

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА ТИП „АВТОАСИСТЪНС“

Настоящите Общи условия представляват договор за предоставяне на предплатена услуга, която се предоставя от Лейди Асистънс на физически лица - потребители срещу заплащане. Общите условия уреждат правата и задълженията на страните, обхвата на предоставяната услуга, отделните пакети, отговорността на доставчика, средствата за защита на потребителя и други.

Търговецът - доставчик на услугата е "ЛЕЙДИ АСИСТЪНС" ООД, ЕИК 205585549, със седалище и адрес на управление в гр. София 1618, район р-н Витоша, ИВАН СУСАНИН 108, ет. 7, ап. 24, представлявано от управителя Владислав Емилов Николов.

"ЛЕЙДИ АСИСТЪНС" ООД притежава удостоверение за извършване на „Пътна помощ“ № 53-00-5892/14.06.2019 г., издадено на основание чл. 148в от Закона за движение по пътищата и във връзка със Заповед №РД-02-14-499/29.05.2019 г. на Министъра на регионалното развитие и благоустройството.

Лейди Асистънс не предоставя същинските сервизни услуги, смяна на гуми и извършване на годишен технически преглед, описани подробно по-долу. Тези дейности се извършват от самостоятелни доставчици, независимо дали са доверен доставчик на Лейди Асистънс или са избрани от потребителя. Доставчиците отговарят на самостоятелно основание за качеството на услугите, упражняването на рекламация, гаранция и др. Лейди Асистънс не носи отговорност за качеството на автоуслугите, предоставени от автосервизите, срокът на изпълнение, евентуална забава при ремонт, вложените части, аксесоари, консумативи и други материали.

Търговският обект се намира на бул. Околовръстен път №8г, офис 1, гр. София.

1. Предварителна информация и определения

Лейди Асистънс – дружеството - доставчик на услугата тип „автоасистънс“, "ЛЕЙДИ АСИСТЪНС" ООД, ЕИК 205585549

Услуга тип „Автоасистънс“ - услугите по извозване на автомобили на собствен ход или на рапатрак, в зависимост от заявката, предоставяни от Лейди Асистънс, които услуги Клиентите заявяват по телефона на номер 0894676844, 0896999396.

Асистент от Лейди Асистънс - квалифициран служител/и на Лейди Асистънс, който извършва дейностите по предоставяне на услуги тип „Автоасистънс“ и е правоспособен водач, кат. Б за територията на Република България.

Потребители – физически лица, които са сключили индивидуален договор по реда на тези Общи условия.

Аварийен екип – специално обучен/и служител/и на Лейди Асистънс, извършващ/и дейностите по предоставяне на услуги тип „Автоасистънс“, по-специално „Пътна помощ“ и е правоспособен водач, кат. Б за територията на Република България.

Репатриращ автомобил – специализирано превозно средство за извършване на „Пътна помощ“, вписано в регистъра на Агенция пътна инфраструктура.

ГТП – годишен технически преглед, осъществен от лицензиран пункт.

ГО – застраховка Гражданска отговорност на автомобилистите с покритие в Република България.

ПТП – Пътно – транспортно произшествие

1.1. Териториален Обхват

Услугата се предоставя само в следните райони, находящи се в гр. София:

- Централна зона, източни, западни, северни и южни квартали с външна граница Околовръстен път, както и кв. Горна Баня, Княжево, Симеоново, Бояна, Драгалевци, Киноцентъра, Суходол, и др. изчерпателно изброени в Приложение № 2.

Изключени от обхвата са всички градове извън град София, както и 7-ми 11-ти километър, кв. Абдовица, кв. Бенковски, кв. Ботунец, в.з. Бункера, Витоша планина, , в.з. Габаро – Азмата, кв. Димитър Миленков, кв. Гара Искър, в.з. Килиите, кв. Кремиковци, кв. Малашевци, кв. Република, кв. Сеславци, кв. Трещич, кв. Република 2, кв. Филиповци, кв. Христо Ботев, кв. Челопечене.

