

Условия оказания услуг потребителю – держателю карты

Приобретая данную карту (становясь её держателем/владельцем), потребитель принимает предложение (оферту) исполнителя заключить абонентский договор об оказании услуг на следующих условиях:

1. Для заказа услуги потребитель звонит по бесплатному круглосуточному телефону службы поддержки клиентов: 8 800 700 52 32.

2. Услуги оказываются в отношении одного транспортного средства бренда LADA, категории «В», указанного потребителем при активации карты.

3. Потребитель вправе воспользоваться услугами по истечении 48 часов с момента активации карты.

3.1. Перечень и описание услуг, порядок их оказания:

1) **Эвакуация при ДТП** - Если в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП), оформленного должным образом, автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места ДТП движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места ДТП до ближайшего официального дилера LADA (в пределах 50 км от административной границы города присутствия официального Дилера LADA). Формат эвакуации «Лебедка».

2) **Эвакуация при поломке** - Если в результате неожиданной поломки автомобиль пользователя не может начать или продолжить с места поломки движение вследствие поломки/повреждения деталей или узлов автомобиля, исполнитель по факту обращения пользователя обеспечивает эвакуацию автомобиля с места поломки до ближайшего официального дилера LADA (в пределах 50 км от административной границы города присутствия официального Дилера LADA). Формат эвакуации «Лебедка».

3) **Запуск АКБ** - В случае, если автомобиль пользователя не может начать или продолжить движение вследствие полного разряда АКБ, исполнитель по факту обращения пользователя после проведения дистанционной диагностики в случае технической целесообразности направляет представителя для проведения мероприятий по запуску двигателя данного автомобиля, в том числе не менее чем от одного внешнего источника.

4) **Замена колеса на запасное** - В случае, если автомобиль предьявителя не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин автомобиля, то исполнитель по факту обращения предьявителя направляет представителя для осуществления замены колес автомобиля предьявителя с

целью восстановить готовность автомобиля к самостоятельному движению. Оказываются только работы по снятию поврежденных колес и установки на их место имеющихся у предъявителя запасных колес.

5) **Консультация юриста** - полноценная консультация с обратной связью по электронной почте, по вопросам в сферах: Трудового права, Семейного права, Потребительских споров, прав и обязанностей участников дорожного движения в РФ.

6) **Подвоз топлива** - выездная дозаправка выполняется любым сертифицированным бензином или дизтопливом необходимой марки (до 10 литров) с надежных и проверенных автозаправок. Подвоз газа не осуществляется. Стоимость топлива оплачивается держателем карты дополнительно - по чеку АЗС, без наценки.

7) **Поиск автомобиля** – в случае эвакуации автомобиля на штрафстоянку: поиск автомобиля держателя карты и доставка водителя на стоянку (оплата штрафа производится за счет владельца автомобиля).

8) **Консультация автомеханика** - пошаговая инструкция автомеханика в режиме онлайн, которая позволит самостоятельно устранить наиболее простые неисправности, или ответит на любой вопрос держателя карты, связанный с особенностями эксплуатации автомобиля (можно ли продолжить движение, если загорелась определенная контрольная лампа, как разблокировать АКПП, и многое другое).

9) **Круглосуточная справка** - консультация при ДТП. Консультация при ПДТЛ (противоправные действия 3-х лиц в отношении автомобиля). Помощь в поиске ближайшего сервисного центра в любом городе РФ.

10) **Такси / гостиница** – в рамках услуги «Такси» осуществляется заказ и организация для потребителя такси от места доставки автомобиля потребителя, при оказании услуги по эвакуации автомобиля, до места, указанного потребителем. В случае, если стоимость услуг такси превышает 1 500 (Одну тысячу пятьсот) рублей, потребитель оплачивает сумму превышения за свой счет.

В рамках поиска и бронирования гостиницы при эвакуации автомобиля, если для осуществления ремонта автомобиля требуется не менее трех суток, осуществляется поиск и бронирование гостиницы для потребителя, а также для его пассажиров в количестве не более трех, при этом компенсация стоимости проживания таких услуг (не более, чем на одни сутки) производится в пределах максимального лимита стоимости оказываемых услуг, составляющего 4 000 (Четыре тысячи) рублей 00 копеек на каждого

проживающего без НДС, при предоставлении потребителем надлежаще оформленных подтверждающих платежных документов.

Потребитель (держатель карты) в рамках одного события (при эвакуации автомобиля до официального Дилерского центра LADA) вправе воспользоваться только услугой «Такси» или «Гостиница» на выбор.

11) Аварийный комиссар при ДТП – при запросе потребителя консультации аварийного комиссара, оператор колл-центра вызывает к месту нахождения потребителя (держателя карты) специалиста - аварийного комиссара. Данная услуга оказывается компанией только при дорожно-транспортных происшествиях и включает в себя:

- прибытие аварийного комиссара на место ДТП;
- оказание потребителю консультационной и информационной поддержки;
- фото- и видеофиксацию повреждений;
- составление акта осмотра транспортного средства (европротокола).

12) Консьерж-сервис – в рамках услуги (оказываемой только на территории Российской Федерации) потребителю предоставляется следующая информация: о городах и регионах Российской Федерации, о погоде, о гостиницах/бронирование (без оплаты); регистрация на рейс; вызов такси (без оплаты); бронирование стола в кафе / ресторане.

