

Памятка по условиям оказания услуг потребителю – держателю карты помощи на дороге Renault Assistance

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

1. Для заказа услуги потребитель звонит по бесплатному по Российской Федерации круглосуточному телефону службы поддержки клиентов: **8 (800) 700-52-32**, проходит процедуру идентификации, подробно рассказывает о своей ситуации, ожидает профессиональную помощь и оценивает работу технического специалиста.
2. Услуги оказываются в отношении одного транспортного средства бренда Renault, категории «В», указанного потребителем при активации карты.
3. Услуги доступны по истечении 48 часов с момента активации карты.

3.1. Перечень и описание услуг, порядок их оказания:

- **Консультация по телефону (24/7)** – неограниченное количество обращений в течение срока действия карты. Консультация при ДТП. Консультация при ПДТЛ (противоправные действия третьих лиц в отношении автомобиля). Помощь в поиске ближайшего официального Дилерского центра Renault в любом городе Российской Федерации.
- **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 (например, можно ли продолжить движение, если загорелась определенная контрольная лампа; как разблокировать АКПП, и многое другое).
- **Юридическая консультация** – профессиональная консультация квалифицированного юриста по телефону по вопросам в сферах: Трудового права, Семейного права, Потребительских споров, прав и обязанностей участников дорожного движения в Российской Федерации.
- **Консьерж-сервис** – в рамках данной услуги, оказываемой только на территории Российской Федерации, 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.
- **Запуск двигателя** – 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.
- **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 Дилерского центра Renault (в пределах 200

км от административной границы города присутствия официального Дилера Renault).

- **Эвакуация при ДТП** – если в результате 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 Дилерского центра Renault (в пределах 200 км от административной границы города присутствия официального Дилера Renault).
- **Подвоз топлива** – выездная дозаправка выполняется любым сертифицированным бензином или дизельным топливом 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.
- **Замена колеса на штатное 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 предьявителя запасных колес.
- **Поиск принудительно эвакуированного автомобиля** – в случае эвакуации автомобиля на штрафстоянку осуществляется поиск автомобиля держателя карты и доставка водителя на стоянку (такси). Оплата штрафа производится за счет владельца автомобиля.
- **Такси/гостиница** – в рамках услуги «Такси» осуществляется заказ и организация для клиента такси от места доставки автомобиля клиента, при оказании услуги по эвакуации автомобиля, до места, указанного клиентом, при условии компенсации оплаты таких услуг такси в пределах максимальной стоимости, которая составляет 1 500 (Одну тысячу пятьсот) рублей 00 копеек без учета НДС. Если стоимость услуг такси превышает максимальный лимит, клиент оплачивает сумму превышения такого лимита за свой счет.

В рамках поиска и бронирования гостиницы при эвакуации автомобиля, если для осуществления ремонта автомобиля требуется менее трех суток, осуществляется поиск и бронирование гостиницы для клиента, 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 клиентом надлежаще оформленных подтверждающих платежных документов.

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

- **Аварийный комиссар при ДТП** – при запросе клиента консультации аварийного комиссара, оператор клиентской службы вызывает к месту нахождения клиента (держателя карты) специалиста аварийного комиссара. Данная услуга оказывается компанией только при ДТП и включает в себя:

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

Использованные сокращения:

ДТП – дорожно-транспортное происшествие;

ПДТЛ – противоправные действия третьих лиц;

АКПП – автоматическая коробка переключения передач;

АКБ – автомобильная аккумуляторная батарея;

АЗС – автомобильная заправочная станция.

3.2. Карты Renault Assistance:

Программа помощи на дорогах Renault Assistance включает 4 варианта карт для клиентов:

Услуга	Renault Assistance Plus	Renault Assistance Drive	Renault Assistance Optimal	Renault Assistance Premium
Консультация по телефону (24/7)	Да	Да	Да	Да
Консультация автомеханика	Да	Да	Да	Да
Юридическая консультация	Да	Да	Да	Да
Консьерж-сервис				Да
Запуск двигателя	Да	Да	Да	Да
Эвакуация при поломке	Да	Да	Да	Да
Эвакуация при ДТП	Да	Да	Да	Да
Подвоз топлива	Да	Да	Да	Да
Замена колеса на штатное запасное	Да	Да	Да	Да
Поиск принудительно эвакуированного автомобиля	Да	Да	Да	Да
Такси / гостиница				Да
Аварийный комиссар при ДТП				Да

- **Карта Renault Assistance Plus:** по данной карте доступна **круглосуточная поддержка по телефону** (неограниченное количество обращений) + **одна услуга из восьми** из вышеуказанного перечня;
- **Карта Renault Assistance Drive:** доступна **круглосуточная поддержка по телефону** (неограниченное количество обращений) + **три услуги из восьми** из вышеуказанного перечня;
- **Карта Renault Assistance Optimal:** доступны для заказа **услуги из вышеуказанного перечня таблицы в неограниченном количестве по обращениям;**
- **Карта Renault Assistance Premium:** доступны для заказа **все услуги из вышеуказанного перечня таблицы в неограниченном количестве по обращениям** (только в рамках данной карты для клиентов доступны услуги консьерж-сервиса, такси / гостиница и аварийный комиссар при ДТП).

3.3. Номинал карты и ее наименование указаны на лицевой стороне самой карты.

3.4. Правила активации карты помощи на дороге Renault Assistance:

- 1) Необходимо стереть защитный слой с секретным кодом активации;
- 2) Отправить СМС на номер +7 (903) 76-76-490 со следующей информацией:

Номер карты – первые 10 цифр

* звездочка

Секретный код активации – 4 цифры (под защитным слоем)

* звездочка

Государственный регистрационный номер автомобиля

Пример СМС: 1234567890*1234*У936НР163

4. Срок действия карты:

4.1. С момента активации карты срок ее 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 не активации карты в течение указанного на ней срока, договор и все обязательства исполнителя по нему также прекращаются, независимо от того, затребованы потребителем услуги или нет.

4.2. Действие для карт Renault Assistance Optimal и Renault Assistance Premium ограничено по сроку и пробегу автомобиля. Действие карты прекращается в момент наступления одного из двух условий, в зависимости от того, что наступит быстрее: пробег свыше 15 000 км или срок более 1 года (межсервисный интервал).

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 Российской Федерации, где присутствует официальный Дилерский центр Renault (список размещен на официальном сайте www.lada.ru по адресу: <https://www.lada.ru/otherclients>), а также территорию на расстоянии до 200 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 200 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 (Запуск двигателя, Эвакуация при поломке, Эвакуация при ДТП, Подвоз топлива, Замена колеса, прибытие Аварийного комиссара при ДТП): до 2 часов в пределах границ населенного пункта, до 3 часов – за границами населенного пункта. 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 Renault 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 дает 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.