Сключване на договора.

- 1.1. Настоящият договор се сключва след подписване на индивидуален договор с потребител, приемане на настоящите общи условия и предоставянето на клиентска брандирана карта.
- 1.2. В деня на сключване на настоящия договор, потребителят заплаща дължимото възнаграждение за предплатената услуга. При липсата на плащане в уговорения срок, договорът не поражда правни последици за страните.
- 1.3. Към момента на сключване на договора, потребителят е длъжен да докаже, че е собственик на автомобила или има права за ползване и управление на автомобила, който ще бъде обект на „Автоасистънс“ услугата.
- 1.4. Клиентската брандирана карта служи като доказателство за сключен договор.
- 1.5. Договорът, респективно клиентската карта са персонални и не могат да бъдат ползвани от лице, различно от титуляря по договора и ползвател на конкретния автомобил.
- 1.6. Потребителят има право, в рамките на срока на договора, да промени еднократно автомобила, като за целта изпраща писмено уведомление до Лейди Асистънс в срок до 10 дни от настъпването на промяната. Потребителят може да използва само услугите, които не са били използвани до датата на уведомяването на Лейди Асистънс. Услугите, които вече са използвани не се прехвърлят за новия автомобил.
- 1.7. При сключване на договора извън търговския обект, Лейди Асистънс предоставя на потребителя предварителната информация съгласно тези общи условия на хартиен или ако потребителят се поиска на друг траен носител.
- 1.8. При сключване на договор при общи условия с потребител общите условия обвързват потребителя само ако са му били предоставени и той се е съгласил с тях.
- 1.9. Съгласието на потребителя с общите условия се удостоверява с неговия подпис. Търговецът или упълномощен негов представител е длъжен да предаде подписан от него екземпляр от общите условия на потребителя.

2. Срок на договора

- 2.1. Срокът на договора, респ. предплатената карта е 1 година, считано от датата на подписване на индивидуалния договор, приемането на настоящите общи условия и плащането на цената на услугата.

- 2.2. Лейди Асистънс не предоставя автоуслуги на потребителя след изтичане на срока на договора, както и ако са налице неплатени задължения за ползвани допълнителни услуги, консумативи и др. или за минали периоди.

