-копии документов, связанных с приобретением товара (чек, договор, платежные документы и т. п.);

2.6.2. Дата и время приобретения товара;

2.6.3. Стоимость приобретенного товара;

2.6.4. Сведения о Продавцах, в том числе ссылка на официальные веб-страницы Продавца-2 в сети «Интернет»;

2.6.5. Фотоматериалы товара;

2.6.6. Банковские реквизиты для перечисления денежных средств;

2.6.7. Иные документы, необходимые для подтверждения юридически значимых обстоятельств в соответствии с настоящими Правилами.

2.7. Компания оставляет за собой право в удобной форме осуществлять проверки достоверности предоставляемых Принципалом сведений и заверений посредством мероприятий, разрешенных действующим законодательством РФ. При этом Компания вправе потребовать, а Клиент обязан по требованию Компании в указанный в требовании срок предоставить Компании на бумажном носителе оригинал любого из документов, направленных/возможных к направлению Компании в электронной форме. Такие документы/данные (показатели) считаются направленными надлежащим образом, если они подписаны уполномоченными на подписание лицами в соответствии с требованиями к указанным документам/данным (показателям).

3. Условия Возврата покупки

3.1. Компенсация низких цен осуществляется Клиенту исключительно при соблюдении всех условий, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе данным разделом, а именно:

3.1.1. Продавец-1 и Продавец-2, в дальнейшем совместно именуемые «Продавцы», должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя и, при этом, дислоцироваться в одном регионе Российской Федерации. Под дислокацией по смыслу настоящего пункта может пониматься также адрес представительства (филиала) продавца, зарегистрированного надлежащим образом, где фактически осуществляется хозяйственная деятельность.

3.1.2. Продавцы должны быть зарегистрированы официально не менее 1 года к дате рассмотрения обращения Клиента.

3.1.3. Доменное имя официальной веб-страницы Продавца-2 в сети «Интернет» должно быть зарегистрировано не менее 1 года к дате рассмотрения обращения Клиента.

3.1.4. Товар, в отношении которого направлено обращение Клиента, должен быть в наличии и доступен для беспрепятственного приобретения у Продавца-2 к дате рассмотрения обращения Клиента.

3.1.5. Продавец-2 не является лицом, участвующим (ранее участвовавшим) в гражданских делах по защите прав потребителей, а также лицом, в отношении которого ведется (велось) производство по делу об административном правонарушении по одному из составов, предусмотренным главой 14 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

3.1.6. Продавец-2 не является лицом, в отношении которого возбуждено дело о признании его несостоятельным (банкротом) или были опубликованы намерения кредитора (-ов) обратиться в суд с заявлением о банкротстве.

3.1.7. Продавец-2 не находится в процессе ликвидации или реорганизации.

3.1.8. Клиент не является сотрудником, участником, руководителем Продавцов.

3.1.9. В отношении Продавцов не принимались решения о приостановлении операций по банковским счетам.

3.1.10. Уставный капитал Продавцов (если они являются юридическими лицами) составляет более 11 000 рублей.
Бухгалтерский баланс каждого из Продавцов (если они являются юридическими лицами) за календарный год, предшествующий дате рассмотрения обращения Клиента составляет более 10 000 рублей.

3.1.11. Перечень ОКВЭД Продавцов включает в себя специализированный вид экономической деятельности с целью реализации товара, в отношении которого направлено обращение Клиента.

3.1.12. Продавцы осуществляют предпринимательскую деятельность посредством собственных интернет-магазинов. То есть, Продавцы не реализуют продукцию (товары) на площадках маркетплейсов (ООО «Интернет

Решения», ООО «Вайлдберриз», ООО «Яндекс», ООО «Авито» и другие), за исключением случаев, если Продавцом-2 является собственник такой площадки (сам маркетплейс). При этом Продавцом-2 в любом случае не может являться ООО «Вайлдберриз». Продавцом также не может являться лицо, осуществляющее торговлю посредством различных агрегаторов, в том числе ООО «Авито», сервис «Из рук в руки» и другие.

3.1.13. Продавец-2 реализует аналогичный товар на систематической основе, не бывший в употреблении.

3.2. Товар, в отношении которого направлено обращение Клиента не должен относиться к следующим категориям:

3.2.1. Товар, свободный оборот которого ограничен в соответствии с законодательством.

3.2.2. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

3.2.3. Парфюмерно-косметические товары.

3.2.4. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

3.2.5. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

3.2.6. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию.

3.2.7. Строительные материалы и изделия.

3.2.8. Алкогольная продукция, в частности, и все иные продовольственные продукты питания.

