

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ по программе «LADA помощь на дороге»

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей, предусмотренных настоящими Правилами, используются следующие определения и понятия:

1.1.1. **Автомобильная дорога** - объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки, которые предназначены для размещения конструктивных элементов автомобильной дороги, дорожных сооружений и на которых располагаются или могут располагаться объекты дорожного сервиса, за исключением наплавных мостов (понтонных переправ), зимников, ледовых переправ.

1.1.2. **Дилер** - организация, авторизованная ПАО «АВТОВАЗ» для оказания услуг и/или выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей марки LADA, уполномоченная на выполнение сервисного и гарантийного обслуживания транспортных средств марки LADA.

1.1.3. **Заказчик** – публичное акционерное общество «АВТОВАЗ»

1.1.4. **Неисправность** – возникшая непосредственно перед обращением Клиента за получением Услуг поломка Транспортного средства, отказ, выход из строя деталей, узлов и агрегатов Транспортного средства в результате производственного дефекта Транспортного средства (его детали, узла или агрегата) или нарушения правил эксплуатации транспортного средства (например, попадание в двигатель посторонних предметов (гидроудар и тому подобное), не связанные с воздействием внешних факторов и/или действиями третьих лиц, которая исключает возможность его самостоятельного передвижения, либо если такое передвижение может повлечь возникновение дополнительных механических и/или иных повреждений или причинение вреда. *Не является Неисправностью в соответствии с настоящими Правилами вред, причиненный Транспортному средству в результате дорожно-транспортного происшествия, противоправных действий третьих лиц и иной вред, причиненный Транспортному средству механическим воздействием внешних источников (в том числе природные явления, стихийные бедствия, падение на Транспортное средство предметов и подобные явления).*

1.1.5. **Клиент** – дееспособное лицо, допущенное к управлению Транспортным средством на законном основании в порядке, установленном законодательством. Клиентом может быть любое дееспособное физическое лицо.

1.1.6. **Партнер Компании** – любое лицо, не являющееся Заказчиком или Клиентом, и осуществляющее с Компанией взаимодействие на основании и в порядке, предусмотренном соглашениями, заключенными между Компанией и партнером Компании (далее – партнер).

1.1.7. **Техническое транспортное средство** – принадлежащее Компании либо Партнеру Компании на законном основании устройство, предназначенное для перевозки по дорогам людей, грузов или оборудования, установленного на нем, приводимое в движение двигателем и предназначенное для проведения работ, на условиях и в порядке, установленном настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

1.1.8. **Транспортное средство** – принадлежащий Клиенту на законном основании автомобиль марки LADA, прошедший на момент оказания услуг/выполнения работ плановое техническое обслуживание у Дилера в соответствии с периодичностью, установленной заводом-изготовителем.

1.1.9. **Штатное оборудование Транспортного средства** – оборудование Транспортного средства, предусмотренное предприятием-изготовителем в качестве элемента конструкции данного Транспортного средства<sup>1</sup>.

1.1.10. **Эвакуатор** – специализированное автотранспортное средство, принадлежащее Компании или Партнеру Компании, технически и конструктивно предназначенное для погрузки, разгрузки и перевозки других транспортных средств посредством полной или частичной погрузки либо буксировки, в порядке, установленном требованиями инструкции по эксплуатации данного специализированного автотранспортного средства и действующим законодательством РФ. К Эвакуаторам, в целях настоящих Правил могут быть приравнены Технические транспортные средства.

1.2. Правила, действуют на территории Российской Федерации (далее - РФ), за исключением территорий вооруженных конфликтов, войн, чрезвычайных положений.

1.3. Компания выполняет работы, оказывает услуги на основании договоров Компании с партнерами, в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами, исключительно в отношении Транспортных средств, указанных в учетных данных Заказчика.

1.4. В случае внесения изменений в законодательство РФ, затрагивающих правоотношения сторон по настоящим Правилам, они подлежат приведению в соответствие с вновь принятыми нормативными актами с момента вступления их в законную силу. Условия, не оговоренные настоящими Правилами, регламентируются законодательством РФ.

## 2. ВИДЫ И ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. В рамках действия Договора Компания выполняет по заявкам Клиента круглосуточно, следующие работы в отношении Транспортного средства, указанного в учетных данных переданных Заказчиком:

2.1.1. **Экстренная техническая помощь** в случае Неисправности и/или приравненного к ней. Экстренная техническая помощь включает в себя, не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.1.1.1. Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства, экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства<sup>2</sup>;

2.1.1.2. Проведение работ по вскрытию дверей Транспортного средства, багажника Транспортного средства, капота Транспортного средства, при условии, что конструктивные особенности Транспортного средства позволяют осуществить данные работы.

