

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ И УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ КЛИЕНТАМ

Термины и их определения:

Автомобиль - автомобиль марки ROX полной массой до 3 500 (трёх тысяч пятисот) килограмм, поставленный клиентом на обслуживание по Программе.

Дороги - расположенные на территории Российской Федерации за исключением Донецкой Народной Республики (ДНР), Луганской Народной Республики (ЛНР), Запорожской и Херсонской областей, обустроенные или приспособленные и используемые для движения транспортных средств полосы земли с твёрдым покрытием либо поверхности искусственного сооружения. Дороги включают в себя одну или несколько проезжих частей, а также трамвайные пути, тротуары, обочины и разделительные полосы при их наличии.

Дата начала обслуживания по Программе – дата Договора купли-продажи Автомобиля.

Клиент - лицо, владеющее и/или пользующееся на законном основании Автомобилем, участвующим в Программе. При обращении Клиента к ИСПОЛНИТЕЛЮ за оказанием Услуг, ИСПОЛНИТЕЛЬ по телефону узнает идентификационный номер (VIN-код) Автомобиля, а впоследствии проверяет документы, подтверждающие право Клиента на управление Автомобилем.

Исполнитель – юридическое лицо, оказывающее услуги в рамках программы «**ROX ASSISTANCE**».

Дилер, Дилерский центр – авторизованный официальный дилер «**ROX MOTOR**».

Событие - любой из случаев, когда Автомобиль не может начать или продолжить движение по причинам, изложенным в п. 3.1. настоящего Информационного письма.

Контакт – центр - служба ИСПОЛНИТЕЛЯ, работающая круглосуточно и круглогодично, организующая Обслуживание Клиентов при получении от Клиента информации о Событии, указанном в п. 3. по телефонному номеру: **8-800-505-25-45**

Срок действия программы - количество дней с даты начала обслуживания по Программе для каждого конкретного Автомобиля Клиента.

1. ОБЗОР ПРОГРАММЫ

Программа помощи на дорогах «**ROX ASSISTANCE**» является услугой по организации помощи владельцам обездвиженных Автомобилей марки «**ROX**», либо лицам, пользующимся Автомобилем на законных основаниях, которая предоставляется круглосуточно, 365 (Триста шестьдесят пять) дней в году, и включает в себя следующий перечень услуг Исполнителя в отношении Клиентов и их Автомобилей:

- Прием обращений от Клиентов по телефону Контакт-центра;
- Организацию помощи в случае обездвижения Автомобиля Клиента в следующем порядке:
 - предварительную диагностику по телефону, которая позволяет устранить проблему дистанционно без отправки на место службы технической помощи либо эвакуации;
 - отправку специального Автомобиля технической помощи для оказания помощи на месте обездвижения;
 - отправку эвакуатора для транспортировки Автомобиля к ближайшему Дилеру для проведения ремонта, если ремонт на месте не принёс результата, либо если это было понятно изначально в момент общения по телефону;
- Организацию доставки Клиента и его пассажиров от места поломки до Дилера либо от Дилера до пункта назначения Клиента в день поломки;
- Организацию ночлега Клиента и его пассажиров в отеле;
- Организацию предоставления услуги «Продолжение путешествия или возвращения домой / к месту ремонта»;

- Организацию предоставления услуги «Аварийный комиссар» в случае Дорожно-транспортного происшествия (далее – «ДТП»);
- Организацию предоставления услуги «Поиск принудительно эвакуированного автомобиля».

2. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ

Программа действует на территории Российской Федерации за исключением Донецкой Народной Республики (ДНР), Луганской Народной Республики (ЛНР), Запорожской и Херсонской областей.

3. РАМКИ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Действие программы

Программа покрывает следующие События, произошедшие с Автомобилем на Дорогах, в результате наступления которых движение на Автомобиле стало невозможным, небезопасным либо запрещено Правилами дорожного движения:

- Неисправность Автомобиля, то есть технический дефект (недостаток, поломка), приведший к выходу из строя того или иного узла или детали Автомобиля;
- Дорожно-транспортное происшествие (далее – «ДТП») с участием Автомобиля;
- Повреждение колеса/колес Автомобиля, в том числе в случае вандализма или умышленного повреждения;
- Недостаточный для старта Автомобиля заряд 12-вольтовой аккумуляторной батареи;
- Невозможность начать или продолжить движение на Автомобиле по причине неисправности его противоугонной системы;
- Отсутствие возможности проникнуть в салон по причине заблокированных замков дверей Автомобиля;
- Полная выработка топлива в топливном баке Автомобиля.