3.2.9. Табачная продукция, табачные изделия или никотинсодержащая продукция, кальян, устройства для потребления никотинсодержащей продукции.

3.2.10. Товар, приобретенный за счет кредитных денежных средств или в рассрочку.

3.3. При обращении Клиент обязан предоставить следующие сведения о приобретенном товаре:

3.3.1. Фотоматериалы товара с 3 ракурсов, подтверждающих вскрытие упаковки продукции (товара).

3.3.2. Технические сведения о приобретенном товаре, свидетельствующие об их тождественности товару, реализуемому Продавцом-2.

3.3.3. Товар являлся новым, не был в употреблении к моменту его приобретения.

3.3.4. Стоимость приобретенного товара не может превышать сумму денежных средств более 50 000 рублей.

3.4. Максимальный размер суммы Возврата покупки, подлежащей перечислению Клиенту, в любом случае не может превышать 20 000 рублей.

3.5. При обращении потребителя за Возвратом покупки в отношении технически сложного товара (потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов) Клиент заверяет о том, что приобретенный товар не содержит какие-либо недостатки (скрытые и явные), не обращался с претензиями в отношении качества товара к Продавцу-1.

3.6. Компания вправе отказать в Возврате покупки в следующих случаях:

3.6.1. Несоблюдение одного из условий, предусмотренных настоящими Правилами;

3.6.2. Повторное обращение Клиента в отношении одного приобретенного Товара;

3.6.3. Нарушение Клиентом установленных сроков обращения за Возвратом покупки;

3.6.4. Несоответствие личности плательщика с личностью, в отношении которого фактически приобретен товар;

3.6.5. Непредоставление Клиентом по требованию Компании дополнительных необходимых документов для рассмотрения обращения;

3.6.6. Явные недобросовестные действия Клиента, которые привели к формальному соблюдению условий, предусмотренных настоящими Правилами;

3.6.7. Предоставление ненадлежащих банковских реквизитов для перечисления денежных средств;

3.6.8. Наличие сведений о возврате Клиентом приобретенного товара Продавцу-1 или об обращении, связанным с ненадлежащим качеством, объемом товара.

3.6.9. Товар был приобретен Клиентом с использованием бонусов (баллов) по программе лояльности Продавца-1 или покупка аналогичного товара у Продавца-2 доступна исключительно с использованием бонусов (баллов) по программе лояльности.

3.6.10. Несоответствие технических условий приобретенного товара и товара, реализуемого Продавцом -2.

3.6.11. Иные обстоятельства.

Приложение № 2 к Оферте Правила абонентского обслуживания для клиентов Банка ВТБ (ПАО): Электронный сервис «Кредитный помощник», «Защита покупок», «Сканер», «ProShopper», «Защита Авто».

УСЛОВИЯ СТРАХОВАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ОТ ПОЛОМОК для тарифных планов «ProShopper. Защита авто»

1. Общие положения

1.1. По тарифным планам «ProShopper. Защита авто» Клиент подключается к страхованию транспортного средства от поломок по риску «Дополнительная гарантия» в соответствии с Правилами страхования транспортных средств от поломок № 156.3 от 13.12.2024. Подключение к страхованию включено в стоимость тарифного плана. Территория страхования — Российская Федерация.

1.2. Настоящее Приложение содержит ключевые для Клиента условия и ограничения страхования. Полный перечень застрахованных деталей, исключений и порядок урегулирования определяются Правилами страхования № 156.3.

2. Соответствие тарифных планов вариантам страхования

Типы ТС по виду силовой установки: «Б» — бензиновые, «Д» — дизельные, «Г» — газовые, «Э» — электрические, «Н» — гибридные.

Тарифный план	Вариант страхования	Типы ТС
«ProShopper. Защита авто Базовый»	«Базовый»	«Б», «Д», «Г»
«ProShopper. Защита авто Базовый +»	«Базовый +»	«Б», «Д», «Г»
«ProShopper. Защита авто Оптимум»	«Оптимум»	«Б», «Д», «Г»
«ProShopper. Защита авто Премиум»	«Премиум»	«Б», «Д», «Г»
«ProShopper. Защита авто Оптимум Электро»	«Оптимум Электро»	«Н», «Э»
«ProShopper. Защита авто Премиум Электро»	«Премиум Электро»	«Н», «Э»

3. Страховое покрытие

Страховое покрытие распространяется только на детали, узлы и агрегаты, перечисленные ниже.