2.1.2. **Эвакуация Транспортного средства** Клиента в случае Неисправности и/или приравненного к ней. Эвакуация транспортного средства включает в себя, не менее чем один из следующих видов работ и услуг:

2.1.2.1. Помещение полностью или частично Транспортного средства на Эвакуатор, закрепление Транспортного средства на Эвакуаторе, либо закрепление буксировочного троса на Транспортном средстве в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данного Транспортного средства и требованиями техники безопасности, либо закрепление устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Эвакуатором и Транспортным средством в целях буксировки в соответствии с требованиями действующего законодательства, инструкции по эксплуатации данных транспортных средств и требованиями техники безопасности;

2.1.2.2. При оказании Услуг по эвакуации Транспортного средства, доставлять Транспортное средство ближайшему от места неисправности Дилеру. При наличии в городе

---

<sup>1</sup> Стороны договорились, что такие понятия как «штатное», «штатный», «штатная» и их числительные значения, используемые в настоящих Правилах, понимаются Сторонами в смысле данного пункта настоящих Правил.

<sup>2</sup> Экстренный ремонт систем электрооборудования Транспортного средства включает в себя частичное обслуживание штатной аккумуляторной батареи Транспортного средства без обязательной зарядки и/или обязательного вскрытия штатной аккумуляторной батареи Транспортного средства; замену штатных предохранителей Транспортного средства и/или штатных реле Транспортного средства, при наличии технической возможности; проведение мероприятий по отключению установленной системы сигнализации и иммобилизации транспортного средства. Стоимость запчастей Клиент оплачивает самостоятельно.

оказания услуг нескольких Дилеров, эвакуация Транспортного средства осуществляется к одному Дилеру по выбору Клиента. Компания не несет ответственности за невозможность принятия эвакуируемого Транспортного средства Дилером, куда Транспортное средство было доставлено при эвакуации. В таких случаях услуга по эвакуации Транспортного средства считается надлежащим образом выполненной Компанией с момента доставки Транспортного средства к Дилеру.

2.1.2.3. Перемещение Транспортного средства с Эвакуатора на землю и/или поверхность искусственного сооружения, либо отцепление буксировочного троса, либо устройства, обеспечивающего жесткую сцепку между Транспортным средством и Эвакуатором в целях оставления Транспортного средства в месте, указанном Клиентом, в границах территории, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил, с учетом положений пунктов 2.1.2.2 настоящих Правил, действующего законодательства и инструкций по эксплуатации Транспортного средства и Эвакуатора.

2.2. Услуги, связанные с выполнением мероприятий, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил, выполняются в пределах 200 км. от ближайшего официального дилера LADA.

2.3. При нахождении Транспортного средства вне территории, указанной в пункте 2.2. настоящих Правил, услуги могут быть оказаны Клиенту в порядке, указанном в пункте 4.5 настоящих Правил.

2.4. В соответствии с настоящими Правилами Заказчик и/или Компания не несет ответственности и вправе отказать в выполнении работ и/или предоставлении услуг, предусмотренных пунктом 2.1 настоящих Правил, в случаях:

2.4.1. Обращения Клиента, не имеющего документов, подтверждающих право владения, пользования и/или распоряжения данным Транспортным средством;

2.4.2. Противоправных действий Клиента, третьих лиц в отношении работника Компании и/или Партнера Компании, а равно при законных требованиях уполномоченных должностных и/или иных лиц о прекращении выполнения работ или об отказе от их выполнения;

2.4.3. При нахождении Транспортного средства в момент возникновения события, послужившего причиной обращения в Компанию вне территории, предусмотренной пунктом 2.2 настоящих Правил;

2.4.4. Военных действий, маневров или иных военных мероприятий, гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок, конфискации, изъятия, реквизиции, ареста или уничтожения транспортного средства указанного в учетной информации по распоряжению государственных органов;

2.4.5. Если Транспортное средство находится за пределами Автомобильной дороги и/или не доступно для осуществления эвакуации или оказания услуг в рамках экстренной технической помощи силами и средствами, имеющимися у Компании/Партнера Компании, находящего в регионе нахождения Транспортного средства Клиента;

2.4.6. В случае однократного злоупотребления услугами со стороны Клиента;

2.5. Решение об объеме, виде выполняемых работ и услуг, а также об ограничении исполнения или отказе от исполнения полностью или частично принимается уполномоченным сотрудником Заказчика, Компании и/или Партнера Компании в зависимости от имеющихся условий, наличия возможности и с учетом волеизъявления Клиента, в соответствии с действующим законодательством РФ, и настоящими Правилами. В любом случае Заказчик и/или Компания оставляет за собой право отказать полностью или частично в оказании услуг при наличии подозрений о мошеннических или иных противоправных действиях Клиента и/или третьих лиц по отношению к Заказчику, Компании и/или третьим лицам.