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц

ТС – транспортное средство Клиента, сведения о котором указаны при активации

АКПП – автоматическая коробка передач

АКБ – автомобильная аккумуляторная батарея

АЗС – автозаправочная станция

3.2. Номиналы карт:

Номинал №1: доступна для заказа одна услуга из вышеуказанного перечня п.п. 1 - 8; Круглосуточная справка (п. 9) – неограниченное количество обращений.

Номинал №2: доступны для заказа три услуги из вышеуказанного перечня п.п. 1 – 8; Круглосуточная справка (п. 9) – неограниченное количество обращений.

Номинал №3: доступны для заказа пять услуг из вышеуказанного перечня п.п. 1 – 8; Круглосуточная поддержка (п. 9) – неограниченное количество обращений.

Номинал LADA Premium: доступны для заказа все услуги из вышеуказанного перечня в неограниченном количестве по обращениям в течение срока действия карты. Срок действия – межсервисный интервал: 15 000 км или 1 год, без ограничения по количеству услуг, в зависимости от того, что наступит раньше.

3.3. Номинал карты определяется исходя из первой цифры номера карты. Каждому номиналу соответствует следующая цифра:

Номер карты, начинающийся с цифры «1» - номинал №1

Номер карты, начинающийся с цифры «3» - номинал №2

Номер карты, начинающийся с цифры «5» - номинал №3

Для карты LADA Premium номинал определяется по наименованию самой карты (указанной на лицевой стороне карты), номер карты начинается с цифры «7».

3.4. Правила активации карты помощи на дороге

1. Стереть защитный слой с PIN-кодом.

2. Отправить СМС на номер +7 903 76 76 490 с информацией:

Номер карты – первые 10 цифр

* – звездочка

PIN-код активации – 4 цифры (под защитным слоем)

* – звездочка

Государственный регистрационный номер автомобиля

Пример СМС: 1234567890*1234*У936НР163

4. С момента активации карты срок её действия равен 1 (Одному) году. Прекращение срока действия карты влечет прекращение договора и всех обязательств исполнителя по нему, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет. Срок для активации указан на карте. В случае неактивации карты в течение указанного на ней срока, договор и все обязательства исполнителя по нему также прекращаются, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет.

5. Для заказа услуги потребитель сообщает фамилию, имя, отчество (если имеется), марку и модель автомобиля, государственный регистрационный номер транспортного средства, контактный телефон и свое местонахождение.

6. Территория, на которой исполнитель оказывает услуги, включает в себя все города России, где присутствует официальный дилер LADA (информация размещена на официальном сайте www.lada.ru), а также территорию на расстоянии до 50 км от административных границ этих городов.

7. В случае оказания услуги за пределами указанной территории потребитель дополнительно уплачивает сумму в соответствии с тарифом исполнителя, действующим на момент оказания услуги, за каждый 1 км, превышающий 50 км от границ населенного пункта. Доплата осуществляется потребителем перед оказанием услуги представителю исполнителя, прибывшему к месту оказания услуг.

8. Если маршрут исполнителя от/к месту оказания услуг проходит по платным дорогам, платным мостам, платным переправам или иным платным участкам, оплату за проезд через такие платные участки дороги осуществляет потребитель.

9. Среднее время оказания услуг – 1 час 56 минут.

Срок оказания консультационных услуг:

- круглосуточная поддержка: в ходе телефонного звонка;
- консультация автомеханика: в течение 12 часов;
- консультация юриста: не позднее первого рабочего дня, следующего за днем получения заявки от потребителя;
- поиск принудительно эвакуированного автомобиля: в течение 1 часа.

Срок оказания технических услуг помощи на дорогах (Эвакуация при ДТП, Эвакуация при поломке, Запуск двигателя, Замена колеса, Подвоз топлива, Замена колеса, прибытие Аварийного комиссара при ДТП): до 2 часов в пределах границ города, до 3 часов – за границами города; данный срок может быть увеличен исполнителем до трех раз (неблагоприятные погодные условия, массовые мероприятия, заторы на дорогах и т.п.). О таком увеличении срока исполнитель обязан предупредить потребителя в момент получения заявки.

Срок оказания услуги Такси/гостиница и Консьерж сервис не более 6 часов с момента оформления заявки.

Точную информацию об оказании конкретной услуги необходимо уточнять при ее заказе.

10. Исполнитель не оказывает услуги и отказывается от исполнения договора без возврата потребителю денежной суммы, уплаченной за карту, в следующих случаях:

- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства отличного от бренда LADA и категории «В»;
- потребитель заказал услуги в отношении другого транспортного средства;
- потребитель не представил документы, подтверждающие его право на управление (владение) транспортным средством;
- отсутствует возможность идентифицировать транспортное средство;
- заказана услуга, которая не входит в наполнение карты.

11. Потребитель выражает согласие на получение от исполнителя информации, сообщений, рассылок и уведомлений, в том числе рекламного характера, с использованием любых средств связи.

12. Потребитель даёт согласие исполнителю на обработку персональных данных, в целях заключения и исполнения абонентского договора в отношении персональных данных, указанных в абонентском договоре и смс об активации, в виде автоматизированной и неавтоматизированной обработки и совершение следующих действий с ними: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Согласие действует с момента активации карты на срок 3 года.

13. Информация об исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью «Ассистанс Поволжье»:
адрес регистрации: 420124, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45а, помещ. 1018,
офис 1
ОГРН: 1211600063443, ИНН: 1657270407, КПП: 165701001.