По вариантам застрахованы:

Вариант	Застрахованные узлы
«Базовый», «Базовый +»	Двигатель (ДВС), коробка передач (КПП), трансмиссия, топливный бак.
«Оптимум»	ДВС, КПП, трансмиссия, топливный бак и металлические топливные магистрали.
«Премиум»	То же, что «Оптимум», дополнительно — климатическая система.
«Оптимум Электро», «Премиум Электро» (гибрид «Н»)	ДВС, тяговый электродвигатель, высоковольтная тяговая батарея (ВТАБ), КПП, трансмиссия, топливный бак.
«Оптимум Электро», «Премиум Электро» (электро «Э»)	Тяговый электродвигатель, ВТАБ, редуктор.

Перечень застрахованных деталей является исчерпывающим и расширению не подлежит.

4. Ограничения по возрасту, пробегу и категориям ТС

Вариант	Возраст ТС	Пробег ТС	Категории ТС
«Базовый»	Не более 20 лет — иностранного производства; не более 15 лет — отечественного производства	Не более 200 тыс. км	A, B, C, D для «Б», «Д», «Г»
«Базовый +»			A, B, C, D для «Б», «Д», «Г»
«Оптимум»			A, B, C, D для «Б», «Д», «Г»
«Оптимум Электро»			A, B, C, D для «Н», «Э»
«Премиум»			A, B, C, D, E для «Б», «Д», «Г»

Вариант	Возраст ТС	Пробег ТС	Категории ТС
«Премиум Электро»			A, B, C, D для «Н», «Э»

Лимит годового пробега. Поломки, произошедшие после достижения ТС пробега 25 000 км в год с даты начала ответственности страховщика, не покрываются.

Начало действия покрытия. Если ТС на гарантии завода-изготовителя — покрытие начинается после окончания гарантии. Дополнительно действует период ожидания с даты включения ТС в страхование: 1 месяц и 500 км (при наличии диагностической карты/листа осмотра) либо 2 месяца и 1000 км (при их отсутствии). Поломки в период гарантии производителя, а также выявленные в течение 15 дней после передачи ТС дилером, страховыми случаями не являются.

5. Страховые суммы и лимиты возмещения

Вариант	Страховая сумма и лимиты
«Базовый»	Общая сумма 250 000 руб. На 1 событие: ДВС — 100 000; КПП — 100 000; трансмиссия — 25 000; топливная система — 25 000 руб.
«Базовый +»	Общая сумма 320 000 руб. На 1 событие: ДВС — 125 000; КПП — 125 000; трансмиссия — 35 000; топливная система — 35 000 руб.
«Оптимум»	Общая сумма 400 000 руб. На 1 событие: ДВС — 150 000; КПП — 150 000; трансмиссия — 50 000; топливная система — 50 000 руб.
«Оптимум Электро»	Общая сумма 400 000 руб. На 1 событие: ДВС и/или электродвигатели — 150 000; КПП (для «Н») — 150 000; трансмиссия — 50 000; топливная система (для «Н») — 50 000; батарея — 50 000 руб.
«Премиум»	Общая сумма 550 000 руб. На 1 событие: ДВС — 200 000; КПП — 200 000; трансмиссия — 75 000; топливная и климатическая системы — 75 000 руб.
«Премиум Электро»	Общая сумма 550 000 руб. На 1 событие: ДВС и/или электродвигатели — 200 000; КПП (для «Н») — 200 000; трансмиссия — 75 000; топливная система (для «Н») — 75 000; батарея — 75 000 руб.

Общая страховая сумма уменьшается на сумму каждой выплаты (агрегатная сумма) и является пределом выплат за весь срок страхования. Лимит по узлу применяется «по первому случаю» — один раз за весь период.

6. Исключения из страховых случаев:

Не являются страховыми случаями, в частности:

- износ и расходные части: фильтры, тормозные колодки и диски, ремни, свечи, лампы, шины, диски сцепления, аккумулятор (АКБ), рабочие жидкости и масла и т.п.;
- поломки в период гарантии производителя, а также узлы, не входящие в перечень застрахованных;
- несвоевременное или неполное прохождение ТО; ТО, ремонт или переоборудование не у авторизованного дилера марки ТС;
- использование неоригинальных запчастей и материалов, изменение конструкции, тюнинг, установка ГБО (кроме сертифицированной установки с ежегодным обслуживанием);
- повреждения от внешних воздействий (ДТП, наезд на препятствие, дефекты дороги, стихия, коррозия, агрессивная среда и т.п.) — это не «поломка»;
- естественная деградация батареи и снижение её ёмкости с возрастом и пробегом (для электро и гибридов);
- косвенные расходы: эвакуация, техпомощь, аренда и покупка другого ТС, проживание, переезды, потеря дохода и т.п.

Полный перечень исключений приведён в Правилах страхования № 156.3. https://www.vsk.ru/cms/assets/8311cb10-f1c5-4495-bdba-147a1eb326f0