3. Описание на услугата и основни задължения на страните

- 3.1. **Пътна помощ** – Услугата е предплатена и се полага, съответно предоставя веднъж в годината. За притежателите на карта, след ползване на еднократната предплатената услуга, е на разположение възможност за ползване на преференциална цена според местоположението и състоянието на автомобила. Лейди Асистънс може да откаже предоставяне на Услугата „пътна помощ“, когато теренът, не позволява да се достигне мястото, където е аварирал автомобилът на потребителя и/или създава опасност от затъване/засядане или повреждане на репатриращия автомобил. Примери за видове терени, при които може да бъде отказано предоставянето на „пътна помощ“ са блата, езера, реки, язовири, басейни, пресечени местности, канавки и всяко друго местоположение, което се намира извън градските и междуселищните пътни мрежи, попадащи в териториалния обхват на услугата. Лейди Асистънс отказва предоставяне на услугата за всяко местоположение извън териториалния ѝ обхват.
- 3.1.1. Услугата се счита за предоставена, когато Лейди Асистънс изпрати аварийен екип, но потребителят откаже аварираният автомобил да бъде репатриран, независимо от причината, или ако повредата бъде отстранена на място (смяна на гума, зареждане с гориво, подаване на стартов ток и др.)
- 3.1.2. При подаване на заявка за ползване на пътна помощ, потребителят е длъжен да даде необходимата актуална информация за състоянието на автомобила, за вида на повредата (ако е възможно) и точното му местонахождение.
- 3.1.3. За предоставяне на услугата е необходимо потребителят да предостави регистрационен талон част II, талон за преминал ГТП и валидна застрахователна полица ГО.
- 3.1.4. В случай на ПТП и при условие, че автомобилът има валидна застраховка „Каско“, при която се полага безплатна пътна помощ, и са повикани аварийни екипи, както от застрахователя, така и от Лейди Асистънс, услугата се счита за ползвана, респ. изчерпана.
- 3.1.5. Услугата важи в рамките на град София, съгласно описания в т.1.1. териториален обхват.
- 3.1.6. За всяко населено място извън града, но в непосредствена близост до него се доплаща допълнително според местоположението и състоянието на автомобила.
- 3.1.7. Услугата се предоставя 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата без почивен ден чрез обаждане на тел. 0894676844, 0896999396.
- 3.2. **Смяна на гуми** – Услугата се полага еднократно за откарване на автомобила до център за гуми, с който имаме сключен договор или до такъв, посочен от потребителя.
- 3.2.1. Потребителят отправя заявка по телефона, най-малко 24 ч предварително, с която се уговаря ден, час и място, откъдето ще бъде предаден автомобилът на асистент от Лейди Асистънс.
- 3.2.2. Потребителят е длъжен да подsigури гумите за смяна на достъпно място, което не създава опасност за здравето и живота на асистентите от Лейди Асистънс.
- 3.2.3. Ако гумите за подмяна са на хотел е нужен документ, удостоверяващ това обстоятелство, както и данни относно собственика/ползвателя на гумите, марка, размер, наличие на джанти, местоположение на хотела и условия относно освобождаването им.
- 3.2.4. Подмяната се заплаща от потребителя чрез фискален бон, разписка, фактура или друг документ, удостоверяващ извършената смяна.

- 3.2.5. Асистентите от Лейди Асистънс извършват натоварването и разтоварването на гумите от/в съответното място и автомобила, при условие, че гумите се намират на подходящо и достъпно място, което не създава опасност за живота и безопасността на Асистентите от Лейди Асистънс.
- 3.2.6. При ползване на услугата „смяна на гуми“, потребителят заплаща допълнително монтажа, както и всички допълнителни съпътстващи дейности като баланс, тежести, вентили и др.
- 3.2.7. **Потребителят има право да се възползва от услугата еднократно в рамките на срока на валидност на картата – по избор или за летния или за зимния период**
- 3.2.8. Ако не е заявена и използвана тази услуга в рамките на срока на валидност, то услугата не може да бъде заменена с друга.
- 3.2.9. При изчерпване на услугата, потребителят има право да се възползва отново на преференциална цена, допълнително уточнена в зависимост от сезона, с предварителна уговорка, минимум 24 часа по-рано.
- 3.2.10. За предоставяне на услугата е необходимо потребителят да предаде на асистента от Лейди Асистънс следните документи на автомобила – свидетелство за регистрация на автомобила част II (малък талон), валиден ГТП и валидна ГО - полица и талон. Услугата се счита за предоставена, ако поради липса на някои от тези документи, установена най – късно в момента на предаване на автомобила от потребителя на асистент от Лейди Асистънс.
- 3.3. **Годишен технически преглед (ГТП) –** Услугата е еднократна, автомобилът се предава от потребителя на автоасистент от Лейди Асистънс, който откарва автомобила на собствен ход до лицензиран пункт за годишни технически прегледи, определен от Лейди Асистънс.
- 3.3.1. За предоставяне на услугата е необходимо потребителят да предостави на асистента от Лейди Асистънс валиден ГТП към датата на която е заявена услугата, малък талон (Свидетелство за регистрация Част II), копие на голям талон (Свидетелство за регистрация Част I), квитанция на платен местен данък за съответната година.
- 3.3.2. Услугата се счита за използвана, ако при предаване на автомобила на асистент на Лейди Асистънс, се установи, че някой от изискуемите документи е невалиден или липсва.
- 3.3.3. Потребителят отправя заявка по телефона, най-малко 24 ч. предварително, с която се уговаря ден, час и място, откъдето ще бъде предаден автомобилът на асистент от Лейди Асистънс.
- 3.3.4. Налице е опция за предварително записване на час, ако потребителят желае сам да закара автомобила си до партньорски пункт за технически преглед.
- 3.4. **Сервиз**
 - 3.4.1. Услугата включва - откарване на автомобила до доверен сервиз на Лейди Асистънс или по избор на потребителя за:
 - 3.4.2. Услугата се заявява 24 часа предварително по телефона.
 - 3.4.3. В случай, че услугата е заявена за откарване на автомобила в сервиз, посочен от потребителя, ангажиментът се изчерпва с откарването и връщането на автомобила. Цялостната комуникация относно предстоящия ремонт се осъществява между потребителя и неговия сервиз.
 - 3.4.4. В случай, че автомобилът е откаран в доверен сервиз на Лейди Асистънс, с който е налице сключен договор се създава ремонтно досие и се поддържа занапред. Ремонтното досие съдържа информация всички извършени ремонти от дата на създаване на ремонтното досие на същия автомобил в съответния сервиз.
 - 3.4.5. Услугата се счита за използвана, ако потребителя откаже да му бъде отремонтиран автомобилът, независимо къде е посочил да бъде откаран. При

