

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

Приобретая карту Nissan Assistance Plus (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 Nissan, 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 Nissan 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.
- **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 Nissan (в пределах 200 км от административной границы города присутствия официального Дилера Nissan).
- **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 Nissan (в пределах 200 км от административной границы города присутствия официального Дилера Nissan).
- **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 предъявителя не может начать или продолжить движение вследствие повреждения шин автомобиля, то исполнитель по факту обращения предъявителя направляет представителя для осуществления замены колес автомобиля предъявителя 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.

• **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.

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. Карта Nissan Assistance Plus:

по данной карте доступна круглосуточная поддержка по телефону (неограниченное количество обращений) + одна услуга из восьми из вышеуказанного перечня;

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

3.4. Правила активации карты помощи на дороге Nissan Assistance Plus:

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.

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 Nissan (список размещен на официальном сайте www.lada.ru по адресу: <https://www.lada.ru/otherclients-2/dealers>), 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): 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.

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 Nissan и категории «В»;
- потребитель активировал карту в отношении транспортного средства с электродвигателем;
- 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.