3.2. Ограничения

Программа не распространяется на следующие Автомобили:

- Автомобили, которые эксплуатировались с явными нарушениями инструкций по эксплуатации и сервисных книжек;
- Автомобили, в конструкцию которых были внесены изменения, не авторизованные изготовителем, а также Автомобили, которые проходили техническое обслуживание с нарушением норм изготовителя, участвовали в соревнованиях, подвергались перегрузке.

Программа не распространяется на следующие неисправности:

- неисправности, связанные с оледенением Автомобиля (невозможно открыть дверь, тронуться с места из-за примерзших тормозных колодок, пр.);
- возгорания от внешних источников;
- разбитые/поврежденные стекла или оптические приборы, кроме разбитого переднего ветрового стекла;
- застрявший Автомобиль на или вне Дороги;
- невозможность эксплуатации Автомобиля по причине «летних» колёс зимой, либо «зимних» летом.
- все случаи блокировки Автомобиля силами охраны порядка, в частности, при серьезных нарушениях;
- все случаи законодательно предусмотренной блокировки (например, арест имущества);
- природные катастрофы и иные обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства), например, затопление водой;
- если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не имеющим права управления данным Автомобилем или лицом, не имеющим водительского удостоверения;
- если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (кроме услуги «Подменный водитель»).

3.3. Действие программы для прицепов, трейлеров

Программа не распространяется на неисправности прицепов, трейлеров, послуживших причиной обездвиживания Автомобиля. Программой также не покрывается организация эвакуации груза, прицепов, трейлеров и т.п. в случае эвакуации Автомобиля.

4. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

В рамках настоящей Программы Исполнитель оказывает Клиентам следующие услуги:

4.1. Техническая консультация по телефону

Если Клиент при наступлении События обращается в Контакт-центр Программы, Исполнитель осуществляет телефонный инструктаж по самостоятельным действиям Клиента (самопомощи). Кроме того, осуществляет следующие виды действий и консультаций:

- Техническое консультирование и прием запроса на оказание услуг в случае наступления События;
- определение необходимости оказания услуг;
- выбор оптимального типа и способа оказания услуги в конкретной ситуации;
- организацию оказания услуг.

4.2. Техническая помощь на дороге

При наступлении События, в случае если Техническая консультация не помогла, но вероятность устранить поломку без эвакуации Автомобиля к Дилеру высока, Исполнитель организует выезд технического специалиста с целью устранения причины обездвижения Автомобиля на месте.

4.3. Эвакуация

При наступлении События, в случае, если Техническая консультация, Техническая помощь на дороге не помогли, или изначально было принято решение эвакуировать обездвиженный Автомобиль, Исполнитель организует доставку такого Автомобиля в официальный сервисный центр ближайшего Дилера. В случае, если погрузка или разгрузка Автомобиля на/с эвакуатор(а) осуществляется в местах Дорог, где согласно ПДД остановка ТС запрещена, ответственность за оплату возможного штрафа лежит на Клиенте. В случае возникновения простоя эвакуатора по вине Клиента / Дилера / третьих лиц при погрузке и/или разгрузке свыше 15 минут, Клиент оплачивает такой простой непосредственно оказывающему услугу Исполнителю по тарифу Исполнителя. Переадресация (изменение пункта назначения эвакуатора) по инициативе Клиента также оплачивается Клиентом Исполнителю.

4.4. Транспортировка Клиента и пассажиров

В случае эвакуации Автомобиля к Дилеру в рамках Программы по причине неисправности (не ДТП), Клиент имеет право потребовать от Исполнителя организации транспортировки его, а также всех пассажиров Автомобиля до Дилера или до места назначения Клиента посредством такси. В случае таких пожеланий от Клиента возможна также компенсация затрат Клиента на транспортировку прочими средствами общественного транспорта. Компенсация затрат производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения Клиента. Лимит стоимости услуги: 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей без учета НДС на одно Событие.

4.5. Проживание в гостинице

В случае если после доставки Автомобиля Клиента к Дилеру на эвакуаторе в рамках Программы по причине неисправности (не ДТП), если по результатам диагностики неисправность признана гарантийной и ремонт невозможно осуществить в течение 1 (одних) суток, Клиент вправе потребовать от Исполнителя предоставления проживания в гостинице на время ремонта для себя и всех пассажиров, но не более чем на 3 (три) ночи. Лимит стоимости гостиничного номера на одного/двух человек: 4 000 (четыре тысячи) рублей без учета НДС за одну ночь. Услуга предоставляется в случае если Дилер, к которому был эвакуирован Автомобиль, находится более чем в 300 (трёхстах) километрах от места проживания либо пункта назначения Клиента.

4.6. Продолжение путешествия, возвращение домой, возвращение к месту ремонта.