2.6. Компания несет ответственность за вред, причиненный Транспортному средству Клиента, в отношении которого осуществляется фактическое оказание услуг, предусмотренных пунктами 2.1.1 и 2.1.2 настоящих Правил, если такой вред причинен в результате виновных действий Компании и/или Партнера Компании.

### 3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ОБЯЗАННОСТЕЙ КОМПАНИИ

3.1. Обязанности Компании по оказанию услуг, выполнению работ возникают непосредственно после переадресации Заказчиком вызова Клиента, передачи карточки клиента и проверки предоставленных данных Транспортного средства.

3.2. Срок действия обязанностей Компании, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил, истекает в 23 часа 59 минут по Московскому времени 31.12.2019 года или:

- для полноприводных автомобилей - в 23 часа 59 минут по Московскому времени последнего дня второго года с даты передачи автомобиля первому покупателю или 50 000 км, пробега (что наступит ранее).

- для переднеприводных автомобилей - в 23 часа 59 минут по Московскому времени последнего дня третьего года с даты передачи автомобиля первому покупателю или 100 000 км. пробега (что наступит ранее).

3.3. В случаях, предусмотренных пунктами 5.4 настоящих Правил, прекращение оказания услуг в отношении конкретного Транспортного средства, осуществляется Компанией в одностороннем порядке путем направления Заказчику письменного мотивированного уведомления.

3.4. Договор считается расторгнутым в части оказания в отношении конкретного Транспортного средства ровно через 24 (Двадцать четыре) часа с момента направления Компанией соответствующего уведомления Заказчику.

### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА И КОМПАНИИ

#### 4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Требовать и заказывать оказание услуг, выполнение работ Компанией в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 2 настоящих Правил.

4.1.2. Сообщать Заказчику обо всех недостатках работ, предоставленных услуг сотрудниками Компании и/или Партнером Компании.

#### 4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Обеспечить достоверность учетной информации, сообщаемой сотруднику Заказчика, Компании и/или Партнера Компании при оказании услуги или выполнении работы.

4.2.2. При заказе услуги и/или выполнении работы сообщать сотруднику Заказчика, Компании и/или Партнера Компании полную и достоверную информацию о характеристиках заказываемых услуг или работ, а также о необходимом месте их получения. Заказ услуги осуществляется путем обращения по телефону **8-800-700-52-32**.

4.2.3. Перед началом выполнения работ и/или оказания услуг, предусмотренных настоящими Правилами, предъявить сотруднику Компании и/или Партнера Компании по первому требованию водительское удостоверение (временное разрешение и копию протокола об административном правонарушении в случае изъятия водительского удостоверения в установленном порядке) соответствующей категории, свидетельство о регистрации данного Транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования или распоряжения данным Транспортным средством.

4.2.4. Своевременно проверять объем и качество выполненных работ, оказанных услуг и принимать выполненные работы, оказанные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4.2.5. После окончания выполнения работ/оказания услуг подписать заказ-наряд и иные документы, оформляемые сотрудником Компании и/или Партнера Компании. При несогласии с данными, содержащимися в документах, оформляемых по окончании работ, или неудовлетворенности качеством услуг немедленно сообщить об этом Заказчику по телефону **8-800-700-52-32** и/или письменно изложить свои возражения в оформляемых документах.

4.2.6. Выполнять все рекомендации, данные представителями Заказчика, Компании, а также Партнерами Компании, касающиеся оказываемых услуг.

4.2.7. Выполнять условия настоящих Правил.

#### 4.3. **Компания имеет право:**

4.3.1. Оказывать услуги и выполнять работы, как своими силами, так и силами и за счет Партнеров Компании.

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

4.3.3. Проводить осмотр и обследование поврежденного Транспортного средства.

4.3.4. Отказать в предоставлении Клиенту услуг и выполнении работ в соответствии с пунктом 2.6 настоящих Правил.

4.3.5. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении услуг в случаях:

4.3.5.1. Несоответствия учетных данных транспортного средства Клиента, соответствующим учетным данным Заказчика, сообщенным и/или предоставленным Клиентом при заказе, приобретении и/или получении услуг и/или работ Компании, а равно при несоответствии действительности информации, предоставленной Компанией и/или Партнеру Компании при заказе услуг и/или работ Компании о желаемых характеристиках таких услуг и/или работ, либо об объеме, месте и времени получения услуг и/или работ.