желание за използване на услугата отново, потребителят заплаща сума предварително договорена с нас.

- 3.4.6. Необходими документи за предоставяне на услугата: свидетелство за регистрация част II (малък талон), валиден ГТП, активна ГО. Ако при предаване на автомобила на асистент от Лейди Асистънс се установи, че един от посочените документи липсва или е с изтекъл срок на валидност, услугата се счита за използвана и не носим отговорност за по нататъшното ѝ предоставяне. При желание от страна на потребителя е възможно да бъде заявена допълнително.
- 3.4.7. Във всички случаи Лейди Асистънс не носи отговорност за диагностиката, качеството на ремонта и вложените части, както и за срока за изпълнение.
- 3.4.8. За качествено и точно изпълнение на услугата Лейди Асистънс, респективно автосервизът може да изисква, а потребителят е длъжен да предостави сведения, включително и техническа или пътна документация за повредите в автомобила.

4. Цени и начин на плащане

- 4.1. Цената на комплексната услуга се определя за 1 година, считано от издаване на картата и включва годишен технически преглед, еднократна „пътна помощ, еднократно откарване за смяна на гуми, и еднократно откарване до сервиз. Размерът на цената се определя с тарифата на Лейди Асистънс, публикувана на <https://ladyassistance.com/>.
- 4.2. Цената се заплаща в момента на пописване на договора в брой.
- 4.3. Цените за същинските автоуслуги, резервни части и консумативи се съобщават на потребителя подлежат на изрично приемане по правилата на т. 8 от настоящите Общи условия.

5. Задължения на потребителя

- 5.1. Потребителят е длъжен да предоставя точна, достоверна информация, както и валидни документи, които са необходими за предоставянето на услугите на Лейди Асистънс. В случай, че някои от данните са неверни, непълни или неточни, Лейди Асистънс има право да откаже предоставянето на конкретната услуга и тя се счита за използвана.
- 5.2. Потребителят е длъжен да присъства лично или да изпрати надлежно оправомощен представител в уговорените ден, час и местоположение за предаване и приемане на автомобила. При закъснение повече от 15 минути от страна на потребителя се счита, че услугата е предоставена. Повторна заявка за съответния вид се заплаща допълнително по Тарифата на Лейди Асистънс.
- 5.3. Потребителят е длъжен да заплати в срок дължимото възнаграждение, както и всички съпътстващи разходи във връзка с предоставяне на услугата по правилата на т. 8.
- 5.4. В случай, на неплащане на цялата сума за комплексната услуга, за Лейди Асистънс не възниква задължение за предоставяне на услуги.
- 5.5. Потребителят е длъжен да предаде автомобила с достатъчно гориво за да може да бъде откаран и върнат от съответния сервиз или пункт за технически преглед. В случай, че горивото се окаже недостатъчно, Лейди Асистънс има право да зареди до 10 литра в избрана от дружеството бензиностанция, а потребителят е длъжен да възстанови направените разходи в незабавно в деня на връщане на автомобила след представяне на касов бон.
- 5.6. Потребителят е длъжен да се отнася вежливо със служителите и представителите на Лейди Асистънс и всяка проява на неетично поведение може да доведе до отказ от услуга или до предсрочно прекратяване на договора.