В случае если после доставки Автомобиля Клиента к Дилеру на эвакуаторе в рамках Программы по причине неисправности (не ДТП), по результатам диагностики неисправность признана гарантийной и ремонт

невозможно осуществить в течение 1 (одних) суток, Клиент вправе потребовать от Исполнителя компенсации стоимости авиа или ж/д билетов для себя и всех пассажиров для продолжения путешествия в запланированном направлении. По окончании путешествия возможна компенсация стоимости билетов до места жительства Клиента на аналогичных условиях, если Автомобиль не отремонтирован, либо до Дилера, если Автомобиль отремонтирован (в последнем случае – только компенсация билетов для Клиента). Лимит составляет 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей без учёта НДС на одно Событие. Также возможна компенсация затрат Клиента на оплату билетов исходя из лимита 25 000 (двадцать пять тысяч) рублей без учёта НДС на одно Событие. Компенсация затрат Клиента производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения Клиента. Услуга предоставляется в случае если Дилер, к которому был эвакуирован Автомобиль, находится более чем в 300 (трёхстах) километрах от места проживания либо пункта назначения Клиента.

4.7. Выезд аварийного комиссара

В случае ДТП с участием Автомобиля Клиента, Клиент может воспользоваться услугой выезда аварийного комиссара в административных границах городов присутствия Дилеров (МКАД для Москвы), а также на удалении до 50 (пятидесяти) километров от границ этих городов (от МКАД для Москвы). Действия Аварийного комиссара на месте ДТП:

- фиксирует факт и обстоятельства наступления события;
- составляет схему происшествия;
- помощь в определении и фиксации очевидцев происшествия;
- производит цифровую фотосъёмку: общего вида места события (расположения машин на проезжей части, следов аварии, вида проезжей части с прилегающими дорожными знаками, а также иных объектов, важных для установления обстоятельств ДТП); поврежденных объектов, общего вид поврежденных объектов, регистрационных номеров;
- помогает Клиенту в составлении извещения о ДТП и иной необходимой документации, оказывает консультационную помощь Клиенту по порядку оформления необходимой документации на месте события;
- производит оценку технического состояния транспортного средства на предмет возможности его дальнейшего самостоятельного передвижения в целях обеспечения безопасности и исключения возможности увеличения убытка, возникшего в результате происшествия, при необходимости организует вызов эвакуатора;
- противодействует психологическому давлению на Клиента со стороны третьих лиц, оказывает психологическую поддержку;
- организывает оказание доврачебной медицинской помощи участникам события на месте происшествия при необходимости.

Вся информация, полученная в ходе оказания услуги, фиксируется в акте осмотра аварийного комиссара и предъявляется для ознакомления и подписи Клиенту. Все документы составленные на месте ДТП передаются Клиенту.

Лимит - не более 1 (одного) раза в течение одного года действия Программы.

4.8. Сбор справок из МВД / ГИБДД в случае ДТП

В случае, если по результатам работы Аварийного комиссара на месте ДТП (услуга 4.8) не удаётся собрать полный комплект необходимых документов для передачи Клиенту, Клиент вправе потребовать от Исполнителя содействия в сборе необходимых документов из компетентных органов, что включает в себя:

- прибытие сотрудника Исполнителя (Партнера Исполнителя) в подразделение МВД Российской Федерации или в иные компетентные органы, в ведении которых находится оформление документов, подлежащих представлению в государственные органы и/или страховые компании при ДТП, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;
- проведение мероприятий по получению документов, необходимых для представления в государственные органы и/или страховые компании при ДТП, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

- передача или отправка почтовой/курьерской службой полученных в компетентных органах документов Клиенту.

В случае если для оказания услуги требуется предоставление в компетентные органы нотариальной доверенности от Клиента на сотрудника Исполнителя (Партнёра Исполнителя), затраты на такое оформление лежат на Клиенте.

Услуга доступна в пределах границ городов присутствия Дилеров (МКАД для Москвы), а также на удалении до 50 (пятидесяти) километров от границ этих городов (от МКАД для Москвы) за исключением Донецкой Народной Республики (ДНР), Луганской Народной Республики (ЛНР), Запорожской и Херсонской областей.

4.9. Поиск принудительно эвакуированного Автомобиля

В случае принудительной эвакуации Автомобиля Клиента на спецстоянку по причине нарушения Клиентом правил остановки и стоянки, Клиент вправе обратиться к Исполнителю для содействия в поиске его Автомобиля. В рамках услуги Исполнитель осуществляет поиск Автомобиля по регистрационному знаку и серийным номерам Свидетельства о регистрации транспортного средства и Водительского удостоверения в государственных информационных системах, собирающих информацию о принудительно эвакуированных транспортных средствах, после чего предоставляет Клиенту информацию о местонахождении спецстоянки, контактных данных и часах работы, а также консультирует о действиях, необходимых для возврата Автомобиля.