4.3.5.2. Заказа Клиентом выполнения каких-либо действий в отношении иного транспортного средства (с иными опознавательными регистрационными знаками, идентификационными номерами и тому подобными квалифицирующими признаками), чем указано в учетных данных Заказчика.

4.3.5.3. Нарушения Клиентом условий настоящих Правил.

4.3.5.4. Если необходимость их заказа или приобретения вызвана противоправными интересами Клиента, а равно в случаях, когда их выполнение непосредственно и/или фактически связано с необходимостью нарушения Компанией требований действующего законодательства, принятых в обществе норм нравственности и морали.

4.3.6. При обращении Клиента в Компанию за услугами получить согласие обратившегося Клиента на обработку его персональных данных Компанией. В случае отсутствия такого согласия Компания вправе отказать в оказании услуг.

#### 4.4. **Компания обязана:**

4.4.1. Обеспечить предоставление услуг в объемах, порядке и с качеством, соответствующим требованиям настоящих Правил, действующего законодательства РФ и требованиям, предъявляемым к подобного рода услугам в условиях обычного делового оборота.

4.4.2. Сообщить Клиенту перечень документов, необходимых к представлению для обращений в Компанию в тех или иных ситуациях.

4.4.3. Не разглашать сведений о Клиенте, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. Компания оставляет за собой право сообщать сведения о Клиенте своим партнерам на условиях, в объеме и порядке, предусмотренном Договором, заключенным с партнером, но только в случае, если сообщение этих сведений необходимо для выполнения обязательств, предусмотренных Договором в интересах Клиента.

4.4.4. Совершать иные действия, предусмотренные настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

4.5. В случае необходимости оказания Услуг в отношении Транспортного средства за пределами территории, указанной в пункте 2.2 настоящих Правил, Услуги могут быть оказаны только при условии согласовании данной услуги с уполномоченным представителем Заказчика по средствам электронной почты или телефонного звонка (при острой необходимости). Запись разговора по телефону обязательна и должна быть прикреплена к обращению Клиента. Оплата данной услуги осуществляется Заказчиком в соответствии с приложением № 2 данного Договора

4.6. В случае заказа Клиентом услуг/выполнения работ на Автомобильной дороге, проезд по которой является платным, Клиент обязан на месте оказания услуг компенсировать расходы Компании/Партнера Компании, понесенные за проезд по такой платной Автомобильной дороге.

## **5.ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ**

5.1. Стороны договорились, что в рамках настоящих Правил надлежащими в равной степени признаются уведомления, сообщения, заявления и иная возможная переписка между Сторонами, совершенная письменно, отправленная и/или полученная посредством электронных, телефонных и иных средств связи. При использовании служб коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений) при передаче их на устройства, предназначенные для приема/передачи таких сообщений, это правило применяется только для сообщений, направленных со стороны Компании и Заказчика. Компания оставляет за собой право использовать информацию, сообщенную Заказчиком на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами, разумно и добросовестно в целях исполнения Договора и настоящих Правил, в том числе передавать эту информацию Партнерам Компании для тех же целей.

5.2. Стороны договорились, что услуги Компании оказываются только с тем Транспортным средством, которое указано в учетных данных переданных Заказчиком.

5.3. Стороны договорились, что Компания вправе в одностороннем порядке прекратить раньше срока, указанного в пункте 3.2 Правил, оказание услуг в отношении Транспортного средства в случае документально доказанного однократного злоупотребления услугами Компании со стороны Клиента.

5.4. Стороны договорились считать злоупотреблением услугами со стороны Клиента следующие действия Клиента:

5.4.1. Умышленный заказ услуг по эвакуации/технической помощи без необходимости, а равно умышленный обман Компании при указании необходимости в выполнении Компанией работ, оказании услуг на условиях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами;

5.4.2. Заказ услуг Компании в порядке ином, чем предусмотрено настоящими Правилами.

5.4.3. Заказ услуг на Транспортное средство, не прошедшее в установленном порядке техническое обслуживание у Дилера.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ГОРОДОВ НАХОЖДЕНИЯ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА LADA И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ЭВАКУАЦИИ / ЭКСТРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Актуальный перечень официального дилера LADA с указанием адреса находится на сайте Заказчика (Lada.ru, вкладка Дилеры).

Экстренная техническая помощь или эвакуация транспортного средства оказывается в пределах 200 км. от места неисправности до ближайшего официального Дилера LADA. Расчет осуществляется путем кратчайшего расстояния по автомобильной дороге от ближайшего официального Дилера LADA до точки, определяющей границу территории оказания услуг.