6. Подаване на заявка

- 6.1. Потребителят подава заявка за сключване на договор чрез изпращане на електронно съобщение на office@ladyassistance.com или по телефона на 0894676844, 0896999396.
- 6.2. Заявката за извършване на услуги, при вече сключен договор се подава само по телефона на 0894676844, 0896999396, най – малко 24 часа, преди желания ден и час, в които автомобилът следва да бъде предаден на асистент от Лейди Асистънс. При заявката задължително се посочва мястото на вземане и връщане на автомобила, както и лицето, което ще го извърши, ако е различно от картодържателя (потребителя).
- 6.3. За обработването на заявката и изпълнението на договора е наложително обработването на определен обем от лични данни. Изискуемата информация относно поверителното третиране на лични данни се съдържа в Уведомлението за поверително третиране, което е неразделна част от настоящия договор и е публикувана на <https://ladyassistance.com/>
- 6.4. Заявката се потвърждава от Лейди Асистънс изрично.
- 6.5. При невъзможност за изпълнение на заявените услуги в посочените дни и/или часове или поради други възпрепятстващи обстоятелства, асистент от Лейди Асистънс ще се свърже с потребителя за предлагане на алтернативни времеви параметри за извършване на услугата.

7. Предоставяне на услуга от Лейди Асистънс

- 7.1. При успешно подадена и потвърдена заявка и уговорен ден и час за предаване на автомобила, потребителят е длъжен да предаде на асистент от Лейди Асистънс автомобила.
- 7.2. Предаването се удостоверява с подписването на Приемо – предавателен протокол, в който се описват видимите щети по автомобила и други недостатъци.
- 7.3. Асистентът прави дигитални снимки на автомобила в момента на предаване и ги изпраща на потребителя чрез мобилно приложение с криптирана връзка, например Viber, Whatsapp, Messenger на посочения в индивидуалния договор телефон за контакт.
- 7.4. Връщането се осъществява с отделно уговорен ден и час, в зависимост от готовността на сервиза, чрез подписване на двустранен – приемо – предавателен протокол с лицето, което е предало автомобила, освен ако не е изрично посочено в приемо – предавателния протокол при предаването му на асистент на Лейди Асистънс.

8. Предоставяне на услуга от партньорска организация – автосервиз, ГТП, и др.

- 8.1. Преди потребителят да бъде обвързан с конкретната оферта за ремонт на автосервиз или друг доставчик на автоуслуги или с договор със застрахователя договор или с предложение за сключване на договор, Лейди Асистънс уведомява за предстоящия ремонт, както и неговата приблизителна стойност. Приемането на ремонтните дейности и ориентировъчната цена от страна на потребителя се извършва устно, а при наличие на техническа възможност – писмено.
- 8.2. Когато Лейди Асистънс не е получил изричното съгласие на потребителя или потвърждение, но е приел, че такова е налице, поради това, че потребителят не е отхвърлил предварително изготвените от Лейди Асистънс предложения, които са свързани със задължение за плащане и не са били поискани от потребителя, той има право заплатените от него допълнителни суми да му бъдат възстановени.
- 8.3. Тези правила се прилагат и в случаите, когато се налага доплащане за допълнителна услуга по основния договор между Лейди Асистънс с потребителя.

9. Отговорност и задължения на Лейди Асистънс

- 9.1. Лейди Асистънс се задължава да предоставя услугите, предмет на тези общи условия и на индивидуалния договор, точно, добросъвестно и с грижата на добър търговец.
- 9.2. Лейди Асистънс отговаря за предоставянето на услугите по извозване на автомобили качествено и в срок.
- 9.3. Лейди Асистънс не носи отговорност за действия на трети лица и организации за предоставените от тях услуги.
- 9.4. Лейди Асистънс не носи отговорност за предоставянето на услугата и настъпилите вреди, когато неговите служители и представители са били въведени в заблуждение чрез предоставяне на невярна, неточна и непълна информация или в резултат на недобросъвестно поведение на потребителя.
- 9.5. Лейди Асистънс няма задължение да проверява собствеността и правата на потребителя върху автомобила обект на Автоасистънс услуги и не носи отговорност пред трети лица.
- 9.6. Лейди Асистънс не носи отговорност за настъпили имуществени и неимуществени вреди настъпили в резултат на злоумишлени действия на трети лица, бедствия, аварии, природни стихии, случайни събития, в това число повреждане на автомобила и/или счупване на стъкло от камъче на пътя, паднал предмет или товар от друг автомобил.

10. Рекламации

- 10.1. Потребителят има право да направи рекламация пред Лейди Асистънс, за предоставените услуги по извозване, когато последните явно не съответстват на договореното.
- 10.2. Рекламацията на услуги може да се предяви до 14 дни от откриване на несъответствието на услугата с договореното.
- 10.3. Този срок спира да тече през времето, необходимо за постигане на споразумение между Лейди Асистънс и потребителя за решаване на спора.
- 10.4. Рекламацията се предявява пред „Лейди Асистънс“ ООД или пред упълномощено от него лице.
- 10.5. Рекламацията се подава лично устно или писмено на адрес бул. Околовръстен път №8г, офис 1, гр. София.
- 10.6. При предявяване на рекламация потребителят посочва предмета на рекламацията, предпочитания от него начин за удовлетворяване на рекламацията, съответно размера на претендираната сума, и адрес за контакт.
- 10.7. Лейди Асистънс или упълномощено от него лице са длъжни да приемат рекламацията, ако тя е предявена своевременно.
- 10.8. Лейди Асистънс да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощените от него лица рекламации.
- 10.9. При предявяване на рекламация Лейди Асистънс или упълномощено от него лице задължително я описват в регистъра като на потребителя се издава документ, съдържащ датата, номера, под който рекламацията е вписана в регистъра, вида на услугата и подпис на лицето, приело рекламацията.
- 10.10. Приемането на рекламации се извършва през цялото работно време на адрес бул. Околовръстен път №8г, офис 1, гр. София.
- 10.11. При подаване на рекламация потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията:
 - касова бележка, платежно нареждане или фактура;
 - протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договореното;
 - други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

- 10.12. Когато Лейди Асистънс удовлетвори рекламацията, той издава акт за това, който се съставя в два екземпляра, и предоставя задължително един екземпляр на потребителя.
- 10.13. Предявяването на рекламация пред търговеца не е пречка за предявяване на иск.
- 10.14. Лейди Асистънс не отговаря и не посредничи при извършване на рекламации относно конкретен ремонт на автомобил, резервни части, консумативи или смяна на гуми. В тези случаи потребителят предявява рекламацията направо пред съответния доставчик/търговец/производител.

11. Право на отказ. Прекратяване на договора.

- 11.1. Потребителят има право да се откаже, когато е сключен от разстояние или извън търговския обект, без да посочва причина, без да дължи обезщетение или неустойка и без да заплаща каквито и да е разходи, с изключение на разходите, предвидени в чл. 54, ал. 3 и чл. 55 от Закона за защита на потребителите, ако изпълнението е не е започнало, в 14-дневен срок, считано от датата на сключване на договора - при договор за услуги.
- 11.2. Когато потребителят иска да се откаже от договора от разстояние или от договора извън търговския обект, той информира търговеца за решението си преди изтичането на горния срок.
- 11.3. Ако изпълнението на договора е започнало по време на горния срок, потребителят губи правото си на отказ.
- 11.4. За да упражни правото си на отказ, потребителят може да използва стандартния формуляр за отказ съгласно Приложение № 6 към ЗЗП, който е на разположение при Лейди Асистънс или да заяви недвусмислено по друг начин решението си да се откаже от договора.
- 11.5. Упражняване правото на отказ търговецът може да предостави на потребителя възможност за избор да попълни и да изпрати по електронен път чрез интернет страницата на търговеца стандартния формуляр за отказ съгласно приложение № 6 или друго недвусмислено заявление, изпратени на office@ladyassistance.com. В тези случаи търговецът е длъжен незабавно да изпрати на потребителя потвърждение за получаване на отказа му на траен носител.
- 11.6. Упражняването на правото на отказ прекратява задълженията на страните да изпълнят договора извън търговския обект, или в случаите, когато потребителят е направил предложение да сключат договор от разстояние или договор извън търговския обект.

12. НЕВЪЗМОЖНОСТ за упражняване на право на отказ

- 12.1. Правото на отказ на потребителя от договора от разстояние или от договора извън търговския обект не се прилага за договори за предоставяне на услуги, при които услугата е предоставена напълно, частично или изпълнението ѝ е започнало в рамките на 14-дневния срок за отказ, за което потребителят е изрично уведомен при сключване на индивидуалния договор и е дал своето изрично съгласие.

13. Изменение

- 13.1. Едностранно изменение се допуска в следните случаи за което потребителят се уведомява своевременно.
- 13.2. Търговецът е длъжен да уведоми потребителя за всяко изменение в общите условия по сключения договор в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция.
- 13.3. Когато не е съгласен с измененията в общите условия, потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или

неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия.

- 13.4. Потребителят упражнява правото си по т. 13.3., като изпраща до търговеца писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението по т. 13.2.
- 13.5. т. 13.3. не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт.
- 13.6. Измененията в общите условия обвързват потребителя по договора, когато потребителят е уведомен за тях при условията на т. 13.1. и 13.2. и не е упражнил правото си по т. 13.3. и т. 13.4.

14. Поверителност и обработване на лични данни

- 14.1. За сключването и изпълнението на договора за предоставяне на предплатени „Автоасистънс“ услуги е необходимо предоставянето на определен набор от лични данни, които се обработват за целите на този договор, което включва и преддоговорните отношения.
- 14.2. Вашите лични данни се обработват в съответствие с изискванията на Общия регламент за защита на данните.
- 14.3. Повече информация относно поверителното третиране на личните данни, можете да намерите в Приложение № 1 към индивидуалния Ви договор, което е публикувано в разширен вид и на [https://ladyassistance.com /](https://ladyassistance.com/) , и чиято актуализация ще се отразява там.

15. Приложимо право

- 15.1. За неуредените въпроси се прилага действащото българско и приложимото за конкретния случай европейско законодателство.
- 15.2. Всички спорове възникнали във връзка с услугата се уреждат по взаимно съгласие, а когато това се окаже невъзможно, по съдебен ред пред компетентния български съд по правилата на подсъдността, предвидени в Гражданския процесуален кодекс.
- 15.3. Нищожността на отделни части на тези Общи условия не влече неговата цялостна нищожност, когато те са заместени по право от повелителни норми на закона или когато може да се предположи, че те договорът би бил сключен и без недействителните му части.

16. Алтернативно решаване на спорове

- 16.1. В случай на възникнал спор и при невъзможност за доброволно уреждане на въпроса е налице възможност за отнасянето му към Помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите.

Надзорен орган във връзка със защитата на потребителите:

Комисия за защита на потребителите, <https://www.kzp.bg/>

Надзорен орган във връзка със защитата на личните данни:

Комисия за защита на личните данни, <https://www.cpdp.bg/>